

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 12843:2019

Xuất bản lần 1

THÔNG TIN VÀ TƯ LIỆU – THỐNG KÊ THƯ VIỆN

Information and documentation – Library statistics

HÀ NỘI – 2019

Mục lục

	Trang
Mục lục	3
Lời nói đầu.....	5
Lời giới thiệu.....	6
1 Phạm vi áp dụng.....	7
2 Thuật ngữ và định nghĩa	7
2.1 Thư viện (libraries)	7
2.2 Dịch vụ thư viện và sử dụng.....	11
2.4 Truy cập và tiện ích (Access and facilities)	29
2.5 Quản lý (Management).....	31
2.6 Kinh phí và chi phí (Funding and expenditure).....	33
2.7 Nhân lực thư viện (Library staff)	34
3 Nhiệm vụ hiện tại của thư viện.....	35
3.1 Thông tin chung.....	35
3.2 Loại hình thư viện.....	35
3.3 Thay đổi trong hoạt động của người sử dụng	36
4 Sử dụng và lợi ích của thống kê	37
4.1 Bối cảnh	37
4.2 Những phát triển trong hoạt động thư viện	38
4.3 Lựa chọn thống kê cho thư viện	39
4.4 Sử dụng thống kê	39
4.5 Trình bày dữ liệu thống kê cho các bên liên quan.....	40
5 Báo cáo dữ liệu thống kê	41
5.1 Thông tin chung.....	41
5.2 Kỳ thống kê dữ liệu.....	41
5.3 Dữ liệu ước tính bằng chọn mẫu	41
6 Thu thập dữ liệu thống kê	42
6.1 Thư viện	42
6.2 Dịch vụ và sử dụng.....	44
6.3 Bộ sưu tập.....	55
6.4 Truy cập và tiện ích	63
6.5 Quản lý.....	65
6.6 Kinh phí và chi phí (trong kỳ báo cáo).....	66
6.7 Nhân lực thư viện (vào cuối kỳ báo cáo)	69
Phụ lục A (tham khảo) Danh mục đề xuất cho phân tích thống kê chuyên sâu	74
Phụ lục B (tham khảo) Cộng lũy tiến	81

TCVN 12843:2019

Phụ lục C (tham khảo) Danh mục thuật ngữ và định nghĩa theo văn chữ cái	84
Thư mục tài liệu tham khảo	91

Lời nói đầu

TCVN 12843:2019 được xây dựng trên cơ sở tham khảo ISO 2789:2013 Information and Documentation – International Library Statistics.

TCVN 12843:2019 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 được xây dựng trên cơ sở tham khảo ISO 2789:2013 (Information and documentation - International Library Statistics).

Tiêu chuẩn này cung cấp chỉ dẫn cho cộng đồng dịch vụ thông tin thư viện về thu thập và báo cáo thống kê.

Những nội dung chính của Tiêu chuẩn này được trình bày tại Điều 2 và Điều 6, cụ thể: Điều 2 cung cấp định nghĩa cho các yếu tố cấu thành một dịch vụ thư viện để phục vụ cho công tác thống kê, Điều 6 giới thiệu phương pháp đo lường từng yếu tố. Người sử dụng cần tham khảo cả hai điều để có cái nhìn toàn diện về vấn đề.

Tiêu chuẩn này gồm các định nghĩa và thủ tục thống kê nguồn lực và dịch vụ do thư viện cung cấp cho người sử dụng ở dạng truyền thống và điện tử.

Điều 3 mô tả các nhiệm vụ hiện tại của thư viện nhằm giải thích cho việc bổ sung một số dịch vụ thông tin thư viện mới vào Tiêu chuẩn này.

Trên thực tế, các thư viện với loại hình và quy mô khác nhau sử dụng phương pháp đo lường khác nhau. Phụ lục A bổ sung một số phương pháp đo lường (có ý nghĩa quan trọng đối với một số bộ phận) nhằm hoàn thiện hơn Tiêu chuẩn này, đảm bảo thống nhất trong cách sử dụng định nghĩa và phương pháp thống kê ở cơ quan, tổ chức có số liệu thống kê được thu thập.

Phụ lục B có ý nghĩa quan trọng trong việc biên soạn và xuất bản các số liệu thống kê quốc gia nhằm đảm bảo khả năng so sánh tin cậy giữa các quốc gia và giữa các thời điểm khác nhau.

Việc tuân thủ quy định của Tiêu chuẩn này sẽ đáp ứng nhu cầu mô tả và công bố về hoạt động thư viện. Thư viện được khuyến cáo thu thập dữ liệu có liên quan đến hoạt động thư viện được đề cập tại Tiêu chuẩn này ở mức nhiều nhất có thể.

Những thay đổi có liên quan đến Tiêu chuẩn này sẽ được theo dõi và bổ sung các phương pháp thống kê khi cần.

Phụ lục C cung cấp Danh mục thuật ngữ theo vần chữ cái.

Thông tin và tư liệu – Thống kê thư viện

Information and documentation – Library statistics

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này qui định quy tắc thu thập và báo cáo thống kê dịch vụ thông tin thư viện nhằm:

- Phục vụ báo cáo thống kê;
- Đảm bảo thống nhất các phương thức thống kê thường dùng trong lĩnh vực thư viện;
- Khuyến khích sử dụng số liệu thống kê trong công tác quản lý dịch vụ thông tin thư viện.

2 Thuật ngữ và định nghĩa

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

2.1 Thư viện (libraries)

2.1.1

Điểm dịch vụ bên ngoài (external service point)

Một địa điểm ngoài trụ sở thư viện thường xuyên cung cấp một dịch vụ cụ thể cho người sử dụng.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm các địa điểm tại địa phương nơi lưu giữ tài liệu thư viện nhằm phục vụ lưu thông không chính thức cho nhóm người sử dụng giới hạn mà không có các dịch vụ thư viện khác, ví dụ, viện dưỡng lão, trung tâm cộng đồng, bộ sưu tập dành cho bệnh nhân tại bệnh viện.

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm các điểm dịch vụ cung cấp dịch vụ điện tử, nhưng không có bộ sưu tập in.

CHÚ THÍCH 3: Không bao gồm các thư viện lưu động và điểm dừng của chúng.

CHÚ THÍCH 4: Không bao gồm kết nối máy tính đơn giản đến địa điểm ngoài thư viện (ví dụ ký túc xá sinh viên).

2.1.2

Đơn vị hành chính (administrative unit)

Bất kỳ thư viện hoặc nhóm thư viện do ban giám đốc hoặc ban quản trị điều hành độc lập.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ "độc lập" không có nghĩa là độc lập về pháp lý hay tài chính mà có nghĩa là thư viện đó là một đơn vị được công nhận riêng biệt, thường là thư viện trực thuộc tổ chức lớn hơn.

TCVN 12843:2019

CHÚ THÍCH 2: Đơn vị hành chính có thể là thư viện hoặc tổ chức lớn hơn, bao gồm thư viện trung tâm/chính, các thư viện chi nhánh và các bộ phận thực hiện chức năng quản trị. Xem Ví dụ trong mục 6.1.1.

2.1.3

Thư viện (library)

Tổ chức hoặc bộ phận của tổ chức có mục đích chính là tạo điều kiện thuận lợi cho việc sử dụng tài nguyên thông tin, dịch vụ và tiện ích cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu thông tin, nghiên cứu khoa học, giáo dục, văn hóa hoặc giải trí của người sử dụng.

CHÚ THÍCH 1: Việc cung cấp tài nguyên thông tin theo yêu cầu có thể được thực hiện bằng cách xây dựng và duy trì bộ sưu tập và/hoặc tổ chức truy cập tới các tài nguyên thông tin.

CHÚ THÍCH 2: Đây là những yêu cầu cơ bản đối với một thư viện và không loại trừ bất kỳ nguồn lực và dịch vụ bổ sung nào phục vụ cho mục đích chính của thư viện.

2.1.4

Thư viện chi nhánh (branch library)

Bộ phận của một đơn vị hành chính lớn hơn cung cấp dịch vụ dành cho nhóm người sử dụng cụ thể (như trẻ em, giáo viên) hoặc nhóm khách hàng xác định ở địa phương tại các khu vực riêng biệt.

CHÚ THÍCH: Bao gồm thư viện thuộc viện, phòng hoặc các thư viện trực thuộc khác. Không bao gồm thư viện lưu động và các điểm dịch vụ bên ngoài.

2.1.5

Thư viện chuyên ngành (special library)

Thư viện độc lập có 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 đối tượng người sử dụng nhất định hoặc thường có tài liệu theo một dạng tài liệu nhất định và các thư viện do một tổ chức tài trợ để phục vụ mục tiêu hoạt động của tổ chức đó.

2.1.5.1

Thư viện chính phủ (government library)

Thư viện được duy trì nhằm phục vụ các dịch vụ công của chính phủ, cơ quan, ban ngành hoặc quốc hội, bao gồm các tổ chức chính phủ quốc tế, quốc gia và địa phương.

2.1.5.2

Thư viện dịch vụ y tế (health-service library)

Thư viện y học (medical library)

Thư viện phục vụ nhân viên y tế ở bệnh viện hoặc nơi khác, gồm cả khu vực công và tư.

CHÚ THÍCH 1: Thư viện thuộc công ty dược nên được xếp vào loại thư viện nêu ở mục 2.1.5.4.

CHÚ THÍCH 2: Các thư viện này cũng có thể có tài liệu phục vụ bệnh nhân.

2.1.5.3

Thư viện của các hiệp hội, hội nghề nghiệp và học thuật (library of professional and learned institutions and associations)

Thư viện được duy trì bởi hiệp hội chuyên môn hoặc nghề nghiệp, cộng đồng học thuật, nghiệp đoàn và các tổ chức tương tự khác, có mục đích chính là cung cấp dịch vụ cho thành viên và người hành nghề trong lĩnh vực nghề nghiệp hoặc chuyên môn cụ thể.

2.1.5.4

Thư viện công nghiệp và thương mại (industrial and commercial library)

Thư viện thuộc bất kỳ công ty sản xuất hoặc kinh doanh, được duy trì bởi công ty mẹ nhằm phục vụ nhu cầu thông tin của đội ngũ nhân viên.

CHÚ THÍCH: Thuật ngữ "thư viện công nghiệp và thương mại" bao gồm thư viện được duy trì bởi các chuyên gia tư vấn thông tin và quản trị, công ty sản xuất và dịch vụ và thư viện thuộc văn phòng luật sư thương mại.

2.1.5.5

Thư viện truyền thông (media library)

Thư viện phục vụ các công ty, tổ chức truyền thông và xuất bản, như cơ quan báo chí, nhà xuất bản, truyền thanh, điện ảnh và truyền hình.

2.1.5.6

Thư viện vùng (regional library)

Thư viện lớn phục vụ người dân của một khu vực cụ thể mà nhiệm vụ chính không thể được mô tả như đối với thư viện công cộng, thư viện trường học hoặc thư viện đại học và cũng không phải là bộ phận thuộc mạng lưới thư viện của quốc gia.

2.1.5.7

Thư viện chuyên ngành khác (other special library)

Bất kỳ thư viện nào không được nêu trong các mục trên đây.

VÍ DỤ: Thư viện thuộc các tổ chức tình nguyện, bảo tàng, tổ chức tôn giáo.

2.1.6

Thư viện công cộng (public library)

Thư viện tổng hợp mở cửa phục vụ công chúng và mọi người dân trong một cộng đồng địa phương hoặc vùng, thường hoạt động hoàn toàn hoặc một phần bằng ngân sách nhà nước.

CHÚ THÍCH: Thư viện công cộng được định nghĩa là mở cửa cho công chúng, bao gồm trường hợp các dịch vụ thư viện chủ yếu dành cho một bộ phận người sử dụng nhất định thuộc đối tượng phục vụ của thư viện, như: trẻ em, người khuyết tật, hoặc bệnh nhân tại bệnh viện. Các dịch vụ cơ bản của thư viện công cộng đều miễn phí hoặc có mức phí được trợ cấp. Định nghĩa này bao quát cả những dịch vụ do thư viện công cộng cung cấp cho trường học và những dịch vụ do tổ chức cấp vùng cung cấp cho thư viện công cộng trong vùng.

TCVN 12843:2019

2.1.7

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 1: Bao gồm thư viện trường đại học, học viện và thư viện nghiên cứu tổng quát.

CHÚ THÍCH 2: Thư viện cũng có thể phục vụ công chúng.

2.1.8

Thư viện lưu động (mobile library)

Thư viện, đôi khi là một bộ phận của thư viện công cộng, sử dụng các phương tiện giao thông để cung cấp tài liệu và dịch vụ trực tiếp cho người sử dụng thay vì phải đến trụ sở thư viện.

CHÚ THÍCH: Theo TCVN 5453:2009(ISO 5127:2001)

2.1.9

Thư viện lưu trữ (storage library)

Thư viện có nhiệm vụ chủ yếu là lưu giữ tài liệu ít được sử dụng từ đơn vị hành chính khác.

CHÚ THÍCH 1: Không bao gồm thư viện lưu trữ trực thuộc hoặc chịu sự quản lý của thư viện khác (như thư viện quốc gia hoặc thư viện vùng).

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm thư viện có kho chứa tài liệu thuộc thư viện lưu trữ. Bộ sưu tập và việc sử dụng được tính theo thư viện sở hữu.

2.1.10

Thư viện quốc gia (national library)

Thư viện quốc gia có trách nhiệm thu thập và bảo quản tất cả xuất bản phẩm trong nước.

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...

2.1.11

Thư viện trung tâm (central library)

Thư viện chính (main library)

Bộ phận hoặc một số bộ phận của một đơn vị hành chính có chức năng quản lý hành chính và các bộ phận quan trọng của bộ sưu tập và dịch vụ thư viện.

CHÚ THÍCH: Một đơn vị hành chính bao gồm vài thư viện chi nhánh nhưng không nhất thiết phải có một thư viện trung tâm.

2.1.12

Thư viện trường học (school library)

Thư viện thuộc cơ sở giáo dục các cấp dưới bậc đại học, có nhiệm vụ chính là phục vụ học sinh và giáo viên của trường.

CHÚ THÍCH 1: Thư viện trường học cũng có thể phục vụ công chúng.

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm thư viện và nguồn lực thư viện thuộc cơ sở giáo dục dưới bậc đại học, được gọi là "trường cao đẳng", "cao đẳng thực hành", "cơ sở đào tạo nghề", v.v...

2.2 Dịch vụ thư viện và sử dụng

2.2.1

Bài đăng trên nhật ký trực tuyến (blog post)

Mục trên một trang nhật ký trực tuyến.

2.2.2

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: tài liệu dạng in và phi in ấn, cơ sở dữ liệu đọc máy, mục lục của thư viện và cơ quan khác).

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm việc khuyến cáo, giải thích, chỉ dẫn khi sử dụng 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 tín, fax hoặc phương tiện truyền thông điện tử (như: thư điện tử, trang thông tin điện tử của thư viện hoặc các phương tiện truyền thông kết nối mạng khác).

CHÚ THÍCH 4: Không bao gồm 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.

2.2.3

Câu hỏi thông tin (informational question)

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

CHÚ THÍCH 1: Câu hỏi để xác định nhân lực hoặc tiện ích thư viện, câu hỏi về giờ mở cửa, thủ tục đăng ký, câu hỏi về cách sử dụng thiết bị như máy in hoặc máy tính trạm.

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

CHÚ THÍCH 3: Đối với câu hỏi tham khảo, xem 2.2.2

TCVN 12843:2019

2.2.4

Cung cấp tài liệu bên ngoài (external document supply)

Toàn bộ hoặc một phần của tài liệu dưới dạng in hoặc điện tử không thuộc bộ sưu tập thư viện, do nhà cung cấp bên ngoài thực hiện, thông qua đơn vị trung gian là thư viện thực hiện giao dịch hoặc thanh toán (không thông qua hình thức mượn liên thư viện).

CHÚ THÍCH 1: Không bao gồm số lượng các giao dịch cá nhân được thanh toán cho mỗi lượt xem hoặc số lượng nhất định các giao dịch được thanh toán trước.

CHÚ THÍCH 2: Hình thức dịch vụ mượn và phân phối được định nghĩa trong Bảng 1 của Tiêu chuẩn này.

2.2.5

Cung cấp tài liệu điện tử [gián tiếp] (electronic document delivery, mediated)

Nhân lực thư viện thực hiện việc chuyển giao tài liệu hoặc một phần tài liệu từ bộ sưu tập của thư viện tới người sử dụng bằng hình thức điện tử, không yêu cầu phải qua thư viện khác.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm việc chuyển giao điện tử cho các thành viên thuộc đối tượng phục vụ của thư viện. Không bao gồm chuyển fax.

CHÚ THÍCH 2: Có thể được chia thành: chuyển mất phí hoặc chuyển miễn phí tới người sử dụng.

CHÚ THÍCH 3: Không bao gồm việc người sử dụng tải tài liệu trực tiếp từ bộ sưu tập điện tử của thư viện.

CHÚ THÍCH 4: Hình thức dịch vụ mượn và phân phối định nghĩa trong Tiêu chuẩn này được nêu tại Bảng 1.

Bảng 1 – Hình thức dịch vụ mượn và phân phối

Nhà cung cấp		Thư viện		Nhà cung cấp tài liệu
Người nhận		Người sử dụng	Thư viện khác	Người sử dụng (thông qua thư viện)
Dạng tài liệu cung cấp	Bản gốc	Mượn	LTV	BN
	Bản in	Mượn	LTV	BN
	Bản điện tử	Thời gian giới hạn: Mượn Không giới hạn thời gian: Cung cấp TLĐT gián tiếp	Cung cấp TLĐT gián tiếp	BN

LTV: Mượn liên thư viện. Bao gồm cả luân chuyển sách
Cung cấp TLĐT gián tiếp: Cung cấp tài liệu điện tử [gián tiếp]
BN: Cung cấp tài liệu bên ngoài

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

Dịch vụ thư viện được phân phối qua các phương tiện điện tử, từ máy chủ tại chỗ hoặc được 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, sưu tập điện tử, mượn điện tử, cung cấp tài liệu điện tử [gián tiếp], dịch vụ tham khảo điện tử, đào tạo người sử dụng bằng phương tiện điện tử, các dịch vụ dành 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 việc đặt chỗ các dịch vụ vật lý (như phòng hoặc tham quan thư viện) bằng các phương tiện điện tử.

2.2.7**Dịch vụ mạng xã hội (social network service)**

Dịch vụ điện tử được thiết kế cho phép người sử dụng tạo lập hồ sơ cá nhân hoặc tổ chức và liên lạc với các cá nhân khác nhằm mục đích giao tiếp, hợp tác, và/hoặc chia sẻ nội dung.

CHÚ THÍCH 1: Người sử dụng có thể là cá nhân hoặc tổ chức (chẳng hạn một thư viện).

CHÚ THÍCH 2: Hầu hết các dịch vụ cho phép thành viên giới hạn khả năng tiếp cận thông tin trong hồ sơ của họ với các thành viên đã đăng ký dịch vụ, với mọi người trong danh bạ đã thiết lập, hoặc với các nhóm người sử dụng dịch vụ cụ thể.

2.2.8**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: TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001), định nghĩa 6.5.06]

2.2.9**Dịch vụ thư viện tương tác (interactive library service)**

Dịch vụ thư viện trực tuyến sử dụng phần mềm hoặc các dịch vụ mạng xã hội với mục đích tạo thuận lợi cho việc trao đổi thông tin hai chiều giữa người sử dụng với nhau hoặc giữa người sử dụng và thư viện.

2.2.10**Đào tạo người sử dụng (user training)**

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

CHÚ THÍCH 1: Đào tạo người sử dụng có thể được tổ chức dưới dạng tham quan thư viện, hướng dẫn sử dụng thư viện hoặc dịch vụ trên trang mạng dành cho người sử dụng.

CHÚ THÍCH 2: Không xem xét đến thời lượng của bài giảng.

TCVN 12843:2019

2.2.11

Đào tạo tại nơi sử dụng (point-of-use training)

Hoạt động đào tạo người sử dụng không chính thức của nhân viên thư viện theo yêu cầu của người sử dụng tại địa điểm sử dụng.

2.2.12

Đặt trước (reservation)

Hành động của người sử dụng yêu cầu thư viện cung cấp tài liệu có trong bộ sưu tập thư viện hoặc đang được thư viện bổ sung nhưng chưa có sẵn ở thời điểm đó.

2.2.13

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 hưởng 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 2.49]

2.2.14

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 dịch vụ thư viện đặc biệt.

CHÚ THÍCH 1: 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.

2.2.15

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.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016 (ISO 11620:2014, định nghĩa 2.40)]

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

2.2.16

Gia hạn (renewal)

Việc người sử dụng đề xuất tăng thời hạn mượn của tài liệu.

CHÚ THÍCH: Bao gồm việc gia hạn tự động do phần mềm thư viện thực hiện không có tương tác của người sử dụng.

2.2.17**Hệ thống phân phối nội dung (podcast)**

Tệp truyền thông kỹ thuật số (dạng âm thanh hoặc hình ảnh) được cung cấp trên Internet qua tính năng RSS.

CHÚ THÍCH 1: Khi có sẵn ở dạng trực tuyến, các tệp này có thể được tải xuống để nghe hoặc xem trên thiết bị truyền thông di động và máy tính cá nhân.

CHÚ THÍCH 2: Danh bạ trực tuyến về hệ thống phân phối nội dung thường có thể xem lướt theo chủ đề và tìm kiếm bằng từ khóa.

2.2.18**Lướt đến (visit)**

Người (cá nhân) vào tòa nhà thư viện

2.2.19**Lướt đến trực tuyến (virtual visit)**

Một chu trình liên tục bao gồm các hoạt động của người sử dụng trên trang thông tin điện tử của thư viện do người sử dụng thực hiện từ bên ngoài địa chỉ giao thức mạng (địa chỉ IP) của thư viện (thông thường là truy cập từ điểm bên ngoài trụ sở thư viện), không tính đến số lượng trang hay nội dung truy cập.

CHÚ THÍCH 1: Lướt đến trực tuyến thường bắt đầu khi người sử dụng truy cập trang thông tin điện tử của thư viện sau khi đã xem xét một trang bên ngoài và kết thúc nếu không có hoạt động nào được ghi nhận lại trong một khoảng thời gian xác định (thông thường là tối đa trong 30 phút). Việc truy cập sau một khoảng thời gian tạm ngưng được tính là một lượt truy cập mới.

CHÚ THÍCH 2: Tối thiểu để xác định một Lướt đến trực tuyến là một bản lưu thông tin và/hoặc một tổ hợp duy nhất địa chỉ giao thức mạng (địa chỉ IP) của người sử dụng và chuỗi trình duyệt (chuỗi nhận dạng). Không bao gồm các công cụ thu thập thông tin của các trang mạng.

2.2.20**Mục lục trực tuyến (online catalogue)**

Cơ sở dữ liệu bao gồm các biểu ghi thư mục mô tả bộ sưu tập của một thư viện cụ thể hoặc một hệ thống thư viện.

2.2.21**Mượn (loan)**

Mượn trực tiếp hoặc thực hiện việc cung cấp tài liệu phi điện tử (ví dụ: sách) hoặc tài liệu điện tử được lưu giữ trên vật mang tin vật lý (ví dụ: CD-ROM) hoặc trong thiết bị khác (ví dụ: máy đọc sách điện tử) hoặc chuyển tài liệu điện tử (ví dụ: sách điện tử) cho người sử dụng trong khoảng thời gian hạn định.

CHÚ THÍCH 1: Không bao gồm việc gia hạn tài liệu, nhưng có thể tính riêng.

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm hình thức mượn có đăng ký trong phạm vi thư viện (mượn tại chỗ).

TCVN 12843:2019

CHÚ THÍCH 3: Bao gồm việc cung cấp bản sao được thay thế cho tài liệu gốc (gồm bản fax) và bản in từ tài liệu điện tử cho người sử dụng do nhân viên thư viện thực hiện.

CHÚ THÍCH 4: Bao gồm mượn tài liệu dạng vật lý cho người sử dụng ở xa.

CHÚ THÍCH 5: Chuyển phát điện tử tài liệu qua khâu trung gian được tính là cung cấp tài liệu điện tử nếu việc sử dụng tài liệu này được cho phép mà không bị giới hạn thời gian. Bao gồm việc cung cấp tài liệu cho những đối tượng trong diện phục vụ của thư viện.

CHÚ THÍCH 6: Hình thức dịch vụ mượn và phân phối được xác định trong Bảng 1 của Tiêu chuẩn này.

2.2.22

Mượn liên thư viện (interlibrary loan)

Việc mượn tài liệu gốc và cung cấp bản sao toàn bộ hay một phần của tài liệu giữa các thư viện không cùng đơn vị quản lý.

CHÚ THÍCH 1: Chuyển giao gián tiếp tài liệu bằng hình thức điện tử được tính là cung cấp tài liệu điện tử.

CHÚ THÍCH 2: Hình thức dịch vụ mượn và phân phối được định nghĩa trong Bảng 1 của Tiêu chuẩn này.

2.2.23

Mượn tại chỗ (on-site loan)

Trong hầu hết các trường hợp, tài liệu được cung cấp từ kho đóng để sử dụng tại thư viện.

2.2.24

Người mượn thực (active borrower)

Người sử dụng có đăng ký sử dụng thư viện, đã mượn ít nhất một tài liệu trong kỳ báo cáo.

CHÚ THÍCH: Cách tính này đánh giá thấp số lượng người sử dụng thực nhưng vẫn được thư viện sử dụng cho riêng mục đích quản lý.

2.2.25

Người sử dụng (user)

Người tiếp nhận dịch vụ thư viện.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016 (ISO 11620:2014), định nghĩa 3.51]

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

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

2.2.26

Người sử dụng bên ngoài (external user)

Người sử dụng thư viện nhưng không thuộc đối tượng phục vụ của thư viện.

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

Cá nhân hay tổ chức có đăng ký sử dụng bộ sưu tập 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 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.

2.2.28**Người sử dụng thực (active user)**

Người sử dụng có đăng ký, đã đến hoặc sử dụng tiện ích và dịch vụ thư viện trong kỳ báo cáo.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm cả người mượn thực.

