

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN 12103:2017**

**ISO 16439:2014**

Xuất bản lần 1

**THÔNG TIN VÀ TƯ LIỆU –  
PHƯƠNG PHÁP VÀ THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG  
CỦA THƯ VIỆN**

*Information and documentation –*

*Methods and procedures for assessing the impact of libraries*

**HÀ NỘI – 2017**

## Mục lục

## Trang

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Lời nói đầu.....                                                         | 5  |
| Lời giới thiệu.....                                                      | 6  |
| 1 Phạm vi áp dụng.....                                                   | 7  |
| 2 Tài liệu viện dẫn.....                                                 | 7  |
| 3 Thuật ngữ và định nghĩa.....                                           | 7  |
| 4 Định nghĩa và mô tả tác động của thư viện.....                         | 23 |
| 4.1 Khái quát.....                                                       | 23 |
| 4.2 Định nghĩa về tác động của thư viện .....                            | 23 |
| 4.3 Các khía cạnh của tác động thư viện.....                             | 24 |
| 4.4 Những ảnh hưởng của tác động thư viện.....                           | 24 |
| 4.5 Lập kế hoạch tác động .....                                          | 29 |
| 4.6 Những khó khăn khi đánh giá tác động .....                           | 30 |
| 4.7 Thực hiện các dự án đánh giá tác động .....                          | 31 |
| 4.8 Sử dụng các kết quả đánh giá.....                                    | 32 |
| 5 Phương pháp đánh giá tác động của thư viện .....                       | 33 |
| 5.1 Khái quát.....                                                       | 33 |
| 5.2 Bảng chứng suy luận.....                                             | 33 |
| 5.3 Bảng chứng thu thập .....                                            | 34 |
| 5.4 Bảng chứng quan sát.....                                             | 34 |
| 5.5 Phương pháp kết hợp .....                                            | 35 |
| 5.6 Dữ liệu định lượng và định tính .....                                | 36 |
| 6 Bảng chứng suy luận .....                                              | 37 |
| 6.1 Khái quát.....                                                       | 37 |
| 6.2 Số liệu thống kê.....                                                | 37 |
| 6.3 Các chỉ số hiệu quả hoạt động thư viện.....                          | 39 |
| 6.4 Dữ liệu từ các cuộc điều tra mức độ hài lòng của người sử dụng ..... | 41 |
| 7 Bảng chứng thu thập.....                                               | 42 |

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 7.1 Khái quát .....                                                         | 42  |
| 7.2 Điều tra về tác động.....                                               | 43  |
| 7.3 Phòng vấn và thảo luận nhóm tập trung .....                             | 54  |
| 7.4 Tự đánh giá của người sử dụng .....                                     | 61  |
| 7.5 Thu thập bằng chứng giai thoại .....                                    | 63  |
| 8 Bảng chứng quan sát .....                                                 | 65  |
| 8.1 Khái quát .....                                                         | 65  |
| 8.2 Quan sát.....                                                           | 66  |
| 8.3 Phân tích nhật ký truy cập .....                                        | 67  |
| 8.4 Tự ghi nhật ký.....                                                     | 68  |
| 8.5 Phân tích trích dẫn.....                                                | 69  |
| 8.6 Kiểm tra tác động đối với kiến thức và kỹ năng.....                     | 70  |
| 9 Kết hợp các phương pháp để đánh giá tác động thư viện.....                | 75  |
| 9.1 Kết hợp dữ liệu định tính và định lượng.....                            | 75  |
| 9.2 Ví dụ về kết hợp các phương pháp đánh giá tác động thư viện.....        | 76  |
| 9.3 Ưu điểm và nhược điểm của các phương pháp trong đánh giá tác động ..... | 80  |
| 10 Đánh giá giá trị kinh tế của thư viện .....                              | 80  |
| 10.1 Khái quát .....                                                        | 80  |
| 10.2 Tính giá trị của lợi ích thư viện đối với người sử dụng.....           | 81  |
| 10.3 Phân tích chi phí-lợi ích .....                                        | 86  |
| 10.4 Phân tích tác động kinh tế .....                                       | 88  |
| Phụ lục A (tham khảo).....                                                  | 90  |
| Phụ lục B (tham khảo) .....                                                 | 97  |
| Phụ lục C (tham khảo) .....                                                 | 102 |
| Phụ lục D (tham khảo).....                                                  | 108 |
| Thư mục tài liệu tham khảo.....                                             | 112 |

## **Lời nói đầu**

TCVN 12103 :2017 hoàn toàn tương đương với ISO 16439:2014.

TCVN 12103:2017 do Vụ Thư viện biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

## **Lời giới thiệu**

Tiêu chuẩn này hướng dẫn cộng đồng thư viện về phương pháp đánh giá tác động và giá trị của thư viện. Tiêu chuẩn được xây dựng nhằm đáp ứng nhu cầu đánh giá tác động của thư viện trên phạm vi toàn quốc.

Tiêu chuẩn này không phản ánh tất cả các phương pháp hay kỹ thuật đánh giá khả thi mà chỉ giới thiệu những phương pháp đã được sử dụng phổ biến và được chứng minh là có hiệu quả nhất trong đánh giá tác động của thư viện. Tiêu chuẩn này không bác bỏ việc sử dụng các phương pháp đánh giá không được nêu trong tiêu chuẩn.

