

RSNI3

Rancangan Standar Nasional Indonesia 3

**Informasi dan dokumentasi – Indikator kinerja
perpustakaan
Information and documentation – Library performance
indicator**

(ISO 11620:2023, IDT)

ICS 01.140.20



Daftar Isi

	Halaman
Prakata	I
Pendahuluan	II
1 Ruang lingkup	1
2 Acuan normatif.....	1
3 Istilah dan definisi	1
4 Pengukuran kinerja	30
4.1 Manajemen mutu.....	30
4.2 Pengukuran kinerja dalam manajemen mutu	31
4.3 Penggunaan indikator kinerja dalam	31
4.3.1 Umum.....	32
4.3.2 Tujuan indikator kinerja	32
4.3.3 Pemilihan indikator kinerja	32
4.3.4 Keterbatasan pengukuran kinerja	33
4.4 Pengukuran kinerja versus penilaian dampak	36
4.4.1 Tujuan dua pendekatan.....	36
4.4.2 Metode dua pendekatan.....	36
4.4.3 Indikator dampak potensial	38
5 Indikator kinerja dalam standar ini.....	40
5.1 Umum	40
5.2 Kriteria untuk indikator kinerja	41
5.3 Kerangka Kerja Deskriptif	43
5.3.1 Umum.....	43
5.3.2 Pendekatan <i>Balanced Score Card</i>	43
5.3.3 Penyajian Indikator	44
6 Daftar indikator kinerja perpustakaan.....	47
Lampiran A (informatif) Deskripsi dari Indikator kinerja.....	56
Bibliografi	234

Prakata

SNI ISO 11620:2023, *Informasi dan dokumentasi – Indikator kinerja perpustakaan*, merupakan standar yang disusun dengan jalur adopsi tingkat keselarasan identik dari ISO 11620:2023, *Information and documentation – Library performance indicator*, dengan metode adopsi terjemahan dua bahasa dan ditetapkan oleh BSN Tahun 2024. Standar ini merupakan revisi sekaligus menggantikan SNI sebelumnya, yaitu SNI ISO 1620:2014.

Standar ini disusun oleh Komite Teknis 01-01, Perpustakaan dan Kepustakaan. Standar ini telah dibahas melalui rapat teknis dan disepakati dalam rapat konsensus pada tanggal 2 Mei 2024 di Jakarta, yang dihadiri oleh para pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait yaitu perwakilan dari pemerintah, pelaku usaha, konsumen, dan pakar. Standar ini telah melalui tahap jajak pendapat pada tanggal 24 Juli 2024 sampai dengan 7 Agustus 2024 dengan hasil akhir disetujui menjadi SNI.

Apabila pengguna menemukan keraguan dalam Standar ini, maka disarankan untuk melihat standar aslinya, yaitu ISO 11620:2023, dan/atau dokumen terkait lain yang menyertainya.

Perlu diperhatikan bahwa kemungkinan beberapa unsur dari Standar ini dapat berupa hak kekayaan intelektual (HAKI). Namun selama proses perumusan SNI, Badan Standardisasi Nasional telah memperhatikan penyelesaian terhadap kemungkinan adanya HAKI terkait substansi SNI. Apabila setelah penetapan SNI masih terdapat permasalahan terkait HAKI, Badan Standardisasi Nasional tidak bertanggung jawab mengenai bukti, validitas, dan ruang lingkup dari HAKI tersebut.

Pendahuluan

Standar ini berkaitan dengan evaluasi perpustakaan dari semua jenis perpustakaan.

Tujuan utama dari standar ini adalah untuk mendukung penggunaan indikator kinerja kualitas layanan perpustakaan dan untuk menjelaskan tentang bagaimana melakukan pengukuran kinerja.

Indikator kinerja dapat digunakan oleh suatu perpustakaan untuk membandingkan kinerja dari satu waktu ke waktu lain. Indikator ini dapat juga digunakan untuk perbandingan satu perpustakaan dengan perpustakaan, tetapi harus dilakukan dengan cermat. Perbandingan di antara perpustakaan perlu mempertimbangkan perbedaan konstituen perpustakaan dan atribut perpustakaan, dengan pemahaman yang baik mengenai indikator yang digunakan, batasan perbandingan, dan interpretasi data yang cermat.

Terdapat beberapa keterbatasan lain pada indikator kinerja dalam standar ini sesuai dengan faktor setempat, seperti komunitas yang dilayani, mandat layanan, dan infrastruktur teknologi dan keuangan perpustakaan. Hasil dari penggunaan indikator kinerja dalam standar ini dimaksudkan untuk penafsiran hasil dengan memperhatikan faktor tersebut.

Indikator kinerja tidak ditetapkan untuk semua layanan, kegiatan, dan jenis penggunaan perpustakaan, baik karena indikator tersebut belum diusulkan dan diuji pada saat perumusan standar ini, maupun karena tidak memenuhi kriteria yang ditentukan (lihat 5.2).

Indikator kinerja yang tercantum dalam standar ini tidak mencerminkan semua ukuran atau teknik evaluasi yang dilakukan. Standar ini menawarkan metodologi dan pendekatan yang telah diterima, teruji, dan dapat diakses oleh publik (tidak bersifat eksklusif) untuk mengukur berbagai kinerja layanan perpustakaan.

Kualitas layanan perpustakaan berkaitan dengan topik yang lebih luas yaitu manajemen kualitas dan jaminan kualitas. Standar ini mengakui dan mendukung Standar Internasional yang disusun oleh ISO/TC 176.

Introduction

This document is concerned with the evaluation of libraries of all types.

The main purpose of this document is to endorse the use of performance indicators regarding the quality of library services in libraries and to spread knowledge about how to conduct performance measurement.

Performance indicators can be used for comparison over time within the same library. Comparisons between libraries can also be made, but only with caution. Comparisons between libraries will need to consider any differences in the constituencies of the libraries and library attributes, with a good understanding of the indicators used, limitations to comparisons, and careful interpretation of the data.

There are other limitations to the performance indicators in this document that depend on local factors, such as the community the library serves, service mandates, and the technological and financial infrastructure. Results from the use of performance indicators in this document are intended to be interpreted with regard to these factors.

Performance indicators are not specified for all services, activities, and types of use of the library, either because such indicators have not been proposed and tested at the time of formulation of this document, or because they did not fulfil the criteria specified (see 5.2).

The performance indicators included in this document do not reflect all possible measures or evaluation techniques. It offers accepted, tested, and publicly accessible (i.e. non-proprietary) methodologies and approaches to measuring a range of library service performance.

The quality of library services is related to the broader topic of quality management and quality assurance. This document acknowledges and supports the International Standards prepared by ISO/TC 176.

Setiap indikator dalam standar ini diberi nama yang unik. Nama ini terkadang berbeda dengan literatur yang menjadi dasar deskripsinya. Perbedaan tersebut dituliskan dalam deskripsi indikator.

Indikator kinerja yang termasuk dalam standar ini adalah indikator yang digunakan secara luas, didokumentasikan dengan baik dalam literatur, atau telah teruji secara memadai di lapangan. Indikator tambahan telah dikembangkan oleh kelompok kerja dengan analogi pada indikator yang sudah ada agar dapat mencakup semua layanan dan kegiatan perpustakaan.

Layanan perpustakaan akan terus berkembang dan berevolusi, dan evolusi tersebut akan memerlukan pemantauan yang terkait dengan indikator dalam standar ini. Komunitas perpustakaan dan informasi didorong untuk membuat mekanisme, dan memberikan prioritas utama untuk mengembangkan indikator yang relevan untuk layanan dan sumber daya perpustakaan yang sudah ada dan yang sedang berkembang.

Standar ini akan dikelola oleh sebuah kelompok kerja yang akan memantau perkembangan dan memasukkan indikator tambahan ketika indikator tersebut diuji dan divalidasi.

Every indicator in this document is given a unique name. This name sometimes differs from the literature upon which its description is based. Such differences are documented in the descriptions of the indicators.

The performance indicators included in this document are either in widespread use, well documented in the literature, or sufficiently field-tested. Additional indicators have been developed by the working group in analogy to existing ones in order to cover as far as possible all library services and activities.

Library services will continue to develop and evolve, and such evolution will require monitoring as related to the indicators in this document. The library and information community is encouraged to establish mechanisms and to give high priority to developing relevant indicators for existing and emerging library services and resources.

This document will be maintained by a working group that will monitor developments and incorporate additional indicators as they are tested and validated.

Information and documentation — Library performance indicators

Informasi dan Dokumentasi – Indikator kinerja perpustakaan

1 Ruang lingkup

Standar ini menetapkan persyaratan indikator kinerja untuk perpustakaan dan menetapkan seperangkat indikator untuk digunakan oleh semua jenis perpustakaan. Standar ini juga memberikan panduan penerapan indikator kinerja bagi perpustakaan yang belum memiliki indikator tersebut.

Standar ini dapat diterapkan untuk semua jenis perpustakaan di semua negara. Namun demikian, tidak semua indikator kinerja sesuai untuk semua perpustakaan. Batasan penerapan indikator kinerja individu tercantum dalam klausul ruang lingkup pada deskripsi setiap indikator (lihat Lampiran A).

Standar ini menyediakan istilah baku dan definisi ringkas dari indikator kinerja. Selain itu, standar ini juga berisi penjelasan rinci indikator, dan pengumpulan serta analisis data yang diperlukan.

Standar ini dimaksudkan untuk memungkinkan pencantuman indikator kinerja yang tidak disebutkan secara eksplisit di dalam isinya.

2 Acuan normatif

Standar ini tidak mencakup acuan normatif

3 Istilah dan definisi

Istilah dan definisi berikut ini digunakan dalam standar ini.

ISO dan IEC menyimpan pangkalan data istilah yang digunakan dalam standarisasi pada tautan alamat berikut:

- Platform penelusuran ISO *Online*: tersedia di <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: tersedia di <https://www.electropedia.org/>

3.1

akses

<virtual> keberhasilan permintaan dari layanan *online* yang disediakan perpustakaan

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.1]

3.2

akses

1 Scope

This document specifies the requirements of a performance indicator for libraries and establishes a set of indicators to be used by libraries of all types. It also provides guidance on how to implement performance indicators in libraries where such indicators are not already in use.

This document is applicable to all types of libraries in all countries. However, not all performance indicators apply to all libraries. Limitations on the applicability of individual performance indicators are listed in the scope clause of the description of each indicator (see Annex A).

This document provides a standardized terminology and concise definitions of the performance indicators. Furthermore, it contains detailed descriptions of the indicators and of the collection and the analysis of data needed.

This document is not intended to exclude the use of performance indicators not specified in it.

2 Normative references

There are no normative references in this document.

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the following terms and definitions apply.

ISO and IEC maintain terminology databases for use in standardization at the following addresses:

- ISO Online browsing platform: available at <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: available at <https://www.electropedia.org/>

3.1

access

<virtual> successful request of a library-provided online service

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.1]

3.2

access

<fisik> hak, kesempatan, sarana untuk mencari, menggunakan atau menemukan informasi, menggunakan layanan; atau memasuki gedung

[SUMBER: ISO 15489-1:2016, 3.1, dimodifikasi – telah ditambahkan dengan “menggunakan layanan; atau memasuki gedung”].

3.3

aksesibilitas

mudah menjangkau dan menggunakan layanan atau fasilitas

3.4

peminjam aktif

pemustaka yang terdaftar dan pernah meminjam setidaknya satu dokumen dalam periode pelaporan

Catatan 1 untuk entri: Jumlah ini jauh lebih rendah dari jumlah pemustaka aktif, namun merupakan satu-satunya ukuran yang dapat digunakan bagi banyak perpustakaan

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.3]

3.5

pemustaka aktif

pemustaka yang terdaftar dan telah mengunjungi atau menggunakan fasilitas atau layanan perpustakaan pada periode pelaporan

Catatan 1 untuk entri: Ini termasuk peminjam aktif.

Catatan 2 untuk entri: Hal ini dapat mencakup penggunaan layanan perpustakaan digital yang teridentifikasi melalui penggunaan digital dan kunjungan virtual, atau data yang diperoleh melalui survei.

Catatan 3 untuk entri: Pemustaka aktif yang tidak terdaftar tetapi dapat diidentifikasi perpustakaan melalui survei, misalnya, sebaiknya dihitung secara terpisah.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.4]

3.6

kesesuaian

kesesuaian indikator yang diberikan untuk mengevaluasi aktivitas tertentu

<physical> right, opportunity, means of finding, using or retrieving information, of using a service; or entering a building

[SOURCE: ISO 15489-1:2016, 3.1, modified — “of using a service; or entering a building” has been added.]

3.3

accessibility

ease of reaching and using a service or facility

3.4

active borrower

registered user who has borrowed at least one item during the reporting period

Note 1 to entry: This count underrates the number of active users, but is still for many libraries the only manageable measure.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.3]

3.5

active user

registered user who has visited or made use of library facilities or services during the reporting period

Note 1 to entry: This includes active borrowers.

Note 2 to entry: This can include the use of digital library services, if it is possible, to identify digital use and virtual visits of the individual user, or if data can be obtained by means of surveys.

Note 3 to entry: If a library identifies non-registered active users, e.g. by surveys, these should be counted separately.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.4]

3.6

appropriateness

suitability of any given indicator for evaluating a specific activity

3.7

ketersediaan

sejauh mana konten, dokumen, fasilitas, atau layanan yang disediakan perpustakaan pada waktu yang dibutuhkan oleh pemustaka

3.8

belanja modal

pengeluaran untuk pengadaan atau penambahan aset tetap

Catatan 1 untuk entri: Ini termasuk pengeluaran untuk membangun lahan/lokasi, gedung baru dan perluasan bangunan beserta perabot dan peralatannya, sistem komputer (perangkat keras dan perangkat lunak), dll, termasuk pembayaran pajak penjualan/pembelian lokal dan nasional [misalnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN)].

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.6.1]

3.9

penyimpanan tertutup

penyimpanan yang tidak dapat diakses oleh pemustaka

[SUMBER: ISO/TR 11219:2012, 2.19, dimodifikasi - Catatan 1 pada entri telah dihapus].

3.10

konservasi

langkah dan tindakan preservasi yang diterapkan untuk mencegah, mempertahankan, atau menunda kerusakan dokumen atau objek bahan lainnya

[SUMBER: ISO 5127:2017, 3.12.1.01]

3.11

unit konten

karya asli atau ringkasan lain yang telah diterbitkan

Catatan 1 untuk entri: Ini termasuk dokumen atau bagian dari dokumen (misalnya artikel, abstrak, tabel konten, gambar) dan catatan deskriptif.

Catatan 2 untuk entri: karya dalam bentuk PDF, PostScript, HTML, dan format lain dari unit konten yang sama akan dihitung sebagai dokumen yang terpisah.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.3.9]

3.7

availability

degree to which content, documents, facilities, or services are actually provided by the library at the time required by users

3.8

capital expenditure

expenditure which results in the acquisition of, or addition to, fixed assets

Note 1 to entry: This includes expenditure on building sites, new buildings and extensions, furnishings and equipment for new and expanded buildings, computer systems (hardware and software), etc. When applicable, local and national sales/purchase taxes [e.g. Value Added Tax (VAT)] are included.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.6.1]

3.9

closed stacks

stacks that are not accessible to users

[SOURCE: ISO/TR 11219:2012, 2.19, modified — Note 1 to entry has been deleted.]

3.10

conservation

preservation measures and actions applied to prevent, arrest or delay deterioration of a document or other material object

[SOURCE: ISO 5127:2017, 3.12.1.01]

3.11

content unit

original or a digest of other published work

Note 1 to entry: This includes documents or parts of documents (e.g. articles, abstracts, content tables, images) and descriptive records.

Note 2 to entry: PDF, Postscript, HTML and other formats of the same content unit will be counted as separate items.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.3.9]

3.12

pangkalan data

kumpulan cantuman deskriptif yang disimpan secara elektronik atau unit konten (termasuk fakta, teks, gambar, dan suara) yang disertai dengan antarmuka pemustaka yang biasa dan perangkat lunak untuk menemukan kembali dan manipulasi data

Catatan 1 untuk entri: Unit atau cantuman biasanya dikumpulkan dengan maksud tertentu dan terkait dengan topik tertentu. Pangkalan data dapat diterbitkan dalam bentuk CD-ROM, disket, atau metode akses langsung lainnya, atau sebagai berkas komputer yang diakses melalui metode *dial-up* atau melalui Internet.

Catatan 2 untuk entri: Pangkalan data berlisensi dihitung secara terpisah meskipun akses ke beberapa produk pangkalan data berlisensi menggunakan antarmuka yang sama.

Catatan 3 untuk entri: Antarmuka biasa yang menyediakan akses ke paket terbitan berseri atau dokumen digital, biasanya ditawarkan oleh penerbit atau vendor, juga dihitung sebagai pangkalan data. Selain itu, terbitan berseri atau dokumen digital tunggal sebaiknya dihitung sebagai terbitan berseri atau dokumen digital.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.3.10]

3.13

cantuman deskriptif

bibliografi yang diolah dengan komputer atau satuan cantuman lainnya dalam format standar yang merujuk dan/atau mendeskripsikan suatu dokumen dalam bentuk fisik atau unit konten

Catatan 1 untuk entri: Kumpulan cantuman deskriptif biasanya diterbitkan dalam bentuk pangkalan data.

Catatan 2 untuk entri: Cantuman dapat mencakup unsur seperti judul, pengarang, subjek, abstrak, tanggal penerbitan.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.3.12]

3.12

database

collection of electronically stored descriptive records or content units (including facts, texts, pictures, and sound) with a common user interface and software for the retrieval and manipulation of the data

Note 1 to entry: The units or records are usually collected with a particular intent and are related to a defined topic. A database can be issued on CD-ROM, diskette, or other direct-access method, or as a computer file accessed via dial-up methods or via the Internet.

Note 2 to entry: Licensed databases are counted separately even if access to several licensed database products is affected through the same interface.

Note 3 to entry: A common interface providing access to a packet of serials or digital documents, usually offered by a publisher or vendor, is also to be counted as database. Additionally, the single serials or digital documents should be counted as serials or digital documents.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.3.10]

3.13

descriptive record

computer-processed bibliographic or other individual record in a standard format that references and/or describes a document in any physical form or a content unit

Note 1 to entry: A collection of descriptive records is usually published in the form of a database.

Note 2 to entry: The record can include elements such as title, author, subject, abstract, date of origin.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.3.12]

3.14

koleksi digital

semua sumber daya bentuk digital dalam koleksi perpustakaan, baik yang lahir dalam bentuk digital maupun yang telah didigitalkan

Catatan 1 untuk entri: Koleksi digital mencakup pangkalan data, serial elektronik, dan dokumen digital.

Catatan 2 untuk entri: Sumber daya Internet gratis yang telah dikatalogkan oleh perpustakaan dalam katalog *online* atau pangkalan data dihitung secara terpisah.

Catatan 3 untuk entri: Sumber daya tersebut dapat terhubung dalam jaringan, terpasang pada komputer yang tidak terhubung (*stand alone*), atau disimpan pada media fisik.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.3.13]

3.15

dokumen digital

unit informasi dengan konten yang ditentukan, lahir secara digital, atau didigitalkan, yang telah dibuat atau didigitalkan oleh perpustakaan atau diakuisisi dalam bentuk digital sebagai bagian dari koleksi perpustakaan

Catatan 1 untuk entri: Ini mencakup *eBooks*, paten elektronik, dokumen *audiovisual* dalam jaringan, dan dokumen digital lainnya, misalnya laporan, dokumen kartografi dan musik, pracetak, dll. Tidak termasuk pangkalan data dan terbitan berseri elektronik.

Catatan 2 untuk entri: Dokumen yang dimasukkan dalam pangkalan data dicakup oleh 3.12.

Catatan 3 untuk entri: Dokumen digital dapat disusun menjadi satu berkas atau lebih.

Catatan 4 untuk entri: Dokumen digital terdiri dari satu atau lebih unit konten. Sebelum melakukan digitalisasi, perpustakaan sebaiknya memutuskan unit konten mana yang dapat ditelusur kembali, misalnya artikel dalam terbitan berseri atau lagu dalam rekaman.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.3.14]

3.14

digital collection

all resources in digital form in the library collection, whether born digital or digitized

Note 1 to entry: The digital collection includes databases, electronic serials, and digital documents.

Note 2 to entry: Free Internet resources which have been catalogued by the library in its online catalogue or a database are counted separately.

Note 3 to entry: The resources can be networked, installed on stand-alone workstations or stored on physical carriers.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.3.13]

3.15

digital document

information unit with a defined content, born digital, or digitized, that has been created or digitized by the library or acquired in digital form as part of the library collection

Note 1 to entry: This includes eBooks, electronic patents, networked audiovisual documents, and other digital documents, e.g. reports, cartographic and music documents, preprints, etc. Databases and electronic serials are excluded.

Note 2 to entry: Items incorporated in databases are covered by 3.12.

Note 3 to entry: A digital document can be structured into one or more files.

Note 4 to entry: A digital document consists of one or more content units. Before digitization, the library should decide which content units should be searchable afterwards, e.g. articles in serials or songs on records.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.3.14]

3.16

layanan digital

layanan perpustakaan yang diberikan secara digital, baik dari server lokal maupun yang disediakan melalui jaringan

Catatan 1 untuk entri: Layanan perpustakaan digital mencakup katalog *online*, situs web perpustakaan, koleksi digital, peminjaman elektronik, pengiriman dokumen elektronik (dimediasi), layanan referensi digital, pelatihan pemustaka yang disampaikan secara digital, layanan untuk gawai bergerak, layanan untuk penggunaan interaktif (termasuk layanan di jejaring sosial), dan akses Internet yang ditawarkan melalui perpustakaan.

Catatan 2 untuk entri: Ini tidak termasuk pemesanan layanan fisik secara digital (misalnya ruangan atau tur perpustakaan).

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.10]

3.17

digitalisasi

proses mengubah bahan analog menjadi bentuk digital

Catatan 1 untuk entri: Tidak termasuk digitalisasi penyediaan dokumen dari koleksi perpustakaan kepada pemustaka atau lembaga

Catatan 2 untuk entri: Termasuk digitalisasi untuk tujuan preservasi.

Catatan 3 untuk entri: Termasuk digitalisasi massal.

Catatan 4 untuk entri: Tidak termasuk pembelian salinan elektronik untuk menggantikan salinan cetak.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.3.17]

3.16

digital service

library service delivered digitally, whether from local servers or provided via networks

Note 1 to entry: Digital library services include the online catalogue, the library website, the digital collection, electronic lending, electronic document delivery (mediated), digital reference service, digitally delivered user training, services for mobile devices, services for interactive use (including services on social networks), and Internet access offered via the library.

Note 2 to entry: This does not include booking physical services (e.g. rooms or library tours) digitally.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.10]

3.17

digitization

process of converting analogue materials into digital form

Note 1 to entry: Digitization for document supply from the library collection to a user or institution is excluded.

Note 2 to entry: Digitization for preservation purposes is included.

Note 3 to entry: Mass digitization is included.

Note 4 to entry: Purchase of electronic copies for replacing print copies is excluded.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.3.17]

3.18

dokumen

informasi terekam atau objek material, yang dapat diperlakukan sebagai satu kesatuan dalam proses dokumentasi

Catatan 1 untuk entri: Dokumen dapat berbeda dalam bentuk dan karakteristik.

[SUMBER: ISO 5127:2017, 3.1.1.38, dimodifikasi - Catatan untuk entri telah dihapus dan diganti].

3.19

pindai/unduh

keberhasilan memenuhi permintaan unit konten dari layanan *online* yang disediakan perpustakaan atau layanan Internet lainnya

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.12]

3.20

eBook

buku elektronik

dokumen digital yang bukan terbitan berseri, berlisensi atau tidak, berupa teks yang mudah dicari, dan dapat dianalogikan dengan buku cetak (monograf)

Catatan 1 untuk entri: Penggunaan *eBooks*, dalam banyak kasus, bergantung pada perangkat khusus dan/atau pembaca khusus atau perangkat lunak penampil.

Catatan 2 untuk entri: *eBooks* dapat dipinjamkan kepada pemustaka baik melalui perangkat portabel (alat baca *eBook*) atau dengan mentransmisikan isinya ke PC pemustaka atau perangkat lain untuk jangka waktu terbatas.

Catatan 3 untuk entri: Termasuk disertasi doctoral dalam format elektronik.

Catatan 4 untuk entri: Termasuk dokumen yang didigitalkan oleh perpustakaan.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.3.22]

3.18

document

recorded information or material object, which can be treated as a unit in a documentation process

Note 1 to entry: Documents can differ in form and characteristics.

[SOURCE: ISO 5127:2017, 3.1.1.38, modified — Notes to entry have been deleted and replaced.]

3.19

download

successful request of a content unit from a library-provided online service or other Internet service

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.12]

3.20

eBook

electronic book

non-serial digital document, licensed or not, where searchable text is prevalent, and which can be seen in analogy to a print book (monograph)

Note 1 to entry: The use of eBooks is, in many cases, dependent on a dedicated device and/or a special reader or viewing software.

Note 2 to entry: eBooks can be lent to users either on portable devices (eBook readers) or by transmitting the contents to the user's PC or other device for a limited time period.

Note 3 to entry: Doctoral dissertations in electronic format are included.

Note 4 to entry: Documents digitized by the library are included.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.3.22]

3.21

layanan pendidikan

Sesi pembelajaran beserta materi dan program pembelajaran dalam semua format untuk anak dan orang dewasa dengan tujuan meningkatkan keterampilan dalam penggunaan perpustakaan dan informasi

Catatan 1 untuk entri: Ini termasuk penyediaan jasa untuk sekolah dan kerja sama dengan perpustakaan lain dalam mempersiapkan dan menawarkan jasa pendidikan.

Catatan 2 untuk entri: Tidak termasuk pendidikan pustakawan.

[SUMBER: ISO 21248: 2019, 3.22]

3.22

keefektifan

ukuran tingkat pencapaian tujuan yang ditetapkan

Catatan 1 untuk entri: Suatu aktivitas dikatakan efektif jika kegiatan tersebut memperoleh hasil maksimal dari yang sudah ditetapkan.

3.23

efisiensi

ukuran pemanfaatan sumber daya untuk mewujudkan tujuan tertentu

Catatan 1 untuk entri: Suatu aktivitas dikatakan efisien jika kegiatan tersebut meminimalkan penggunaan sumber daya atau menghasilkan kinerja yang lebih baik dengan sumber daya yang sama.

3.21

educational services

learning sessions and learning materials and programmes in all formats for children and adults for the purpose of enhancing skills in library and information use

Note 1 to entry: This includes the provision of services for schools and the cooperation with other libraries in preparing and offering educational services.

Note 2 to entry: Education of librarians is excluded.

[SOURCE: ISO 21248: 2019, 3.22]

3.22

effectiveness

measure of the degree to which given objectives are achieved

Note 1 to entry: An activity is effective if it maximizes the results it was established to produce.

3.23

efficiency

measure of the utilization of resources to realize a given objective

Note 1 to entry: An activity is efficient if it minimizes the use of resources or produces better performance with the same resources.

3.24

pengiriman dokumen elektronik, dimediasi

pengiriman secara elektronik suatu dokumen atau bagian dari dokumen koleksi perpustakaan kepada pemustaka, dengan dimediasi staf perpustakaan, tidak melalui perpustakaan lain

Catatan 1 untuk entri: Termasuk pengiriman dokumen secara elektronik kepada anggota populasi yang dilayani. Tidak termasuk pengiriman melalui faksimile.

Catatan 2 untuk entri: Dapat dibagi menjadi transmisi dengan atau tanpa biaya kepada pemustaka.

Catatan 3 untuk entri: Tidak termasuk pengunduhan oleh pemustaka tanpa dimediasi dari koleksi elektronik perpustakaan.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.14]

3.25

evaluasi

proses memperkirakan keefektifan, efisiensi, kegunaan, dan relevansi suatu layanan atau fasilitas

3.24

electronic document delivery, mediated

electronic transmission of a document or part of a document from the library collection to a user, mediated by library staff, not necessarily via another library

Note 1 to entry: Electronic transmission of documents to members of the population to be served is included. Fax transmission is excluded.

Note 2 to entry: Can be split up as to transmission with or without charge to the user.

Note 3 to entry: Unmediated downloading by users from the electronic collection of the library is excluded.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.14]

3.25

evaluation

process of estimating the effectiveness, efficiency, utility, and relevance of a service or facility

3.26

kegiatan

aktivitas terencana untuk tujuan budaya, pendidikan, sosial, politik, keilmuan, atau tujuan lainnya

CONTOH Pameran, kunjungan penulis, diskusi sastra, lokakarya

Catatan 1 untuk entri: Mencakup hanya kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan, atau bekerja sama dengan lembaga lain, baik di dalam maupun di luar gedung perpustakaan. Ini tidak termasuk kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga di luar perpustakaan tanpa kerja sama dengan perpustakaan meskipun dilakukan di dalam perpustakaan.

Catatan 2 untuk entri: Tidak termasuk kegiatan pendidikan pemustaka dan tur perpustakaan.

Catatan 3 untuk entri: Termasuk program yang sedang dilaksanakan. Setiap sesi program dihitung sebagai satu kegiatan.

Catatan 4 untuk entri: Termasuk kegiatan virtual. [SUMBER: ISO 2789:2022 3.2.16]

3.27

pemustaka eksternal

pemustaka yang bukan merupakan bagian dari populasi perpustakaan akan dilayani

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.19]

3.28

fasilitas

peralatan, tempat belajar, dll. yang disediakan untuk pemustaka

Catatan 1 untuk entri: Termasuk mesin fotokopi, terminal *online*, CD-ROM suatu komputer, kursi baca, dan ruang baca personal (*carrel*). Tidak termasuk toilet, kafe, dan telepon umum.

3.29

tingkat kemahiran tetap

FLP

tolok ukur minimum pengetahuan dasar dalam suatu domain (literasi atau numerasi) yang diukur melalui penilaian pembelajaran

[SUMBER: Metadata indikator SGD UNESCO - Indikator 4.4.1 (Templat metadata yang diselaraskan - format versi 1.0)]

3.26

event

pre-arranged activity with cultural, educational, social, political, scholarly, or other intent

EXAMPLES Exhibitions, author visits, literary discussions, workshops

Note 1 to entry: Only events arranged by the library on its own or in partnership with other institutions are included, whether inside or outside the library premises. Events inside the library premises organized by institutions outside the library without the library's cooperation are excluded.

Note 2 to entry: User training lessons and library tours are excluded.

Note 3 to entry: Ongoing programs are included. Each session of a program is counted as one event.

Note 4 to entry: Virtual events are included.

[SOURCE: ISO 2789:2022 3.2.16]

3.27

external user

user of a library who does not belong to that library's population to be served

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.19]

3.28

facilities

equipment, study places, etc. provided for library users

Note 1 to entry: Includes photocopiers, online terminals, CD-ROM workstations, seats for reading, and study carrels, but excludes toilets, cafes, and public telephones.

3.29

fixed level of proficiency

FLP

minimum benchmark of basic knowledge in a domain (literacy or numeracy) measured through learning assessments

[SOURCE: UNESCO SGD indicator metadata - Indikator 4.4.1 (Harmonized metadata template - format version 1.0)]

3.30

sumber daya Internet gratis

sumber daya internet dengan akses tidak terbatas (terbuka) tanpa pembayaran

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.3.26]

3.31

setara penuh waktu

FTE

pengukuran yang setara dengan satu orang staf yang bekerja dengan jadwal kerja penuh waktu selama satu tahun

Catatan 1 untuk entri: Sebagai contoh, jika dari tiga orang yang dipekerjakan sebagai pustakawan, satu orang bekerja seperempat waktu, satu orang bekerja separuh waktu, dan satu orang bekerja penuh waktu, maka FTE ketiga orang tersebut adalah $0,25 + 0,5 + 1,0 = 1,75$ pustakawan (FTE).

Catatan 2 untuk entri: Tidak semua perpustakaan dapat menggunakan jumlah jam yang sama per tahun untuk menentukan FTE. Oleh karena itu, setiap ukuran perbandingan di antara perpustakaan mungkin perlu mempertimbangkan perbedaan jam kerja.

3.32

literasi fungsional

kemampuan untuk memahami, mengevaluasi, menggunakan dan memanfaatkan teks tertulis untuk berpartisipasi dalam masyarakat, mencapai tujuan, dan mengembangkan pengetahuan serta potensi seseorang.

[SUMBER: OECD, 2016]

3.33

numerasi fungsional

kemampuan untuk mengakses, menggunakan, menafsirkan dan mengomunikasikan informasi dan ide secara matematis, untuk terlibat dalam dan mengelola tuntutan dari berbagai situasi kehidupan orang dewasa.

[SUMBER: OECD, 2016]

3.34

sasaran

keadaan yang diinginkan dicapai melalui penerapan kebijakan yang disepakati.

3.30

free Internet resource

internet resource with unrestricted (open) access for which no payment is required

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.3.26]

3.31

full-time equivalent

FTE

measurement equal to one staff person working a full-time work schedule for one year

Note 1 to entry: For example, if out of three persons employed as librarians, one works quarter-time, one works half-time, and one works full-time, then the FTE of these three persons would be $0,25 + 0,5 + 1,0 = 1,75$ librarians (FTE).

Note 2 to entry: Not all libraries can use the same number of hours per year to determine an FTE. Thus, any comparative measures between libraries might need to consider any differences in hours.

3.32

functional literacy

ability to understand, evaluate, use and engage with written texts to participate in society, to achieve one's goals, and to develop one's knowledge and potential

[SOURCE: OECD, 2016]

3.33

functional numeracy

ability to access, use, interpret and communicate mathematical information and ideas, in order to engage in and manage the mathematical demands of a range of situations in adult life

[SOURCE: OECD, 2016]

3.34

goal

desired state of affairs to be achieved by the implementation of agreed policies

3.35

dampak

perbedaan atau perubahan pada individu atau kelompok akibat kontak dengan layanan perpustakaan.

Catatan 1 untuk entri: Perubahan tersebut dapat berupa sesuatu yang nyata atau tidak nyata.

[SUMBER: ISO 16439:2014, 3.25]

3.36

TIK

teknologi informasi dan komunikasi

beragam perangkat dan sumber daya teknologi yang digunakan untuk mengirimkan, menyimpan, membuat, berbagi, atau bertukar informasi.

Catatan 1 untuk entri: Alat dan sumber daya teknologi ini termasuk komputer, Internet (situs web, blog, dan email), teknologi penyiaran langsung (radio, televisi, dan *webcasting*), teknologi penyiaran rekaman (*podcasting*, pemutar audio dan video, serta perangkat penyimpanan) dan telepon (telepon tetap atau seluler, satelit, konferensi visio/video, dll.).

[SUMBER: UNESCO SGD indicator metadata – Glossary]

3.37

kemahiran TIK

kemampuan menggunakan TIK untuk melakukan aktivitas, yang merupakan target pembelajaran yang dapat dinilai dalam konteks pelatihan.

[SUMBER: UNESCO *SGD metadata indikator - Indikator 4.4.1 (Templat metadata yang diselaraskan - format versi 1.0)*].]

3.38

keterampilan TIK

keterampilan yang memungkinkan penggunaan TIK secara efektif, terlepas dari perangkat yang digunakan, diukur melalui pencapaian aktivitas terkait TIK.

[SUMBER: UNESCO *SGD indicator metadata - Indikator 4.4.1 (Harmonized metadata template - format version 1.0)*].]

3.39

pemustaka tidak langsung

pemustaka tidak terdaftar yang menggunakan layanan perpustakaan melalui pemustaka terdaftar.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.22]

3.35

impact

difference or change in an individual or group resulting from the contact with library services

Note 1 to entry: The change can be tangible or intangible.

[SOURCE: ISO 16439:2014, 3.25]

3.36

ICT

information and communication technology

diverse set of technological tools and resources used to transmit, store, create, share or exchange information

Note 1 to entry: These technological tools and resources include computers, the Internet (websites, blogs and emails), live broadcasting technologies (radio, television and webcasting), recorded broadcasting technologies (podcasting, audio and video players and storage devices) and telephony (fixed or mobile, satellite, visio/video-conferencing, etc.).

[SOURCE: UNESCO SGD indicator metadata – Glossary]

3.37

ICT proficiency

ability to perform an ICT related activity, which constitutes a learning target that can be assessed in the context of a training lesson

[SOURCE: UNESCO *SGD indicator metadata - Indikator 4.4.1 (Harmonized metadata template - format version 1.0)*].]

3.38

ICT skills

skills that allow an effective use of ICT, independently of the device used, measured through the accomplishment of ICT related activities.

[SOURCE: UNESCO *SGD indicator metadata - Indikator 4.4.1 (Harmonized metadata template - format version 1.0)*].]

3.39

indirect user

non-registered user who uses library services via a registered user

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.22]

3.40

indikator

ekspresi (yang dapat berupa numerik, simbolik, atau verbal) yang digunakan untuk mengkarakterisasi aktivitas (peristiwa, objek, orang) baik secara kuantitatif maupun kualitatif untuk mengukur nilai aktivitas yang ditandai, dan metode terkait.

3.41

penggunaan di tempat penggunaan di perpustakaan

penggunaan dokumen di tempat oleh pemustaka yang berasal dari ruang penyimpanan dengan akses terbuka.

Catatan 1 untuk entri: Penggunaan di tempat mencakup penelusuran di rak dalam arti penyelidikan singkat terhadap isinya, tetapi tidak termasuk melihat judul samping atau punggung buku hanya untuk memilih bahan perpustakaan.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.24]

3.42

repositori institusi

repositori akses terbuka untuk menyimpan publikasi suatu lembaga, atau sekelompok lembaga, seperti *e-print*, laporan teknis, tesis dan disertasi, kumpulan data, dan materi belajar mengajar.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.3.29]

3.43

peminjaman antarperpustakaan

transaksi peminjaman suatu dokumen dalam bentuk fisik aslinya, atau penyerahan suatu dokumen, atau bagian dokumen, dalam bentuk salinan, dari satu perpustakaan ke perpustakaan lain yang tidak berada dalam satu administrasi yang sama.

Catatan 1 untuk entri: Pengiriman dokumen secara mediasi dalam bentuk elektronik dihitung sebagai pengiriman dokumen elektronik.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.25, dimodifikasi — Catatan 2 pada entri telah dihilangkan]

3.40

indicator

expression (which can be numeric, symbolic, or verbal) used to characterize activities (events, objects, persons) both in quantitative and qualitative terms in order to assess the value of the activities characterized, and the associated method

3.41

in-house use in-library use

use of documents on the premises having been taken by a user from open access stock

Note 1 to entry: In-house use includes browsing at the shelves in the sense of a short investigation of the contents but excludes looking at the side or spine titles only for selecting material.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.24]

3.42

institutional repository

open access repository for storing the publications of an institution, or a group of institutions, such as e-prints, technical reports, theses and dissertations, datasets, and teaching and learning materials

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.3.29]

3.43

interlibrary loan

transaction of lending a document in its original physical form or delivery of a document, or part of it, in copied form, from one library to another which is not under the same administration

Note 1 to entry: Mediated transmission of documents in electronic form is counted as electronic document delivery.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.25, modified — Note 2 to entry has been omitted]

3.44

perpustakaan

organisasi, atau bagian dari suatu organisasi, yang tujuan utamanya adalah untuk memfasilitasi penggunaan sumber daya, layanan, dan fasilitas informasi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan informasi, penelitian, pendidikan, budaya, atau rekreasi para pemustakanya.

Catatan 1 untuk entri: Penyediaan sumber daya informasi yang diperlukan dapat dicapai dengan membangun dan memelihara koleksi dan/atau dengan mengatur akses terhadap sumber informasi.

Catatan 2 untuk entri: Ini adalah persyaratan dasar untuk sebuah perpustakaan dan tidak mengecualikan sumber daya dan layanan tambahan apa pun yang terkait dengan tujuan utamanya.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.1.6]

3.45

penelitian perpustakaan

studi dan analisis sistematis terhadap beberapa aspek ilmu perpustakaan dan informasi.

Catatan 1 untuk entri: Hasilnya biasanya dipublikasikan dalam jurnal ilmu perpustakaan dan informasi atau dipresentasikan pada konferensi perpustakaan dan informasi.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.5.4]

3.46

publikasi riset staf perpustakaan

publikasi riset oleh staf perpustakaan dalam aspek profesional dan akademik.

Catatan 1 untuk entri: Termasuk publikasi dalam semua format, dan presentasi di konferensi.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.5.5]

3.44

library

organization, or part of an organization, the main aim of which is to facilitate the use of such information resources, services and facilities as are required to meet the informational, research, educational, cultural or recreational needs of its users

Note 1 to entry: The supply of the required information resources can be accomplished by building and maintaining a collection and/or by organizing access to information resources.

Note 2 to entry: These are the basic requirements for a library and do not exclude any additional resources and services incidental to its main purpose.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.1.6]

3.45

library research

systematic study and analysis of some aspect of library and information science

Note 1 to entry: The results are usually published in a journal of library and information science or presented at a library and information conference.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.5.4]

3.46

library staff research publication

research publication by library staff in professional and academic subjects

Note 1 to entry: Includes publications in all formats, and presentations at conferences.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.5.5]

3.47**situs web perpustakaan**

domain unik di Internet yang terdiri dari kumpulan halaman web yang diterbitkan oleh perpustakaan untuk menyediakan akses ke layanan dan sumber daya perpustakaan.

Catatan 1 untuk entri: Halaman-halaman suatu situs web biasanya saling berhubungan dengan menggunakan tautan hiperteks.

Catatan 2 untuk entri: Tidak termasuk dokumen yang sesuai dengan definisi koleksi elektronik dan sumber daya Internet gratis yang dapat ditautkan dari situs web perpustakaan.

Catatan 3 untuk entri: Tidak termasuk layanan web di domain perpustakaan yang dioperasikan atas nama organisasi lain.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.27]

3.47**library website**

unique domain on the Internet consisting of a collection of web pages that is published by a library to provide access to the library's services and resources

Note 1 to entry: The pages of a website are usually interconnected by the use of hypertext links.

Note 2 to entry: Excludes documents that fit the definitions of electronic collection and free Internet resources that can be linked from the library website.

Note 3 to entry: Excludes web services in the library's domain that are operated on behalf of other organizations.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.27]

3.48

peminjaman

transaksi peminjaman atau pengiriman langsung suatu item dalam bentuk non-elektronik (misalnya buku), dokumen digital pada pembawa fisik (misalnya CD-ROM) atau perangkat lain (misalnya pembaca *eBook*), atau transmisi dokumen digital ke satu pemustaka untuk jangka waktu terbatas (misalnya *eBook*).

Catatan 1 untuk entri: Perpanjangan tidak termasuk tetapi dapat dihitung secara terpisah.

Catatan 2 untuk entri: Pinjaman termasuk pinjaman yang terdaftar di dalam perpustakaan (pinjaman di tempat).

Catatan 3 untuk entri: Peminjaman mencakup salinan dokumen yang diberikan sebagai pengganti dokumen asli (termasuk faksimile) dan cetakan dokumen elektronik yang dibuat oleh staf perpustakaan untuk pemustaka.

Catatan 4 untuk entri: Termasuk peminjaman dokumen dalam bentuk fisik kepada pemustaka jarak jauh.

Catatan 5 untuk entri: Transmisi dokumen elektronik yang dimediasi dihitung sebagai pengiriman dokumen elektronik jika penggunaannya diperbolehkan untuk waktu yang tidak terbatas. Hal ini termasuk transmisi kepada anggota masyarakat yang akan dilayani.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.29, dimodifikasi — Catatan 6 telah dihilangkan.]

3.49

metadata

data terstruktur tentang data.

Catatan 1 untuk entri: Data terkait dengan sistem informasi atau objek informasi untuk tujuan deskripsi, administrasi, persyaratan hukum, fungsi teknis, penggunaan dan pemanfaatan, serta preservasi.

Catatan 2 untuk entri: Diadaptasi dari Dublin Core Metadata Initiative, 2005.

3.48

loan

direct lending or delivery transaction of an item in non-electronic form (e.g. book), of a digital document on a physical carrier (e.g. CD-ROM) or other device (e.g. eBook reader), or transmission of a digital document to one user for a limited time period (e.g. eBook)

Note 1 to entry: Renewals are excluded but can be counted separately.

Note 2 to entry: Loans include registered loans within the library (on-site loans).

Note 3 to entry: Loans include copied documents supplied in place of original documents (including fax) and printouts of electronic documents made by library staff for the user.

Note 4 to entry: Loans of documents in physical form to distance users are included.

Note 5 to entry: Mediated electronic transmission of documents is counted as electronic document delivery if their use is permitted for unlimited time. This includes transmissions to members of the population to be served.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.29, modified — Note 6 has been omitted.]

3.49

metadata

structured data about data

Note 1 to entry: The data are associated with either an information system or an information object for purposes of description, administration, legal requirements, technical functionality, use and usage, and preservation.

Note 2 to entry: Adapted from Dublin Core Metadata Initiative, 2005.

3.50**misi**

pernyataan yang disetujui oleh pemilik kewenangan yang merumuskan sasaran organisasi dan berbagai pilihan pengembangan layanan dan produk.

3.51**perangkat seluler**

perangkat komputasi portabel, biasanya memiliki tampilan layar dengan input sentuhan, pena dan/atau keyboard dan koneksi Internet.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.32]

3.52**bukan pemustaka**

orang yang termasuk dalam populasi perpustakaan tertentu untuk dilayani tetapi tidak menggunakan layanan fisik dan/atau digital perpustakaan tersebut.

Catatan 1 untuk entri: Definisi tersebut mencakup mantan pemustaka perpustakaan.

[SUMBER: ISO 16439:2014, 3.39]

3.53**tujuan**

sasaran tertentu suatu aktivitas yang ingin dicapai sebagai kontribusi dalam mencapai sasaran suatu organisasi.

3.54**jam buka**

waktu dalam seminggu yang disediakan untuk pemberian layanan utama perpustakaan secara fisik (misalnya layanan referensi dan peminjaman, ruang baca) bagi pemustaka.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.4.8]

3.50**mission**

statement approved by the authorities formulating the organization's goals and its choices in services and products development

3.51**mobile device**

portable computing device, typically having a display screen with touch, pen and/or keyboard input and Internet connection

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.32]

3.52**non-user**

person belonging to a specific library's population to be served but not using that library's physical and/or digital services

Note 1 to entry: The definition includes former users of the library.

[SOURCE: ISO 16439:2014, 3.39]

3.53**objective**

specific target for an activity to be attained as a contribution to achieving the goal of an organization

3.54**opening hours**

hours in a normal week when the main physical services of the library (e.g. reference and loan services, reading rooms) are available to users

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.4.8]

3.55

pengeluaran operasional

pengeluaran biasa.

pengeluaran berulang.

pengeluaran untuk penyelenggaraan perpustakaan.