CHÚ THÍCH 2: Có thể bao gồm việc sử dụng các dịch vụ thư viện điện tử để xác định việc sử dụng điện tử và lượt đến trực tuyến của riêng từng người sử dụng; hoặc nếu có thể thu thập được dữ liệu từ các phương pháp khảo sát.

CHÚ THÍCH 3: Cần phải tính riêng số người sử dụng thực nhưng không có đăng ký (ví dụ: thông qua khảo sát).

2.2.29**Nhật ký cá nhân trên mạng (blog)****Nhật ký trực tuyến (weblog)**

Trang web cung cấp thường xuyên các thông tin liên tục về liên kết web và/hoặc bình luận về một chủ đề, đề tài cụ thể (có phạm vi rộng hoặc hẹp), thường dưới dạng các đề mục ngắn được sắp xếp theo trật tự thời gian đảo ngược, mẫu tin mới nhất được xếp lên trước.

CHÚ THÍCH: Thông tin có thể do chủ trang web viết, thu thập hoặc do người sử dụng đóng góp.

2.2.30**Sử dụng tại chỗ (in-house use)**

Người sử dụng tiếp cận tài liệu từ kho mở tại trụ sở thư viện.

CHÚ THÍCH: Sử dụng tại chỗ bao gồm xem lướt tài liệu tại các giá nhằm tìm hiểu nhanh nội dung, nhưng không tính việc xem nhan đề trên gáy sách chỉ để chọn tài liệu

2.2.31**Sự kiện (event)**

Hoạt động có mục đích văn hóa, giáo dục, xã hội, chính trị, học thuật hoặc các mục đích khác được lên kế hoạch trước.

VÍ DỤ: Triển lãm, nói chuyện chuyên đề, thảo luận, hội thảo.

CHÚ THÍCH 1: Theo ISO/TR 28118:2009

TCVN 12843:2019

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm sự kiện, trong hay ngoài trụ sở thư viện, do thư viện tổ chức hoặc phối hợp với đơn vị khác tổ chức. Không bao gồm sự kiện do đơn vị khác tổ chức trong khuôn viên thư viện mà không có sự tham gia của thư viện.

CHÚ THÍCH 3: Không bao gồm hoạt động đào tạo người dùng tin và các chuyến tham quan thư viện.

CHÚ THÍCH 4: Bao gồm các chương trình liên tục. Mỗi buổi của một chương trình được tính là một sự kiện.

CHÚ THÍCH 5: Bao gồm sự kiện trực tuyến.

2.2.32

Sự kiện trực tuyến (virtual event)

Sự kiện được thực hiện dưới hình thức điện tử, được thiết kế đặc biệt để sử dụng thông qua Internet.

2.2.33

Tải về (download)

Yêu cầu thành công về một đơn vị nội dung từ một dịch vụ trực tuyến do thư viện cung cấp hoặc từ dịch vụ Internet khác.

2.2.34

Thiết bị di động (mobile device)

Thiết bị tin học, thường có một màn hình hiển thị, dữ liệu được nhập vào bằng cảm ứng, bút và/hoặc bàn phím và có kết nối Internet.

2.2.35

Tìm kiếm (search)

Yêu cầu tin đòi hỏi kiến thức, thường tương đương với việc gửi một mẫu tìm của dịch vụ trực tuyến do thư viện cung cấp tới máy chủ.

CHÚ THÍCH 1: Theo quy tắc thực hành COUNTER, ban hành lần thứ 4, 2012.

CHÚ THÍCH 2: Việc tìm kiếm được ghi lại mỗi khi một yêu cầu tìm được gửi tới máy chủ.

CHÚ THÍCH 3: Không bao gồm các tìm kiếm được lặp đi lặp lại ngay lập tức, nhấp đúp chuột, hoặc các bằng chứng khác cho thấy hành vi người sử dụng không mong muốn.

2.2.36

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

Miền duy nhất trên Internet bao gồm tập hợp 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 được liên kết với nhau thông qua liên kết siêu văn bản trong một trang thông tin điện tử.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm các tài liệu phù hợp với định nghĩa về bộ sưu tập điện tử và 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 tổ chức khác.

2.2.37

Trang tin mở (wiki)

Ứng dụng web cho phép người sử dụng bổ sung nội dung vào nguồn lực web siêu văn bản mang tính cộng tác (đồng tác giả), và cho phép người khác chỉnh sửa nội dung đó (chỉnh sửa mở).

CHÚ THÍCH 1: Không nhất thiết phải có giấy phép và mật khẩu.

CHÚ THÍCH 2: Một trang tin mở có thể có chính sách nhằm quản lý việc chỉnh sửa và thủ tục để xử lý các mâu thuẫn liên quan đến việc chỉnh sửa.

2.2.38

Triển lãm (exhibition)

Thư viện tổ chức hoặc đồng tổ chức trưng bày hiện vật trong một khoảng thời gian nhất định.

CHÚ THÍCH: Triển lãm có thể diễn ra ở trong hoặc ngoài trụ sở thư viện.

2.2.39

Truy cập (access)

Yêu cầu thành công một dịch vụ trực tuyến do thư viện cung cấp.

CHÚ THÍCH 1: Truy cập là một chu trình khép kín gồm các hoạt động của người sử dụng thường được bắt đầu khi người sử dụng kết nối với một dịch vụ trực tuyến do thư viện cung cấp và kết thúc bằng việc chấm dứt hoạt động một cách công khai (bằng việc đăng xuất khỏi CSDL bằng thao tác thoát hoặc tắt máy) hoặc không công khai (hết thời gian truy cập do người sử dụng không thực hiện hoạt động).

CHÚ THÍCH 2: Truy cập trang thông tin điện tử của thư viện được tính là lượt đến trực tuyến.

CHÚ THÍCH 3: Cần loại trừ các yêu cầu liên quan đến truy cập vào cổng truy cập hoặc trang đăng nhập.

CHÚ THÍCH 4: Nếu có thể, nên loại trừ những yêu cầu truy cập do các công cụ tìm kiếm thực hiện.

2.2.40

Truy cập bị từ chối (rejected access/turnaway)

Yêu cầu sử dụng không thành công do vượt quá số người sử dụng cùng lúc đối với dịch vụ trực tuyến được cấp phép do thư viện cung cấp.

CHÚ THÍCH: Không bao gồm việc truy cập lỗi do sai mật khẩu.

2.2.41

Truy cập Internet (internet access)

Người sử dụng thực hiện kết nối internet từ máy trạm của thư viện hoặc máy tính cá nhân tại thư viện thông qua mạng của thư viện.

TCVN 12843:2019

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

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

2.3 Bộ sưu tập (Collections)

2.3.1

Ấn phẩm phi thương mại (non-commercial publication)

Tài liệu được xuất bản bởi các tổ chức phi lợi nhuận như: cộng đồng, hiệp hội, sáng kiến, thường không có trên các kênh kinh doanh sách thông thường.

CHÚ THÍCH 1: Ấn phẩm phi thương mại có thể bao gồm báo cáo, luận văn và luận án, xuất bản phẩm định kỳ, kỷ yếu hội thảo, v.v...

CHÚ THÍCH 2: Theo ISO/TR 28118:2009.

2.3.2

Ấn phẩm thương mại (commercial publication)

Tài liệu dạng in hoặc điện tử thường được sản xuất và bán (phát hành) vì lợi nhuận.

2.3.3

Bằng sáng chế (patent)

Tài liệu chính phủ cấp cho một nhà sáng chế quyền duy nhất được sử dụng hoặc đăng ký sáng chế, kèm theo các tư liệu liên quan.

2.3.4

Báo (newspaper)

Xuất bản phẩm nhiều kỳ, chứa tin tức về sự kiện thời sự hoặc các vấn đề được nhiều người quan tâm, các phần khác nhau được phát hành ít nhất một lần một tuần theo trình tự thời gian hoặc theo số.

CHÚ THÍCH: Bao gồm báo điện tử.

2.3.5

Bảo quản số (digital preservation)

Việc lưu trữ, duy trì và truy cập tới một đối tượng số qua một khoảng thời gian dài, thường bao gồm việc áp dụng một hoặc nhiều chiến lược bảo quản.

2.3.6

Biểu ghi mô tả (descriptive record)

Biểu ghi thư mục hay đơn lẻ được xử lý bằng máy tính theo khổ mẫu tiêu chuẩn, cho phép tham chiếu và/hoặc mô tả tài liệu hoặc đơn vị nội dung ở bất kỳ định dạng vật lý nào.

CHÚ THÍCH 1: Tập hợp các biểu ghi mô tả thường được xuất bản dưới dạng CSDL.

CHÚ THÍCH 2: Biểu ghi có thể bao gồm các yếu tố: nhan đề, tác giả, chủ đề, tóm tắt, thời gian xuất bản, v.v.

2.3.7

Bổ sung (acquisition)

Tài liệu hoặc vật phẩm được thêm vào bộ sưu tập trong kỳ báo cáo.

CHÚ THÍCH: Bổ sung có thể được thực hiện bằng các phương thức như mua, nhượng quyền sử dụng, lưu chiểu, số hóa, tặng biếu hoặc trao đổi.

2.3.8

Bộ công cụ (kit)

Tập hợp tài liệu liên quan trên nhiều phương tiện truyền thông, được thiết kế để sử dụng như một đơn vị mà không có phương tiện độc lập nào chiếm ưu thế, thường được lưu trữ trên một vật mang tin để tập hợp các phần lại với nhau.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm các bộ công cụ thí nghiệm và các gói tài liệu thuộc chương trình giảng dạy.

CHÚ THÍCH 2: Bộ công cụ được tính như tài liệu thư viện khác, xem 6.3.10.

2.3.9

Bộ dữ liệu (dataset)

Tập hợp có ý nghĩa theo logic hoặc một nhóm các dữ liệu tương tự hoặc liên quan đến nhau, thường được thu thập dưới dạng hồ sơ hoặc phục vụ mục đích nghiên cứu.

CHÚ THÍCH: Dữ liệu có thể ở dạng số, văn bản, nghe nhìn hoặc hỗn hợp.

2.3.10

Bộ sưu tập điện tử (electronic collection)

Mọi tài nguyên thông tin dưới dạng điện tử trong bộ sưu tập thư viện, gồm tài nguyên thông tin số và tài nguyên thông tin được chuyển dạng số.

CHÚ THÍCH 1: Bộ sưu tập điện tử bao gồm cơ sở dữ liệu, xuất bản phẩm điện tử và tài liệu số. Các tài nguyên 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 (xem 6.3.10).

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.

2.3.11

Bộ sưu tập quốc gia (national collection)

Bộ sưu tập của thư viện quốc gia bao gồm các xuất bản phẩm quốc gia và di sản tư liệu quốc gia, tồn tại ở các hình thức tài liệu chép tay, tài liệu lưu trữ, tài liệu bản đồ, tài liệu âm nhạc dạng in, tranh, ảnh và tài liệu nghe nhìn truyền thống hoặc điện tử.

[NGUỒN: ISO/TR 28118:2009, định nghĩa 2.36]

CHÚ THÍCH: Bộ sưu tập quốc gia có thể bao gồm các nội dung được lưu trữ thuộc tên miền quốc gia trên web.

TCVN 12843:2019

2.3.12

Bộ sưu tập số hóa (digitized collection)

Phần của bộ sưu tập điện tử bao gồm các bản đã được số hóa từ bộ sưu tập truyền thống của thư viện.

2.3.13

Bộ sưu tập thư viện (library collection)

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

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm tài nguyên thông tin được lưu trữ cục bộ và tài nguyên 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 nguồn ngân sách bên ngoài.

CHÚ THÍCH 3: Bổ sung cần được hiểu là lựa chọn thận trọng 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 cung cấp tài liệu.

CHÚ THÍCH 4: Không bao gồm các liên kết tới tài nguyên Internet mà thư viện không bảo đảm quyền truy cập theo thỏa thuận pháp lý (ví dụ: quyền lưu trữ), theo giấy phép hoặc hình thức thỏa thuận hợp đồng và/hoặc phối hợp khác.

CHÚ THÍCH 5: Không bao gồm tài liệu trong kho lưu trữ nội sinh. Những tài liệu này cần được tính riêng trong trường hợp thư viện tham gia vào việc thu thập tài liệu và/hoặc điều hành kho lưu trữ (xem A.3.6).

2.3.14

Chuyên khảo (monograph)

Ấn phẩm dạng in, phi in được xuất bản trọn vẹn thành một tập hoặc dự định xuất bản hoàn chỉnh thành nhiều tập.

[NGUỒN: TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001), định nghĩa 2.4.02]

2.3.15

Cơ sở dữ liệu (CSDL) (database)

Tập hợp biểu ghi mô tả hoặc đơn vị nội dung (gồm dữ kiện, văn bản, hình ảnh và âm thanh) được lưu trữ dưới dạng điện tử với phần mềm và giao diện người dùng chung để tìm kiếm và xử lý dữ liệu.

CHÚ THÍCH 1: Đơn vị hay biểu ghi thường được tạo lập, thu thập với mục đích riêng và liên quan đến một đối tượng xác định. CSDL có thể được lưu trữ trên CD-ROM, đĩa mềm hay các dạng truy cập trực tiếp khác dưới dạng tệp tin trên máy tính được truy cập trực tiếp hoặc qua Internet.

CHÚ THÍCH 2: CSDL có đăng ký được tính riêng dù có thể truy cập tới nhiều CSDL có đăng ký trên cùng một giao diện.

CHÚ THÍCH 3: Một giao diện chung cho phép truy cập tới một gói xuất bản phẩm nhiều kỳ hoặc tài liệu số, thường do nhà xuất bản hoặc nhà phân phối cung cấp, cũng được tính là CSDL. Ngoài ra, các bộ xuất bản phẩm nhiều kỳ hoặc các tài liệu số đơn lẻ cũng được tính là xuất bản phẩm nhiều kỳ hoặc tài liệu số.

2.3.16**Đĩa nén chỉ đọc/Đĩa CD-ROM (compact disc read-only memory-CD-ROM)**

Phương tiện lưu trữ và tra cứu thông tin dựa trên máy tính, sử dụng công nghệ laser, chứa dữ liệu dạng văn bản và/hoặc đa phương tiện.

CHÚ THÍCH: CD-ROM chỉ được tính theo nội dung của chúng như cơ sở dữ liệu, tài liệu số hoặc xuất bản phẩm nhiều kỳ dạng điện tử.

2.3.17**Đĩa quang kỹ thuật số (digital versatile disk-DVD)**

Loại phương tiện lưu trữ quang học có kích thước tương tự như đĩa nén, nhưng có dung lượng lưu trữ lớn hơn nhiều.

2.3.18**Đơn vị nội dung (content unit)**

Phần của tác phẩm đã xuất bản dạng văn bản hoặc nghe nhìn chỉ được nhận diện bằng máy tính, có thể là tác phẩm gốc hoặc tài liệu tóm tắt tác phẩm đã xuất bản.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm tài liệu hoặc các phần của tài liệu (như bài trích, tóm tắt, mục lục, ảnh) và biểu ghi mô tả.

CHÚ THÍCH 2: Theo quy tắc thực hành COUNTER, ban hành lần thứ 3, 2008.

CHÚ THÍCH 3: Định dạng PDF, Postscript, HTML và các định dạng khác của một đơn vị nội dung được tính là đơn vị riêng.

2.3.19**Đơn vị vật lý (physical unit)**

Đơn vị tài liệu gắn kết chặt chẽ về mặt vật lý, bao gồm các thiết bị bảo vệ, có thể di chuyển tự do, khác với các đơn vị tài liệu khác.

CHÚ THÍCH 1: Có thể gắn kết tài liệu bằng cách đóng quyển hoặc cho chung vào một hộp hay túi đựng.

CHÚ THÍCH 2: Đối với tài liệu in, thuật ngữ "tập" được sử dụng cho đơn vị vật lý (cũng xem 2.3.12)

2.3.20**Kho (stock)**

Số lượng tài liệu thuộc một loại hình nhất định (ví dụ như sách và xuất bản phẩm nhiều kỳ, tài liệu vi dạng, xuất bản phẩm nhiều kỳ dạng điện tử) được lưu giữ tại thư viện hoặc trong các tài nguyên từ xa đã được cấp quyền truy cập, ít nhất là trong một khoảng thời gian cụ thể.

CHÚ THÍCH: Được tính vào cuối kỳ báo cáo.

TCVN 12843:2019

2.3.21

Kho lưu trữ nội sinh (institutional repository)

Kho lưu trữ dưới dạng mở để lưu trữ xuất bản phẩm của một cơ quan hoặc một nhóm cơ quan, gồm tài liệu như: bản in điện tử, báo cáo kỹ thuật, luận án, luận văn, bộ dữ liệu, tài liệu giảng dạy và học tập.

2.3.22

Kho lưu trữ truy cập mở (open access repository)

Lưu trữ số được tạo lập và duy trì nhằm cung cấp truy cập công cộng và miễn phí tới nội dung thông tin.

CHÚ THÍCH 1: Trong hầu hết các trường hợp, cơ sở giáo dục đại học hoặc tổ chức nghiên cứu duy trì kho lưu trữ để hỗ trợ hoạt động nghiên cứu và khoa học.

CHÚ THÍCH 2: Tài liệu lưu trữ cũng có thể bao gồm tài liệu truy cập giới hạn, ít nhất là trong một khoảng thời gian nhất định.

2.3.23

Máy đọc sách điện tử (eBook reader)

Thiết bị điện tử được thiết kế chủ yếu phục vụ mục đích đọc sách điện tử và tạp chí điện tử.

2.3.24

Nhan đề (title)

Các từ ở phần đầu của tài liệu để nhận diện tài liệu và phân biệt với các tài liệu khác.

[NGUỒN: TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001), định nghĩa 4.2.1.4.01]

CHÚ THÍCH: Để phục vụ cho mục đích thống kê, mỗi "nhan đề" mô tả tài liệu tạo nên một đơn vị riêng, dù tài liệu được xuất bản thành một hay nhiều đơn vị vật lý mà không phụ thuộc vào số lượng bản của mỗi tài liệu mà thư viện lưu giữ.

2.3.25

Quyền truy cập (access rights)

Các quyền tiếp cận hoặc sử dụng bộ sưu tập thư viện.

CHÚ THÍCH: Đối với bộ sưu tập điện tử, điều này có nghĩa là thư viện đã đảm bảo việc quyền truy cập vĩnh viễn hoặc tạm thời cho người sử dụng theo luật định, giấy phép hoặc thỏa thuận hợp đồng và/hoặc hợp tác khác.

2.3.26

Sách (book)

Tài liệu in không ở dạng tiếp tục, bao gồm nhiều trang giấy được đóng lại thành quyển.

2.3.27

Sách điện tử (eBook/electronic book)

Sách điện tử không phải là xuất bản phẩm nhiều kỳ, được cấp phép hoặc không, cho phép tìm kiếm toàn văn nội dung và có thể được sử dụng tương tự như một cuốn sách in (chuyên khảo).

CHÚ THÍCH 1: Trong nhiều trường hợp, việc sử dụng sách điện tử phụ thuộc vào thiết bị chuyên dụng và máy đọc hoặc phần mềm đọc chuyên biệt.

CHÚ THÍCH 2: Có thể cho người sử dụng mượn sách điện tử qua thiết bị cầm tay (máy đọc sách điện tử) hoặc chuyển nội dung tới máy tính của người sử dụng hoặc thiết bị khác trong khoảng thời gian nhất định.

CHÚ THÍCH 3: Bao gồm luận án tiến sĩ dưới dạng điện tử.

CHÚ THÍCH 4: Bao gồm tài liệu được thư viện số hóa.

2.3.28

Sách quý hiếm (rare book)

Sách được xuất bản trước năm 1800 hoặc sách mới hơn nhưng có giá trị nhờ được xuất bản với số lượng giới hạn, kiểu đóng bìa, lời đề tặng hoặc đặc điểm tương tự.

CHÚ THÍCH: Thông thường tài liệu quý hiếm nằm trong bộ sưu tập đặc biệt có nhãn và được xếp giá riêng trong một khu vực an toàn, hạn chế truy cập.

2.3.29

Số hóa (digitization)

Quá trình chuyển đổi tài liệu dạng khác sang dạng số.

CHÚ THÍCH 1: Không bao gồm việc số hóa tài liệu trong bộ sưu tập thư viện để cung cấp cho người/tổ chức sử dụng.

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm việc số hóa nhằm mục đích bảo quản.

CHÚ THÍCH 3: Bao gồm việc số hóa hàng loạt.

CHÚ THÍCH 4: Không bao gồm việc mua bản điện tử để thay thế cho bản in.

2.3.30

Tài liệu (document)

Thông tin được ghi lại hoặc đối tượng vật chất được xem như một đơn vị trong quá trình tư liệu hóa.

CHÚ THÍCH: Tài liệu có thể khác nhau về hình thức và đặc điểm.

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

2.3.31

Tài liệu âm nhạc dạng in (printed music document)

Nội dung tài liệu chủ yếu trình bày một bản nhạc, thường được thể hiện bằng cách chú âm.

CHÚ THÍCH: Tài liệu âm nhạc in có thể là tờ rời hoặc dạng sách.

2.3.32

Tài liệu bản đồ (cartographic document)

Hình thức thể hiện quy ước, theo một tỷ lệ thu nhỏ, của các hiện tượng cụ thể hoặc trừu tượng, có thể định vị được trong không gian và thời gian.

TCVN 12843:2019

CHÚ THÍCH 1: Theo “bản đồ” trong TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001).

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm tài liệu như bản đồ hai và ba chiều, quả địa cầu, sơ đồ, sa bàn, bản đồ xúc giác, ảnh chụp địa hình từ trên cao. Không bao gồm các tập bản đồ (át-lát) và các tài liệu bản đồ khác dạng sách, vi dạng, nghe nhìn và điện tử.

2.3.33

Tài liệu chép tay (manuscript)

Tài liệu gốc được viết tay hoặc đánh máy.

CHÚ THÍCH: Tính riêng các tài liệu được đóng thành tập hoặc đơn vị khác (các phần của tài liệu, hồ sơ, bút tích, v.v...).

2.3.34

Tài liệu chính phủ (government document)

Tài liệu được xuất bản do chính phủ chi trả hoặc được yêu cầu theo luật định hoặc được xuất bản bởi một tổ chức quốc tế (như Liên hợp quốc, Liên minh Châu Âu, UNESCO).

CHÚ THÍCH: Bảng sáng chế được quy định tại mục 2.3.3. Các tài liệu chính phủ khác được tính căn cứ vào hình thức (xem A.3.3.).

2.3.35

Tài liệu đa phương tiện (multimedia document)

Tài liệu bao gồm nhiều hình thức thể hiện thông tin khác nhau (như văn bản, đồ họa, ảnh, ảnh động, âm thanh) phục vụ việc sử dụng có tương tác, ở dạng số.

CHÚ THÍCH: Tài liệu đa phương tiện được tính căn cứ vào các đặc điểm hoặc mục đích chính của chúng, ví dụ cơ sở dữ liệu, xuất bản phẩm nhiều kỳ dạng điện tử hay tài liệu số.

2.3.36

Tài liệu đồ họa (graphic document)

Tài liệu in trong đó thông tin chủ yếu được trình bày dưới dạng hình ảnh.

CHÚ THÍCH: Loại tài liệu này có nhiều hình ảnh hơn là tài liệu dạng văn bản, âm nhạc hoặc bản đồ. Bao gồm bản in mỹ thuật, bản gốc tác phẩm nghệ thuật, bản sao tác phẩm nghệ thuật, ảnh, áp-phích, bản in hình nghiên cứu, bản vẽ kỹ thuật, v.v... Không bao gồm bản đồ họa dạng sách hoặc vi dạng, dạng nghe nhìn hoặc điện tử.

2.3.37

Tài liệu nghe nhìn (audiovisual document)

Tài liệu trong đó âm thanh và/hoặc hình ảnh chiếm ưu thế, cần có các thiết bị chuyên dụng để xem và/hoặc nghe.

CHÚ THÍCH 1: Theo TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001)

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm tài liệu nghe như đĩa ghi âm, băng ghi âm, băng cassette, đĩa nén ghi âm, đĩa DVDs, tệp ghi âm kỹ thuật số; tài liệu nhìn như bản kính đèn chiếu, kính ảnh phim đèn chiếu; tài liệu nghe nhìn kết hợp, như phim điện ảnh, băng video, trò chơi điện tử.

CHÚ THÍCH 3: Không bao gồm tài liệu vi dạng.

2.3.38**Tài liệu số (digital document)**

Đơn vị thông tin có nội dung xác định, là tài liệu số nguyên sinh hay số hóa, được thư viện tạo ra, số hóa hoặc bổ sung dưới dạng số như một phần của bộ sưu tập thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm sách điện tử, bảng sáng chế điện tử, tài liệu nghe nhìn trên mạng và tài liệu số khác ví dụ: báo cáo, tài liệu âm nhạc và bản đồ, tài liệu trước khi in, v.v. Không bao gồm cơ sở dữ liệu và xuất bản phẩm nhiều kỳ điện tử.

CHÚ THÍCH 2: Các tài liệu đưa vào cơ sở dữ liệu đề cập ở 2.3.11.

CHÚ THÍCH 3: Một tài liệu số có thể được sắp xếp trong 1 hoặc nhiều tệp tin.

CHÚ THÍCH 4: Một tài liệu số chứa 1 hoặc nhiều đơn vị nội dung. Trước khi số hóa, thư viện phải quyết định những đơn vị nội dung nào sẽ có thể được tìm kiếm sau này, ví dụ: bài báo trong xuất bản phẩm nhiều kỳ hoặc bài hát trên đĩa.

2.3.39**Tài liệu số khác (other digital document)**

Tài liệu số khác với sách điện tử, xuất bản phẩm nhiều kỳ dạng điện tử, tài liệu nghe nhìn kết nối mạng hoặc bảng sáng chế điện tử, ví dụ: báo cáo, bản in trước, tài liệu bản đồ hoặc âm nhạc, tài liệu học ngoại ngữ, v.v... ở dạng điện tử.

CHÚ THÍCH: Bao gồm tài liệu dạng số hóa và dạng số nguyên gốc.