Có nhiều loại hình thư viện khác nhau, với chức năng nhiệm vụ và đối tượng phục vụ khác nhau, có những đặc trưng riêng (về cơ cấu tổ chức, ngân sách, quản lý, v.v...) và chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố hoàn cảnh. Do vậy, cần lưu ý rằng không phải mọi phương pháp được mô tả trong tiêu chuẩn sẽ hữu ích cho mọi thư viện.

Phụ lục A của tiêu chuẩn này cung cấp ví dụ về các điều tra tác động. Phụ lục B khuyến nghị lựa chọn các phương pháp tùy thuộc vào các mục đích khác nhau. Phụ lục C mô tả trường hợp tác động của thư viện được đánh giá trong phạm vi đánh giá của cơ quan, tổ chức cấp cao hơn. Phụ lục D: Danh mục thuật ngữ và định nghĩa theo trật tự chữ cái Tiếng Việt.

## Thông tin và tư liệu – Phương pháp và thủ tục đánh giá tác động của thư viện

*Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*

### 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các thuật ngữ dùng để đánh giá tác động của thư viện và các phương pháp tiến hành đánh giá nhằm

- Phục vụ cho kế hoạch chiến lược và quản lý chất lượng nội bộ của thư viện;
- Tạo điều kiện cho việc so sánh tác động của thư viện theo thời gian và giữa các thư viện có cùng loại hình và nhiệm vụ;
- Nâng cao vị thế của thư viện trong hoạt động học tập và nghiên cứu, trong giáo dục và văn hóa, trong đời sống kinh tế xã hội;
- Hỗ trợ ra quyết định về cấp độ cung cấp dịch vụ và mục tiêu chiến lược của thư viện.

Tiêu chuẩn này xem xét tác động của thư viện đối với cá nhân, cơ quan tổ chức và xã hội. Tiêu chuẩn này ứng dụng được cho mọi loại hình thư viện. Tuy nhiên, điều đó không có nghĩa là mọi phương pháp được đề cập trong tiêu chuẩn này đều ứng dụng cho tất cả các thư viện. Giới hạn ứng dụng từng phương pháp cụ thể được nêu trong các phần mô tả.

### 2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn sau rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu viện dẫn ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản được nêu. Đối với các tài liệu viện dẫn không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung (nếu có).

ISO 2789:2013, *Information and documentation – International library statistics* (Thông tin và tư liệu – Thống kê thư viện quốc tế).

### 3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau:

**3.1**

**Thư viện đại học (academic library)**

Thư viện có chức năng chủ yếu là đáp ứng nhu cầu thông tin về học tập và nghiên cứu.

CHÚ THÍCH: Bao gồm thư viện thuộc cơ sở giáo dục đại học và viện nghiên cứu tổng quát.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.1.1]

**3.2**

**Truy cập (access)**

Khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ hoặc tiện ích.

**3.3**

**Khả năng truy cập (accessibility)**

Sự dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ hay tiện ích.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.2]

**3.4**

**Người sử dụng thực (active user)**

Người sử dụng có đăng ký đã đến hoặc sử dụng các tiện ích, dịch vụ của thư viện trong thời gian báo cáo.

CHÚ THÍCH: Có thể bao gồm việc sử dụng các dịch vụ thư viện điện tử, nếu phân biệt được việc sử dụng điện tử và các chuyến thăm ảo của một người sử dụng cụ thể, hoặc nếu đánh giá được dữ liệu thông qua điều tra.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.3]

**3.5**

**Bằng chứng giai thoại (anecdotal evidence)**

Bằng chứng dựa trên các giai thoại hoặc chuyện kể, thu được một cách không chính thức nhờ quan sát và kinh nghiệm cá nhân, không có hệ thống hoặc được kiểm chứng.

**3.6**

**Tính sẵn có (availability)**

Mức độ mà thư viện có thể cung cấp nội dung, tài liệu, tiện ích hoặc dịch vụ tại thời điểm người sử dụng yêu cầu.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016 (ISO 11620:2014), định nghĩa 2.6]

**3.7**

**Lợi ích (benefit)**

Hiệu quả tốt hoặc hữu ích, hoặc có thể hữu ích.

**3.8****Thặng dư tiêu dùng (consumer surplus)**

Khoản tiền chênh lệch người tiêu dùng định giá cho một sản phẩm hoặc dịch vụ so với giá mua.

**3.9****Định giá ngẫu nhiên (contingent valuation)**

Phương pháp xác định giá trị kinh tế của tổ chức phi lợi nhuận và dự án thuộc lĩnh vực dịch vụ công, dựa trên phản hồi của người sử dụng tiềm năng trước các câu hỏi điều tra, ví dụ mức độ sẵn lòng chi trả của họ cho một lợi ích hoặc tính năng, hoặc mức độ sẵn sàng chấp nhận bồi thường khi mất một lợi ích hoặc tính năng.

CHÚ THÍCH: Ví dụ, phương pháp này được dùng trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe và bảo vệ môi trường.

**3.10****Phân tích chi phí-lợi ích (cost-benefit analysis)**

Quá trình đánh giá giữa chi phí thực hiện và lợi ích đạt được tính bằng giá trị tiền mặt.