Catatan 1 untuk entri: Ini adalah uang yang dibelanjakan untuk staf dan sumber daya yang digunakan dan diganti secara teratur. Ini termasuk pengeluaran untuk pegawai, sewa, akuisisi dan perizinan, pengikatan, jaringan komputer (operasi dan pemeliharaan), telekomunikasi, gedung, pemeliharaan, utilitas (listrik, air, limbah, pemanas, dll.), perbaikan atau penggantian perabotan dan perlengkapan, serta kegiatan, dll. Hal ini juga dapat disebut sebagai pengeluaran “saat ini” atau “berulang”. Jika berlaku, pajak penjualan/pembelian lokal dan nasional [mis. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)] sudah termasuk.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.6.4]

3.56

kemitraan

kerja sama berkelanjutan dan formal antara perpustakaan dengan satu atau lebih organisasi lain, termasuk perpustakaan lain, biasanya mengenai layanan atau aktivitas tertentu.

Catatan 1 untuk entri: Kemitraan biasanya memiliki dasar kontrak. Mitra dapat memberikan kontribusi yang berbeda, misalnya. keahlian, pendanaan, pelatihan, materi dalam bentuk barang, tempat, dan lain-lain.

Catatan 2 untuk entri: Tidak termasuk kerja sama antara dua atau lebih perpustakaan dalam satu unit administrasi.

Catatan 3 untuk entri: Kerja sama yang dibatasi waktu pada suatu proyek tertentu tidak termasuk dan dihitung sebagai proyek kerja sama (lihat 3.61).

Catatan 4 untuk entri: Tidak termasuk hubungan satu arah, baik berbayar maupun tidak berbayar, dimana salah satu mitra hanya menyediakan, yang lainnya hanya menerima jasa, tidak termasuk.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.5.6]

3.55

operating expenditure

ordinary expenditure

recurrent expenditure

expenditure incurred in the running of a library

Note 1 to entry: This is money spent on staff and on resources that are used and replaced regularly. This includes expenditure on employees, rent, acquisitions and licensing, binding, computer network (operations and maintenance), telecommunication, building, maintenance, utilities (electricity, water, sewage, heating, etc.), repair or replacement of existing furnishings and equipment, and events, etc. This can also be termed “current” or “recurrent” expenditure. When applicable, local and national sales/purchase taxes [e.g. Value Added Tax (VAT)] are included.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.6.4]

3.56

partnership

ongoing, formalized cooperation between a library and one or more other organizations, including other libraries, usually concerning particular services or activities

Note 1 to entry: A partnership will usually have a contractual basis. Partners can make different contributions, e.g. expertise, funding, training, materials in kind, premises, etc.

Note 2 to entry: Cooperation between two or more libraries within a single administrative unit is excluded.

Note 3 to entry: Time-limited cooperation on a specified project is excluded and counted as a cooperative project (see 3.61).

Note 4 to entry: A one-way relationship, whether paid or unpaid, where one partner is only supplying, the other only receiving services, is excluded.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.5.6]

3.57**kinerja**

keefektifan pemberian layanan oleh perpustakaan dan efisiensi alokasi dan penggunaan sumber daya dalam memberikan layanan.

3.58**indikator kinerja**

ekspresi numerik, simbolik, atau verbal yang berasal dari statistik perpustakaan dan data yang digunakan untuk karakterisasi kinerja perpustakaan.

3.59**populasi yang akan dilayani**

jumlah individu penerima layanan untuk menyediakan layanan dan materinya.

Catatan 1 untuk entri: Untuk perpustakaan umum, biasanya ini adalah populasi di wilayah hukum yang dilayani (otoritas). Untuk perpustakaan suatu institusi pendidikan tinggi, biasanya jumlah staf akademik dan profesional ditambah mahasiswa.

3.60**preservasi**

semua tindakan, termasuk keuangan dan keputusan strategis, untuk menjaga integritas dan memperpanjang usia dokumen atau koleksi.

[SUMBER: ISO 5127:2017, 3.2.1.39, dimodifikasi - Catatan 1 dan 2 pada entri telah dihilangkan].

3.61**proyek**

proses yang unik, yang terdiri dari serangkaian aktivitas yang terkoordinasi dan terkendali sejak tanggal mulai dan sampai selesai, yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang sesuai dengan persyaratan tertentu, termasuk batasan waktu, biaya, dan sumber daya.

[SUMBER: ISO 9000:2015, 3.4.2]

Catatan 1 untuk entri: Sebuah proyek individual dapat menjadi bagian dari struktur proyek yang lebih besar.

3.57**performance**

effectiveness of the provision of services by the library and the efficiency of the allocation and use of resources in providing services

3.58**performance indicator**

numerical, symbolic, or verbal expression derived from library statistics and data used to characterize the performance of a library

3.59**population to be served**

number of individuals for whom the library is set up to provide its services and materials

Note 1 to entry: For public libraries, this will normally be the population of the legal service area (authority). For libraries of an institution of higher education, this will normally be the total of academic and professional staff plus students.

3.60**preservation**

all measures taken, including financial and strategic decisions, to maintain the integrity and extend the life of documents or collections

[SOURCE: ISO 5127:2017, 3.2.1.39, modified — Notes 1 and 2 to entry have been omitted.]

3.61**project**

unique process, consisting of a set of coordinated and controlled activities with start and finish dates, undertaken to achieve an objective conforming to specific requirements, including the constraints of time, cost, and resources

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.4.2]

Note 1 to entry: An individual project can form part of a larger project structure.

3.62

kualitas

keseluruhan fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang berkaitan dengan kemampuan memenuhi kebutuhan yang nyata atau tersirat.

Catatan 1 untuk entri: Kualitas produk dan layanan tidak hanya mencakup fungsi dan kinerja yang diharapkan, namun juga nilai dan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. See ISO 9000:2015, 2.2.1.

[SUMBER: ISO 10845-1:2020, 3.27, dimodifikasi - Catatan untuk entri telah ditambahkan].

3.63

bahan langka

incunabula, manuskrip, buku yang diterbitkan sebelum tahun 1800, dan buku baru yang menjadi berharga karena terbitannya yang terbatas, karena penjidannya, karena dedikasinya, dan karakteristik lain yang sejenis.

Catatan 1 untuk entri: Biasanya, bahan tersebut termasuk dalam koleksi khusus dengan tanda rak khusus dan disimpan dalam rak terpisah di lokasi aman yang aksesnya dibatasi.

Catatan 2 untuk entri: Hal ini tidak termasuk arsip dan catatan yang berkaitan dengan perorangan, lembaga, dan organisasi (koleksi yang berisi manuskrip, surat, catatan, foto, dan materi lain yang diberikan berdasarkan warisan kepada perpustakaan atau dibeli oleh, atau atas nama, perpustakaan).

[SUMBER: ISO 21248:2019, 3.75]

3.62

quality

entirety of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs

Note 1 to entry: The quality of products and services includes not only their intended function and performance, but also their perceived value and benefit to the customer. See ISO 9000:2015, 2.2.1.

[SOURCE: ISO 10845-1:2020, 3.27, modified — Note to entry has been added.]

3.63

rare materials

incunabula, manuscripts, books published before 1800, and newer books that are made precious by their limited issue, by their binding, by dedications, and similar characteristics.

Note 1 to entry: Usually, such materials belong to special collections with special shelf marks and are shelved separately in a secure location to which access is restricted.

Note 2 to entry: This excludes archives and records concerning private persons, institutions, and organizations (collections containing manuscripts, letters, notes, photos, and other material given by bequest to the library or purchased as such by, or on behalf of, the library).

[SOURCE: ISO 21248:2019, 3.75]

3.64

pertanyaan referensi

kontak informasi yang melibatkan pengetahuan atau penggunaan satu atau lebih sumber informasi (seperti bahan cetak dan non-cetak, pangkalan data yang dapat dibaca mesin, katalog milik perpustakaan dan milik lembaga lain) oleh staf perpustakaan.

Catatan 1 untuk entri: Hal ini juga dapat melibatkan rekomendasi, interpretasi atau instruksi dalam penggunaan sumber-sumber tersebut.

Catatan 2 untuk entri: Satu pertanyaan referensi dapat menjawab beberapa masalah.

Catatan 3 untuk entri: Pertanyaan dapat disampaikan secara pribadi atau melalui telepon, surat biasa, fax, atau media elektronik (melalui email, situs web perpustakaan, atau mekanisme komunikasi jaringan lainnya).

Catatan 4 untuk entri: Penting agar perpustakaan tidak memasukkan pertanyaan yang bersifat informasional (arahan dan administratif), misalnya tentang pertanyaan yang bersifat informasional (terarah dan administratif). untuk menemukan staf atau fasilitas, mengenai jam buka, atau tentang peralatan penanganan, seperti printer atau terminal komputer.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.43]

3.65

pelayanan referensi

penyediaan informasi dan bantuan lisan atau tertulis, sebagai tanggapan terhadap permintaan, oleh staf organisasi informasi dan dokumentasi.

[SUMBER: ISO 5127:2017, 3.11.5.03]

3.64

reference question

information contact that involves the knowledge or use of one or more information sources (such as printed and non-printed materials, machine-readable databases, the library's own and other institutions' catalogues) by library staff

Note 1 to entry: This can also involve recommendations, interpretation or instruction in the use of such sources.

Note 2 to entry: One reference question can address several issues.

Note 3 to entry: The question can be delivered personally or by means of telephone, regular mail, fax, or electronic media (via email, the library website, or other networked communications mechanisms).

Note 4 to entry: It is essential that libraries do not include informational (directional and administrative) questions, e.g. for locating staff or facilities, regarding opening times, or about handling equipment, such as printers or computer terminals.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.43]

3.65

reference service

provision of oral or written information and assistance, in response to requests, by the staff of an information and documentation organization

[SOURCE: ISO 5127:2017, 3.11.5.03]

3.66

pemustaka terdaftar

orang atau organisasi yang terdaftar pada perpustakaan untuk menggunakan koleksi dan/atau layanannya di dalam atau di luar perpustakaan.

Catatan 1 untuk entri: Pemustaka dapat didaftarkan atas permintaan mereka atau secara otomatis saat mendaftar di institusi.

Catatan 2 untuk entri: Pendaftaran sebaiknya dipantau secara berkala, minimal setiap tiga tahun, sehingga pemustaka yang tidak aktif dapat dikeluarkan dari pendaftaran.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.46]

3.67

akses ditolak

teralihkan

permintaan layanan *online* melalui perpustakaan gagal.

Catatan 1 untuk entri: Kegagalan dapat disebabkan oleh perpustakaan yang tidak memiliki lisensi untuk layanan tersebut atau karena permintaan yang melebihi batas pengguna secara bersamaan.

Catatan 2 untuk entri: Tidak termasuk kegagalan permintaan karena kata sandi yang salah tidak termasuk.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.47]

3.68

reliabilitas

tingkat konsistensi suatu pengukuran berulang kali dan menghasilkan hasil yang sama.

3.69

pembaruan

perpanjangan jangka waktu pinjaman dokumen, biasanya dilakukan oleh pemustaka.

Catatan 1 untuk entri: Termasuk pembaruan otomatis yang dihasilkan oleh sistem perpustakaan tanpa interaksi pemustaka.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.48]

3.66

registered user

person or organization registered with a library in order to use its collection and/or services within or away from the library

Note 1 to entry: Users can be registered upon their request or automatically when enrolling in the institution.

Note 2 to entry: The registration should be monitored at regular intervals, minimum of every three years, so that inactive users can be removed from the register.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.46]

3.67

rejected access

turnaway

unsuccessful request of an online service via the library

Note 1 to entry: The failure can be due to the library having no license for the service or to the request exceeding the simultaneous user limit.

Note 2 to entry: Request failure because of wrong passwords is excluded

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.47]

3.68

reliability

degree to which a measure repeatedly and consistently produces the same result

3.69

renewal

extension of the loan period for a document usually initiated by the user

Note 1 to entry: Automatic renewals generated by the library system without user interaction are included.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.48]

3.70

dukungan riset

layanan perpustakaan yang memungkinkan peneliti menggunakan lebih banyak waktu, lebih efisien dalam perannya sebagai peneliti, dan memberikan kontribusi positif terhadap kualitas riset.

Catatan 1 untuk entri: Umumnya, layanan dukungan riset ditawarkan kepada akademisi di universitas untuk mendukung perannya sebagai peneliti.

3.71

restorasi

tindakan yang diambil untuk mengembalikan suatu dokumen atau benda material lainnya yang mengalami penurunan kualitas atau kerusakan sedekat mungkin dengan kondisi aslinya.

Catatan 1 untuk entri: Dalam restorasi arsip, tidak ada upaya yang dilakukan untuk membuat ulang teks yang hilang, dll., dan semua pekerjaan restorasi tetap terlihat jelas.

[SUMBER: ISO 5127:2017, 3.12.1.02, dimodifikasi — Istilah “preservasi” telah dikecualikan dalam definisi tersebut, dan Catatan 2 pada entri telah dihilangkan.]

3.72

koleksi khusus

kumpulan bahan yang dipisahkan dari koleksi perpustakaan menurut bentuk, subjek, genre, periode, wilayah geografis, kondisi, kelangkaan, sumber, atau nilai.

Catatan 1 untuk entri: Koleksi khusus biasanya dikelola secara terpisah.

Catatan 2 untuk entri: Akses ke koleksi khusus dapat dibatasi.

[SUMBER: ISO 21248:2019, 3.83]

3.73

hibah khusus

hibah berupa proyek dengan tanpa dana penuh atau sebagian yang bersifat tidak berulang.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.6.6]

3.70

research support

library service that allows a researcher to spend more time, more efficiently in his/her role as a researcher, and contributes positively to the quality of the research

Note 1 to entry: Generally, research support services are offered to academics at universities in order to support their role as researcher.

3.71

restoration

actions taken to return a *document* or other material object which has suffered deterioration or damage as closely as practicable to its original state

Note 1 to entry: In archival restoration, no attempt is made to recreate missing text, etc., and all restoration work is kept clearly evident.

[SOURCE: ISO 5127:2017, 3.12.1.02, modified — The term “preservation” has been excluded in the definition, and Note 2 to entry has been omitted.]

3.72

special collection

collection of materials segregated from a library collection according to form, subject, genre, period, geographical area, condition, rarity, source, or value

Note 1 to entry: Special collections are usually administered separately.

Note 2 to entry: Access to special collections can be restricted.

[SOURCE: ISO 21248:2019, 3.83]

3.73

special grant

grant of a non-recurrent nature to fund (or partly fund) projects

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.6.6]

3.74

kondisi yang stabil

masih dapat digunakan

Catatan 1 untuk entri: Bahan yang stabil dapat mengalami beberapa kerusakan namun dapat digunakan tanpa risiko kerusakan lebih lanjut. Bahan yang tidak stabil akan semakin rusak jika digunakan.

[SUMBER: ISO 21248:2019, 3.85]

3.75

pelatihan staf

pelatihan formal terencana dalam hal keterampilan dan kompetensi profesional, termasuk keterampilan sosial.

Catatan 1 untuk entri: Pelatihan dapat diadakan secara internal atau eksternal, dan disampaikan oleh staf perpustakaan atau pakar eksternal.

Catatan 2 untuk entri: Termasuk juga layanan pelatihan berbasis web.

Catatan 3 untuk entri: Tidak termasuk pelatihan informal, misal pelatihan titik penggunaan.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.7.6]

3.76

populasi target

kelompok pemustaka aktual dan potensial dari satu perpustakaan sebagai objek layanan tertentu atau sebagai pengguna utama bahan tertentu.

3.74

stable condition

suitability for use

Note 1 to entry: Stable material can have some damage but can be used without immediate risk of further damage. Unstable material will be further damaged if used.

[SOURCE: ISO 21248:2019, 3.85]

3.75

staff training

formal pre-planned training in professional skills and competences, including social skills

Note 1 to entry: The training can be held in-house or externally, and delivered by library staff or external experts.

Note 2 to entry: Web-based training services are included.

Note 3 to entry: Informal training, e.g. point-of-use training, is exclude

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.7.6]

3.76

target population

groups of actual and potential users appropriate to an individual library as the object of a specific service or as the primary users of specific materials

3.77

judul

kata atau simbol di bagian atas awal suatu dokumen sebagai suatu identitas, dan menjadi pembeda dari dokumen lain.

[SUMBER: ISO 5127:2017, 3.7.4.01, dimodifikasi — Catatan 1 telah dihilangkan]

Catatan 1 untuk entri: Untuk keperluan pengukuran, "judul" menggambarkan suatu dokumen, yang merupakan suatu dokumen tersendiri dengan judul yang khas, baik yang diterbitkan dalam satu atau beberapa unit fisik, dan tanpa memperhatikan jumlah salinan dokumen yang dimiliki perpustakaan.

Catatan 2 untuk entri: Hal ini berlaku sama untuk bahan perpustakaan cetak, digital, *audiovisual* dan lainnya.

Catatan 3 untuk entri: Sebuah buku atau judul terbitan berseri dapat dibedakan dari judul serupa lainnya berdasarkan Nomor Standar Buku Internasional (ISBN) atau Nomor Standar Serial Internasional (ISSN) yang unik.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.3.58]

3.78

jam buka tanpa staf

jam ketika perpustakaan, atau area perpustakaan tertentu, terbuka untuk akses terkendali, tanpa kehadiran staf tetapi dengan fasilitas untuk layanan mandiri.

Catatan 1 untuk entri: Akses dapat dibatasi pada bagian tertentu dari populasi yang akan dilayani, misalnya. peneliti dan mahasiswa pascasarjana.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.4.10]

3.77

title

words or symbols at the head of a document that identify it and normally distinguish-it from other documents

[SOURCE: ISO 5127:2017, 3.7.4.01, modified — Note 1 has been omitted]

Note 1 to entry: For measuring purposes, "title" describes a document, which forms a separate item with a distinctive title, whether issued in one or several physical units, and disregarding the number of copies of the document held by the library.

Note 2 to entry: This applies equally to print, digital, audiovisual and other library materials.

Note 3 to entry: A book or serial title can be distinguished from other such titles by its unique International Standard Book Number (ISBN) or International Standard Serial Number (ISSN).

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.3.58]

3.78

unstaffed opening hours

hours when a library, or a specified library area, is open to controlled access, without staff present but with facilities for self-service

Note 1 to entry: Access can be restricted to a specified part of the population to be served, e.g. researchers and postgraduate students.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.4.10]

3.79

pemustaka

TIDAK DIGUNAKAN lagi: patron

TIDAK DIGUNAKAN lagi: pelanggan

penerima layanan perpustakaan

Catatan 1 untuk entri: Penerima dapat perorangan atau lembaga, termasuk perpustakaan

Catatan 2 untuk entri: Layanan perpustakaan meliputi layanan digital, layanan fisik, dan kunjungan ke lokasi perpustakaan.

3.80

tempat pemustaka

tempat yang disediakan bagi pemustaka untuk membaca atau belajar, baik dengan atau tanpa tempat duduk atau peralatan

Catatan 1 untuk entri: Termasuk tempat di carrels, di ruang seminar dan belajar, dan di bagian audiovisual dan anak-anak di perpustakaan, dan tempat duduk informal di ruang tunggu, area kelompok, dll.

Catatan 2 untuk entri: Tidak termasuk aula dan auditorium perkuliahan yang ditujukan untuk penonton suatu kegiatan. Juga tidak termasuk lantai dan bantal tempat pemustaka dapat duduk. [SUMBER: ISO 2789:2022, 3.4.12]

3.81

area layanan pemustaka

bagian dari perpustakaan yang dapat diakses oleh pemustaka

Catatan 1 untuk entri: Hal ini mencakup ruang baca dan belajar (individu atau kelompok), peminjaman, referensi dan informasi, dan layanan lainnya yang disediakan untuk pemustaka, area swalayan (pinjaman dan pengembalian termasuk penyortiran dengan bantuan robot), area rekreasi dan komunikasi, ruang bagi yang sedang sakit, ruang masuk utama, dan tempat penyimpanan akses terbuka yang berada di area pelayanan pemustaka; pusat media, tempat kerja staf pada area ini.

3.79

user

DEPRECATED: patron

DEPRECATED: customer

recipient of library services

Note 1 to entry: The recipient can be a person or an institution, including libraries.

Note 2 to entry: Library services include digital services, physical services, and visiting the library premises.

3.80

user place

place provided for users for reading or studying, whether with or without seating or equipment

Note 1 to entry: Includes places in carrels, in seminar and study rooms, and in the audiovisual and children's departments of the library, and informal seating in lounges, group areas, etc.

Note 2 to entry: Excludes places in halls and lecture auditory theatres intended for audiences of special events. Also excludes floor space and cushions on which users can sit.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.4.12]

3.81

user service area

part of the library that is accessible to users

Note 1 to entry: This includes space for reading and studying (individual or group), lending, reference and information, and any other services delivered to users, self-service areas (lending and returning plus sorting robots), also areas for recreation and communication, sickrooms, the entrance hall, and open access storage areas as integrated parts of user service areas; media centres, workplaces for staff in these areas.

3.82**pelatihan pemustaka**

program pelatihan dengan rencana pembelajaran yang ditentukan, yang bertujuan mencapai hasil pembelajaran tertentu dalam penggunaan perpustakaan dan layanan informasi lainnya

Catatan 1 untuk entri: Pelatihan pemustaka dapat berupa tur perpustakaan, pembelajaran perpustakaan, atau layanan berbasis web untuk pemustaka

Catatan 2 untuk entri: Durasi pelajaran tidak relevan

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.59]

3.83**validitas**

tingkat kecermatan suatu indikator benar-benar mengukur apa yang ingin diukurnya

3.84**kunjungan**

<fisik> orang (perorangan) memasuki lokasi perpustakaan

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.61]

3.82**user training**

training programme set up with a specified lesson plan, which aims at specific learning outcomes for the use of library and other information services

Note 1 to entry: User training can be offered as a tour of the library, as library tuition, or as a web-based service for users.

Note 2 to entry: The duration of lessons is irrelevant.

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.59]

3.83**validity**

degree to which an indicator actually measures what it is intended to measure

3.84**visit**

<physical> person (individual) entering the library premises

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.61]

3.85

kunjungan

<virtual> siklus aktivitas pemustaka yang berkelanjutan dimulai ketika pemustaka tertarik pada layanan digital.

Catatan 1 untuk entri: Pengunjung bukanlah orang secara fisik, melainkan peramban atau perangkat lainnya.

Catatan 2 untuk entri: Setiap halaman yang dikunjungi pemustaka dihitung sebagai kunjungan

Catatan 3 untuk entri: Suatu kunjungan dianggap selesai apabila selama lebih dari 30 menit tidak ada respon oleh pemustaka (sesi/waktu berakhir).

Catatan 4 untuk entri: Kunjungan tersebut tidak memberikan informasi mengenai rentang waktu atau intensitas aktivitas

Catatan 5 untuk entri: Jika memungkinkan, sebaiknya tidak termasuk permintaan ke laman portal.

[SUMBER: ISO 2789:2022, 3.2.62]

3.85

visit

<virtual> continuous cycle of user activities that starts when a user causes a page impression on a digital service

Note 1 to entry: A visitor is no physical person, but a browser or end device.

Note 2 to entry: Each following page impression that the user causes is counted as belonging to this visit.

Note 3 to entry: A visit is counted as finished when for more than 30 minutes no page impression has been caused by the user (time-out).

Note 4 to entry: The visit does not allow information about the time span or intensity of the activities.

Note 5 to entry: If possible, requests of a general entrance or gateway page should be excluded

[SOURCE: ISO 2789:2022, 3.2.62]

4 Pengukuran kinerja

4.1 Manajemen mutu

Manajemen mutu terdiri dari semua aktivitas terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi yang berkaitan dengan mutu (ISO 9000).

Langkah pertama dalam manajemen mutu memerlukan penetapan misi dan tujuan suatu lembaga; hal ini sebaiknya dilakukan berdasarkan konsensus dengan para pemangku kepentingan, misalnya lembaga induk perpustakaan, lembaga pendanaan, masyarakat dan staf.

Ketika misi dan tujuan umum telah dijelaskan, tujuan jangka panjang dan pendek dapat ditetapkan, dan sumber daya (dana, ruang, waktu staf) dapat dialokasikan untuk aktivitas penting dalam mencapai tujuan.

Setelah beberapa waktu, perlu dilakukan pengendalian apakah tujuan dan kualitas yang diinginkan telah tercapai. Hal ini dapat mengarah pada perencanaan ulang dan penetapan kembali tujuan untuk periode berikutnya.

Model sederhana manajemen mutu ditunjukkan pada Gambar 1.

4 Performance measurement

4.1 Quality management

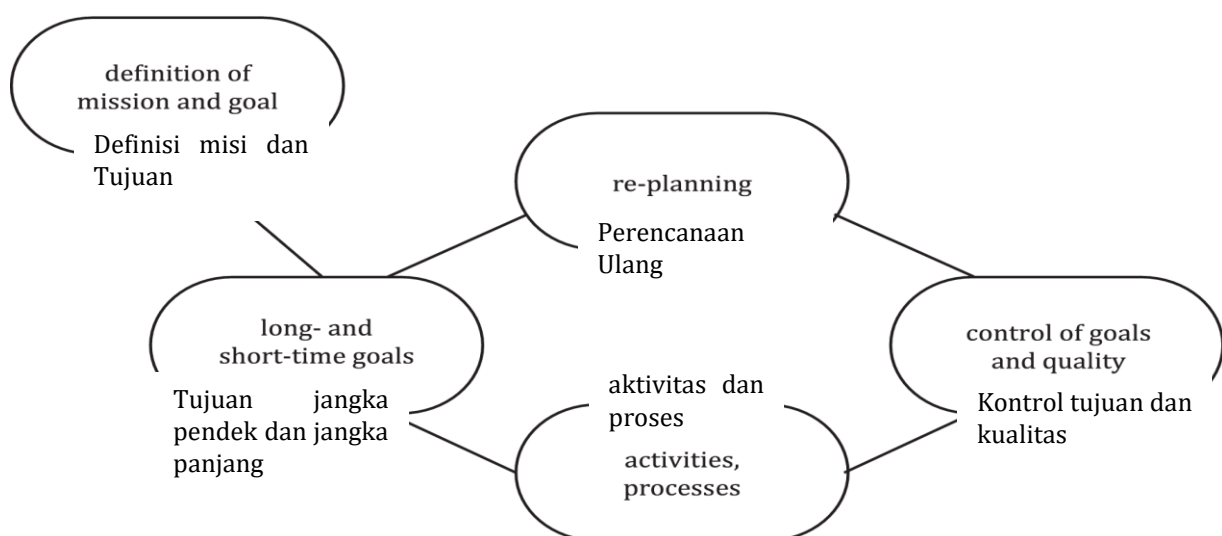
Quality management comprises all coordinated activities to direct and control an organization with regard to quality (ISO 9000).

The first step in quality management requires that mission and goals of the specific institution are defined; this should be done in consensus with the stakeholders, for instance a library's parent institution, financing body, population and staff.

When the mission and the general goals have been described, long- and short-time goals can be fixed and resources (funds, space, staff time) can be allocated to the activities that are essential for the attainment of the goals.

After some time, it will be necessary to control whether the goals and the desired quality have been attained. This will probably lead to re-planning and to re-defining goals for the next period.

The simple model of quality management is shown in Figure 1.



**Figure 1 — Simple model of quality management
(Model sederhana manajemen kualitas)**

4.2 Pengukuran kinerja dalam manajemen mutu

Pengukuran kinerja adalah metode yang digunakan dalam manajemen mutu; metode ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu lembaga berdasarkan misi, sasaran, dan tujuan yang ditetapkan. Kualitas kinerja perpustakaan mencakup keefektifan dalam pemberian layanan serta penggunaan sumber daya yang hemat biaya untuk layanan tersebut

Pengukuran kinerja digunakan untuk mendukung perencanaan dan alokasi sumber daya, untuk mengambil tindakan guna mencapai kualitas yang lebih tinggi, mendokumentasikan dampak dari tindakan tersebut, serta meningkatkan keadaan yang dicapai.

Proses pengukuran kinerja terdiri dari pengumpulan dan analisis data statistik, baik kuantitatif maupun kualitatif yang menggambarkan kinerja perpustakaan. Data tersebut kemudian digabungkan untuk membentuk indikator kualitas kinerja

4.3 Penggunaan indikator kinerja

4.3.1 Umum

Indikator kinerja sebaiknya terkait erat dengan perencanaan dan evaluasi perpustakaan yang sistematis. Selain itu, proses pengukuran dan evaluasi sebaiknya dilakukan secara berkala. Hasilnya sebaiknya dilaporkan dengan menyertakan informasi tentang proses pengambilan keputusan dan pencapaian misi perpustakaan.

4.3.2 Tujuan indikator kinerja

Sebagai alat perencanaan dan evaluasi perpustakaan, indikator kinerja mempunyai dua tujuan utama:

- 1) untuk memudahkan pengendalian dalam proses pengelolaan, dan
- 2) untuk menjadi dasar advokasi dan dialog antara staf perpustakaan, badan pendanaan, komunitas pemustaka, dan konstituen pemangku kepentingan eksternal terkait lainnya

Tujuan kedua adalah untuk melakukan analisis komparatif terhadap kinerja perpustakaan dan layanan informasi yang sesuai dengan misi atau tujuan.

Indikator kinerja juga dapat membantu perpustakaan menyelaraskan kinerjanya dengan kebijakan dan strategi lokal, nasional atau global

4.2 Performance measurement in quality management

Performance measurement is a method used in quality management; it evaluates the performance of an institution against its mission, goals, and objectives. Quality of performance in libraries comprises the effectiveness of service delivery as well as the cost-effective use of resources for those services.

Performance measurement is used for the support of planning and resource allocation, for taking actions to achieve higher quality, for documenting the effect of such actions, and for promoting the achieved state.

The process of performance measurement consists of collecting and analysing statistical data -quantitative and qualitative- that describe the performance of a library. The data are combined to form indicators of performance quality.

4.3 Use of performance indicators

4.3.1 General

Performance indicators should be linked to systematic library planning and evaluation. Furthermore, measurement and evaluation processes should occur regularly. The results should be reported in a way that informs the decision-making processes and demonstrates how the library fulfils its mission.

4.3.2 Objectives of performance indicators

As a library planning and evaluation tool, performance indicators have two principal objectives:

- 1) to facilitate control in the management process, and
- 2) to serve as a basis for advocacy and for dialogues between library staff, funding bodies, the user community, and other relevant external stakeholder constituencies.

A secondary objective is to serve in comparative analysis of the performance of libraries and information services which have equivalent missions or objectives.

Performance indicators can also help libraries to align their performance with local, national or global policies and strategies.

4.3.3 Pemilihan indikator kinerja

4.3.3.1 Umum

Perpustakaan, bersama institusi induk dan otoritas terkait, seperti pemerintah pusat dan daerah, pemustaka dan pemangku kepentingan lainnya, perlu memutuskan indikator mana yang paling sesuai dengan situasi tertentu. Keputusan ini sebaiknya dibuat dengan mempertimbangkan misi, tujuan, dan sasaran perpustakaan, serta data yang sesuai dengan kinerja perpustakaan. Sebaiknya semua pihak yang berkepentingan sepakat mengenai kesesuaian indikator kinerja yang digunakan.

Untuk menentukan indikator kinerja mana yang paling tepat untuk perpustakaan tertentu, untuk mengumpulkan dan menganalisis data, dan untuk menafsirkan temuan ke dalam strategi manajemen, diperlukan serangkaian keterampilan staf. Beberapa perpustakaan akan menganggap penting untuk melakukan pelatihan staf dan pengembangan keterampilan terlebih dahulu sebelum menerapkan indikator kinerja.

4.3.3 Selection of performance indicators

4.3.3.1 General

Libraries, in consultation with their host institutions and relevant authorities, such as local and national government, as well as their users and other stakeholders, will need to decide which indicators are most appropriate to a particular situation. This decision should be made in the light of the mission, goals, and objectives of the library, as well as desired data regarding library performance. It is desirable that all interested parties should be agreed on the appropriateness of the performance indicators used.

In order to determine which performance indicators are most appropriate for a particular library, to collect and analyse the data, and to interpret findings into a management strategy, a range of staff skills will be necessary. Some libraries will find it important to engage in staff training and development of educational skills prior to implementing performance indicators.

4.3.3.2 Kriteria pemilihan indikator

Dalam memilih indikator kinerja yang digunakan dalam satu lingkungan perpustakaan tertentu, pertimbangkan faktor berikut.

- a) Akankah indikator kinerja membantu pengelolaan perpustakaan, penyandang dana, dan masyarakat yang akan dilayani?
- b) Apakah pustakawan menyadari bahwa ada aktivitas atau area tertentu mungkin tidak berjalan sebagaimana mestinya? Meskipun ini hanya berdasarkan intuisi pustakawan, ini dapat menjadi alasan yang kuat untuk menggunakan indikator kinerja guna memastikan apakah ada masalah.
- c) Tingkat upaya apa yang dapat dilakukan staf perpustakaan dalam pengumpulan dan analisis data untuk menghasilkan indikator kinerja? Waktu kerja staf dan sumber daya memadai yang diperlukan untuk menghasilkan indikator kinerja tertentu. Staf perlu memiliki pengetahuan praktis tentang berbagai prosedur statistik.
- d) Apakah ada otoritas eksternal yang meminta data untuk dilaporkan pada area layanan perpustakaan tertentu? Jika ya, perlu diputuskan apakah data yang sama juga dapat digunakan untuk menghasilkan indikator kinerja perpustakaan.

Faktor lokal yang penting bagi perpustakaan dapat memengaruhi pemilihan indikator kinerja. Pustakawan sebaiknya mengambil keputusan dalam memilih indikator kinerja yang paling berguna dalam menilai operasional perpustakaan sehubungan dengan sasaran dan tujuannya.

4.3.4 Keterbatasan pengukuran kinerja

4.3.4.1 Mengoptimalkan skor pada indikator kinerja

Pengguna indikator kinerja perpustakaan sebaiknya menyadari bahwa tidak mungkin mencapai skor optimal secara bersamaan pada semua indikator kinerja. Misalnya, sebuah perpustakaan dapat mencapai tingkat kepuasan pemustaka yang tinggi, namun mengeluarkan biaya per pemustaka yang tinggi. Skor pada indikator kinerja sebaiknya diinterpretasikan berdasarkan apa yang ingin dicapai oleh perpustakaan, dan bukan sekedar mengoptimalkan skor pada indikator tertentu.

4.3.3.2 Criteria for the selection of indicators

In selecting performance indicators for use in a particular library setting, consider the following factors.

- a) Will the performance indicator assist the management of the library, the funding body, and the population to be served?
- b) Does the librarian have some knowledge that a particular activity or area might not be operating as well as it should? Even if this is only an intuitive feeling of the librarian, this could be a very good reason to use a performance indicator to find out whether there is a problem.
- c) What level of effort can the library staff commit to the collection and analysis of the data to produce the performance indicators? Adequate staff time and resources are necessary to produce a particular performance indicator. Staff will need to have practical knowledge of a range of statistical procedures.
- d) Does any external authority require data to be reported on particular library service areas? If yes, it is necessary to decide whether the same data can also be used to produce library performance indicators.

Local factors important to the library can affect the selection of performance indicators. Librarians should make a conscious decision in selecting the performance indicators that will be of most use in assessing the operation of the library in relation to its goals and objectives.

4.3.4 Limitations of performance measurement

4.3.4.1 Optimizing scores on performance indicators

Users of library performance indicators should recognize that it is impossible to achieve optimum scores simultaneously on all performance indicators. For example, a library can achieve a high level of user satisfaction, but incur a high expenditure per user. The scores on performance indicators should be interpreted in the light of what the library intends to accomplish, and not simply in terms of optimizing scores on particular indicators.

4.3.4.2 Tingkat akurasi

Penafsiran hasil sebaiknya dilakukan secara hati-hati. Kurangnya ketepatan dapat terjadi akibat kesalahan pengambilan sampel, atau karena aspek subjektif dalam proses pengukuran, atau karena tidak memadainya waktu atau sumber daya untuk proses pengukuran (misalnya indikator A.1.2.3 dan A.2.2.5). Hal ini juga dapat berarti bahwa indikator tersebut pada dasarnya tidak tepat (misalnya, indikator A.2.2.1).

CATATAN Dalam beberapa kasus, perkiraan kasar sudah cukup dan untuk mencapai ketelitian yang lebih tinggi akan membuang-buang usaha.

4.3.4.3 Keterampilan pemustaka versus kinerja perpustakaan

Sampai batas tertentu, indikator kinerja perpustakaan dipengaruhi oleh seberapa baik pemustaka melakukan berbagai transaksi dengan perpustakaan. Misalnya, kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan materi dapat sangat rendah di satu perpustakaan. Hal ini dapat menunjukkan beberapa hal, salah satunya adalah kurangnya pengetahuan pemustaka tentang bagaimana cara menemukan koleksi di perpustakaan tertentu, atau perpustakaan tidak memiliki cukup koleksi untuk memenuhi permintaan. Oleh karena itu, skor yang rendah menunjukkan suatu area yang memerlukan peninjauan. Tinjauan ini dapat menyarankan perlunya strategi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pemustaka terkait dengan aktivitas perpustakaan, atau dapat menyarankan perlunya meningkatkan ketersediaan buku dengan mengubah jangka waktu/periode peminjaman atau membeli salinan tambahan.

4.3.4.4 Menghubungkan sumber daya ke layanan

Meskipun kinerja yang buruk tampaknya menunjukkan bahwa diperlukan sumber daya tambahan untuk meningkatkan layanan perpustakaan, hal ini belum tentu benar. Faktanya, mungkin tidak ada korelasi yang kuat antara sumber daya dengan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan. Tingkat keterampilan staf, pendekatan manajemen, dan berbagai faktor lainnya, termasuk peningkatan sumber daya, dapat memiliki efek yang berbeda dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan yang berbeda.

4.3.4.2 Degree of accuracy

Care should be taken with the interpretation of results. Lack of precision can occur due to sampling errors, or to subjective aspects of the measuring process, or to inadequate time or resources for the measuring process (e.g. indicators A.1.2.3 and A.2.2.5). It can also imply that the indicators are inherently imprecise (e.g. indicator A.2.2.1).

NOTE In some cases, a rough estimate is sufficient and to seek greater precision would be a waste of effort.

4.3.4.3 User skills versus library performance

To some extent, library performance indicators are affected by how well the user conducts various transactions with the library. For example, user satisfaction with the availability of materials can be extremely low at one library. This can indicate several things, one being that users lack adequate knowledge of how to locate materials in that particular library, or that the library has insufficient documents to meet demand. Thus, a low score suggests an area that requires review. The review can suggest a need for strategies to improve user knowledge and skills related to library activities, or it can suggest a need to improve the availability of books by changing loan periods or buying additional copies.

4.3.4.4 Linking resources to services

While poor performance can seem to indicate that additional resources are required to improve library services, this is not necessarily true. In fact, there might not be a strong correlation between resources and the quality of library services provided. The range of staff skills, management approaches, and a variety of other factors, including increased resources, can have different effects on increasing the quality of services at different libraries.

4.3.4.5 Perbandingan data indikator kinerja

Tujuan utama penggunaan indikator kinerja perpustakaan adalah diagnosis mandiri. Hal ini dapat mencakup perbandingan kinerja satu tahun dengan tahun lainnya pada satu perpustakaan. Tujuan kedua adalah untuk mengusulkan bahan perbandingan yang bermakna dan berguna untuk berbagai perpustakaan. Standarisasi indikator kinerja dan prosedur pengumpulan data membantu proses tersebut. Namun, perbandingan tersebut harus selalu dilakukan dengan mempertimbangkan faktor berikut untuk setiap perpustakaan:

- A) misi, sasaran, dan tujuan
- B) kinerja pada serangkaian indikator kinerja, tidak hanya pada satu indikator saja
- C) sumber daya
- D) kelompok pemustaka
- E) struktur tata kelola
- F) prosedur

Jika dilakukan perbandingan skor indikator kinerja antar perpustakaan yang berbeda, hal tersebut sebaiknya dilakukan dengan sangat hati-hati dan dengan menyadari sepenuhnya keterbatasan perbandingan tersebut.

4.4 Pengukuran kinerja versus penilaian dampak

4.4.1 Tujuan dari kedua pendekatan tersebut

Pengukuran kinerja dan penilaian dampak memiliki sasaran yang berbeda:

- Pengukuran kinerja bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa baik perpustakaan melaksanakan tugasnya, termasuk masalah efisiensi biaya. Kualitas diukur melalui karakteristik seperti kecepatan, ketepatan dan ketersediaan layanan, frekuensi penggunaan, atau kecukupan kebutuhan penduduk.
- Penilaian dampak mencoba mengidentifikasi pengaruh layanan dan sumber daya perpustakaan terhadap seorang pemustaka, komunitas, atau masyarakat. Bukti dampaknya ditunjukkan oleh perubahan pengetahuan, keterampilan, perilaku dan pendapat individu, kelompok dan masyarakat. Metode untuk menilai dampak dijelaskan dalam ISO 16439.

4.3.4.5 Comparability of performance indicator data

A primary purpose of using library performance indicators is self-diagnosis. This can include comparisons of one year's performance with another, within the same library. A secondary purpose is to encourage meaningful and useful comparisons across different libraries. Standardizing performance indicators and the procedures for collecting the data assist in that process. However, such comparisons shall always be made with respect to the following factors for each library:

- a) mission, goals, and objectives;
- b) performance on a range of performance indicators, not only a single indicator;
- c) resources;
- d) user groups;
- e) governance structure;
- f) procedures.

If comparisons of performance indicator scores across different libraries are made, they should be done with considerable care and in full recognition of the limitations of such comparisons.

4.4 Performance measurement versus impact assessment

4.4.1 Objectives of the two approaches

Performance measurement and impact assessment pursue differing goals:

- Performance measurement tries to identify how well a library fulfils its tasks, including issues of cost-efficiency. The quality is measured via characteristics such as speed, accuracy and availability of services, frequency of use, or adequacy for the needs of the population.
- Impact assessment tries to identify the effect of the library's services and resources on the individual user, on communities, or on society. Evidence of impact is shown by changes in knowledge, skills, behaviour and opinions of individuals, groups and society. Methods for assessing impact are described in ISO 16439.

4.4.2 Metode dari dua pendekatan

4.4.2.1 Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja sangat bergantung pada data kuantitatif. Data kuantitatif bersifat numerik, biasanya dinyatakan dalam satuan pengukuran, misalnya. jumlah pinjaman, jam buka, persentase pertanyaan referensi yang dijawab dalam satu hari. Sebagian besar data yang digunakan dalam indikator kinerja dikumpulkan dan dilaporkan secara tradisional oleh perpustakaan, sementara data lainnya berasal dari lembaga induk perpustakaan, komunitasnya, atau dari statistik sosial ekonomi umum. Data kuantitatif umumnya dianggap lebih obyektif dibandingkan data kualitatif.

Hanya beberapa indikator kinerja dalam standar ini yang mengandalkan data kualitatif: indikator yang menanyakan kepuasan pemustaka dan indikator yang menanyakan kesadaran akan layanan perpustakaan. Data kualitatif adalah data yang mendeskripsikan, namun tidak mengukur atribut atau sifat suatu objek, khususnya alasan tindakan manusia (lihat ISO 16439:2014, 5.6.3). Data tersebut juga dapat dianalisis secara kuantitatif, misalnya. persentase orang yang diwawancarai mengatakan mereka puas dengan kunjungan terakhir mereka ke perpustakaan.

Indikator kinerja menetapkan data dari statistik yang berbeda sebagai perbandingan, misalnya. memasukkan statistik (pendanaan, staf, koleksi, ruang, peralatan) ke statistik keluaran (misalnya pinjaman, kunjungan, pengunduhan, transaksi referensi) atau ke pemustaka aktual dan potensial.

4.4.2 Methods of the two approaches

4.4.2.1 Performance measurement

Performance measurement relies to a large extent on quantitative data. Quantitative data are numeric, usually expressed in measurement units, e.g. number of loans, opening hours, percentage of reference questions answered within one day. A great part of the data that are used in performance indicators are traditionally collected and reported by libraries, other such data are derived from the library's parent institution, its community, or from general socio-economic statistics. Quantitative data are generally regarded as more objective than qualitative data.

Only a few performance indicators in this document rely on qualitative data: indicators that ask for user satisfaction and indicators that ask for awareness of library services. Qualitative data are data that describe, but do not measure the attributes or properties of an object, in particular the reasons for human actions (see ISO 16439:2014, 5.6.3). Such data can also be analysed quantitatively, e.g. percentage of interviewees saying they were satisfied with their last library visit.

Performance indicators set data from different statistics in comparison, e.g. input statistics (funding, staff, collections, space, equipment) to output statistics (e.g. loans, visits, downloads, reference transactions) or to actual and potential users.

4.4.2.2 Penilaian dampak

Dalam banyak kasus, dampak tidak dapat dihitung berdasarkan data yang ada, namun harus dinilai melalui tindakan yang mewakili. Bukti dampak dapat dikumpulkan dengan cara berikut:

- Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan statistik perpustakaan, indikator kinerja atau survei kepuasan pemustaka yang menunjukkan perubahan dalam pengetahuan, keterampilan, pendapat dan perilaku.
- Pengamatannya dapat dilakukan dengan metode observasi langsung maupun tidak langsung, termasuk analisis data.
- Hal ini dapat ditangkap dengan bertanya kepada pemustaka itu sendiri atau masyarakat umum. Metode yang digunakan (wawancara, kelompok fokus, penilaian mandiri, survei) menghasilkan data kualitatif dan subjektif yang dapat dikuatkan dengan metode lain.

4.4.2.3 Kepuasan pemustaka

Survei kepuasan pemustaka menanyakan pengalaman pemustaka pada satu kali atau jangka panjang terhadap layanan perpustakaan atau membandingkan pengalaman dengan harapan. Kepuasan tidak memberikan adanya dampak, karena pemustaka mungkin merasa puas tanpa mendapatkan manfaat layanan perpustakaan. Namun secara umum, kepuasan membuat pemustaka cenderung terpengaruh dan mendapatkan pengalaman dan pembelajaran baru. Oleh karena itu, tingkat kepuasan yang tinggi dapat membantu mengidentifikasi layanan perpustakaan yang mungkin berdampak pada keterampilan, kompetensi, perilaku, atau opini pemustaka.

4.4.2.2 Impact assessment

Impact can, in most cases, not be calculated from existing data but shall be assessed via surrogate measures. Evidence of impact can be collected in the following ways:

- It can be inferred based on library statistics, performance indicators or user satisfaction surveys that indicate changes in knowledge, skills, opinions and behaviour.
- It can be observed by direct or indirect observation methods, including data analysis.
- It can be captured by asking the users themselves or the general public. The methods used (interviews, focus groups, self-assessment, surveys) provide qualitative, subjective data, that could be corroborated by other methods.

4.4.2.3 User satisfaction

User satisfaction surveys ask for a user's one-time or long-term experience with library services or for experience compared to expectation. Satisfaction does not prove an impact, as users might be satisfied without benefiting from library services. But generally, satisfaction predisposes users for being influenced and furthers receptivity for new experiences and learning. High satisfaction rates can therefore help to identify library services that may have had an impact on the user's skills, competences, behaviour or opinions.

4.4.2.4 Kesadaran akan perpustakaan dan layanan perpustakaan

Standar ini menjelaskan dua indikator kinerja yang mengevaluasi apakah pemustaka dan non-pemustaka mengetahui perpustakaan dan layanannya:

- persentase responden survei yang mengetahui perpustakaan
- persentase responden survei yang merasa penting bagi masyarakat atau wilayah kota untuk memiliki perpustakaan.