2.3.40**Tài liệu số nguyên sinh (born digital document)**

Các tài liệu ngay từ đầu được tạo ra ở dạng số.

2.3.41**Tài liệu thư viện khác (other library document)**

Tài liệu hoặc bản phi điện tử khác với sách, xuất bản phẩm nhiều kỳ, tài liệu chép tay, tài liệu âm nhạc dạng in, tài liệu vi dạng, bản đồ, nghe nhìn, đồ họa, bảng sáng chế đã nêu riêng trong Tiêu chuẩn này.

CHÚ THÍCH: Bao gồm các bản như mô hình ba chiều và các tài liệu ba chiều khác, trò chơi, bộ công cụ, đồ chơi, v.v... Tài liệu chữ nổi được tính là tài liệu in.

2.3.42**Tài liệu vi dạng (microform)**

Tài liệu dạng ảnh chụp cần được phóng to khi sử dụng.

CHÚ THÍCH 1: Theo TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001).

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm vi phiếu và vi phim.

CHÚ THÍCH 3: Các bản kính đèn chiếu và các tài liệu tương tự được tính là tài liệu nghe nhìn.

TCVN 12843:2019

2.3.43

Tài nguyên Internet miễn phí (free Internet resource)

Tài nguyên trên Internet được phép truy cập không giới hạn (mở) mà không cần trả phí.

2.3.44

Tập (volume)

Đơn vị vật lý dùng cho tài liệu in bao gồm một số lượng tờ giấy nhất định được đóng bìa để hình thành nên một tài liệu hoặc một phần của bộ tài liệu.

CHÚ THÍCH: Theo TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001).

2.3.45

Thanh lọc (withdrawal)

Tài liệu hoặc đơn vị được rút khỏi bộ sưu tập thư viện trong kỳ báo cáo.

CHÚ THÍCH: Việc thanh lọc có thể thực hiện được bằng nhiều cách như: loại bỏ, chuyển chỗ hoặc hủy đăng ký, xóa các tệp đối với tài nguyên điện tử.

2.3.46

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]

2.3.47

Tùng thư chuyên khảo (monographic series)

Tập hợp chuyên khảo bao gồm các chuyên khảo khác dưới một nhan đề chung.

[NGUỒN: ISO 9707:2008, định nghĩa 3.20]

2.3.48

Xuất bản phẩm định kỳ (periodical)

Xuất bản phẩm nhiều kỳ có cùng một nhan đề được xuất bản đều đặn hoặc không đều đặn trong một khoảng thời gian giới hạn, các phần xuất bản riêng lẻ được đánh số liên tiếp hoặc được đề ngày tháng cho từng số.

CHÚ THÍCH 1: Theo ISO 9707:2008.

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm các tùng thư báo cáo, tùng thư giao dịch của các tổ chức, tập kỳ yếu hội thảo được tổ chức thường xuyên và hàng năm. Không bao gồm báo và tùng thư chuyên khảo.

CHÚ THÍCH 3: Bao gồm xuất bản phẩm định kỳ dạng điện tử.

2.3.49**Xuất bản phẩm nhiều kỳ (serial)**

Tài liệu dạng in hoặc phi in, được phát hành thành nhiều phần kế tiếp, thường có ký hiệu số hoặc theo thứ tự thời gian và dự định tiếp tục xuất bản không hạn định, bất kể kỳ xuất bản của tài liệu.

CHÚ THÍCH 1: Theo TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001).

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm từng thư chuyên khảo vì tài liệu dạng này phải được tính là sách.

2.3.50**Xuất bản phẩm nhiều kỳ dạng điện tử (electronic serial)**

Xuất bản phẩm nhiều kỳ được ấn hành chỉ ở dạng điện tử hoặc cả dạng điện tử và dạng khác.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm các xuất bản phẩm nhiều kỳ được lưu giữ tại thư viện và các nguồn lực được cấp quyền truy cập từ xa, ít nhất là trong một khoảng thời gian xác định.

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm các xuất bản phẩm nhiều kỳ được thư viện số hóa.

CHÚ THÍCH 3: Các tạp chí truy cập mở được tính là tài nguyên Internet miễn phí (xem [2.3.40](#))

2.3.51**Xuất bản phẩm quốc gia (national imprint)**

Tất cả tài liệu ở mọi dạng thức được xuất bản trên phạm vi quốc gia.

CHÚ THÍCH: Bao gồm ấn phẩm thương mại và phi thương mại.

[NGUỒN ISO/TR 28118:2009, định nghĩa 2.37]

2.4 Truy cập và tiện ích (Access and facilities)**2.4.1****Diện tích sử dụng (usable area)**

Phần diện tích trong tổng diện tích sàn phục vụ các mục đích chính của tòa nhà.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm không gian cho dịch vụ người sử dụng (khu vực giải trí và giao lưu), kho tài liệu, dịch vụ kỹ thuật và quản lý thư viện, sự kiện, triển lãm và hội họp, khu vực dành cho trang thiết bị, lối đi, khu vệ sinh, khu dành cho nhân viên bảo vệ và khu vực khác dành cho tài nguyên và dịch vụ thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm khu vực lưu thông (hành lang, cầu thang, đường thông thang máy và không gian dành cho phương tiện giao thông).

CHÚ THÍCH 3: Không bao gồm khu vực chức năng nơi có thiết bị vận hành trung tâm của tòa nhà (như hệ thống thoát nước, sưởi ấm, kỹ thuật băng chuyền).

2.4.2**Giờ mở cửa (opening hours)**

Thời gian trong tuần, thư viện sẵn sàng cung cấp các dịch vụ vật lý chủ yếu (như dịch vụ tham khảo, dịch vụ mượn và dịch vụ tại các phòng đọc) để người sử dụng khai thác.

TCVN 12843:2019

2.4.3

Giờ mở cửa không có nhân lực thư viện (unstaffed opening hours)

Thời gian khi thư viện hoặc một khu vực thư viện nhất định mở cửa cho người sử dụng truy cập có kiểm soát mà không có sự hiện diện của nhân lực thư viện nhưng có các tiện ích để người sử dụng tự phục vụ.

CHÚ THÍCH: Truy cập có thể bị hạn chế đối với một số đối tượng thuộc đối tượng phục vụ của thư viện, ví dụ nhà nghiên cứu và học viên cao học.

2.4.4

Kho đóng (closed stacks)

Kho không cho phép người sử dụng tiếp cận trực tiếp

CHÚ THÍCH: Từ trái nghĩa: kho mở

[NGUỒN: ISO/TR 11219:2012, định nghĩa 3.19]

2.4.5

Kho mở (open stacks)

Kho cho phép người sử dụng tiếp cận.

CHÚ THÍCH: Từ trái nghĩa: Kho đóng

[NGUỒN: ISO/TR 11219:2012, định nghĩa 3.54]

2.4.6

Khu vực dành cho người sử dụng (user place)

Không gian dành cho người sử dụng đọc sách hoặc học tập, có thể có hoặc không có chỗ ngồi, 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 hầm mà người sử dụng ngồi.

2.4.7

Khu vực mượn (lending area)

Khu vực dịch vụ thư viện cho phép nhận, trả sách và cho mượn các phương tiện khác.

[NGUỒN: ISO/TR 11219:2012, định nghĩa 3.39]

2.4.8

Mạng máy tính (network)

Tập hợp máy tính và thiết bị được kết nối với nhau nhờ đường truyền cho phép người sử dụng liên lạc và chia sẻ tài nguyên, dịch vụ.

2.4.9**Máy trạm truy cập công cộng** (public access workstation)

Máy tính trạm bao gồm các máy tính đặt trong hay ngoài trụ sở thư viện có nối mạng hoặc không do thư viện hoặc tổ chức khác mua và/hoặc duy trì, một phần hoặc toàn bộ.

CHÚ THÍCH: Theo ANSI/NISO Z39.7:2004.

2.4.10**Thư mục quốc gia** (national bibliography)

Thư mục liệt kê và mô tả các tài liệu được xuất bản trong phạm vi một quốc gia.

CHÚ THÍCH: Ở một số nước, thư mục quốc gia cũng bao quát các ấn phẩm xuất bản ở nước ngoài có nội dung đề cập đến quốc gia, bao gồm tài liệu dịch và tác phẩm của công dân quốc gia đó.

[NGUỒN: ISO 9707:2008, định nghĩa 2.21]

2.4.11**Tổng diện tích sàn** (gross floor area)

Tổng cộng diện tích mặt bằng các tầng của một tòa nhà.

CHÚ THÍCH: Bao gồm diện tích sử dụng, khu vực lưu thông, khu vực chức năng và khu vực bị chiếm chỗ bởi các hạng mục xây dựng (cột chống, tường ngăn, v.v...)

2.5 Quản lý (Management)**2.5.1****Bảo quản** (preservation)

Tất cả phương pháp được thực hiện, bao gồm các quyết định về tài chính và chiến lược, nhằm duy trì tính toàn vẹn và kéo dài tuổi thọ của tài liệu hoặc bộ sưu tập.

[NGUỒN: TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001), định nghĩa 6.1.01]

2.5.2**Bảo tồn** (conservation)

Sự can thiệp của kỹ thuật nhằm phòng ngừa, ngăn chặn hoặc làm chậm quá trình hư hỏng tài liệu.

[NGUỒN: TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001), định nghĩa 6.1.03]

2.5.3**Công bố nghiên cứu của nhân lực thư viện** (library staff research publication)

Công bố nghiên cứu về các vấn đề chuyên môn hoặc khoa học do nhân lực thư viện thực hiện.

CHÚ THÍCH: Bao gồm công bố ở tất cả các dạng thức và bài trình bày tại hội thảo.

TCVN 12843:2019

2.5.4

Dự án (project)

Quy trình đơn nhất bao gồm nhiều hoạt động phối hợp và kiểm soát có ngày bắt đầu và kết thúc, được thực hiện nhằm đạt mục tiêu theo yêu cầu cụ thể trong giới hạn về thời gian, chi phí và nguồn lực.

CHÚ THÍCH 1: Một dự án riêng lẻ có thể là một phần của dự án quy mô lớn hơn.

CHÚ THÍCH 2: Theo TCVN ISO 9000.

2.5.5

Dự án hợp tác (cooperative project)

Dự án thư viện được thể chế hóa và được tài trợ trong khuôn khổ hợp tác với một hay nhiều đối tác.

CHÚ THÍCH 1: Đối tác trong dự án hợp tác có thể là thư viện, trung tâm lưu trữ, bảo tàng, các bộ phận của một trường đại học hay một cộng đồng hoặc các tổ chức khác.

CHÚ THÍCH 2: Dự án có thể được tổ chức ở quy mô địa phương, vùng, quốc gia hoặc quốc tế.

CHÚ THÍCH 3: Không bao gồm việc hợp tác không chính thức.

CHÚ THÍCH 4: Không bao gồm mối quan hệ một chiều, cả trả tiền và không phải trả tiền, trong đó một đối tác chỉ làm nhiệm vụ cung cấp và đối tác còn lại chỉ tiếp nhận dịch vụ.

CHÚ THÍCH 5: Không bao gồm việc hợp tác giữa hai hoặc nhiều thư viện thuộc cùng một đơn vị hành chính độc lập.

2.5.6

Hoạt động xuất bản của thư viện (publishing by libraries)

Hoạt động xuất bản của thư viện, phát hành các tài liệu để bán hoặc cấp đăng ký cho công chúng dưới dạng truyền thống hoặc số.

CHÚ THÍCH 1: Các hoạt động xuất bản bao gồm bình duyệt, ký kết với tác giả và nhà cung cấp dịch vụ, biên tập các tài liệu chép tay, thiết kế và sản xuất các vật phẩm, marketing, phân phối, quản lý bản quyền, tư vấn, v.v...

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm việc đưa các tài liệu đã hoàn thành vào kho lưu trữ nội sinh.

2.5.7

Nghiên cứu thư viện (library research)

Việc nghiên cứu có hệ thống và phân tích một số khía cạnh của khoa học thông tin thư viện.

CHÚ THÍCH: Các kết quả thường được công bố trên tạp chí khoa học thông tin thư viện hoặc được trình bày tại hội thảo thông tin thư viện.

2.5.8

Phục chế (restoration)

Hành động đưa tài liệu đã bị hư hỏng hoặc phá hủy trở lại gần nhất với tình trạng ban đầu.

CHÚ THÍCH: Việc phục chế lưu trữ, không phải là việc cố gắng tạo lại những đoạn văn bản thiếu, v.v.. và tất cả công việc phục chế đều nhằm giữ lại nguyên vẹn bản gốc.

[NGUỒN: TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001), định nghĩa 6.1.04]

2.5.9

Quan hệ đối tác (partnership)

Sự hợp tác giữa thư viện với một hay nhiều tổ chức khác, bao gồm các thư viện có mối quan tâm đến dịch vụ và hoạt động đặc thù đã được chính thức hóa và đang tiếp tục được duy trì.

CHÚ THÍCH 1: Quan hệ đối tác thường được căn cứ trên cơ sở ký kết hợp đồng. Các đối tác có thể đóng góp khác nhau, ví dụ về chuyên môn, kinh phí, đào tạo, tài liệu, trụ sở, v.v.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm sự hợp tác giữa 2 hay nhiều thư viện thuộc một đơn vị hành chính độc lập.

CHÚ THÍCH 3: Không bao gồm sự hợp tác trong một giai đoạn nhất định thuộc dự án cụ thể và đây được xem là dự án hợp tác (xem 2.5.2).

CHÚ THÍCH 4: Không bao gồm mối quan hệ một chiều, cả trả tiền và không phải trả tiền, trong đó một đối tác chỉ đảm nhiệm vụ cung cấp và đối tác còn lại chỉ tiếp nhận dịch vụ.

2.6 Kinh phí và chi phí (Funding and expenditure)

2.6.1

Chi phí đầu tư (capital expenditure)

Chi phí mà kết quả là việc mua mới, hoặc bổ sung thêm một tài sản cố định.

CHÚ THÍCH: Bao gồm chi phí cho công trường xây dựng, xây mới và cải tạo, nội thất và thiết bị cho tòa nhà mới và được mở rộng, hệ thống máy tính (phần cứng và phần mềm), v.v... Bao gồm các loại thuế mua/bán của địa phương và quốc gia [ví dụ thuế giá trị gia tăng].

2.6.2

Chi phí hoạt động (operating expenditure)

Chi thường xuyên (ordinary expenditure)

Chi phí cho việc vận hành thư viện.

CHÚ THÍCH: Khoản chi nhân lực và các nguồn lực được sử dụng hoặc thay thế thường xuyên. Chi phí này bao gồm khoản chi nhân lực, thuê mặt bằng, bổ sung tài liệu và đăng ký, đóng bìa, mạng máy tính (hoạt động và bảo trì) viễn thông, xây dựng, bảo trì, chi phí tiện ích (điện, nước, nước thải, sưởi ấm, v.v.), sửa chữa, thay mới đồ đạc hoặc các tiện ích hiện có và các sự kiện, v.v. Đây cũng có thể được gọi là chi phí "hiện tại" hay chi phí "định kỳ". Trong một số trường hợp, cũng bao gồm thuế mua/bán hàng của địa phương hoặc quốc gia, ví dụ VAT.

2.6.3

Phí xuất bản truy cập mở (open access publishing fees)

Phí được thu bởi các nhà xuất bản để cho phép truy cập mở tới kết quả nghiên cứu, thường là bài tạp chí.

TCVN 12843:2019

CHÚ THÍCH 1: Phí có thể được trả bởi tác giả, đơn vị tài trợ nghiên cứu hoặc tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm chi phí cho các tính năng như bản sao màu, hình minh họa, ảnh, v.v...

2.6.4

Tài trợ đặc biệt (special grant)

Khoản tài trợ không thường xuyên (hoặc tài trợ một phần) cho các dự án.

2.7 Nhân lực thư viện (Library staff)

2.7.1

Đào tạo nghiệp vụ (professional education)

Việc đào tạo chính thức dành cho sinh viên/giáo viên về nghiệp vụ thông tin và/hoặc thư viện hoặc lĩnh vực có liên quan do thư viện thực hiện, phần lớn là phối hợp với thư viện trường học hoặc tổ chức tương đương.

CHÚ THÍCH: Mức trình độ chuyên môn sẽ khác nhau giữa các quốc gia.

2.7.2

Đào tạo nhân lực (staff training)

Việc đào tạo chính thức được lên kế hoạch trước, có thể được tổ chức ở trong hoặc ngoài thư viện, do nhân viên thư viện hoặc chuyên gia bên ngoài đảm nhiệm.

CHÚ THÍCH: Không bao gồm việc đào tạo không chính thức, ví dụ: đào tạo tại nơi sử dụng.

2.7.3

Nhân viên thư viện (library employee)

Người làm việc trong thư viện được trả lương.

2.7.4

Nhân lực chuyên nghiệp (professional staff)

Nhân viên thư viện được đào tạo chính thức về nghiệp vụ thư viện và/hoặc thông tin, đảm nhiệm công việc theo chuyên môn hoặc kinh nghiệm.

CHÚ THÍCH: Đào tạo có thể thực hiện theo hình thức chính quy hoặc qua một thời gian dài làm việc chuyên môn trong thư viện, có giám sát.

2.7.5

Nhân lực chuyên trách (qualified special staff)

Nhân viên thư viện được đào tạo về lĩnh vực chuyên sâu khác với nghiệp vụ thư viện và/hoặc thông tin.

CHÚ THÍCH: Đào tạo có thể thực hiện theo hình thức chính quy hoặc qua một thời gian dài làm việc chuyên môn trong thư viện, có giám sát trong lĩnh vực chuyên sâu như kế toán, tin học, quản lý nhân lực, đóng sách, v.v...

2.7.6**Nhân lực khác (other staff)**

Tất cả nhân viên thư viện khác không được đào tạo chính thức về nghiệp vụ thư viện/thông tin hoặc trình độ chuyên môn tương thích khác.

2.7.7**Tình nguyện viên (volunteer)**

Người làm việc trong thư viện không nhận lương.

CHÚ THÍCH: Tình nguyện viên có thể nhận được quà kỷ niệm hoặc được trợ cấp chi phí.

3 Nhiệm vụ hiện tại của thư viện**3.1 Thông tin chung**

Trong những thập kỷ qua, phương tiện truyền thông điện tử và dịch vụ điện tử đã được bổ sung vào dịch vụ và bộ sưu tập vật lý của thư viện truyền thống. Điều đó đặt ra những yêu cầu mới về trang thiết bị, công nghệ và đặc biệt là kỹ năng của nhân lực thư viện, cũng như những đòi hỏi phải thay đổi trong quy trình và phương thức tổ chức. Việc số hóa bộ sưu tập truyền thống và bảo quản bộ sưu tập số đã và đang trở thành những vấn đề cấp thiết. Thư viện lưu trữ các ấn phẩm của tổ chức trong kho lưu trữ số và đảm bảo cho việc truy cập mở tới các ấn phẩm này.

Với mọi loại hình thư viện, đào tạo kiến thức thông tin không phải là nhiệm vụ mới nhưng nó có vai trò ngày càng quan trọng. Mục đích của hoạt động đào tạo này là giúp con người sử dụng hiệu quả tài nguyên thông tin và công nghệ truyền thông. Thư viện tổ chức một hoặc nhiều hoạt động đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu cụ thể của các nhóm người sử dụng. Đối với trường đại học, việc đào tạo kiến thức thông tin thường được tích hợp vào chương trình đào tạo của các khoa.

Tiếp theo những bước phát triển mới, thư viện cần tính đến các dịch vụ thiết kế riêng cho các nhóm người thiệt thòi trong xã hội và tham gia ngày càng nhiều các dự án hợp tác với tổ chức, cá nhân. Gần đây, dịch vụ thư viện tương tác trên Internet đã và đang thay đổi, đặc biệt là trên các phần mềm xã hội hoặc cung cấp tài nguyên và dịch vụ trên thiết bị di động, từ đó, ảnh hưởng đến mọi loại hình thư viện. Tuy nhiên, các loại hình thư viện khác nhau có sứ mệnh và nhiệm vụ khác nhau.

3.2 Loại hình thư viện

Căn cứ vào sứ mệnh và nhiệm vụ, thư viện có thể được phân thành các loại sau đây:

- a) Thư viện quốc gia – là thư viện chịu trách nhiệm thu thập và bảo tồn tất cả tài liệu thích hợp được xuất bản trong nước thông qua chế độ lưu chiếu;
- b) Thư viện công cộng - là thư viện tổng hợp phục vụ nhu cầu thông tin của toàn bộ người dân trong một cộng đồng địa phương hoặc vùng, đặt trọng tâm vào hoạt động giáo dục chính quy và giáo dục cá nhân, xóa nạn mù chữ, học tập suốt đời, phát triển sáng tạo cá nhân và các hoạt động giải trí;

TCVN 12843:2019

- c) Thư viện chuyên ngành - là thư viện bao quát một ngành hoặc lĩnh vực tri thức cụ thể hoặc phục vụ một mối quan tâm cụ thể mang tính vùng miền, hoặc chủ yếu phục vụ một đối tượng người sử dụng nhất định. Các thư viện chuyên ngành cũng có thể được tài trợ bởi một tổ chức nhằm phục vụ mục tiêu liên quan đến công việc của tổ chức đó. Ví dụ như thư viện công nghiệp và thương mại, thư viện truyền thông, thư viện chính phủ, thư viện dịch vụ y tế, hoặc thư viện của các hiệp hội, hội nghề nghiệp và học thuật;
- d) Thư viện đại học - là thư viện có chức năng chính là đáp ứng nhu cầu thông tin về học tập và nghiên cứu;
- đ) Thư viện trường học - là thư viện thuộc mọi loại hình trường học dưới bậc đại học, có chức năng chính là phục vụ học sinh và giáo viên của trường học đó.

CHÚ THÍCH: Thư viện trường học được hiểu là thư viện cơ sở giáo dục mầm non, phổ thông, cơ sở giáo dục nghề nghiệp và cơ sở giáo dục khác theo quy định hiện hành.

Trong một số trường hợp, các thư viện đã phối hợp với nhau để cùng thực hiện nhiệm vụ. Việc phối hợp này có sự tham gia của các tổ chức thuộc loại hình khác nhau. Hoạt động của loại hình thư viện này có thể dựa trên một thỏa thuận chính thức về hợp tác hoặc một thư viện của tổ chức này có thể đảm đương hoạt động thư viện của các tổ chức khác. Ví dụ, thư viện trường học phối hợp với thư viện công cộng; thư viện đại học kết hợp với cộng đồng học tập; thư viện công cộng kết hợp với thư viện đại học. Những thư viện này không phải là loại thư viện riêng biệt, nhưng cần chọn lựa chức năng chính của mình hoặc phân chia các chức năng một cách phù hợp (xem 6.1.1).

3.3 Thay đổi trong hoạt động của người sử dụng

3.3.1 Hoạt động trong thư viện

Mô hình sử dụng thư viện trong một thư viện vật lý đang thay đổi. Dù tài nguyên và dịch vụ thư viện đang ngày càng trở nên dễ tiếp cận mọi nơi, mọi lúc, thì tòa nhà thư viện vẫn tiếp tục duy trì sức hấp dẫn. Điều tra cho thấy số lượng người sử dụng đến thư viện tăng lên không chỉ để mượn thiết bị và sử dụng bộ sưu tập mà còn vì những mục đích khác. Sách và các tài liệu vật lý khác đang ngày càng ít được quan tâm; người sử dụng có xu hướng chung là mang tài liệu cá nhân vào thư viện.

Người sử dụng đến thư viện để tìm sự giúp đỡ trực tiếp về chuyên môn, nhằm phục vụ học tập và nghiên cứu, tìm kiếm thông tin hoặc cảm hứng sáng tạo, tìm kiếm trên Internet và sử dụng thư viện như một không gian gặp gỡ, giải trí hoặc để làm việc nhóm. Việc truy cập không dây được cung cấp ngày càng phổ biến trong các thư viện, nhờ vậy người sử dụng có thể mang theo thiết bị của mình để truy cập tài liệu số và tài nguyên trực tuyến từ khắp mọi nơi trong thư viện.

Làm việc nhóm đóng vai trò quan trọng trong quá trình học tập, vì vậy các khu vực làm việc nhóm cũng được cung cấp nhiều hơn.

Nhằm đáp ứng nhu cầu của người sử dụng, các thư viện kéo dài tối đa thời gian mở cửa, đôi khi không cần sự hiện diện của nhân lực thư viện. Thiết bị tự phục vụ giúp duy trì các dịch vụ quan trọng và người sử dụng có thể sử dụng thẻ thư viện như là chìa khóa để tiếp cận thư viện.

Ngày nay, hầu hết các thư viện đều xây dựng môi trường sinh động và truyền cảm hứng để phục vụ người sử dụng, bên cạnh không gian yên tĩnh cho hoạt động học tập, đọc sách, sử dụng tài liệu nghe nhìn hoặc Internet. Ở một số khu vực có vấn đề xã hội, thư viện có thể là nơi an toàn và yên tĩnh duy nhất: mà sinh viên hoặc học sinh đến học tập.

Thư viện cũng đồng thời là trung tâm hội họp, giao tiếp quan trọng, đôi khi còn trở thành trung tâm chính của cộng đồng và trường đại học. Vì vậy, thư viện cần tổ chức các khu vực giải trí và giao tiếp. Hoạt động văn hóa được tổ chức tại thư viện (triển lãm và các sự kiện khác có mục đích nâng cao hiểu biết văn hóa hoặc giáo dục) càng làm cho không gian vật lý của thư viện thêm ý nghĩa.

3.3.2 Hoạt động ngoài thư viện

Sử dụng máy tính và trình duyệt Internet đã trở thành thói quen đối với một tỷ lệ lớn người sử dụng thư viện tiềm năng. Vì vậy, thư viện cũng đưa dịch vụ lên Internet, đặc biệt là thông qua trang thông tin điện tử của thư viện.

Gần đây, do người sử dụng quen với các phần mềm và dịch vụ tương tác xã hội, đặc biệt trong khu vực thương mại, thư viện tận dụng lựa chọn này và tổ chức các dịch vụ có tương tác với người sử dụng như nhật ký cá nhân trên mạng, trang tin mở hoặc hệ thống phân phối nội dung. Đồng thời thư viện cũng tạo thêm các lựa chọn để đánh dấu trang xã hội và gắn thẻ cho các dịch vụ điện tử "truyền thống" như mục lục thư viện.