**3.11****Phương pháp ghi chép sự việc quan trọng (critical incident technique)****CIT**

Phương pháp nghiên cứu được thiết kế nhằm khai thác những khía cạnh đáng chú ý nhất của một sự kiện hoặc một kinh nghiệm.

CHÚ THÍCH: Phương pháp ghi chép sự việc quan trọng có thể dùng trong các cuộc phỏng vấn cá nhân, phỏng vấn nhóm tập trung hoặc các cuộc điều tra.

**3.12****Kinh tế học văn hóa (cultural economics)**

Một nhánh của kinh tế học, nghiên cứu mối liên hệ giữa văn hóa với tác động kinh tế và tìm hiểu các hiện tượng văn hóa được coi là nhân tố kinh tế.

**3.13****Khai thác dữ liệu (data mining)**

Quy trình sử dụng máy tính điện tử để nhận dạng các mẫu bằng cách phân tích dữ liệu định lượng trên các quan điểm và phương diện khác nhau.

**3.14****Số hóa (digitization)**

Quá trình chuyển đổi tài liệu dạng tương tự sang dạng số.

CHÚ THÍCH 1: Không bao gồm trường hợp số hóa phục vụ việc cung cấp tài liệu từ vốn tài liệu thư viện cho một người sử dụng hoặc cơ quan tổ chức.

## **TCVN 12103:2017**

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm trường hợp số hóa phục vụ cho mục đích bảo quản.

CHÚ THÍCH 3: Bao gồm số hóa theo lô.

CHÚ THÍCH 4: Không bao gồm trường hợp mua các bản sao điện tử để thay thế cho bản in.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.3.15]

### **3.15**

#### **Tài liệu (document)**

Thông tin được ghi lại hoặc đối tượng vật chất, được coi như một đơn vị xử lý trong quy trình tư liệu.

CHÚ THÍCH: Tài liệu khác nhau về loại hình và đặc điểm.

[NGUỒN: TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001), định nghĩa 1.2.02]

### **3.16**

#### **Tác động kinh tế (economic impact)**

Ảnh hưởng của một chính sách, tổ chức, chương trình hoặc sự kiện lên kinh tế của một khu vực cụ thể.

CHÚ THÍCH: Tác động kinh tế thường được đánh giá dựa trên những thay đổi về tăng trưởng kinh tế (sản lượng hoặc giá trị gia tăng) và những thay đổi đi kèm về việc làm và thu nhập.

### **3.17**

#### **Tính hiệu quả (effectiveness)**

Đánh giá mức độ đạt mục tiêu đề ra.

CHÚ THÍCH: Quá trình chuyển đổi tài liệu dạng tương tự sang dạng số.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.15]

### **3.18**

#### **Tính hiệu suất (efficiency)**

Đánh giá việc sử dụng các nguồn lực để thực hiện được một mục tiêu cụ thể.

CHÚ THÍCH: Một hoạt động được coi là có hiệu suất khi sử dụng tối thiểu các nguồn lực hoặc đạt được hiệu quả hoạt động tốt hơn với cùng nguồn lực.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.16]

### **3.19**

#### **Vốn tài liệu điện tử (electronic collection)**

Mọi nguồn lực thông tin dưới dạng điện tử trong vốn tài liệu thư viện, gồm nguồn lực thông tin số và nguồn lực thông tin được chuyển dạng số.

**CHÚ THÍCH 1:** Vốn tài liệu điện tử bao gồm các cơ sở dữ liệu, xuất bản phẩm điện tử và tài liệu số. Các nguồn lực thông tin miễn phí trên Internet được thư viện biên mục trong mục lục trực tuyến hoặc cơ sở dữ liệu cần được tính riêng.

**CHÚ THÍCH 2:** Các nguồn lực có thể được kết nối mạng, được cài đặt trên các máy trạm độc lập hoặc được lưu trữ trên các vật mang tin vật lý.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.3.21]

### 3.20

#### **Dịch vụ điện tử (electronic service)**

Dịch vụ thư viện được phân phối qua các phương tiện điện tử, bao gồm phân phối từ máy chủ nội bộ hoặc cung cấp qua mạng.

**CHÚ THÍCH 1:** Dịch vụ thư viện điện tử bao gồm mục lục trực tuyến, trang thông tin điện tử của thư viện, vốn tài liệu điện tử, cung cấp tài liệu điện tử (qua trung gian), dịch vụ tham khảo điện tử, đào tạo người sử dụng qua các phương tiện điện tử, dịch vụ cho thiết bị di động, dịch vụ sử dụng tương tác (bao gồm các dịch vụ trên mạng xã hội) và truy cập Internet do thư viện cung cấp.

**CHÚ THÍCH 2:** Không bao gồm dịch vụ đặt chỗ vật lý (ví dụ: đặt phòng hoặc thăm quan thư viện) qua các phương tiện điện tử.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.8]

### 3.21

#### **Đánh giá (evaluation)**

Quá trình xác định tính hiệu quả, tính hữu hiệu, lợi ích và sự tương thích của dịch vụ hoặc tiện ích.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.19]

### 3.22

#### **Sự kiện (event)**

Hoạt động đã lên kế hoạch có mục đích văn hóa, giáo dục, xã hội, chính trị, học thuật hoặc các mục đích khác, ví dụ: triển lãm, nói chuyện chuyên đề, thảo luận, hội thảo, v.v..