Sama seperti kepuasan terhadap layanan perpustakaan, kesadaran akan layanan perpustakaan dan kemungkinan manfaatnya menjadi faktor yang berpengaruh bagi pemustaka. Namun kesadaran itu sendiri belum memberikan dampak yang nyata. Ketika masyarakat ditanya apakah mereka mengetahui perpustakaan dan layanannya, atau apakah mereka menganggapnya bermanfaat bagi masyarakat, mereka menjawab tentang potensi manfaatnya, bukan manfaat langsung yang mereka alami sendiri.

4.4.3 Kemungkinan “indikator dampak”

4.4.3.1 Umum

Sebagian besar metode yang disebutkan dalam ISO 16439 untuk menilai dampak tidak sesuai dengan perhitungan yang ditentukan seperti yang dijelaskan untuk indikator kinerja. Ada beberapa pengecualian.

4.4.3.2 Tes

Tes memberikan data yang biasanya dianggap objektif. Jika literasi informasi (atau literasi data) seseorang diuji sebelum dan sesudah mengikuti pembelajaran perpustakaan, hasilnya secara langsung dapat menunjukkan pengaruh aktivitas perpustakaan.

Sebuah “indikator” yang didasarkan pada tes memerlukan sesi pengajaran yang serupa dan serangkaian pertanyaan tes yang sama agar hasilnya dapat dibandingkan. Karena pengajaran literasi informasi sangat berbeda di perpustakaan, hal ini tampaknya sulit untuk dicapai.

4.4.2.4 Awareness of libraries and library services

This document describes two performance indicators that evaluate whether users and non-users know a library and its services:

- percentage of survey respondents that know the library;
- percentage of survey respondents who feel it is important that the community or town quarter has a library.

In the same way as satisfaction with library services, awareness of a library’s services and of possible benefits predisposes users for being influenced. But awareness in itself is not yet an impact. When people are asked whether they know a library and its services, or whether they think it is valuable to the public, they speak of potential benefits, not of direct benefits that they experienced themselves.

4.4.3 Possible “impact indicators”

4.4.3.1 General

The greater part of the methods mentioned in ISO 16439 for assessing impact do not lend themselves to the specified calculations as described for performance indicators. There are a few exceptions.

4.4.3.2 Tests

Tests provide data that are usually regarded as objective. If a person’s information literacy (or data literacy) is tested before and after attendance at library teaching lessons, the results can directly show an influence of the library’s activity.

An “indicator” based on tests would require that a similar teaching session and the same set of test questions be used to make results comparable. As information literacy teaching differs largely in libraries, this seems difficult to achieve.

4.4.3.3 Dampak yang dipersepsikan

Sebagian besar metode yang digunakan untuk menilai pengaruh atau dampak terhadap masyarakat bergantung pada pertanyaan terhadap masyarakat itu sendiri, apakah masyarakat yang menjadi pemustaka atau masyarakat umum. Pertanyaan utamanya adalah apakah responden merasa mendapat keuntungan dari perpustakaan atau layanan perpustakaan tertentu, apakah mereka mempelajari sesuatu, mendapatkan informasi baru, mengubah pendapat mereka tentang sesuatu, dan sebagainya. Pertanyaan tersebut dapat dilakukan melalui survei, wawancara, kelompok fokus, atau metode lain untuk meminta informasi atau pendapat.

ISO 16439 menjelaskan contoh metode tersebut, khususnya survei dampak. Meskipun ISO 11620 tidak dapat mencakup keseluruhan metode penilaian dampak yang disajikan dalam ISO 16439, satu indikator bernama “Dampak yang Dirasakan” ditawarkan dalam dokumen ini, berdasarkan kuesioner, serupa dengan indikator “Kepuasan Pemustaka”. Hal ini membuka kemungkinan untuk memasukkan setidaknya bentuk penilaian dampak yang sederhana ke dalam pengukuran kinerja.

5 Indikator kinerja dalam standar ini

5.1 Umum

5.1.1 Indikator kinerja yang termasuk dalam standar ini dianggap paling bermanfaat bagi perpustakaan secara umum. Dokumen ini mengakui bahwa terdapat banyak jenis perpustakaan yang berbeda, dalam lingkungan yang berbeda, melayani kelompok pemustaka yang berbeda, memiliki serangkaian karakteristik unik (struktur, pendanaan, tata kelola, dll.), dan dipengaruhi oleh sejumlah faktor situasional yang berdampak pada layanan tersebut. dan sumber daya yang dapat disediakan perpustakaan. Mengingat banyaknya variasi jenis perpustakaan di seluruh dunia, penting untuk dipahami bahwa tidak semua indikator kinerja yang ditetapkan sesuai untuk semua perpustakaan. Daftar indikator kinerja yang termasuk dalam dokumen ini paling baik dilihat sebagai menu indikator kinerja yang memungkinkan untuk digunakan dalam berbagai pengaturan perpustakaan.

4.4.3.3 Perceived impact

Most methods used for assessing an influence or impact on people rely on asking the people themselves, whether actual users or the general public. The main question is always whether respondents think they profited by a library or a specific library service, that they learned something, got new information, changed their opinions about something, etc. The questioning can be done via surveys, interviews, focus groups, or other methods for requesting information or opinion.

ISO 16439 describes examples of such methods, especially of impact surveys. Though ISO 11620 cannot cover the broad aggregation of impact assessment methods presented in ISO 16439, one indicator named “Perceived Impact” is offered in this document, based on a questionnaire, similar to the indicator “User Satisfaction”. This opens the possibility to include at least a simple form of impact assessment into performance measurement.

5 Performance indicators in this document

5.1 General

5.1.1 The performance indicators included in this document are those seen to be most useful for libraries in general. This document recognizes that there are many different types of libraries, in different settings, serving different user groups, having a range of unique characteristics (structure, funding, governance, etc.), and affected by a number of situational factors that impact the services and resources that the libraries can provide. Since there is such a wide variation around the world, it is important to understand that not all established performance indicators are useful to all libraries. The list of performance indicators included in this document is best seen as a menu of possible performance indicators for use in a range of library settings.

5.1.2 Lampiran A menyajikan serangkaian indikator kinerja yang sebagian besar telah diuji secara menyeluruh melalui penggunaan secara luas di perpustakaan atau melalui pengujian eksplisit oleh para peneliti dan dokumentasi selanjutnya dalam tulisan. Beberapa indikator baru telah ditambahkan sesuai indikator yang ada untuk sedapat mungkin melingkupi seluruh aktivitas perpustakaan saat ini.

5.1.3 Seluruh indikator kinerja yang termasuk dalam Lampiran A memenuhi kriteria yang disajikan pada 5.2 dan ditentukan berdasarkan kerangka deskriptif yang disajikan pada 5.3. Indikator kinerja yang akan ditambahkan dalam revisi dokumen ini harus memenuhi kriteria yang sama dan mengikuti kerangka deskriptif yang sama.

CATATAN Telah dilakukan kehati-hatian dalam mendeskripsikan indikator satu per satu dan tidak bergantung pada indikator lainnya. Hal ini tidak berarti bahwa indikator-indikator tersebut harus digunakan secara terpisah. Saat pengumpulan data, dalam banyak kasus, adalah mungkin dan praktis untuk mengumpulkan dua atau lebih data pada waktu bersamaan.

5.1.4 Meskipun statistik perpustakaan tradisional dikumpulkan selama periode pelaporan lengkap, hal ini mungkin tidak dapat dilakukan untuk semua layanan perpustakaan, misalnya. penggunaan di tempat atau kunjungan perpustakaan secara fisik. Oleh karena itu, dokumen ini memungkinkan penerapan metode pengambilan sampel, ketika data tidak dapat dikumpulkan dari sistem otomatis, atau ketika pengumpulan data selama periode pelaporan terlalu memakan waktu. Untuk penghitungan ukuran sampel yang dapat diandalkan, buku pegangan prosedur statistik sebaiknya dibaca.

5.2 Kriteria indikator kinerja

5.2.1 Agar sesuai dengan standar ini, indikator kinerja perpustakaan harus diuji secara menyeluruh, divalidasi, dan (sebaiknya) didokumentasikan dalam tulisan. Indikator kinerja yang banyak digunakan di perpustakaan dapat diterima meskipun belum didokumentasikan secara eksplisit.

5.1.2 Annex A presents a set of performance indicators that for the most part have been thoroughly tested by widespread use in libraries or through explicit testing by researchers and subsequent documentation in the literature. Some new indicators have been added based on existing indicators in order to cover as far as possible all current activities of libraries.

5.1.3 All performance indicators included in Annex A fulfil the criteria presented in 5.2 and are specified according to the descriptive framework presented in 5.3. Performance indicators to be added in revisions of this document will have to fulfil the same criteria and follow the same descriptive framework.

NOTE Care has been taken to describe the indicators individually and independently of other indicators. This does not imply that the indicators must be used in isolation. When collecting data, it will, in many cases, be possible and practical to collect data for two or more indicators at the same time.

5.1.4 While traditional library statistics are collected over the complete reporting period, this may not be possible for all library services, e.g. in-house use or physical library visits. Therefore, this document allows for the application of sampling methods, where data cannot be collected from automated systems, or where data collection over a reporting period is too time consuming. For the calculation of a reliable sample size, handbooks of statistical procedures should be consulted.

5.2 Criteria for performance indicators

5.2.1 In order to conform with this document, a library performance indicator shall be thoroughly tested, validated, and (preferably) documented in the literature. Performance indicators that are in widespread use in libraries can be accepted although they have not been explicitly documented.

5.2.2 Kriteria berikut sebaiknya digunakan untuk menguji indikator kinerja.

- a) Konten informatif — Indikator ini sebaiknya bersifat informatif sebagai alat untuk mengukur suatu aktivitas, untuk mengidentifikasi pencapaian, dan untuk mengidentifikasi masalah dan kekurangan dalam kinerja perpustakaan sehingga dapat diambil tindakan untuk memperbaikinya. Konten ini sebaiknya menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan, misalnya penetapan tujuan, alokasi anggaran, penentuan prioritas layanan dan aktivitas, dan lain-lain.
- b) Keandalan — Indikator kinerja harus dapat diandalkan dalam arti bahwa indikator tersebut secara konsisten memberikan hasil yang sama bila digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama

CATATAN 1 Fakta bahwa indikator mencerminkan variabilitas data yang mendasarinya, seperti variasi musiman atau fluktuasi aktivitas peminjaman, tidak berarti bahwa indikator tersebut tidak dapat diandalkan.

- c) Validitas — Indikator tersebut harus valid, artinya mengukur apa yang seharusnya diukur.

CATATAN 2 Bahwa beberapa indikator merupakan indikator tidak langsung atau perkiraan kasar, namun tidak berarti bahwa indikator tersebut tidak valid.

- d) Kesesuaian — Indikator harus sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan. Artinya, unit dan skala harus sesuai, dan operasi yang diperlukan untuk melaksanakan proses pengukuran sebaiknya kompatibel dengan prosedur perpustakaan, tata letak fisik, layanan digital, dan lain-lain.
- e) Kepraktisan — Indikator harus praktis dalam arti menggunakan data yang dapat dihasilkan perpustakaan dengan upaya yang wajar dalam hal waktu kerja staf, kualifikasi staf, biaya operasional, serta waktu dan kesabaran pemustaka.

5.2.2 The following criteria should be used to test a performance indicator.

- a) Informative content — The indicator should be informative as a tool for measuring an activity, for identifying achievements, and for identifying problems and shortcomings in the performance of the library so that action can be taken to remedy these. It should provide information for decision-making, e.g. goal setting, budget allocation, prioritizing services and activities, etc.
- b) Reliability — A performance indicator should be reliable in the sense that it consistently produces the same result when used repeatedly under the same circumstances.

NOTE 1 The fact that an indicator reflects the underlying variability of the data, such as seasonal variations or fluctuations in loan activities, does not in itself mean that the indicator is not reliable.

- c) Validity — The indicator shall be valid in that it shall measure what it is intended to measure.

NOTE 2 That some indicators are indirect indicators or rough estimates do not in itself mean that they are not valid.

- d) Appropriateness — The indicator shall be appropriate for its intended purpose. That is, the units and scale shall be suitable, and the operations necessary to implement the process of measurement should be compatible with the library's procedures, physical layout, digital services, etc.
- e) Practicality — The indicator shall be practical in the sense that it uses data that the library can produce with a reasonable amount of effort in terms of staff time, staff qualifications, operational costs, and users' time and patience.

Jika indikator ini dimaksudkan untuk perbandingan di antara perpustakaan, kriteria keenam [item f)] berlaku.

- f) Keterbandingan — Indikator kinerja perpustakaan memungkinkan perbandingan di antara perpustakaan jika skornya sama, dengan mempertimbangkan keakuratan skor, berarti tingkat kualitas layanannya sama atau tingkat efisiensinya sama di perpustakaan yang akan dibandingkan (lihat juga 4.3.4.5). Perpustakaan yang serupa (misalnya misi, jenis perpustakaan, populasi target) harus digunakan untuk tujuan perbandingan. Penting juga untuk memastikan bahwa aktivitas yang diukur dapat dibandingkan.

CATATAN 3 Kriteria ini cukup untuk memeringkat perpustakaan berdasarkan skor indikator kinerja, namun tidak cukup untuk menentukan, misalnya, bahwa perpustakaan yang memiliki skor dua kali lipat dari perpustakaan lain berarti dua kali lebih baik.

5.3 Kerangka kerja deskriptif

5.3.1 Umum

Indikator kinerja yang termasuk dalam Lampiran A, dijelaskan menurut kerangka kerja berikut, yang juga sebaiknya digunakan dalam mengembangkan deskripsi indikator kinerja baru atau alternatif.

5.3.2 Pendekatan *Balanced Scorecard*

Penyajian indikator kinerja dalam dokumen ini mengikuti pendekatan *Balanced Scorecard* [19]. *Balanced Scorecard (BSC)* adalah strategi manajemen yang dikembangkan untuk sektor komersial, dengan empat perspektif: pelanggan, keuangan, proses, pembelajaran dan pertumbuhan.

Pendekatan *BSC* diadaptasi ke perpustakaan di beberapa proyek. Gambar 2 menunjukkan kerangka indikator dengan empat bidang pengukuran utama.

If the indicator is intended for comparisons between libraries, a sixth criterion [item f)] applies.

- f) Comparability — A library performance indicator allows comparisons between libraries if the same score, making allowance for the accuracy of the score, means the same level of quality of services or the same level of efficiency in the libraries to be compared (see also 4.3.4.5). It is imperative that similar libraries (e.g. mission, library type, target population) are used for comparative purposes. It is also vital to ensure that the activities being measured are comparable.

NOTE 3 This criterion is sufficient for ranking libraries according to the score of the performance indicator, but is not sufficient to determine, for example, that a library with twice the score of another is twice as good.

5.3 Descriptive framework

5.3.1 General

The performance indicators included in Annex A are described according to the following framework, which should also be used in developing descriptions of new or alternative performance indicators.

5.3.2 *Balanced Scorecard* approach

The presentation of the performance indicators in this document follows the *Balanced Scorecard* approach^[19]. The *Balanced Scorecard (BSC)* is a management strategy developed for the commercial sector, with the four perspectives: customers, finances, processes, learning and growth.

The *BSC* approach was adapted to libraries in several projects. Figure 2 shows an indicator framework with four major areas of measurement.

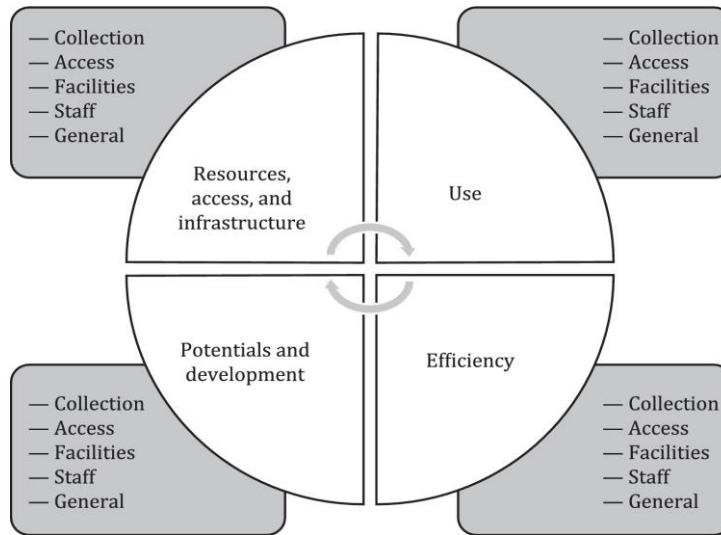


Figure 2 — Indicator framework based on Balanced Scorecard (BSC)
(Kerangka indikator berbasis *Balanced Scorecard*)

- | | |
|---|---|
| <p>1) Sumber daya, akses dan infrastruktur: Perspektif ini menyajikan indikator yang mengukur ketercukupan dan ketersediaan sumber daya dan layanan perpustakaan (misalnya staf, koleksi, tempat pemustaka).</p> <p>2) Penggunaan: Perspektif ini menyajikan indikator yang mengukur penggunaan sumber daya dan layanan perpustakaan (misalnya peminjaman, pengunduhan, dan penggunaan fasilitas).</p> <p>3) Efisiensi: Perspektif ini menyajikan indikator yang mengukur efisiensi sumber daya dan layanan (misalnya biaya per pinjaman, waktu yang diperlukan untuk memperoleh atau memproses dokumen, dan produktivitas pegawai dalam pemrosesan media).</p> <p>4) Potensi dan pengembangan: Perspektif ini memberikan indikator yang mengukur masukan perpustakaan terhadap bidang layanan dan sumber daya yang sedang berkembang dan kemampuannya untuk mendapatkan pendanaan yang cukup untuk pengembangan (misalnya persentase waktu staf yang digunakan untuk layanan pendidikan dan kehadiran staf pada pelajaran pelatihan formal).</p> | <p>1) Resources, access and infrastructure: This perspective presents indicators that measure the adequacy and availability of library resources and services (e.g. staff, collections, user places).</p> <p>2) Use: This perspective presents indicators that measure the usage of library resources and services (e.g. loans, downloads, and facilities use).</p> <p>3) Efficiency: This perspective presents indicators that measure resource and service efficiency (e.g. costs per loan, time required to acquire or process documents, and employee productivity in media processing).</p> <p>4) Potentials and development: This perspective provides indicators that measure the library's input into emerging service and resource areas and its ability to gain sufficient funding for development (e.g. percentage of staff time spent on educational services and attendances at formal training lessons by staff).</p> |
|---|---|

Organisasi ini memberikan pengguna dokumen ini kemampuan untuk mengidentifikasi area utama pengukuran kinerja berdasarkan konten dan jenis indikator.

This organization provides users of this document with the ability to identify major areas for performance measurement by content and type of indicator.

Indikator-indikator tersebut selanjutnya dikategorikan ke dalam lima bidang layanan/sumber daya yaitu koleksi, akses, fasilitas, staf dan bidang umum.

The indicators are further categorized along the five service/resource areas of collection, access, facilities, staff and general.

5.3.3 Penyajian indikator

5.3.3 Indicator presentation

5.3.3.1 Umum

5.3.3.1 General

Setiap indikator disajikan dalam format standar yang dijelaskan pada 5.3.3.2 hingga 5.3.3.9.

Each indicator is presented in the standard format described in 5.3.3.2 to 5.3.3.9.

5.3.3.2 Nama

5.3.3.2 Name

Setiap indikator harus memiliki nama yang unik dan deskriptif.

Each indicator shall have a unique, descriptive name.

5.3.3.3 Latar Belakang

Pernyataan latar belakang menggambarkan keadaan aktual dan pentingnya layanan, aktivitas, atau aspek yang ingin diukur oleh indikator kinerja.

Pernyataan tersebut menunjukkan apa yang dianggap sebagai kualitas layanan, aktivitas atau aspek di perpustakaan dan ukuran/indikator kinerja apa yang belum digunakan untuk menilai kualitas tersebut.

5.3.3.4 Tujuan

Tujuan dari indikator kinerja menunjukkan apa yang hendak diukur oleh indikator tersebut dalam kaitannya dengan sasaran perpustakaan.

5.3.3.5 Ruang lingkup

Ruang lingkup harus menyatakan jenis perpustakaan yang dapat diterapkan indikator tersebut.

Ruang lingkup harus menyatakan apakah indikator tersebut cocok untuk perbandingan di antara perpustakaan dan apakah ada batasan terkait komparabilitas.

Ruang lingkup dapat mencakup batasan lain dalam penerapan indikator.

CATATAN: Sebagai contoh, ruang lingkup dapat menyatakan apakah indikator tersebut hanya cocok untuk bagian tertentu dari koleksi seperti koleksi peminjaman atau koleksi referensi; apakah indikator tersebut dapat digunakan untuk layanan perpustakaan secara keseluruhan atau untuk bagian dari layanan perpustakaan; untuk menunjukkan perbedaan antar subjek atau antar kelompok sasaran.

5.3.3.6 Definisi indikator

Definisi menjelaskan data yang diperlukan untuk indikator kinerja dan hubungannya.

Pernyataan ini juga dapat mencakup definisi istilah khusus yang digunakan dalam definisi indikator, jika hal ini dianggap perlu untuk pemahaman yang lebih baik atas indikator, meskipun definisi tersebut tercantum dalam Pasal 3.

Istilah yang sudah lazim digunakan dalam pengertian umum tidak perlu didefinisikan.

5.3.3.3 Background

The background statement describes the actual state and importance of the service, activity or aspect the performance indicator is meant to measure.

The statement shows what is regarded as quality in the service, activity or aspect in libraries and what measures/performance indicators have as yet been used for assessing that quality.

5.3.3.4 Objective

The objective of the performance indicator indicates what the indicator is meant to measure in relation to the library's goals.

5.3.3.5 Scope

The scope shall state the types of libraries to which the indicator can be applied.

The scope shall state whether the indicator is suitable for comparison between libraries and whether there are any limitations concerning comparability.

The scope may include other limitations in the application of the indicator.

NOTE For example, the scope can state whether the indicator is only suitable for certain parts of the collection such as the loan collection or the reference collection; whether the indicator can be used both for the library service as a whole and for parts of the library service; for showing differences between subjects or between target groups.

5.3.3.6 Definition of the indicator

The definition describes the data that are necessary for the performance indicator and their relation.

This statement may also include definitions of special terms used in the definition of the indicator, if this seems expedient for better understanding of the indicator, even though the definitions are listed in Clause 3.

Unambiguous terms used in the customary sense need not be defined.

5.3.3.7 Metode

Sub-pasal ini menjelaskan cara pengumpulan data dan penghitungan hasil.

Jika lebih dari satu metode telah terbukti efektif untuk tujuan yang sama, beberapa metode dapat dijelaskan; metode yang paling umum berlaku harus dijelaskan terlebih dahulu.

CATATAN: Contohnya adalah penghitungan total versus pengambilan sampel, dan penggunaan ukuran langsung versus perkiraan berdasarkan data yang berbeda.

Deskripsi yang diberikan harus tidak mencakup metodologi statistik umum seperti prosedur pengambilan sampel, ukuran sampel, estimasi interval kepercayaan, uji statistik, dll.

Jika pengukuran perlu diulang untuk menentukan nilai indikator, hal ini harus dinyatakan dengan jelas.

Jika kuesioner akan digunakan, hanya pertanyaan yang akan ditanyakan dan skor yang digunakan saja yang disertakan, bukan penjelasan rinci tentang desain kuesioner secara keseluruhan.

Jika memungkinkan, deskripsi metode dapat menunjukkan upaya yang diperlukan untuk persiapan, pengumpulan data, dan analisis hasil.

5.3.3.8 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator

Sub-Pasal ini membahas bagaimana hasil dapat diinterpretasikan, terutama alasan yang menyebabkan rendahnya keefektifan. Hal ini menunjukkan kesulitan dan keadaan yang dapat memengaruhi hasil.

Pernyataan interpretasi ini dapat mencakup informasi tentang variabilitas yang diharapkan, seperti variasi musiman atau variasi waktu.

Pernyataan tersebut sebaiknya menyebutkan reaksi yang mungkin terjadi terhadap hasil untuk mencapai hasil yang lebih baik. Pernyataan tersebut dapat menjelaskan indikator lain yang mungkin berguna dalam konteks yang sama.

5.3.3.7 Method

This subclause describes the way in which the data are collected and results are calculated.

If more than one method has been shown to be effective for the same purpose, several methods may be described; the one most generally applicable shall be described first.

NOTE Examples of this are total count versus sampling, and use of a direct measure versus an estimate based on different data.

The descriptions supplied shall not include general statistical methodology such as sampling procedures, sampling sizes, estimates of confidence intervals, statistical tests, etc.

If a measure needs to be repeated to determine the value of the indicator, this shall be stated clearly.

If a questionnaire is to be used, only the question(s) to be asked and the score used are included, not a detailed description of the total questionnaire design.

If possible, the descriptions of methods may indicate the effort necessary for preparation, data collection, and analysis of results.

5.3.3.8 Interpretation and factors affecting the indicator

This subclause discusses how the results might be interpreted, especially reasons for low effectiveness. It points to difficulties and to circumstances that could affect the results.

The interpretation statement may include information about the variability to be expected, such as seasonal variations or variations in time of day.

The statement should name possible reactions to the results in order to achieve better results. It may explain what other indicators might be useful in the same context.

5.3.3.9 Sumber

Referensi diberikan untuk mendokumentasikan sumber indikator. Deskripsi sebaiknya menyatakan dengan jelas apakah indikator yang dijelaskan dalam dokumen ini merupakan versi modifikasi dari indikator yang dijelaskan dalam dokumen sumber.

Jika nama indikator tersebut berbeda dengan yang digunakan dalam sumber, maka nama asli harus dicantumkan dalam tanda kurung setelah referensi.

6 Daftar indikator kinerja untuk perpustakaan

Tabel 1 berisi daftar aktivitas dan layanan yang biasa dilakukan atau disediakan di perpustakaan melalui pendekatan *Balanced Scorecard*. Indikator kinerja yang dijelaskan dalam dokumen ini dikelompokkan berdasarkan aktivitas atau layanan yang terkait, dan referensi diberikan pada deskripsi yang terdapat pada Lampiran A. Notasi dirancang untuk memudahkan penambahan di masa yang akan datang, baik pada daftar aktivitas maupun daftar indikator.

Presentasi terperinci dari setiap indikator disediakan di Lampiran A dengan cara yang dijelaskan pada 5.3.3.

CATATAN: Terdapat sejumlah indikator yang digunakan di perpustakaan yang tidak dijelaskan.

5.3.3.9 Source(s)

References are supplied to document the source of the indicator. The description should state clearly whether the indicator as described in this document is a modified version of the indicator described in the source document.

If the name of the indicator is different from the one used in the source, the original name is supplied in parentheses after the reference.

6 List of performance indicators for libraries

Table 1 lists activities and services commonly undertaken or provided in libraries through a *Balanced Scorecard* approach. The performance indicators described in this document are grouped with the activities or services to which they relate, and reference is given to the descriptions provided in Annex A. The notation is designed to facilitate future additions both to the list of activities and to the list of indicators.

A detailed presentation of each indicator is provided in Annex A in the manner described in 5.3.3.

NOTE There are a number of indicators in use in libraries which are not described.

Table 1 — List of performance indicators for activities and services commonly undertaken or provided in libraries

A.1 Resources, access, and infrastructure (Sumber daya, akses, dan infrastruktur)		
Indicators that measure the adequacy and availability of library resources and services (e.g. staff, collections, user places).		
Indikator yang mengukur kecukupan dan ketersediaan sumber daya dan layanan perpustakaan (misalnya, staf, koleksi, tempat pemustaka).		
Performance indicator Indikator kinerja	PI number Nomor PI	Objective Tujuan
A.1.1 Collection		
Required titles availability (Ketersediaan judul yang diperlukan)	A.1.1.1	To assess to what extent titles owned or licensed by the library and in demand by the users are actually available when required. Untuk menilai sejauh mana judul yang ada atau dimiliki lisensinya oleh perpustakaan dan diminati oleh pemustaka benar-benar tersedia saat diperlukan.
Percentage of required titles in the collection (Persentase judul yang diperlukan dalam koleksi)	A.1.1.2	To assess to what extent titles in demand by the users are owned or licensed by the library. The indicator is used to assess the fit of the collection to the requirements of the users.

		Untuk menilai sejauh mana judul yang diminati oleh pemustaka tersedia atau dimiliki lisensinya oleh perpustakaan. Indikator ini digunakan untuk menilai kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pemustaka.
Percentage of rejected accesses (Persentase akses yang ditolak)	A.1.1.3	To establish whether there are sufficient licences for each electronic database to meet users' demands. Untuk menentukan apakah ada lisensi yang cukup untuk setiap pangkalan data elektronik untuk memenuhi permintaan pemustaka.
Number of documents digitized per 1 000 documents in the Collection (Jumlah dokumen yang didigitalkan per 1.000 dokumen dalam Koleksi)	A.1.1.4	To assess to what extent the library fulfils its task of making the documentary heritage publicly available in digitized format. Untuk menilai sejauh mana perpustakaan menjalankan tugas untuk memastikan dokumentasi warisan budaya tersedia untuk umum dalam format digital.
Percentage of documents digitized per special collection (Persentase dokumen yang didigitalkan per koleksi khusus)	A.1.1.5	To assess to what extent the library fulfils its task of making its special collections publicly available in digitized format. Untuk menilai sejauh mana perpustakaan menjalankan tugas untuk memastikan koleksi khusus tersedia untuk publik dalam format digital.
Percentage of the owner institution's publications in the institutional repository (Persentase publikasi milik institusi tersedia dalam repositori)	A.1.1.6	To assess to what degree the academic publications of an institution are accessible through the institutional open access repository. Untuk menilai sejauh mana publikasi akademik suatu institusi dapat diakses melalui repositori akses terbuka.
A.1.2 Access		
Shelving accuracy (Ketepatan pengrakan)	A.1.2.1	To assess to what extent documents that are recorded in the library's catalogue are in their correct place on the shelves and thereby available for use. Untuk menilai sejauh mana dokumen yang tercantum dalam katalog perpustakaan berada di tempat yang benar di rak, dan karenanya tersedia untuk digunakan.
Median time of document retrieval from closed stacks (Waktu rerata temu kembali dokumen dari penempatan tertutup)	A.1.2.2	To assess whether the retrieval processes are effective. Untuk menilai apakah proses temu kembali sudah efektif.
Speed of interlibrary lending (Kecepatan peminjaman antarperpustakaan)	A.1.2.3	To assess the time interval for successfully completing an interlibrary loan or electronic document delivery transaction, from the initial request to sending the requested item(s). Untuk menilai interval waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi peminjaman antarperpustakaan atau pengiriman dokumen elektronik dengan sukses, mulai dari permintaan awal hingga pengiriman dokumen yang diminta.
Percentage of successful interlibrary loans (Persentase peminjaman antarperpustakaan yang berhasil)	A.1.2.4	To assess the fulfilment of interlibrary loans and electronic document delivery requests relative to the total number of interlibrary loans and electronic document delivery requests.

		Untuk menilai pemenuhan pinjaman antar perpustakaan dan permintaan pengiriman dokumen elektronik relatif terhadap jumlah total pinjaman antar perpustakaan dan permintaan pengiriman dokumen elektronik.
Speed of reference transactions (Kecepatan transaksi referensi)	A.1.2.5	To assess whether reference answers are provided in a timely manner. The indicator can also be used to analyse the effectiveness of processes in reference services. Untuk menilai apakah jawaban referensi diberikan secara tepat waktu. Indikator ini juga dapat digunakan untuk menganalisis keefektifan proses dalam layanan referensi.
Percentage of rare materials accessible via online catalogues (Persentase bahan langka yang dapat diakses melalui katalog <i>online</i>)	A.1.2.6	To assess whether the rare collections are accessible via the web. The indicator also measures the library's engagement in promoting its rare collection. Untuk menilai apakah koleksi langka dapat diakses melalui web. Indikator ini juga mengukur keterlibatan perpustakaan dalam mempromosikan koleksi langka.
Percentage of the rare collection in stable condition (Persentase koleksi langka dalam kondisi stabil)	A.1.2.7	To assess whether the rare collection is usable and accessible in its original form. The indicator thereby assesses the adequacy of the library's activity to preserve the originals. Untuk menilai apakah koleksi langka dapat digunakan dan diakses dalam bentuk aslinya. Dengan demikian, indikator ini menilai kecukupan aktivitas perpustakaan untuk melestarikan koleksi asli.
Percentage of rare materials needing conservation/restoration treatment that received such treatment (Persentase bahan langka yang membutuhkan tindakan atau konservasi dalam bentuk aslinya)	A.1.2.8	To assess the library's activities in the conservation of rare material in its original form. Untuk menilai aktivitas perpustakaan dalam konservasi bahan langka dalam bentuk aslinya.
A.1.3 Facilities (Fasilitas)		
User area per capita (Area pemustaka per kapita)	A.1.3.1	To assess the importance of the library as a place for study, meeting, and as a learning centre, and indicate the institution's support for these tasks. Untuk menilai pentingnya perpustakaan sebagai tempat belajar, pertemuan, dan sebagai pusat pembelajaran, dan menunjukkan dukungan lembaga terhadap tugas-tugas tersebut.
User places per capita (Tempat pemustaka per kapita)	A.1.3.2	To assess the availability of user places in the library. Untuk menilai ketersediaan tempat pemustaka di perpustakaan.
Hours open compared to demand (Jam buka dibandingkan dengan permintaan)	A.1.3.3	To assess to what degree the opening hours of a library correspond to users' needs. Untuk menilai sejauh mana jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
Average number of loans during recently added opening hours compared to the average number during all other opening hours	A.1.3.4	To assess to what degree additional opening hours of a library correspond to the times when users tend to borrow materials.

(Rerata jumlah peminjaman pada penambahan jam buka dibandingkan dengan rerata jumlah peminjaman pada keseluruhan jam buka)		Untuk menilai sejauh mana jam buka tambahan memenuhi waktu pemustaka untuk meminjam bahan perpustakaan.
Percentage of storage space which has an appropriate environment (Persentase ruang penyimpanan pada lingkungan yang tepat)	A.1.3.5	To assess whether the storage environment adequately protects the collection. Untuk menilai apakah lingkungan penyimpanan cukup melindungi koleksi.
A.1.4 Staff		
Staff per capita (Staf per kapita)	A.1.4.1	To assess the number of library employees per 1 000 members of the population to be served. The number of persons in the population to be served can be considered proportional to the amount of work to be done. Untuk menilai jumlah pegawai perpustakaan per 1.000 anggota populasi yang harus dilayani. Jumlah orang dalam populasi yang dilayani dapat dianggap sebanding dengan jumlah pekerjaan yang harus dilakukan.
A.2 Use (Penggunaan) Indicators that measure the usage of library resources and services (e.g. loans, downloads, and facilities use). (Indikator yang mengukur penggunaan sumber daya dan layanan perpustakaan (misalnya peminjaman, pengunduhan, dan penggunaan fasilitas).		
A.2.1 Collection (Koleksi)		
Collection turnover (Perputaran koleksi)	A.2.1.1	To assess the overall rate of use of a loan collection. Untuk menilai tingkat penggunaan koleksi peminjaman secara keseluruhan.
Usage of print publications acquired during the previous three years (Penggunaan publikasi cetak yang diperoleh selama tiga tahun terakhir)	A.2.1.2	To assess the extent of the demand for new documents in the print publications collections. Untuk menilai sejauh mana permintaan dokumen baru dalam koleksi terbitan cetak.
Loans per capita (Peminjaman per kapita)	A.2.1.3	To assess the rate of use of library collections by the population to be served. It can also be used to assess the quality of the collections and the library's ability to promote the use of the collections. Untuk menilai tingkat penggunaan koleksi perpustakaan oleh populasi yang dilayani. Hal ini juga dapat digunakan untuk menilai kualitas koleksi dan kemampuan perpustakaan untuk mempromosikan penggunaan koleksi.
Percentage of stock not used (Persentase stok yang tidak digunakan)	A.2.1.4	To assess the amount of physical and electronic collections not used during a specified period. The indicator can also be used to assess the fit of the collection to the requirements of the population to be served. Untuk menilai jumlah koleksi fisik dan elektronik yang tidak digunakan selama periode tertentu. Indikator ini juga dapat digunakan untuk menilai kesesuaian koleksi dengan kebutuhan populasi yang dilayani.

Number of downloads per document digitized (Jumlah pengunduhan per dokumen yang didigitalkan)	A.2.1.5	To assess whether the library has digitized documents that are relevant for users. Untuk menilai apakah perpustakaan telah mendigitalkan dokumen yang relevan bagi pemustaka.
A.2.2 Access (Akses)		
Library visits per capita (Kunjungan perpustakaan per kapita)	A.2.2.1	To assess the library's success in attracting users of its services. Untuk menilai keberhasilan perpustakaan dalam menarik pengguna layanannya.
Percentage of visits to the online catalogue via mobile devices (Persentase penggunaan katalog <i>online</i> melalui perangkat seluler)	A.2.2.2	To assess the success of the library in reaching its users through services for mobile devices. Untuk menilai keberhasilan perpustakaan dalam menjangkau pemustaka melalui layanan dengan perangkat seluler.
Percentage of external users (Persentase pemustaka eksternal)	A.2.2.3	To assess the percentage of library users who do not belong to the library's population to be served and thus, the library's importance for learning and culture in the region and its impact and attraction outside its service area. Untuk menilai persentase pemustaka yang bukan merupakan bagian dari populasi perpustakaan yang dilayani, dan dengan demikian, pentingnya perpustakaan untuk pembelajaran dan budaya di wilayah tersebut, dan dampak serta daya tariknya di luar wilayah layanannya.
Percentage of the total library lending to external users (Persentase total peminjaman oleh pemustaka eksternal)	A.2.2.4	To assess the extent to which library loan services are used by external users and therewith to indicate the attractiveness of the library's collection to users outside the population to be served. Untuk menilai sejauh mana layanan peminjaman digunakan oleh pemustaka eksternal, dan dengan demikian mengindikasikan daya tarik koleksi perpustakaan bagi pemustaka di luar populasi yang dilayani.
User attendances at library events per capita (Kehadiran pemustaka di kegiatan perpustakaan per kapita)	A.2.2.5	To estimate the attraction of library events for the library's population to be served. Untuk memperkirakan daya tarik kegiatan perpustakaan bagi populasi yang dilayani.
Number of user attendances at training lessons per capita (Jumlah kehadiran pemustaka pada pembelajaran pelatihan per kapita)	A.2.2.6	To assess the success of the library in reaching its users through the provision of training lessons. Untuk menilai keberhasilan perpustakaan dalam menjangkau pemustaka melalui penyediaan pembelajaran pelatihan.
Percentage of users attending functional literacy and numeracy training lessons that reach a fixed level of proficiency (Persentase pemustaka yang menghadiri pembelajaran pelatihan literasi fungsional dan numerik yang mencapai tingkat kemahiran yang tetap)	A.2.2.7	To assess to what extent the library has succeeded in its functional literacy and numeracy training. Untuk menilai sejauh mana perpustakaan telah berhasil dalam pelatihan literasi fungsional dan numerasi.

Percentage of users attending ICT training lessons that developed targeted skills (Persentase pemustaka yang menghadiri pembelajaran pelatihan TIK yang mengembangkan keterampilan yang ditargetkan)	A.2.2.8	To assess to what extent the library has succeeded in its ICT training. Untuk menilai sejauh mana perpustakaan telah berhasil dalam pelatihan TIK.
A.2.3 Facilities (Fasilitas)		
User places occupancy rate Tingkat penggunaan tempat pemustaka	A.2.3.1	To assess the overall use rate of user places provided for reading and working in the library, by estimating the proportion of the places in use at any given time. Untuk menilai tingkat penggunaan keseluruhan tempat baca pemustaka dan tempat kerja yang disediakan dengan memperhitungkan proporsi tempat yang digunakan pada waktu tertentu.
A.2.4 General (Umum)		
Percentage of the target population reached (Persentase populasi target yang dijangkau)	A.2.4.1	To assess the success of the library in reaching a target population. Untuk menilai keberhasilan perpustakaan dalam menjangkau populasi target.
Percentage of the population reached, including indirect users (Persentase populasi yang dijangkau, termasuk pemustaka tidak langsung)	A.2.4.2	To demonstrate the whole spread of a library's impact by identifying the hidden users. Untuk menunjukkan penyebaran dampak perpustakaan secara menyeluruh dengan mengidentifikasi pemustaka yang tidak terdata.
User satisfaction (Kepuasan pemustaka)	A.2.4.3	To assess the degree to which users are satisfied with the library services as a whole or with different services of the library. Untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas dengan layanan perpustakaan secara keseluruhan atau dengan layanan perpustakaan yang berbeda.
Willingness to return (Kesediaan untuk kembali menggunakan layanan)	A.2.4.4	To assess the effectiveness of a reference transaction by the user's willingness to return to the reference desk (or to a virtual reference service). Untuk menilai keefektifan transaksi referensi melalui kesediaan pemustaka untuk kembali ke meja referensi (atau ke layanan referensi virtual).
Percentage of survey respondents who know the library (Persentase hasil survei terhadap responden yang mengetahui perpustakaan)	A.2.4.5	To assess to what extent a library is known to its population to be served. Untuk menilai sejauh mana perpustakaan dikenal oleh populasi yang dilayani.
Percentage of survey respondents who feel it is important that their institution, association, community, region or country has a library (Persentase hasil survei terhadap responden tentang pentingnya suatu lembaga, asosiasi, komunitas, wilayah, atau negara mereka untuk memiliki perpustakaan)	A.2.4.6	To assess whether the value of a library that offers specific services for them is recognized by the potential users. Untuk menilai apakah nilai perpustakaan yang menawarkan layanan khusus diakui oleh pemustaka potensial.

Perceived impact (Persepsi dampak)	A.2.4.7	To assess the degree to which users feel that they are benefited by the library as a whole or by different services of the library. Untuk menilai sejauh mana pemustaka merasa diuntungkan oleh perpustakaan secara keseluruhan atau oleh layanan perpustakaan yang berbeda.
A.3 Efficiency (Efisiensi)		
Indicators that measure resource and service efficiency (e.g. costs per loan, electronic resource access or download; time required to acquire or process documents; and correct answer fill rate). (Indikator yang mengukur efisiensi sumber daya dan layanan (misalnya biaya per peminjaman, akses atau pengunduhan sumber daya elektronik; waktu yang diperlukan untuk memperoleh atau memproses dokumen; dan tingkat pengisian jawaban yang benar).		
A.3.1 Collection (Koleksi)		
Cost per collection use (Biaya per penggunaan koleksi)	A.3.1.1	The indicator assesses the library costs per collection use and therewith the cost-efficiency of library services. Indikator ini menilai biaya perpustakaan per penggunaan koleksi, sekaligus efisiensi biaya layanan perpustakaan.
Acquisition cost per collection use (Biaya akuisisi per penggunaan koleksi)	A.3.1.2	The indicator assesses the library's acquisition cost per collection use and therewith the effectiveness and user-orientation of the library's collection building policy. Indikator ini menilai biaya akuisisi perpustakaan per penggunaan koleksi, sekaligus keefektifan dan orientasi pemustaka dalam kebijakan pengembangan koleksi perpustakaan.
Cost per download (Biaya per pengunduhan)	A.3.1.3	To assess the cost of a specified electronic resource related to the number of downloads from this resource. Untuk menilai biaya sumber daya elektronik tertentu yang terkait dengan jumlah pengunduhan terhadap sumber daya tersebut.
A.3.2 Access (Akses)		
Median time of document processing (Waktu rerata pemrosesan dokumen)	A.3.2.1	To assess whether the different forms of processing procedures are effective as to speed. Untuk menilai apakah keragaman bentuk prosedur pemrosesan efektif dalam hal kecepatan.
A.3.3 Staff (Staf)		
User services staff as a percentage of total staff (Staf layanan pemustaka sebagai persentase dari total staf)	A.3.3.1	To determine the library's effort devoted to public services in relation to the background services. Untuk mengetahui upaya perpustakaan yang ditujukan untuk layanan publik dalam kaitannya dengan alasan perlunya layanan.
Correct answer fill rate (Tingkat isian jawaban yang benar)	A.3.3.2	To assess to what extent the staff are able to fulfil the primary requirement for a good reference service, namely to provide correct answers to questions. Untuk menilai sejauh mana staf dapat memenuhi persyaratan utama layanan referensi yang baik, yaitu memberikan jawaban yang benar atas pertanyaan.
Employee productivity in media processing (Produktivitas pegawai dalam pemrosesan media)	A.3.3.3	To measure the average number of acquired media (print and electronic documents) processed per employee in a certain period (usually one year). The

		indicator exemplarily demonstrates employee productivity. Untuk mengukur jumlah rerata media (dokumen cetak dan elektronik) yang diproses per pegawai dalam periode tertentu (biasanya satu tahun). Indikator ini menunjukkan produktivitas pegawai.
Employee productivity in lending and delivery services (Produktivitas pegawai dalam layanan peminjaman dan pengiriman)	A.3.3.4	To measure the average loan transactions per employee in a certain period (usually a year). The indicator exemplarily demonstrates employee productivity. Untuk mengukur rerata transaksi peminjaman per pegawai dalam periode tertentu (biasanya satu tahun). Indikator ini menunjukkan produktivitas pegawai.
Staff costs per title catalogued (Biaya staf per judul yang dikatalog)	A.3.3.5	To assess the staff costs of a specific policy for producing bibliographic records and therewith the efficiency of the library's practices and processes. Untuk menilai biaya staf dari suatu kebijakan khusus dalam memproduksi cantuman bibliografi, sekaligus efisiensi praktik dan proses perpustakaan.
Staff costs per loan (Biaya staf per peminjaman)	A.3.3.6	To assess the efficiency of the library's lending and delivery services. Untuk menilai efisiensi layanan peminjaman dan pengiriman perpustakaan.
A.3.4 General (Umum)		
Cost per user (Biaya per pemustaka)	A.3.4.1	To assess the cost of the library's service related to the number of users. Untuk menilai biaya layanan perpustakaan berkaitan dengan jumlah pemustaka
Cost per library visit (Biaya per kunjungan perpustakaan)	A.3.4.2	To assess the cost of the library's service related to the number of library visits. Untuk menilai biaya layanan perpustakaan yang berkaitan dengan jumlah kunjungan perpustakaan.
A.4 Potentials and development (Potensi dan Pengembangan)		
Indicators that measure the library's input into emerging service and resource areas and its ability to gain sufficient funding for development (e.g. percentage of expenditures on electronic resources and attendances at formal training lessons by staff). (Indikator yang mengukur masukan perpustakaan ke dalam bidang layanan dan sumber daya yang sedang berkembang, dan kemampuannya untuk memperoleh dana yang cukup untuk pengembangan (misalnya persentase pengeluaran untuk sumber daya elektronik dan kehadiran staf pada pelatihan formal).		
A.4.1 Staff (Staf)		
Number of attendance hours at formal training lessons per staff member (Jumlah jam kehadiran pada pembelajaran pelatihan formal per staf)	A.4.1.1	To assess the improvement of library staff skills by attending training lessons. Untuk menilai peningkatan keterampilan staf perpustakaan dengan mengikuti pelatihan.
Percentage of staff time spent in training (Persentase waktu staf yang digunakan untuk pelatihan)	A.4.1.2	To assess the percentage of staff time allocated to formal training activities for the purpose of enhancing staff skills. Untuk menilai persentase waktu staf yang dialokasikan untuk kegiatan pelatihan formal dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan staf.