Ngoài ra, thư viện tham gia mạng xã hội, giới thiệu bộ sưu tập và các dịch vụ trên ứng dụng đó.

Gần đây, thư viện bắt đầu đối diện với sự phát triển của công nghệ di động. Thiết bị di động ngày càng trở nên phổ biến. Chúng kết hợp các chức năng của máy tính, máy nghe nhạc, máy ảnh và điện thoại di động. Trước việc sử dụng Internet di động phát triển nhanh chóng, thư viện đang dần điều chỉnh dịch vụ sao cho có thể sử dụng trên thiết bị di động. Để làm được điều này, thư viện phải định dạng dịch vụ cho phù hợp ứng dụng di động.

Thư viện cũng có thể cung cấp dịch vụ vật lý (mượn, tham khảo trực tiếp, v.v...) cho các nhóm người sử dụng cụ thể ngoài trụ sở thư viện. Đây gọi là các dịch vụ "tiếp cận cộng đồng", ví dụ: nhân viên thư viện y khoa của thư viện y học làm việc với nhân viên y tế tại buồng bệnh hoặc cán bộ thư viện công cộng đưa dịch vụ đến các khu vực dân cư gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ cung cấp theo phương thức truyền thống tại trụ sở thư viện.

4 Sử dụng và lợi ích của thống kê

4.1 Bối cảnh

4.1.1 Thông tin chung

Dữ liệu thống kê được định nghĩa và mô tả trong Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng để đánh giá và so sánh các thư viện cũng như phục vụ mục đích quảng bá, tiếp thị và truyền thông về tác động của thư viện đối với người dân và xã hội.

TCVN 12843:2019

Đối với tất cả thư viện hoặc loại hình thư viện, số liệu thống kê được thu thập ở từng thư viện và phải được tổng kết trên quy mô vùng, quốc gia hoặc quốc tế. Vì hầu hết thư viện đều sử dụng số liệu thống kê để lập kế hoạch chiến lược, ra quyết định, kêu gọi tài trợ và minh chứng cho việc sử dụng tài nguyên, nên số liệu thống kê trên quy mô quốc gia là hết sức cần thiết để phát triển, hỗ trợ chính sách thông tin và thư viện cũng như chứng minh tác động và lợi ích mà thư viện mang lại.

4.1.2 Mục đích

Mục đích của thống kê thư viện có thể được khái lược như sau:

- Theo dõi kết quả hoạt động theo tiêu chuẩn và dữ liệu của các tổ chức tương đương;
- Theo dõi xu hướng qua thời gian và tác động của sự đổi mới;
- Làm căn cứ cho việc lập kế hoạch, ra quyết định, cải tiến chất lượng dịch vụ và điều chỉnh dựa trên kết quả;
- Thông tin cho các tổ chức cấp quốc gia hoặc vùng về vai trò hỗ trợ, tài trợ kinh phí và giám sát;
- Chứng minh giá trị của dịch vụ thư viện đối với người sử dụng, kể cả giá trị tiềm ẩn cho người sử dụng ở thế hệ tương lai.

4.1.3 Chất lượng

Chất lượng thống kê và độ tin cậy của dữ liệu có vai trò vô cùng quan trọng. Thống kê, về cơ bản là mang tính lịch sử, chỉ có thể cung cấp thông tin sau khi sự kiện xảy ra. Mặc dù vậy, các kế hoạch cho tương lai cần được khởi đầu trên cơ sở thống kê vững chắc. Những dữ liệu chính xác, đáng tin cậy và so sánh được có ý nghĩa quyết định đối với giá trị và độ hữu dụng của thống kê thư viện. Trong đó phải kể đến sự thống nhất về khái niệm và các thủ tục thu thập dữ liệu. Cả khái niệm và thủ tục đều không nên thay đổi khi không cần thiết vì sự thay đổi có thể ảnh hưởng đến khả năng so sánh của dữ liệu qua các năm và với các thư viện khác.

Độ hữu dụng của thống kê thư viện tóm lược trên quy mô vùng hoặc quốc gia phụ thuộc vào sự chuyển giao số liệu chính xác và kịp thời của mỗi thư viện và phụ thuộc vào công tác biên tập cẩn thận nhằm phát hiện các lỗi sai và hiểu nhầm.

4.2 Những phát triển trong hoạt động thư viện

4.2.1 Nội dung của thống kê thư viện

Thống kê thư viện bao gồm dữ liệu đầu vào và đầu ra, vốn và chi phí, việc sử dụng và mức độ khả dụng, thời gian gần đây, thống kê thư viện tập trung vào kết quả hoạt động và tác động của thư viện.

4.2.2 Chọn mẫu

Trong khi theo truyền thống, số liệu thống kê thư viện được thu thập trong kỳ báo cáo hoàn chỉnh, điều này có thể không khả thi đối với tất cả các dịch vụ thư viện, ví dụ việc sử dụng tại chỗ hoặc các câu hỏi tham khảo. Vì vậy, Tiêu chuẩn này cho phép ứng dụng các phương pháp chọn mẫu, khi dữ liệu không thể được thu thập từ các hệ thống tự động hóa, hoặc khi việc thu thập dữ liệu trong kỳ báo cáo mất

quá nhiều thời gian. Để tính một kích cỡ mẫu đáng tin cậy, cần tham khảo các cảm nang hướng dẫn thủ tục thống kê.

4.3 Lựa chọn thống kê cho thư viện

Tiêu chuẩn này xác nhận có nhiều loại hình thư viện khác nhau với cách thức tổ chức, đối tượng phục vụ và đặc điểm khác nhau (cơ cấu tổ chức, kinh phí, quản lý, v.v...). Không phải tất cả dữ liệu thống kê được nêu trong Tiêu chuẩn này đều phù hợp với mọi loại hình thư viện, ngoài ra, cũng cần dữ liệu bổ sung tương thích cho từng thư viện.

4.4 Sử dụng thống kê

4.4.1 Thông tin chung

Xét về hình thức, thống kê không giống nhau giữa thư viện đại học, thư viện công cộng, thư viện trường học và thư viện chuyên ngành và giữa các điều kiện truy cập đóng, mở và từ xa. Mặc dù vậy, mục đích thống kê là giống nhau. Thống kê thư viện có ý nghĩa trong công tác quản lý thư viện có hiệu quả và trong việc vận dụng tài nguyên theo nhu cầu của người sử dụng. Thống kê thư viện đóng vai trò quan trọng trong hoạt động quảng bá dịch vụ thư viện tới các bên liên quan như: nhà hoạch định chính sách và nhà tài trợ; quản lý thư viện và đội ngũ nhân lực, đối tượng người sử dụng thực tế và tiềm năng, truyền thông và công chúng. Khi hướng tới việc tiếp cận các nhà hoạch định chính sách, nhà quản lý và tài trợ, thống kê là hết sức cần thiết trong quá trình ra quyết định ở các mức độ dịch vụ và lập kế hoạch chiến lược cho tương lai. Thống kê cũng có ý nghĩa thiết thực trong việc tạo nên sự tự tin ở các thư viện để sử dụng kinh phí và cung cấp dịch vụ hiệu quả cho người sử dụng.

4.4.2 Truyền thông bên ngoài

Thống kê thư viện có thể được sử dụng để giải thích, chứng minh và quảng bá các khía cạnh khác nhau của dịch vụ thư viện và việc sử dụng thư viện:

- Tính dữ liệu đầu vào (nguồn lực thư viện như tòa nhà và trang thiết bị, bộ sưu tập và đội ngũ nhân lực), thống kê thư viện cho thấy sự tham gia của các nhà hoạch định chính sách và nhà tài trợ cho thư viện;
- Tính dữ liệu đầu ra, cụ thể là việc sử dụng bộ sưu tập và dịch vụ thư viện, thống kê cho phép đánh giá mức độ phù hợp của dịch vụ thư viện với đối tượng phục vụ của thư viện;
- So sánh dữ liệu đầu vào và đầu ra cho phép đánh giá việc tổ chức dịch vụ trong tương quan giữa chi phí và hiệu quả;
- Thống kê cho thấy những dịch vụ được sử dụng nhiều nhất và nhu cầu thay đổi loại hình hay phạm vi dịch vụ;
- Thống kê thư viện cung cấp bằng chứng về các xu hướng và sự phát triển trong hành vi và nhu cầu của người sử dụng.

Mặc dù thống kê dữ liệu đầu ra không thể trực tiếp chứng minh cho kết quả hoạt động hay tác động của dịch vụ thư viện đối với cá nhân hay xã hội, nhưng dữ liệu về tần suất và mức độ sử dụng có thể

TCVN 12843:2019

cho thấy tác động của thư viện đối với đối tượng phục vụ của thư viện. Tác động đó có thể liên quan đến việc nâng cao trình độ hiểu biết và kiến thức thông tin, thành công trong học tập và công việc, hòa nhập xã hội hoặc bản sắc văn hóa. Nếu dữ liệu định tính từ các khảo sát người sử dụng được bổ sung vào kết quả thống kê sẽ minh chứng rõ nét hơn.

4.5 Trình bày dữ liệu thống kê cho các bên liên quan

Để thống kê phát huy tối đa giá trị cần có phương pháp trình bày dữ liệu thống kê phù hợp với các mối quan tâm của các nhóm liên quan khác nhau.

Các bên liên quan trong thư viện thường bao gồm:

- Người sử dụng (người sử dụng thực tế và người sử dụng tiềm năng);
- Tổ chức cấp kinh phí (ví dụ: nhà nước, trường đại học, cộng đồng);
- Nhà tài trợ;
- Nhà hoạch định chính sách;
- Công chúng;
- Nhân viên và nhà quản lý thư viện.

Nhận thức về thư viện của các bên liên quan sẽ khác nhau. Khi sử dụng dịch vụ, người sử dụng đánh giá chất lượng thư viện theo trải nghiệm cá nhân; vì vậy số liệu thống kê phải mô tả thư viện địa phương và giới thiệu khái quát cho người sử dụng về bộ sưu tập, dịch vụ và tiện ích thư viện.

Số liệu thống kê cho tổ chức cấp kinh phí, nhà hoạch định chính sách và cho việc truyền thông cần được giới hạn thành số lượng nhỏ các dữ kiện quan trọng và thuyết phục, tập trung vào tính hiệu quả - chi phí (chi phí so sánh với dữ liệu về sử dụng) và giá trị của dịch vụ thư viện đối với tổ chức hoặc cộng đồng (số lượng người sử dụng, số lượng và hình thức sử dụng). Bằng cách so sánh số liệu thống kê của một thư viện với các thư viện khác có cùng sứ mệnh và loại hình, thư viện có thể đại diện cho cộng đồng thư viện vùng hoặc quốc gia.

Cần chi tiết hơn số liệu thống kê để cung cấp cho nhân viên thư viện và quản lý thư viện. Số liệu này phải được dùng để minh chứng các điểm mạnh và điểm yếu cũng như chỉ ra sự phát triển theo thời gian của thư viện.

Để phát huy tối đa giá trị của số liệu thống kê, dữ liệu này cần được dùng để quảng bá về vai trò và giá trị của thư viện, để minh họa cho các con số đơn thuần kèm theo nội dung mô tả về thực trạng của thư viện: ví dụ báo cáo về việc các nhà nghiên cứu chuyển từ việc sử dụng tài liệu in sang các phương tiện điện tử, hoặc về các nhóm dân cư tham gia các sự kiện dành cho trẻ em. Những "bằng chứng giai thoại" đó sẽ góp phần đáng kể để các số liệu thống kê được chấp nhận.

5 Báo cáo dữ liệu thống kê

5.1 Thông tin chung

Thống kê theo Tiêu chuẩn này cần thực hiện theo định kỳ, ví dụ hằng năm. Thông tin được tạo ra cần trình bày phù hợp với các định nghĩa được nêu trong Điều 2 và tuân thủ các khuyến nghị trong Tiêu chuẩn này trừ khi có quy định khác. Mỗi hoạt động và loại hình tài liệu (ví dụ "sách" hoặc "tài liệu số"; "mượn liên thư viện", "cung cấp tài liệu điện tử" hoặc "cung cấp tài liệu bên ngoài") cần được thống kê độc lập.

5.2 Kỳ thống kê dữ liệu

Kỳ báo cáo thống kê là khoảng thời gian nhất định mà đối tượng báo cáo thống kê phải thể hiện kết quả hoạt động bằng số liệu theo tiêu chí thống kê trong biểu mẫu báo cáo thống kê. Kỳ báo cáo thống kê được tính theo ngày dương lịch, bao gồm:

- Báo cáo thống kê tháng được tính bắt đầu từ ngày mùng 1 cho đến ngày cuối cùng của tháng;
- Báo cáo thống kê quý được tính bắt đầu từ ngày mùng 1 tháng đầu tiên của kỳ báo cáo thống kê cho đến ngày cuối cùng của tháng thứ ba của kỳ báo cáo thống kê đó;
- Báo cáo thống kê 6 tháng được tính bắt đầu từ ngày mùng 1 tháng đầu tiên của kỳ báo cáo thống kê cho đến ngày cuối cùng của tháng thứ sáu của kỳ báo cáo thống kê đó;
- Báo cáo thống kê năm được tính bắt đầu từ ngày mùng 1 tháng đầu tiên của kỳ báo cáo thống kê cho đến ngày cuối cùng của tháng thứ mười hai của kỳ báo cáo thống kê đó.

CHÚ THÍCH 1: Đối với những nội dung thống kê không thường xuyên có biến động về số liệu thì thực hiện thống kê trong năm đầu tiên, những năm sau nếu thư viện có sự thay đổi thì thực hiện thống kê bổ sung, nếu không thay đổi thì định kỳ 5 năm thực hiện thống kê lại. Ví dụ: các nội dung thống kê về Không gian tại mục 6.4.7.

CHÚ THÍCH 2: Số liệu thu thập theo thời kỳ, tức là số liệu phản ánh toàn bộ thời kỳ được thống kê/báo cáo.

CHÚ THÍCH 3: Số liệu thu thập theo thời điểm, tức là số liệu có tại thời điểm cuối của kỳ thống kê/báo cáo.

5.3 Dữ liệu ước tính bằng chọn mẫu

Cần nêu rõ phương pháp đã sử dụng trong trường hợp số liệu thống kê không được tính toán đầy đủ mà thu thập thông qua điều tra chọn mẫu. Cần đảm bảo các mẫu mang tính đại diện về thời gian, địa điểm, phương pháp lựa chọn và các câu trả lời không có xu hướng thiên vị. Mặc dù vậy, ngay cả khi các mẫu đảm bảo tính đại diện thì thủ tục thực hiện cũng có thể gây ra một số lỗi.

6 Thu thập dữ liệu thống kê

6.1 Thư viện

6.1.1 Tính đơn vị hành chính và thư viện

Căn cứ vào chức năng chính của thư viện, mỗi thư viện phải thuộc một loại hình được định nghĩa trong mục 2.1. Khi thư viện có nhiều hơn một chức năng hoặc khi một thư viện kết hợp được hình thành bởi nhiều tổ chức (ví dụ thư viện trường học và thư viện công cộng), thì thư viện phải quyết định chức năng chính, nếu không thư viện thực hiện phân chia chức năng và báo cáo dữ liệu tương ứng với chức năng.

Các số liệu thống kê sau đây cần được cung cấp cho mỗi thực thể:

Tổng số đơn vị hành chính kèm theo số thư viện trung tâm/chính, chi nhánh và/hoặc lưu động trực thuộc đơn vị.

VÍ DỤ: Một thư viện công cộng, ngoài thư viện trung tâm, có 5 thư viện chi nhánh và 2 thư viện lưu động sẽ bao gồm các số liệu sau:

a) Đơn vị hành chính:	1
b) Thư viện trung tâm/chính:	1
c) Thư viện chi nhánh:	5
d) Thư viện lưu động:	2
đ) Tổng số thư viện:	8

6.1.2 Tính loại hình thư viện

6.1.2.1 Thư viện quốc gia

Cần tính các số liệu sau:

- Số lượng đơn vị hành chính;
- Số lượng thư viện:
 - Số lượng thư viện đóng vai trò trung tâm/chính
 - Số lượng thư viện là chi nhánh
- Dân số của đất nước (vào đầu kỳ báo cáo).

6.1.2.2 Thư viện đại học

Cần tính các số liệu sau:

- Số lượng đơn vị hành chính;
- Số lượng thư viện:
 - Số lượng thư viện đóng vai trò trung tâm/chính;
 - Số lượng thư viện là chi nhánh;
- Số lượng điểm dịch vụ bên ngoài;
- Tổng số đối tượng phải phục vụ trong tổ chức-sinh viên (đại học và cao học), cán bộ giảng viên, cả toàn thời gian và bán thời gian;

đ) Tổng số đối tượng phải phục vụ trong tổ chức-sinh viên (đại học và cao học), cán bộ giảng viên tương đương toàn thời gian (full-time equivalent - FTE).

6.1.2.3 Thư viện chuyên ngành

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số lượng đơn vị hành chính; khuyến nghị báo cáo theo phân loại như sau:
- Thư viện chính phủ (bao gồm các cơ quan chính phủ và tổ chức quốc tế);
 - Thư viện dịch vụ y tế/y học;
 - Thư viện của các hiệp hội, hội nghề nghiệp và học thuật;
 - Thư viện công nghiệp và thương mại (bao gồm thư viện của doanh nghiệp, cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và các đơn vị khác thuộc các loại hình kinh tế);
 - Thư viện truyền thông;
 - Thư viện thiếu nhi;
 - Thư viện phục vụ người khiếm thị;
 - Thư viện khác (bao gồm các tổ chức tình nguyện, thư viện tư nhân có phục vụ cộng đồng)
- b) Số lượng thư viện thuộc mỗi lĩnh vực nêu trên.

6.1.2.4 Thư viện công cộng

Chia theo cấp quản lý số lượng thư viện theo đơn vị hành chính được khuyến nghị tính như sau:

a) Số lượng thư viện:

Số lượng thư viện gồm hai chỉ tiêu:

- Số lượng thư viện hiện có chia theo cấp quản lý (Trung ương, cấp tỉnh, huyện và xã); số lượng thư viện hiện có của tỉnh/thành, sau đó chia theo đơn vị hành chính (thư viện cấp tỉnh, số thư viện cấp huyện và số thư viện cấp xã của tỉnh/thành phố đó).

Số thư viện hiện có của từng tỉnh/thành được tính bằng thư viện cấp tỉnh + số thư viện cấp huyện + số thư viện cấp xã hiện có của tỉnh/thành đó; sau đó chia theo đơn vị hành chính (thư viện cấp tỉnh, số thư viện cấp huyện, số thư viện cấp xã hiện có của tỉnh/thành phố đó).

- Số lượng thư viện mới thành lập của từng tỉnh/thành; sau đó chia theo đơn vị hành chính (thư viện cấp tỉnh nếu có, số thư viện cấp huyện, số thư viện cấp xã của tỉnh/thành phố đó).

Số thư viện mới thành lập của từng tỉnh/thành được tính bằng thư viện cấp tỉnh (đối với tỉnh mới tách) + số thư viện cấp huyện + số thư viện cấp xã mới thành lập của tỉnh/thành đó; sau đó chia theo đơn vị hành chính (thư viện cấp tỉnh, số thư viện cấp huyện và số thư viện cấp xã mới thành lập của tỉnh/thành phố đó).

b) Định quân đầu dân/01 thư viện công cộng:

TCVN 12843:2019

Chỉ tiêu này được chia thành cấp độ bình quân đầu dân/01 thư viện công cộng của từng tỉnh/thành phố. Bình quân đầu dân/thư viện công cộng của từng tỉnh/thành được tính bằng tổng số dân của tỉnh/thành đó chia cho tổng số thư viện công cộng hiện có của tỉnh/thành đó.

6.1.2.5 Thư viện trường học

Cần tính các số liệu sau:

a) Số lượng đơn vị hành chính; nên phân loại theo số học sinh mà thư viện phải phục vụ như sau:

- Đến 200;
- Từ 201 đến 500;
- Từ 501 đến 1000;
- Trên 1000.

b) Tổng số học sinh và giáo viên trong trường mà thư viện phải phục vụ

6.1.2.6 Thư viện lưu trữ

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số lượng đơn vị hành chính;
- b) Số lượng thư viện.

6.2 Dịch vụ và sử dụng

6.2.1 Thông tin chung

Phần này bao quát việc sử dụng cả dịch vụ truyền thống và điện tử, kể cả dịch vụ tương tác trên Internet và các dịch vụ được định dạng cho thiết bị di động.

6.2.2 Người sử dụng

6.2.2.1 Lượt người sử dụng

Thống kê số lượt người đến sử dụng các dịch vụ của thư viện theo tổng số lượt người được phục vụ của thư viện theo các số liệu sau:

- a) Số lượng người sử dụng có đăng ký (vào cuối kỳ báo cáo);
- b) Số lượng người sử dụng mới đăng ký (trong kỳ báo cáo);
- c) Số lượng người mượn thực;
- d) Số lượng người sử dụng thực.

CHÚ THÍCH 1: Nếu việc tham gia (đăng ký) vào tổ chức một cách tự động bao gồm cả đăng ký sử dụng thư viện thì số lượng người sử dụng có đăng ký sẽ bằng hoặc lớn hơn quy mô đối tượng phục vụ của thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Việc tính số người sử dụng thực phải được thực hiện hoặc bằng cách đếm nhận dạng trực tiếp tại cửa ra vào, điều tra chọn mẫu hoặc bằng một mẫu người sử dụng để tính tỷ lệ thêm vào mục c) nêu trên.

CHÚ THÍCH 3: Cũng xem A.2.1.1.

6.2.2.2 Mức độ hài lòng của người sử dụng

Đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng với tổng thể các dịch vụ thư viện hoặc từng dịch vụ thư viện riêng lẻ. Việc xếp hạng này dựa trên một thang điểm số, có thể như sau:

- Thang điểm từ 1 đến 4, với 1 là giá trị nhỏ nhất;
- Thang điểm từ 1 đến 5, với 1 là giá trị nhỏ nhất; hoặc
- Thang điểm từ 1 đến 7, với 1 là giá trị nhỏ nhất.

CHÚ THÍCH: Theo TCVN 11774:2016 (ISO 11620:2014) B.2.4.2

6.2.2.3 Sự sẵn lòng quay trở lại thư viện của người sử dụng

Đánh giá hiệu quả của các lượt giao dịch tra cứu thông qua mức độ mong muốn được quay trở lại bàn tra cứu (hoặc với dịch vụ tra cứu trực tuyến) của người sử dụng. Cần tính tỷ lệ phần trăm các giao dịch tra cứu mà sau đó, người sử dụng cho biết sẽ sẵn lòng trở lại bàn tra cứu (hoặc dịch vụ tra cứu trực tuyến) khi có câu hỏi khác.

CHÚ THÍCH: Theo TCVN 11774:2016 (ISO 11620:2014) B.2.4.3

6.2.3 Dịch vụ mượn

6.2.3.1 Mượn (không bao gồm mượn liên thư viện)

Mượn được tính theo các loại sau:

- a) Số lượt tài liệu cho người sử dụng mượn được phép mang ra khỏi thư viện (mượn thông thường):
 - Số lượt mượn ban đầu (không bao gồm mượn tại chỗ);
 - Số lượt mượn sách điện tử (sử dụng được bằng máy đọc sách điện tử);
 - Số lượt mượn sách điện tử (chỉ chuyển giao nội dung cho người sử dụng).

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm mượn ngắn hạn

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm dịch vụ cho người sử dụng ở xa mượn qua thư tín

CHÚ THÍCH 3: Không bao gồm việc gia hạn.

CHÚ THÍCH 4: Tài liệu bản sao thay thế cho tài liệu gốc (bao gồm fax) và các bản in ra từ tài liệu điện tử do nhân viên thư viện thực hiện cho người sử dụng phải được tính riêng.

CHÚ THÍCH 5: Cũng xem A.2.1.2.

- b) Số lượt mượn tại chỗ.

6.2.3.2 Gia hạn

Gia hạn được tính thành các loại sau:

- a) Gia hạn do người sử dụng thực hiện;
- b) Gia hạn tự động do hệ thống thư viện tự thực hiện mà không có tương tác người sử dụng.

TCVN 12843:2019

6.2.3.3 Đơn vị vật lý đang được mượn

Đếm số lượt đơn vị vật lý được mượn thông thường và tại chỗ trong một ngày nhất định.

CHÚ THÍCH: Ngoài ra, số lượng này có thể đếm lượt mượn tại những thời điểm cụ thể trong năm đại diện cho mức độ hoạt động trung bình.

6.2.3.4 Sử dụng tại chỗ

Đếm số lượt đơn vị vật lý được người sử dụng lấy ra từ giá kho mở để sử dụng tại thư viện, bao gồm việc xem lướt tại giá. Số lượng này có thể được ước tính bằng một số phương pháp sau:

- a) Đếm khi xếp lại giá;
- b) Quan sát;
- c) Bảng hỏi cho người sử dụng (phát ra trước khi tìm kiếm);
- d) Các kỹ thuật sử dụng để nhận diện sách như nhận dạng bằng tần số radio (RFID).

Cần báo cáo về phương pháp đã sử dụng.

Tổng số lượt hàng năm sẽ được quy đổi trên cơ sở số lượt đếm được của một mẫu. Lấy mẫu và tập hợp trong một hoặc nhiều tuần lễ bình thường.

Nếu có thể, không được tính hoặc phải trừ đi việc mượn tại chỗ để tránh đếm trùng với mục 6.2.3.1.

6.2.3.5 Đơn vị vật lý được sử dụng tại thư viện

Đếm số lượt đơn vị vật lý được dùng tại thư viện trong một ngày nhất định.

CHÚ THÍCH: Ngoài ra, có thể đếm lượt sử dụng tại chỗ ở những thời điểm cụ thể trong năm biểu thị mức hoạt động trung bình.

Một số phương pháp tính khác cho ra kết quả bao gồm các bản sách trong hoạt động mượn thông thường và tại chỗ được sử dụng tại thư viện. Những đơn vị này phải được khấu trừ để tránh trùng với 6.2.3.1.