**CHÚ THÍCH 1:** Chỉ bao gồm các sự kiện (trong hay ngoài thư viện) do thư viện tổ chức hoặc phối hợp tổ chức với các đơn vị khác. Không tính các sự kiện được một đơn vị khác tổ chức trong khuôn viên thư viện mà không có sự tham gia của thư viện.

**CHÚ THÍCH 2:** Không bao gồm hoạt động đào tạo người sử dụng và các chuyến thăm quan thư viện.

**CHÚ THÍCH 3:** Bao gồm các chương trình liên tục. Mỗi buổi của một chương trình được tính là một sự kiện.

**CHÚ THÍCH 4:** Bao gồm các sự kiện ảo.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.9]

**3.23**

**Phòng vấn nhóm tập trung** (focus group interview)

**Thảo luận nhóm tập trung** (focus group discussion)

Phòng vấn nhóm tập trung dưới hình thức thảo luận có kiểm soát trong một nhóm nhỏ các cá nhân được lựa chọn về các chủ đề do người chủ trì đưa ra.

**3.24**

**Mục đích** (goal)

Trạng thái đạt được công việc như mong muốn nhờ thực thi đầy đủ chính sách đã thỏa thuận.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.24]

**3.25**

**Tác động** (impact)

Sự chuyển biến hoặc thay đổi trong mỗi cá nhân hay nhóm người sau khi sử dụng dịch vụ thư viện.

CHÚ THÍCH: Sự thay đổi đó có thể là hữu hình hoặc vô hình.

**3.26**

**Năng lực thông tin** (information literacy)

Khả năng nhận biết nhu cầu thông tin, tìm kiếm, đánh giá, tổ chức và sử dụng thông tin có hiệu quả.

CHÚ THÍCH 1: Năng lực, theo nghĩa là khả năng biết đọc, biết viết ở mức độ tối thiểu, chính là nền tảng cho năng lực thông tin.

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm các kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin để tiếp cận và tra cứu thông tin.

**3.27**

**Câu hỏi lấy thông tin** (information question)

Câu hỏi mang tính định hướng và/hoặc hành chính được nêu ra cho nhân viên thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Ví dụ như các câu hỏi để xác định vị trí của nhân viên hay tiện ích, các câu hỏi liên quan đến giờ phục vụ và thủ tục đăng ký, các câu hỏi về cách sử dụng thiết bị như máy in hoặc máy tính.

CHÚ THÍCH 2: Câu hỏi có thể được đưa ra một cách trực diện hoặc qua các phương tiện như điện thoại, thư tín, fax hoặc các phương tiện điện tử (qua thư điện tử, trang thông tin điện tử của thư viện hoặc các phương tiện truyền thông kết nối mạng khác).

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.13]

**3.28**

**Yếu tố đầu vào** (input)

Việc đóng góp các nguồn lực để hỗ trợ thư viện (ví dụ như kinh phí, nhân sự, vốn tài liệu, không gian, tiện ích).

**3.29****Truy cập Internet (Internet access)**

Việc kết nối Internet được người sử dụng thực hiện từ máy trạm của thư viện hoặc từ máy tính cá nhân của họ trong phạm vi thư viện thông qua mạng của thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Các truy cập Internet chỉ có thể được tính nếu người sử dụng đã đăng ký hoặc xác nhận bản thân khi truy cập vào Internet.

CHÚ THÍCH 2: Truy cập Internet qua máy tính cá nhân của người sử dụng (ví dụ: laptop hoặc thiết bị cầm tay) qua mạng không dây của thư viện trong phạm vi thư viện cần phải được tính và báo cáo riêng.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.17]

**3.30****Phòng vấn (interview)**

Kỹ thuật đặt câu hỏi bằng hình thức đối thoại giúp người phỏng vấn hoặc nhà nghiên cứu thu thập thông tin từ người được phỏng vấn.

CHÚ THÍCH 1: Kỹ thuật này giúp thu được những phản ứng trực tiếp trước các câu hỏi, trái ngược với kỹ thuật điều tra bằng hỏi hoặc tự đánh giá.

CHÚ THÍCH 2: Phòng vấn có thể được phân chia, tùy theo số lượng người được phỏng vấn, thành các cuộc phỏng vấn cá nhân hay phỏng vấn nhóm.

CHÚ THÍCH 3: Phòng vấn có thể có cấu trúc, bán cấu trúc hoặc phi cấu trúc.

CHÚ THÍCH 4: Phòng vấn bán cấu trúc hoặc phi cấu trúc được sử dụng cho một nhóm người trả lời, thường gọi là hoặc thảo luận nhóm tập trung.

**3.31****Thư viện (library)**

Tổ chức hoặc bộ phận của một tổ chức có mục đích xây dựng, duy trì vốn tài liệu và hỗ trợ sử dụng nguồn lực thông tin và các tiện ích theo yêu cầu để đáp ứng nhu cầu thông tin, nghiên cứu, giáo dục, văn hóa hoặc giải trí của người sử dụng.

CHÚ THÍCH 1: Cung cấp nguồn lực thông tin theo yêu cầu có thể được hoàn thành bằng việc xây dựng và duy trì vốn tài liệu và/hoặc bằng việc tổ chức truy cập nguồn lực thông tin.