Percentage of staff in cooperative partnerships and projects (Persentase staf yang terlibat dalam kemitraan dan proyek kerja sama)	A.4.1.3	To assess the library's local, regional, national, and international cooperation and therewith the library's importance in and impact on the library world. Untuk menilai kerja sama perpustakaan di tingkat lokal, regional, nasional, dan internasional, sekaligus penting Kerjasama bagi perpustakaan, dan dampaknya terhadap dunia perpustakaan.
Percentage of staff time spent on educational services (Persentase waktu staf yang digunakan untuk layanan pendidikan)	A.4.1.4	To assess the percentage of staff time allocated to developing and delivering user training and educational services in all formats for the purpose of enhancing skills in library and information use. Untuk menilai persentase waktu staf yang dialokasikan untuk mengembangkan dan memberikan pelatihan pemustaka dan layanan pendidikan dalam semua format dengan tujuan meningkatkan keterampilan dalam penggunaan perpustakaan dan informasi.
Percentage of library staff providing research support (Persentase staf perpustakaan yang memberikan dukungan penelitian)	A.4.1.5	To assess the extent to which the library invests human resources in providing support for researchers. Untuk menilai sejauh mana perpustakaan menginvestasikan sumber daya manusia dalam memberikan dukungan bagi para peneliti.
Number of research publications per professional staff member (Jumlah publikasi riset per staf profesional)	A.4.1.6	To assess to what extent the library engages in library and information research and other academic research. Untuk menilai sejauh mana perpustakaan terlibat dalam penelitian perpustakaan dan informasi dan penelitian akademik lainnya.
A.4.2 General (Umum)		
Percentage of library means received by special grant or income generated (Persentase sarana perpustakaan yang diterima dari hibah khusus atau pendapatan yang dihasilkan)	A.4.2.1	To assess the library's success in obtaining additional financial resources. Untuk menilai keberhasilan perpustakaan dalam memperoleh sumber daya keuangan tambahan.
Percentage of institutional means allocated to the library (Persentase sarana institusional yang dialokasikan untuk perpustakaan)	A.4.2.2	To measure the importance of the library (expressed in monetary units) and the support by the funding institution. Untuk mengukur tingkat kepentingan perpustakaan (dinyatakan dalam satuan uang) dan dukungan dari lembaga penyandang dana.
Number of publications in the media per event (Jumlah publikasi di media per kegiatan)	A.4.2.3	To assess the library's success in obtaining media attention and therewith public interest for its events. Untuk menilai keberhasilan perpustakaan dalam memperoleh perhatian media, sekaligus minat publik terhadap kegiatan perpustakaan.

Annex A
(informative)
Description of performance indicators

<p>A.1 Sumber daya, akses, dan infrastruktur</p> <p>A.1.1 Koleksi</p> <p>A.1.1.1 Ketersediaan judul yang dibutuhkan</p> <p>A.1.1.1.1 Latar belakang</p> <p>Tingkat ketersediaan judul yang diminta oleh pemustaka merupakan indikator klasik, yang secara luas digunakan sebagai ukuran kinerja perpustakaan secara keseluruhan dan ukuran evaluasi koleksi baik di perpustakaan umum maupun perpustakaan akademis. Studi tentang ketersediaan telah muncul dalam literatur sejak tahun tiga puluhan abad yang lalu, sebagian besar dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi sebagai ukuran keefektifan perpustakaan^[32]. Dalam konteks yang sebenarnya, koleksi perpustakaan menggabungkan bahan cetak dan digital, konsep ketersediaan tradisional harus diperluas untuk mengukur keberhasilan pemustaka dalam mendapatkan akses ke sumber daya digital yang dimiliki atau dilisensikan oleh perpustakaan tertentu.</p> <p>Indikator ini juga dapat membantu mengidentifikasi hambatan terhadap keberhasilan pemustaka seperti informasi katalog yang salah, kehilangan koleksi, jumlah salinan atau lisensi yang tidak mencukupi, dan tautan yang sudah tidak aktif ke dokumen digital.</p>	<p>A.1 Resources, access, and infrastructure</p> <p>A.1.1 Collection</p> <p>A.1.1.1 Required titles availability</p> <p>A.1.1.1.1 Background</p> <p>The extent to which the titles in demand are available for use when required by users is a classic indicator, widely used as an overall library performance and collection evaluation measure in both public and academic libraries. Studies of availability have appeared in the literature since the thirties of the last century, mostly conducted to determine the level of user satisfaction with the availability of materials as a measure of library effectiveness^[32].</p> <p>In the actual context, where library collections combine both print and digital materials, the traditional availability concept must be extended to measure user success in immediately getting access to digital resources owned or licensed by a particular library.</p> <p>The indicator can also help to identify barriers to user success such as incorrect catalogue information, misshelving, insufficient number of copies or licenses, and dead links to digital documents.</p>
<p>A.1.1.1.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai sejauh mana judul yang dimiliki atau dimiliki lisensinya oleh perpustakaan dan diminati oleh pemustaka benar-benar tersedia saat dibutuhkan.</p>	<p>A.1.1.1.2 Objective</p> <p>To assess to what extent titles owned or licensed by the library and in demand by the users are actually available when required.</p>

<p>A.1.1.1.3 Ruang Lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan.</p> <p>Koleksi referensi dan koleksi yang dipinjamkan sebaiknya diukur secara terpisah. Pada koleksi pinjaman, banyak item yang dapat dipinjamkan, sementara item dalam koleksi referensi lebih rentan terhadap kehilangan atau pencurian.</p> <p>Koleksi cetak dan digital juga sebaiknya diukur secara terpisah, karena alasan ketidakterseediaannya sangat berbeda.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk koleksi tertentu, bidang subjek, cabang, atau periode waktu tertentu. Untuk setiap area tertentu di dalam perpustakaan, indikator yang dihasilkan dapat dibandingkan untuk melihat apakah ketersediaannya berbeda secara signifikan.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk membandingkan perpustakaan dengan misi yang sama, asalkan metode yang sama digunakan untuk menghitung indikator.</p>	<p>A.1.1.1.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries.</p> <p>Reference and loan collections should be measured separately. In loan collections, many items can be lent out, while items in reference collection are more liable to be misplaced or stolen.</p> <p>Print and digital collections should also be measured separately, as the reasons for non-availability differ very much.</p> <p>This indicator can be used for specified collections, subject areas, branches, or time periods. For each specified area within the library, the resulting indicators can be compared to see if the availability differs significantly.</p> <p>The indicator can be used for comparing libraries with the same mission, provided that the same method is used for calculating the indicator.</p>
<p>A.1.1.1.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase judul yang dimiliki oleh perpustakaan dan dibutuhkan oleh paling sedikit satu pemustaka tersedia dengan segera dalam format cetak atau digital.</p> <p>Tersedia berarti, untuk tujuan indikator ini, satu atau lebih salinan judul tersedia bagi pemustaka untuk dipinjamkan, digunakan di dalam perpustakaan, atau diunduh. Salinan yang akan diambil dari penyimpanan koleksi tertutup dihitung sebagai tersedia.</p> <p>Eksemplar yang dikeluarkan untuk diproses, seperti katalogisasi, klasifikasi, penjilidan buku, pengerakan ulang, dll., dan eksemplar yang hilang karena dicuri, salah tempat, dll., dihitung sebagai tidak tersedia, namun judulnya termasuk dalam total judul. Selain itu, eksemplar yang diindikasikan sebagai bagian dari koleksi digital, tetapi tidak dapat diakses oleh pemustaka pada saat diminta (misalnya penggunaan secara simultan, waktu henti sistem), dihitung sebagai tidak tersedia tetapi termasuk dalam total judul.</p> <p>Judul, dalam tujuan indikator ini, dapat mencakup satuan artikel dalam jurnal, buku, <i>e-journal</i>, atau <i>eBooks</i>, atau dokumen atau sumber daya yang dikatalog lainnya, jika termasuk dalam total judul. Apa yang termasuk judul harus dinyatakan secara eksplisit dalam setiap kasus.</p>	<p>A.1.1.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of titles owned by the library and required by at least one user that are immediately available in either print or digital format.</p> <p>Available means, for the purpose of this indicator, that one or more copies of the title are available to users for loan, in-library use, or downloading. Copies to be retrieved from closed stacks are counted as being available.</p> <p>Copies taken out for processing, such as cataloguing, classification, bookbinding, reshelving, etc., and copies missing because they are stolen, misplaced, etc. are counted as not available but the titles are included in the total number of titles. In addition, copies indicated as part of the digital collection, but inaccessible to users at the time of request (e.g. simultaneous use, system downtime), are counted as not available but are included in the total number of titles.</p> <p>Titles can, for the purpose of this indicator, include individual articles in journals, books, <i>e-journals</i>, or <i>eBooks</i>, or other catalogued documents or resources, if they are included in the total number of titles as well. What is included shall be stated explicitly in each case.</p>

<p>A.1.1.1.5 Metode</p> <p>Ambil sampel secara acak dari judul atau lisensi yang dimiliki oleh perpustakaan baik dalam format tercetak maupun digital yang dibutuhkan oleh setidaknya satu pemustaka. Untuk setiap judul dalam sampel, dicatat apakah salinan judul tersebut tersedia. Pengecekan secara sederhana untuk judul tercetak, periksa pada catatan perpustakaan. Untuk ukuran yang lebih akurat, periksa eksemplar yang sebenarnya. Judul dalam format digital harus diperiksa secara langsung.</p>	<p>A.1.1.1.5 Method</p> <p>Draw a random sample of titles owned or licensed by the library in print and digital formats and required by at least one user. For each title in the sample, record whether a copy of that title is available. For a rough measure for print titles, check only the records of the library. For a more accurate measure, check the actual copies. Titles in digital formats shall be checked directly.</p>
<p>Ketersediaan judul yang diperlukan ditunjukkan pada Rumus (A.1):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \quad (A.1)$ <p>Di mana</p> <p>A: adalah jumlah judul yang dibutuhkan yang tersedia dalam sampel;</p> <p>B: adalah total judul yang dibutuhkan dalam sampel.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>The required titles availability is shown as Formula (A.1):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \quad (A.1)$ <p>Where</p> <p>A: is the number of available required titles in the sample;</p> <p>B: is the total number of required titles in the sample.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>

<p>Sampel acak dari judul yang dibutuhkan dapat ditentukan dengan dua cara.</p> <p>a) Tanyakan kepada sampel pemustaka secara acak apa yang mereka cari dalam koleksi cetak dan digital perpustakaan, lalu buang judul yang tidak dimiliki atau dilisensikan oleh perpustakaan. Hanya judul tertentu, bukan penelusuran subjek, yang termasuk dalam sampel. Buang duplikat dari judul yang sama. Untuk mendapatkan sampel yang benar-benar acak, semua judul yang diperlukan harus diambil dari setiap pemustaka, atau satu judul sebaiknya dipilih secara acak dari setiap pemustaka.</p> <p>b) Ambil sampel secara acak dengan menggunakan transaksi peminjaman yang sebenarnya. Hapus duplikat dari judul yang sama.</p> <p>CATATAN 1 Metode a) dapat digunakan untuk koleksi cetak dan digital, metode b) hanya untuk koleksi cetak.</p> <p>CATATAN 2 Metode b) tidak terlalu mengganggu pemustaka, tetapi hanya mencerminkan permintaan judul yang telah diperoleh dan menghasilkan transaksi peminjaman. Untuk beberapa tujuan, hasilnya cukup memadai.</p> <p>Untuk perpustakaan yang memiliki variasi yang mencolok, misalnya variasi musiman, indikator yang lebih akurat dapat diperoleh dengan mengukur Ketersediaan Judul yang Dibutuhkan pada interval waktu tertentu dan kemudian menghitung rerata ketersediaan.</p>	<p>A random sample of required titles can be established in two ways.</p> <p>a) Ask a random sample of users what they are looking for in the library's print and digital collections and then discard any titles not owned or licensed by the library. Only specific titles, not subject searches, are included in the sample. Remove duplicates of the same title. In order to achieve a truly random sample, either all required titles shall be taken from each user, or one title should be selected randomly from each user.</p> <p>b) Draw a random sample using actual loan transactions. Remove duplicates of the same title.</p> <p>NOTE 1 Method a) can be used for print and digital collections, method b) only for print collections.</p> <p>NOTE 2 Method b) is less obtrusive to the users, but reflects only the demand for titles already acquired that have resulted in a loan transaction. For some purposes, the result is adequate.</p> <p>For libraries with marked variations, e.g. seasonal variations, a more accurate indicator can be attained by measuring the Required Titles Availability at intervals over a period of time and then calculating the mean availability.</p>
<p>A.1.1.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100. Indikator ini memperkirakan probabilitas bahwa tersedianya judul yang dipilih secara acak, dimiliki atau dilisensikan oleh perpustakaan dan dibutuhkan oleh pemustaka. Nilai yang tinggi berarti ketersediaan yang tinggi.</p> <p>Di beberapa perpustakaan, variasi nilai indikator dalam waktu tertentu dapat diperkirakan. Variasi tersebut dapat juga diperkirakan dalam sehari atau seminggu.</p>	<p>A.1.1.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. It estimates the probability that a randomly selected title owned or licensed by the library and required by users is available. A high score means high availability.</p> <p>In some libraries, marked seasonal variations are to be expected. Variations during the week or during the day can also be expected.</p>

<p>Indikator ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Yang paling penting adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> — jumlah salinan setiap judul, terutama judul yang banyak diminati; — jumlah pemustaka simultan yang diizinkan untuk sumber daya digital berlisensi; — komposisi koleksi dalam kaitannya dengan permintaan pemustaka; — jangka waktu peminjaman standar perpustakaan, jangka waktu peminjaman khusus untuk judul-judul yang banyak diminati, dan jumlah dokumen yang diijinkan untuk dipinjam secara bersamaan; — jumlah judul cetak yang juga tersedia dalam format digital. <p>Faktor kecil, seperti jumlah judul yang diambil untuk penjilidan buku atau pemrosesan lainnya, kecepatan pengerakan kembali, dll akan memengaruhi skor.</p>	<p>The indicator is affected by several factors. The most important are the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> — number of copies of each title, especially titles in much demand; — number of simultaneous users allowed for a licensed digital resource; — composition of the collection in relation to the demands of the users; — standard loan period of the library, specific loan periods for titles in heavy demand, and the number of documents authorized for borrowing simultaneously; — number of print titles also available in digital format. <p>Minor factors, such as the number of titles taken out for bookbinding or other processing, speed of reshelving, etc. will influence the score.</p>
<p>A.1.1.1.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [28] hal. 300; — Referensi [36] hal. 84 - 89 ("Ketersediaan"); — Referensi [41] hal. 60 - 71 ("Ketersediaan Bahan"). 	<p>A.1.1.1.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [28] p. 300; — Reference [36] pp. 84 - 89 ("Availability"); — Reference [41] pp. 60 - 71 ("Materials Availability").
<p>A.1.1.2 Persentase judul yang dibutuhkan dalam koleksi</p> <p>A.1.1.2.1 Latar belakang</p> <p>Salah satu tugas utama perpustakaan adalah memilih, memelihara, dan menyediakan akses ke sumber daya informasi yang relevan yang memenuhi permintaan pemustaka. Oleh karena itu, penting untuk memeriksa sejauh mana publikasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dimiliki atau dilisensikan oleh perpustakaan.</p> <p>Indikator ini berkaitan erat dengan indikator "Ketersediaan judul yang dibutuhkan" (lihat A.1.1.1) sebagai pelengkap yang diperlukan dalam menilai dua aspek utama dari ketersediaan: apakah dokumen yang diminta pemustaka ada dalam koleksi dan apakah dokumen tersebut tersedia untuk digunakan.</p>	<p>A.1.1.2 Percentage of required titles in the collection</p> <p>A.1.1.2.1 Background</p> <p>One of a library's primary tasks is to select, maintain, and provide access to relevant information resources which satisfy its users' demand. Therefore, it is important to check to what extent the publications required by its users are owned or licenced by a library.</p> <p>This indicator is closely related to the indicator "Required titles availability" (see A.1.1.1) as its necessary complement when assessing the two main aspects of availability: whether the document that a user request is in the collection and whether it is available for use.</p>
<p>A.1.1.2.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai sejauh mana judul yang diminati oleh pemustaka dimiliki atau dilisensikan oleh perpustakaan. Indikator ini digunakan untuk menilai kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pemustaka.</p>	<p>A.1.1.2.2 Objective</p> <p>To assess to what extent titles in demand by the users are owned or licensed by the library. The indicator is used to assess the fit of the collection to the requirements of the users.</p>

<p>A.1.1.2.3 Ruang Lingkup Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan. Indikator ini dapat digunakan untuk koleksi, bidang subjek, cabang, atau periode waktu tertentu. Untuk setiap area tertentu di dalam perpustakaan, indikator yang dihasilkan dapat dibandingkan untuk melihat apakah ketersediaannya berbeda secara signifikan. Indikator ini dapat digunakan untuk membandingkan perpustakaan dengan misi yang sama dan populasi yang sama untuk dilayani.</p>	<p>A.1.1.2.3 Scope This performance indicator is applicable to all libraries. The indicator can be used for specified collections, subject areas, branches, or time periods. For each specified area within the library, the resulting indicators can be compared to see if the availability differs significantly. The indicator can be used for comparing libraries with the same mission and a similar population to be served.</p>
<p>A.1.1.2.4 Definisi indikator Persentase judul yang dibutuhkan oleh paling sedikit satu pemustaka, yang sudah dimiliki atau dilisensikan oleh perpustakaan. Jika sebuah judul telah diterbitkan dan dipesan sebelum investigasi namun belum diterima oleh perpustakaan, maka judul tersebut dihitung sebagai milik perpustakaan. Judul, untuk tujuan indikator ini, mencakup artikel individual dalam jurnal atau buku, jika termasuk dalam total judul. Apa yang termasuk judul harus dinyatakan secara eksplisit dalam setiap kasus.</p>	<p>A.1.1.2.4 Definition of the indicator The percentage of titles, required by at least one user, that is already owned or licensed by the library. If a title has been published and ordered before the investigation but has not been received by the library, it is counted as owned by the library. Titles can, for the purpose of this indicator, include individual articles in journals or books, if they are included in the total number of titles as well. What is included has to be stated explicitly in each case.</p>
<p>A.1.1.2.5 Metode Ambil sampel acak dari judul yang dibutuhkan oleh setidaknya satu pemustaka, dengan menanyakan kepada sampel pemustaka apa yang mereka cari di perpustakaan. Sertakan judul dalam format cetak dan digital. Sampel hanya judul tertentu, bukan penelusuran subjek. CATATAN: Metode ini tidak akan menghasilkan sampel yang benar-benar acak kecuali hanya satu judul yang diperlukan diambil dari setiap pemustaka. Untuk sebagian besar tujuan, hasilnya cukup memadai meskipun semua judul yang disebutkan digunakan. Catat setiap judul dalam sampel apakah perpustakaan memiliki atau telah melisensikan salinan judul tersebut.</p>	<p>A.1.1.2.5 Method Draw a random sample of titles required by at least one user, by asking a sample of users what they are looking for in the library. Include titles in print and digital format. Sample only specific titles, not subject searches. NOTE This method will not result in a truly random sample unless only one required title is taken from each user. For most purposes, the result is adequate even if all titles named are used. Record for each title in the sample whether the library owns or has licensed a copy of that title.</p>

<p>Persentase judul yang diperlukan dalam koleksi ditunjukkan dalam Rumus (A.2):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.2)}$ <p>di mana A: adalah jumlah judul yang dibutuhkan dalam sampel yang dimiliki atau dilisensikan oleh perpustakaan; B: adalah total judul yang diperlukan dalam sampel</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>The percentage of required titles in the collection is shown as Formula (A.2):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.2)}$ <p>where A: is the number of required titles in the sample owned or licensed by the library; B: is the total number of required titles in the sample</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>
<p>A.1.1.2.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100. Indikator ini memperkirakan probabilitas bahwa sebuah judul yang dibutuhkan oleh pemustaka ada dalam koleksi perpustakaan. Nilai yang tinggi menunjukkan kesesuaian yang baik antara koleksi dan kebutuhan pemustaka.</p> <p>CATATAN: Selain menunjukkan kurang sesuai antara koleksi dan kebutuhan pemustaka, nilai yang rendah juga dapat mengindikasikan bahwa pemustaka memiliki persepsi yang salah tentang ruang lingkup subjek perpustakaan. Hal ini dapat diatasi melalui promosi layanan perpustakaan.</p> <p>Hasil yang diharapkan akan tergantung pada jenis perpustakaan (misalnya perpustakaan khusus atau perpustakaan umum, perpustakaan akademik atau perpustakaan umum, dll.).</p>	<p>A.1.1.2.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. It estimates the probability that a title required by users is in the library's collection. A high score indicates a good fit between the collection and the requirements of the users.</p> <p>NOTE As well as indicating a poor fit between the collection and the requirements of the users, a low score might also indicate that the users have a wrong perception of the subject coverage of the library. This can be addressed through the promotion of the library's services.</p> <p>The results to be expected will depend on the type of library (e.g. special library or general library, academic library or public library, etc.).</p>
<p>A.1.1.2.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [35] hal. 84 - 89 (Termasuk dalam "Ketersediaan": disebut "Tingkat akuisisi" atau "Rasio dokumen yang diakuisisi terhadap dokumen yang dicari").</p>	<p>A.1.1.2.7 Source(s)</p> <p>See Reference [35] pp. 84 - 89 (Included in "Availability": called "Acquisition Rate" or "Ratio of Acquired items to Sought items").</p>
<p>A.1.1.3 Persentase akses yang ditolak</p> <p>A.1.1.3.1 Latar belakang</p> <p>Tingginya biaya sumber daya elektronik digital berlisensi merupakan hal yang signifikan bagi perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu mengevaluasi penggunaan sumber daya digital ini dengan cermat, menemukan keseimbangan yang diperlukan antara permintaan pemustaka (yang diterjemahkan ke dalam jumlah lisensi akses tertentu) dan pembatasan anggaran perpustakaan.</p> <p>Tingginya angka <i>turnaways</i> (akses yang ditolak) menunjukkan bahwa jumlah lisensi pemustaka secara simultan tidak mencukupi permintaan pemustaka.</p>	<p>A.1.1.3 Percentage of rejected accesses</p> <p>A.1.1.3.1 Background</p> <p>The high costs of licensed digital electronic resources are significant for libraries. As a result, It is necessary for them to carefully evaluate the use of these digital resources, finding the necessary balance between the users' demand (translated into a specific number of access licences) and the restrictions of the library budget.</p> <p>High numbers of turnaways (rejected accesses) indicate that the number of simultaneous user licences is insufficient for user demand.</p>

<p>A.1.1.3.2 Tujuan Untuk menentukan apakah ada lisensi yang cukup untuk setiap pangkalan data untuk memenuhi permintaan pemustaka.</p>	<p>A.1.1.3.2 Objectives To establish whether there are sufficient licences for each database to meet users' demands.</p>
<p>A.1.1.3.3 Ruang lingkup Untuk menentukan apakah ada lisensi yang cukup untuk setiap pangkalan data untuk memenuhi permintaan pemustaka</p>	<p>A.1.1.3.3 Scope This performance indicator is applicable to all libraries with licensed databases.</p>
<p>A.1.1.3.4 Definisi indikator Persentase akses yang ditolak dari total akses yang dicoba untuk setiap pangkalan data berlisensi selama periode waktu tertentu. Dalam pengertian indikator ini, akses yang ditolak adalah permintaan yang gagal pada pangkalan data karena permintaan melebihi batas pemustaka mengakses secara simultan. Akses oleh staf perpustakaan dan untuk pelatihan pemustaka sebaiknya disertakan. Tidak termasuk akses yang ditolak karena kata sandi atau ID pemustaka yang salah.</p>	<p>A.1.1.3.4 Definition of the indicator The percentage of rejected accesses of the total attempted accesses for each licensed database during a specified time period. In the sense of this indicator, a rejected access is an unsuccessful request on a database due to the request exceeding the simultaneous user limit. Accesses by library staff and for user training should be included. Accesses rejected because of incorrect passwords or user IDs are not included.</p>
<p>A.1.1.3.5 Metode Hitung total percobaan akses pada pangkalan data dan jumlah percobaan yang gagal selama periode waktu tertentu. Persentase akses yang ditolak dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.3): $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.3)}$ Di mana A adalah jumlah akses yang ditolak pada pangkalan data berlisensi selama periode waktu tertentu; B adalah total akses yang ditolak dan akses yang berhasil pada pangkalan data elektronik selama periode waktu yang sama. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat, atau satu angka di belakang koma jika kurang dari 10.</p>	<p>A.1.1.3.5 Method Count the total number of attempted accesses on a database and the number of unsuccessful attempts during a specified time period. The percentage of rejected accesses is calculated as shown in Formula (A.3): $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.3)}$ Where A is the number of rejected accesses on a licensed database during a specified time period; B is the total number of rejected and successful accesses on the electronic database during the same time period. Round off to nearest integer, or one decimal place if less than 10.</p>
<p>A.1.1.3.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator Indikator ini adalah bilangan bulat dalam rentang 0 sampai 100. Nilai yang tinggi menunjukkan bahwa jumlah lisensi tidak memadai untuk kebutuhan pemustaka. Indikator ini sebaiknya dipertimbangkan secara terpisah untuk setiap pangkalan data. Menghitung secara global untuk semua pangkalan data tidak akan memberikan manfaat.</p>	<p>A.1.1.3.6 Interpretation and factors affecting the indicator The indicator is an integer in the range of 0 to 100. A high score indicates that the number of licenses is not adequate to users' needs. The indicator should be considered separately for each database. There is nothing to be gained by calculating a global figure for all databases.</p>
<p>A.1.1.3.7 Sumber Lihat Referensi [16] (PI 10).</p>	<p>A.1.1.3.7 Source(s) See Reference [16] (PI 10).</p>

<p>A.1.1.4 Jumlah dokumen yang didigitalkan per 1.000 dokumen dalam koleksi</p> <p>A.1.1.4.1 Latar belakang</p> <p>Banyak perpustakaan memiliki koleksi warisan dokumenter yang berharga. Tujuan yang mendesak saat ini adalah melestarikan koleksi tersebut dalam jangka panjang dan menyediakannya untuk digunakan oleh publik melalui digitalisasi.</p> <p>Banyak perpustakaan mendigitalkan koleksi dalam format analog yang mudah rapuh dan beresiko hilang untuk melestarikannya dalam bentuk digital. Selain itu, digitalisasi meningkatkan akses yang lebih luas dan berbagi sumber daya informasi secara kolaboratif.</p> <p>Oleh karena itu, tingkat digitalisasi warisan dokumenter merupakan ukuran penting dalam aksesibilitas koleksi perpustakaan, karena sangat penting untuk preservasi, penyebaran yang efektif, dan integrasi koleksi ini ke dalam proses pembelajaran dan penelitian.</p>	<p>A.1.1.4 Number of documents digitized per 1 000 documents in the collection</p> <p>A.1.1.4.1 Background</p> <p>Many libraries hold valuable documentary heritage collections. An urgent objective today is to preserve these collections long-term and to make them available for public use via digitization.</p> <p>Many libraries are digitizing material which in analogue formats can be fragile and at risk of loss in order to conserve the original analogue document by offering a digital surrogate for use. Besides, digitization improves wider access and collaborative sharing of information resources.</p> <p>The level of digitization of its documentary heritage is, therefore, an important measure of library collections accessibility, since it is essential for preservation, effective dissemination and integration of these materials into the learning and research process.</p>
<p>A.1.1.4.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai sejauh mana perpustakaan memenuhi tugasnya dalam membuat warisan dokumenter tersedia untuk umum dalam format digital.</p>	<p>A.1.1.4.2 Objective</p> <p>To assess to what extent the library fulfils its task of making the documentary heritage publicly available in digitized format.</p>
<p>A.1.1.4.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memiliki tugas melestarikan dan mempromosikan warisan dokumenter.</p> <p>Membandingkan hasil di antara perpustakaan akan sulit dilakukan, karena ukuran koleksi dapat sangat berbeda. Namun perbandingan dari waktu ke waktu dan dengan sasaran akan menjadi penting bagi setiap perpustakaan.</p>	<p>A.1.1.4.3 Scope</p> <p>The performance indicator is applicable to all libraries whose tasks include preserving and promoting the documentary heritage.</p> <p>Comparing the results between libraries will be difficult, as the collection size can differ considerably. But comparison over time and with goals will be important for each library.</p>
<p>A.1.1.4.4 Definisi indikator</p> <p>Jumlah dokumen yang didigitalkan (oleh perpustakaan itu sendiri atau lembaga lain) per tahun per 1.000 dokumen dalam koleksi.</p> <p>CATATAN 1 Sebuah dokumen hanya dihitung sebagai digitalisasi jika dokumen sudah disalin secara lengkap.</p> <p>CATATAN 2 Termasuk digitalisasi untuk tujuan preservasi.</p> <p>CATATAN 3 Termasuk digitalisasi massal.</p> <p>CATATAN 4 Tidak termasuk pembelian salinan digital untuk menggantikan salinan cetak.</p>	<p>A.1.1.4.4 Definition of the indicator</p> <p>The number of documents digitized (by the library itself or other institutions) per year per 1 000 documents in the collection.</p> <p>NOTE 1 An item is only counted as digitized if the complete item has been copied.</p> <p>NOTE 2 Digitization for preservation purposes is included.</p> <p>NOTE 3 Mass digitization is included.</p> <p>NOTE 4 Purchase of digital copies for replacing print copies is excluded.</p>

<p>A.1.1.4.5 Metode</p> <p>Tetapkan jumlah dokumen dalam koleksi perpustakaan. Hitung jumlah dokumen yang didigitalkan dari koleksi analog pada tahun pelaporan.</p> <p>Jumlah dokumen yang didigitalkan per 1.000 dokumen dalam koleksi ditunjukkan dalam Rumus (A.4):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \quad (A.4)$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah dokumen (unit fisik) yang didigitalkan pada tahun pelaporan;</p> <p>B adalah total dokumen (unit fisik) dalam koleksi perpustakaan.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.1.1.4.5 Method</p> <p>Establish the number of documents in the library's collection. Count the number of documents digitized out of the analogue collection in the reporting year.</p> <p>The number of documents digitized per 1 000 documents in the collection is shown as Formula (A.4):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \quad (A.4)$ <p>where</p> <p>A is the number of documents (physical units) digitized in the reporting year;</p> <p>B is the total number of documents (physical units) in the library's collection.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>
<p>A.1.1.4.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 1.000.</p> <p>Nilai yang tinggi menunjukkan komitmen perpustakaan untuk membuat koleksinya dapat diakses.</p> <p>Indikator ini akan dipengaruhi oleh pendanaan program warisan budaya lokal, regional, atau nasional.</p>	<p>A.1.1.4.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 1 000.</p> <p>A high score shows the library's commitment to making its collection accessible.</p> <p>The indicator will be influenced by the funding of local, regional, or national heritage programs.</p>
<p>A.1.1.4.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO/TR 28118:2009, A.5.1.</p>	<p>A.1.1.4.7 Source(s)</p> <p>See ISO/TR 28118:2009, A.5.1.</p>
<p>A.1.1.5 Persentase dokumen yang didigitalkan per koleksi khusus</p> <p>A.1.1.5.1 Latar belakang</p> <p>Banyak perpustakaan memiliki koleksi khusus yang memiliki nilai intrinsik bagi institusi, misalnya buku langka, bahan silsilah, arsip, sejarah lokal, tesis, atau buku-buku dari pengarang lokal.</p> <p>Tujuan penting saat ini adalah membuat koleksi-koleksi tersebut tersedia secara universal melalui digitalisasi. Digitalisasi koleksi khusus memberikan serangkaian pilihan baru dalam bidang preservasi, pemformatan ulang, dan keamanan materi. Hal ini juga memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna dengan meningkatkan akses ke materi dan dengan demikian meningkatkan penggunaannya.</p>	<p>A.1.1.5 Percentage of documents digitized per special collection</p> <p>A.1.1.5.1 Background</p> <p>Many libraries hold special collections that have intrinsic value to the institution, for instance rare books, genealogy materials, archives, local history, theses, or books from local authors.</p> <p>An important objective today is to make these collections universally available by digitization. Digitization of special collections provides a new set of choices in the realms of preservation, reformatting, and security of materials. It also brings significant benefit to the users by improving the access to the material and thus increasing their use.</p>
<p>A.1.1.5.2 Tujuan</p> <p>Indikator kinerja ini menilai sejauh mana perpustakaan memenuhi tugasnya dalam menyediakan koleksi khusus untuk publik dalam format digital.</p>	<p>A.1.1.5.2 Objective</p> <p>This performance indicator assesses to what extent the library fulfils its task of making its special collections publicly available in digitized format.</p>

<p>A.1.1.5.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini relevan untuk semua perpustakaan yang memiliki koleksi khusus.</p> <p>Hasilnya tidak dapat dibandingkan di antara perpustakaan karena setiap koleksi khusus bersifat unik, namun perbandingan dari waktu ke waktu dan dengan sasaran penting bagi setiap perpustakaan.</p>	<p>A.1.1.5.3 Scope</p> <p>The indicator is relevant for all libraries with special collections.</p> <p>The results are not comparable between libraries as each special collection is unique, but comparison over time and with goals is important for each library.</p>
<p>A.1.1.5.4 Definisi indikator kinerja</p> <p>Indikator ini merupakan persentase dokumen yang didigitalkan (oleh perpustakaan itu sendiri atau lembaga lain) per koleksi khusus pada periode waktu tertentu.</p> <p>CATATAN 1 Sebuah dokumen hanya dihitung sebagai digitalisasi jika dokumen tersebut telah disalin secara lengkap.</p> <p>CATATAN 2 Termasuk digitalisasi untuk tujuan preservasi.</p> <p>CATATAN 3 Koleksi khusus didefinisikan sebagai kumpulan bahan yang dipisahkan dari koleksi perpustakaan menurut bentuk, subjek, genre, periode, wilayah geografis, kondisi, kelangkaan, sumber, atau nilai.</p> <p>CATATAN 4 Perhitungan persentase dapat didasarkan pada jumlah judul, eksemplar, untuk terbitan berkala juga jumlah volume tahunan, atau halaman benda/dokumen.</p>	<p>A.1.1.5.4 Definition of the performance indicator</p> <p>The indicator is the percentage of documents digitized (by the library itself or other institutions) per special collection at a specified period of time.</p> <p>NOTE 1 An item is only counted as digitized if the complete item has been copied.</p> <p>NOTE 2 Digitization for preservation purposes is included.</p> <p>NOTE 3 A special collection is defined as a collection of materials segregated from a library collection according to form, subject, genre, period, geographical area, condition, rarity, source, or value.</p> <p>NOTE 4 The calculation of the percentage could be based on the number of titles, copies, in the case of periodicals also the number of annual volumes, or pages of objects/documents.</p>
<p>A.1.1.5.5 Metode</p> <p>Tentukan jumlah dokumen per koleksi khusus perpustakaan. Jika jumlah lengkap tidak tersedia, jumlahnya dapat diperkirakan.</p> <p>Hitung jumlah dokumen yang telah didigitalkan per koleksi khusus.</p> <p>Persentase dokumen yang telah didigitalkan per koleksi khusus diberikan dalam Rumus (A.5):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.5)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah dokumen dalam koleksi khusus yang telah didigitalkan;</p> <p>B adalah total dokumen dalam koleksi khusus.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.1.1.5.5 Method</p> <p>Establish the number of documents per special collection of the library. If a full count is not available, the number may instead be estimated.</p> <p>Count the number of documents that have already been digitized per special collection.</p> <p>The percentage of documents digitized per special collection is given as Formula (A.5):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.5)}$ <p>where</p> <p>A is the number of documents in the special collection that have been digitized;</p> <p>B is the total number of documents in the special collection.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>
<p>A.1.1.5.6 Interpretasi dan penggunaan hasil</p> <p>Indikator kinerja adalah bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Persentase yang tinggi dianggap baik karena menunjukkan komitmen perpustakaan untuk membuat koleksinya dapat diakses.</p>	<p>A.1.1.5.6 Interpretation and use of results</p> <p>The performance indicator is an integer between 0 and 100.</p> <p>A high percentage is regarded as good as it shows the library's commitment to making its collections accessible.</p>

<p>A.1.1.5.7 Sumber Lihat ISO 21248:2019, A.1.3.2.</p>	<p>A.1.1.5.7 Source(s) See ISO 21248:2019, A.1.3.2.</p>
<p>A.1.1.6 Persentase publikasi institusi pemilik dalam repositori institusi A.1.1.6.1 Latar Belakang Saat ini, banyak institusi pendidikan yang membangun repositori untuk publikasi para peneliti dengan menyediakan akses terbuka ke materi ini sebagai sarana untuk meningkatkan visibilitas publikasi, meningkatkan posisi mereka di peringkat internasional, dan memfasilitasi komunikasi beasiswa. Dalam banyak kasus, repositori institusional ini dikelola oleh perpustakaan.</p> <p>Keberhasilan repositori institusi akses terbuka dapat diukur dari volume dan ruang lingkup isinya terutama yang bergantung pada partisipasi komunitas ilmiah institusi akademik.</p>	<p>A.1.1.6 Percentage of the owner institution's publications in the institutional repository A.1.1.6.1 Background Currently, many educational institutions are setting up repositories for publications of their researchers to provide open access to these materials as a means of increasing the publications visibility, improving their positioning in the international rankings, and facilitating scholarship communication. In many cases, these institutional repositories are managed by libraries.</p> <p>The success of an institutional open access repository can be measured by the volume and scope of its contents which mainly depend on the participation of the academic institution's scholarly community.</p>
<p>A.1.1.6.2 Tujuan Untuk menilai sejauh mana publikasi akademik suatu institusi dapat diakses melalui repositori akses terbuka institusi.</p>	<p>A.1.1.6.2 Objective To assess to what degree the academic publications of an institution are accessible through the institutional open access repository.</p>
<p>A.1.1.6.3 Ruang lingkup Indikator kinerja ini berlaku untuk perpustakaan yang bertanggung jawab atas repositori institusi.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk satu institusi atau sekelompok institusi, dan mencakup penyimpanan berbagai jenis publikasi akademik, seperti artikel jurnal, <i>eBooks</i>, <i>e-prints</i>, laporan teknis, tesis dan disertasi, kumpulan data, dan materi belajar mengajar.</p> <p>Perbandingan dapat dilakukan dengan lembaga lain yang memiliki kebijakan dan organisasi akses terbuka yang sama.</p>	<p>A.1.1.6.3 Scope The performance indicator is applicable for libraries responsible for the institution's institutional repository.</p> <p>The indicator could be used for one institution or a group of institutions, and include the storing of different kinds of academic publications, such as journal articles, <i>eBooks</i>, <i>e-prints</i>, technical reports, theses and dissertations, data sets, and teaching and learning materials.</p> <p>Comparison is possible with other institutions with the same open access policy and organization.</p>
<p>A.1.1.6.4 Definisi indikator Persentase total publikasi akademik institusi pemilik, seperti artikel jurnal, <i>eBooks</i>, <i>e-prints</i>, laporan teknis, tesis dan disertasi, kumpulan data, dan materi pengajaran dan pembelajaran, yang disimpan dalam repositori institusi akses terbuka. Tidak termasuk karya mahasiswa.</p> <p>Indikator ini dapat mencakup tesis, atau digunakan secara terpisah untuk tesis. Indikator ini hanya dapat digunakan di institusi yang menyimpan catatan publikasi akademik yang diterbitkan di institusi tersebut.</p>	<p>A.1.1.6.4 Definition of the indicator The percentage of the total number of the owner institution's academic publications, such as journal articles, <i>eBooks</i>, <i>e-prints</i>, technical reports, theses and dissertations, data sets, and teaching and learning materials, that are stored in the institution's open access repository. Student works are not included.</p> <p>The indicator may include masters' theses, or be used separately for these. The indicator can only be used in institutions that keep records of published academic publications in the institution.</p>

<p>A.1.1.6.5 Metode</p> <p>Sebaiknya indikator ini dihitung secara terpisah untuk catatan dan dokumen akademik teks lengkap yang dapat diakses secara terbuka.</p> <p>1) Untuk menilai persentase publikasi akademik institusi pemilik yang tersedia sebagai catatan dalam repositori institusi:</p> <ul style="list-style-type: none"> — menetapkan total publikasi akademik yang telah diterbitkan (artikel jurnal, <i>eBooks</i>, <i>e-prints</i>, laporan teknis, tesis dan disertasi, kumpulan data, dan materi pengajaran dan pembelajaran) di institusi selama tiga tahun terakhir; — menetapkan jumlah publikasi ini yang tercatat dalam repositori institusi. 	<p>A.1.1.6.5 Method</p> <p>It is desirable to calculate the indicator separately for records and open access full text academic documents.</p> <p>1) To assess the percentage of the owner institution's academic publications available as records in the institutional repository:</p> <ul style="list-style-type: none"> — establish the total number of academic publications that have been published (journal articles, <i>eBooks</i>, <i>e-prints</i>, technical reports, theses and dissertations, data sets, and teaching and learning materials) in the institution during the last three years; — establish the number of these publications that are recorded in the institutional repository.
<p>Persentase publikasi akademik institusi pemilik di repositori institusi (hanya catatan) dihitung dengan menggunakan Rumus (A.6):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.6)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah rekaman publikasi akademik institusi di repositori akses terbuka institusi;</p> <p>B adalah jumlah publikasi akademik yang diterbitkan oleh institusi atau staf ilmiah institusi selama tiga tahun terakhir.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>The percentage of the owner institution's academic publications in the institutional repository (records only) is calculated using Formula (A.6):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.6)}$ <p>where</p> <p>A is the number of records of the institution's academic publications in the institutional open access repository;</p> <p>B is the number of academic publications published by the institution or the institution's scientific staff during the past three years.</p> <p>Round off to nearest integer.</p>
<p>2) Untuk menilai persentase publikasi akademik institusi pemilik yang tersedia secara bebas sebagai dokumen akademik teks lengkap di repositori institusi:</p> <ul style="list-style-type: none"> — menetapkan total publikasi akademik yang telah diterbitkan (artikel jurnal, <i>e-prints</i>, laporan teknis, tesis dan disertasi, kumpulan data, dan materi pengajaran dan pembelajaran) di institusi selama tiga tahun terakhir; — menetapkan jumlah publikasi yang teks lengkapnya tersedia untuk semua pemustaka di repositori akses terbuka institusi. 	<p>2) To assess the percentage of the owner institution's academic publications freely available as full text academic documents in the institutional repository:</p> <ul style="list-style-type: none"> — establish the total number of academic publications that have been published (journal articles, <i>e-prints</i>, technical reports, theses and dissertations, data sets, and teaching and learning materials) in the institution during the last three years; — establish the number of these publications for which the full text is available for all users in the institutional open access repository.

<p>Persentase publikasi akademik institusi pemilik di repositori institusi dihitung dengan menggunakan Rumus (A.7):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.7)}$ <p>di mana A adalah jumlah publikasi akademik institusi yang disimpan di repositori akses terbuka institusi;</p> <p>B adalah jumlah publikasi akademik yang diterbitkan oleh institusi atau staf ilmiah institusi selama tiga tahun terakhir. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>The percentage of the owner institution's academic publications in the institutional repository is calculated using Formula (A.7):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.7)}$ <p>where A is the number of the institution's academic publications stored in the institutional open access repository; B is the number of academic publications published by the institution or the institution's scientific staff during the past three years. Round off to the nearest integer.</p>
<p>A.1.1.6.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator Indikator kinerja adalah bilangan bulat antara 0 dan 100. Nilai yang tinggi mengindikasikan akses yang baik bagi pengguna eksternal terhadap publikasi akademik yang dihasilkan oleh institusi. Nilai yang rendah dapat disebabkan oleh rendahnya pengetahuan tentang manfaat penerbitan akses terbuka atau tidak adanya kebijakan akses terbuka di institusi tersebut.</p>	<p>A.1.1.6.6 Interpretation and factors affecting the indicator The performance indicator is an integer between 0 and 100. A high score indicates a good access for external users to academic publications produced by the institution. A low score could be caused by low knowledge about the benefits of open access publishing or by a missing open access policy in the institution.</p>
<p>A.1.1.6.7 Sumber Lihat Referensi [12].</p>	<p>A.1.1.6.7 Source(s) See Reference [12].</p>
<p>A.1.2 Akses A.1.2.1 Ketepatan pengerakan A.1.2.1.1 Latar Belakang Mengembalikan koleksi fisik ke tempat yang tepat di rak dan dengan demikian memastikan bahwa dokumen tersebut tersedia untuk digunakan adalah aktivitas yang masih mencerminkan efisiensi dan keefektifan perpustakaan. Literatur tentang proses pengerakan telah membahas bidang seperti pengaturan koleksi, kecepatan pengerakan, atau efisiensi staf. Tingkat akurasi dokumen yang disimpan kembali di rak dipandang sebagai indikator utama untuk proses yang baik di sektor ini.</p>	<p>A.1.2 Access A.1.2.1 Shelving accuracy A.1.2.1.1 Background Returning physical documents to their correct place on the shelves and thereby assuring that they are available for use is an activity that still reflects the efficiency and effectiveness of a library. Literature on shelving processes has been addressing areas such as collection arrangement, shelving speed, or staff efficiency. The accuracy level of documents re-shelved in the stacks is seen as main indicator for good processes in this sector.</p>
<p>A.1.2.1.2 Tujuan Untuk menilai sejauh mana dokumen yang dicatat dalam katalog perpustakaan berada di tempat yang benar di rak dan dengan demikian tersedia untuk digunakan.</p>	<p>A.1.2.1.2 Objective To assess to what extent documents that are recorded in the library's catalogue are in their correct place on the shelves and thereby available for use.</p>

<p>A.1.2.1.3 Ruang Lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memiliki koleksi fisik. Indikator ini dapat digunakan untuk koleksi tertentu, bidang subjek, atau perpustakaan cabang. Untuk setiap area tertentu dalam perpustakaan, indikator yang dihasilkan dapat dibandingkan untuk melihat apakah tingkat keakuratannya berbeda secara signifikan.</p> <p>Perbandingan di antara perpustakaan dapat dilakukan jika perbedaan dalam penyimpanan (penyimpanan koleksi terbuka atau tertutup) dan frekuensi penggunaan dipertimbangkan. Indikator ini tidak mengukur kecepatan pengerakan.</p>	<p>A.1.2.1.3 Scope</p> <p>The performance indicator is applicable to all libraries with physical collections. The indicator can be used for specified collections, subject areas, or branch libraries. For each specified area within the library, the resulting indicators can be compared to see if the rate of accuracy differs significantly.</p> <p>Comparisons between libraries are possible if differences in storage (open or closed stacks) and frequency of use are taken into consideration. This indicator does not measure the speed of shelving.</p>
<p>A.1.2.1.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase koleksi yang tercatat dalam katalog perpustakaan berada di tempat yang benar di rak pada saat pengecekan.</p> <p>Koleksi yang tidak dicatat dalam catatan perpustakaan, misalnya karena dipinjamkan, diambil untuk penjilidan atau perbaikan buku, atau dicatat sebagai koleksi yang hilang, tidak termasuk dalam sampel.</p>	<p>A.1.2.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of documents recorded in the library's catalogue that is in the correct place on the shelves at the time of investigation. Documents whose absence is accounted for in the library's records, e.g. by being on loan, taken out for bookbinding or repair, or noted as missing, are not included in the sample.</p>

A.1.2.1.5 Metode

a) Periksa sampel rak secara acak dengan bantuan daftar rak. Catat setiap koleksi dalam daftar, apakah koleksi tersebut disimpan dengan benar. Untuk semua koleksi yang hilang, periksa apakah ketiadaan koleksi tersebut dicatat dalam catatan perpustakaan. Jika semua koleksi dalam koleksi dilengkapi dengan barcode, alat pemindaian dan teknologi nirkabel dapat digunakan sebagai pengganti daftar rak.