6.2.3.6 Đặt trước

Đếm số lượt các giao dịch do người sử dụng khởi xướng trong kỳ báo cáo.

6.2.4 Phục vụ lưu động

Thực hiện thống kê, đánh giá hiệu quả phục vụ bao gồm phục vụ lưu động bằng xe ô tô và phục vụ lưu động bằng các hình thức khác. Số liệu thống kê gồm:

- Tổng số địa điểm mà thư viện đến phục vụ;
- Tổng số lượt người được phục vụ;
- Tổng số tài liệu mang đi phục vụ;
- Tổng số lượt tài liệu được phục vụ;
- Tổng số lượt người sử dụng máy tính, truy cập Internet;

- Tổng số lượt người tham gia các hoạt động khác của thư viện lưu động như: chiếu phim, sự kiện văn hóa.

6.2.5 Mượn liên thư viện

6.2.5.1 Mượn liên thư viện trong nước

6.2.5.1.1 Yêu cầu mượn liên thư viện nhận được từ thư viện khác

Cần tính các số liệu sau:

- a) Tổng số yêu cầu nhận được từ thư viện khác;
- b) Số lượt yêu cầu mượn liên thư viện được thỏa mãn, dưới dạng:
 - Số lượt mượn đã cung cấp (tài liệu gốc);
 - Số lượt bản sao dạng in đã cung cấp thay cho tài liệu gốc.

Nếu không tính được các số liệu phụ nêu trên, sử dụng tổng số mà không phân biệt dạng nào.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm việc luân chuyển sách tới thư viện khác.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm việc gia hạn tài liệu đã cung cấp, có thể tính riêng.

6.2.5.1.2 Yêu cầu mượn liên thư viện gửi tới thư viện khác

Cần tính các số liệu sau:

- a) Tổng số yêu cầu mượn liên thư viện gửi tới thư viện khác;
- b) Số lượng đáp ứng yêu cầu mượn liên thư viện đã nhận được theo dạng:
 - Số lượng mượn đã nhận được (tài liệu gốc);
 - Số lượng bản sao dạng in được cung cấp thay cho tài liệu gốc.

Nếu không tính được các số liệu phụ nêu trên, sử dụng tổng số mà không phân biệt dạng nào.

CHÚ THÍCH: Không bao gồm việc gia hạn tài liệu đã cung cấp, có thể tính riêng.

6.2.5.2 Mượn liên thư viện quốc tế

6.2.5.2.1 Yêu cầu mượn liên thư viện nhận được từ nước khác

Cần tính các số liệu sau:

- a) Tổng số yêu cầu nhận được từ nước khác;
- b) Số lượng yêu cầu mượn liên thư viện được đáp ứng, dưới dạng:
 - Số lượng mượn đã cung cấp (tài liệu gốc);
 - Số lượng bản sao dạng in đã cung cấp thay cho tài liệu gốc.

Nếu không tính được các số liệu phụ nêu trên, sử dụng tổng số mà không phân biệt dạng nào.

CHÚ THÍCH: Không bao gồm việc gia hạn tài liệu đã cung cấp, có thể tính riêng.

6.2.5.2.2 Yêu cầu mượn liên thư viện gửi tới nước khác

Cần tính các số liệu sau:

TCVN 12843:2019

- a) Tổng số yêu cầu mượn liên thư viện đã gửi tới nước khác;
- b) Số lượng đáp ứng yêu cầu mượn liên thư viện theo dạng:
 - Số lượng mượn tài liệu gốc đã nhận được;
 - Số lượng bản sao dạng in đã nhận được thay cho tài liệu gốc.

Nếu không tính được các số liệu phụ nêu trên, sử dụng tổng số mà không phân biệt dạng nào.

CHÚ THÍCH: Không bao gồm việc gia hạn các tài liệu đã mượn, có thể tính riêng.

6.2.5.3 Mượn tài liệu phục vụ triển lãm

Đếm số lượt tài liệu trong bộ sưu tập thư viện đã cho cơ quan khác mượn để tổ chức triển lãm trong năm báo cáo.

6.2.6 Câu hỏi tham khảo và câu hỏi thông tin

6.2.6.1 Câu hỏi tham khảo

Đếm số lượng câu hỏi tham khảo (cũng xem A.2.1.3).

Đếm số lượng câu hỏi tham khảo mà thư viện nhận được qua phương tiện truyền thông điện tử (như thư điện tử, trang thông tin điện tử của thư viện hoặc các phương tiện truyền thông kết nối mạng khác).

Tổng số lượng hàng năm sẽ được quy đổi trên cơ sở số lượng đếm được của một mẫu. Lấy mẫu và tập hợp trong một hoặc nhiều tuần lễ bình thường.

6.2.6.2 Câu hỏi thông tin

Đếm số lượng câu hỏi chỉ dẫn và/hoặc hành chính (cũng xem A.2.1.4).

CHÚ THÍCH: Bao gồm các câu hỏi để tìm vị trí nhân viên hoặc tiện ích, hỏi giờ mở cửa hoặc cách sử dụng tiện tích như máy in hay máy tính trạm.

Đếm số lượng câu hỏi thông tin mà thư viện nhận được qua phương tiện truyền thông điện tử (thư điện tử, trang thông tin điện tử của thư viện hoặc các phương tiện truyền thông kết nối mạng khác).

Tổng số lượng hàng năm sẽ được quy đổi trên cơ sở số lượng đếm được của một mẫu. Lấy mẫu và tập hợp trong một hoặc nhiều tuần lễ bình thường.

6.2.7 Nhân sao tài liệu

6.2.7.1 Thư viện sao chụp và chuyển vi dạng

Đếm số lượng bản sao thay thế tài liệu gốc do thư viện thực hiện để phục vụ người sử dụng (không bao gồm bản sao tại máy nhân sao tài liệu tự phục vụ được lắp đặt trong thư viện và bản sao phục vụ mượn liên thư viện):

- a) Số lượng tờ đã được sao chụp;
- b) Số lượng đơn vị vật lý đã được chuyển vi phim;
- c) Số lượng tờ đã được quét;
- d) Số lượng tờ đã được in ra.

CHÚ THÍCH: Bản sao dạng điện tử được tính là phổ biến tài liệu điện tử (xem 6.2.8).

6.2.7.2 Người sử dụng tự sao chụp

Tính các số liệu sau:

- a) Số lượng tờ do người sử dụng nhân sao tại thiết bị tự phục vụ trong thư viện (thường lấy từ bộ đếm có sẵn trong thiết bị);
- b) Số lượng tờ do người sử dụng quét tại thiết bị tự phục vụ trong thư viện.

6.2.8 Cung cấp tài liệu điện tử [gián tiếp]

Đếm số lượt tài liệu được thư viện cung cấp từ bộ sưu tập thư viện ở dạng điện tử:

- a) Có thu phí;
- b) Không thu phí.

CHÚ THÍCH 1: Có thể đếm riêng số lượng được thư viện cung cấp trực tiếp cho người sử dụng cuối và số lượng được cung cấp qua thư viện khác.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm người sử dụng truy cập vào tài nguyên điện tử của thư viện tài xuống không qua trung gian.

6.2.9 Cung cấp tài liệu bên ngoài

Đếm số lượt tài liệu dạng in hoặc tài liệu số nhận được từ nhà cung cấp không phải là thư viện (không thông qua mượn liên thư viện) mà thư viện có tham gia vào giao dịch và/hoặc chi trả, dưới dạng:

- a) In;
- b) Điện tử.

6.2.10 Sự kiện do thư viện tổ chức

6.2.10.1 Số lượng sự kiện

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số lượng cuộc triển lãm;
- b) Trong số lượng a) có bao nhiêu cuộc triển lãm trực tuyến
- c) Số lượng các sự kiện khác (bao gồm sự kiện trực tuyến và sự kiện bên ngoài thư viện), thường có mục đích nâng cao hiểu biết, văn hóa, xã hội hoặc giáo dục;
- d) Trong số lượng c) có bao nhiêu sự kiện bên ngoài;
- đ) Trong số lượng c) có bao nhiêu sự kiện trực tuyến.

CHÚ THÍCH 1: Sự kiện có thể được phân biệt căn cứ vào đơn vị tổ chức: sự kiện do thư viện tự tổ chức và sự kiện kết hợp tổ chức mà thư viện có đóng góp nguồn lực.

CHÚ THÍCH 2: Sự kiện có thể được phân biệt căn cứ vào đối tượng mục tiêu; ví dụ: sự kiện cho trẻ em, sự kiện cho những người có tiếng mẹ đẻ không phải là ngôn ngữ bản xứ.

CHÚ THÍCH 3: Không tính sự kiện tại thư viện nhưng thư viện không tham gia tổ chức.

TCVN 12843:2019

CHÚ THÍCH 4: Không tính triển lãm trực tuyến khi phản ánh một sự kiện thực tế hay chỉ là định dạng trực tuyến.

6.2.10.2 Người tham dự sự kiện

Đếm tổng số người tham dự sự kiện theo từng loại sự kiện:

- a) Người tham dự triển lãm;
- b) Trong số lượng a), người tham dự triển lãm trực tuyến;
- c) Người tham dự sự kiện khác, thường có mục đích nâng cao hiểu biết, văn hóa, giáo dục hoặc xã hội;
- d) Trong số lượng c), người tham dự sự kiện bên ngoài;
- đ) Trong số lượng c), người tham dự sự kiện trực tuyến.

6.2.11 Lượt đến thực

Đếm số lượt người (cá nhân) đến thư viện hàng năm. Số lượng này có thể được đếm tại cửa ra vào bằng một trong các cách sau:

- a) Đếm cửa quay;
- b) Bộ đếm điện tử;
- c) Đếm thủ công.

Bất kỳ cách đếm nào trên đây, trong đó đặc biệt là đếm thủ công, đều có thể được sử dụng cho một hoặc nhiều thời gian lấy mẫu và được tập hợp để có số liệu ước tính theo năm. Sử dụng cách nào cũng phải tiến hành báo cáo. Khi cần thiết, việc đếm cần được điều chỉnh để khấu trừ việc ra vào của nhân lực thư viện và của bất kỳ cá nhân nào đến thăm một tổ chức hay bộ phận khác đặt trong trụ sở thư viện.

6.2.12 Hướng dẫn và đào tạo người sử dụng

Cần tính các số liệu sau:

- a) Tổng số các lớp đào tạo;
- b) Tổng số giờ đào tạo do thư viện thực hiện, bao gồm hướng dẫn sử dụng bộ sưu tập, dịch vụ và tiện ích hoặc sử dụng tài nguyên thông tin;
- c) Số lượng người tham dự mỗi lớp đào tạo;
- d) Số lượt truy cập vào dịch vụ đào tạo trên trang thông tin điện tử của thư viện cung cấp.

CHÚ THÍCH 1: Một giờ đào tạo có thể bao gồm thời gian nghỉ giải lao tối đa 15 phút.

CHÚ THÍCH 2: Trong thư viện đại học, tính riêng số giờ hoạt động đào tạo được tổ chức kết hợp với đội ngũ giảng viên.

6.2.13 Việc sử dụng tài nguyên và dịch vụ điện tử

6.2.13.1 Số lượng tìm kiếm

Đếm số lượng tìm kiếm đã thực hiện. Thông thường, việc tìm kiếm được ghi nhận khi một mẫu tìm của dịch vụ trực tuyến do thư viện cung cấp được gửi cho máy chủ.

CHÚ THÍCH: Không bao gồm chuỗi tìm kiếm các yêu cầu tin đòi hỏi kiến thức khi bị gõ sai. Tuy nhiên, trên thực tế, thư viện sẽ gặp khó khăn trong việc phân biệt những tìm kiếm không chủ đích với những tìm kiếm có chủ đích nhưng không thành công.

6.2.13.2 Số lượt truy cập

Đếm tổng số yêu cầu thành công của một dịch vụ điện tử do thư viện cung cấp.

CHÚ THÍCH 1: Trong một số trường hợp, ví dụ mục lục trực tuyến được sử dụng trong thư viện, một số người sử dụng có thể lần lượt sử dụng cùng một máy trạm, vì vậy các truy cập không thể phân biệt được. Ở hầu hết các hệ thống, một truy cập được kết thúc sau một khoảng thời gian xác định không ghi nhận bất cứ hoạt động nào, nhờ đó có thể khắc phục phần nào vấn đề này.

CHÚ THÍCH 2: Trình duyệt hoặc bộ nhớ đệm proxy có thể sẽ giảm số lượng yêu cầu được ghi nhận trong các tệp nhật ký truy cập.

6.2.13.2.1 Số lượt truy cập bị từ chối

Đếm số lượt yêu cầu không thành công của một dịch vụ điện tử có giấy phép do thư viện cung cấp khi vượt quá giới hạn người truy cập đồng thời. Không bao gồm những yêu cầu thất bại do sai mật khẩu.

Bộ dữ liệu này cho thấy mức giới hạn người truy cập đồng thời có đủ để phục vụ nhu cầu của người sử dụng.

CHÚ THÍCH: Số lượt truy cập vượt quá giới hạn người truy cập đồng thời không phải lúc nào cũng có thể phân biệt được với những từ chối khác, ví dụ do mất hoặc nhầm mật khẩu.

6.2.13.3 Số lượt tải về

Đếm tổng số lượt tải về đơn vị nội dung thành công được yêu cầu từ một dịch vụ trực tuyến do thư viện cung cấp.

CHÚ THÍCH: Trình duyệt hoặc bộ nhớ đệm proxy có thể sẽ giảm số lượt yêu cầu được ghi nhận trong các tệp nhật ký truy cập.

6.2.13.4 Số lượt truy cập Internet

Đếm số lượt truy cập Internet được người sử dụng thực hiện từ một máy trạm của thư viện hoặc từ máy tính hay thiết bị cá nhân sử dụng trong thư viện qua mạng máy tính của thư viện.

Bộ dữ liệu này cho thấy mức độ mà thư viện cung cấp truy cập Internet cho người sử dụng thông qua máy trạm hoặc kết nối mạng máy tính của thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Tính riêng các truy cập Internet từ máy tính cá nhân của người sử dụng (máy tính xách tay hoặc thiết bị di động) trong thư viện qua mạng không dây của thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Số lượt truy cập Internet chỉ tính được nếu người sử dụng có đăng ký hoặc xác nhận bản thân khi truy cập Internet. Nếu dữ liệu này không sẵn có, số lượt truy cập có thể được ước tính bằng cách điều tra người sử dụng.

TCVN 12843:2019

6.2.13.5 Việc sử dụng bộ sưu tập số hóa

Dữ liệu về việc sử dụng tài liệu số hóa chỉ tính được nếu các tài liệu này có thể nhận diện được trong bộ sưu tập điện tử. Dữ liệu này là bộ phận của tổng dữ liệu về sử dụng bộ sưu tập điện tử.

Nếu có thể, đếm số lượng bản được truy xuất (đơn vị nội dung được tải xuống) từ các tài liệu số hóa (toàn bộ tài liệu hoặc các phần của tài liệu).

CHÚ THÍCH: Dữ liệu sẽ chịu ảnh hưởng bởi các chính sách truy cập dành cho tài liệu số hóa.

6.2.14 Lượt đến trực tuyến

Đếm số lượt đến trực tuyến trên trang thông tin điện tử của thư viện, không tính số lượng trang hoặc nội dung được xem trong kỳ báo cáo.

CHÚ THÍCH 1: Việc tính lượt đến trực tuyến cần có phần mềm phân tích chuyên dụng. Tùy phương thức sử dụng, việc ghi lại số liệu thống kê trên website có thể bị giới hạn ở một số trang chính.

CHÚ THÍCH 2: Việc tính lượt đến trực tuyến có thể sử dụng kỹ thuật chuyên dụng như truy cập trình duyệt web, truy cập địa chỉ IP hoặc số lượt truy cập vào trang chủ. Thư viện cần lựa chọn và xác định phương pháp sử dụng.

6.2.15 Dịch vụ cho thiết bị di động

6.2.15.1 Dịch vụ cho thiết bị di động do thư viện cung cấp

Đếm số lượng dịch vụ dành cho thiết bị di động do thư viện cung cấp vào cuối kỳ báo cáo. Đếm cả dịch vụ được phát triển từ các dịch vụ thư viện vốn có và các dịch vụ được phát triển trực tiếp cho thiết bị di động.

Ví dụ về dịch vụ này có thể kể đến như website cho thiết bị di động, mục lục cho thiết bị di động, hướng dẫn trên thiết bị di động, chuyển thăm thư viện, dịch vụ tin nhắn SMS (tham khảo, thông báo), truy cập các công cụ tham khảo, v.v...

CHÚ THÍCH 1: Một bộ sưu tập đặc biệt được phát triển cho thiết bị di động được tính là một dịch vụ.

CHÚ THÍCH 2: Một số ứng dụng được định dạng cho cùng một dịch vụ thư viện được tính là một dịch vụ di động.

6.2.15.2 Đếm lượt sử dụng

Đếm số lượt truy cập vào dịch vụ thư viện trên thiết bị điện tử với tư cách là một dữ liệu bổ sung cho tổng số lượt sử dụng dịch vụ.

CHÚ THÍCH 1: Mỗi dịch vụ được đếm riêng, ví dụ truy cập vào OPAC hoặc dịch vụ tham khảo

CHÚ THÍCH 2: Nếu dịch vụ được thiết kế độc lập với nền hệ thống, có thể sử dụng cách thống kê nhật ký trực tuyến (nhật ký cá nhân trên mạng).

CHÚ THÍCH 3: Nếu đó là một ứng dụng chuyên biệt, số lượng sử dụng có thể được tính nhờ ứng dụng đó.

6.2.16 Dịch vụ sử dụng tương tác

6.2.16.1 Số lượng dịch vụ và đơn vị nội dung

6.2.16.1.1 Dịch vụ tương tác do thư viện tổ chức

Đếm số lượng dịch vụ tương tác (nhật ký cá nhân trên mạng, trang tin mở, hệ thống phân phối nội dung, v.v...) do thư viện tổ chức dành cho công chúng cũng như để sử dụng nội bộ.

CHÚ THÍCH: Mỗi loại dịch vụ tương tác được tính riêng (ví dụ nhật ký cá nhân trên mạng, hệ thống phân phối nội dung). Sau đó, có thể tính tổng số lượng dịch vụ.

6.2.16.1.2 Dịch vụ mạng xã hội

Đếm số lượng dịch vụ mạng xã hội mà thư viện sử dụng một tài khoản hoặc đăng ký là thành viên.

CHÚ THÍCH: Một đại diện của thư viện trên mạng xã hội chỉ được tính một lần, không quan trọng số lượng các trang hoặc trường hợp riêng.

6.2.16.1.3 Đơn vị nội dung trên mạng xã hội

Đếm số lượng đơn vị nội dung do thư viện tạo lập cho dịch vụ mạng xã hội.

CHÚ THÍCH 1: Cần tính tổng các số liệu cho tất cả các dịch vụ.

CHÚ THÍCH 2: Một đơn vị nội dung được tạo lập cho nhiều dịch vụ có thể được tính nhiều lần.

6.2.16.2 Sử dụng các dịch vụ tương tác**6.2.16.2.1 Dịch vụ tương tác do thư viện tổ chức**

Đếm các dữ liệu sau bằng cách phân tích tệp nhật ký truy cập:

- a) Số lượt truy cập;
- b) Số lượng đề mục (bài đăng, bình luận, tin nhắn) đã nhận được;
- c) Số lượng đăng ký cung cấp dịch vụ, nếu thích hợp;
- d) Số lượt tải về (từ hệ thống phân phối nội dung).

CHÚ THÍCH: Tính riêng số liệu cho mỗi loại dịch vụ tương tác. Sau đó tính tổng số lượng tất cả dịch vụ.

6.2.16.2.2 Dịch vụ mạng xã hội mà thư viện tham gia

Đếm các số liệu cốt lõi:

- a) Số lượt truy cập (ghé thăm) tài khoản của thư viện;
- b) Số lượt tải tài liệu mà thư viện cung cấp lên một mạng xã hội.

Ngoài các dữ liệu cốt lõi cung cấp thông tin cơ bản về việc sử dụng dịch vụ mạng xã hội kể trên, có thể thu thập một số dữ liệu khác nếu cần hoặc thực hiện được như:

- c) Số lượng đăng ký (ví dụ người quan tâm, người theo dõi) vào tài khoản của thư viện;
- d) Số lượng bài đăng hoặc đề mục mới trong tài khoản thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Tính riêng số liệu cho mỗi phần mềm xã hội được áp dụng.

CHÚ THÍCH 2: Không khuyến khích tính tổng số liệu ở tất cả các phần mềm xã hội, do mỗi mạng lưới lại cung cấp dữ liệu ở những dạng thức và đơn vị phân tích khác nhau. Số liệu thống kê chỉ có thể so sánh được giữa các thư viện đối với từng mạng xã hội riêng biệt.

TCVN 12843:2019

CHÚ THÍCH 3: Mạng xã hội do bên ngoài quản lý có công cụ thống kê và tệp nhật ký dữ liệu truy cập độc lập. Những công cụ này cung cấp dữ liệu về sử dụng, như số lượng đăng ký (theo dõi), số lượt truy cập (ghé thăm).

CHÚ THÍCH 4: Công cụ của bên thứ ba cũng có thể cung cấp dữ liệu về việc sử dụng.

6.2.17 Dịch vụ cho các nhóm người sử dụng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt

6.2.17.1 Thông tin chung

Đối tượng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt là bộ phận của đối tượng phục vụ của thư viện, nhu cầu của họ đòi hỏi phải có các dịch vụ thư viện đặc biệt.

CHÚ THÍCH 1: Nhu cầu đặc biệt có thể xuất phát từ khiếm khuyết về thể chất và sức khỏe, khó khăn về kinh tế (ví dụ thất nghiệp dài hạn), sự khác biệt về văn hóa (ví dụ người nhập cư, người mới đến), trình độ học vấn hoặc các trường hợp khác cần đến dịch vụ thư viện đặc biệt.

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 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.

Các dịch vụ cung cấp cho những nhóm đối tượng này sẽ thay đổi tùy theo nhu cầu của họ, tuy nhiên thường bao gồm các loại sau:

- a) Bộ sưu tập đặc biệt;
- b) Sự kiện đặc biệt;
- c) Dịch vụ dài hạn.

6.2.17.2 Bộ sưu tập đặc biệt

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số tài liệu vật lý trong kho thư viện có mục đích phục vụ nhu cầu của đối tượng mục tiêu;

CHÚ THÍCH: Tính riêng số liệu của mỗi nhóm đối tượng mục tiêu. Có thể được chia nhỏ theo quy định tại các mục từ 6.3.2 đến 6.3.14 và Phụ lục A.2.1.

- b) Số lượng tài liệu vật lý được bổ sung trong năm đáp ứng nhu cầu của đối tượng mục tiêu;

CHÚ THÍCH: Tính riêng số liệu của mỗi nhóm đối tượng mục tiêu. Có thể được chia nhỏ theo quy định tại các mục từ 6.3.2 đến 6.3.14 và Phụ lục A.2.1.

- c) Số lượng tài liệu điện tử trong bộ sưu tập thư viện có mục đích phục vụ nhu cầu của đối tượng mục tiêu;

CHÚ THÍCH: Tính riêng số liệu của mỗi nhóm đối tượng mục tiêu. Có thể được chia nhỏ theo quy định tại các mục từ 6.3.11 đến 6.3.14.

- d) Số lượng tài liệu điện tử được bổ sung trong năm để đáp ứng nhu cầu của đối tượng mục tiêu.

CHÚ THÍCH: Tính riêng số liệu của mỗi nhóm đối tượng mục tiêu. Có thể được chia nhỏ theo quy định tại các mục từ 6.3.11 đến 6.3.14.

6.2.17.3 Sử dụng bộ sưu tập đặc biệt

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số lượt mượn từ bộ sưu tập có mục đích phục vụ nhu cầu của đối tượng mục tiêu, kể cả mượn tại chỗ, trong kỳ báo cáo;

CHÚ THÍCH 1: Tính riêng số liệu của mỗi nhóm đối tượng mục tiêu. Có thể chia nhỏ theo quy định tại các mục từ 6.3.2 đến 6.3.14 và Phụ lục A.2.1.

CHÚ THÍCH 2: Có thể tính việc sử dụng bởi những người sử dụng không thuộc đối tượng mục tiêu.

- b) Số lượt truy cập tài liệu điện tử trong bộ sưu tập thư viện có mục đích phục vụ nhu cầu của đối tượng mục tiêu trong kỳ báo cáo.

CHÚ THÍCH 1: Tính riêng số liệu của mỗi nhóm đối tượng mục tiêu.

CHÚ THÍCH 2: Có thể tính việc sử dụng bởi những người sử dụng không thuộc đối tượng mục tiêu.

6.2.17.4 Sự kiện dành cho đối tượng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số lượng sự kiện được tổ chức hướng tới từng đối tượng mục tiêu;
b) Tổng số người tham dự sự kiện được tổ chức hướng tới đối tượng mục tiêu.

CHÚ THÍCH: Có thể tính những người tham dự không thuộc đối tượng mục tiêu.

6.2.17.5 Dịch vụ dài hạn dành cho các đối tượng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số lượng dịch vụ dài hạn được thể chế hóa do thư viện tổ chức phục vụ đối tượng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt trong kỳ báo cáo;

CHÚ THÍCH 1: Dịch vụ dài hạn có thể kể đến như chuyển qua phương tiện truyền thông cho những người không thể ra khỏi nhà, dịch vụ tham khảo bằng ngôn ngữ thiểu số, các nhóm đọc sách định kỳ cho một nhóm đối tượng cụ thể, dịch vụ việc làm cho người thất nghiệp, v.v...

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm dịch vụ một lần, nếu thích hợp sẽ tính là sự kiện.

- b) Số lượng các trường hợp sử dụng từng dịch vụ dài hạn trong kỳ báo cáo.

6.3 Bộ sưu tập**6.3.1 Giới thiệu**

Bộ sưu tập trong thư viện bao gồm tổng số tên sách, báo, tạp chí và các loại ấn phẩm khác dưới dạng in/giấy, điện tử/số hoặc đa phương tiện. Ngoài ra, tham khảo Phụ lục A để phân chia bộ sưu tập trong các mục từ 6.3.2 đến 6.3.15 khi có yêu cầu thống kê.