CHÚ THÍCH 2: Đây là những yêu cầu cơ bản cho một thư viện và bao gồm cả nguồn lực và dịch vụ bổ sung hỗ trợ cho mục đích chính của thư viện.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.1.6]

**3.32****Vốn tài liệu thư viện (library collection)**

Tất cả tài liệu mà một thư viện cung cấp cho người sử dụng.

**CHÚ THÍCH 1:** Bao gồm nguồn lực thông tin được lưu trữ nội bộ và nguồn lực thông tin bên ngoài mà thư viện có quyền truy cập.

**CHÚ THÍCH 2:** Quyền truy cập có thể do thư viện tự mua hoặc thông qua hình thức mua phối hợp và/hoặc thông qua các nguồn ngân sách bên ngoài.

**CHÚ THÍCH 3:** Việc bổ sung cần được hiểu là lựa chọn thận trọng một tài liệu, bảo đảm quyền truy cập và đưa tài liệu lên mục lục trực tuyến hay các cơ sở dữ liệu khác của thư viện. Không bao gồm việc mượn liên thư viện và giao nhận tài liệu.

**CHÚ THÍCH 4:** Không bao gồm các liên kết tới những nguồn lực thông tin trên Internet mà thư viện không bảo đảm quyền truy cập theo thỏa thuận pháp lý (ví dụ: quyền lưu trữ), theo giấy phép hoặc các hình thức thỏa thuận hợp đồng và/hoặc phối hợp khác. Cần tính riêng các nguồn lực thông tin miễn phí trên Internet do thư viện biên mục trên mục lục trực tuyến hay cơ sở dữ liệu.

**CHÚ THÍCH 5:** Không bao gồm tài liệu nằm trong các kho lưu trữ. Những tài liệu này cần được tính riêng trong trường hợp thư viện tham gia vào việc thu thập tài liệu lưu trữ và/hoặc điều hành kho lưu trữ.

### **3.33**

**Thư viện thuộc cơ sở giáo dục đại học (library of an institution of higher education)**

Thư viện có chức năng chủ yếu là phục vụ sinh viên, nghiên cứu viên và giảng viên trong trường đại học và cơ sở giáo dục khác từ bậc đại học trở lên.

**CHÚ THÍCH:** Thư viện cũng có thể phục vụ quảng đại quần chúng.

### **3.34**

**Trang thông tin điện tử của thư viện (library website)**

Tên miền duy nhất trên Internet bao gồm tập hợp các trang thông tin điện tử do thư viện xây dựng để hỗ trợ sử dụng các dịch vụ và nguồn lực của thư viện.

**CHÚ THÍCH 1:** Các trang trong một trang thông tin điện tử thường được liên kết với nhau thông qua các liên kết siêu văn bản.

**CHÚ THÍCH 2:** Không bao gồm các tài liệu phù hợp với định nghĩa về vốn tài liệu điện tử và các nguồn Internet miễn phí được kết nối từ trang thông tin điện tử của thư viện.

**CHÚ THÍCH 3:** Không bao gồm dịch vụ trên các trang mạng trong tên miền của thư viện được vận hành nhân danh các tổ chức khác.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.18]

### **3.35**

**Nghiên cứu lịch đại (longitudinal study)**

Từ hai điều tra trở lên, cùng sử dụng công cụ điều tra như nhau để khảo sát cùng một cộng đồng, sau một khoảng thời gian thích hợp, nhằm đánh giá những thay đổi trong các mẫu điều tra về tập quán, nhận thức, thái độ, v.v...

## 3.36

**Nhiệm vụ (mission)**

Lời tuyên bố được các cấp có thẩm quyền thông qua quy định mục tiêu và lựa chọn của tổ chức trong việc phát triển sản phẩm và dịch vụ.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.33]

## 3.37

**Thư viện quốc gia (national library)**

Thư viện chịu trách nhiệm thu thập và bảo tồn tất cả các tài liệu thích hợp trong nước; có thể hoạt động như một thư viện lưu trữ.

CHÚ THÍCH: Một thư viện quốc gia cũng thường đảm đương một số hoặc tất cả các chức năng sau: xuất bản thư mục quốc gia, lưu giữ và cập nhật một số lượng lớn và tiêu biểu tài liệu nước ngoài viết về quốc gia đó; giữ vai trò là trung tâm thông tin thư mục quốc gia; biên soạn mục lục liên hợp; giám sát việc quản lý các thư viện khác và/hoặc thúc đẩy sự hợp tác giữa các thư viện; phối hợp nghiên cứu và phát triển dịch vụ, v.v..

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.1.9]

## 3.38

**Phòng vấn nhóm danh nghĩa (nominal group interview)**

Phòng vấn nhóm không thực hiện tương tác nhóm mà mỗi thành viên trong nhóm sẽ viết ra giấy nội dung trả lời các câu hỏi của người chủ trì, sau đó các ý kiến sẽ được cả nhóm cùng thảo luận và sắp xếp trật tự ưu tiên.

## 3.39

**Người không sử dụng thư viện (non-user)**

Người nằm trong đối tượng phục vụ của một thư viện cụ thể nhưng không sử dụng các dịch vụ truyền thống và/hoặc điện tử của thư viện.

