

INFORMATSIOON JA DOKUMENTATSIOON
Raamatukogu tulemusindikaatorid

Information and documentation
Library performance
(ISO 11620:2023, identical)

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO 11620:2023 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde ja sellel on sama staatus mis ümbertrüki meetodil vastu võetud originaalversioonil. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles märtsis 2025;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2025. aasta märtsikuu numbris.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 22 „Informatsioon ja dokumentatsioon“, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardi on tõlkinud Sirje Nilbe ja standardi on heaks kiitnud EVS/TK 22.

Standardi mõnele sätetele on lisatud Eesti olusid arvestavaid märkusi, selgitusi ja täiendusi, mis on tähistatud Eesti maatahisega EE.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO 11620:2023 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus ning sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the International Standard ISO 11620:2023. It was translated by the Estonian Centre for Standardisation and Accreditation. It has the same status as the official versions.

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 01.140.20

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autoriõiguse kaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskusega: Koduleht www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

SISUKORD

EESSÕNA.....	IV
SISSEJUHATUS.....	V
1 KÄSITLUSALA.....	1
2 NORMIVIITED	1
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	1
4 TULEMUSLIKKUSE MÕÕTMINE	16
4.1 Kvaliteedijuhtimine	16
4.2 Tulemuslikkuse mõõtmine kvaliteedijuhtimises	16
4.3 Tulemusindikaatorite kasutamine	17
4.3.1 Üldist.....	17
4.3.2 Tulemusindikaatorite eesmärgid.....	17
4.3.3 Tulemusindikaatorite valik	17
4.3.4 Tulemuslikkuse mõõtmise piirangud.....	18
4.4 Tulemuslikkuse mõõtmine ja mõjuhindamine.....	19
4.4.1 Kahe lähenemisviisi eesmärgid.....	19
4.4.2 Kahe lähenemisviisi meetodid	19
4.4.3 Võimalikud „mõjuindikaatorid“	20
5 SELLES DOKUMENDIS ESITATUD TULEMUSINDIKAATORID	21
5.1 Üldist.....	21
5.2 Tulemusindikaatorite kriteeriumid	21
5.3 Kirjelduse raamistik	22
5.3.1 Üldist.....	22
5.3.2 Tasakaalus tulemuskaardi meetod.....	22
5.3.3 Indikaatori esitus	23
6 RAAMATUKOGU TULEMUSINDIKAATORITE LOETELU	25
Lisa A (teatmelisa) Tulemusindikaatorite kirjeldus	31
Kirjandus.....	139

EESSÕNA

ISO (International Organization for Standardization) on ülemaailmne rahvuslike standardimisorganisatsioonide (ISO rahvuslike liikmesorganisatsioonide) föderatsioon. Tavaliselt tegelevad rahvusvahelise standardi koostamisega ISO tehnilised komiteed. Kõigil rahvuslikel liikmesorganisatsioonidel, kes on mingi tehnilise komitee pädevusse kuuluvast valdkonnast huvitatud, on õigus selle komitee tegevusest osa võtta. Selles töös osalevad ka ISO-ga seotud rahvusvahelised riiklikud organisatsioonid ning vabaühendused. Kõigis elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Selle dokumendi väljatöötamiseks kasutatud ja edasiseks haldamiseks mõeldud protseduurid on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleb silmas pidada eri heakskiidukriteeriumeid, mis on eri liiki ISO dokumentide puhul vajalikud. See dokument on kavandatud ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud toimetamisreeglite kohaselt (vt www.iso.org/directives).

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et dokumendi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. ISO ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest. Dokumendi väljatöötamise jooksul väljaselgitatud või selgunud patendiõiguste üksikasjad on esitatud peatükis „Sissejuhatus“ ja/või ISO-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt www.iso.org/patents).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud äriline käibenimi on kasutajate abistamise eesmärgil esitatud teave ja ei kujuta endast toetusavaldust.

Selgitused standardite vabatahtliku kasutuse ja vastavushindamisega seotud ISO eriomaste terminite ja väljendite kohta ning teave selle kohta, kuidas ISO järgib WTO tehniliste kaubandustõkete lepingus sätestatud põhimõtteid, on esitatud järgmisel aadressil: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dokumendi on koostanud tehnilise komitee ISO/TC 46 „Information and documentation“ alamkomitee SC 8 „Quality – Statistics and performance evaluation“.

Neljas väljaanne tühistab ja asendab kolmandat väljaannet (ISO 11620:2014), mis on tehniliselt üle vaadatud.

Peamised muudatused on järgmised:

- lisatud on raamatukogu koolitustes osalemise indikaatorid, mis on kooskõlas ÜRO säästva arengu eesmärkidega (UN SDGs);
- lisatud on indikaatorid, mis on seotud teadlikkusega raamatukogust ja raamatukogu mõjuga;
- lisatud on indikaatorid, mis on seotud personali teadustööga ja teadustöö tugiteenustega;
- välja on jäetud mitmed indikaatorid, mis ei ole enam asjakohased või teostatavad.

Igasugune tagasiside või küsimused selle dokumendi kohta tuleks suunata dokumendi kasutaja rahvuslikule standardimisorganisatsioonile. Täielik loetelu nende organisatsioonide kohta on leitav veebilehelt www.iso.org/members.html.

SISSEJUHATUS

Selles dokumendis käsitletakse igat tüüpi raamatukogude hindamist.

Dokumendi põhiotstarve on toetada raamatukoguteenuste kvaliteeti iseloomustavate tulemusindikaatorite kasutamist raamatukogudes ning levitada teadmisi tulemuslikkuse mõõtmise kohta.