TCVN 12843:2019

6.3.2 Sách và xuất bản phẩm nhiều kỳ (tài liệu in)

6.3.2.1 Kho

Sách và xuất bản phẩm nhiều kỳ gọi chung là tài liệu in được thống kê như sau:

- Sách in/giấy:

+ Số tên sách trong thư viện được tính bằng tổng số tên sách hiện có trong thư viện.

+ Số bản sách trong thư viện được tính theo số đăng ký cá biệt của kho sách theo từng phòng phục vụ. Tổng số bản sách của một thư viện được tính bằng tổng số bản sách của các phòng phục vụ của thư viện.

- Xuất bản phẩm nhiều kỳ in/giấy (Báo, tạp chí in/giấy):

+ Số tên báo, tạp chí in trong thư viện được tính bằng tổng số tên báo, tạp chí có trong thư viện.

+ Số bản báo, tạp chí in trong thư viện được tính bằng tổng số tờ báo, tạp chí in hiện có tương ứng với các tên báo, tạp chí có trong thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Trường hợp không tính được các đơn vị vật lý (tên hay bản), giải pháp thay thế là tính độ dài giá sách trong kho (xem 6.4.8.4). Cách đo này cũng có thể được dùng để ước lượng số lượng đơn vị vật lý.

CHÚ THÍCH 2: Xuất bản phẩm định kỳ đóng tập được tính là đơn vị vật lý. Xuất bản phẩm định kỳ và báo không đóng tập được tính khi được tập hợp thành đơn vị vật lý đóng tập. Thông thường một tập sẽ bao gồm các số xuất bản trong một năm. Một tập tờ rời phải được tính là một đơn vị vật lý.

CHÚ THÍCH 3: Nếu thư viện yêu cầu, có thể tính riêng sách và xuất bản phẩm nhiều kỳ.

CHÚ THÍCH 4: Không được tính riêng những vật đính kèm nếu sách có đĩa CD-ROM, đĩa mềm, bản kính đèn chiếu, v.v...

6.3.2.2 Bổ sung

Cần tính các số liệu sau:

a) Số lượng đơn vị vật lý được bổ sung vào kho;

CHÚ THÍCH: Giải pháp thay thế là đo số mét chiều dài của các đơn vị vật lý được bổ sung vào tổng kho.

b) Số lượng nhan đề được bổ sung.

CHÚ THÍCH: Số lượng này thường bằng số lượng biểu ghi mục lục mới được bổ sung (xem 6.4.5).

6.3.2.3 Thanh lọc

Cần tính số lượng đơn vị vật lý được thanh lọc.

CHÚ THÍCH: Giải pháp thay thế là đo số mét chiều dài của các đơn vị vật lý được thanh lọc khỏi tổng kho.

6.3.3 Tài liệu chép tay

6.3.3.1 Kho

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số mét chiều dài các giá của bộ sưu tập chép tay;
- b) Số lượng đơn vị vật lý.

CHÚ THÍCH: Có thể tính riêng tài liệu đóng tập và đơn vị khác (tờ rời, cuộn, bút tích, v.v...).

6.3.3.2 Bổ sung

Cần tính các số liệu sau:

- [1] Số mét chiều dài các giá được bổ sung vào bộ sưu tập chép tay;
- [2] Số lượng đơn vị vật lý được bổ sung.

6.3.3.3 Thanh lọc

Cần tính số lượng đơn vị vật lý được thanh lọc.

6.3.4 Tài liệu vi dạng

6.3.4.1 Kho

Cần tính số lượng đơn vị vật lý.

6.3.4.2 Bổ sung

Cần tính số lượng đơn vị vật lý được bổ sung.

6.3.4.3 Thanh lọc

Cần tính số lượng đơn vị vật lý được thanh lọc.

6.3.5 Tài liệu bản đồ

6.3.5.1 Kho

Cần tính số lượng đơn vị vật lý.

6.3.5.2 Bổ sung

Cần tính số lượng đơn vị vật lý được bổ sung.

6.3.5.3 Thanh lọc

Cần tính số lượng đơn vị vật lý được thanh lọc.

6.3.6 Tài liệu âm nhạc dạng in

6.3.6.1 Kho

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số lượng đơn vị vật lý trong tổng kho;
- b) Số lượng nhan đề trong tổng kho.

TCVN 12843:2019

Bộ sưu tập bản nhạc được đóng tập được tính là đơn vị vật lý. Bản nhạc không đóng tập được tính như chúng được tập hợp thành đơn vị vật lý đóng tập. Nếu thích hợp, cần tính các hộp đựng hoặc cặp đựng có các đơn vị riêng biệt trong đó.

6.3.6.2 Bổ sung

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số lượng đơn vị vật lý được bổ sung;
- b) Số lượng nhan đề được bổ sung.

CHÚ THÍCH: Số lượng này thường bằng số lượng biểu ghi mục lục mới được bổ sung

6.3.6.3 Thanh lọc

Cần tính số lượng đơn vị vật lý được thanh lọc.

6.3.7 Tài liệu nghe nhìn

6.3.7.1 Kho

Cần tính tổng số tài liệu nghe nhìn trong bộ sưu tập thư viện:

- Trên vật mang tin vật lý (đơn vị vật lý);
- Được cài đặt trên máy trạm độc lập (nhan đề);
- Được kết nối mạng (nhan đề).

Tổng số có thể được chia theo loại hình và được tính riêng:

- a) Tài liệu nghe - âm nhạc;
- b) Tài liệu nghe - sách nói;
- c) Tài liệu nhìn;
- d) Tài liệu nghe nhìn hỗn hợp.

Nếu không có sẵn số lượng các đơn vị nhỏ nêu trên, cần tính số lượng tổng, không phân biệt loại hình.

CHÚ THÍCH 1: Đơn vị vật lý thường là hộp đựng CD, bao đựng đĩa hát hoặc vỏ băng cassette hoặc hộp đựng băng video.

CHÚ THÍCH 2: Không được tính riêng phần tài liệu đính kèm nếu tài liệu nghe nhìn có kèm theo (tờ rời, lời bài hát, v.v...).

6.3.7.2 Bổ sung

Đếm số lượng tài liệu nghe nhìn được bổ sung:

- Trên các vật mang tin vật lý (đơn vị vật lý);
- Được cài đặt trên các máy trạm độc lập (nhan đề);
- Được kết nối mạng (nhan đề).

Tài liệu nghe nhìn trên có thể được phân chia theo loại hình:

- a) Tài liệu nghe – âm nhạc;
- b) Tài liệu nghe – sách nói;
- c) Tài liệu nhìn;
- d) Tài liệu nghe nhìn hỗn hợp.

Nếu không có sẵn số lượng các đơn vị nhỏ nêu trên, cần tính số lượng tổng, không phân biệt loại hình.

6.3.7.3 Thanh lọc

Cần tính số lượng tài liệu nghe nhìn được thanh lọc:

- Trên các vật mang tin vật lý (đơn vị vật lý);
- Được cài đặt trên các máy trạm độc lập (nhân đề);
- Được kết nối mạng (nhân đề).

6.3.8 Tài liệu đồ họa

6.3.8.1 Kho

Cần tính số lượng đơn vị vật lý.

6.3.8.2 Bổ sung

Cần tính số lượng đơn vị vật lý được bổ sung.

6.3.8.3 Thanh lọc

Cần tính số lượng đơn vị vật lý được thanh lọc.

6.3.9 Bảng sáng chế

6.3.9.1 Kho

Cần tính số lượng bảng sáng chế trong bộ sưu tập thư viện:

- Dạng in hoặc vi dạng;
- Dạng điện tử.

6.3.9.2 Bổ sung

Cần tính số lượng bảng sáng chế được bổ sung:

- Dạng in hoặc vi dạng;
- Dạng điện tử.

6.3.9.3 Thanh lọc

Cần tính số lượng bảng sáng chế được thanh lọc:

- Dạng in hoặc vi dạng;

TCVN 12843:2019

- Dạng điện tử.

6.3.10 Các ấn phẩm và tài liệu thư viện khác

6.3.10.1 Kho

Cần tính số lượng đơn vị vật lý.

Đếm các đơn vị được xử lý. Do bài trích báo tạp chí thường được lưu giữ, phát hành và sử dụng theo bộ, hộp hoặc trên tờ giấy, nên một đơn vị được tính sẽ là một đơn vị "đang xử lý" (ví dụ các hộp hoặc khay phiếu, tờ hoặc album tem bưu điện, album ảnh, bộ tài liệu giảng dạy). Cách làm này thường phù hợp với một đơn vị đang được biên mục. Đối tượng được biên mục riêng biệt được tính là một đơn vị độc lập.

6.3.10.2 Bổ sung

Cần tính số lượng đơn vị vật lý được bổ sung.

6.3.10.3 Thanh lọc

Cần tính số lượng đơn vị vật lý được thanh lọc.

6.3.11 Tài liệu điện tử

Tài liệu điện tử/số, tài liệu đa phương tiện trong thư viện được tính bằng tổng số tên tài liệu điện tử/số, tài liệu đa phương tiện hiện có trong thư viện. Cần thống kê các loại tài liệu điện tử sau: sách điện tử, cơ sở dữ liệu, xuất bản phẩm nhiều kỳ hiện hành và tài liệu số khác.

6.3.11.1 Sách điện tử

6.3.11.1.1 Kho

Cần tính số lượng sách điện tử (nhan đề) trong bộ sưu tập điện tử.

CHÚ THÍCH: Số lượng nhan đề có thể cao hơn số lượng đặt mua do có thể có nhiều nhan đề trong một sách điện tử, và sách điện tử cũng có thể được bổ sung thông qua hình thức mua, biếu tặng hoặc chế độ lưu chiểu.

6.3.11.1.2 Bổ sung

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số lượng sách điện tử được bổ sung bằng phương thức mua (nhan đề);
- b) Số lượng sách điện tử được bổ sung do thư viện thực hiện số hóa (nhan đề).

6.3.11.1.3 Thanh lọc

Cần tính số lượng sách điện tử (nhan đề) được thanh lọc.

6.3.11.2 Cơ sở dữ liệu

6.3.11.2.1 Kho

Cần tính số lượng cơ sở dữ liệu trong bộ sưu tập thư viện:

- Trên vật mang tin vật lý (đơn vị vật lý);
- Trên mạng cục bộ hoặc được cài đặt trên máy trạm độc lập (nhan đề);
- Trên máy chủ khác mà thư viện có quyền truy cập (nhan đề).

CHÚ THÍCH: Bao gồm mục lục thư viện được bổ sung và chi trả để phục vụ như cơ sở dữ liệu tham khảo.

6.3.11.2.2 Bổ sung

Cần tính số lượng cơ sở dữ liệu được bổ sung:

- Trên vật mang tin vật lý (đơn vị vật lý);
- Trên mạng cục bộ hoặc được cài đặt trên máy trạm độc lập (nhan đề);
- Trên các máy chủ khác mà thư viện có quyền truy cập (nhan đề).

6.3.11.2.3 Thanh lọc/Ngưng sử dụng

Cần tính số lượng cơ sở dữ liệu được thanh lọc:

- Trên vật mang tin vật lý (đơn vị vật lý);
- Trên mạng cục bộ hoặc được cài đặt trên máy trạm độc lập (nhan đề);
- Trên các máy chủ khác mà thư viện có quyền truy cập (nhan đề).

6.3.11.3 Xuất bản phẩm nhiều kỳ hiện hành đã nhận được (vào cuối kỳ báo cáo; ở các dạng thức: in, vi dạng, điện tử)

6.3.11.3.1 Dạng in và vi dạng

Cần tính các số liệu sau:

- Số lượng đặt mua xuất bản phẩm định kỳ hiện hành;
- Số lượng tên xuất bản phẩm định kỳ hiện hành
- Số lượng đặt mua báo hiện hành;
- Số lượng tên báo hiện hành.

Báo cáo xuất hiện thường xuyên và kỹ yếu hội thảo định kỳ được tính là xuất bản phẩm nhiều kỳ.

Tùng thư chuyên khảo, các báo cáo khác và kỹ yếu của các hội thảo không định kỳ được tính trong các mục 6.3.2 hoặc 6.3.4.

CHÚ THÍCH: Bao gồm giấy phép in bổ sung cho các nhan đề được lưu giữ ở dạng điện tử.

6.3.11.3.2 Xuất bản phẩm nhiều kỳ dạng điện tử

Cần tính các số liệu sau:

- Số lượng tên xuất bản phẩm định kỳ hiện hành;
- Số lượng tên báo hiện hành.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm các nhan đề được lưu trữ tại thư viện và các nhan đề được quyền truy cập từ xa.

TCVN 12843:2019

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm giấy phép điện tử bổ sung để truy cập đến các nhan đề được lưu giữ ở dạng in.

CHÚ THÍCH 3: Bao gồm các nhan đề được tập hợp trong phần “truy cập bổ sung” hoặc “truy cập chéo” trong các thỏa thuận phối hợp về thời gian của thỏa thuận hợp đồng.

CHÚ THÍCH 4: Tinh và báo cáo riêng tạp chí điện tử trong tài nguyên Internet miễn phí được thư viện biên mục trong mục lục trực tuyến hoặc cơ sở dữ liệu (xem 6.3.15).

6.3.11.3.3 Tổng số xuất bản phẩm nhiều kỳ

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số lượng đặt mua xuất bản phẩm định kỳ hiện hành (ở các dạng thức);
- b) Số lượng tên xuất bản phẩm định kỳ hiện hành (ở các dạng thức);
- c) Số lượng bản xuất bản phẩm định kỳ hiện hành (ở các dạng thức);
- d) Số lượng đặt mua báo hiện hành (ở các dạng thức);
- đ) Số lượng tên báo hiện hành (ở các dạng thức);
- e) Số lượng bản báo hiện hành (ở các dạng thức).

CHÚ THÍCH: Số lượng đặt mua tổng hợp có thể được tính từ sự chênh lệch giữa a) và b) và giữa c) và d) theo thứ tự.

6.3.11.4 Các tài liệu số khác

6.3.11.4.1 Kho

Tính số lượng tài liệu số khác trong bộ sưu tập thư viện:

- Trên vật mang tin vật lý (đơn vị vật lý);
- Được nối mạng hoặc cài đặt trên các máy trạm độc lập (nhan đề).

CHÚ THÍCH: Vật mang tin vật lý thường sẵn sàng để cho mượn hoặc sử dụng trên máy trạm độc lập trong thư viện.

6.3.11.4.2 Bổ sung

Cần tính số lượng tài liệu số khác được bổ sung:

- Trên vật mang tin vật lý (đơn vị vật lý);
- Được nối mạng hoặc cài đặt trên máy trạm độc lập (nhan đề).

6.3.11.4.3 Thanh lọc

Cần tính số lượng tài liệu số khác được thanh lọc:

- Trên vật mang tin vật lý (đơn vị vật lý);
- Được nối mạng hoặc cài đặt trên các máy trạm độc lập (nhan đề).

6.3.12 Tài nguyên Internet miễn phí

Tính số lượng liên kết tới tài nguyên Internet miễn phí độc lập (tài liệu số, cơ sở dữ liệu, tạp chí điện tử, v.v...) được thư viện biên mục trong mục lục trực tuyến hoặc cơ sở dữ liệu.

CHÚ THÍCH: Nếu có thể, không tính các nhan đề bị trùng.

6.4 Truy cập và tiện ích

6.4.1 Thời gian phục vụ của thư viện

Thời gian phục vụ của thư viện gồm hai chỉ tiêu: Bình quân số ngày phục vụ/tuần và bình quân số giờ phục vụ/ngày.

Cách tính thời gian phục vụ của thư viện như sau:

- Bình quân số ngày phục vụ/tuần được tính bằng tổng số ngày phục vụ thực tế của thư viện chia cho tổng số tuần trong năm;

- Bình quân số giờ phục vụ/ngày được tính bằng tổng số giờ phục vụ của các ngày phục vụ trong tuần chia cho số ngày phục vụ thực tế của thư viện.

6.4.2 Khu vực dành cho người sử dụng

Tính số chỗ dành cho người sử dụng sẵn sàng trong thư viện để phục vụ vào cuối kỳ báo cáo.

CHÚ THÍCH 1: Tính riêng số lượng chỗ ngồi thoải mái (thư giãn).

CHÚ THÍCH 2: Tính riêng số lượng chỗ ngồi có kết nối không dây của thư viện phục vụ người sử dụng truy cập Internet.

6.4.3 Máy trạm truy cập công cộng

Tính số lượng máy trạm trong trụ sở thư viện sẵn sàng phục vụ người sử dụng.

CHÚ THÍCH: Khu vực dành cho người sử dụng có thể sử dụng máy tính cá nhân kết nối Internet được tính trong mục 6.4.2.

6.4.4 Biểu ghi mục lục

Cần tính các số liệu sau:

- Tổng số biểu ghi mục lục (biểu ghi thư mục) vào cuối kỳ báo cáo;
- Tỷ lệ phần trăm các biểu ghi được tự động hóa;
- Trong a), số biểu ghi được bổ sung trong năm.

6.4.5 Thiết bị sao chụp

Cần tính riêng các số liệu sau:

- Máy sao chụp để người sử dụng tự sử dụng;
- Máy in sẵn có cho mọi người sử dụng;
- Máy quét sẵn có cho mọi người sử dụng.

CHÚ THÍCH: Một máy có thể phục vụ cả ba chức năng.

6.4.6 Máy đọc sách điện tử

Cần tính các số liệu sau:

TCVN 12843:2019

- a) Tổng số máy đọc sách điện tử sẵn có cho mọi người sử dụng;
- b) Số lượng máy sẵn sàng cho người sử dụng mượn.

6.4.7 Không gian

6.4.7.1 Diện tích sử dụng thực cho hoạt động thư viện

Diện tích sử dụng được tính bằng mét vuông.

Bao gồm không gian cho dịch vụ người sử dụng (khu vực giải trí và giao lưu), kho tài liệu, dịch vụ quản lý và kỹ thuật thư viện, sự kiện, triển lãm và hội họp, khu vực dành cho trang thiết bị, lối đi, khu vệ sinh và khu vực dành cho tài nguyên và dịch vụ thư viện. Không tính khu vực tiền sảnh, giao thông, khu của nhân viên bảo vệ hoặc khu dịch vụ và lưu trữ có giám sát, thang máy, cầu thang, hành lang và không gian để quản lý tiện ích.

CHÚ THÍCH: Tính riêng số liệu của thư viện trung tâm và thư viện chi nhánh.

6.4.7.2 Diện tích sử dụng thực cho từng khu vực chức năng

Diện tích sử dụng thực trong mục 6.4.7.1 có thể phân chia thành các khu vực chức năng sau:

a) Dịch vụ người sử dụng - bao gồm không gian đọc và học tập (cá nhân hoặc nhóm), mượn, thông tin tham khảo và các dịch vụ khác cho người sử dụng, khu vực tự phục vụ (mượn và trả, robot phân loại), cũng như các khu vực giải trí và giao lưu, phòng y tế, tiền sảnh và các khu vực lưu trữ truy cập mở, được tính là những bộ phận của khu vực dịch vụ người sử dụng;

b) Dịch vụ quản lý và kỹ thuật thư viện - bao gồm bổ sung và biên mục, bảo quản và phục chế, đóng sách, sao chụp và số hóa, tin học và quản lý, dự án, phòng kho, phòng họp nhân viên, phòng nhân viên và phòng y tế;

c) Lưu trữ tài liệu - bao gồm tất cả khu vực phục vụ việc lưu trữ tài liệu, cả truy cập mở hoặc đóng;

d) Sự kiện, v.v... - bao gồm phòng giảng dạy và hội họp, không gian tổ chức sự kiện và dịch vụ công dân, không gian triển lãm chính thức.

Tổng diện tích a), b), c) và d) phải bằng diện tích được tính trong mục 6.4.7.1.

6.4.7.3 Tổng diện tích sàn trụ sở thư viện

Tổng diện tích mặt bằng được tính theo mét vuông.

Đây là tổng diện tích của toàn bộ trụ sở thư viện và sẽ bao gồm cả các diện tích không được tính trong mục 6.4.7.1.

6.4.7.4 Tính chiều dài giá sách

Cần tính các chỉ số sau:

- a) Số mét chiều dài giá trong tổng kho;
- b) Số mét chiều dài giá có tài liệu ở các giá truy cập mở.

6.5 Quản lý

6.5.1 Hợp tác

7.5.1.1 Dự án hợp tác

Tính số dự án hợp tác mà thư viện thực hiện trong năm báo cáo. Chỉ tính sáng kiến và dự án hợp tác được thể chế hóa và/hoặc đầu tư đặc biệt.

Tính riêng dự án quốc tế.

CHÚ THÍCH 1: Dự án quốc tế là những dự án có ít nhất một đối tác nước ngoài.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm các hình thức hợp tác không chính thức.

6.5.1.2 Quan hệ hợp tác

Tính số quan hệ hợp tác liên tục, chính thức của thư viện với thư viện khác và/hoặc cơ quan khác vào cuối kỳ báo cáo.

Tính riêng quan hệ hợp tác quốc tế.

CHÚ THÍCH: Quan hệ hợp tác quốc tế là những quan hệ hợp tác có ít nhất một đối tác nước ngoài.

6.5.2 Ấn phẩm nghiên cứu của nhân viên thư viện

Tính số lượng công bố nghiên cứu của nhân viên thư viện hàng năm.

CHÚ THÍCH: Tính riêng công bố được xuất bản trên tạp chí có bình duyệt.

6.5.3 Ấn phẩm về thư viện

Tính số lượng báo cáo, bài viết và tài liệu nghe nhìn có nội dung về thư viện trên phương tiện truyền thông (báo chí, đài phát thanh, truyền hình, v.v...) cả dạng truyền thống và trên Internet.

CHÚ THÍCH 1: Báo cáo và bài viết thường do người ngoài thư viện viết nhưng cũng có thể do nhân viên thư viện viết.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm các bình luận về báo cáo và bài viết cũng như thông báo ngắn (ví dụ về việc điều chỉnh giờ mở cửa).

CHÚ THÍCH 3: Nếu một báo cáo, bài viết, v.v... được xuất bản trên nhiều phương tiện truyền thông (ví dụ trên một vài tờ báo) thì phải được tính riêng cho mỗi phương tiện truyền thông.

6.5.4 Bảo quản/bảo tồn

Tính tổng số bản trong bộ sưu tập được bảo quản/bảo tồn trong kỳ báo cáo.

Bảo quản/bảo tồn trong Tiêu chuẩn này được hiểu là các phương pháp bảo tồn tài liệu ở trạng thái nguyên bản:

- a) Xử lý bằng kỹ thuật truyền thống (thủ công), ví dụ gia cố gáy sách và xử lý bột giấy lỏng;
- b) Bảo tồn hàng loạt (khử axit).

CHÚ THÍCH 1: Không bao gồm việc thay thế bản gốc bằng bản sao, tài liệu vi dạng, số hóa hoặc mua thêm bản mới.

CHÚ THÍCH 2: Tính riêng bảo quản/bảo tồn do thư viện tự thực hiện và do nhà thầu bên ngoài thực hiện.

TCVN 12843:2019

6.5.5 Số hóa

Tính tổng số bản từ bộ sưu tập truyền thống được số hóa trong kỳ báo cáo. Tổng số này có thể được chia thành các loại tài liệu sau:

- a) Sách được số hóa (cuốn);
- b) Xuất bản phẩm nhiều kỳ được số hóa (tập);
- c) Tài liệu chép tay được số hóa (đơn vị vật lý);
- d) Tài liệu vi dạng được số hóa (đơn vị vật lý);
- đ) Tài liệu bản đồ được số hóa (đơn vị vật lý);
- e) Tài liệu âm nhạc in được số hóa (nhạc đề hoặc đơn vị vật lý, theo 6.3.6.1);
- g) Tài liệu nghe nhìn được số hóa (nhạc đề hoặc đơn vị vật lý, theo 6.3.7.1);
- h) Tài liệu đồ họa được số hóa (đơn vị vật lý);
- i) Tài liệu khác được số hóa (đơn vị vật lý, theo 6.3.10.1).

CHÚ THÍCH 1: Tính riêng tài liệu số được chuyển sang dạng số mới.

CHÚ THÍCH 2: Một tài liệu chỉ được tính là đã số hóa khi toàn bộ tài liệu đã được số hóa xong.

CHÚ THÍCH 3: Đối với tài liệu a), b), c) và e), cũng tính cả số trang được số hóa, nếu có thể.

CHÚ THÍCH 4: Tính riêng báo được số hóa.

CHÚ THÍCH 5: Đối với tài liệu nghe nhìn, cũng tính số giờ được số hóa, nếu có thể.

6.6 Kinh phí và chi phí (trong kỳ báo cáo)

Kinh phí chi cho thư viện bao gồm: Chi thường xuyên (chi lương cho nhân viên, hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ và các hoạt động khác) và chi đầu tư (chi tài sản cố định).

6.6.1 Chi thường xuyên

6.6.1.1 Chi lương nhân viên

Cần tính các số liệu sau:

a) Tổng chi cho tiền lương và tiền công, trợ cấp và các phúc lợi khác của nhân viên, cũng như các chi phí liên quan khác;

CHÚ THÍCH: Tính riêng chi phí cho nhân lực chuyên nghiệp, nhân lực chuyên trách, nhân lực khác và trợ lý sinh viên (nếu có).

b) Chi phí cho đào tạo nhân lực, bao gồm tài liệu đào tạo và phí mời chuyên gia bên ngoài.

CHÚ THÍCH: Không bao gồm chi phí về thời gian nhân viên thư viện dành cho hoạt động đào tạo hoặc được đào tạo.

6.6.1.2 Chi hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ

6.6.1.2.1 Chi bổ sung tài liệu

Tính chi phí cho tất cả tài liệu được bổ sung vào bộ sưu tập thư viện để phục vụ người sử dụng theo loại hình tài liệu:

- a) Sách in;
- b) Xuất bản phẩm nhiều kỳ dạng in;
- c) Tài liệu nghe nhìn phi điện tử;
- d) Tài liệu phi điện tử khác;
- đ) Cơ sở dữ liệu;
- e) Xuất bản phẩm nhiều kỳ dạng điện tử;
- g) Tài liệu số (không tính sách điện tử);
- h) Sách điện tử;
- i) Sách/Tài liệu cho đối tượng đặc biệt (ví dụ khiếm thị).