CHÚ THÍCH: Định nghĩa này bao gồm cả những bạn đọc cũ của thư viện.

## 3.40

**Mục tiêu (objective)**

Đích hướng đến cụ thể của một hoạt động cần phải đạt được để đóng góp cho mục đích của tổ chức.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.34]

## 3.41

**Quan sát (observation)**

Phương pháp thu thập dữ liệu trong đó người nghiên cứu quan sát trạng thái của đối tượng nghiên cứu và ghi chép lại các sự kiện, hoạt động và hành vi có liên quan.

CHÚ THÍCH: Người nghiên cứu có thể sử dụng các thang đánh giá khi quan sát hành vi.

**3.42**

**Truy cập mở (open access)**

Truy cập không giới hạn tới thông tin, tài liệu hoặc dịch vụ thông tin

CHÚ THÍCH: Theo nghĩa hẹp, thuật ngữ này chỉ những nội dung thông tin được truy cập miễn phí trên Internet.

[NGUỒN: TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001), định nghĩa 5.2.11, có chỉnh sửa – Bổ sung CHÚ THÍCH]

**3.43**

**Giờ mở cửa (opening hours)**

Số giờ làm việc thông thường trong một tuần mà thư viện cung cấp các dịch vụ cho người sử dụng (ví dụ: dịch vụ tham khảo, dịch vụ mượn, phòng đọc)

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.4.7]

**3.44**

**Kết quả hoạt động (outcome)**

Ảnh hưởng trực tiếp, đã xác định trước của sản phẩm đầu ra gắn liền với các mục đích và mục tiêu trong kế hoạch của thư viện (ví dụ: số lượng người sử dụng, mức độ hài lòng của người sử dụng)

CHÚ THÍCH: Bao gồm các kết quả liên quan tới thư viện và cộng đồng.

**3.45**

**Yếu tố đầu ra (output)**

Sản phẩm của các hoạt động nghiệp vụ của thư viện (ví dụ: số lượng tên tài liệu được biên mục, số lượt mượn, số lượng câu hỏi tham khảo được trả lời).

**3.46**

**Hoạt động (performance)**

Tính hiệu quả khi thư viện cung cấp dịch vụ và hiệu suất trong việc phân bổ và sử dụng nguồn lực khi cung cấp dịch vụ.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.38]

**3.47**

**Chỉ số đánh giá hoạt động thư viện (performance indicator)**

Sự thể hiện dưới dạng số, biểu tượng hoặc ngôn từ dựa trên số liệu thống kê và dữ liệu của thư viện để mô tả hoạt động thư viện.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.39]

**3.48**

**Đối tượng phục vụ của thư viện (population to be served)**

Số lượng người mà thư viện có nhiệm vụ cung cấp dịch vụ và tài liệu.

**CHÚ THÍCH:** Đối với thư viện công cộng, đối tượng phục vụ của thư viện thường là dân cư thuộc một đơn vị hành chính; đối với thư viện trường đại học, đối tượng phục vụ thường là toàn bộ nghiên cứu viên, giảng viên, sinh viên và cán bộ nhà trường.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.25]

### 3.49

#### **Người sử dụng tiềm năng (potential user)**

Người thuộc diện đối tượng phục vụ của thư viện.

**CHÚ THÍCH:** Định nghĩa này bao gồm cả người sử dụng và người không sử dụng các dịch vụ thư viện.

### 3.50

#### **Quá trình (process)**

Tập hợp các hoạt động có quan hệ với nhau hoặc ảnh hưởng lẫn nhau cùng chung nhiệm vụ chuyển đổi yếu tố đầu vào thành yếu tố đầu ra (ví dụ: biên mục, cho mượn tài liệu, dịch vụ tham khảo).

### 3.51

#### **Thư viện công cộng (public library)**

Thư viện tổng hợp mở cửa cho công chúng và phục vụ mọi tầng lớp nhân dân địa phương hoặc vùng lân cận. Thường hoạt động toàn bộ hoặc một phần bằng ngân sách nhà nước.

**CHÚ THÍCH:** Một thư viện công cộng có nhiệm vụ mở cửa cho công chúng, ngay cả khi dịch vụ thư viện được tổ chức chủ yếu nhằm phục vụ cho một nhóm đối tượng đặc biệt trong diện phục vụ của thư viện, như trẻ em, người khiếm thị, bệnh nhân. Các dịch vụ cơ bản của thư viện công cộng đều miễn phí hoặc có mức phí bao cấp. Định nghĩa này bao gồm những dịch vụ do thư viện công cộng cung cấp cho các trường học và những dịch vụ do một tổ chức cấp vùng cung cấp cho các thư viện công cộng trong vùng.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.1.10]

### 3.52

#### **Dữ liệu định tính (qualitative data)**

Dữ liệu chỉ mô tả mà không đo lường các thuộc tính của một đối tượng, nhằm lý giải nguyên nhân các hành động của con người.

**CHÚ THÍCH:** Các đặc tính có thể được phân thành các lớp có giá trị số.

### 3.53

#### **Chất lượng (quality)**

Mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu.