Di area akses terbuka, rak sebaiknya diperiksa pada waktu buka untuk memasukkan koleksi yang telah digunakan di tempat. Koleksi yang menunggu untuk dijajarkan sebaiknya disusun kembali sebelum dihitung.

Ketepatan pergerakan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.8):

$$\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.8)}$$

di mana

A adalah jumlah koleksi yang disimpan dengan benar;

B adalah total koleksi dalam sampel (tidak termasuk koleksi yang tidak ada dalam catatan perpustakaan). Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.

CATATAN: Jumlah koleksi yang hilang terdiri dari dokumen yang salah tempat dan dokumen yang dicuri, jika dokumen yang dicuri tidak tercatat sebagai dokumen yang hilang dalam catatan perpustakaan. Hal ini mengasumsikan bahwa pergerakan yang benar menyiratkan seringnya dilakukan pembacaan rak sehingga kehilangan dapat diketahui sejak dini

A.1.2.1.5 Method

a) Check a random sample of shelves with the help of a shelf-list. Record, for each document in the list, whether it is shelved correctly. For all missing documents, check whether their absence is accounted for in the library's records. If all documents in a collection are equipped with barcodes, scanning tools and wireless technology can be used instead of shelf-lists.

In open access areas, the shelves should be checked out of opening times in order to include documents that have been used in-house. Documents awaiting shelving should be reshelved before counting.

The shelving accuracy is calculated using Formula (A.8):

$$\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.8)}$$

where

A is the number of documents correctly shelved; B is the total number of documents in the sample (excluding those whose absence is accounted for in the library's records).

Round off to the nearest integer.

NOTE The number of missing documents comprises both documents that have been misplaced and those that have been stolen, if the latter have not been noted as missing in the library's records. This assumes that correct shelving implies frequent shelf-reading so that losses get noted at an early stage.

<p>b) Periksa sampel acak dari rak di dalam koleksi. Hitung jumlah dokumen di setiap rak dalam sampel. Catat semua dokumen yang ditemukan di tempat yang salah, terlepas dari apakah dokumen tersebut ditempatkan di dekat atau jauh dari posisi yang seharusnya. Di area akses terbuka, rak sebaiknya diperiksa setelah jam buka untuk memasukkan dokumen yang telah digunakan di tempat.</p> <p>Akurasi pergerakan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.9):</p> $\frac{A-B}{A} \times 100 \text{ (A.9)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah total dokumen di rak pada saat pemeriksaan;</p> <p>B adalah jumlah dokumen yang salah tempat di rak. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>CATATAN 1 Sebagai perkiraan, metode yang lebih sederhana b) dapat digunakan.</p> <p>CATATAN 2 Jika semua koleksi dilengkapi dengan barcode, alat pemindaian dan teknologi nirkabel maka dapat digunakan dalam penghitungan dokumen dalam rak sampel.</p>	<p>b) Check a random sample of shelves in the collection. Count the number of documents on each shelf in the sample. Record all documents that are found in the wrong place, irrespective of their being misplaced near to or far from their correct position. In open access areas, the shelves should be checked out of opening times in order to include documents that have been used in-house.</p> <p>The shelving accuracy is calculated using Formula (A.9):</p> $\frac{A-B}{A} \times 100 \text{ (A.9)}$ <p>where</p> <p>A is the total number of documents on the shelves at the time of investigation;</p> <p>B is the number of misplaced documents on the shelves.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>NOTE 1 As an estimate, the simpler method b) can be sufficient.</p> <p>NOTE 2 If all documents in a collection are equipped with barcodes, scanning tools and wireless technology can be used in the counting of documents in the sampled shelves.</p>
<p>A.1.2.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100. Nilai yang tinggi berarti akurasi pergerakan yang tinggi. Akurasi pergerakan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Yang paling penting adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> — frekuensi pembacaan di rak; — kecepatan pergerakan kembali. <p>Indikator ini juga dapat menunjukkan bahwa sistem klasifikasi atau sistem penempatan rak tidak transparan dan mudah digunakan atau perlunya sistem keamanan.</p> <p>Untuk perpustakaan yang sebagian koleksinya berada di rak tertutup dan sebagian lagi berada di rak terbuka, atau di mana penggunaan sangat bervariasi di antara bagian koleksi, maka ketepatan pergerakan sebaiknya dinilai untuk bagian koleksi yang berbeda secara terpisah, karena dokumen yang berada di rak terbuka dan yang sering digunakan akan lebih mudah untuk salah simpan.</p>	<p>A.1.2.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. A high score means high shelving accuracy. The shelving accuracy is affected by several factors. The most important are the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> — the frequency of shelf-reading; — the speed of reshelving. <p>The indicator could also point to the classification or other shelf-location system not being transparent and easy to use or to the need for a security system.</p> <p>For libraries, with part of their collection in closed stacks and part in free access, or where use varies much between parts of the collection, shelving accuracy should be assessed for the different parts of the collection separately, as documents in open access areas and in frequent use will be more liable to misshelving.</p>
<p>A.1.2.1.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [36], C 13.</p>	<p>A.1.2.1.7 Source(s)</p> <p>See Reference [36], C 13.</p>

<p>A.1.2.2 Waktu rerata temu kembali dokumen dari penyimpanan koleksi tertutup</p> <p>A.1.2.2.1 Latar belakang</p> <p>Sebagian besar perpustakaan (atau akan menjadi perpustakaan hibrida dalam waktu dekat) karena menawarkan kombinasi produk dan layanan tradisional dan digital. Dalam koleksi perpustakaan hibrida, sumber daya digital yang telah didigitalkan dan dilahirkan hidup berdampingan dengan dokumen non-digital, yang disimpan di rak akses terbuka atau di rak tertutup. Untuk mengambil dokumen dari rak tertutup, pemustaka harus melihat katalog perpustakaan, mengajukan permintaan, dan menunggu pengiriman dokumen. Dalam konteks ini, waktu yang digunakan untuk mengambil dokumen dari rak tertutup sangat penting untuk mendapatkan akses yang cepat dan efektif ke koleksi.</p>	<p>A.1.2.2 Median time of document retrieval from closed stacks</p> <p>A.1.2.2.1 Background</p> <p>Most libraries are (or will be in a near future) hybrid since they offer a combination of traditional and digital products and services. In hybrid library collections, digitized and born digital resources coexist with non-digital documents, which are stored either in open access shelves or in closed stacks. To retrieve documents from closed stacks, users must consult the library catalogue, submit a request and wait for the delivery of the item.</p> <p>In this context, the time spent in fetching documents from closed stacks is crucial for a quick and effective access to the collection.</p>
<p>A.1.2.2.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai apakah proses pengambilan sudah efektif.</p>	<p>A.1.2.2.2 Objective</p> <p>To assess whether the retrieval processes are effective.</p>
<p>A.1.2.2.3 Ruang lingkup</p> <p>Semua perpustakaan yang sebagian materinya berada dalam penyimpanan koleksi tertutup. Membandingkan perpustakaan dapat dilakukan jika kondisi setempat mengenai bangunan, transportasi, dll. diperhitungkan.</p>	<p>A.1.2.2.3 Scope</p> <p>All libraries with part of their material in closed stacks. Comparing libraries can be possible if local circumstances concerning buildings, transportation, etc. are taken into account.</p>
<p>A.1.2.2.4 Definisi indikator</p> <p>Waktu rerata yang diperlukan antara permintaan dokumen yang ditempatkan di penyimpan koleksi tertutup dan saat dokumen tersebut tersedia bagi pemustaka.</p> <p>Interval waktu diukur dalam jam kerja perpustakaan (jam buka perpustakaan, tidak termasuk akhir pekan, hari libur, atau hari lain ketika perpustakaan tutup).</p>	<p>A.1.2.2.4 Definition of the indicator</p> <p>The median time elapsed between the request for a document placed in closed stacks and the moment it is available to the user.</p> <p>The time interval is measured in library business hours (the hours the library is open for business, excluding weekends, holidays, or other days when the library is closed).</p>

<p>A.1.2.2.5 Metode</p> <p>Ambil sampel secara acak dari dokumen yang dimiliki perpustakaan, yang disimpan dalam penyimpanan koleksi tertutup dan diminta oleh pemustaka.</p> <p>Catatlah, untuk setiap permintaan, tanggal dan waktu saat permintaan diajukan dan waktu saat dokumen siap diambil oleh pemustaka. Kurangi waktu mulai dengan waktu selesai, dinyatakan dalam menit atau jam yang paling sesuai.</p> <p>Waktu rerata temu kembali dokumen dari penyimpanan tertutup ditentukan dengan mengurutkan permintaan berdasarkan urutan waktu pengambilan. Waktu median adalah nilai permintaan yang berada di tengah-tengah daftar peringkat. Jika jumlah permintaan genap, waktu rerata adalah rerata dari dua nilai di tengah daftar peringkat, dibulatkan ke menit terdekat.</p>	<p>A.1.2.2.5 Method</p> <p>Draw a random sample of documents owned by the library, stored in closed stacks and requested by the users.</p> <p>Register, for each request, the date and time of the day when the request was submitted and the time when the document was ready to be collected by the user. Subtract the starting time from the finishing time, expressed in minutes or hours as seems most fit.</p> <p>The median time of document retrieval from closed stacks is established by ranking the requests in ascending order by the retrieval time. The media time is the value of the request in the middle of the ranking list. If the number of requests is even, the median time is the average of the two values in the middle of the ranking list, rounded off to the nearest minute.</p>
<p>Sampel dapat ditentukan dengan dua cara yang berbeda.</p> <p>a) Sampel diambil dari judul yang dimiliki oleh perpustakaan dan tidak dipinjamkan. Permintaan dibuat oleh pemeriksa atau kuasanya secara acak selama periode pengambilan sampel dan waktu penyerahan permintaan dicatat.</p> <p>b) Sampel diambil di antara permintaan yang sebenarnya pada saat koleksi siap diambil oleh pemustaka. Metode ini mengasumsikan bahwa tanggal dan waktu permintaan dicatat sebagai bagian dari rutinitas normal.</p> <p>Permintaan yang gagal tidak dimasukkan dalam perhitungan, karena tidak ada waktu penyelesaian yang dapat ditetapkan untuk permintaan yang gagal. Permintaan dokumen di penyimpanan di luar lokasi sebaiknya dihitung secara terpisah.</p>	<p>The sample can be established in two different ways.</p> <p>a) The sample is drawn among the titles owned by the library and not on loan. The requests are made by the investigators or their proxies at random times during the sampling period and the time of handing in the request is recorded.</p> <p>b) The sample is drawn among actual requests at the time when the documents are ready to be collected by the user. The method presumes that the date and time of the request is recorded as part of the normal routine.</p> <p>Failed requests are left out of the calculation, since no finishing time can be assigned to a failed request.</p> <p>Requests for documents in off-site storage should be counted separately.</p>

<p>A.1.2.2.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas. Indikator ini dinyatakan dalam menit atau jam dan menit.</p> <p>Waktu pengambilan yang singkat dianggap baik. Waktu pengambilan dapat dipengaruhi oleh jumlah pesanan pada waktu puncak, kondisi penyimpanan, atau akurasi pengerakan.</p> <p>Pengiriman koleksi yang disimpan dalam penyimpanan koleksi tertutup, ditempatkan di lokasi yang jauh dapat memakan waktu lebih lama.</p> <p>Hasil yang diperoleh sebaiknya dibandingkan dengan standar layanan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan.</p>	<p>A.1.2.2.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. The indicator is expressed in minutes or hours and minutes.</p> <p>A short retrieval time is considered good. The retrieval time can be affected by the number of orders at peak times, by storage conditions, or shelving accuracy.</p> <p>Delivery of materials stored in closed stacks placed in distant locations can take more time.</p> <p>Results should be compared to the standard of service to which the library has committed.</p>
<p>A.1.2.2.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [15]; — Referensi [36] hal. 202 - 205 ("Kecepatan Pemberian Kredit"); — Referensi [43] hal. 112 (butir F 95). 	<p>A.1.2.2.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [15]; — Reference [36] pp. 202 - 205 ("Lending Speed"); — Reference [43] pp. 112 (item F 95).
<p>A.1.2.3 Kecepatan peminjaman antarperpustakaan</p> <p>A.1.2.3.1 Latar belakang</p> <p>Di tengah berkembangnya sumber daya digital, relevansi Peminjaman Antarperpustakaan (PAP) tidak berkurang, karena tidak ada satu pun perpustakaan atau negara yang dapat mandiri dalam memenuhi semua kebutuhan informasi pemustaka.</p> <p>Perlunya penilaian kinerja dalam peminjaman antarperpustakaan sudah jelas, dan ada kesepakatan umum dalam tulisan bahwa waktu penyelesaian (waktu antara inisiasi dan penyelesaian permintaan) adalah salah satu kriteria utama dan paling banyak digunakan.</p>	<p>A.1.2.3 Speed of interlibrary lending</p> <p>A.1.2.3.1 Background</p> <p>In times of growing digital resources, the relevance of Interlibrary Lending (ILL) has not decreased, since no individual library or country can be self-sufficient in meeting all the information needs of their users.</p> <p>The necessity for performance assessment in interlibrary lending is evident, and there is a general agreement in the literature that turnaround time (the time between the initiation and the completion of a request) is one of the primary and most widely used criteria.</p>
<p>A.1.2.3.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai interval waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi peminjaman antarperpustakaan atau pengiriman dokumen elektronik dengan sukses, mulai dari permintaan awal hingga pengiriman dokumen yang diminta.</p>	<p>A.1.2.3.2 Objective</p> <p>To assess the time interval for successfully completing an interlibrary loan or electronic document delivery transaction, from the initial request to sending the requested item(s).</p>

<p>A.1.2.3.3 Ruang Lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang berpartisipasi dalam layanan peminjaman antarperpustakaan dan pengiriman koleksi elektronik.</p> <p>Perbandingan dapat dilakukan antara perpustakaan yang memiliki misi dan sasaran yang sama jika menggunakan sistem peminjaman dan pengiriman yang serupa.</p>	<p>A.1.2.3.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries participating in interlibrary lending and electronic document delivery services.</p> <p>Comparison is possible between libraries of similar mission and goals if a similar type of lending and delivery system is used.</p>
<p>A.1.2.3.4 Definisi indikator</p> <p>Jumlah jam yang dibutuhkan staf perpustakaan untuk menyelesaikan transaksi peminjaman antarperpustakaan atau pengiriman dokumen elektronik dengan sukses.</p> <p>Permintaan selesai ketika dokumen dikirim ke perpustakaan yang meminta oleh perpustakaan yang meminjamkan.</p> <p>Interval waktu diukur dalam jam kerja perpustakaan (jam buka perpustakaan, tidak termasuk akhir pekan, hari libur, atau hari lain ketika perpustakaan tutup).</p> <p>Peminjaman antarperpustakaan adalah peminjaman dokumen dalam bentuk fisik atau pengiriman dokumen, atau bagian dari dokumen tersebut, dalam bentuk salinan, dari satu perpustakaan ke perpustakaan lain yang tidak berada di bawah administrasi yang sama.</p> <p>Pengiriman dokumen elektronik dalam pengertian indikator ini adalah pengiriman dokumen atau bagian dokumen secara elektronik dari koleksi perpustakaan kepada pemustaka, yang dimediasi oleh staf perpustakaan, tidak harus melalui perpustakaan lain.</p> <p>Waktu diterima adalah tanggal dan waktu permintaan diterima oleh perpustakaan yang meminjamkan.</p> <p>Waktu dikirim adalah tanggal dan waktu dokumen yang diminta dikirim ke perpustakaan yang meminta.</p>	<p>A.1.2.3.4 Definition of the indicator</p> <p>The number of hours required for library staff to successfully complete an interlibrary loan or electronic document delivery transaction.</p> <p>A request is complete when the item is sent to the requesting library by the lending library.</p> <p>The time interval is measured in library business hours (the hours the library is open for business, excluding weekends, holidays, or other days that the library is closed).</p> <p>An interlibrary loan is a loan of a document in physical form or a delivery of a document, or part of it, in copied form, from one library to another which is not under the same administration.</p> <p>An electronic document delivery in the sense of this indicator is the electronic transmission of a document or part of a document from the library collection to a user, mediated by library staff, not necessarily via another library.</p> <p>Time received is the date and time the request is received by the lending library.</p> <p>Time sent is the date and time the item requested was sent to the requesting library.</p>

<p>A.1.2.3.5 Metode</p> <p>Kecepatan peminjaman antarperpustakaan ditunjukkan dalam Rumus (A.10):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.10)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah total jam untuk menyelesaikan sejumlah transaksi peminjaman antarperpustakaan atau pengiriman dokumen elektronik;</p> <p>B adalah jumlah pinjaman antarperpustakaan ditambah transaksi pengiriman dokumen elektronik yang termasuk dalam A.</p> <p>Tidak termasuk hari di mana perpustakaan tutup untuk pelayanan. Dibulatkan ke satu jam penuh terdekat.</p> <p>Pengambilan sampel dapat dilakukan. Metode yang direkomendasikan adalah "minggu biasa". "Minggu biasa" adalah waktu yang tidak terlalu sibuk dan tidak terlalu lambat. Hindari hari libur, masa liburan, dan hari ketika ada kegiatan yang tidak biasa di masyarakat atau di perpustakaan. Pilihlah minggu di mana perpustakaan buka pada jam biasa.</p> <p>Jika metode "penghitungan penuh" dipilih, data sebaiknya dikumpulkan setiap bulan untuk mengurangi beban staf saat menganalisis hasilnya.</p> <p>Jika hanya satu layanan yang tersedia di perpustakaan (misalnya peminjaman antarperpustakaan atau pengiriman dokumen elektronik), maka A dan B akan mencerminkan satu layanan yang tersedia.</p>	<p>A.1.2.3.5 Method</p> <p>The speed of interlibrary lending is shown as Formula (A.10):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.10)}$ <p>where</p> <p>A is the total number of hours to complete a specified number of interlibrary loans or electronic document delivery transactions;</p> <p>B is the number of interlibrary loan plus electronic document delivery transactions included in A.</p> <p>Exclude days library is closed for business. Round to the nearest whole hour.</p> <p>Sampling is possible. The recommended method is "typical week." A "typical week" is a time that is neither unusually busy nor unusually slow. Avoid holidays, vacation periods, and days when unusual events are taking place in the community or in the library. Choose a week in which the library is open regular hours.</p> <p>If "full count" method is preferred, data should be collected monthly to reduce the burden to staff when analysing the results.</p> <p>If only one of the services is available in the library (e.g. interlibrary lending or electronic document delivery), then A and B would reflect the single service available.</p>
<p>A.1.2.3.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil positif tanpa batas atas.</p> <p>Nilai yang lebih rendah biasanya dianggap baik. Indikator ini menunjukkan apakah prosesnya diatur secara efisien.</p> <p>Indikator ini dipengaruhi oleh kondisi internal. Jumlah staf, jumlah koleksi, hari libur perpustakaan, dan penundaan pengiriman dapat sangat memengaruhi skor.</p> <p>Indikator ini sebaiknya dinilai berdasarkan misi dan tujuan perpustakaan.</p>	<p>A.1.2.3.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a positive real number with no top limit.</p> <p>A lower score is usually considered as good. It shows whether its processes are organized efficiently.</p> <p>The indicator is influenced by internal conditions. Staffing, collection size, days the library can be closed for business, and delivery delays can greatly influence the score.</p> <p>The indicator should be judged against the mission and objective of the library.</p>
<p>A.1.2.3.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [23], 5.3.</p>	<p>A.1.2.3.7 Source(s)</p> <p>See Reference [23], 5.3.</p>

<p>A.1.2.4 Persentase peminjaman antarperpustakaan yang berhasil</p> <p>A.1.2.4.1 Latar belakang</p> <p>Di tengah lingkungan digital yang terus berkembang, relevansi Peminjaman Antarperpustakaan (PAP) dan pengiriman dokumen masih tetap terjaga. Terdapat kesepakatan umum dalam literatur bahwa tingkat pemenuhan permintaan dan waktu penyelesaian (lihat Indikator A.1.2.3) merupakan dua kriteria utama dan paling banyak digunakan untuk mengevaluasi peminjaman antarperpustakaan dan pengiriman dokumen elektronik.</p>	<p>A.1.2.4 Percentage of successful interlibrary loans</p> <p>A.1.2.4.1 Background</p> <p>In times of growing digital environment, Interlibrary Loan (ILL) and document delivery maintain their relevance. There is a general agreement in the literature that the fill rate of requests and the turnaround time (see Indicator A.1.2.3) are the two primary and most widely used criteria for evaluating interlibrary lending and electronic document delivery.</p>
<p>A.1.2.4.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai pemenuhan peminjaman antarperpustakaan dan permintaan pengiriman dokumen elektronik relatif terhadap total pinjaman antarperpustakaan dan permintaan pengiriman dokumen elektronik.</p>	<p>A.1.2.4.2 Objective</p> <p>To assess the fulfilment of interlibrary loans and electronic document delivery requests relative to the total number of interlibrary loans and electronic document delivery requests.</p>
<p>A.1.2.4.3 Ruang Lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang berpartisipasi dalam layanan peminjaman dan pengiriman dokumen antarperpustakaan. Indikator ini tidak termasuk berbagi sumber daya dalam administrasi perpustakaan yang sama.</p>	<p>A.1.2.4.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries participating in interlibrary lending and document delivery services. The indicator excludes resource sharing within the same library administration.</p>

<p>A.1.2.4.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase transaksi peminjaman antarperpustakaan atau pengiriman dokumen elektronik yang berhasil diselesaikan.</p> <p>Transaksi peminjaman antarperpustakaan atau pengiriman dokumen elektronik berhasil diselesaikan apabila dokumen yang diminta telah dikirim ke perpustakaan atau pemustaka yang meminta.</p> <p>Pengiriman mencakup semua metode pengiriman dokumen (misalnya faksimile, gambar digital, pdf, pos, atau bentuk layanan pengiriman permukaan lainnya).</p> <p>Peminjaman antarperpustakaan adalah peminjaman koleksi dalam bentuk fisik atau pengiriman koleksi, atau bagian dari koleksi tersebut, dalam bentuk salinan, dari satu perpustakaan ke perpustakaan lain yang tidak berada di bawah administrasi yang sama.</p> <p>Pengiriman dokumen elektronik dalam pengertian indikator ini adalah pengiriman dokumen atau bagian dokumen secara elektronik dari koleksi perpustakaan kepada pemustaka, yang dimediasi oleh staf perpustakaan, tidak harus melalui perpustakaan lain.</p>	<p>A.1.2.4.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of successfully completed interlibrary lending or electronic document delivery transactions.</p> <p>An interlibrary lending or electronic document delivery transaction is successfully completed when an item requested is delivered to the requesting library or user.</p> <p>Delivery includes all methods of transmission of an item (e.g. facsimile, digital image, pdf, postal, or other form of surface delivery service).</p> <p>An interlibrary loan is a loan of a document in physical form or a delivery of a document, or part of it, in copied form, from one library to another which is not under the same administration.</p> <p>An electronic document delivery in the sense of this indicator is the electronic transmission of a document or part of a document from the library collection to a user, mediated by library staff, not necessarily via another library.</p>
--	--

A.1.2.4.5 Metode

Persentase pinjaman antarperpustakaan yang berhasil dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.11):

$$\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.11)}$$

di mana

A adalah jumlah transaksi peminjaman antarperpustakaan dan pengiriman dokumen elektronik yang berhasil;

B adalah total semua permintaan peminjaman antarperpustakaan dan pengiriman dokumen elektronik.

Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.

Total semua permintaan dan transaksi peminjaman antarperpustakaan dan pengiriman dokumen elektronik yang berhasil diperlukan.

Titik koleksi adalah bagian perpustakaan yang bertanggung jawab atas peminjaman antarperpustakaan dan pengiriman dokumen elektronik.

Upaya yang diperlukan untuk perpustakaan dengan metode otomatis untuk menentukan jumlah permintaan peminjaman antar perpustakaan dan pengiriman dokumen elektronik serta transaksi yang berhasil diselesaikan adalah rendah.

Pengambilan sampel dapat dilakukan. Metode yang direkomendasikan adalah "minggu biasa". "Minggu biasa" adalah waktu yang tidak terlalu sibuk atau terlalu lambat. Hindari hari libur, masa liburan, dan hari ketika ada kegiatan yang tidak biasa terjadi di masyarakat atau di perpustakaan. Pilihlah minggu di mana perpustakaan buka pada jam biasa.

A.1.2.4.5 Method

The percentage of successful interlibrary loans is calculated as shown in Formula (A.11):

$$\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.11)}$$

where

A is the number of successful interlibrary loan and electronic document delivery transactions;

B is the total of all interlibrary loan and electronic document delivery requests.

Round off to the nearest integer.

The total number of all requests and successful interlibrary lending and electronic document delivery transactions is required.

Collection point is the library department responsible for interlibrary lending and electronic document delivery.

Effort is low for libraries with automated methods for determining the number of interlibrary loan and electronic document delivery requests and successfully completed transactions.

Sampling is possible. The recommended method is "typical week." A "typical week" is a time that is neither unusually busy nor unusually slow. Avoid holidays, vacation periods, and days when unusual events are taking place in the community or in the library. Choose a week in which the library is open regular hours.

<p>A.1.2.4.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Nilai yang lebih tinggi biasanya dianggap baik. Indikator ini merupakan indikator kualitas ketepatan pengerakan koleksi perpustakaan dan menunjukkan pentingnya perpustakaan bagi komunitas pemustaka.</p> <p>Indikator ini akan dipengaruhi oleh tingginya persentase dokumen yang dipinjamkan atau tidak tersedia untuk dipinjamkan pada saat pengambilan. Nilai yang rendah dapat mengindikasikan bahwa perpustakaan lain memiliki persepsi yang salah mengenai ruang lingkup subjek dari perpustakaan yang mereka kirim permintaan.</p> <p>Indikator ini sebaiknya dinilai berdasarkan misi dan tujuan perpustakaan.</p>	<p>A.1.2.4.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. A higher score is usually considered as good. It is an indicator of the quality of the library's collection shelving accuracy and shows the library's importance to the library community.</p> <p>The indicator will be influenced by a high percentage of documents on loan or not available for lending at the time of collection. A low score can indicate that other libraries have an incorrect perception of the subject coverage of the library to which they send the requests.</p> <p>The indicator should be judged against the mission and objective of the library.</p>
<p>A.1.2.4.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [23], 3.0.</p>	<p>A.1.2.4.7 Source(s)</p> <p>See Reference [23], 3.0.</p>
<p>A.1.2.5 Kecepatan transaksi referensi</p> <p>A.1.2.5.1 Latar belakang</p> <p>Menjawab pertanyaan referensi pemustaka masih menjadi layanan penting perpustakaan yang jangkauannya semakin luas dengan diperkenalkannya referensi digital.</p> <p>Kecepatan memberikan jawaban dalam transaksi referensi, yang sering disebut sebagai waktu penyelesaian, merupakan aspek kualitas lain untuk layanan referensi selain keakuratan jawaban (lihat A.3.3.2). Perpustakaan sebaiknya berhati-hati agar kecepatan menjawab tidak memengaruhi kualitas jawaban. Oleh karena itu, perpustakaan sebaiknya menilai kecepatan dan ketepatan jawaban ketika mengevaluasi layanan referensi mereka.</p>	<p>A.1.2.5 Speed of reference transactions</p> <p>A.1.2.5.1 Background</p> <p>Answering users' reference questions is still an important service of libraries that has increased in outreach with the introduction of digital reference.</p> <p>Speed of providing answers in reference transactions, which is often referred to as turnaround time, is another quality aspect for reference services besides the accuracy of answers (see A.3.3.2). Libraries should take care that the speed of answering does not influence the quality of the answers. Therefore, libraries should assess both speed and accuracy of responses when evaluating their reference services.</p>
<p>A.1.2.5.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai apakah jawaban referensi diberikan secara tepat waktu. Indikator ini juga dapat digunakan untuk menganalisis keefektifan proses dalam layanan referensi.</p>	<p>A.1.2.5.2 Objective</p> <p>To assess whether reference answers are provided in a timely manner. The indicator can also be used to analyse the effectiveness of processes in reference services.</p>
<p>A.1.2.5.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini relevan untuk semua perpustakaan. Perbandingan dapat dilakukan di antara perpustakaan dengan misi dan sasaran yang sama jika jenis layanan referensi yang sama disediakan (misalnya referensi <i>online</i>).</p>	<p>A.1.2.5.3 Scope</p> <p>The indicator is relevant for all libraries. Comparison is possible between libraries of similar mission and goals if a similar type of reference service is provided (e.g. online reference).</p>

<p>A.1.2.5.4 Definisi indikator</p> <p>Total waktu rerata (umumnya dikenal sebagai waktu penyelesaian) yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi referensi, diukur dalam menit, jam, atau hari, tergantung pada jenis layanan.</p> <p>CATATAN 1 Indikator ini mengukur total waktu transaksi, bukan waktu yang digunakan oleh staf untuk menyelesaikan transaksi.</p> <p>CATATAN 2 Interval waktu hanya mempertimbangkan jam kerja perpustakaan (jam buka perpustakaan, tidak termasuk akhir pekan, hari libur, atau hari lain ketika perpustakaan tutup).</p> <p>CATATAN 3 Pertanyaan referensi terkait fakta, dokumen, atau saran tentang sumber untuk subjek yang dicari pemustaka.</p> <p>CATATAN 4 Definisi ini tidak mencakup pertanyaan yang bersifat pengarah dan administratif, misalnya untuk menemukan staf atau fasilitas, mengenai waktu buka, tentang penanganan peralatan, seperti printer pembaca atau terminal komputer, dengan menggunakan fungsi layanan mandiri.</p> <p>CATATAN 5 Pertanyaan referensi dapat disampaikan melalui telepon, surat, sarana elektronik (seperti email, pesan teks, atau perangkat lunak referensi digital) atau secara pribadi (tatap muka).</p>	<p>A.1.2.5.4 Definition of the indicator</p> <p>The average total time (commonly known as turnaround time) required to complete reference transactions, measured in minutes, hours or days, depending on the type of services.</p> <p>NOTE 1 This measures the total time of the transaction, not the staff time spent on the transaction.</p> <p>NOTE 2 The time interval considers only library business hours (the hours the library is open for business, excluding weekends, holidays, or other days that the library is closed).</p> <p>NOTE 3 Reference questions can regard facts, documents, or advice on sources for the user's subject.</p> <p>NOTE 4 The definition excludes directional and administrative inquiries, e.g. for locating staff or facilities, regarding opening times, about handling equipment, such as reader printers or computer terminals, using self-service functions.</p> <p>NOTE 5 Reference questions can be delivered by telephone, mail, electronic means (such as e-mail, text messaging, or digital reference software) or personally (face to face).</p>
---	--

<p>A.1.2.5.5 Metode</p> <p>Ambil sampel acak dari transaksi referensi. Periode sampel sebaiknya merupakan minggu yang biasa, yang tidak terlalu sibuk atau terlalu sepi. Periode sampel dapat dipilih dari berbagai bulan sepanjang tahun untuk mengimbangi periode puncak dan periode sepi. Kecualikan hari-hari ketika perpustakaan tutup. Selama pengambilan sampel dalam seminggu, hitung transaksi referensi setiap hari. Transaksi seharusnya dalam minggu tersebut, tapi penyelesaiannya dapat lebih lama.</p> <p>Catat setiap transaksi tanggal dan waktu perpustakaan menerima pertanyaan dan memberikan jawaban kepada pemustaka. Termasuk jawaban negatif (misalnya tidak ada sumber yang ditemukan). Data dapat dikumpulkan dengan lembar pengujian. Untuk transaksi referensi digital, data dapat dikumpulkan dengan <i>berkas log</i>.</p> <p>Waktu yang diperlukan untuk setiap pengiriman sebaiknya dihitung dengan hanya menghitung jam kerja layanan referensi pada hari pengambilan sampel. Sertakan semua waktu yang diperlukan sebelum memberikan jawaban kepada pemustaka terlepas dari waktu yang sebenarnya digunakan untuk mengerjakan pertanyaan tertentu.</p> <p>CATATAN Perpustakaan mungkin perlu menilai berbagai mode transaksi referensi yang berbeda (<i>online</i>, tatap muka, dll.) secara terpisah.</p>	<p>A.1.2.5.5 Method</p> <p>Draw a random sample of reference transactions. A sample period should be a typical week, which is neither unusually busy nor unusually quiet. Sample periods can be selected from various months throughout the year to offset peak periods and off periods. Exclude days when the library is closed for business. During the sample week, keep a count of the reference transactions on a daily basis. The transactions shall be initiated within the sample week, but completion could take longer.</p> <p>Record for each transaction the date and time that the library receives a reference question and the date and time that the library delivers the answer to the users. Negative answers (e.g. no source found) are included. The data can be collected by unobtrusive testing sheets. For digital reference transactions, the data can be collected by log files. The time needed for each delivery should be calculated by counting only the business hours of the reference services on the sampling days. Include all time taken before providing the answer to the user regardless of the actual time spent working on the specific inquiry.</p> <p>NOTE Libraries might want to assess different modes of reference transactions (online, face-to-face, etc.) separately.</p>
<p>Jika transaksi dengan satuan waktu yang berbeda (menit, jam, dll.) termasuk dalam sampel, durasi harus dikonversi ke satuan yang sama sebelum menggunakan rumus penghitungan kecepatan transaksi referensi.</p> <p>Kecepatan transaksi referensi ditunjukkan sebagai Rumus (A.12):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.12)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah total menit, jam, atau hari, tergantung pada jenis layanan, untuk menyelesaikan transaksi referensi dalam sampel;</p> <p>B adalah jumlah transaksi referensi dalam sampel.</p>	<p>In case transactions of different units of time (minutes, hours, etc.) are included in the sample, the durations must be converted to the same unit before using the formula of counting the speed of reference transactions.</p> <p>The speed of reference transactions is shown as Formula (A.12):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.12)}$ <p>where</p> <p>A is the total number of minutes, hours or days, depending on the type of services, to complete the reference transactions in the sample;</p> <p>B is the number of reference transactions in the sample.</p>

<p>A.1.2.5.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil positif tanpa batas atas.</p> <p>Nilai yang lebih rendah biasanya dianggap baik. Indikator ini memberikan informasi kepada perpustakaan apakah prosesnya diatur secara efisien.</p> <p>Ketika menginterpretasikan hasil dari indikator ini, perpustakaan sebaiknya memberikan perhatian khusus pada kualitas jawaban referensi. Tidak selalu diinginkan waktu penyelesaian yang lebih singkat karena dalam kasus seperti itu akurasi dapat terhambat oleh kecepatan. Ketika sebuah pertanyaan rumit atau pemustaka mengharapkan jawaban yang komprehensif, waktu penyelesaian yang lebih lama dapat menghasilkan layanan yang lebih baik bagi pemustaka. Jenis dan kekhususan pertanyaan akan sangat memengaruhi hasil indikator.</p> <p>Beberapa transaksi dapat memakan waktu lebih lama daripada yang lain. Akan sangat berguna untuk menganalisis kecepatan rerata dan distribusi waktu penyelesaian dalam kasus-kasus seperti itu.</p>	<p>A.1.2.5.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a positive real number without top limit.</p> <p>A lower score is usually considered as good. It informs the library whether its processes are organized efficiently.</p> <p>When interpreting the results of this indicator, libraries should pay special attention to the quality of the reference answers. It is not always desirable to have shorter turnaround times because in such cases accuracy can be impeded by speed. When a question is complicated or a user expects a comprehensive answer, longer turnaround time might result in better service for the user. Type and speciality of a question will greatly influence the indicator result.</p> <p>Some transactions can take much longer than others. It is useful to analyse the median speed and the distribution of turnaround times in such cases.</p>
<p>A.1.2.5.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO/TR 28118:2009, A.6.2.</p>	<p>A.1.2.5.7 Source(s)</p> <p>See ISO/TR 28118:2009, A.6.2.</p>
<p>A.1.2.6 Persentase bahan langka yang dapat diakses melalui katalog <i>online</i></p> <p>A.1.2.6.1 Latar belakang</p> <p>Banyak perpustakaan menyimpan bahan langka seperti manuskrip, inkunabula, dan buku langka di dalam koleksinya. Bahan tersebut terkadang belum dikatalogkan secara lengkap, atau data katalognya hanya dapat dicari melalui katalog buku, kartu atau naskah. Katalog lama ini secara bertahap diubah menjadi katalog <i>online</i> agar judulnya dapat diakses oleh semua orang melalui web.</p> <p>Persentase bahan langka yang dapat ditemukan melalui katalog <i>online</i> merupakan indikator keterlibatan perpustakaan dalam membuat koleksi langkanya dapat diakses.</p>	<p>A.1.2.6 Percentage of rare materials accessible via online catalogues</p> <p>A.1.2.6.1 Background</p> <p>Many libraries hold rare materials such as manuscripts, incunabula and rare books in their collections. Such materials are sometimes not yet fully catalogued, or the cataloguing data are only searchable via book, card or manuscript catalogues. These older catalogues are gradually converted into online catalogues in order to make the titles accessible for everybody via the web.</p> <p>The percentage of rare materials that are findable via online catalogues is an indicator for the library's engagement in making its rare collections accessible.</p>
<p>A.1.2.6.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai apakah koleksi langka dapat diakses secara <i>online</i>. Indikator ini juga mengukur keterlibatan perpustakaan dalam mempromosikan koleksi langkanya.</p>	<p>A.1.2.6.2 Objective</p> <p>To assess whether the rare collections are accessible online. The indicator also measures the library's engagement in promoting its rare collection.</p>

<p>A.1.2.6.3 Ruang Lingkup Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memiliki koleksi langka. Perbandingan di antara perpustakaan dapat dipengaruhi oleh pendanaan nasional atau regional untuk pengatalogan retrospektif.</p>	<p>A.1.2.6.3 Scope The performance indicator is applicable to all libraries with rare collections. Comparison between libraries can be affected by national or regional funding for retrospective cataloguing.</p>
<p>A.1.2.6.4 Definisi indikator Persentase bahan langka dalam koleksi perpustakaan yang dapat ditelusur melalui katalog <i>online</i> perpustakaan. Dalam pengertian indikator ini, bahan langka adalah <i>incunabula</i>, manuskrip, buku yang diterbitkan sebelum tahun 1800, dan buku yang lebih baru yang menjadi berharga karena terbitannya yang terbatas, penjiilidan, dedikasi, dan karakteristik yang serupa.</p> <p>CATATAN 1 Biasanya, bahan-bahan tersebut termasuk dalam koleksi khusus dengan tanda rak khusus dan disimpan secara terpisah di lokasi yang aman dan aksesnya dibatasi. CATATAN 2 Definisi ini tidak termasuk arsip dan catatan mengenai orang pribadi, lembaga, dan organisasi (koleksi yang berisi manuskrip, surat, catatan, foto, dan bahan lain yang diberikan melalui hibah kepada perpustakaan atau dibeli oleh, atau atas nama perpustakaan).</p>	<p>A.1.2.6.4 Definition of the indicator Percentage of rare materials in a library's collection that can be retrieved in the online catalogue/s of the library. In the sense of this indicator, rare materials are <i>incunabula</i>, manuscripts, books published before 1800, and newer books that are made precious by their limited issue, by their binding, by dedications, and similar characteristics.</p> <p>NOTE 1 Usually, such materials will belong to special collections with special shelf marks and are shelved separately in a secure location to which access is restricted. NOTE 2 The definition excludes archives and records concerning private persons, institutions, and organizations (collections containing manuscripts, letters, notes, photos, and other material given by bequest to the library or purchased as such by, or on behalf of, the library).</p>
<p>A.1.2.6.5 Metode Hitung total bahan langka (judul) dalam koleksi perpustakaan. Jika jumlah sebenarnya tidak tersedia, sebaiknya dibuat perkiraan. Hitung jumlah cantuman katalog bahan langka yang terdapat dalam katalog <i>online</i> perpustakaan.</p> <p>Persentase bahan langka yang dapat diakses melalui katalog <i>online</i> dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.13):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.13)}$ <p>di mana A adalah jumlah bahan langka yang dapat ditelusur melalui katalog <i>online</i>; B adalah total bahan langka. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat. Indikator ini dapat dibagi berdasarkan bahan.</p>	<p>A.1.2.6.5 Method Count the total number of rare materials (titles) in the library's collections. If the real number is not available, an estimate should be made. Count the number of rare materials' cataloguing records that are contained in the library's online catalogues. The percentage of rare materials accessible via online catalogues is calculated as shown in Formula (A.13):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.13)}$ <p>where A is the number of rare materials retrievable via online catalogues; B is the total number of rare materials. Round off to nearest integer. The indicator can be split up as to materials.</p>

<p>A.1.2.6.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Nilai yang tinggi dianggap baik. Ini berarti bahwa sebagian besar bahan langka dapat dicari melalui katalog <i>online</i> dan oleh karena itu dapat dengan mudah ditemukan oleh pemustaka.</p> <p>Jika skornya rendah, perpustakaan dapat, misalnya, memulai proyek pengatalogan retrospektif bahan langka secara langsung ke dalam katalog <i>online</i>.</p>	<p>A.1.2.6.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. A high score is considered good. It means that a high percentage of the rare material is retrievable via online catalogues and therefore can be easily located by users.</p> <p>If the score is low, the library can, for example, initiate projects for retrospective cataloguing of rare materials directly into the online catalogues.</p>
<p>A.1.2.6.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO/TR 28118:2009, A.2.2.</p>	<p>A.1.2.6.7 Source(s)</p> <p>See ISO/TR 28118:2009, A.2.2.</p>
<p>A.1.2.7 Persentase koleksi langka dalam kondisi stabil</p> <p>A.1.2.7.1 Latar belakang</p> <p>Kondisi fisik koleksi penting untuk menentukan kesesuaiannya untuk segala bentuk penggunaan. Karena bahan yang tidak stabil akan mengalami kerusakan tambahan jika ditangani, perbedaan antara yang stabil dan tidak stabil merupakan hal yang sangat penting, untuk memisahkan bahan yang dapat digunakan dengan yang tidak. Dalam kasus serangan jamur, mungkin juga ada risiko kesehatan bagi manusia.</p> <p>Perpustakaan yang memiliki tugas melestarikan warisan dokumenter perlu menjamin akses yang efektif terhadap koleksi langka mereka. Oleh karena itu, koleksi sebaiknya berada dalam kondisi yang stabil.</p>	<p>A.1.2.7 Percentage of the rare collection in stable condition</p> <p>A.1.2.7.1 Background</p> <p>The physical condition of a collection is important for its suitability for any form of use. Since unstable material will suffer additional damage if handled, the distinction between stable and unstable is a critical one, separating material that can be used from that which cannot. In the case of mould infestation there may be also health risks to human beings.</p> <p>Libraries whose tasks include preserving the documentary heritage need to assure an effective access to their rare collections. Therefore, collections should be in a stable condition.</p>
<p>A.1.2.7.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai apakah koleksi langka dapat digunakan dan diakses dalam bentuk aslinya. Dengan demikian, indikator ini menilai kecukupan aktivitas perpustakaan untuk melestarikan koleksi asli.</p>	<p>A.1.2.7.2 Objective</p> <p>To assess whether the rare collection is usable and accessible in its original form. The indicator thereby assesses the adequacy of the library's activity to preserve the originals.</p>
<p>A.1.2.7.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini relevan untuk semua perpustakaan yang memiliki tugas melestarikan warisan dokumenter.</p> <p>Perbandingan di antara perpustakaan dengan misi dan koleksi yang sama dapat dilakukan.</p>	<p>A.1.2.7.3 Scope</p> <p>The indicator is relevant for all libraries whose tasks include preserving the documentary heritage.</p> <p>Comparison between libraries with similar mission and collections is possible.</p>

<p>A.1.2.7.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase bahan langka dalam koleksi yang berada dalam kondisi stabil.</p> <p>Kondisi stabil didefinisikan sebagai layak untuk digunakan. Bahan yang stabil mungkin mengalami beberapa kerusakan tetapi dapat digunakan tanpa risiko kerusakan lebih lanjut. Bahan yang tidak stabil akan mengalami kerusakan lebih lanjut jika digunakan.</p> <p>Indikator ini terbatas pada koleksi tercetak dan manuskrip.</p>	<p>A.1.2.7.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of rare materials in the collection that is in a stable condition.</p> <p>Stable condition is defined as suitable for use. Stable material might have some damage but can be used without immediate risk of further damage. Unstable material will be further damaged if used.</p> <p>The indicator is restricted to the print and manuscript collection.</p>
<p>A.1.2.7.5 Metode</p> <p>Sampel acak sebanyak 400 dokumen dari koleksi langka yang tercetak atau manuskrip disurvei untuk mengetahui kondisi dokumen dalam sampel. Koleksi diklasifikasikan dalam empat kategori:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) kondisi baik: dapat digunakan dengan perawatan yang biasanya disarankan untuk koleksi tersebut; 2) kondisi cukup: rusak, tetapi masih dapat digunakan dengan perawatan dan perhatian ekstra; 3) kondisi buruk: rusak sedang, tidak dapat digunakan karena akan menyebabkan kerusakan lebih lanjut; 4) kondisi tidak dapat digunakan: sangat rusak, dokumen tidak dapat digunakan karena kerapuhannya, jamur, atau serangan hama. <p>Kategori 1 dan 2 akan dihitung sebagai stabil, kategori 3 dan 4 sebagai tidak stabil.</p> <p>Persentase koleksi langka dalam kondisi stabil adalah:</p> $\frac{A}{B} \times 100 \quad (A.14)$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah dokumen dalam kondisi stabil; B adalah total dokumen dalam sampel. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat. Indikator ini dapat diperluas untuk mencakup total koleksi.</p>	<p>A.1.2.7.5 Method</p> <p>A random sample of 400 items of the print or manuscript rare collections is surveyed as to the condition of items in the sample. Items are classified in four categories:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) good condition: usable with the normally advisable care for the collection; 2) fair condition: damaged, but stable if used with extra care and attention; 3) poor condition: moderately deteriorated, no use possible without further damage; 4) unusable condition: strongly deteriorated, item is to be excluded from use by its fragility, by mould, or pest infestation, respectively. <p>Categories 1 and 2 would be counted as stable, categories 3 and 4 as unstable.</p> <p>The percentage of the rare collection in stable condition is:</p> $\frac{A}{B} \times 100 \quad (A.14)$ <p>where</p> <p>A is the number of items in stable condition; B is the total number of items in the sample. Round off to the nearest integer. The indicator can be expanded to include the total collection.</p>