CHÚ THÍCH 1: Tài liệu từ a) đến d) có thể được gộp thành tổng số "tài liệu in hoặc phi điện tử khác".

CHÚ THÍCH 2: Tài liệu từ đ) đến h) có thể được gộp thành tổng số lượng bộ sưu tập điện tử.

CHÚ THÍCH 3: Có thể tính các loại thuế giá trị gia tăng, thuế kinh doanh và dịch vụ hoặc các loại thuế địa phương khác. Việc tính gộp các loại thuế này có thể ảnh hưởng đến việc so sánh quốc tế.

CHÚ THÍCH 4: Nếu cơ sở dữ liệu hoặc xuất bản phẩm nhiều kỳ dạng điện tử được tài trợ hoàn toàn bởi tập đoàn tài chính quốc tế hoặc được tài trợ một phần bằng nguồn vốn trung ương, thì chỉ tính chi phí của thư viện.

CHÚ THÍCH 5: Nếu một tài liệu in được kèm thêm dạng truy cập điện tử mở do thư viện mua hoặc đặt mua thì chi phí chỉ tính cho tài liệu in. Nếu phải thanh toán thêm một khoản cho truy cập điện tử thì khoản dư này được tính trong đ), e) hoặc g).

6.6.1.2.2 Chi cung cấp tài liệu bên ngoài và mượn liên thư viện

Tính chi phí cho việc cung cấp tài liệu và mượn liên thư viện do thư viện chi trả.

6.6.1.2.3 Chi duy trì bộ sưu tập

Cần tính các số liệu sau:

- a) Phí đóng bìa, bảo quản và bảo tồn được thực hiện bởi nhà thầu bên ngoài;
- b) Phí chuyển dạng tài liệu (chụp vi phim, nhân sao) được thực hiện bởi nhà thầu bên ngoài;
- c) Phí số hóa tài liệu được thực hiện bởi nhà thầu bên ngoài.

CHÚ THÍCH 1: Tính riêng số liệu dành cho bộ sưu tập quý hiếm.

CHÚ THÍCH 2: Tính riêng chi phí về tài liệu cho mỗi hoạt động từ a) đến c) do thư viện thực hiện, không bao gồm chi phí cho thời gian của nhân viên.

6.6.1.2.4 Chi tổ chức dịch vụ thư viện

Cần tính các số liệu sau:

- Chi phí tổ chức các dịch vụ cung cấp tài liệu, thông tin về tài liệu, tra cứu, tìm, phổ biến và xử lý tài liệu;
- Chi phí tổ chức dịch vụ hỗ trợ việc học tập ngoài nhà trường;
- Chi phí tổ chức dịch vụ văn hóa, giải trí;

TCVN 12843:2019

- Chi phí tổ chức dịch vụ hỗ trợ tư vấn về chuyên môn, nghiệp vụ.

6.6.1.2.5. Chi truyền thông vận động

Cần tính các số liệu:

- Chi phí cho trưng bày, triển lãm, giới thiệu sách mới, sách chuyên đề tại thư viện, ngoài thư viện và trên phương tiện thông tin đại chúng;
- Chi phí cho sự kiện văn hóa;
- Chi phí chi cho tổ chức lấy ý kiến đánh giá của công chúng về hoạt động thư viện;
- Chi phí chi cho xây dựng mạng lưới, tổ chức cá nhân có liên quan để phát triển hoạt động thư viện.

6.6.1.2.6 Chi hoạt động chuyên môn nghiệp vụ khác

Cần tính các số liệu;

- Chi phí cho tổ chức tài liệu, xử lý tài liệu;
- Chi phí cho kiểm kê, thanh lọc tài liệu;
- Chi phí cho xây dựng ấn phẩm thông tin thư viện.

6.6.1.3 Chi hoạt động khác có liên quan

6.6.1.3.1 Chi trụ sở thư viện

Cần tính phí thuê, duy trì và dịch vụ (sưởi, ánh sáng, nước, rác thải).

6.6.1.3.2 Chi công nghệ thông tin

Cần tính phí cho máy tính, mạng (vận hành và bảo trì), giấy phép phần mềm và viễn thông.

6.6.1.3.3 Chi cho xuất bản truy cập mở

Cần tính khoản chi của thư viện cho tác giả tổ chức hoặc cá nhân để xuất bản truy cập mở.

6.6.1.3.4 Chi nội dung khác

Cần tính các khoản chi như biên mục biểu ghi, nhân sao, bưu phí, quảng bá dịch vụ, chi phí sự kiện và triển lãm, văn phòng phẩm, bảo hiểm, vận tải và truyền thông, tư vấn, chi phí tích lũy và trả lãi vay, nếu thích hợp.

6.6.2 Chi đầu tư

Cần tính các số liệu sau:

- a) Chi cho việc mua hoặc bổ sung mặt bằng xây dựng, tòa nhà mới và cơ sở (bao gồm phí cho kiến trúc sư và phí hoàn thiện);
- b) Chi cho hệ quản trị thư viện tích hợp (phần cứng và phần mềm);
- c) Các khoản chi cơ sở vật chất khác như nội thất và trang thiết bị.

Bộ sưu tập và tiện ích cho tòa nhà thư viện mới hoặc coi nói thêm thường được tính là chi phí cơ sở vật chất chứ không phải là chi phí hoạt động.

6.6.3 Khoản thu và kinh phí

Cần tính các số liệu sau (trong mỗi trường hợp bao gồm kinh phí đầu tư cơ sở vật chất):

- a) Kinh phí từ tổ chức cấp trên hoặc tổ chức mà thư viện trực thuộc;
- b) Kinh phí từ các nguồn công khác;
- c) Kinh phí từ các nguồn liên kết hoặc tư nhân (bao gồm các khoản tài trợ);
- d) Tài trợ đặc biệt;
- đ) Khoản thu tự có, tức là các khoản thu từ hoạt động của thư viện và từ phí, lệ phí, quyên góp và tài trợ mà thư viện có thể sử dụng để chi dùng.

6.7 Nhân lực thư viện (vào cuối kỳ báo cáo)

6.7.1 Thông tin chung

Khi thống kê nhân lực thư viện cần sử dụng khái niệm tương đương toàn thời gian (full-time equivalent - FTE) để quy đổi các số liệu về số thời gian làm việc của nhân viên bán thời gian thành số thời gian tương đương của nhân viên làm việc toàn thời gian.

VÍ DỤ: Nếu, trong số 3 người được tuyển làm nhân viên thư viện, một người làm việc ¼ thời gian, một người làm bán thời gian và một người làm toàn thời gian, thì FTE của 3 người này sẽ là $0,25 + 0,5 + 1,0 = 1,75$ nhân viên thư viện làm tương đương toàn thời gian (FTE).

6.7.2 Tổng số nhân lực

Đánh giá trình độ, năng lực của nhân lực thư viện trong kỳ báo cáo, bao gồm các chỉ tiêu: Số lượng; trình độ, năng lực và lĩnh vực đào tạo.

6.7.2.1 Số lượng

Tổng số nhân viên làm việc tại thư viện gồm viên chức thư viện thuộc chỉ tiêu biên chế Nhà nước được cấp có thẩm quyền phê duyệt và người lao động làm việc theo chế độ hợp đồng dài hạn.

CHÚ THÍCH: Đối với thư viện cấp huyện và xã, nếu là cán bộ kiêm nhiệm thì tính 0,5 người/thư viện.

6.7.2.2 Trình độ, năng lực

Trình độ, năng lực nhân viên thư viện bao gồm: số nhân viên có trình độ đại học trở lên; số nhân viên có trình độ cao đẳng/trung học chuyên nghiệp; số nhân viên có trình độ trung học phổ thông trong tổng số nhân viên của thư viện, sau đó tính tỷ lệ %.

6.7.2.3 Lĩnh vực đào tạo

Lĩnh vực đào tạo (chỉ tính từ trình độ cử nhân trở lên) bao gồm: Số nhân viên được đào tạo chuyên ngành thư viện và số nhân viên được đào tạo chuyên ngành khác trong tổng số nhân viên của thư viện, sau đó tính tỷ lệ %.

TCVN 12843:2019

6.7.3 Tình nguyện viên

Tính số trợ lý tình nguyện không lương làm việc tương đương toàn thời gian (FTE).

6.7.4 Đào tạo nhân lực

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số giờ nhân viên tham gia hoạt động đào tạo nhân lực chính thức (trong kỳ báo cáo);
- b) Số nhân viên được đào tạo chính thức (trong kỳ báo cáo).

CHÚ THÍCH 1: Hoạt động đào tạo chính thức được định nghĩa là các khóa học được lên kế hoạch trước được tổ chức tại thư viện hoặc bên ngoài, do nhân viên thư viện hoặc chuyên gia bên ngoài giảng dạy.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm đào tạo không chính thức, ví dụ, đào tạo tại nơi sử dụng.

6.7.5 Đào tạo nghiệp vụ

Cần tính các số liệu sau:

- a) Số sinh viên/học viên về khoa học thư viện và/hoặc thông tin hoặc lĩnh vực liên quan khác được thư viện chính thức đào tạo (trong kỳ báo cáo);

CHÚ THÍCH: Sinh viên/học viên có thể được đào tạo trong toàn bộ kỳ báo cáo hoặc chỉ trong các khóa đào tạo ngắn hạn.

- b) Thời gian đào tạo của tất cả sinh viên/học viên được tính theo tháng.

VÍ DỤ: Nếu có 3 người được đào tạo suốt cả năm và có 3 người chỉ được đào tạo trong 1 tháng thì tổng số tháng là 39.

6.7.6 Phân bổ nhân lực cho các khu vực dịch vụ/công việc

Tổng số nhân lực tính trong mục 6.7.2 có thể được phân chia theo nhóm dịch vụ chính của thư viện như sau:

- a) Dịch vụ người sử dụng - bao gồm các bộ phận chức năng như: mượn, tham khảo và thông tin, mượn liên thư viện, đào tạo người sử dụng, sao chụp, xếp giá và truy hồi thông tin, dịch vụ cho các nhóm người sử dụng đặc biệt;
- b) Xử lý tài liệu - bao gồm các bộ phận bổ sung và biên mục, đàm phán cấp phép, xử lý kỹ thuật tài liệu, đóng bìa;
- c) Dịch vụ điện tử - bao gồm công tác lập kế hoạch, duy trì, cung cấp và phát triển dịch vụ công nghệ thông tin và phát triển, cải tiến kỹ thuật các dịch vụ trên trang thông tin điện tử của thư viện;
- d) Quản lý - bao gồm hoạt động quản lý, lập kế hoạch và điều hành, quản lý tài chính, quản lý nhân lực, thống kê và marketing;
- đ) Các dịch vụ khác - bao gồm sự kiện và triển lãm, dự án, bảo tồn/bảo quản, số hóa, v.v...

Tổng số a), b), c), d) và đ) phải bằng tổng số nhân lực được tính trong mục 6.7.2 tương đương toàn thời gian (FTE).

Số nhân viên thư viện làm việc trong một bộ phận dịch vụ được tính bằng tổng số giờ làm việc của cả nhân viên tương đương toàn thời gian và nhân viên tạm thời, bao gồm nhân viên của dự án trong khu vực dịch vụ đó. Có thể sử dụng một số phương pháp sau:

a) Ước tính: Tính số vị trí nhân lực tương đương toàn thời gian được phân bổ trực tiếp cho một bộ phận dịch vụ cụ thể. Ước tính thời gian trung bình mà nhân lực khu vực dịch vụ đó trên các dịch vụ khác và trừ đi khoản chênh lệch. Ước tính thời gian trung bình mà nhân lực của các khu vực dịch vụ khác dành cho dịch vụ được đề cập, sau đó cộng thời gian với số vị trí nhân lực theo tương đương toàn thời gian.

VÍ DỤ: 3,5 nhân viên làm việc tương đương toàn thời gian được bố trí cho dịch vụ mượn liên thư viện. Trong kỳ báo cáo, họ dành 10 % thời gian làm việc ở dịch vụ tham khảo. Nhân lực của dịch vụ mượn (8 FTE) dành 20 % thời gian làm nhiệm vụ mượn liên thư viện. Tổng FTE dành cho dịch vụ mượn liên thư viện bằng $3,5 - 0,35 + 1,6 = 4,75$.

b) Ghi nhật ký thời gian: Lấy một khoảng thời gian làm mẫu (thường là 1 hoặc 2 tuần) mà dịch vụ cần quan tâm diễn ra với khối lượng công việc trung bình. Ghi lại trong nhật ký công việc số thời gian mà nhân lực của bộ phận dịch vụ đó và nhân lực của bộ phận khác dùng để thực hiện công việc của dịch vụ đang được đề cập. Các số lượng mẫu được tính tổng theo tương đương toàn thời gian trong kỳ báo cáo.

6.7.7 Phân bổ nhân lực cho các dịch vụ đặc biệt

Ngoài phân bổ nhân viên cho các bộ phận dịch vụ chính như đã nêu ở mục 6.7.6, thời gian nhân viên dành cho một dịch vụ cụ thể trong kỳ báo cáo có thể được tính bằng các phương pháp như đã nêu ở trên, tốt nhất là sử dụng phương pháp ghi nhật ký thời gian. Sau đó, thời gian dành cho một dịch vụ cụ thể được tính bằng tỷ lệ phần trăm tổng thời gian làm việc như đã được tính ở 6.7.2.

CHÚ THÍCH: Cách tính này đặc biệt quan trọng với các dịch vụ đột xuất hoặc các nhiệm vụ không được xác định trước và/hoặc có nguồn tài trợ bổ sung mà thư viện phải báo cáo đầu vào và đầu ra.

6.7.7.1 Thời gian nhân lực cho các dự án hợp tác

Bao gồm các hoạt động sau:

- Lập kế hoạch, tổ chức, đàm phán với đối tác, tính toán ngân sách, báo cáo và công việc dự án của cá nhân.

6.7.7.2 Thời gian nhân lực cho các sự kiện

Bao gồm các hoạt động sau:

- Lập kế hoạch, tổ chức, đàm phán với đối tác, thiết kế và tổ chức sự kiện, tính toán ngân sách, quản lý và giám sát lối ra vào, v.v...

6.7.7.3 Thời gian nhân lực cho công tác bảo quản/bảo tồn

Bao gồm các hoạt động sau:

TCVN 12843:2019

- Lập kế hoạch và quản lý các hoạt động tại trụ sở hoặc theo hợp đồng đã ký kết, chọn lọc, đánh giá và bảo quản tài liệu gốc, xử lý kỹ thuật (làm sạch, tu sửa), quản lý chất lượng và thống kê.

6.7.7.4 Thời gian nhân lực cho công tác số hóa tài liệu truyền thống

Bao gồm các hoạt động sau:

- Lập kế hoạch và quản lý các dự án tại trụ sở, theo hợp đồng hoặc hợp tác; chọn lọc, đánh giá và chuẩn bị các tài liệu gốc; xử lý kỹ thuật (chụp ảnh, sửa ảnh); xử lý hậu kỳ (ví dụ: nhận diện ký tự quang học, OCR); quản lý chất lượng quá trình chụp ảnh; lập siêu dữ liệu; quản lý tệp (tổ chức, lưu trữ, truy cập và duy trì hình ảnh và các siêu dữ liệu liên quan); quản lý các quyền và đánh giá, thực thi các kế hoạch bảo tồn số dài hạn.

6.7.7.5 Thời gian nhân lực cho các dịch vụ trên thiết bị di động

Bao gồm các hoạt động sau:

- Lập kế hoạch, phát triển, định dạng, duy trì.

6.7.7.6 Thời gian nhân lực cho các dịch vụ tương tác

Bao gồm các hoạt động sau:

- Lập kế hoạch, phát triển, tổ chức, thương thảo với nhà mạng xã hội, thiết kế hoặc thay đổi nội dung cho các dịch vụ, trả lời các bài đăng, v.v...

6.7.7.7 Thời gian nhân lực cho công tác đánh giá thư viện

Bao gồm các hoạt động sau:

- Lập kế hoạch cho các hoạt động đánh giá, thu thập dữ liệu phục vụ công tác thống kê và đánh giá hoạt động, phân tích chi phí, điều tra và phỏng vấn người sử dụng, điều tra và phỏng vấn nhân viên, quản lý khiếu nại, kiểm tra so sánh, đánh giá tác động, báo cáo.

CHÚ THÍCH: Không bao gồm việc phát triển mục tiêu chiến lược và tiêu chuẩn dịch vụ.

6.7.7.8 Thời gian nhân lực cho việc chuẩn bị bài giảng

Bao gồm các hoạt động sau:

- Xây dựng và cập nhật các bài giảng và tài liệu phát tay cho các lớp học trực tiếp, xây dựng và duy trì các tài liệu đào tạo trên nền web, chuẩn bị các chỉ dẫn người sử dụng và chỉ dẫn người sử dụng tự phục vụ trong buổi hướng dẫn sử dụng thư viện, kỹ năng thông tin và khai thác tài nguyên.

CHÚ THÍCH: Các hoạt động này cần tách rời khỏi mục 6.2.12.

6.7.7.9 Thời gian nhân lực cho các hoạt động thư viện lưu động

Hoạt động thư viện lưu động là hoạt động phục vụ ngoài trụ sở của thư viện được triển khai bằng việc sử dụng các trang thiết bị và phương tiện vận tải nhằm cung cấp tài liệu và sản phẩm, dịch vụ thư viện một cách chủ động, trực tiếp cho người sử dụng. Bao gồm các hoạt động sau:

- Lựa chọn, bổ sung tài liệu;
- Xử lý tài liệu và tổ chức bộ máy tra cứu theo quy định;
- Cung cấp dịch vụ thư viện;
- Truyền thông, vận động;
- Tổng kết, đánh giá hoạt động.

6.7.8 Nhân lực thư viện trong các ủy ban của tổ chức

Tính số lượng nhân viên thư viện là thành viên các ban và ủy ban của tổ chức mà thư viện trực thuộc vào cuối kỳ báo cáo.

CHÚ THÍCH 1: Chỉ tính các vị trí trong các ban và ủy ban chính thức dài hạn. Không bao gồm việc tham gia vào các nhóm đặc biệt và/hoặc các nhóm không chính thức.

CHÚ THÍCH 2: Tính riêng số nhân viên thư viện là thành viên trong một số ban/ủy ban.

Phụ lục A

(tham khảo)

Danh mục đề xuất cho phân tích thống kê chuyên sâu

A.1 Thông tin chung

Ngoài các hạng mục thống kê được định nghĩa trong Phần 2, phụ lục này đề xuất một số hạng mục phục vụ phân tích bổ sung. Thực tế cho thấy nhiều hạng mục thống kê có thể chia nhỏ theo nhu cầu của địa phương và/hoặc quốc gia và điều này cần được khuyến khích. Các hạng mục trong phụ lục này được khuyến nghị nhằm phục vụ mục đích so sánh quốc tế.

Khi tiếp tục phân chia các hạng mục, cần hết sức thận trọng để đảm bảo sử dụng những định nghĩa phù hợp trong từng lần tính, sao cho tổng của các hạng mục nhỏ có thể cộng gộp thành một số liệu thống kê chính xác cho các hạng mục đã nêu trong chính văn của Tiêu chuẩn này.

A.2 Mở rộng các hạng mục đã định nghĩa trong chính văn tiêu chuẩn

A.2.1 Sử dụng thư viện và người sử dụng

A.2.1.1 Các đối tượng người sử dụng

Số lượng người sử dụng và số lượng sử dụng có thể phân biệt theo loại đối tượng người sử dụng.

Một thư viện công cộng có thể phân chia người sử dụng thành các nhóm như sau:

- a) Người sử dụng cá nhân:
 - Trẻ em (từ 13 tuổi trở xuống);
 - Thanh niên (từ 14 đến 18 tuổi);
 - Người lớn;
 - Người cao tuổi (trên 65 tuổi);
- b) Cơ quan tổ chức;
- c) Nhân lực thư viện;
- d) Các nhóm người sử dụng mục tiêu khác, ví dụ: người sử dụng được phục vụ tại nhà.

CHÚ THÍCH 1: Có thể phân chia theo giới tính, nghề nghiệp và loại cơ quan tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Tính riêng các thư viện khác.

CHÚ THÍCH 3: Tính riêng người sử dụng bên ngoài.

Đối với một thư viện đại học, có thể tiếp tục phân chia người sử dụng theo:

- Sinh viên (toàn thời gian/bán thời gian);
- Học viên cao học (toàn thời gian/bán thời gian);

- Giảng viên/cán bộ nghiên cứu;
- Nhân lực thư viện;
- Người sử dụng chuyên nghiệp (cá nhân/tổ chức);
- Người sử dụng bên ngoài khác.

CHU THÍCH 1: Có thể chia nhỏ các nhóm sinh viên, học viên cao học và cán bộ giảng viên theo từng khoa.

CHU THÍCH 2: Tính riêng các thư viện khác.

Đối với thư viện trường học, có thể áp dụng phân chia thành các loại sau:

- 1) Học sinh;
- 2) Giáo viên;
- 3) Người sử dụng khác.

A.2.1.2 Các hình thức mượn tài liệu khác

Sử dụng các hạng mục cụ thể cho kho, bổ sung và chi phí ở mục A.2.2 để phân tích các hình thức mượn.

Cũng có thể tính các hạng mục sau:

- a) Số lượng mượn ngắn hạn (trong vòng 3 ngày, và bao gồm hình thức mượn ở mục 6.2.3.1);
- b) Số lượng đơn vị vật lý của các tài liệu cung cấp thường xuyên cho tổ chức như một hình thức ký gửi cho các thành viên của tổ chức (không được tính là mượn ở mục 6.2.3.1 do không được quy định trong định nghĩa 2.2.19); các hình thức mượn không phải là ký thác được tính bởi tổ chức đăng ký mượn, tức là tổ chức đã nhận được tài liệu ký thác;
- c) Số lượng mượn của người lớn;
- d) Số lượng mượn của trẻ em.

A.2.1.3 Câu hỏi tham khảo

Câu hỏi tham khảo có thể phân chia thành các loại:

- a) Truy hồi các tài liệu cụ thể (trong thư viện hoặc trong mục lục, cơ sở dữ liệu, thư mục);
- b) Gợi ý về các nguồn hoặc gợi ý để đọc về một chủ đề /đề tài cụ thể;
- c) Yêu cầu nhân viên thư viện cung cấp các sự kiện, dữ liệu, v.v... cụ thể;
- d) Lời khuyên về phần mềm thư viện cung cấp cho người sử dụng (ví dụ: công cụ thư mục);
- e) Dịch vụ thông tin giá trị gia tăng (phục vụ ngoài giờ, có thể có thu phí).

Trường hợp một câu hỏi đề cập đến nhiều khía cạnh, cần quyết định chủ đề chính.

A.2.1.4 Câu hỏi thông tin

Câu hỏi thông tin có thể phân chia thành các loại:

- a) Câu hỏi trực tiếp, ví dụ: các câu hỏi để định vị nhân lực hoặc tiện ích;
- b) Câu hỏi hành chính, ví dụ: giờ mở cửa và thủ tục đăng ký, thiết bị như máy in hoặc máy trạm.

TCVN 12843:2019

A.2.2 Bộ sưu tập và chi phí

A.2.2.1 Giới thiệu

Phân chính văn của Tiêu chuẩn này đã phân chia theo loại tài nguyên. Ngoài ra, còn có thể phân chia kho, tài liệu bổ sung và chi phí theo các mục từ A.2.2.2 đến A.2.2.6.

A.2.2.2 Chủ đề

Tính số đơn vị vật lý và/hoặc nhan đề trong bộ sưu tập và phân biệt tài liệu bổ sung theo chủ đề.

Đối với thư viện công cộng và trường học, các hạng mục rộng được gợi ý như sau:

a) Theo chủ đề:

- Tài liệu hư cấu;
- Tài liệu phi hư cấu;
- Tài liệu tham khảo

b) Theo đối tượng mục tiêu (chỉ dành cho thư viện công cộng):

- Người lớn;
- Trẻ em (từ 13 tuổi trở xuống).

Có thể kết hợp chủ đề và đối tượng mục tiêu (ví dụ tài liệu phi hư cấu dành cho người lớn).

Tất cả các loại hình thư viện nên sử dụng cách phân loại sau đây:

- Tổng loại, tra cứu;
- Thần học và tôn giáo;
- Ngôn ngữ và văn học;
- Triết học, tâm lý học, tiểu sử và lịch sử;
- Nghệ thuật, thiết kế, nghệ thuật biểu diễn, kiến trúc và thể thao;
- Sinh học và hóa học;
- Y học (bao gồm lâm sàng, tiền lâm sàng, các lĩnh vực lân cận);
- Vật lý học (bao gồm khoa học địa chất);
- Kỹ thuật và công nghệ;
- Toán học, máy tính và công nghệ thông tin;
- Khoa học xã hội;
- Giáo dục;
- Kinh doanh và quản lý;
- Luật.

A.2.2.3 Phương thức bổ sung

Tính số đơn vị vật lý và/hoặc nhan đề được bổ sung bằng phương thức:

- Mua và đăng ký;
- Trao đổi;
- Tặng biếu
- Quyền lưu chiếu.

CHÚ THÍCH Tổng số nhan đề sách điện tử hoặc xuất bản phẩm nhiều kỳ dạng điện tử đã đăng ký phải được tính riêng.

A.2.2.4 Nước xuất bản

Tính số đơn vị vật lý và/hoặc nhan đề đã bổ sung và/hoặc chi phí bổ sung theo:

- Xuất bản trong nước;
- Xuất bản ở các nước khác.

A.2.2.5 Ngôn ngữ của tài liệu

Tính số đơn vị vật lý và/hoặc nhan đề đã bổ sung và/hoặc chi phí bổ sung theo:

- Tài liệu bằng ngôn ngữ quốc gia;
- Tài liệu bằng các ngôn ngữ khác.