**CHÚ THÍCH 1:** Thuật ngữ "chất lượng" có thể được sử dụng với các tính từ như kém, tốt, tuyệt hảo.

**CHÚ THÍCH 2:** "Vốn có", trái với "được gán cho", nghĩa là tồn tại trong cái gì đó, đặc biệt như một đặc tính lâu bền hay vĩnh viễn.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.1.1]

**3.54**

**Dữ liệu định lượng (quantitative data)**

Dữ liệu dạng số biểu thị một số lượng, khối lượng hoặc phạm vi cụ thể, tuân theo các thao tác thống kê.

CHÚ THÍCH: Dữ liệu định lượng thường được biểu thị dưới dạng các đơn vị đo lường, ví dụ: số lượt mượn, tỷ lệ phần trăm người được phỏng vấn đã đến thư viện.

**3.55**

**Bảng hỏi (questionnaire)**

Bộ câu hỏi phục vụ cho một cuộc điều tra hay một cuộc phỏng vấn có cấu trúc hoặc bán cấu trúc.

CHÚ THÍCH: Các câu hỏi có thể ở dạng đóng (trả lời bằng cách chọn các phương án đã xác định trước) hoặc dạng mở (đòi hỏi người trả lời phải đưa ra phương án riêng của mình).

**3.56**

**Câu hỏi tham khảo (reference question)**

Giao tiếp thông tin đòi hỏi nhân viên thư viện phải vận dụng tri thức hoặc sử dụng một hay nhiều nguồn thông tin (như: các tài liệu dạng in và phi in ấn, các cơ sở dữ liệu đọc máy, các mục lục của thư viện và các cơ quan khác).

CHÚ THÍCH 1: Cũng có thể bao gồm việc khuyến cáo, giải thích, chỉ dẫn khi sử dụng các nguồn thông tin đó.

CHÚ THÍCH 2: Một câu hỏi tham khảo có thể diễn đạt một vài vấn đề.

CHÚ THÍCH 3: Câu hỏi đó có thể được nêu trực tiếp hoặc qua các phương tiện như điện thoại, thư tin, fax hoặc các phương tiện điện tử (qua thư điện tử, trang thông tin điện tử của thư viện hoặc các phương tiện truyền thông kết nối mạng khác).

CHÚ THÍCH 4: Điều quan trọng là các thư viện không được tính các câu hỏi lấy thông tin (mang tính định hướng hay hành chính), ví dụ: tìm vị trí nhân viên thư viện hoặc tiện ích, liên quan đến giờ mở cửa hoặc cách sử dụng thiết bị như máy in hay máy tính.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.26]

**3.57**

**Dịch vụ tham khảo (reference service)**

Việc cung cấp thông tin và hỗ trợ, đáp ứng các yêu cầu, do một cơ quan thông tin tư liệu thực hiện.

[NGUỒN: ISO 5127:2001, định nghĩa 5.5.06]

**3.58**

**Người sử dụng có đăng ký (registered user)**

Cá nhân hay tổ chức có đăng ký sử dụng vốn tài liệu và/hoặc dịch vụ thư viện ở trong hoặc ngoài thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Người sử dụng có thể đăng ký dựa trên yêu cầu hoặc được tự động đăng ký khi bắt đầu ghi danh vào thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Việc đăng ký làm thẻ cần được kiểm soát theo định kỳ, tối thiểu là 3 năm 1 lần để loại bỏ những người sử dụng không sử dụng thư viện ra khỏi danh sách đăng ký.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.28]

### 3.59

#### **Độ tin cậy (reliability)**

Cấp độ mà theo đó một phương thức đánh giá mang tính lặp lại và nhất quán cho ra cùng một kết quả.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.46]

### 3.60

#### **Lợi tức đầu tư (return on investment-ROI)**

Tương quan giữa tổng lợi nhuận kinh tế của thư viện với tổng nguồn lực đã đầu tư vào thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Lợi tức đầu tư thường được tính theo năm tài chính, bằng cách chia lợi nhuận kinh tế ước tính cho tổng chi phí của thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Lợi tức đầu tư có thể được tính cho cả thư viện hoặc cho một dịch vụ thư viện cụ thể.

### 3.61

#### **Thư viện trường học (school library)**

Thư viện thuộc hệ thống trường học dưới bậc đại học, có chức năng chính là phục vụ học sinh và giáo viên trong trường.

CHÚ THÍCH: Thư viện trường học cũng có thể phục vụ đông đảo quần chúng.

### 3.62

#### **Tự đánh giá (self-assessment)**

Quá trình tự xem xét của mỗi cá nhân về kỹ năng, kiến thức và sự tự tin.

CHÚ THÍCH: Việc đánh giá thường được thực hiện thông qua một bảng hỏi in ra giấy hoặc trực tuyến, trong đó một số hoặc tất cả các câu hỏi yêu cầu người trả lời tự đánh giá bản thân theo một thang đánh giá cụ thể.

### 3.63

#### **Hồ sơ cá nhân (self-recording)**

Hồ sơ của người sử dụng ghi lại hành vi và/hoặc thái độ của họ khi tìm kiếm và sử dụng thông tin qua một khoảng thời gian, thường ở dạng nhật ký.

CHÚ THÍCH 1: Hồ sơ này có thể được dùng để xác định tác động của thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Nhật ký có thể có cấu trúc, chỉ dẫn những gì cần theo dõi, hoặc phi cấu trúc, để người viết tự lựa chọn vấn đề.