<p>A.1.2.7.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Nilai yang tinggi biasanya dianggap baik.</p> <p>Indikator ini akan dipengaruhi oleh frekuensi penggunaan koleksi, kondisi penyimpanan, dan ketersediaan dana untuk tindakan perawatan/konservasi.</p> <p>Jika hasilnya menunjukkan stabilitas yang rendah, survei lebih lanjut dapat menargetkan bagian tertentu dari koleksi (misalnya manuskrip abad pertengahan atau modern, bahan kartografi, surat kabar) atau jenis kerusakan khusus (misalnya mekanik, biologis, kertas asam) untuk memprioritaskan kegiatan preservasi. Langkah yang diambil dapat mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> — perbaikan kondisi lingkungan (suhu dan kelembaban relatif); — perubahan dalam metode penanganan; — penyimpanan di dalam wadah tertutup, misalnya kotak — tindakan konservasi; — deasidifikasi massal; — penjilidan ulang; — penggantian dokumen yang tidak dapat digunakan dengan salinan atau pengganti. 	<p>A.1.2.7.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. A high score is usually considered as good.</p> <p>The indicator will be influenced by the frequency of use of the collections, the storage conditions, and the availability of funding for preservation/conservation measures.</p> <p>If the results show low stability, further surveys could target specific parts of the collection (e.g. medieval or modern manuscripts, cartographic material, newspapers) or the special kind of damage (e.g. mechanical, biological, acid paper) in order to prioritize preservation activities. Measures taken can include:</p> <ul style="list-style-type: none"> — improvement of environmental conditions (temperature and relative humidity); — changes in handling methods; — storage in enclosures, e.g. boxes; — conservation treatment; — mass deacidification; — rebinding; — substitution of unusable items by copies or surrogates.
<p>A.1.2.7.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO/TR 28118:2009, A.8.1.</p>	<p>A.1.2.7.7 Source(s)</p> <p>See ISO/TR 28118:2009, A.8.1.</p>

<p>A.1.2.8 Persentase bahan langka yang membutuhkan konservasi/restorasi yang telah menerima tindakan tersebut</p> <p>A.1.2.8.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan yang menyimpan bahan langka wajib menjaga bahan tersebut sedapat mungkin dalam kondisi aslinya. Untuk tujuan ini, mereka dapat melakukan tindakan pencegahan, seperti menyimpan bahan di lingkungan yang memadai dan mengganti bahan pengganti untuk digunakan. Tindakan pencegahan biasanya jauh lebih hemat biaya daripada tindakan intervensi yang diambil untuk memperbaiki kerusakan setelah kerusakan terjadi.</p> <p>Jika dokumen sudah mengalami kerusakan, metode konservasi dan restorasi sebaiknya digunakan. Konservasi bertujuan untuk melestarikan materi dalam bentuk aslinya dan otentik. Semua informasi, termasuk bahan dan teknik bersejarah, dipertahankan, tidak hanya informasi tekstual.</p> <p>Persentase bahan langka yang mengalami kerusakan yang mendapatkan tindakan konservasi/restorasi menunjukkan keterlibatan perpustakaan dalam melestarikan koleksi warisan budayanya.</p>	<p>A.1.2.8 Percentage of rare materials needing conservation/restoration treatment that received such treatment</p> <p>A.1.2.8.1 Background</p> <p>Libraries that hold rare materials are obligated to preserve those materials as far as possible in their original state. For this purpose, they can use preventive measures, such as storing the materials in an adequate environment and substituting surrogates for usage. Preventive measures are usually much more cost-effective than intervention measures taken to remedy damage after deterioration has taken place.</p> <p>If the items have already some damage, conservation and restoration methods should be used. Conservation aims at preserving the materials in their original and authentic form. All information, including historic material and techniques, is retained, not only the textual information.</p> <p>The percentage of rare materials showing damage that received conservation/restoration treatment shows the library's engagement in preserving its cultural heritage collections.</p>
<p>A.1.2.8.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai aktivitas perpustakaan dalam konservasi bahan langka dalam bentuk aslinya.</p>	<p>A.1.2.8.2 Objective</p> <p>To assess the library's activities in the conservation of rare material in its original form.</p>
<p>A.1.2.8.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini relevan untuk semua perpustakaan yang memiliki koleksi bahan langka.</p> <p>Membandingkan hasil di antara perpustakaan sulit dilakukan, karena koleksi bahan langka akan sangat berbeda. Namun perbandingan dari waktu ke waktu dan dengan sasaran penting bagi setiap perpustakaan.</p>	<p>A.1.2.8.3 Scope</p> <p>The indicator is relevant for all libraries with rare materials collections.</p> <p>Comparing the results between libraries is difficult, as the rare collections will differ considerably. But comparison over time and with goals is important for each library.</p>

<p>A.1.2.8.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase dari semua bahan langka yang membutuhkan perawatan konservasi/restorasi yang menerima tindakan tersebut selama satu tahun.</p> <p>Dalam pengertian indikator ini, bahan langka didefinisikan sebagai <i>incunabula</i>, manuskrip, buku yang diterbitkan sebelum tahun 1800, dan buku yang lebih baru yang menjadi berharga karena terbitannya yang terbatas, penjilidan, dedikasi, dan karakteristik yang serupa.</p> <p>CATATAN 1 Dalam konteks indikator ini, konservasi/restorasi dibatasi pada tindakan bahan langka dan berarti teknik tindakan manual seperti memperkuat sambungan atau memperbaiki sobekan.</p> <p>CATATAN 2 Tidak termasuk konservasi massal (deasidifikasi).</p>	<p>A.1.2.8.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of all rare materials needing conservation/restoration treatment that received such treatment during one year.</p> <p>In the sense of this indicator, rare materials are defined as <i>incunabula</i>, manuscripts, books published before 1800, and newer books that are made precious by their limited issue, by their binding, by dedications, and similar characteristics.</p> <p>NOTE 1 In the context of this indicator, conservation/restoration is restricted to the treatment of rare materials and means manual treatment techniques such as reinforcing joints or mending tears.</p> <p>NOTE 2 Mass conservation (deacidification) is excluded.</p>
<p>A.1.2.8.5 Metode</p> <p>Jumlah dokumen bahan langka yang menerima tindakan konservasi/restorasi dihitung selama satu tahun pelaporan. Jumlah dokumen yang membutuhkan tindakan konservasi/restorasi dinilai melalui survei (lihat A.1.2.7 "Persentase Koleksi dalam Kondisi Stabil"). Kelompok 3 dan 4 dalam survei ini membutuhkan tindakan tersebut.</p> <p>Persentase bahan langka yang memerlukan konservasi/restorasi yang telah menerima tindakan tersebut adalah</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.15)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah bahan langka yang membutuhkan tindakan konservasi/restorasi pada awal periode pelaporan yang menerima tindakan tersebut selama tahun pelaporan;</p> <p>B adalah total bahan langka yang membutuhkan tindakan konservasi/restorasi pada awal periode pelaporan.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.1.2.8.5 Method</p> <p>The number of rare materials items that received conservation/restoration treatment is counted during a reporting year. The number of items needing conservation/restoration treatment is assessed by a survey (see A.1.2.7 "Percentage of the Collection in Stable Condition"). The groups 3 and 4 in the survey need such treatment.</p> <p>The percentage of rare materials needing conservation/restoration treatment that received such treatment is</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.15)}$ <p>where</p> <p>A is the number of rare materials needing conservation/restoration treatment at the start of the reporting period that received such treatment during the reporting year;</p> <p>B is the total number of rare materials needing conservation/restoration treatment at the start of the reporting period.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>

<p>A.1.2.8.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Persentase yang tinggi dianggap baik.</p> <p>Untuk mendapatkan gambaran yang lebih rinci mengenai aktivitas konservasi, indikator sebaiknya dihitung untuk berbagai jenis bahan, misalnya manuskrip, koran, bahan kartografi.</p> <p>Jika hasilnya menunjukkan persentase yang rendah dari dokumen yang dirawat, tindakan yang harus diambil dapat berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> — mempromosikan pentingnya melestarikan warisan dokumenter dalam bentuk aslinya melalui media publik; — mengupayakan dana tambahan, misalnya dengan program adopsi buku. <p>Mengingat potensi pemasaran materi langka, kegiatan semacam itu dapat berhasil.</p>	<p>A.1.2.8.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. A high percentage is considered as good.</p> <p>In order to get a more detailed view of conservation activities, the indicator should be calculated for different types of materials, e.g. manuscripts, newspapers, cartographic material. If the results show a low percentage of items treated, actions to be taken can be:</p> <ul style="list-style-type: none"> — promoting the importance of preserving the documentary heritage in its original form via public media; — trying for additional funds, e.g. by an adopt-a-book programme. <p>Given the marketing potential of rare material, such activities can be successful.</p>
<p>A.1.2.8.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO/TR 28118:2009, A.8.2.</p>	<p>A.1.2.8.7 Sources(s)</p> <p>See ISO/TR 28118:2009, A.8.2.</p>
<p>A.1.3 Fasilitas</p> <p>A.1.3.1 Area pemustaka per kapita</p> <p>A.1.3.1.1 Latar belakang</p> <p>Secara tradisional, perpustakaan merupakan organisasi yang berpusat pada koleksi, terkadang lebih mementingkan membangun dan menyimpan koleksi daripada melayani pemustaka. Namun, dalam beberapa dekade terakhir, fokusnya telah bergeser dari penyimpanan dan penyajian sumber daya ke pendekatan yang berpusat pada pemustaka.</p> <p>Dengan menurunnya frekuensi penggunaan koleksi fisik, perpustakaan harus memikirkan kembali fungsi yang diberikan pada ruang fisik. Saat ini perpustakaan tidak hanya dituntut untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya, tetapi juga menyediakan ruang yang efektif di mana berbagai layanan, aktivitas, dan program dapat dilakukan: kerja kelompok dan individu, interaksi dengan pustakawan, penggunaan sumber daya dan teknologi baru, bertemu dan bersosialisasi dengan orang lain, atau menggunakan perpustakaan sebagai tempat menyendiri dan berkontemplasi.</p> <p>Oleh karena itu, jumlah ruang yang didedikasikan untuk layanan dan kegiatan pemustaka dapat dilihat sebagai indikasi keterlibatan perpustakaan dalam layanan pemustaka.</p>	<p>A.1.3 Facilities</p> <p>A.1.3.1 User area per capita</p> <p>A.1.3.1.1 Background</p> <p>Traditionally, libraries have been collection-centred organizations, sometimes more intent on building and storing collections than in serving users. However, in the last decades the focus has shifted from the storage and display of resources to a user-centred approach.</p> <p>With decreasing frequency of their physical collection's use, libraries have had to rethink the functions assigned to their physical spaces. Nowadays a library is required not only to satisfy its users' information needs, but also to provide effective spaces where a variety of services, activities and programs can be carried out: group and individual work, interaction with librarians, use of resources and new technologies, meeting and socializing with other people, or using the library as a place of refuge and contemplation.</p> <p>The amount of space dedicated to user services and activities can therefore be seen as indicating the library's engagement in user services.</p>

<p>A.1.3.1.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai pentingnya perpustakaan sebagai tempat belajar, pertemuan, dan sebagai pusat pembelajaran, dan menunjukkan dukungan institusi terhadap tugas-tugas tersebut.</p>	<p>A.1.3.1.2 Objective</p> <p>To assess the importance of the library as a place for study, meeting, and as a learning centre, and indicate the institution's support for these tasks.</p>
<p>A.1.3.1.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memiliki gedung fisik. Perbandingan dapat dilakukan jika ada perbedaan misi perpustakaan dan populasi yang dilayani.</p>	<p>A.1.3.1.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries with physical premises. Comparison can be possible if differences in the mission of the library and population to be served are considered.</p>
<p>A.1.3.1.4 Definisi indikator</p> <p>Total area pemustaka yang ditawarkan oleh perpustakaan per 1.000 anggota populasi yang harus dilayani.</p> <p>Area pemustaka dalam pengertian indikator ini adalah area bersih yang dapat digunakan untuk layanan pemustaka. Area ini mencakup ruang untuk membaca dan belajar (perorangan atau kelompok), peminjaman, referensi dan informasi, serta layanan lain yang diberikan kepada pemustaka, area layanan mandiri (peminjaman dan pengembalian plus robot penyortir), juga area untuk rekreasi dan komunikasi, kamar kecil, aula pintu masuk, dan area penyimpanan dengan akses terbuka, sebagai bagian terpadu dari area layanan pemustaka; pusat media, tempat kerja untuk staf di area ini.</p> <p>Tempat yang tidak untuk pemustaka sebaiknya dikecualikan.</p>	<p>A.1.3.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The total user area offered by the library per 1 000 members of the population to be served.</p> <p>User area in the sense of this indicator is the net useable area for user services. It includes space for reading and studying (individual or group), lending, reference and information, and any other services delivered to users, self-service areas (lending and returning plus sorting robots), also areas for recreation and communication, sickrooms, the entrance hall, and open access storage areas, as integrated parts of user service areas; media centres, workplaces for staff in these areas.</p> <p>Premises not usually available to users should be excluded.</p>
<p>A.1.3.1.5 Metode</p> <p>Tentukan total pemustaka perpustakaan dalam meter persegi.</p> <p>Area pemustaka per kapita dihitung dengan menggunakan Rumus (A.16):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \text{ (A.16)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah luas area perpustakaan yang tersedia untuk layanan pemustaka, dinyatakan dalam meter persegi;</p> <p>B adalah jumlah orang dalam populasi yang harus dilayani.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.1.3.1.5 Method</p> <p>Establish the library's total user area in square metres.</p> <p>The user area per capita is calculated using Formula (A.16):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \text{ (A.16)}$ <p>where</p> <p>A is the library area available for user services, expressed, in square metres;</p> <p>B is the number of persons in the population to be served.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>

<p>A.1.3.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas. Nilai yang lebih tinggi biasanya dianggap baik. Indikator ini dipengaruhi oleh sejauh mana institusi menyediakan fasilitas belajar, membaca, dan pertemuan di luar lokasi perpustakaan.</p>	<p>A.1.3.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. A higher score will usually be considered good. The indicator is affected by the extent to which the institution provides studying, reading, and meeting facilities outside the library premises.</p>
<p>A.1.3.1.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [36], hal. 46 - 50.</p>	<p>A.1.3.1.7 Source(s)</p> <p>See Reference [36], pp. 46 – 50.</p>
<p>A.1.3.2 Tempat pemustaka per kapita</p> <p>A.1.3.2.1 Latar belakang</p> <p>Tempat duduk yang memadai di perpustakaan diakui sebagai faktor penting bagi kepuasan pemustaka, bahkan lebih lagi dalam konteks perpustakaan sebagai tempat belajar, penelitian dan pertemuan. Namun demikian, untuk memperkirakan jumlah kursi yang sebaiknya disediakan oleh sebuah perpustakaan agar dapat melayani institusi atau komunitasnya dengan baik menjadi sulit. Fungsi perpustakaan telah berubah di era digital, dan ruang-ruangnya harus dibentuk ulang untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang terus berubah. Apakah tempat duduk yang tersedia cukup memadai dapat bergantung pada keadaan setempat, seperti ukuran dan jenis populasi, desain bangunan, atau pilihan ruang kerja lain di dekatnya.</p> <p>Dapat diasumsikan bahwa di perpustakaan perguruan tinggi di mana mahasiswa sering membutuhkan tempat duduk sepanjang hari, permintaan akan tempat kerja akan lebih tinggi daripada di perpustakaan umum, di mana pemustaka terutama membutuhkan tempat duduk untuk waktu yang lebih singkat untuk membaca dan menjelajah.</p> <p>Indikator ini dapat membantu mengidentifikasi apakah ketersediaan tempat duduk di perpustakaan sudah memadai untuk populasi yang akan dilayani dengan membandingkan hasilnya dengan perpustakaan lain yang memiliki fitur serupa.</p>	<p>A.1.3.2 User places per capita</p> <p>A.1.3.2.1 Background</p> <p>Adequate seating in libraries is recognised as an important factor for user satisfaction, even more in the actual context of the library as learning, researching and meeting place. However, to estimate the number of seats a library should provide in order to serve its institution or community adequately has become difficult. The functions of libraries have changed in the digital age, and their spaces must be reshaped to meet the changing user needs. Whether seating is adequate can depend on local circumstances, such as the size and type of the population, the building design, or options of other workspaces nearby.</p> <p>It can be assumed that in higher education libraries where students often need a seat for the whole day, the demand for working places will be higher than in public libraries, where users primarily need seats for a shorter time of reading and browsing.</p> <p>This indicator can help to identify whether a library’s seating availability is adequate to the population to be served by benchmarking the results with other libraries of similar features.</p>
<p>A.1.3.2.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai ketersediaan tempat pemustaka di perpustakaan.</p>	<p>A.1.3.2.2 Objective</p> <p>To assess the availability of user places in the library.</p>
<p>A.1.3.2.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memiliki populasi tertentu yang dilayani dan memiliki fasilitas membaca dan fasilitas kerja.</p>	<p>A.1.3.2.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries with a defined population to be served and with reading and working facilities.</p>

<p>A.1.3.2.4 Definisi indikator</p> <p>Rasio tempat pemustaka yang tersedia untuk umum, baik dengan atau tanpa peralatan, per 1.000 populasi perpustakaan yang dilayani.</p> <p>Untuk indikator ini, tempat duduk pemustaka termasuk tempat duduk di kereta, di ruang seminar dan ruang belajar serta departemen audiovisual dan anak-anak di perpustakaan, dan tempat duduk informal di ruang tunggu dan area kelompok.</p> <p>Tidak termasuk tempat di aula, ruang kuliah dan teater audio yang ditujukan untuk penonton kegiatan khusus. Juga tidak termasuk ruang lantai dan bantal tempat pemustaka dapat duduk. Juga tidak termasuk tempat duduk yang disediakan khusus untuk digunakan oleh staf.</p>	<p>A.1.3.2.4 Definition of the indicator</p> <p>The ratio of publicly available user places, whether with or without equipment, per 1 000 defined library population to be served.</p> <p>For this indicator, user places include places in carrels, in seminar and study rooms and the audiovisual and children’s departments of the library, and informal seating in lounges and group areas.</p> <p>Excludes places in halls and lecture and auditory theatres intended for audiences of special events. Also excludes floor space and cushions on which users can sit. Also excludes seats reserved exclusively for the use of staff.</p>
<p>A.1.3.2.5 Metode</p> <p>Tentukan jumlah tempat pemustaka yang tersedia di perpustakaan.</p> <p>Tempat pemustaka per kapita dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.17):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \text{ (A.17)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah tempat pemustaka yang tersedia; B adalah jumlah orang dalam populasi yang harus dilayani.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.1.3.2.5 Method</p> <p>Establish the number of user places available in the library.</p> <p>The user places per capita is calculated as shown in Formula (A.17):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \text{ (A.17)}$ <p>where</p> <p>A is the number of available user places; B is the number of persons in the population to be served.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>
<p>A.1.3.2.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat tanpa batas atas. Nilai yang lebih tinggi biasanya dianggap baik.</p> <p>Jumlah tempat pemustaka yang disediakan di tempat lain dalam institusi untuk membaca, belajar, atau bekerja mungkin berdampak pada interpretasi indikator ini.</p>	<p>A.1.3.2.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer with no top limit. A higher score is usually considered as good.</p> <p>The number of user places provided elsewhere in the institution for reading, studying, or working might have an impact on the interpretation of this indicator.</p>
<p>A.1.3.2.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [30] 3.3a (variasi dari "Jumlah Tempat Baca dan Tempat Kerja"); — Referensi [41] hal. 82 - 88 (kasus khusus dari "Tingkat Penggunaan Fasilitas"). 	<p>A.1.3.2.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [30] 3.3a (variation of “Total Reading and Working Places”); — Reference [41] pp. 82 - 88 (a special case of “Facilities Use Rate”).

<p>A.1.3.3 Jam buka dibandingkan dengan permintaan</p> <p>A.1.3.3.1 Latar belakang</p> <p>Meskipun saat ini banyak sumber daya dan layanan perpustakaan yang ditawarkan untuk akses jarak jauh, perpustakaan tetap diminati sebagai tempat belajar, membaca, dan pertemuan. Jam buka perpustakaan tetap penting untuk aksesibilitas layanannya dan sering digunakan sebagai indikator kinerja dalam penilaian kualitas individu dan proyek-proyek perbandingan.</p> <p>Topik yang sedang hangat di kalangan pustakawan saat ini adalah keinginan untuk membuka perpustakaan 24 jam sehari, 7 hari seminggu (24/7). Argumen yang kontra sering kali berfokus pada apakah pemustaka per jam membenarkan sumber daya tambahan.</p> <p>Indikator ini memberikan bantuan untuk menemukan keseimbangan yang diperlukan antara penggunaan sumber daya perpustakaan yang efisien dan kualitas layanan yang ditawarkan dengan menyesuaikan jam buka perpustakaan dengan permintaan pemustaka yang sebenarnya.</p>	<p>A.1.3.3 Hours open compared to demand</p> <p>A.1.3.3.1 Background</p> <p>Though many library resources and services are today offered for remote access, libraries are in high demand as studying, reading and meeting places. The library's opening hours remain crucial for the accessibility of its services and are frequently used as performance indicator in individual quality assessment and benchmarking projects.</p> <p>A current topic among librarians is the desirability of opening the library 24 hours a day 7 days a week (24/7). Counter arguments frequently focus on whether the users per hour justify the additional resources.</p> <p>This indicator provides help for finding the necessary balance between the efficient use of the library resources and the quality of the service offered by adapting the library opening hours to the real demand of users.</p>
<p>A.1.3.3.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai sejauh mana jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.</p>	<p>A.1.3.3.2 Objective</p> <p>To assess to what degree the opening hours of a library correspond to users' needs.</p>
<p>A.1.3.3.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan.</p> <p>Perbandingan dapat dilakukan jika ada perbedaan dalam misi dan populasi yang dilayani oleh perpustakaan.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk kelompok sasaran yang berbeda, misalnya mahasiswa, staf akademik, lansia, dll.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk perpustakaan cabang atau departemen perpustakaan dengan waktu buka yang berbeda.</p>	<p>A.1.3.3.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries.</p> <p>Comparison can be possible if differences in the mission and population to be served of the library are considered.</p> <p>The indicator can be used with different target groups, e.g. students, academic staff, elderly people, etc.</p> <p>The indicator can be used for branch libraries or departments of the library with different opening times.</p>
<p>A.1.3.3.4 Definisi indikator</p> <p>Jumlah jam buka perpustakaan yang sebenarnya dibandingkan dengan jumlah jam yang dibutuhkan pemustaka.</p> <p>Jam buka dalam pengertian indikator ini adalah jam-jam dalam satu minggu normal di mana layanan fisik utama perpustakaan (misalnya layanan referensi dan peminjaman, ruang baca) tersedia bagi pemustaka.</p>	<p>A.1.3.3.4 Definition of the indicator</p> <p>The actual number of a library's opening hours compared to the number of hours needed by users.</p> <p>Opening hours in the sense of this indicator are the hours in a normal week that the main physical services of the library (e.g. reference and loan services, reading rooms) are available to users.</p>

A.1.3.3.5 Metode

Rancanglah sebuah kuesioner sederhana yang menanyakan kepuasan terhadap jam buka perpustakaan dan berikan pilihan untuk menyebutkan waktu tambahan perpustakaan yang sebaiknya dibuka dan jam buka yang tidak diperlukan. Pertanyaan mengenai status pemustaka dapat disertakan karena akan membantu mengidentifikasi kebutuhan kelompok pemustaka khusus.

CONTOH Contoh survei:

Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap jam buka perpustakaan saat ini?

Sangat Tidak Memuaskan

Tidak Memuaskan

Cukup Memuaskan

Memuaskan

Sangat Memuaskan

Mohon tentukan jam buka selain jam buka saat ini yang Anda inginkan, dengan memberi tanda "O" pada kotak yang sesuai.

Jam buka saat ini ditunjukkan dengan tanda "X". Karena perpustakaan mungkin tidak dapat memenuhi permintaan jam buka tambahan, mohon sebutkan jam buka yang tidak Anda perlukan dengan memberi tanda "X" pada kotak yang sesuai.

A.1.3.3.5 Method

Design a simple questionnaire asking for satisfaction with opening hours and giving the option to name additional times the library should be open and existing opening hours that are not needed. Questions about user status can be included as they will help to identify the needs of special user groups.

EXAMPLE Example of a survey:

How would you rate your satisfaction with the present opening times of the library?

Very Unsatisfactory

Unsatisfactory

Moderately Satisfactory

Satisfactory

Very Satisfactory

Please specify the hours other than the present hours you need the library to be open, by placing an "O" in the appropriate box.

The present opening hours are indicated by an "X". As the library might not be able to meet the demand for additional opening hours, please indicate which present hours are not necessary for you by crossing through the appropriate "X" in the box.

Opening hours	Day of the week						
	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
7 to 8							
8 to 9	X	X	X	X	X		
9 to 10	X	X	X	X	X		
10 to 11	X	X	X	X	X	X	
11 to 12	X	X	X	X	X	X	
12 to 13	X	X	X	X	X	X	
13 to 14	X	X	X	X	X	X	
14 to 15	X	X	X	X	X	X	
15 to 16	X	X	X	X	X	X	
16 to 17	X	X	X	X	X	X	
17 to 18	X	X	X	X	X	X	
18 to 19	X	X	X	X	X	X	
19 to 20	X	X	X	X	X		
20 to 21	X	X	X	X	X		
21 to 22	X	X	X	X	X		
22 to 23							
23 to 24							

Perpustakaan mungkin perlu memodifikasi jam-jam dalam tabel untuk memenuhi konteks layanan mereka.

Ambil sampel pemustaka secara acak dan mintalah mereka untuk mengisi kuesioner. Data dapat dikumpulkan melalui beberapa jenis kuesioner (misalnya, survei tercetak yang dibagikan di perpustakaan, melalui pos, survei *online*, wawancara melalui telepon) yang sesuai. Survei ini juga dapat ditambahkan dengan survei komprehensif mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

Jika perpustakaan memiliki jam buka yang berbeda selama masa akademik atau liburan, sebaiknya dilakukan survei terpisah selama masa akademik dan liburan.

Jam buka dibandingkan dengan permintaan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.18):

$$\frac{A}{(B-C)} \text{ (A.18)}$$

di mana

A adalah jumlah jam buka saat ini;

B adalah jumlah jam buka yang diidentifikasi dibutuhkan oleh minimal 20% responden survei;

C adalah jumlah jam buka saat ini yang tidak dibutuhkan oleh minimal 20% responden survei.

CONTOH: Jika sebuah perpustakaan buka 60 jam per minggu dan dalam kuesioner, pemustaka meminta 10 jam tambahan, dan pemustaka memilih 3 jam yang tidak mereka butuhkan, maka nilainya adalah $60:67 = 0,90$.

Libraries might want to modify the hours in the table to meet their service context.

Draw a random sample of users and ask them to complete the questionnaire. The data can be collected through a number of questionnaire types (e.g. printed survey distributed in the library, postal mail, online survey, telephone interview) as appropriate. The survey could also be added to a comprehensive survey of user satisfaction with the library's services.

If libraries have different open hours during academic term or vacation, it would be advisable to have separate surveys during term and vacation time.

The hours open compared to demand is calculated using Formula (A.18):

$$\frac{A}{(B-C)} \text{ (A.18)}$$

where

A is the number of current opening hours;

B is the number of hours identified as being needed by a minimum of 20 % of survey respondents;

C is the number of current opening hours not needed by a minimum of 20 % of survey respondents.

EXAMPLE If a library is open 60 hours per week and in the questionnaire, users ask for 10 additional hours, and the users select 3 hours they do not need, the score would be $60:67 = 0,90$.

<p>A.1.3.3.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Jika persentase yang tinggi dari responden tidak puas dengan jam buka yang ada dan meminta perpanjangan waktu atau pembagian waktu yang berbeda dalam satu hari/minggu, maka perpustakaan sebaiknya bereaksi dengan memodifikasi dan/atau memperpanjang jam buka. Hal ini dapat menjadi sulit, terutama jika pemustaka meminta perpanjangan waktu pada akhir pekan atau pada malam hari.</p> <p>Metode yang diusulkan menunjukkan apakah pemustaka membutuhkan jam buka tambahan, jam berapa dalam sehari/minggu jam buka tambahan tersebut diperlukan, dan apakah jam buka yang ada tidak diperlukan.</p> <p>Solusi yang mungkin dapat dilakukan adalah dengan membuka perpustakaan tanpa memberikan layanan penuh, sehingga staf non-profesional dapat menjalankan perpustakaan pada jam-jam tersebut. Perpustakaan juga dapat menguji coba jam buka tanpa staf, yaitu ketika perpustakaan, atau area perpustakaan tertentu, dibuka untuk akses terkontrol, tanpa kehadiran staf namun dengan fasilitas layanan mandiri.</p> <p>Perpustakaan juga sebaiknya meninjau penggunaan jam buka mereka dengan menghitung kunjungan dan memantau kegiatan pemustaka selama jam buka yang berbeda.</p> <p>Indikator ini akan dipengaruhi oleh perpustakaan lain di sekitar yang menawarkan jam buka lebih panjang untuk membaca dan belajar.</p> <p>Anggaran dan faktor lokal lainnya dapat memengaruhi kemampuan perpustakaan untuk memenuhi permintaan pemustaka akan jam buka tambahan.</p>	<p>A.1.3.3.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>If a high percentage of respondents is dissatisfied with the existing open hours and asks for extended hours or a different distribution of hours over the day/week, libraries should react to modify and/or extend their open hours. This can be difficult, especially if users demand extended times at weekends or during the night.</p> <p>The proposed method shows whether users need additional opening hours, what time of the day/week such additional opening hours are required, and whether existing opening hours are not needed.</p> <p>A possible solution might be to open the library without offering full service, so that non-professional staff could run the library during these times. Libraries could also test unstaffed opening hours, when the library, or a specified library area, is open to controlled access, without staff present but with facilities for self-service.</p> <p>Libraries should also review the usage of their opening hours by counting visits and monitoring user activities during different opening hours.</p> <p>The indicator will be affected by other libraries nearby offering extended opening hours for reading and studying.</p> <p>Budgetary and other local factors can affect a library's ability to meet user requests for additional opening hours.</p>
<p>A.1.3.3.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [20] hal. 15 ("Jam Buka Dibandingkan dengan Permintaan"); — Referensi [36] hal. 54 - 59 ("Jam Buka Dibandingkan dengan Permintaan"). 	<p>A.1.3.3.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [20] p. 15 ("Opening Hours Compared to Demand"); — Reference [36] pp. 54 - 59 ("Opening Hours Compared to Demand").

<p>A.1.3.4 Jumlah rerata pinjaman pada jam buka penambahan dibandingkan dengan jumlah rerata pada semua jam buka lainnya</p> <p>A.1.3.4.1 Latar belakang Jam buka perpustakaan fisik dan layanannya dapat diakses oleh pemustaka tidak hanya memengaruhi jenis populasi yang mengunjungi perpustakaan, tetapi juga jenis dan jumlah penggunaan. Aktivitas peminjaman, yang sering dilakukan pemustaka sambil lalu, sangat mungkin dipengaruhi oleh waktu buka yang dapat diterima dan nyaman bagi populasi target. Perpustakaan sebaiknya memantau dengan cermat dampak dari semua perubahan jam buka.</p>	<p>A.1.3.4 Average number of loans during recently added opening hours compared to the average number during all other opening hours</p> <p>A.1.3.4.1 Background The hours that the physical library and its services are accessible to users can influence not only the type of population that visits the library but also the type and amount of usage. Lending activities, that users often perform in passing, are especially liable to be biased by opening times that are acceptable and convenient to the target population. The library should carefully monitor the effect of all changes in opening hours.</p>
<p>A.1.3.4.2 Tujuan Untuk menilai sejauh mana penambahan jam buka perpustakaan sesuai dengan waktu pemustaka biasanya meminjam bahan pustaka.</p>	<p>A.1.3.4.2 Objective To assess to what degree additional opening hours of a library correspond to the times when users tend to borrow materials.</p>
<p>A.1.3.4.3 Ruang lingkup Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memiliki koleksi peminjaman. Indikator ini sangat berguna bagi perpustakaan yang masih menggunakan layanan peminjaman sebagai layanan yang paling banyak digunakan. Perbandingan di antara perpustakaan sulit dilakukan, karena alasan pemustaka untuk memilih waktu tertentu dapat sangat bervariasi.</p>	<p>A.1.3.4.3 Scope The performance indicator is applicable to all libraries with loan collections. It is especially useful for libraries where lending is still the most-used service. Comparison between libraries is difficult, as users' reasons for preferring specific hours can vary greatly.</p>
<p>A.1.3.4.4 Definisi indikator kinerja Jumlah rerata peminjaman selama jam buka yang baru saja ditambahkan oleh perpustakaan dibandingkan dengan jumlah rerata peminjaman selama jam buka yang sudah ada, diukur selama periode tertentu. Jam buka dalam pengertian indikator ini adalah waktu dalam satu minggu normal di mana layanan fisik utama perpustakaan (misalnya layanan referensi dan peminjaman, ruang baca) tersedia bagi pemustaka.</p>	<p>A.1.3.4.4 Definition of the performance indicator The average number of loans during opening hours that the library recently added compared with the average number of loans during the opening hours that already existed, measured over a specified period. Opening hours in the sense of this indicator are the hours in a normal week that the main physical services of the library (e.g. reference and loan services, reading rooms) are available to users.</p>

<p>A.1.3.4.5 Metode</p> <p>Beberapa bulan setelah pemberlakuan jam buka tambahan, hitung jumlah pinjaman yang terdaftar selama periode tertentu, secara terpisah untuk jam buka yang lama dan yang baru. Sedapat mungkin, waktu yang diambil adalah waktu yang normal, yang tidak terlalu sibuk dan juga tidak terlalu sepi. Hitung jumlah rerata pinjaman untuk jam buka yang lama dan jam buka tambahan.</p> <p>Jumlah rerata pinjaman pada jam buka yang baru saja ditambahkan dibandingkan dengan jumlah rerata pada semua jam buka lainnya dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.19):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.19)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah rerata pinjaman selama jam buka tambahan;</p> <p>B adalah jumlah rerata pinjaman pada jam buka yang lama.</p> <p>Bulatkan ke satu tempat desimal.</p> <p>CONTOH Sebuah perpustakaan buka 50 jam per minggu dan baru-baru ini menambah 10 jam lagi. Selama 3 bulan, rerata terdapat 200 peminjaman per jam buka "lama" dan 220 peminjaman per jam buka "baru". Skornya adalah $220:200 = 1,1$.</p>	<p>A.1.3.4.5 Method</p> <p>Several months after the introduction of additional opening hours, count the number of registered loans over a specified period, separately for old and new opening hours. As far as possible, a normal time should be taken which is neither unusually busy nor unusually quiet. Calculate the average number of loans for both old and additional opening hours.</p> <p>The average number of loans during recently added opening hours compared to the average number during all other opening hours is calculated as shown in Formula (A.19):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.19)}$ <p>where</p> <p>A is the average number of loans during an additional opening hour;</p> <p>B is the average number of loans during an old opening hour.</p> <p>Round off to one decimal place.</p> <p>EXAMPLE A library was open 50 hours per week and has recently added 10 more hours. Over 3 months, there were on average 200 loans per "old" opening hour and 220 per "new" opening hour. The score would be $220:200=1,1$.</p>
<p>A.1.3.4.6 Interpretasi dan penggunaan hasil</p> <p>Skor > 1 dianggap baik. Hal ini menunjukkan keberhasilan perpustakaan dalam merencanakan aksesibilitasnya dan dapat digunakan untuk mempromosikan jam buka yang baru dan, jika perlu, untuk meminta dana untuk mempertahankan atau menambah jam buka.</p>	<p>A.1.3.4.6 Interpretation and use of results</p> <p>A score > 1 is considered as good. It shows the library's success in planning its accessibility and could be used for promoting the new opening hours and, where applicable, for requesting funding for maintaining or further enlarging those hours.</p>
<p>A.1.3.4.7 Sumber</p> <p>Tidak tersedia.</p>	<p>A.1.3.4.7 Source(s)</p> <p>Not Available.</p>

<p>A.1.3.5 Persentase ruang penyimpanan yang memiliki lingkungan yang sesuai</p> <p>A.1.3.5.1 Latar belakang</p> <p>Salah satu faktor terpenting yang memengaruhi umur dan kegunaan koleksi perpustakaan adalah lingkungan tempat penyimpanannya. Kontrol yang ketat diperlukan untuk tingkat suhu, kelembaban relatif, cahaya, dan polusi udara di ruang penyimpanan. Mengontrol kecukupan faktor ini dan menjaga lingkungan yang stabil untuk menghindari kerusakan fisik dan kimiawi bahan sangat penting untuk preservasi koleksi. Kepatuhan terhadap standar yang relevan dan pedoman profesional dapat memberikan dukungan dalam tugas ini. Menyimpan koleksi fisik di lingkungan yang tepat dapat mengurangi laju kerusakan, menghindari kebutuhan perbaikan yang mahal, dan memperpanjang masa pakai dokumen, sehingga dapat digunakan di masa mendatang.</p>	<p>A.1.3.5 Percentage of storage space which has an appropriate environment</p> <p>A.1.3.5.1 Background</p> <p>One of the most important factors affecting the lifespan and usability of library collections is the environment in which they are stored. Strict controls are necessary as to the levels of temperature, relative humidity, light, and air pollution of the storage space. Controlling the adequacy of these factors and maintaining a stable environment to avoid physical and chemical decay of the materials are crucial for the preservation of collections. Compliance with relevant standards and professional guidelines can give support in this task. Storing physical collections in an appropriate environment allows to reduce the rate of deterioration, to avoid the need for costly repair and to prolong the lifetime of the documents, making them available for future use.</p>
<p>A.1.3.5.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai apakah lingkungan penyimpanan melindungi koleksi secara memadai.</p>	<p>A.1.3.5.2 Objective</p> <p>To assess whether the storage environment adequately protects the collection.</p>
<p>A.1.3.5.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini relevan untuk semua perpustakaan yang tugasnya meliputi pelestarian warisan dokumenter. Indikator ini relevan untuk seluruh koleksi fisik.</p> <p>Perbandingan di antara perpustakaan dengan misi dan koleksi yang sama dapat dilakukan.</p>	<p>A.1.3.5.3 Scope</p> <p>The indicator is relevant for all libraries whose tasks include preserving the documentary heritage. It is relevant for the whole physical collection.</p> <p>Comparison between libraries with similar mission and collections is possible.</p>
<p>A.1.3.5.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase ruang penyimpanan untuk koleksi yang menawarkan lingkungan yang sesuai.</p> <p>Dalam pengertian indikator ini, lingkungan yang sesuai didefinisikan sebagai suhu yang memadai, kelembaban relatif (RH), cahaya, kualitas udara, dan pembatasan penggunaan kontaminan. Kecukupan suhu, RH, cahaya, kualitas udara, kontaminan gas untuk preservasi jangka panjang dari bahan perpustakaan dan arsip utama diberikan dalam ISO 11799:2015, Lampiran C.</p>	<p>A.1.3.5.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of storage space for the collection that offers an appropriate environment.</p> <p>In the sense of this indicator, appropriate environment is defined as adequate temperature, relative humidity (RH), light, air quality and restricting the use of contaminants. The adequacy of temperature, RH, light, air quality, gaseous contaminants for the long-term preservation of the main library and archive materials is given in ISO 11799:2015, Annex C.</p>

A.1.3.5.5 Metode

Karena perubahan iklim dari hari ke hari dan dari musim ke musim, data suhu dan kelembaban udara sebaiknya dikumpulkan selama satu tahun pelaporan dengan mengukur tanpa henti di ruang penyimpanan dengan alat pengukur profesional.

Luas (dalam meter persegi) ruang penyimpanan dengan kondisi lingkungan yang sesuai dibandingkan dengan luas total ruang penyimpanan di perpustakaan.

CATATAN Tidak termasuk ruang baca dengan koleksi ~~tidak termasuk~~, karena ruang baca biasanya dikondisikan untuk kenyamanan pemustaka perpustakaan dan bukan untuk preservasi koleksi.

Persentase ruang penyimpanan yang memiliki lingkungan yang sesuai dihitung dengan menggunakan Rumus (A.20):

$$\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.20)}$$

di mana

A adalah luas ruang penyimpanan dengan kondisi lingkungan yang memadai;

B adalah luas total ruang penyimpanan di perpustakaan.

Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.

A.1.3.5.5 Method

Due to climate changes over the day and in the seasons, the data of temperature and RH should be collected during a reporting year by non-stop measuring in storage rooms with professional measuring instruments.

The area (in square metres) of storage rooms with appropriate environmental conditions is compared with the total area of storage rooms in the library.

NOTE Reading rooms with collections are excluded, as they are normally conditioned for the comfort of the library's users rather than for the preservation of the collection.

The percentage of storage space which has an appropriate environment is calculated using Formula (A.20):

$$\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.20)}$$

where

A is the area of storage rooms with adequate environmental conditions;

B is the total area of storage rooms in the library.

Round off to the nearest integer.