CHÚ THÍCH: Thư viện công cộng có thể phân biệt cụ thể "các ngôn ngữ khác" thành các nhóm văn hóa.

A.2.2.6 Bộ sưu tập điện tử

Tính số nhan đề và tài liệu bổ sung theo phương thức bổ sung:

- Mua;
- Đăng ký;
- Số hóa từ bộ sưu tập truyền thống;
- Tài nguyên Internet miễn phí, truy cập được qua mục lục trực tuyến của thư viện.

Các hạng mục trên đây nên, nếu được chọn, được gán cho kho, tài liệu bổ sung và chi phí.

A.2.2.7 Truy cập và tiện ích

Tính số biểu ghi mục lục được bổ sung trong kỳ báo cáo (xem 5.4.5) theo các loại nhỏ sau:

- Biên mục sao chép (biểu ghi được mua hoặc lấy từ các nguồn khác);
- Biên mục gốc;
- Biên mục hỏi cố;
- Biên mục chủ đề và/hoặc bổ sung một ký hiệu phân loại.

A.3 Các hạng mục bổ sung (không có trong chính văn Tiêu chuẩn này)

A.3.1 Giới thiệu

Các khía cạnh khác của bộ sưu tập và dịch vụ cũng có thể được tính nhằm phản ánh các loại hình, nhiệm vụ và/hoặc kho thư viện đặc thù.

A.3.2 Luận án tiến sĩ

Tính số nhan đề và các tài liệu bổ sung theo hình thức (phù hợp với các thư viện đại học):

- Dạng in;
- Ví dạng;
- Dạng điện tử.

A.3.3 Tài liệu chính phủ

Tính tổng số tài liệu và số tài liệu bổ sung theo hình thức:

- Dạng in;
- Ví dạng;
- Dạng điện tử.

A.3.4 Bộ sưu tập tài liệu quý hiếm

Thường tính số đơn vị vật lý và tài liệu bổ sung theo các loại như:

- a) Sách quý hiếm (xuất bản từ 1800 trở về trước);
- b) Sách quý hiếm (xuất bản sau 1800);
- c) Sách in trước 1501;
- d) Tài liệu chép tay:
 - Bản thảo tiếng Latin;
 - Bản thảo không bằng tiếng Latin;
 - Tờ rời và sách cuộn;
 - Bút tích;
 - Sách nhạc chép tay và bản thảo nhạc chép tay;
 - Tài liệu lưu trữ và hồ sơ về cá nhân, cơ quan tổ chức (các bộ sưu tập chứa tài liệu chép tay, thư, ghi chú, ảnh và các tài liệu khác được tặng lại cho thư viện hoặc được thư viện mua lại).

CHÚ THÍCH: Tài liệu chép tay minh họa và trang trí theo phong cách phương Tây không có chữ viết được phân vào nhóm bản thảo tiếng Latin hoặc phi Latin theo nguồn gốc xuất xứ của chúng.

Ở một số nước/khu vực trên thế giới, có thể áp dụng các loại hình tài liệu khác.

A.3.5 Định chỉ mục

Tính số biểu ghi được định chỉ mục cho dịch vụ và cơ sở dữ liệu thư mục.

CHÚ THÍCH: Tính riêng số lượng biểu ghi do một thư viện quốc gia thực hiện để xuất bản thư mục quốc gia.

A.3.6 Tài liệu trong kho lưu trữ nội sinh

Tính số tài liệu trong kho lưu trữ nội sinh, nếu thư viện có tham gia vào việc thu thập tài liệu và/hoặc vận hành kho lưu trữ.

Các số liệu sau cần được tính theo nội dung của kho lưu trữ:

- a) Số lượng tài liệu lưu trữ, ví dụ: bài tạp chí, luận văn hoặc luận án tiến sĩ, bài tham luận hội thảo, báo cáo, bản in trước, học liệu, bộ dữ liệu;
- b) Số lượng tài liệu thuộc diện truy cập hạn chế;
- c) Số lượng tài liệu được bổ sung trong kỳ báo cáo;

CHÚ THÍCH 1: Học liệu và các bộ dữ liệu phải được tính riêng.

CHÚ THÍCH 2: Một bộ dữ liệu được tính là một tài liệu.

- d) Số lượng tài liệu được lưu giữ dưới dạng biểu ghi thư mục;
- e) Số lượng biểu ghi không kèm theo tài liệu được bổ sung trong kỳ báo cáo

Các số liệu sau đây cần được tính theo cách sử dụng tài liệu:

- Số lượng truy cập vào kho lưu trữ
- Số lượng tải về đơn vị nội dung (toàn bộ tài liệu hoặc phần của tài liệu).

A.3.7 Các hoạt động xuất bản của thư viện

Tính số tài liệu (nhan đề) do thư viện xuất bản trong kỳ báo cáo.

CHÚ THÍCH 1: Thư viện chịu trách nhiệm xuất bản hoàn toàn tài liệu. Các hoạt động xuất bản do thư viện hoặc do bộ phận xuất bản trực thuộc thư viện quản lý. Các tài liệu đồng xuất bản phải tính riêng.

CHÚ THÍCH 2: Không tính các ấn phẩm nhỏ như tờ rơi và sách mỏng và các ấn phẩm không thường xuyên được phát hành chủ yếu phục vụ các mục đích thương mại, kinh doanh hoặc liên doanh, phục vụ mục đích giao dịch, mục đích cá nhân, nội bộ hoặc xã hội.

CHÚ THÍCH 3: Tài liệu có thể được xuất bản ở dạng truyền thống hoặc số, hoặc có thể được in theo yêu cầu.

CHÚ THÍCH 4: Các tài liệu mà thư viện chỉ tham gia vào việc thu thập và phân phối thông qua kho lưu trữ nội sinh được tính ở mục A.3.6.

CHÚ THÍCH 5: Những bản thuộc bộ sưu tập truyền thống đã được số hóa nhằm mục đích bảo quản và phân phối được tính ở mục 6.5.5.

TCVN 12843:2019

A.3.8 Dịch vụ cho trường học và trường mầm non

A.3.8.1 Thông tin chung

Nhiều thư viện công cộng và khoa học hợp tác với các trường học và trường mầm non địa phương trong việc cung cấp dịch vụ cho các nhóm người sử dụng mục tiêu theo độ tuổi hoặc hình thức. Mục đích chính của hoạt động này là hướng tới việc mở rộng phạm vi và tăng cường hiệu quả sử dụng của các tài nguyên và dịch vụ thư viện cho trẻ em và nhằm nâng cao kiến thức thông tin.

Các dịch vụ này thường bao gồm những hoạt động và dịch vụ một lần, nhưng cũng có thể được thực hiện liên tục trong một khoảng thời gian, ví dụ: dịch vụ tham khảo cho học sinh khi học sinh làm bài tập.

CHÚ THÍCH 1: Không bao gồm dịch vụ của thư viện công cộng hoặc khoa học dành cho các thư viện trường học.

CHÚ THÍCH 2: Việc luân chuyển tài liệu thường xuyên cho một trường học được tính trong mục A.2.1.2.

Các dịch vụ cung cấp cho trường học hoặc trường mầm non thay đổi theo nhu cầu, nhưng thường bao gồm các loại sau:

- Tham quan thư viện có hướng dẫn;
- Hướng dẫn sử dụng thư viện;
- Đào tạo về tài liệu và cơ sở dữ liệu phù hợp với các lớp hoặc khóa học đặc biệt.

A.3.8.2 Dịch vụ

Các số liệu sau đây cần được tính:

- a) Số lượng hoạt động hoặc sự kiện do thư viện tổ chức cho trường học hoặc trường mầm non trong kỳ báo cáo;
- b) Số lượng người tham dự các hoạt động hoặc sự kiện trong kỳ báo cáo.

Phụ lục B
(tham khảo)
Cộng lũy tiến

B.1 Thông tin chung

Phụ lục này trình bày việc biên tập số liệu thống kê quốc gia và số liệu thống kê được tập hợp khác. Các bộ dữ liệu phải hoàn chỉnh để đảm bảo khả năng so sánh giữa các bộ số liệu thống kê và lưu trữ theo thời gian.

Nếu khó thống kê đầy đủ dữ liệu thực tế, ngoài số liệu thống kê thực cần bổ sung thêm các số liệu ước định để có cái nhìn đầy đủ nhất về vấn đề. Quy trình này thường được gọi là "cộng lũy tiến" ("grossing up") và có thể thực hiện bằng nhiều phương pháp. Sử dụng phương pháp nào phụ thuộc vào số liệu thống kê cần tính và mức độ đầy đủ của các dữ liệu đã có.

Có thể xác định ba phương pháp chính như trong các mục B.2, B.3 và B.4.

B.2 Phương pháp 1: Theo đối tượng phục vụ của thư viện

Tính tỷ lệ giữa tổng số người sử dụng của các thư viện cung cấp dữ liệu và tất cả các thư viện trong hệ thống, và nhân với số liệu đã biết.

Ví DỤ: Giả sử chỉ có 12 trên tổng số 15 thư viện đã cung cấp dữ liệu, nhưng đã biết tổng số người sử dụng của tất cả các thư viện.

Nếu tổng số người sử dụng của 15 thư viện = 200.000

Và tổng số người sử dụng của 12 thư viện cung cấp dữ liệu = 150.000

Sau đó hệ số khấu trừ được gán cho dữ liệu sẵn có là:

$$200.000/150.000 = 1,33$$

Nếu dữ liệu tổng do 12 thư viện cung cấp = 300.000,

Thì tổng số ước tính cho 15 thư viện là:

$$1,33 \times 300.000 = 399.000$$

B.3 Phương pháp 2: Dựa trên dữ liệu năm trước

Tính tỷ lệ thay đổi giữa năm trước và năm hiện tại đối với các thư viện cung cấp dữ liệu trong cả hai năm, và nhân tỷ lệ này với số liệu của năm ngoái đối với những thư viện không cung cấp dữ liệu trong năm nay. Sau đó, kết quả ước tính này có thể cộng gộp với dữ liệu đã biết của năm nay để có số liệu ước tính cho tất cả các thư viện trong hệ thống.

TCVN 12843:2019

VÍ DỤ: Giả sử có tổng cộng 15 thư viện

- 10 thư viện cung cấp dữ liệu trong cả năm 2010 (năm ngoái) và 2011 (năm nay);
- 3 thư viện không cung cấp dữ liệu năm 2011, nhưng đã cung cấp năm 2010;
- 2 thư viện không cung cấp dữ liệu năm 2010, nhưng đã cung cấp năm 2011.

Khi đó:

	Tổng của năm 2010	Tổng của năm 2011	Tỷ lệ thay đổi
Tổng số được cung cấp bởi 12 thư viện năm 2011		250.000	
Dữ liệu được cung cấp bởi 10 thư viện trong cả hai năm	200.000	220.000	$220.000/200.000 = 110\%$
3 thư viện không cung cấp dữ liệu năm 2011	15.000	$15.000 \times 110\% = 16.500$	
Ước tính cho 15 thư viện năm 2011		$250.000 + 16.500 = 266.500$	

B.4 Phương pháp 3: Dựa trên các dữ liệu đã có khác

Có thể tìm giá trị ước tính cho biến số bị thiếu từ các dữ liệu đã có của các biến số khác. Ví dụ, chi phí cho nhân lực (bị thiếu) có thể ước tính từ số lượng nhân lực (đã có) bằng cách sử dụng chi phí trung bình trên mỗi nhân lực từ các cơ quan cung cấp số liệu khác.

VÍ DỤ: Giả sử Thư viện A cung cấp số liệu về 1.000 cuốn sách đã mua trong năm, nhưng không thể cung cấp số liệu về chi phí liên quan.

Nếu các thư viện còn lại cung cấp được cả hai số liệu với tổng số 20.000 bản sách đã mua và tổng chi phí là 150.000 EUR, khi đó:

Chi phí trung bình cho mỗi cuốn sách: 150.000 EUR

$20.000 = 7,50$ EUR

Chi phí ước tính của Thư viện A: $1.000 \times 7,50 = 7.500$ EUR

Tổng chi phí ước tính của tất cả các thư viện: $150.000 + 7.500 = 157.500$ EUR¹

¹ Khi áp dụng trong thực tế, có thể sử dụng đồng tiền Việt Nam

B.5 Thay đổi phương pháp ước tính

Trong một số trường hợp, ngoài số người sử dụng thư viện còn các biến số khác phù hợp hơn có thể dùng làm trọng số trong Phương pháp 1. Trường hợp không có lựa chọn khả thi khác thì có thể sử dụng cách cuối cùng là số lượng thư viện (tức là tỷ lệ 15/12 trong Ví dụ 1).

Có thể tính riêng cho từng nhóm thư viện thuộc các loại hình khác nhau (chủ yếu căn cứ vào quy mô thư viện), sau đó kết quả được tích lũy cho bộ phận.

Nếu thích hợp, có thể phối hợp các phương pháp này.

Có thể phải áp dụng các thủ tục đặc biệt khi dữ liệu bị thiếu được tập trung ở các thư viện không điển hình. Ví dụ, “thư viện không điển hình” có thể là các thư viện trường đại học chỉ phục vụ học viên cao học hoặc thư viện phim ảnh với bộ sưu tập in khiếm tốn.

Sự thay đổi trong phương pháp ước tính phải được nêu trong số liệu thống kê được công bố, kèm theo chú thích về các thủ tục đã áp dụng.

Phụ lục C
(tham khảo)

Danh mục thuật ngữ và định nghĩa theo văn chữ cái

STT	Thuật ngữ (Tiếng Việt)	Thuật ngữ (Tiếng Anh)	Số điều	Số trang
1	Ấn phẩm phi thương mại	non-commercial publication	2.3.1	19
2	Ấn phẩm thương mại	commercial publication	2.3.2	20
3	Bài đăng trên nhật ký trực tuyến	blog post	2.2.1	11
4	Bảo quản	preservation	2.5.1	31
5	Bảo quản số	digital preservation	2.3.5	20
6	Bảo tồn	conservation	2.5.2	31
7	Báo	newspaper	2.3.4	20
8	Bằng sáng chế	patent	2.3.3	20
9	Biểu ghi mô tả	descriptive record	2.3.6	20
10	Biểu ghi mục lục	catalogue records	6.4.4	62
11	Bổ sung	acquisition	2.3.7	20
12	Bộ công cụ	kit	2.3.8	20
13	Bộ dữ liệu	dataset	2.3.9	21
14	Bộ sưu tập điện tử	electronic collection	2.3.10	21
15	Bộ sưu tập quốc gia	national collection	2.3.11	21
16	Bộ sưu tập quý hiếm	rare materials collection	A.3.4	77
17	Bộ sưu tập số hóa	digitized collection	2.3.12	21
18	Bộ sưu tập thư viện	library collection	2.3.13	21
19	Câu hỏi tham khảo	reference question	2.2.2	11
20	Câu hỏi thông tin	informational question	2.2.3	11
21	Chi phí hoạt động	operating expenditure	2.6.2	33
22	Chi phí đầu tư	capital expenditure	2.6.1	33
23	Chi thường xuyên	ordinary expenditure	2.6.2	33
24	Chuyên khảo	monograph	2.3.14	22

STT	Thuật ngữ (Tiếng Việt)	Thuật ngữ (Tiếng Anh)	Số điều	Số trang
25	Công bố nghiên cứu của nhân lực thư viện	library staff research publication	2.5.3	31
26	Cơ sở dữ liệu	database	2.3.15	22
27	Cung cấp tài liệu bên ngoài	external document supply	2.2.4	11
28	Cung cấp tài liệu điện tử [gián tiếp]	electronic document delivery (mediated)	2.2.5	12
29	Dịch vụ di động	mobile service	6.2.15.1	52
30	Dịch vụ điện tử	electronic service	2.2.6	12
31	Dịch vụ mạng xã hội	social network service	2.2.7	13
32	Dịch vụ tham khảo	reference service	2.2.8	13
33	Dịch vụ thư viện tương tác	interactive library service	2.2.9	13
34	Diện tích sử dụng	usable area	2.4.1	29
35	Diện tích sử dụng thực	net usable area	6.4.7.1	63
36	Dự án	project	2.5.4	31
37	Dự án hợp tác	cooperative project	2.5.5	31
38	Đào tạo nghiệp vụ	professional education	2.7.1	33
39	Đào tạo người sử dụng	user training	2.2.10	13
40	Đào tạo nhân lực	staff training	2.7.2	33
41	Đào tạo tại nơi sử dụng	point-of-use training	2.2.11	13
42	Đặt trước	reservation	2.2.12	13
43	Đĩa nén chỉ đọc/Đĩa CD-ROM	compact disc read-only memory	2.3.16	22
44	Đĩa quang kỹ thuật số/Đĩa DVD	digital versatile disk	2.3.17	22
45	Điểm dịch vụ bên ngoài	external service point	2.1.1	7
46	Định chỉ mục	indexing	A.3.5	80
47	Đối tượng mục tiêu	target population	2.2.13	13
48	Đối tượng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt	target population with special needs	2.2.14	14

TCVN 12843:2019

STT	Thuật ngữ (Tiếng Việt)	Thuật ngữ (Tiếng Anh)	Số điều	Số trang
49	Đối tượng phục vụ của thư viện	population to be served	2.2.15	14
50	Đơn vị hành chính	administrative unit	2.1.2	7
51	Đơn vị nội dung	content unit	2.3.18	23
52	Đơn vị vật lý	physical unit	2.3.19	23
53	Gia hạn	renewal	2.2.16	14
54	Giờ mở cửa	opening hours	2.4.2	29
55	Giờ mở cửa không có nhân lực thư viện	unstaffed opening hours	2.4.3	29
56	Hệ thống phân phối nội dung	podcast	2.2.17	14
57	Hoạt động xuất bản của thư viện	publishing by libraries	2.5.6	32
58	Kho	stock	2.3.20	23
59	Kho đóng	closed stacks	2.4.4	29
60	Kho lưu trữ nội sinh	institutional repository	2.3.21	23
61	Kho lưu trữ truy cập mở	open access repository	2.3.22	23
62	Kho mở	open stacks	2.4.5	30
63	Khu vực dành cho người sử dụng	user place	2.4.6	30
64	Khu vực mượn	lending area	2.4.7	30
65	Luận án tiến sĩ	doctoral dissertations	A.3.2	77
66	Lượt đến (lượt đến thực)	visit (physical visit)	2.2.18	14
67	Lượt đến trực tuyến	virtual visit	2.2.19	15
68	Mạng máy tính	network/computer network	2.4.8	30
69	Máy đọc sách điện tử	eBook reader	2.3.23	24
70	Máy sao chụp	photocopiers	6.4.5	63
71	Máy trạm truy cập công cộng	public access workstation	2.4.9	30
72	Mục lục trực tuyến	online catalogue	2.2.20	15
73	Mượn	loan	2.2.21	15
74	Mượn liên thư viện	interlibrary loan	2.2.22	15
75	Mượn tài liệu phục vụ triển lãm	loan to exhibitions	6.2.5.3	47

STT	Thuật ngữ (Tiếng Việt)	Thuật ngữ (Tiếng Anh)	Số điều	Số trang
76	Mượn tại chỗ	on-site loan	2.2.23	16
77	Nghiên cứu thư viện	library research	2.5.7	32
78	Người mượn thực	active borrower	2.2.24	16
79	Người sử dụng	user	2.2.25	16
80	Người sử dụng bên ngoài	external user	2.2.26	16
81	Người sử dụng có đăng ký	registered user	2.2.27	16
82	Người sử dụng thực	active user	2.2.28	16
83	Nhan đề	title	2.3.24	24
84	Nhân lực chuyên nghiệp	professional staff	2.7.4	34
85	Nhân lực chuyên trách	qualified specialist staff	2.7.5	34
86	Nhân lực khác	other staff	2.7.6	34
87	Nhân lực thư viện	library staff	2.7	33
88	Nhân viên thư viện	library employee	2.7.3	34
89	Nhân sao tài liệu	copying	6.2.7	47
90	Nhật ký cá nhân trên mạng	blog	2.2.29	17
91	Nhật ký trực tuyến	blog/weblog	2.2.29	17
92	Phí xuất bản truy cập mở	open access publishing fees	2.6.3	33
93	Phục chế	restoration	2.5.8	32
94	Quan hệ đối tác	partnership	2.5.9	32
95	Quyền truy cập	access rights	2.3.25	24
96	Sách	book	2.3.26	24
97	Sách điện tử	eBook /electronic book	2.3.27	24
98	Sách quý hiếm	rare book	2.3.28	24
99	Sao chụp	photocopying	6.2.7.1	49
100	Số hóa	digitization	2.3.29	25
101	Sử dụng tại chỗ	in-house use	2.2.30	17
102	Sự kiện	event	2.2.31	17

TCVN 12843:2019

STT	Thuật ngữ (Tiếng Việt)	Thuật ngữ (Tiếng Anh)	Số điều	Số trang
103	Sự kiện trực tuyến	virtual event	2.2.32	17
104	Tài liệu	document	2.3.30	25
105	Tài liệu âm nhạc dạng in	printed music document	2.3.31	25
106	Tài liệu bản đồ	cartographic document	2.3.32	25
107	Tài liệu chép tay	manuscript	2.3.33	25
108	Tài liệu chính phủ	government document	2.3.34	25
109	Tài liệu đa phương tiện	multimedia document	2.3.35	26
110	Tài liệu đồ họa	graphic document	2.3.36	26
111	Tài liệu nghe nhìn	audiovisual document	2.3.37	26
112	Tài liệu số	digital document	2.3.38	26
113	Tài liệu số khác	other digital document	2.3.39	27
114	Tài liệu số nguyên sinh	born digital document	2.3.40	27
115	Tài liệu thư viện khác	other library document	2.3.41	27
116	Tài liệu vi dạng	microform	2.3.42	27
117	Tài nguyên Internet miễn phí	free Internet resource	2.3.43	27
118	Tải về	download	2.2.33	17
119	Tài trợ đặc biệt	special grant	2.6.4	33
120	Tập	volume	2.3.44	27
121	Thanh lọc	withdraw	2.3.45	28
122	Thiết bị di động	mobile device	2.2.34	18
123	Thiết bị sao chụp	reprographic facility	6.4.5	63
124	Thư mục quốc gia	national bibliography	2.4.10	30
125	Thư viện	library	2.1.3	8
126	Thư viện chi nhánh	branch library	2.1.4	8
127	Thư viện chính	main library	2.1.12	10
128	Thư viện chính phủ	government library	2.1.5.1	08
129	Thư viện chuyên ngành	special library	2.1.5	08

STT	Thuật ngữ (Tiếng Việt)	Thuật ngữ (Tiếng Anh)	Số điều	Số trang
130	Thư viện chuyên ngành khác	other special library	2.1.5.7	09
131	Thư viện công cộng	public library	2.1.6	09
132	Thư viện công nghiệp và thương mại	industrial and commercial library	2.1.5.4	09
133	Thư viện của các hiệp hội, hội nghề nghiệp và học thuật	library of professional and learned institution and associations	2.1.5.3	08
134	Thư viện dịch vụ y tế	health-service library	2.1.5.2	08
135	Thư viện đại học	academic library	2.1.7	09
136	Thư viện lưu động	mobile library	2.1.8	10
137	Thư viện lưu trữ	storage library	2.1.9	10
133	Thư viện quốc gia	national library	2.1.10	10
139	Thư viện trung tâm	central library	2.1.11	10
140	Thư viện truyền thông	media library	2.1.5.5	09
141	Thư viện trường học	school library	2.1.12	10
142	Thư viện vùng	regional library	2.1.5.6	09
143	Thư viện y học	medical library	2.1.5.2	08
144	Tìm kiếm	search	2.2.35	18
145	Tình nguyện viên	volunteer	2.7.7	34
146	Tính chiều dài giá sách	shelf count	6.4.7.4	65
147	Tổng diện tích sàn	gross floor area	2.4.11	31
143	Trang thông tin điện tử của thư viện	library website	2.2.36	18
149	Trang tin mở	wiki	2.2.37	18
150	Triển lãm	exhibition	2.2.38	18
151	Truy cập	access	2.2.39	19
152	Truy cập bị từ chối	rejected access/ turnaway	2.2.40	19
153	Truy cập Internet	Internet access	2.2.41	19

TCVN 12843:2019

STT	Thuật ngữ (Tiếng Việt)	Thuật ngữ (Tiếng Anh)	Số điều	Số trang
154	Truy cập mở	open access	2.3.46	28
155	Tùng thư chuyên khảo	monographic series	2.3.47	28
156	Xuất bản phẩm định kỳ	periodical	2.3.48	28
157	Xuất bản phẩm nhiều kỳ	serial	2.3.49	28
158	Xuất bản phẩm nhiều kỳ dạng điện tử	electronic serial	2.3.50	28
159	Xuất bản phẩm quốc gia	national imprint	2.3.51	29

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học. Luật số: 34/2018/QH14
 - [2] Luật Thư viện. Luật số 46/2019/QH14.
 - [3] Thông tư số 18/2014/TT-BVHTTDL ngày 08 tháng 12 năm 2014 quy định về hoạt động chuyên môn nghiệp vụ của thư viện.
 - [4] Thông tư số 04/2015/TT-BVHTTDL ngày 19 tháng 6 năm 2015 quy định chế độ báo cáo thống kê tổng hợp áp dụng đối với cơ quan quản lý về văn hóa, gia đình và thể dục thể thao thuộc các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.
 - [5] Thông tư số 33/2018/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 10 năm 2018 quy định về hoạt động thư viện lưu động và luân chuyển tài liệu.
 - [6] TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001), Thông tin và Tư liệu – Từ vựng.
 - [7] TCVN 11774:2016 (ISO 11620:2014), Thông tin và Tư liệu – Bộ chỉ số đánh giá hoạt động thư viện.
 - [8] ISO 2789:2013, Information and documentation – International library statistics (Thông tin và tư liệu – Thống kê thư viện quốc tế)
 - [9] COUNTER. Đếm lượt sử dụng trực tuyến của các tài nguyên điện tử kết nối mạng: Quy tắc thực hành COUNTER dành cho tạp chí và cơ sở dữ liệu: Ấn hành lần thứ 4, 2012. Truy cập tại http://www.projectcounter.org/code_practice.html
-