

1999

	Informace a dokumentace - Ukazatele výkonnosti knihoven	ČSN ISO 11620 01 0143
---	---	---------------------------------

Information and documentation - Library performance indicators

Information et documentation - Indicateurs de performance des bibliothèques

Information und Dokumentation - Leistungsindikatoren für Bibliotheken

Tato norma je českou verzí normy ISO 11620:1998. Mezinárodní norma ISO 11620:1998 má status české technické normy

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 11620:1998. The International Standard ISO 11620:1998 has the status of a Czech Standard.

(c) Český normalizační institut,
1999
Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány
a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

55797

statistika (01 0176)

Vypracování normy

Zpracovatel: Národní knihovna České republiky; Dr. Vít Richter, ředitel odboru knihovnictví, IČO 023221

Pracovník Českého normalizačního institutu: Jindřiška Bouřilová

Strana 3

MEZINÁRODNÍ NORMA

**Informace a dokumentace -
11620**

ISO

Ukazatele výkonnosti knihoven

První vydání

1998-04-01

ICS 01.140.20

Deskriptory: documentation, libraries, performance

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle připravují technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozesílají členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75% hlasujících členů.

Mezinárodní norma ISO 11620 byla připravena technickou komisí ISO/TC 46 Informace a dokumentace, subkomisí SC 8 Statistika a hodnocení výkonnosti.

Přílohy A a B tvoří nedílnou součást této mezinárodní normy. Příloha C je pouze informativní.

Strana 4

Obsah

Úvod.....	5
1 Předmět normy.....	6
2 Normativní odkazy.....	6
3 Definice.....	6
4 Kritéria a rámec popisu.....	9
5 Užívání ukazatelů výkonnosti.....	12
6 Správa této mezinárodní normy.....	14
Přílohy	
A Seznam výkonových ukazatelů pro knihovny.....	15
B Popis výkonových ukazatelů.....	17
C Bibliografie.....	54

Úvod

Tato mezinárodní norma se zabývá hodnocením všech typů knihoven.

Hlavním účelem této mezinárodní normy je podpořit užívání výkonových ukazatelů v knihovnách a

rozšířit povědomí o tom, jak správně provádět měření výkonnosti.

Zpracováním mezinárodní normy pro výkonové ukazatele v knihovnách vyjádřila mezinárodní knihovnická obec svůj zájem o tuto oblast. Prostřednictvím této normy bude možné zkvalitnit užívání ukazatelů výkonnosti a knihovny v rozvíjejících se i rozvinutých zemích budou využívat poznatky a zkušenosti související s metodikou plánování a procesy sběru dat.

Tato mezinárodní norma specifikuje požadavky na výkonové ukazatele v knihovnách a stanoví množinu ukazatelů použitelných pro všechny typy knihoven. Poskytuje rovněž návod na zavádění výkonových ukazatelů v knihovnách, které takové ukazatele ještě nepoužívají.

Kvalita knihovních služeb souvisí se širším tématem řízení kvality a jejím zajištěním. Norma respektuje a podporuje ISO 9004-2.

Tato mezinárodní norma stanoví standardizovanou terminologii a stručné definice týkající se ukazatelů výkonnosti. Navíc tato mezinárodní norma obsahuje stručné popisy ukazatelů a sběru a analýzy potřebných dat. Podrobné informace týkající se metodiky a analýzy obsahují publikace uvedené v příloze C.

Každému ukazateli v této mezinárodní normě bylo přiděleno jedinečné označení. Toto označení se někdy liší od literatury, na níž je založen popis. Takové rozdíly jsou dokumentovány v popisu ukazatelů.

Ukazatele výkonnosti začleněné do této mezinárodní normy jsou buď všeobecně rozšířené, nebo podrobně dokumentované v literatuře. Některé popisy ukazatelů zahrnují modifikace jinde popsanych ukazatelů: to je dáno praktickou zkušeností nebo potřebou zobecnění. Koeficienty založené na vstupu a zdrojích jsou velmi dobře dokumentovány v literatuře a doplňují ukazatele výkonnosti knihoven definované v této mezinárodní normě.

U některých činností knihoven během zpracování této mezinárodní normy všeobecně chyběly testované a dobře dokumentované ukazatele. Mezi tyto činnosti patří informační služby, školení uživatelů a všeobecně elektronické služby. (Viz dokument uvedený v příloze C, č. 26.) Knihovnická a informační obec by se měla soustředit na stanovení mechanismů a přednostní zpracování relevantních ukazatelů. Tato norma bude i nadále v péči pracovní skupiny, která bude sledovat tvorbu a zapracování doplňkových ukazatelů, jakmile budou otestovány a zhodnoceny.

1 Předmět normy

Tato mezinárodní norma je použitelná ve všech typech knihoven všech zemí. Omezení použitelnosti jednotlivých ukazatelů výkonnosti je uvedeno v popisu jednotlivých ukazatelů v odstavci pojednávajícím o předmětu daného ukazatele (viz příloha B).

Ukazatele je možné používat pro srovnání téže knihovny v různých časových obdobích. Je možné provádět i porovnání několika knihoven, ale pouze s mimořádnou opatrností a při respektování všech rozdílů v uživatelské základně těchto knihoven, s dobrou znalostí používaných ukazatelů a opatrnou interpretací dat (viz 5.3.5).

Tato mezinárodní norma nezahrnuje ukazatele vlivu knihoven na jednotlivce nebo společnost.

Ukazatele výkonnosti nejsou specifikovány pro všechny služby, činnosti a užití zdrojů knihovny, protože takové ukazatele buď nebyly ještě v době zpracování této mezinárodní normy navrženy a otestovány, nebo nesplnily zvláštní kritéria (viz 4.2).

Tato mezinárodní norma nemá vyloučit užívání ukazatelů, které v ní nebyly uvedeny (viz oddíl 6).

V textu jsou názvy ukazatelů vtištěny verzálkami na začátku významových slov, např. Návštěvnost Knihoven na Obyvatele*). Tato úprava pomáhá odlišit názvy od doprovodného textu.

-- Vynechaný text --