<p>A.1.3.5.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator kinerja adalah bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Persentase yang tinggi akan dianggap baik.</p> <p>Jika pemantauan rutin menunjukkan tingkat suhu, RH, dan cahaya yang konstan sesuai dengan ISO 11799:2015, Lampiran C, maka kondisi lingkungan untuk dokumen sudah optimal.</p> <p>Perlu diingat bahwa di beberapa negara dengan suhu dan kelembapan yang tinggi, lingkungan yang sebenarnya dapat menyimpang dari lingkungan yang sesuai yang diberikan oleh ISO 11799:2015, Lampiran C.</p> <p>Pemantauan lingkungan dapat jadi relatif mudah dan murah. Mungkin sulit untuk mencapai standar tanpa pemasangan sistem pendingin udara, tetapi penting untuk mengupayakan kestabilan lingkungan mengingat pengaruh suhu dan kelembapan udara yang merusak. Dengan menggunakan kaca pelindung <i>ultraviolet</i> atau filter, tirai, dan kerai untuk menghindari penetrasi sinar matahari, kondisi lingkungan di ruang penyimpanan dan ruang baca dapat dioptimalkan.</p> <p>Potensi kerusakan akibat polusi dapat dikurangi dengan menyaring udara eksternal yang masuk ke area penyimpanan, atau jika penyaringan tidak memungkinkan, dengan menutup jendela dan pintu secara efektif. Untuk meminimalkan polusi internal bahan, komponen peralatan, misalnya cat, sebaiknya diuji dalam aspek ini. Penggunaan penutup penyimpanan arsip yang berkualitas akan sangat melindungi koleksi.</p>	<p>A.1.3.5.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The performance indicator is an integer between 0 and 100.</p> <p>A high percentage will be considered as good.</p> <p>If routine monitoring shows constant levels of temperature, RH, and light according to ISO 11799:2015, Annex C, the environmental conditions for the documents are optimal.</p> <p>It should be kept in mind that in some countries with high temperature and humidity, the real environment can deviate from the appropriate environment given by ISO 11799:2015, Annex C.</p> <p>Environmental monitoring can be relatively easy and inexpensive. It can be difficult to attain the standards without installation of an air conditioning system, but it is important to aim for stability of environment given the damaging influence of temperature and RH. By using ultraviolet protective glass or filter, curtains, and sunshades to avoid the penetration of sunlight, the environmental conditions in storage and reading rooms can be optimized.</p> <p>The potential damage by pollution can be reduced by filtering external air entering storage areas, or if filtration is not possible, by closing windows and doors effectively. To minimize the internal pollution of materials, equipment components, e.g. paints, should be tested under this aspect. The use of storage enclosures in archival quality will protect collections considerably.</p>
<p>A.1.3.5.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO/TR 28118:2009, A.8.3.</p>	<p>A.1.3.5.7 Source(s)</p> <p>See ISO/TR 28118:2009, A.8.3.</p>

<p>A.1.4 Staf</p> <p>A.1.4.1 Staf per kapita</p> <p>A.1.4.1.1 Latar belakang</p> <p>Jumlah dan kualifikasi staf merupakan topik perdebatan yang terus berlangsung antara lembaga penyandang dana dan perpustakaan. Asosiasi perpustakaan dan lembaga penyandang dana telah mencoba mengatasi masalah ini dengan model untuk menghitung jumlah staf yang memadai. Model yang didasarkan pada waktu produksi atau produk per orang FTE (<i>full time equivalent</i>) memakan waktu dan hasilnya mungkin menjadi usang ketika terjadi perubahan dalam layanan dan alur kerja perpustakaan.</p> <p>Oleh karena itu, indikator ini menggunakan pendekatan yang lebih sederhana: indikator ini membandingkan jumlah pegawai dengan populasi yang harus dilayani untuk mendapatkan perkiraan.</p>	<p>A.1.4 Staff</p> <p>A.1.4.1 Staff per capita</p> <p>A.1.4.1.1 Background</p> <p>The number and qualification of staff is the topic of an ongoing debate between funding institutions and libraries. Library associations, as well as funding institutions, have tried to address this issue with models for calculating the adequate number of employees. Models based on production times or products per FTE person are time-consuming and the results might become outdated when changes in library services and workflows occur.</p> <p>Consequently, this indicator follows a simpler approach: it compares the number of employees to the population to be served to obtain an estimate.</p>
<p>A.1.4.1.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai jumlah pegawai perpustakaan per 1.000 anggota populasi yang harus dilayani. Jumlah pekerjaan yang harus dilakukan dapat dianggap sebanding dengan jumlah orang dalam populasi yang harus dilayani.</p>	<p>A.1.4.1.2 Objective</p> <p>To assess the number of library employees per 1 000 members of the population to be served. The amount of work to be done can be considered proportional to the number of persons in the population to be served.</p>
<p>A.1.4.1.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan dengan populasi tertentu yang harus dilayani.</p> <p>Membandingkan perpustakaan dapat dilakukan jika perbedaan dalam misi perpustakaan dan faktor sosio-ekonomi dalam populasi diperhitungkan.</p>	<p>A.1.4.1.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries with a defined population to be served. Comparing libraries can be possible if differences in the mission of the library and socio-economic factors in the population are taken into account.</p>
<p>A.1.4.1.4 Definisi indikator</p> <p>Rasio pegawai termasuk asisten mahasiswa dan pegawai proyek yang ditetapkan per 1.000 anggota populasi yang harus dilayani.</p>	<p>A.1.4.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The ratio of employees including student assistants and project employees defined per 1 000 members in the population to be served.</p>

<p>A.1.4.1.5 Metode</p> <p>Dapatkan jumlah pegawai (FTE) termasuk asisten mahasiswa dan staf proyek. Tidak termasuk relawan tidak termasuk.</p> <p>Menghitung FTE untuk pegawai paruh waktu:</p> <ul style="list-style-type: none"> — pekerjaan tahunan: jam kerja mingguan dibagi dengan jam kerja reguler per minggu; — pekerjaan non-tahunan: jam kerja mingguan dibagi dengan jam kerja reguler per minggu dan kemudian dikalikan dengan hasil bagi (jumlah minggu bekerja/52). <p>Staf per kapita dihitung dengan menggunakan Rumus (A.21):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \text{ (A.21)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah pegawai dalam FTE; B adalah jumlah orang dalam populasi yang harus dilayani. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.1.4.1.5 Method</p> <p>Obtain the number of employees (FTE) including student assistants and project staff. Volunteers are excluded.</p> <p>To calculate the FTE for part-time employees:</p> <ul style="list-style-type: none"> — annual employment: weekly working hours divided by the regular working hours per week; — non-annual employment: weekly working hours divided by the regular working hours per week and then multiplied with the quotient (number of weeks employed/52). <p>The staff per capita is calculated using Formula (A.21):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \text{ (A.21)}$ <p>where</p> <p>A is the number of employees in FTE; B is the number of persons in the population to be served. Round off to the nearest integer.</p>
<p>A.1.4.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat tanpa batas atas.</p> <p>Nilai yang tinggi biasanya dianggap baik. Indikator ini sebaiknya hanya dipertimbangkan dalam kombinasi dengan indikator yang mengukur kualitas layanan dan efisiensi proses</p>	<p>A.1.4.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer with no top limit. A high score is usually considered as good. This indicator should only be considered in combination with indicators measuring the quality of services and the efficiency of processes.</p>
<p>A.1.4.1.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [14] (PI 1.2); — Referensi [36] hal. 82 - 87. 	<p>A.1.4.1.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [14] (PI 1.2); — Reference [36] pp.82 - 87.
<p>A.2 Penggunaan</p> <p>A.2.1 Koleksi</p> <p>A.2.1.1 Perputaran koleksi</p> <p>A.2.1.1.1 Latar belakang</p> <p>Penggunaan yang tinggi selalu dilihat sebagai indikator kualitas semua koleksi perpustakaan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka saat ini. Hal ini sangat relevan terutama untuk koleksi yang baru saja diadakan. Tingkat penggunaan dapat membantu untuk menyesuaikan kebijakan koleksi dengan kebutuhan pemustaka dan untuk memutuskan pilihan penyiangan.</p> <p>Data penggunaan kurang relevan untuk perpustakaan yang memiliki fungsi kearsipan, misalnya karena adanya program pengumpulan khusus atau deposit legal.</p>	<p>A.2 Use</p> <p>A.2.1 Collection</p> <p>A.2.1.1 Collection turnover</p> <p>A.2.1.1.1 Background</p> <p>High usage has always been seen as indicator for the quality of all library collections that are intended to fulfil current user needs. This is especially relevant for the recently acquired parts of collections. The use rate can help to adapt the collection policy to user needs and to decide on weeding selections.</p> <p>Usage data are less relevant for libraries with archival functions, e.g. because of special collecting programs or legal deposit.</p>

<p>A.2.1.1.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai tingkat penggunaan koleksi peminjaman secara keseluruhan. Indikator ini juga dapat digunakan untuk menilai kesesuaian koleksi dengan kebutuhan populasi yang akan dilayani.</p>	<p>A.2.1.1.2 Objective</p> <p>To assess the overall rate of use of a loan collection. The indicator can also be used to assess the fit of the collection to the requirements of the population to be served.</p>
<p>A.2.1.1.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memiliki koleksi peminjaman. Dapat digunakan untuk koleksi tertentu, area atau bidang subjek tertentu, atau hasil pengadaan baru. Untuk setiap area tertentu di dalam perpustakaan, indikator yang dihasilkan dapat dibandingkan untuk melihat apakah perputarannya berbeda secara signifikan. Dapat digunakan untuk membandingkan perpustakaan dengan misi yang sama, jika periode waktu yang digunakan sama.</p>	<p>A.2.1.1.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries with a loan collection. Can be used with specified collections, subject areas, branches, or new acquisitions. For each specified area within the library, the resulting indicators can be compared to see if the turnover differs significantly. Can be used for comparing libraries with the same mission, if the same time period is used.</p>
<p>A.2.1.1.4 Definisi indikator</p> <p>Jumlah peminjaman dalam koleksi tertentu selama periode waktu tertentu, biasanya satu tahun, dibagi dengan jumlah dokumen dalam koleksi. Peminjaman adalah transaksi peminjaman atau pengiriman langsung sebuah dokumen dalam bentuk non-elektronik (misalnya buku), atau dokumen digital dalam media fisik (misalnya CD-ROM) atau perangkat lain (misalnya alat baca <i>eBook</i>), atau pengiriman dokumen digital (misalnya <i>eBook</i>) kepada pemustaka untuk jangka waktu terbatas.</p> <p>CATATAN 1 Tidak termasuk perpanjangan tidak termasuk, tetapi dapat dihitung secara terpisah.</p> <p>CATATAN 2 Peminjaman mencakup peminjaman terdaftar di dalam perpustakaan (peminjaman di tempat).</p> <p>CATATAN 3 Peminjaman mencakup dokumen salinan yang diberikan sebagai pengganti dokumen asli (termasuk faksimile) dan hasil cetak dokumen digital yang dibuat oleh staf perpustakaan untuk pemustaka.</p> <p>CATATAN 4 Termasuk peminjaman dokumen dalam bentuk fisik kepada pemustaka jarak jauh.</p> <p>CATATAN 5 Pengiriman dokumen yang dimediasi secara elektronik tidak dihitung sebagai peminjaman, tetapi sebagai pengiriman dokumen elektronik jika penggunaannya diizinkan untuk waktu yang tidak terbatas. Ini termasuk pengiriman ke anggota populasi yang akan dilayani.</p>	<p>A.2.1.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The total number of loans in the specified collection during a specified period of time, normally one year, divided by the total number of documents in the collection. A loan is a direct lending or delivery transaction of an item in non-electronic form (e.g. book), or of a digital document on a physical carrier (e.g. CD-ROM) or other device (e.g. eBook reader), or transmission of a digital document to one user for a limited time period (e.g. eBook).</p> <p>NOTE 1 Renewals are excluded, but can be counted separately.</p> <p>NOTE 2 Loans include registered loans within the library (on-site loans).</p> <p>NOTE 3 Loans include copied documents supplied in place of original documents (including fax) and printouts of digital documents made by library staff for the user.</p> <p>NOTE 4 Loans of documents in physical form to distance users are included.</p> <p>NOTE 5 Mediated electronic transmission of documents is not counted as loan, but as electronic document delivery if their use is permitted for unlimited time. This includes transmissions to members of the population to be served.</p>

A.2.1.1.5 Metode

Hitung jumlah peminjaman yang terdaftar dalam periode tertentu untuk koleksi yang ditentukan. Hitung total dokumen dalam koleksi.

Perputaran koleksi dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.22):

$$\frac{A}{B} \text{ (A.22)}$$

di mana

A adalah jumlah peminjaman yang terdaftar dalam koleksi yang ditentukan;

B adalah total dokumen dalam koleksi tertentu.

Bulatkan ke satu tempat desimal.

Jika total dokumen tidak tersedia, suatu perkiraan dapat digunakan sebagai pengganti. Perkiraan tersebut adalah panjang daftar rak, atau panjang rak yang terisi dalam koleksi peminjaman, dikalikan dengan perkiraan jumlah rerata dokumen per satuan panjang.

Jika sejumlah besar eksemplar referensi tercampur dengan eksemplar untuk dipinjamkan dalam koleksi, eksemplar referensi sebaiknya tidak disertakan dalam perhitungan.

A.2.1.1.5 Method

Count the number of loans registered in the specified period for the collection specified. Count the total number of documents in the collection.

The collection turnover is calculated as shown in Formula (A.22):

$$\frac{A}{B} \text{ (A.22)}$$

where

A is the number of registered loans in the specified collection;

B is the total number of documents in the specified collection.

Round off to one decimal place.

If the total number of documents is not available, an estimate can be substituted. Such estimates are the length of the shelf list, or the length of occupied shelves in the loan collection, multiplied by the estimated mean number of documents per unit length.

If a large number of reference copies are intermixed with copies for loan in the collection, the reference copies should not be included in the calculations.

<p>A.2.1.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas. Kisaran normal akan tergantung pada jenis perpustakaan. Indikator ini memperkirakan rerata berapa kali dokumen dalam koleksi dipinjamkan selama satu tahun, tetapi perpustakaan dapat mengukur perputarannya dalam jangka waktu yang berbeda. Semakin tinggi angkanya, semakin intensif tingkat penggunaannya.</p> <p>Perputaran koleksi dipengaruhi oleh beberapa faktor:</p> <ul style="list-style-type: none"> — komposisi koleksi dalam kaitannya dengan permintaan pemustaka; koleksi dengan proporsi besar materi yang sudah ketinggalan zaman atau tidak sesuai akan menghasilkan perputaran yang lebih rendah; — kebijakan perpustakaan dalam menyangi judul yang sudah usang dan eksemplar yang tidak diperlukan lagi; — jumlah eksemplar judul yang banyak diminati; — proporsi penggunaan di dalam perpustakaan terhadap peminjaman; penggunaan di dalam perpustakaan yang tinggi dapat mengakibatkan tingkat perputaran yang lebih rendah; — jangka waktu peminjaman standar perpustakaan dan jangka waktu peminjaman khusus untuk judul yang banyak diminati, dan jumlah dokumen yang diijinkan untuk dipinjam secara bersamaan; — kegiatan promosi perpustakaan dan keterampilan staf di bidang promosi. <p>Apabila data mengenai dokumen individu tersedia dari sistem sirkulasi perpustakaan, rincian lebih lanjut dapat diberikan dengan menghitung</p> <ul style="list-style-type: none"> — persentase stok yang tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu dan — persentase stok yang digunakan paling sedikit sekali dalam periode tertentu. 	<p>A.2.1.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. The normal range will depend upon the type of library. The indicator estimates the mean number of times the documents in the collection have been on loan during one year, but the library can measure the turnover during another period of time. The higher the number, the more intensive is the rate of use.</p> <p>The collection turnover is influenced by several factors:</p> <ul style="list-style-type: none"> — the composition of the collection in relation to the demands of the users; a collection with a large proportion of out-of-date or inappropriate material will result in a lower turnover; — the policy of the library in weeding out obsolete titles and extra copies no longer needed; — the number of copies of titles in much demand; — the proportion of in-library use to loans; high in-library use can result in lower turnover rates; — the standard loan period of the library and any special loan periods for titles in demand, and the number of documents authorized for borrowing simultaneously; — the promotional activities of the library and the skills of the staff in the area of promotion. <p>Where data on individual documents is available from the library's circulation system, further details can be provided by calculating</p> <ul style="list-style-type: none"> — the percentage of stock not used within a specified period and — the percentage of stock used at least once within a specified period.
---	---

<p>A.2.1.1.7 Sumber Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [25] hal. 38 - 40; — Rujukan [29] hlm. 31 ("Tingkat Sirkulasi"); — Rujukan [36] hal. 128 - 131 ("Penggunaan Koleksi"); — Referensi [41] hal. 47 ("Tingkat Perputaran", termasuk dokumen dalam koleksi referensi); — Referensi [42] hal. 54 - 55 ("Sirkulasi per Volume yang Dimiliki", diberikan sebagai variasi dari "Sirkulasi". Pada hal. 60, juga "Jumlah Penggunaan Bahan Perpustakaan per Volume yang Dimiliki", diberikan sebagai variasi dari "Jumlah Penggunaan Bahan Perpustakaan" dan termasuk penggunaan di dalam perpustakaan). 	<p>A.2.1.1.7 Source(s) See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [25] pp. 38 - 40; — Reference [29] p. 31 ("Circulation Rate"); — Reference [36] pp. 128 - 131 ("Collection Use"); — Reference [41] p. 47 ("Turnover Rate", includes documents in reference collection); — Reference [42] pp. 54 - 55 ("Circulation per Volume Held", given as a variation of "Circulation". On p. 60, also "Total Materials Use by Volume Held", given as a variation on "Total Materials Use" and including in-library use).
<p>A.2.1.2 Penggunaan publikasi cetak yang diperoleh selama tiga tahun terakhir A.2.1.2.1 Latar belakang Penurunan permintaan bahan cetak secara terus menerus merupakan fenomena umum di perpustakaan di seluruh dunia karena meningkatnya akuisisi dan penggunaan sumber daya digital. Dengan mengetahui sejauh mana publikasi cetak yang baru saja diakuisisi diminati dan digunakan, perpustakaan dapat membuat alokasi sumber daya ekonomi yang lebih baik dan merancang kebijakan akuisisi yang lebih efektif.</p>	<p>A.2.1.2 Usage of print publications acquired during the previous three years A.2.1.2.1 Background The continuous decrease of the print materials demand is a common phenomenon in libraries all over the world due to the increasing acquisition and use of digital resources. To know to which extent the recently acquired print publications are demanded and used allows libraries a better allocation of their economic resources and a more effective design of their acquisition policy.</p>
<p>A.2.1.2.2 Tujuan Indikator kinerja ini menilai sejauh mana permintaan akan dokumen baru dalam koleksi terbitan tercetak. Indikator ini juga dapat digunakan untuk menilai kesesuaian koleksi bahan tercetak dengan kebutuhan pemustaka dan untuk memeriksa sejauh mana kelayakan penggunaan sebagian anggaran akuisisi untuk jenis terbitan ini.</p>	<p>A.2.1.2.2 Objective This performance indicator assesses the extent of the demand for new documents in the print publications collection. The indicator can also be used to assess the fit of the print material collection to the requirements of the library's users and to check to what extent is worth spending part of the acquisitions budget in this type of publications.</p>
<p>A.2.1.2.3 Ruang lingkup Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang mengakuisisi terbitan tercetak. Indikator ini dapat digunakan untuk membandingkan perpustakaan dengan misi yang sama dan bidang koleksi yang serupa.</p>	<p>A.2.1.2.3 Scope This performance indicator is applicable to all libraries that acquire print publications. The indicator can be used for comparing libraries with the same mission and similar collection areas.</p>

<p>A.2.1.2.4 Definisi indikator kinerja</p> <p>Indikator kinerja ini adalah total peminjaman + peminjaman antarperpustakaan yang didaftarkan selama satu tahun dari terbitan tercetak yang diperoleh selama tiga tahun sebelum tahun pelaporan, dibagi dengan total terbitan tercetak yang diperoleh selama tiga tahun sebelum tahun pelaporan.</p> <p>CATATAN 1 Tidak termasuk sumber daya digital tidak termasuk.</p> <p>CATATAN 2 Termasuk peminjaman di tempat.</p>	<p>A.2.1.2.4 Definition of the performance indicator</p> <p>This performance indicator is the total number of loans + interlibrary loans registered during a year from the print publications acquired during the previous three years before the reporting year, divided by the total number of print publications acquired during the last three years before the reporting year.</p> <p>NOTE 1 Digital resources are excluded.</p> <p>NOTE 2 Onsite loans are included.</p>
<p>A.2.1.2.5 Metode</p> <p>A.2.1.2.5.1 Hitung jumlah peminjaman + peminjaman antarperpustakaan yang terdaftar selama satu tahun dari terbitan tercetak yang diperoleh selama tiga tahun terakhir sebelum tahun pelaporan. Tentukan total terbitan tercetak yang diperoleh selama 3 tahun terakhir sebelum tahun pelaporan.</p> <p>Penggunaan terbitan tercetak yang diperoleh selama tiga tahun terakhir dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.23):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.23)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah total peminjaman + peminjaman antarperpustakaan yang terdaftar selama satu tahun untuk dokumen tercetak yang diperoleh selama 3 tahun terakhir sebelum tahun pelaporan;</p> <p>B adalah total dokumen tercetak yang diperoleh selama 3 tahun terakhir sebelum tahun pelaporan.</p> <p>Bulatkan ke satu angka di belakang koma.</p>	<p>A.2.1.2.5 Methods</p> <p>A.2.1.2.5.1 Count the number of loans + interlibrary loans registered during a year from the print publications acquired during the last three years before the reporting year. Establish the total number of print publications acquired during the last 3 years before the reporting year. The usage of print publications acquired during the previous three years is calculated as shown in Formula (A.23):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.23)}$ <p>where</p> <p>A is the total number of loans + interlibrary loans registered during a year for print documents acquired during the last 3 years before the reporting year;</p> <p>B is the total number of print documents acquired during the last 3 years before the reporting year.</p> <p>Round off to one decimal place.</p>

<p>A.2.1.2.5.2 Ambil sampel dokumen tercetak yang diperoleh selama tiga tahun terakhir sebelum tahun pelaporan. Tentukan jumlah peminjaman + peminjaman antarperpustakaan dari dokumen-dokumen tersebut selama satu tahun.</p> <p>Penggunaan terbitan tercetak yang diperoleh selama tiga tahun sebelumnya dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.24):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.24)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah total peminjaman + peminjaman antarperpustakaan yang terdaftar selama satu tahun untuk dokumen dalam sampel;</p> <p>B adalah total dokumen dalam sampel.</p> <p>Bulatkan ke satu tempat desimal.</p>	<p>A.2.1.2.5.2 Take a sample of print documents acquired during the last three years before the reporting year. Establish the number of loans + interlibrary loans from those documents during a year.</p> <p>The usage of print publications acquired during the previous three years is calculated as shown in Formula (A.24):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.24)}$ <p>where</p> <p>A is the total number of loans + interlibrary loans registered during a year for the documents in the sample;</p> <p>B is the total number of documents in the sample. Round off to one decimal place.</p>
<p>A.2.1.2.6 Interpretasi dan penggunaan hasil</p> <p>Nilai yang tinggi dianggap baik. Hal ini menunjukkan keefektifan kebijakan koleksi perpustakaan untuk terbitan tercetak.</p> <p>Jika penggunaan terbitan tercetak rendah, tindakan berikut dapat dilakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> — mempromosikan koleksi terbitan tercetak; — mengevaluasi permintaan pemustaka; — menilai kebutuhan pemustaka melalui survei terhadap pemustaka perorangan atau perpustakaan lain. 	<p>A.2.1.2.6 Interpretation and use of results</p> <p>A high score is considered as good. It shows the effectiveness of the library's collection policy for print publications.</p> <p>If the usage of print publications is low, the following actions might be taken:</p> <ul style="list-style-type: none"> — promoting the print publications collection; — evaluating user requests; — assessing user needs by surveys of individual users or other libraries.
<p>A.2.1.2.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO 21248:2019, A.1.1.3.</p>	<p>A.2.1.2.7 Source</p> <p>See ISO 21248:2019, A.1.1.3.</p>
<p>A.2.1.3 Peminjaman per kapita</p> <p>A.2.1.3.1 Latar belakang</p> <p>Peminjaman koleksi fisik perpustakaan merupakan salah satu layanan perpustakaan yang paling banyak digunakan. Meminjam buku dan bahan lainnya untuk dibaca dan dipelajari di rumah atau di dalam perpustakaan menempati urutan teratas dalam prioritas pemustaka.</p> <p>Jumlah peminjaman per anggota populasi perpustakaan yang harus dilayani dapat mengindikasikan pentingnya sebuah perpustakaan bagi pemustakanya dan keefektifan kebijakan koleksinya.</p>	<p>A.2.1.3 Loans per capita</p> <p>A.2.1.3.1 Background</p> <p>Lending from physical library collections is one of the most used library services. Borrowing books and other materials for reading and studying at home or inside the library ranks high in users' priorities.</p> <p>The number of loans per member of the library's population to be served can indicate the importance of a library for its users and the effectiveness of its collection policy.</p>
<p>A.2.1.3.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai tingkat penggunaan koleksi perpustakaan oleh populasi yang akan dilayani. Hal ini juga dapat digunakan untuk menilai kualitas koleksi dan kemampuan perpustakaan untuk mempromosikan penggunaan koleksi.</p>	<p>A.2.1.3.2 Objective</p> <p>To assess the rate of use of library collections by the population to be served. It can also be used to assess the quality of the collections and the library's ability to promote the use of the collections.</p>

<p>A.2.1.3.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memiliki koleksi peminjaman. Indikator ini dapat digunakan untuk koleksi tertentu, area atau cabang subjek tertentu. Untuk setiap area tertentu dalam perpustakaan, hasilnya dapat dibandingkan.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk membandingkan perpustakaan jika perbedaan misi perpustakaan, faktor sosial ekonomi, dan periode peminjaman diperhitungkan.</p>	<p>A.2.1.3.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries with a loan collection.</p> <p>The indicator can be used with specified collections, subject areas, or branches. For each specified area within the library, the results can be compared.</p> <p>The indicator can be used for comparing libraries if differences in the mission of the library, socio-economic factors, and lending periods are taken into account.</p>
<p>A.2.1.3.4 Definisi indikator</p> <p>Total peminjaman dalam satu tahun dibagi dengan jumlah penduduk yang dilayani.</p> <p>Peminjaman adalah transaksi peminjaman atau pengiriman langsung suatu dokumen dalam bentuk non-elektronik (misalnya buku), atau dokumen digital dalam media fisik (misalnya CD-ROM) atau perangkat lain (misalnya alat baca <i>eBook</i>), atau pengiriman dokumen digital (misalnya <i>eBook</i>) kepada seorang pemustaka untuk jangka waktu terbatas</p> <p>CATATAN 1 Tidak termasuk perpanjangan.</p> <p>CATATAN 2 Tidak termasuk peminjaman antarperpustakaan</p> <p>CATATAN 2 Peminjaman mencakup peminjaman yang terdaftar di dalam perpustakaan (peminjaman di tempat).</p> <p>CATATAN 3 Peminjaman mencakup dokumen salinan yang diberikan sebagai pengganti dokumen asli (termasuk faksimile) dan hasil cetak dokumen digital yang dibuat oleh staf perpustakaan untuk pemustaka.</p> <p>CATATAN 4 Termasuk peminjaman dokumen dalam bentuk fisik kepada pemustaka jarak jauh.</p> <p>CATATAN 5 Tidak termasuk pengiriman dokumen yang dimediasi secara elektronik, jika penggunaannya diizinkan untuk waktu yang tidak terbatas.</p>	<p>A.2.1.3.4 Definition of the indicator</p> <p>The total number of loans in a year divided by the population to be served.</p> <p>A loan is a direct lending or delivery transaction of an item in non-electronic form (e.g. book), or of a digital document on a physical carrier (e.g. CD-ROM) or other device (e.g. eBook reader), or transmission of a digital document to one user for a limited time period (e.g. eBook).</p> <p>NOTE 1 Renewals are excluded.</p> <p>NOTE 2 Interlibrary loans are excluded.</p> <p>NOTE 2 Loans include registered loans within the library (on-site loans).</p> <p>NOTE 3 Loans include copied documents supplied in place of original documents (including fax) and printouts of digital documents made by library staff for the user.</p> <p>NOTE 4 Loans of documents in physical form to distance users are included.</p> <p>NOTE 5 Mediated electronic transmission of documents is excluded, if their use is permitted for unlimited time.</p>

<p>A.2.1.3.5 Metode</p> <p>Hitung jumlah pinjaman dari populasi yang akan dilayani selama satu tahun. Hitung atau perkirakan jumlah orang dalam populasi yang akan dilayani. Pinjaman per kapita dapat dilihat pada Rumus (A.25):</p> $\frac{A}{B} \quad (\text{A.25})$ <p>dimana</p> <p>A adalah total pinjaman dari populasi yang akan dilayani dalam satu tahun;</p> <p>B adalah jumlah penduduk yang akan dilayani.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat, atau ke satu angka di belakang koma jika kurang dari 10.</p> <p>Inklusi dan eksklusi harus dijelaskan ketika indikator ini digunakan untuk membandingkan perpustakaan.</p>	<p>A.2.1.3.5 Method</p> <p>Count the number of loans by the population to be served during a year. Count or estimate the number of persons in the population to be served. The loans per capita is shown in Formula (A.25):</p> $\frac{A}{B} \quad (\text{A.25})$ <p>where</p> <p>A is the total number of loans by the population to be served in a year;</p> <p>B is the number of persons in the population to be served.</p> <p>Round off to nearest integer, or to one decimal place if less than 10.</p> <p>It is important that the inclusions and exclusions are described when the indicator is used for comparing libraries.</p>
<p>A.2.1.3.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas. Perubahan periode peminjaman atau jumlah buku yang diotorisasi untuk dipinjam secara bersamaan dapat memengaruhi indikator secara substansial. Perincian lebih lanjut dapat diberikan dengan menganalisis indikator berdasarkan subjek atau kategori peminjam yang berbeda. Indikator ini juga dapat digunakan untuk menunjukkan daerah-daerah di mana permintaan rendah atau tidak terpenuhi dan menunjukkan daerah di mana penggunaan dapat ditingkatkan.</p> <p>Indikator ini sensitif terhadap sejumlah variabel yang tidak dapat dikontrol dan hanya berkaitan dengan pinjaman. Secara khusus, indikator ini dapat dipengaruhi oleh kondisi belajar di perpustakaan, tingkat melek huruf, tingkat kemiskinan, dan variabel sosio-ekonomi lainnya.</p> <p>Terdapat hubungan yang kuat antara indikator ini dengan kemampuan staf perpustakaan untuk mempromosikan koleksi.</p>	<p>A.2.1.3.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. A change in loan periods or in the number of books authorized for borrowing simultaneously can affect the indicator substantially. Further details can be provided by analysing the indicator by subject or by different categories of borrowers. The indicator can also be used to show areas where demand is low or unsatisfied and to point to areas where use can be increased.</p> <p>The indicator is sensitive to a number of uncontrollable variables and relates only to lending. In particular, it can be affected by the studying conditions in the library, levels of literacy, levels of poverty, and other socio-economic variables.</p> <p>There is a strong relation between the indicator and the ability of the library staff to promote the collection.</p>
<p>A.2.1.3.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [41], hal. 42 - 44 ("Sirkulasi per kapita").</p>	<p>A.2.1.3.7 Source(s)</p> <p>See Reference [41], pp. 42 - 44 ("Circulation per capita").</p>

<p>A.2.1.4 Persentase stok yang tidak digunakan</p> <p>A.2.1.4.1 Latar belakang</p> <p>Statistik penggunaan biasanya merupakan metode utama untuk mengevaluasi kebijakan koleksi perpustakaan, baik untuk koleksi fisik maupun koleksi digital. Data ini dapat mendukung keputusan penyiangan serta perubahan kebijakan seleksi dan alokasi sumber daya untuk subjek.</p> <p>Perpustakaan yang tidak memiliki fungsi pengarsipan atau tugas khusus pengumpulan dapat memutuskan untuk mengeluarkan beberapa koleksi yang tidak digunakan. Untuk koleksi digital, analisis penggunaan sangat penting untuk memutuskan kelanjutan langganan.</p>	<p>A.2.1.4 Percentage of stock not used</p> <p>A.2.1.4.1 Background</p> <p>Use statistics are usually the main method for evaluating a library's collection policy, as well for physical as for digital collections. The data can support weeding decisions as well as changes in selection policies and resource allocation to subjects.</p> <p>Libraries without archival functions or specific collecting tasks can decide to remove some of the stock not used. For the digital collection the analysis of use is essential for deciding on continuing subscriptions.</p>
<p>A.2.1.4.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai jumlah koleksi fisik dan digital yang tidak digunakan selama periode tertentu. Indikator ini juga dapat digunakan untuk menilai kesesuaian koleksi dengan kebutuhan populasi yang akan dilayani.</p>	<p>A.2.1.4.2 Objective</p> <p>To assess the amount of physical and digital collections not used during a specified period. The indicator can also be used to assess the fit of the collection to the requirements of the population to be served.</p>
<p>A.2.1.4.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk koleksi khusus, bidang dan area subjek tertentu, atau periode waktu tertentu. Indikator sebaiknya dihitung secara terpisah untuk koleksi fisik dan digital perpustakaan.</p> <p>Dalam setiap kategori ini, indikator yang dihasilkan dapat dibandingkan untuk melihat apakah persentase dokumen yang tidak digunakan berbeda secara signifikan.</p>	<p>A.2.1.4.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries.</p> <p>The indicator can be used for specified collections, subject areas, branches, or time periods. The indicator should be calculated separately for the physical and digital collections of the library.</p> <p>Within each of these categories, the resulting indicators can be compared to see whether the percentage of items not used differs significantly.</p>

<p>A.2.1.4.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase dokumen dalam koleksi perpustakaan yang tidak digunakan selama periode tertentu (dibulatkan ke bilangan bulat terdekat).</p> <p>Digunakan berarti, untuk tujuan indikator ini, dokumen fisik telah dicatat sebagai dokumen yang dipinjamkan, atau telah didaftarkan sebagai dokumen yang telah digunakan atau dokumen dalam koleksi digital telah dilihat atau diunduh selama periode waktu yang ditentukan. Termasuk penggunaan dokumen fisik di tempat hanya jika perpustakaan mencatatnya secara terus menerus.</p> <p>CATATAN Tidak termasuk peminjaman antar perpustakaan.</p> <p>Periode yang digunakan untuk pengukuran ditetapkan oleh pengguna indikator. Hal ini sebaiknya dilakukan dengan cara yang mencerminkan misi dan kebijakan perpustakaan. Secara umum, jangka waktu satu tahun merupakan jangka waktu minimum yang tepat.</p>	<p>A.2.1.4.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of documents in the library collection not used during a specified period (rounded off to the nearest integer).</p> <p>Used means, for the purpose of this indicator, that a physical item has been recorded as having been on loan, or has otherwise been registered as having been used or that an item in the digital collection has been viewed or downloaded during the specified time period. In-house use of physical items is included only when a library records it on a continuous basis.</p> <p>NOTE Interlibrary loan is excluded.</p> <p>The period used for measurement is fixed by the user of the indicator. This should be done in a way that reflects the mission and policies of the library. In general, a period of one year is the minimum appropriate.</p>
<p>A.2.1.4.5 Metode</p> <p>A.2.1.4.5.1 Koleksi fisik</p> <p>a) Ambil sampel secara acak dari koleksi yang dimiliki perpustakaan. Untuk setiap koleksi dalam sampel, catat apakah koleksi tersebut telah dipinjam selama periode waktu yang ditentukan, atau tercatat telah digunakan di perpustakaan.</p> <p>Persentase stok yang tidak digunakan dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.26):</p> $\frac{C - A - B}{C} \times 100 \text{ (A.26)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah koleksi dalam sampel yang telah dipinjam;</p> <p>B adalah jumlah koleksi dalam sampel yang telah terdaftar sebagai yang digunakan di perpustakaan dan tidak dipinjam;</p> <p>C adalah total koleksi dalam sampel.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.2.1.4.5 Methods</p> <p>A.2.1.4.5.1 Physical collections</p> <p>a) Draw a random sample of items owned by the library. For each item in the sample, record whether that item has been borrowed during the specified time period, or otherwise registered as having been used in the library.</p> <p>The percentage of stock not used is calculated as shown in Formula (A.26):</p> $\frac{C - A - B}{C} \times 100 \text{ (A.26)}$ <p>where</p> <p>A is the number of items in the sample which have been borrowed;</p> <p>B is the number of items in the sample which have been registered as used in the library and not borrowed;</p> <p>C is the total number of items in the sample.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>

<p>b) Dengan menggunakan catatan dari sistem sirkulasi otomatis, hitung jumlah koleksi yang dipinjamkan selama periode waktu tertentu. Persentase stok yang tidak digunakan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.27):</p> $\frac{B-A}{B} \times 100 \text{ (A.27)}$ <p>di mana A adalah jumlah koleksi yang dipinjamkan; B adalah total koleksi dalam stok pinjaman. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat. Metode kedua ini melebihkan angka yang sebenarnya, karena tidak menyertakan data mengenai koleksi yang telah digunakan di perpustakaan, tetapi tidak dipinjam.</p>	<p>b) Using the records from an automated circulation system, count the number of items which have been on loan during the specified time period. The percentage of stock not used is calculated using Formula (A.27):</p> $\frac{B-A}{B} \times 100 \text{ (A.27)}$ <p>where A is the number of items which have been on loan; B is the total number of items in the loan stock. Round off to the nearest integer. This second method overestimates the true rate, since it does not include data on items which have been used in the library, but not borrowed.</p>
<p>A.2.1.4.5.2 Koleksi digital Berdasarkan data penggunaan, yang disediakan oleh vendor atau yang berasal dari sistem perpustakaan sendiri, hitung jumlah dokumen yang tercatat telah dilihat atau diunduh selama periode waktu tertentu. Hitung jumlah judul yang berbeda, bukan jumlah penggunaan. Persentase stok yang tidak digunakan dapat dilihat pada Rumus (A.28):</p> $\frac{B-A}{B} \times 100 \text{ (A.28)}$ <p>di mana A adalah jumlah dokumen yang telah dilihat atau diunduh; B adalah total dokumen dalam koleksi digital. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>Angka ini mungkin akan melebihkan angka sebenarnya, jika ada dokumen dalam koleksi yang tidak memiliki data penggunaan. Jika memungkinkan, dokumen semacam itu sebaiknya dikeluarkan dari perhitungan B, untuk memberikan angka yang lebih akurat.</p>	<p>A.2.1.4.5.2 Digital collections Based on usage data, supplied by vendors or derived from the library's own systems, count the number of documents which are recorded as having been viewed or downloaded during the specified time period. Count the number of distinct titles, not the number of instances of use. The percentage of stock not used is shown in Formula (A.28):</p> $\frac{B-A}{B} \times 100 \text{ (A.28)}$ <p>where A is the number of documents which have been viewed or downloaded; B is the total number of items in the digital collection. Round off to the nearest integer. This might overestimate the true rate, if there are documents in the collection for which no usage data are available. If possible, such documents should be excluded from the calculation of B, to provide a more accurate figure.</p>

<p>A.2.1.4.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100. Indikator ini memperkirakan probabilitas bahwa dokumen yang dipilih secara acak yang dimiliki oleh perpustakaan belum digunakan selama periode waktu yang ditentukan. Nilai yang tinggi berarti tingkat penggunaan yang rendah.</p> <p>Indikator ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - misi perpustakaan, misalnya apakah perpustakaan tersebut memiliki misi kearsipan atau tidak - aktivitas promosi perpustakaan; - kebijakan dan praktik akuisisi dan penyiangan di perpustakaan. 	<p>A.2.1.4.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. It estimates the probability that a randomly selected document owned by the library has not been used during the specified time period. A high score means a low rate of use.</p> <p>The indicator is affected by several factors, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> — the mission of the library, for example whether the library has an archival mission or not; — the promotional activities of the library; — the acquisition and weeding policies and practices in the library.
<p>A.2.1.5 Jumlah pengunduhan per dokumen yang didigitalkan</p> <p>A.2.1.5.1 Latar belakang</p> <p>Banyak perpustakaan memiliki koleksi warisan dokumenter yang berharga. Tujuan penting saat ini adalah membuat koleksi ini tersedia melalui proyek digitalisasi. Digitalisasi dapat memiliki tujuan yang berbeda: melestarikan materi analog asli dengan menawarkan pengganti digital untuk digunakan atau membuat materi tersebut tersedia untuk penggunaan publik.</p> <p>Data penggunaan dokumen yang didigitalkan penting untuk evaluasi kebijakan digitalisasi perpustakaan. Jika judul yang didigitalkan dipilih dengan tepat, maka akan memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka.</p>	<p>A.2.1.5 Number of downloads per document digitized</p> <p>A.2.1.5.1 Background</p> <p>Many libraries hold valuable documentary heritage collections. A crucial objective today is to make these collections available through digitization projects. Digitization can have different aims: to conserve the original analogue material by offering a digital surrogate for use or to make the material available for public use.</p> <p>The use data of digitized documents are important for the evaluation of a library's digitization policy. If digitized titles are properly selected, they will meet user needs and expectations.</p>
<p>A.2.1.5.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai apakah perpustakaan telah mendigitalkan dokumen yang relevan bagi pemustaka.</p>	<p>A.2.1.5.2 Objective</p> <p>To assess whether the library has digitized documents that are relevant for users.</p>
<p>A.2.1.5.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang tugasnya melestarikan dan mempromosikan warisan dokumenter.</p> <p>Membandingkan hasil di antara perpustakaan akan sulit dilakukan, karena isi dan daya tarik koleksi yang didigitalkan dapat sangat berbeda, namun perbandingan dari waktu ke waktu akan menjadi penting bagi setiap perpustakaan.</p>	<p>A.2.1.5.3 Scope</p> <p>The performance indicator is applicable to all libraries whose tasks include preserving and promoting the documentary heritage.</p> <p>Comparing the results between libraries will be difficult, as the contents and therewith the attractiveness of digitized collections can differ considerably, but comparison over time will be important for each library.</p>

<p>A.2.1.5.4 Definisi indikator</p> <p>Jumlah pengunduhan per dokumen yang didigitalkan dari koleksi perpustakaan selama periode tertentu.</p> <p>Untuk tujuan indikator ini, termasuk hanya dokumen digital yang tersedia untuk akses publik.</p>	<p>A.2.1.5.4 Definition of the indicator</p> <p>The number of downloads per document digitized out of the library's collection during a specified period.</p> <p>For the purpose of this indicator, only those digitized documents that are available for public access are included.</p>
<p>A.2.1.5.5 Metode</p> <p>Tentukan jumlah dokumen yang didigitalkan dari koleksi perpustakaan dan yang tersedia untuk akses publik. Hitung jumlah pengunduhan dari dokumen-dokumen ini selama periode waktu tertentu, biasanya satu tahun.</p> <p>Jumlah pengunduhan per dokumen yang didigitalkan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.29):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.29)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah pengunduhan dari dokumen yang didigitalkan dari koleksi perpustakaan selama periode waktu tertentu;</p> <p>B adalah total dokumen yang didigitalkan dari koleksi perpustakaan.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>Indikator ini dapat dibedakan berdasarkan jenis bahan, misalnya manuskrip, disertasi doktor, atau buku anak-anak.</p>	<p>A.2.1.5.5 Method</p> <p>Establish the number of documents digitized out of the library's collection and that are available for public access. Count the number of downloads from these documents during a specified time period, normally a year.</p> <p>The number of downloads per document digitized is calculated using Formula (A.29):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.29)}$ <p>where</p> <p>A is the number of downloads from documents digitized out of the library's collection during a specified time period;</p> <p>B is the total number of documents digitized out of the library's collection.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>The indicator can be differentiated by types of materials, e. g. manuscripts, doctoral dissertations, or children's books.</p>
<p>A.2.1.5.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat positif tanpa batas atas.</p> <p>Jumlah pengunduhan yang tinggi akan dianggap baik. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki dokumen digital yang relevan bagi populasinya, bagi peneliti, atau masyarakat umum. Namun, jika pengunduhan hanya berfokus pada sejumlah kecil dokumen dalam koleksi yang didigitalkan, hasilnya dapat menyesatkan.</p> <p>Indikator ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, beberapa di antaranya di luar kendali perpustakaan, seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> — tingkat akses jaringan; — ada tidaknya biaya yang dikenakan untuk akses atau pengunduhan; — promosi layanan. <p>Jumlah pengunduhan juga akan dipengaruhi oleh kualitas dan efisiensi strategi pencarian pemustaka.</p>	<p>A.2.1.5.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a positive integer with no top limit.</p> <p>A high number of downloads will be regarded as good. It shows that the library has digitized documents that are relevant for its population, for researchers, or the general public. If, however, downloading focuses on a limited number of documents in the digitized collection, the results can be misleading.</p> <p>The indicator can be affected by several factors, some outside the control of the library, such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> — the level of network access; — whether or not fees are charged for access or downloading; — the promotion of the services. <p>The number of downloads will also be affected by the quality and efficiency of users' search strategies.</p>

<p>A.2.1.5.7 Sumber Lihat ISO/TR 28118:2009, A.5.3</p>	<p>A.2.1.5.7 Source(s) See ISO/TR 28118:2009, A.5.3</p>
<p>A.2.2 Akses A.2.2.1 Kunjungan perpustakaan per kapita A.2.2.1.1 Latar belakang Pemustaka biasanya mengunjungi perpustakaan untuk menggunakan koleksi dan layanannya. Saat ini perpustakaan menawarkan semakin banyak koleksi dan layanan <i>online</i> yang dapat diakses melalui kunjungan virtual. Di beberapa perpustakaan, kunjungan fisik telah menurun, karena banyaknya layanan dan sumber daya perpustakaan yang tersedia untuk penggunaan jarak jauh. Dalam kasus lain, kunjungan fisik tetap stabil atau bahkan meningkat. Hal ini mungkin disebabkan oleh meningkatnya kecenderungan kerja kelompok di perpustakaan, tren pemustaka yang bekerja dengan koleksi mereka sendiri di perpustakaan, dan keuntungan menggunakan sumber daya cetak dan digital bersama dengan layanan bantuan dan pelatihan. Jumlah kunjungan fisik dan virtual secara bersamaan dapat menunjukkan apakah perpustakaan tetap menarik sebagai tempat dan institusi.</p>	<p>A.2.2 Access A.2.2.1 Library visits per capita A.2.2.1.1 Background Users usually visit libraries in order to use their collections and services. Today libraries offer a growing amount of online collections and services, accessible via virtual visits. In some libraries physical visits have decreased, due to a high number of the library's services and resources being available for remote use. In other cases, physical visits have remained stable or have even increased. This may be due to a growing tendency for group work in libraries, to the trend of users working with their own material in libraries, and to the advantage of using both print and digital resources together with help and training services. The number of physical and virtual visits together can show whether the library has remained attractive as place and institution.</p>
<p>A.2.2.1.2 Tujuan Untuk menilai keberhasilan perpustakaan dalam menarik pemustaka terhadap layanannya.</p>	<p>A.2.2.1.2 Objective To assess the library's success in attracting users of its services.</p>
<p>A.2.2.1.3 Ruang lingkup Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan dengan populasi tertentu yang harus dilayani. Membandingkan perpustakaan dapat dilakukan jika perbedaan dalam misi perpustakaan dan faktor sosial ekonomi dalam populasi diperhitungkan.</p>	<p>A.2.2.1.3 Scope This performance indicator is applicable to all libraries with a defined population to be served. Comparing libraries can be possible if differences in the mission of the library and socio-economic factors in the population are taken into account.</p>
<p>A.2.2.1.4 Definisi indikator Total kunjungan ke perpustakaan, baik secara fisik maupun virtual, selama satu tahun dibagi dengan total populasi yang harus dilayani. Untuk tujuan indikator ini, kunjungan adalah tindakan memasuki lokasi perpustakaan atau mengakses situs web perpustakaan untuk menggunakan salah satu layanan yang disediakan oleh perpustakaan.</p>	<p>A.2.2.1.4 Definition of the indicator The total number of visits to the library, either physical or virtual, during a full year divided by the total number of persons in the population to be served. For the purpose of this indicator, a visit is the act of entering the library premises or accessing the library's website in order to use one of the services provided by the library.</p>

<p>A.2.2.1.5 Metode</p> <p>a) Gunakan pintu putar atau alat serupa untuk menghitung jumlah orang yang keluar atau masuk perpustakaan secara otomatis. Hitung yang masuk atau keluar, bukan keduanya. Hitung jumlah kunjungan ke situs web perpustakaan. Kunjungan perpustakaan per kapita dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.30):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.30)}$ <p>di mana A adalah perkiraan total kunjungan perpustakaan fisik dan virtual dalam satu tahun; B adalah jumlah orang dalam populasi yang akan dilayani. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat, atau ke satu tempat desimal jika kurang dari 10.</p>	<p>A.2.2.1.5 Method</p> <p>a) Use a turnstile or similar device to automatically count the number of people leaving or entering the library. Count either entries or exits, not both. Count the number of visits to the library's website. The library visits per capita is calculated as shown in Formula (A.30):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.30)}$ <p>where A is the estimated total number of physical plus virtual library visits in a full year; B is the number of persons in the population to be served. Round off to the nearest integer, or to one decimal place if less than 10.</p>
<p>b) Hitung jumlah orang yang masuk atau keluar perpustakaan selama satu atau beberapa periode pengambilan sampel. Hitung hanya satu pintu masuk atau keluar, bukan keduanya. Hitung kunjungan situs web untuk periode pengambilan sampel yang sama. Jumlah dan lamanya periode dipilih oleh pengguna indikator. Memperkirakan total kunjungan selama satu tahun dengan ekstrapolasi, menggunakan informasi yang tersedia tentang variasi sepanjang tahun. Kunjungan perpustakaan per kapita ditunjukkan dalam Rumus (A.31):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.31)}$ <p>di mana A adalah total kunjungan perpustakaan fisik dan virtual dalam satu tahun; B adalah jumlah orang dalam populasi yang harus dilayani. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat, atau ke satu tempat desimal jika kurang dari 10. CATATAN Untuk perhitungan kunjungan situs web, lihat ISO 2789:2022, 7.2.13. Indikator ini juga dapat digunakan secara terpisah untuk kunjungan fisik dan virtual.</p>	<p>b) Count the number of persons entering or leaving the library during one or more sampling periods. Only count one entry or exit, not both. Calculate the website visits for the same sampling period. The number and length of the periods are selected by the user of the indicator. Estimate the total number of visits for one year by extrapolation, using available information about variations during the year. The library visits per capita is shown in Formula (A.31):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.31)}$ <p>where A is the total number of physical plus virtual library visits in a full year; B is the number of persons in the population to be served. Round off to the nearest integer, or to one decimal place if less than 10. NOTE For the calculation of website visits, see ISO 2789:2022, 7.2.13. The indicator can also be used separately for physical and virtual visits.</p>

<p>A.2.2.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat tanpa batas atas. Nilai yang tinggi biasanya dianggap baik.</p> <p>Jika pintu putar digunakan, hitungannya dapat jadi terlalu tinggi karena termasuk staf dan bukan pemustaka, atau karena pemustaka harus keluar dan masuk kembali karena berbagai alasan.</p> <p>Pencatatan kunjungan situs web dapat bergantung pada beberapa faktor, seperti metode penghitungan dan perangkat lunak yang digunakan.</p> <p>Jika terdapat variasi musiman yang substansial, penghitungan sebaiknya dilakukan untuk periode waktu yang lebih singkat di mana penggunaannya lebih teratur.</p>	<p>A.2.2.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer with no top limit. A high score is normally considered good.</p> <p>If a turnstile is used, the count can be too high because staff and other nonusers are included, or because users have to exit and re-enter for a variety of reasons.</p> <p>The capturing of website visits can depend on factors, such as the method of calculation and software used.</p> <p>Where there is a substantial amount of seasonal variation, the count should be made for shorter periods of time during which use is more regular.</p>
<p>A.2.2.1.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [13] hal. 29, 34 - 35; — Referensi [14] (PI 2.1); — Referensi [36] hal. 112 - 119. 	<p>A.2.2.1.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [13] pp. 29, 34 - 35; — Reference [14] (PI 2.1); — Reference [36] pp. 112 - 119.
<p>A.2.2.2 Persentase kunjungan ke katalog <i>online</i> melalui perangkat seluler</p> <p>A.2.2.2.1 Latar belakang</p> <p>Dengan meningkatnya penggunaan ponsel pintar, pemustaka berharap dapat terhubung ke layanan perpustakaan di mana pun mereka berada. Oleh karena itu, perpustakaan membuat aplikasi atau situs web perpustakaan untuk ponsel dan perangkat bergerak lainnya, seperti tablet.</p> <p>Selama beberapa tahun ini, perpustakaan telah menawarkan layanan untuk perangkat mobile, terutama katalog <i>online mobile</i>. Hal ini dilakukan dengan aplikasi katalog khusus atau dengan antarmuka katalog <i>online</i> untuk kunjungan mobile.</p> <p>Indikator ini menunjukkan keberhasilan perpustakaan dalam menjangkau pemustaka dengan cara-cara baru.</p>	<p>A.2.2.2 Percentage of visits to the online catalogue via mobile devices</p> <p>A.2.2.2.1 Background</p> <p>With the rise in smartphone use, library users expect to connect to library services wherever they are. Therefore, libraries create library applications or websites for mobile phones and other mobile devices, such as tablets.</p> <p>For several years now, libraries have been offering services for mobile devices, especially mobile online catalogues. This is done either by a special catalogue application or by an interface of the online catalogue for mobile visit.</p> <p>The indicator shows the library's success in reaching users in new ways.</p>
<p>A.2.2.2.2 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini berlaku untuk semua perpustakaan yang menawarkan layanan untuk perangkat seluler. Perbandingan di antara perpustakaan dapat dilakukan jika jenis aplikasi atau antarmuka seluler yang sama digunakan untuk katalog <i>online</i>.</p>	<p>A.2.2.2.2 Scope</p> <p>The indicator is applicable to all libraries that offer services for mobile devices.</p> <p>Comparison between libraries is possible if a similar type of application or mobile interface is used for the online catalogue.</p>