Tulemusindikaatoreid saab kasutada tulemuste ajaliseks võrdlemiseks samas raamatukogus. Võrrelda saab ka eri raamatukogusid, aga ettevaatusega. Raamatukogude võrdlemisel on vaja arvesse võtta kõiki erinevusi nende kasutajaskonnas ja tunnustes, mõista hästi rakendatavaid indikaatoreid, võrdluste piiranguid ja andmete hoolika tõlgendamise vajadust.

Dokumendis esitatud tulemusindikaatoritele on ka teisi piiranguid, mis sõltuvad kohalikest teguritest, nagu raamatukogu teenindatav elanikkond, volitused teenusteks ning tehnoloogiline ja finantstaristu. Dokumendis esitatud tulemusindikaatorite rakendamise tulemused on mõeldud tõlgendamiseks seotuna nende teguritega.

Tulemusindikaatoreid ei ole kirjeldatud mitte kõigi raamatukogu teenuste, tegevuste ja kasutusviiside jaoks, kas sellepärast, et selle dokumendi koostamise ajaks ei olnud niisuguseid indikaatoreid välja pakutud ega katsetatud, või sellepärast, et need ei vastanud kriteeriumidele (vt 5.2).

Selles dokumendis sisalduvad tulemusindikaatorid ei kajasta kõiki võimalikke mõõdikuid ega hindamismeetodeid. Siin pakutakse aktsepteeritud, läbiproovitud ja üldkättesaadavaid meetodikaid ja lähenemisviise terve rea raamatukoguteenuste tulemuslikkuse mõõtmiseks.

Raamatukoguteenuste kvaliteet on seotud kvaliteedijuhtimise ja kvaliteedi tagamise laiemaga teemaga. See dokument tunnustab ja toetab rahvusvahelisi standardeid, mille on ette valmistanud ISO/TC 176.

Igale dokumendis käsitletud indikaatorile on antud ainuomane nimetus. Mõnikord erineb see nimetus kirjelduse aluseks olevas algallikas kasutatud nimetusest. Erinevused on dokumenteeritud indikaatorite kirjeldustes.

Dokumendis käsitletud tulemusindikaatorid on kas laialdases kasutuses, erialakirjanduses hästi dokumenteeritud või praktikas piisavalt läbi proovitud. Töörühm on analoogia põhjal olemasolevatega välja töötanud täiendavad indikaatorid, et katta võimalikult kõik raamatukoguteenused ja -tegevused.

Raamatukoguteenused arenevad jätkuvalt ning see areng nõuab dokumendis esitatud indikaatorite monitoorimist. Julgustame raamatukogu- ja inforingkondi looma vastavad mehhanismid ning võtma prioriteetseks ülesandeks välja töötada asjakohased indikaatorid olemasolevate ja esilekerkivate raamatukoguteenuste ja -ressursside jaoks.

Seda dokumenti haldab töörühm, kes jälgib arenguid ja lisab uusi indikaatoreid, kui need on läbi proovitud ja kinnitust leidnud.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

Taotluslikult tühjaks jäetud

1 KÄSITLUSALA

Selles dokumendis on kindlaks määratud raamatukogu tulemusindikaatorile esitatavad nõuded ja kehtestatud valik indikaatoreid, mida saab kasutada kõikides raamatukogudes. Peale selle on antud juhiseid tulemusindikaatorite rakendamiseks raamatukogudes, kus neid seni kasutatud pole.

See dokument on rakendatav kõigis riikides igat tüüpi raamatukogudes. Kõik tulemusindikaatorid pole siiski kasutatavad kõigis raamatukogudes. Rakendamise piirangud on loetletud iga indikaatori kirjelduses kasutusala punkti all (vt lisa A).

Dokumendis esitatakse tulemusindikaatorite standardnimetused ja lühikesed määratlused. Edasi kirjeldatakse indikaatoreid ning vajalike andmete kogumist ja analüüsi lähemalt.

Dokumendiga ei välistata nende tulemusindikaatorite kasutamist, mida selles pole kirjeldatud.

2 NORMIVIITED

Selles dokumendis ei ole normiviiteid.

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Dokumendi rakendamisel kasutatakse allpool esitatud termineid ja määratlusi.

ISO ja IEC hoiavad alal standardimisel kasutamiseks olevaid terminoloogiaandmebaase järgmistel aadressidel:

- ISO veebipõhine lugemisplatvorm: kättesaadav veebilehelt <http://www.iso.org/obp/>;
- IEC Electropedia: kättesaadav veebilehelt <http://www.electropedia.org/>.

3.1

juurdepääsuseanss (*access*)

kordaläinud pöördumine raamatukogu pakutava e-teenuse poole

[ALLIKAS: ISO 2789:2022, 3.2.1]

3.2

juurdepääs (*access*)

info leidmise, kasutamise või kättesaamise, teenuse kasutamise või hoonesse sisenemise õigus, võimalus ja vahendid

[ALLIKAS: ISO 15489-1:2016, 3.1, muudetud – on lisatud väljend „of using a service; or entering a building“]

3.3

juurdepääsetavus (*accessibility*)

teenuse või vahendi kättesaamise ja kasutamise hõlpsus

3.4

laenaja (*active borrower*)

registreeritud kasutaja, kes on aruandeperioodil laenanud vähemalt ühe üksuse

MÄRKUS See näitaja ei kajasta täielikult aktiivsete kasutajate arvu, aga on siiski paljude raamatukogude jaoks ainus kontrollitav mõõdik.

[ALLIKAS: ISO 2789:2022, 3.2.3]