3.64

**Tác động xã hội (social impact)**

Ảnh hưởng do thư viện và các dịch vụ thư viện tạo ra đối với công chúng trong cộng đồng hoặc trong xã hội nói chung.

3.65

**Lợi tức xã hội của đầu tư (social return on investment-SROI)**

Phương pháp xác định các giá trị ngoài tài chính (ví dụ: giá trị môi trường và xã hội hiện không được phản ánh trong các báo cáo tài chính thông thường).

3.66

**Thư viện chuyên ngành (special library)**

Thư viện độc lập có vốn tài liệu bao quát một ngành hay lĩnh vực tri thức cụ thể, hoặc phục vụ các nhu cầu riêng của địa phương.

CHÚ THÍCH: Thuật ngữ thư viện chuyên ngành bao gồm các thư viện chủ yếu phục vụ một đối tượng người sử dụng nhất định, hoặc thường có vốn tài liệu theo một dạng tài liệu nhất định, hoặc các thư viện được bảo trợ bởi một tổ chức để phục vụ cho các mục tiêu hoạt động của tổ chức đó.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.1.12 sửa đổi; bỏ CHÚ THÍCH 2]

3.67

**Điều tra (survey)**

Phương pháp thu thập dữ liệu sử dụng các bảng hỏi để tập hợp thông tin từ toàn bộ đối tượng điều tra hay một mẫu điều tra đã xác định trước.

CHÚ THÍCH: Có thể tiến hành điều tra một cách trực diện, qua các phiếu điều tra phát tay, qua điện thoại, thư điện tử hoặc Internet.

3.68

**Đối tượng mục tiêu (target population)**

Nhóm người sử dụng thực tế hoặc tiềm năng phù hợp với một thư viện cụ thể với tư cách là đối tượng hướng đến của một dịch vụ hoặc nhóm người sử dụng chính của các tài liệu riêng biệt.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 3.47]

3.69

**Đối tượng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt (target population with special needs)**

Một bộ phận đối tượng phục vụ của thư viện có nhu cầu sử dụng các dịch vụ thư viện đặc biệt.

CHÚ THÍCH 1: Các nhu cầu đặc biệt có thể bắt nguồn từ nguyên nhân người sử dụng bị suy giảm về thể chất và sức khỏe, có hoàn cảnh kinh tế khó khăn (ví dụ: thất nghiệp dài hạn), những khác biệt về văn hóa (ví dụ: không phải là người bản địa, người mới đến), trình độ học vấn, hoặc các nhu cầu về các dịch vụ thư viện đặc biệt khác.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm trẻ em, thanh thiếu niên và người lớn không có nhu cầu bổ sung.

CHÚ THÍCH 3: Một thư viện có thể có nhiều nhóm đối tượng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt.

CHÚ THÍCH 4: Một cá nhân có thể nằm trong nhiều nhóm đối tượng mục tiêu.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.35]

### 3.70

#### Người sử dụng (user)

Người tiếp nhận dịch vụ thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Đối tượng sử dụng có thể là một cá nhân hoặc một tổ chức, bao gồm các thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Dịch vụ thư viện bao gồm dịch vụ điện tử, dịch vụ truyền thống và việc tham quan trực tiếp thư viện.

[NGUỒN: ISO 2789, định nghĩa 2.2.36]

### 3.71

#### Khu vực dành cho người sử dụng (user place)

Không gian dành cho người sử dụng đọc sách hoặc học tập, có hay không có chỗ ngồi hoặc trang thiết bị.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm chỗ ngồi trong khoang tự học, phòng hội nghị, phòng nghiên cứu, phòng nghe nhìn và phòng dành cho thiếu nhi của thư viện, chỗ ngồi thoải mái ở sảnh, khu vực hoạt động nhóm, v.v.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm chỗ trong đại sảnh, phòng diễn thuyết dành riêng cho khán giả của sự kiện đặc biệt. Cũng không bao gồm khoảng diện tích sàn ở các tầng và tầng đệm mà người sử dụng ngồi.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.4.11]

### 3.72

#### Điều tra mức độ hài lòng của người sử dụng (user satisfaction survey)

Điều tra được thực hiện trên một nhóm người sử dụng thư viện nhằm tìm hiểu những đánh giá của họ về chất lượng thư viện và thu thập ý kiến góp ý để cải thiện chất lượng hoạt động của thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Có thể tiến hành điều tra một cách trực diện, qua phiếu điều tra phát tay, qua điện thoại, thư điện tử hoặc Internet.

CHÚ THÍCH 2: Điều tra có thể đưa ra các câu hỏi về tình trạng người sử dụng, tần suất và cách thức họ thường sử dụng nguồn lực và dịch vụ mà thư viện cung cấp.

CHÚ THÍCH 3: Trong một nghiên cứu lịch đại, có thể thực hiện nhiều lần với cùng một công cụ điều tra, sau mỗi khoảng thời gian thích hợp, nhằm đánh giá những thay đổi trong mẫu điều tra về việc sử dụng, nhận thức, thái độ, v.v.

### 3.73

#### Đào tạo người sử dụng (user training)

Hoạt động đào tạo được xây dựng với chương trình giảng dạy cụ thể, nhằm mục đích đạt được các kết quả học tập cụ thể trong việc sử dụng thư viện và các dịch vụ thông tin khác.