<p>A.2.2.2.3 Definisi indikator kinerja</p> <p>Persentase kunjungan ke katalog <i>online</i> melalui perangkat seluler.</p> <p>Perangkat seluler didefinisikan sebagai perangkat komputasi portabel, yang dirancang untuk dipegang dan digunakan di tangan, biasanya memiliki tampilan layar dengan input sentuhan, pena dan/atau keyboard, serta koneksi internet.</p> <p>CONTOH: Ponsel, alat baca <i>eBook</i>, atau <i>tablet</i>.</p> <p>Dalam pengertian indikator ini, kunjungan adalah permintaan yang berhasil dilakukan untuk layanan <i>online</i> yang disediakan perpustakaan.</p> <p>CATATAN: Kunjungan adalah satu siklus kegiatan pemustaka yang biasanya dimulai ketika pemustaka terhubung ke layanan <i>online</i> yang disediakan perpustakaan dan diakhiri dengan aktivitas pengakhiran yang bersifat eksplisit (dengan keluar dari pangkalan data melalui <i>log-out</i> atau keluar) atau implisit (waktu habis karena ketidakaktifan pemustaka).</p>	<p>A.2.2.2.3 Definition of the performance indicator</p> <p>The percentage of visits to the online catalogue via mobile devices.</p> <p>A mobile device is defined as a portable computing device, designed to be held and used in the hands, typically having a display screen with touch, pen and/or keyboard input and Internet connection.</p> <p>EXAMPLES Mobile phones, eBook readers, or tablets.</p> <p>In the sense of this indicator, a visit is a successful request of a library-provided online service.</p> <p>NOTE A visit is one cycle of user activities that typically starts when a user connects to a library-provided online service and ends by a terminating activity that is either explicit (by leaving the database through log-out or exit) or implicit (timeout due to user inactivity).</p>
---	---

<p>A.2.2.2.4 Metode</p> <p>Hitung jumlah kunjungan ke katalog <i>online</i> melalui perangkat seluler sebagai bagian dari semua akses ke katalog <i>online</i> selama periode tertentu.</p> <p>Jika layanan telah dirancang secara independen dari platform khusus, statistik weblog dapat digunakan. Jika ini adalah aplikasi khusus, jumlah penggunaan sebaiknya dapat dihitung melalui aplikasi tersebut.</p> <p>CATATAN 1 Jika katalog <i>online</i> digunakan di dalam perpustakaan, beberapa pemustaka mungkin menggunakan ruang kerja yang sama satu demi satu, dan akses tidak dapat dipisahkan. Pada sebagian besar sistem, akses terputus setelah waktu tertentu tidak digunakan, sehingga dapat menghindari sebagian dari masalah.</p> <p>CATATAN 2 <i>Caching</i> peramban atau <i>proxy</i> kemungkinan akan mengurangi jumlah permintaan yang tercatat dalam berkas log.</p> <p>Persentase kunjungan ke katalog <i>online</i> melalui perangkat seluler dihitung dengan menggunakan Rumus (A.32):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.32)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah kunjungan ke katalog <i>online</i> melalui perangkat seluler, B adalah total kunjungan ke katalog <i>online</i>. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.2.2.2.4 Method</p> <p>Count the number of visits to the online catalogue via mobile devices as a subset of all accesses to the online catalogue during a specified period.</p> <p>If the service has been designed independently of a special platform, weblog statistics can be used. If it is a specialized application, usage numbers should be able to be captured by means of that application.</p> <p>NOTE 1 If the online catalogue is used inside the library, several users might make use of the same workstation one after another, and accesses could not be separated. In most systems, an access is cut off after a specified time of non-use thus avoiding part of the problem.</p> <p>NOTE 2 Browser or proxy caching is likely to reduce the number of requests registered in log files.</p> <p>The percentage of visits to the online catalogue via mobile devices is calculated using Formula (A.32):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.32)}$ <p>where</p> <p>A is the number of visits to the online catalogue via mobile devices, B is the total number of visits to the online catalogue. Round off to the nearest integer.</p>
<p>A.2.2.2.5 Interpretasi dan penggunaan hasil</p> <p>Indikator kinerja adalah bilangan bulat antara 0 dan 100. Nilai yang tinggi menunjukkan bahwa katalog perangkat seluler relevan bagi pemustaka. Indikator ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, beberapa di antaranya di luar kendali perpustakaan, seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> — tingkat akses jaringan; — kualitas antarmuka; — distribusi ponsel di suatu negara; — promosi layanan oleh perpustakaan. 	<p>A.2.2.2.5 Interpretation and use of results</p> <p>The performance indicator is an integer between 0 and 100. A high score indicates that the mobile device catalogue is relevant for the library's users. The indicator may be affected by several factors, some outside the control of the library, such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> — the level of network access; — the quality of the interface; — the distribution of mobile phones in a country; — the promotion of the service by the library.
<p>A.2.2.2.6 Sumber</p> <p>Lihat ISO 21248:2019, A.2.2.3</p>	<p>A.2.2.2.6 Source</p> <p>See ISO 21248:2019, A.2.2.3</p>

<p>A.2.2.3 Persentase pemustaka eksternal</p> <p>A.2.2.3.1 Latar belakang</p> <p>Banyak perpustakaan yang mengizinkan pemustaka "eksternal" atau "tidak terafiliasi" untuk menggunakan koleksi dan layanannya. Untuk perpustakaan universitas, dapat berupa anggota masyarakat atau mahasiswa dari universitas lain. Untuk perpustakaan umum, dapat berupa orang dari luar komunitas perpustakaan umum.</p> <p>Pemustaka eksternal dapat mencapai persentase yang tinggi dari keseluruhan pemustaka dan dapat menimbulkan beban kerja yang cukup besar bagi staf perpustakaan dan juga biaya. Melayani kebutuhan masyarakat umum sering kali tidak diperhitungkan dalam anggaran. Oleh karena itu, pemustaka eksternal tidak selalu diterima, karena layanan yang diberikan kepada mereka dapat mengganggu tugas utama perpustakaan. Namun demikian, jumlah pemustaka eksternal yang tinggi dapat membuktikan daya tarik layanan perpustakaan dan pentingnya perpustakaan di lingkungan setempat.</p>	<p>A.2.2.3 Percentage of external users</p> <p>A.2.2.3.1 Background</p> <p>Many libraries permit "external" or "unaffiliated" users to use their collections and services. For a university library, this could be the inhabitants of the community or students of other universities. For public libraries, this can be persons from outside their legal community.</p> <p>External users can come up to a high percentage of a library's users and can create considerable workload for library staff and therewith costs. Serving the needs of the general public is not often accounted for in the budgets. Therefore, external users will not always be welcome, as the services delivered to them may interfere with the main tasks of the library. However, a high number of external users can prove the attractiveness of the library's services and the importance of the library in the local environment.</p>
<p>A.2.2.3.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai persentase pemustaka yang bukan merupakan bagian dari populasi perpustakaan yang harus dilayani dan dengan demikian, pentingnya perpustakaan untuk pembelajaran dan budaya di wilayah tersebut dan dampak serta daya tariknya di luar wilayah layanannya.</p>	<p>A.2.2.3.2 Objective</p> <p>To assess the percentage of library users who do not belong to the library's population to be served and thus, the library's importance for learning and culture in the region and its impact and attraction outside its service area.</p>
<p>A.2.2.3.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang melayani pemustaka eksternal.</p>	<p>A.2.2.3.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries serving external users.</p>
<p>A.2.2.3.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase pemustaka perpustakaan eksternal dari seluruh pemustaka.</p> <p>Dalam pengertian indikator ini, pemustaka eksternal didefinisikan sebagai peminjam aktif eksternal, yaitu pemustaka eksternal yang terdaftar yang telah meminjam setidaknya satu dokumen selama periode pelaporan.</p> <p>Untuk institusi pendidikan tinggi, ini biasanya mencakup pemustaka yang bukan anggota staf akademik dan profesional atau mahasiswa. Untuk perpustakaan umum, ini biasanya merupakan populasi di luar wilayah otoritas layanan.</p>	<p>A.2.2.3.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of external library users out of all library users.</p> <p>In the sense of this indicator, an external user is defined as an external active borrower, a registered external user who has borrowed at least one item during the reporting period.</p> <p>For institutions of higher education, this normally includes users who are not members of the academic and professional staff or students. For public libraries, this will normally be the population outside the legal service area (authority).</p>

<p>A.2.2.3.5 Metode</p> <p>Tentukan jumlah peminjam aktif eksternal dan total peminjam aktif pada suatu titik waktu tertentu, biasanya pada akhir tahun.</p> <p>Persentase pemustaka eksternal dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.33):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.33)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah peminjam aktif eksternal; B adalah total peminjam aktif. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.2.2.3.5 Method</p> <p>Determine the number of external active borrowers and the total number of active borrowers at a specified point of time, usually at the end of the year.</p> <p>The percentage of external users is calculated as shown in Formula (A.33):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.33)}$ <p>where</p> <p>A is the number of external active borrowers; B is the total number of active borrowers. Round off to the nearest integer.</p>
<p>A.2.2.3.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Nilai yang lebih tinggi menunjukkan pentingnya dan daya tarik perpustakaan di luar populasi yang dilayani, dan dapat mencerminkan relevansi layanan perpustakaan dengan populasi yang lebih luas. Apakah hal ini dianggap baik atau tidak, tergantung pada misi dan sasaran perpustakaan.</p> <p>Indikator ini dapat memberikan informasi tentang kelemahan layanan perpustakaan di beberapa area dan potensi atau pengembangan yang diperlukan di area lain.</p> <p>Indikator ini juga dapat digunakan untuk memperkirakan beban kerja perpustakaan di bidang pemustaka eksternal.</p>	<p>A.2.2.3.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100.</p> <p>A higher score indicates the library's importance and attractiveness beyond its population to be served, and can reflect the relevance of the library's services to a broader population. Whether this is considered as good depends on the library's mission and goals.</p> <p>The indicator could provide information on the weakness of library service in some areas and potential or required developments in other areas.</p> <p>The indicator can also be used to estimate the library's workload in the area of external users.</p>
<p>A.2.2.3.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [18], halaman 2 dan Tabel 2.</p>	<p>A.2.2.3.7 Source(s)</p> <p>See of Reference [18], page 2 and Table 2.</p>
<p>A.2.2.4 Persentase total peminjaman perpustakaan kepada pemustaka eksternal</p> <p>A.2.2.4.1 Latar belakang</p> <p>Banyak perpustakaan memperluas penggunaan koleksi dan layanannya kepada pemustaka di luar dari pemustaka utamanya, yang disebut pemustaka "eksternal" atau "tidak terafiliasi". Dalam banyak kasus, perpustakaan hanya menawarkan layanan tertentu kepada pemustaka eksternal. Termasuk penggunaan materi di tempat dan hak peminjaman dalam kebanyakan kasus, tetapi dapat dibatasi pada koleksi umum.</p> <p>Persentase dari total peminjaman perpustakaan kepada pemustaka eksternal dapat menunjukkan daya tarik dan kualitas koleksi perpustakaan.</p>	<p>A.2.2.4 Percentage of the total library lending to external users</p> <p>A.2.2.4.1 Background</p> <p>Many libraries extend the use of their collections and services to users outside their primary clientele, called "external" or "unaffiliated" users. In many cases, the libraries offer only a certain range of services to external users. Onsite use of materials and borrowing rights are in most cases included, but can be restricted to the general collection.</p> <p>The percentage of the total library lending to external users can show the attractiveness and the quality of library collections.</p>

<p>A.2.2.4.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai sejauh mana layanan peminjaman perpustakaan digunakan oleh pemustaka eksternal dan dengan demikian menunjukkan daya tarik koleksi perpustakaan bagi pemustaka di luar populasi yang akan dilayani.</p>	<p>A.2.2.4.2 Objective</p> <p>To assess the extent to which library loan services are used by external users and therewith to indicate the attractiveness of the library's collection to users outside the population to be served.</p>
<p>A.2.2.4.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memberikan layanan peminjaman kepada pemustaka di luar populasi yang dilayani.</p>	<p>A.2.2.4.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries that provide loan services to users outside the population to be served.</p>
<p>A.2.2.4.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase dari total peminjaman perpustakaan kepada pemustaka yang bukan anggota populasi yang dilayani.</p> <p>Untuk institusi pendidikan tinggi, biasanya mencakup pemustaka yang bukan anggota staf akademik dan profesional atau mahasiswa. Untuk perpustakaan umum, ini biasanya merupakan populasi di luar wilayah otoritas layanan .</p> <p>Peminjaman adalah transaksi peminjaman atau pengiriman langsung suatu dokumen dalam bentuk non-elektronik (misalnya buku), atau dokumen digital dalam media fisik (misalnya <i>CD-ROM</i>) atau perangkat lain (misalnya alat baca <i>eBook</i>), atau pengiriman dokumen digital (misalnya <i>eBook</i>) kepada seorang pemustaka untuk jangka waktu terbatas.</p> <p>CATATAN 1 Tidak termasuk perpanjangan.</p> <p>CATATAN 2 Tidak termasuk peminjaman antarperpustakaan</p> <p>CATATAN 2 Peminjaman mencakup peminjaman yang terdaftar di dalam perpustakaan (peminjaman di tempat).</p> <p>CATATAN 3 Peminjaman mencakup dokumen salinan yang diberikan sebagai pengganti dokumen asli (termasuk faksimile) dan hasil cetak dokumen digital yang dibuat oleh staf perpustakaan untuk pemustaka.</p> <p>CATATAN 4 Termasuk peminjaman dokumen dalam bentuk fisik kepada pemustaka jarak jauh.</p> <p>CATATAN 5 Tidak termasuk pengiriman dokumen yang dimediasi secara elektronik, jika penggunaannya diizinkan untuk waktu yang tidak terbatas.</p>	<p>A.2.2.4.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of the library's total loans to non-members of the population to be served.</p> <p>For institutions of higher education, this normally includes users who are not members of the academic and professional staff or students. For public libraries, this will normally be the population outside the legal service area (authority).</p> <p>A loan is a direct lending or delivery transaction of an item in non-electronic form (e.g. book), or of a digital document on a physical carrier (e.g. CD-ROM) or other device (e.g. eBook reader), or transmission of a digital document to one user for a limited time period (e.g. eBook).</p> <p>NOTE 1 Renewals are excluded.</p> <p>NOTE 2 Interlibrary loans are excluded.</p> <p>NOTE 2 Loans include registered loans within the library (on-site loans).</p> <p>NOTE 3 Loans include copied documents supplied in place of original documents (including fax) and printouts of digital documents made by library staff for the user.</p> <p>NOTE 4 Loans of documents in physical form to distance users are included.</p> <p>NOTE 5 Mediated electronic transmission of documents is excluded, if their use is permitted for unlimited time.</p>

<p>A.2.2.4.5 Metode</p> <p>Hitung jumlah pinjaman kepada pemustaka eksternal dan total pinjaman perpustakaan. Sistem perpustakaan sebaiknya dapat menghitung secara terpisah jumlah pinjaman untuk pemustaka eksternal dan pinjaman untuk pemustaka dalam populasi yang akan dilayani.</p> <p>Persentase jumlah peminjaman perpustakaan kepada pemustaka eksternal dihitung dengan menggunakan Rumus (A.34):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.34)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah pinjaman kepada pemustaka eksternal;</p> <p>B adalah total pinjaman.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.2.2.4.5 Method</p> <p>Count the number of loans to external users and the number of the library's total loans. The library system should be able to count separately the numbers of loans to external users and loans to users in the population to be served.</p> <p>The percentage of the total library lending to external users is calculated using Formula (A.34):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.34)}$ <p>where</p> <p>A is the number of loans to external users;</p> <p>B is the total number of loans.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>
<p>A.2.2.4.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat dalam rentang 0 sampai 100. Angka yang tinggi menunjukkan bahwa perpustakaan menawarkan jumlah layanan yang tinggi kepada pemustaka di luar populasi yang dilayani. Apakah hal ini dianggap baik atau tidak, tergantung pada misi dan sasaran perpustakaan.</p> <p>Indikator ini akan dipengaruhi oleh sejauh mana kebijakan perpustakaan mengizinkan untuk menawarkan layanan kepada pemustaka eksternal.</p>	<p>A.2.2.4.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer in the range of 0 to 100. A high rate indicates that the library offers a high amount of services to users outside the population to be served. Whether this is considered as good will depend on the library's mission and goals.</p> <p>The indicator will be affected by the extent to which the library's policy allows offering services to external users.</p>
<p>A.2.2.4.7 Sumber</p> <p>Tidak tersedia.</p>	<p>A.2.2.4.7 Source(s)</p> <p>Not available.</p>
<p>A.2.2.5 Kehadiran pemustaka di kegiatan perpustakaan per kapita</p> <p>A.2.2.5.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan menawarkan berbagai jenis kegiatan kepada pemustaka dan masyarakat umum. Kegiatan tersebut dapat memiliki tujuan budaya atau sastra, misalnya mempromosikan warisan budaya melalui pameran, kunjungan penulis dan diskusi sastra, atau tujuan pendidikan. Pada umumnya, kegiatan semacam itu ditawarkan secara gratis.</p> <p>Penyelenggaraan kegiatan perpustakaan memerlukan banyak usaha dan sumber daya, terutama sumber daya staf. Oleh karena itu, akan sangat berguna jika perpustakaan dapat menunjukkan minat yang ditimbulkan oleh kegiatan tersebut.</p>	<p>A.2.2.5 User attendances at library events per capita</p> <p>A.2.2.5.1 Background</p> <p>Libraries offer various kinds of events to their users and the general public. Such events can have a cultural or literary intent, e.g. promoting the cultural heritage by exhibitions, author visits and literary discussions, or an educational intent. In most cases, such events are offered free of charge.</p> <p>Organization of library events involves considerable effort and input of resources, especially staff resources. It is therefore useful if libraries can show what interest the events raise.</p>

<p>A.2.2.5.2 Tujuan Untuk memperkirakan daya tarik kegiatan perpustakaan bagi populasi yang dilayani.</p>	<p>A.2.2.5.2 Objective To estimate the attraction of library events for the library's population to be served.</p>
<p>A.2.2.5.3 Ruang lingkup Indikator kinerja ini terutama berlaku untuk perpustakaan umum, namun juga dapat diterapkan pada perpustakaan lain yang menawarkan berbagai kegiatan bagi masyarakat yang dilayaninya.</p>	<p>A.2.2.5.3 Scope This performance indicator is predominantly applicable to public libraries, but can also apply to other libraries that offer various events for their population to be served.</p>
<p>A.2.2.5.4 Definisi indikator Total kehadiran di kegiatan perpustakaan selama satu tahun per 1.000 anggota populasi. Kegiatan yang dimaksud dalam indikator ini mencakup kegiatan yang bertujuan untuk sastra, budaya, atau pendidikan, misalnya kunjungan penulis, kelompok membaca, diskusi sastra, lokakarya, dll. Kegiatan yang diselenggarakan dapat berbeda untuk anak-anak, remaja, dan dewasa. Termasuk hanya kegiatan yang diatur oleh perpustakaan. Tidak termasuk pameran tidak termasuk. Termasuk kegiatan yang dihadiri secara <i>online</i> (misalnya melalui webcast, webinar, atau teknologi lainnya).</p>	<p>A.2.2.5.4 Definition of the indicator The total number of attendances at the library's events during a full year per 1 000 members of the population. Events, in the sense of this indicator, include activities with literary, cultural, or educational intent, e.g. author visits, reading groups, literary discussions, workshops, etc. There can be different events for children, youths, and adults. Only events arranged by the library are included. Exhibitions are excluded. Include events attended online (i.e. via webcast, webinar, or other technologies).</p>

<p>A.2.2.5.5 Metode</p> <p>Hitung jumlah kehadiran di setiap kegiatan perpustakaan dan jumlahkan untuk tahun tersebut. Jika orang yang sama menghadiri lebih dari satu kegiatan, sebaiknya dihitung setiap kali kehadiran. Tentukan jumlah orang dalam populasi yang akan dilayani.</p> <p>Kehadiran pemustaka pada kegiatan perpustakaan per kapita ditunjukkan dalam Rumus (A.35):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \text{ (A.35)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah kehadiran di kegiatan perpustakaan;</p> <p>B adalah jumlah orang dalam populasi yang harus dilayani.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>CATATAN 1 Indikator ini dapat digunakan secara terpisah untuk orang dewasa, remaja, atau anak-anak, atau untuk populasi target tertentu (misalnya pelajar tingkat akhir, imigran, penyandang disabilitas membaca), jika jumlah orang yang termasuk dalam setiap kelompok dalam populasi yang akan dilayani diketahui.</p> <p>CATATAN 2 Indikator ini juga dapat digunakan secara terpisah untuk kegiatan yang berhubungan dengan bidang tertentu seperti kesehatan, keterampilan komunikasi, atau pembangunan berkelanjutan.</p>	<p>A.2.2.5.5 Method</p> <p>Count the number of attendances at each library event and sum up for the year.</p> <p>When the same person attends more than one event, he/she should be counted every time.</p> <p>Determine the number of persons in the population to be served.</p> <p>The user attendances at library events per capita is shown in Formula (A.35):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \text{ (A.35)}$ <p>where</p> <p>A is the number of attendances at the library events;</p> <p>B is the number of persons in the population to be served.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>NOTE 1 The indicator can be used separately for adults, youths, or children, or for particular target populations (e. g. senior level students, immigrants, people with reading disabilities), if the number of persons belonging to each group in the population to be served is known.</p> <p>NOTE 2 The indicator can also be used separately for events dealing with specific subject areas such as health, communication skills, or sustainable development.</p>
<p>A.2.2.5.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat tanpa batas atas.</p> <p>Nilai yang tinggi menunjukkan bahwa kegiatan yang diselenggarakan perpustakaan sesuai dengan populasi yang dilayani.</p> <p>Pemustaka yang tidak termasuk dalam populasi yang dilayani dapat dimasukkan dalam perhitungan.</p>	<p>A.2.2.5.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer with no top limit.</p> <p>A high score indicates that the events that the library arranged were suited to the population to be served.</p> <p>Attendants, not belonging to the population to be served, might be included in the counts.</p>
<p>A.2.2.5.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [20] (PI 8); — Referensi [36] hal. 154 - 157. 	<p>A.2.2.5.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [20] (PI 8); — Reference [36] pp. 154 - 157.

<p>A.2.2.6 Jumlah kehadiran pemustaka pada pelajaran pelatihan per kapita</p> <p>A.2.2.6.1 Latar belakang</p> <p>Sebagian besar perpustakaan selalu menawarkan pelatihan dalam penggunaan layanannya, baik sebagai tur perpustakaan yang dipandu atau sebagai pelajaran pengantar umum tentang layanan perpustakaan atau layanan tertentu. Sumber daya informasi dan cara pencarian informasi telah berubah. Kesulitan saat ini adalah bagaimana menemukan dan memilih informasi yang relevan. Perpustakaan umum dan akademik menyelenggarakan berbagai kursus pelatihan literasi informasi, teknik penelusuran informasi dan penilaian sumber daya informasi. Perpustakaan akademik menyelenggarakan dan melatih kursus-kursus penulisan ilmiah, akses terbuka, pengarsipan, dll.</p> <p>Mengembangkan dan menawarkan kursus pelatihan membutuhkan usaha dan sumber daya yang besar. Perpustakaan sebaiknya dapat menunjukkan setidaknya data dasar tentang masukan dan keluaran dari aktivitas pelatihan. Indikator ini menunjukkan minat pemustaka terhadap pelatihan perpustakaan.</p>	<p>A.2.2.6 Number of user attendances at training lessons per capita</p> <p>A.2.2.6.1 Background</p> <p>Most libraries have always offered training in the use of their services, either as guided library tours or as general introductory lessons about the library services or a specified service. Information resources and ways of information retrieval have changed. The difficulty today is how to find and select relevant information.</p> <p>Public and academic libraries organize various training courses in information literacy, techniques for information retrieval and assessment of information resources. Academic libraries organize and training courses in scientific writing, open access, archiving, etc.</p> <p>Developing and offering training courses involves considerable effort and input of resources. Libraries should be able to show at least basic data about input and output of their training activities. The indicator shows the interest of users in library training.</p>
<p>A.2.2.6.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai keberhasilan perpustakaan dalam menjangkau pemustakanya melalui penyediaan pelajaran pelatihan.</p>	<p>A.2.2.6.2 Objective</p> <p>To assess the success of the library in reaching its users through the provision of training lessons.</p>
<p>A.2.2.6.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan dengan populasi yang harus dilayani.</p>	<p>A.2.2.6.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries with a defined population to be served.</p>
<p>A.2.2.6.4 Definisi indikator</p> <p>Jumlah kehadiran pemustaka dalam pelatihan selama periode waktu tertentu per 1.000 anggota populasi yang harus dilayani.</p> <p>Pelatihan pemustaka didefinisikan sebagai program pelatihan yang dibuat oleh perpustakaan dengan rencana pembelajaran tertentu, yang bertujuan untuk mencapai hasil pembelajaran tertentu dalam penggunaan perpustakaan dan layanan informasi lainnya. Pelatihan pemustaka dapat diberikan dalam bentuk tur perpustakaan, pengajaran perpustakaan, atau layanan berbasis web untuk pemustaka.</p>	<p>A.2.2.6.4 Definition of the indicator</p> <p>The number of user attendances at training lessons during a specified time period per 1 000 members of the population to be served.</p> <p>User training is defined as a training programme established by the library with a specified lesson plan, which aims at specific learning outcomes for the use of library and other information services. User training can be offered as tour of the library, as library teaching lessons, or as a web-based service for users.</p>

<p>A.2.2.6.5 Metode</p> <p>Hitung jumlah orang yang menghadiri pelatihan perpustakaan (dan, jika ada, tur perpustakaan) selama periode waktu tertentu (biasanya satu tahun). Angka ini sebaiknya diakumulasikan pada akhir periode. Hitung jumlah sesi pada modul pelatihan <i>online</i> (interaktif) perpustakaan selama periode yang sama. Angka ini juga sebaiknya diakumulasikan pada akhir periode. Jumlah angka ini digunakan sebagai indikator.</p> <p>Jumlah kehadiran pemustaka pada materi pelatihan per kapita dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.36):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \text{ (A.36)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah kehadiran pada sesi instruksional perpustakaan (dan, jika ada, tur). Ini sebaiknya mencakup jumlah sesi pada modul pelatihan <i>online</i> perpustakaan;</p> <p>B adalah jumlah orang dalam populasi yang akan dilayani.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>CATATAN 1 Indikator ini dapat digunakan secara terpisah untuk pelajaran pelatihan bagi orang dewasa, remaja, atau anak-anak, atau untuk populasi target tertentu (misalnya siswa tingkat lanjut, imigran, orang dengan ketidakmampuan membaca), jika jumlah orang yang termasuk dalam setiap kelompok dalam populasi yang akan dilayani diketahui.</p> <p>CATATAN 2 Indikator ini juga dapat digunakan secara terpisah untuk pelatihan pada bidang tertentu seperti kesehatan, keterampilan komunikasi, atau pembangunan berkelanjutan.</p>	<p>A.2.2.6.5 Method</p> <p>Count the number of persons that attend library instruction (and, if applicable, tours of the library) during a specified time period (usually one year). These numbers should be cumulated at the end of the period. Count the number of sessions on the library's (interactive) online training modules during the same period. These numbers should also be cumulated at the end of the period. The sum of these numbers is used for the indicator.</p> <p>The number of user attendances at training lessons per capita is calculated as shown in Formula (A.36):</p> $\frac{A}{B} \times 1000 \text{ (A.36)}$ <p>where</p> <p>A is the number of attendances at library instructional sessions (and, if applicable, tours). This should include the number of sessions on the library's online training modules;</p> <p>B is the number of persons in the population to be served.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>NOTE 1 The indicator can be used separately for training lessons for adults, youths, or children, or for particular target populations (e. g. senior level students, immigrants, people with reading disabilities), if the number of persons belonging to each group in the population to be served is known.</p> <p>NOTE 2 The indicator can also be used separately for training on specific subject areas such as health, communication skills, or sustainable development.</p>
<p>A.2.2.6.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas. Angka yang lebih tinggi menunjukkan efisiensi dalam menjangkau pemustaka melalui pelatihan.</p> <p>Indikator ini dipengaruhi oleh jumlah pelatihan yang diberikan oleh perpustakaan. Indikator ini tidak memungkinkan evaluasi kualitas program pelatihan, atau penilaian terhadap pengeluaran yang optimal untuk kegiatan pelatihan.</p>	<p>A.2.2.6.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. A higher number shows efficiency in reaching users by training lessons.</p> <p>The indicator is affected by the amount of training provided by the library. The indicator does not allow evaluation of the quality of the training programme, nor assessment of the optimal expenditure on training activities.</p>
<p>A.2.2.6.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [14] (PI 2.3); — Referensi [36] hal. 145 - 149. 	<p>A.2.2.6.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [14] (PI 2.3); — Reference [36] pp. 145 - 149.

<p>A.2.2.7 Persentase pemustaka yang mengikuti pelajaran pelatihan keaksaraan fungsional dan berhitung yang mencapai tingkat kemahiran yang tetap</p> <p>A.2.2.7.1 Latar belakang</p> <p>Kemampuan literasi dan numerasi sangat penting untuk kesejahteraan pribadi, inklusi sosial, dan kesuksesan ekonomi. Relevansi keterampilan ini tercermin, misalnya, dalam Agenda Sasaran Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) 2030, yaitu pada target SGD 4.6 yang menyatakan bahwa "Pada tahun 2030, memastikan bahwa semua anak muda dan sebagian besar orang dewasa, baik laki-laki maupun perempuan, mencapai kemampuan membaca dan menulis." Hasil pembelajaran ini diukur melalui satu indikator global: "4.6.1 Proporsi penduduk dalam kelompok usia tertentu yang mencapai setidaknya tingkat kemahiran yang tetap dalam kemampuan fungsional (a) melek huruf dan (b) berhitung, berdasarkan jenis kelamin". Kelompok usia yang menjadi target indikator ini adalah penduduk berusia 15 tahun ke atas.</p> <p>Perpustakaan, terutama perpustakaan umum, semakin terlibat dalam mendukung literasi dan numerasi fungsional remaja dan orang dewasa dan perlu membuktikan keberhasilan upaya mereka. Indikator ini dapat memberikan bukti kontribusi perpustakaan terhadap target SDGs dan khususnya terhadap pencapaian target 4.6</p>	<p>A.2.2.7 Percentage of users attending functional literacy and numeracy training lessons that reach a fixed level of proficiency</p> <p>A.2.2.7.1 Background</p> <p>Literacy and numeracy skills are essential for personal wellbeing, social inclusion and economic success. The relevance of these skills is reflected, for instance, in the Sustainable Development Goals (SDGs) 2030 Agenda, namely in SGD 4 target 4.6 which states that "By 2030, ensure that all youth and a substantial proportion of adults, both men and women, achieve literacy and numeracy." These learning outcomes are measured through one global indicator: "4.6.1 Proportion of population in a given age group achieving at least a fixed level of proficiency in functional (a) literacy and (b) numeracy skills, by sex". The target age group for this indicator is the population of 15 years and older.</p> <p>Libraries, especially public libraries, are increasingly engaged in supporting youth and adults' functional literacy and numeracy and need to prove the success of their effort. This indicator can provide evidence of libraries' contribution to SDGs targets and specifically to the achievement of target 4.6.</p>
<p>A.2.2.7.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai sejauh mana perpustakaan telah berhasil dalam pelatihan literasi dan numerasi fungsionalnya.</p>	<p>A.2.2.7.2 Objective</p> <p>To assess to what extent the library has succeeded in its functional literacy and numeracy training.</p>
<p>A.2.2.7.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang menawarkan pelatihan keaksaraan fungsional dan numerasi.</p> <p>Perbandingan di antara perpustakaan membutuhkan</p> <ul style="list-style-type: none"> — bahwa tingkat kemahiran didefinisikan dengan cara yang sama, — menggunakan tes yang sama, — sumber daya perpustakaan dan faktor sosio-ekonomi dalam populasi dipertimbangkan. 	<p>A.2.2.7.3 Scope</p> <p>The performance indicator is applicable to all libraries that offer functional literacy and numeracy training.</p> <p>Comparison between libraries requires</p> <ul style="list-style-type: none"> — that the levels of proficiency are defined in the same way, — that similar tests are used, — that the libraries' resources and the socio-economic factors in the population are considered.

<p>A.2.2.7.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase pemustaka yang mengikuti pelajaran pelatihan literasi fungsional dan numerasi yang mencapai tingkat kemahiran tertentu.</p> <p>Keaksaraan fungsional didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami, mengevaluasi, menggunakan, dan terlibat dengan teks tertulis untuk berpartisipasi dalam masyarakat, untuk mencapai sasaran, dan untuk mengembangkan pengetahuan dan potensi diri.</p> <p>Numerasi fungsional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengakses, menggunakan, menginterpretasikan, dan mengkomunikasikan informasi dan ide matematika, untuk terlibat dalam dan mengelola tuntutan matematika dari berbagai situasi dalam kehidupan orang dewasa.</p> <p>Tingkat kemahiran tetap (FLP) adalah tolok ukur minimum pengetahuan dasar dalam suatu domain (literasi atau numerasi) yang diukur melalui penilaian pembelajaran.</p> <p>Pelatihan pemustaka didefinisikan sebagai program pelatihan yang disusun dengan rencana pembelajaran tertentu, yang bertujuan untuk hasil pembelajaran tertentu. Pelatihan ini dapat ditawarkan dalam bentuk kursus tatap muka atau pelatihan <i>online</i>.</p>	<p>A.2.2.7.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of users attending functional literacy and numeracy training lessons that reach a fixed level of proficiency.</p> <p>Functional literacy is defined as the ability to understand, evaluate, use and engage with written texts to participate in society, to achieve one's goals, and to develop one's knowledge and potential.</p> <p>Functional numeracy is defined as the ability to access, use, interpret and communicate mathematical information and ideas, in order to engage in and manage the mathematical demands of a range of situations in adult life.</p> <p>Fixed level of proficiency (FLP) is the minimum benchmark of basic knowledge in a domain (literacy or numeracy) measured through learning assessments.</p> <p>User training is defined as training programme set up with a specified lesson plan, which aims at specific learning outcomes. The training can be offered as face-to-face tuition or as online training.</p>
<p>A.2.2.7.5 Metode</p> <p>Untuk setiap pelatihan keaksaraan fungsional dan berhitung, perpustakaan harus menentukan tingkat kemahiran yang ingin dicapai. Disarankan untuk menggunakan tingkat yang telah ditetapkan, seperti PIAAC - Program untuk Penilaian Internasional Tingkat Kompetensi Orang Dewasa.</p> <p>Para peserta sebaiknya diuji di akhir kursus pelatihan, secara terpisah untuk literasi fungsional dan numerasi.</p> <p>Persentase pemustaka yang mengikuti pelajaran pelatihan keaksaraan fungsional dan berhitung yang mencapai tingkat kemahiran yang telah ditetapkan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.37):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.37)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah peserta yang mencapai tingkat kemahiran tetap;</p> <p>B adalah total peserta.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>Indikator ini dapat dibedakan menurut kelompok usia dan jenis kelamin petugas</p>	<p>A.2.2.7.5 Method</p> <p>For each training in functional literacy and numeracy, the library shall define the level of proficiency that is intended to be reached. It is recommended to use established levels, such as the PIAAC - Programme for the International Assessment of Adult Competencies levels.</p> <p>The attendants should be tested at the end of the training course, separately as to functional literacy and numeracy.</p> <p>The percentage of users attending functional literacy and numeracy training lessons that reach a fixed level of proficiency is calculated using Formula (A.37):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.37)}$ <p>where</p> <p>A is the number of attendants reaching the fixed level of proficiency;</p> <p>B is the total number of attendants.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>The indicator may be differentiated as to age groups and sex of attendants.</p>

<p>A.2.2.7.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Nilai yang tinggi dianggap baik. Hal ini menunjukkan bahwa peserta pelatihan perpustakaan telah memperoleh kompetensi yang terukur dalam literasi fungsional dan/atau numerasi.</p>	<p>A.2.2.7.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. A high score is seen as good. It shows that the attendants of library training lessons have gained measurable competencies in functional literacy and/or numeracy.</p>
<p>A.2.2.7.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [38].</p>	<p>A.2.2.7.7 Source(s)</p> <p>See Reference [38].</p>
<p>A.2.2.8 Persentase pemustaka yang menghadiri pelatihan TIK yang mengembangkan keterampilan yang ditargetkan</p> <p>A.2.2.8.1 Latar Belakang</p> <p>Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah kehidupan masyarakat secara radikal. Namun, memiliki akses fisik ke TIK tidak selalu berarti bahwa seseorang dapat memperoleh manfaat penuh dari alat ini. Kurangnya keterampilan merupakan penghalang utama yang menghalangi seseorang untuk menyadari potensi TIK untuk pengembangan pribadi dan masyarakat.</p> <p>Relevansi keterampilan TIK untuk pembangunan berkelanjutan digemakan dalam sasaran dan target Agenda 2030 PBB, yaitu Sasaran 4, target 4.4. "Pada tahun 2030, secara substansial meningkatkan jumlah pemuda dan orang dewasa yang memiliki keterampilan yang relevan, termasuk keterampilan teknis dan kejuruan, untuk bekerja, pekerjaan yang layak, dan kewirausahaan". Kemajuan menuju target ini diukur melalui indikator global: "4.4.1 Proporsi kaum muda dan orang dewasa yang memiliki keterampilan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), berdasarkan jenis keterampilan". Indikator ini dikumpulkan oleh <i>International Telecommunication Union (ITU)</i>, badan khusus PBB untuk TIK, melalui survei rumah tangga nasional. Kelompok sasaran untuk indikator ini adalah penduduk berusia 16 hingga 74 tahun.</p> <p>Perpustakaan, terutama perpustakaan umum, semakin terlibat dalam mendukung pengembangan keterampilan TIK bagi kaum muda dan orang dewasa dan perlu membuktikan keberhasilan upaya mereka. Dengan menggunakan indikator yang mengukur kemahiran pemustaka dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan TIK, perpustakaan dapat mengumpulkan bukti tentang kontribusi mereka.</p>	<p>A.2.2.8 Percentage of users attending ICT training lessons that developed targeted skills</p> <p>A.2.2.8.1 Background</p> <p>Information and communication technology (ICT) have radically reshaped people's lives. But having physical access to ICT does not necessarily mean that a person can fully benefit from these tools. The lack of skills is a key barrier preventing individuals from realising the potential of ICT for personal and community development.</p> <p>The relevance of ICT skills for sustainable development is echoed on the UN's 2030 Agenda goals and targets, namely Goal 4, target 4.4. "By 2030, substantially increase the number of youth and adults who have relevant skills, including technical and vocational skills, for employment, decent jobs and entrepreneurship". Progress towards this target is measured through the global indicator: "4.4.1 Proportion of youth and adults with information and communications technology (ICT) skills, by type of skill". This indicator is collected by the International Telecommunication Union [(ITU) the United Nations specialized agency for ICT] through national household surveys. The target group for this indicator is the population aged 16 to 74 years.</p> <p>Libraries, especially public libraries, are increasingly engaged in supporting youth and adults' ICT skills development and need to prove the success of their effort. By using an indicator that measures users' proficiency at performing ICT related activities, libraries can gather evidence of their contribution to SDGs' target 4.4.1.</p>

<p>A.2.2.8.2 Tujuan Untuk menilai sejauh mana perpustakaan telah berhasil dalam pelatihan TIK.</p>	<p>A.2.2.8.2 Objective To assess to what extent the library has succeeded in its ICT training.</p>
<p>A.2.2.8.3 Ruang lingkup Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang menawarkan pelatihan TIK. Perbandingan di antara perpustakaan memerlukan: — kecakapan TIK pemustaka diukur melalui pencapaian kegiatan TIK yang serupa — menggunakan tes yang serupa; — sumber daya perpustakaan dan faktor sosio-ekonomi dalam populasi dipertimbangkan.</p>	<p>A.2.2.8.3 Scope The performance indicator is applicable to all libraries that offer ICT training. Comparison between libraries requires: — that users’ ICT proficiency is measured though the accomplishment of similar ICT activities; — that similar tests are used; — that the libraries’ resources and the socio-economic factors in the population are considered.</p>
<p>A.2.2.8.4 Definisi indikator Persentase pemustaka yang menghadiri pelajaran pelatihan TIK yang mengembangkan keterampilan yang ditargetkan Keterampilan TIK adalah keterampilan yang memungkinkan penggunaan TIK secara efektif, terlepas dari perangkat yang digunakan, yang diukur melalui pencapaian aktivitas terkait TIK. Kemahiran TIK adalah kemampuan untuk melakukan aktivitas terkait TIK, yang merupakan target pembelajaran yang dapat dinilai dalam konteks pelajaran pelatihan. Seorang peserta pelajaran pelatihan TIK yang terbukti mampu menyelesaikan tugas yang ditetapkan sebagai target pembelajaran adalah pemustaka yang mengembangkan keterampilan TIK yang dimaksud. Pelatihan pemustaka didefinisikan sebagai program pelatihan yang disiapkan dengan rencana pembelajaran tertentu, yang bertujuan untuk hasil pembelajaran tertentu. Pelatihan ini dapat ditawarkan dalam bentuk pelajaran tatap muka atau pelatihan <i>online</i>.</p>	<p>A.2.2.8.4 Definition of the indicator The percentage of users attending ICT training lessons that developed targeted skills ICT skills are skills that allow an effective use of ICT, independently of the device used, measured through the accomplishment of ICT related activities. ICT proficiency is the ability to perform an ICT related activity, which constitutes a learning target that can be assessed in the context of a training lesson. An attendant of an ICT training lesson that proves to be able to accomplish a task set as learning target is a user that developed the intended ICT skills. User training is defined as training programme set up with a specified lesson plan, which aims at specific learning outcomes. The training can be offered as face-to-face tuition or as online training.</p>
<p>A.2.2.8.5 Metode Untuk setiap pelatihan TIK, perpustakaan harus menentukan keterampilan TIK yang ingin dicapai. Keterampilan TIK yang ditargetkan dinyatakan melalui aktivitas TIK tertentu. Disarankan untuk menggunakan jenis kegiatan TIK yang sudah ada, seperti yang ditetapkan oleh <i>ITU</i> untuk mengukur akses dan penggunaan TIK oleh rumah tangga dan individu dan secara bersamaan memantau target SGD 4.4.1 (UNESCO. Institute for Statistics, 2021):</p>	<p>A.2.2.8.5 Method For each training in ICT, the library shall define the ICT skill that is intended to be reached. The targeted ICT skill is expressed through a specific ICT activity. It is recommended to use established types of ICT activities, such as the ones set by <i>ITU</i> for measuring ICT access and use by households and individuals and simultaneously monitor SGDs’ target 4.4.1 (UNESCO. Institute for Statistics, 2021):</p>

Table A.1 — ICT skill levels and activities/*Tingkat keterampilan dan kegiatan TIK*

ICT Skills level Tingkat Keterampilan TIK	ICT Activities Kegiatan TIK
Basic/Dasar	Using copy and paste tools to duplicate or move data, information and content in digital environments (e.g. within a document, between devices, on the cloud) Menggunakan menu <i>copy</i> , <i>paste</i> untuk menduplikasi atau memindahkan data, informasi dan konten dalam lingkungan digital (misalnya dalam dokumen, antar perangkat, <i>on the cloud</i>)
	Sending messages (e.g. e-mail, messaging service, SMS) with attached files (e.g. document, picture, video) Mengirim pesan (misalnya <i>e-mail</i> , layanan pengiriman pesan, <i>SMS</i>) dengan <i>berkas</i> yang disertakan (misalnya dokumen, gambar, video)
	Transferring files or applications between devices (including via cloud-storage) Mengirim <i>berkas</i> atau aplikasi antar perangkat (termasuk melalui <i>cloud-storage</i>)
Standard/Standar	Using basic arithmetic formulae in a spreadsheet Menggunakan formula aritmatik dasar dalam lembar kerja
	Connecting and installing new devices (e.g. a modem, camera, printer) through wired or wireless technologies Menghubungkan dan memasang perangkat baru (misalnya modem, kamera, printer) melalui teknologi kabel atau nirkabel.
	Finding, downloading, installing and configuring software and apps Menemukan, mengunduh, memasang, dan mengkonfigurasi perangkat lunak dan aplikasinya
Advanced/mahir	Setting up effective security measures (e.g. strong passwords, log-in attempt notification) to protect devices and online accounts Memasang sistem pengamanan yang efektif (misalnya kata sandi, notifikasi <i>log-in</i>) untuk melindungi perangkat dan akun <i>online</i>
	Changing privacy settings on your device, account or app to limit the sharing of personal data and information (e.g. name, contact information, photos) Mengubah pengaturan privasi pada perangkat, akun, atau aplikasi untuk membatasi berbagi data dan informasi pribadi (misalnya nama, informasi kontak, foto)
	Verifying the reliability of information found online Memverifikasi keandalan informasi yang ditemukan secara <i>online</i>
	Programming or coding in digital environments (e.g. computer software, app development) Pemrograman dan pengodean dalam lingkungan digital (misalnya perangkat lunak komputer, pengembangan aplikasi)

<p>Para peserta sebaiknya diuji pada akhir kursus pelatihan, untuk menilai kemahiran mereka dalam melakukan aktivitas TIK.</p> <p>Persentase pemustaka yang menghadiri pelajaran pelatihan TIK yang mengembangkan keterampilan yang ditargetkan dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.38):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.38)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah peserta yang mengembangkan keterampilan yang ditargetkan;</p> <p>B adalah total peserta.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>Indikator ini dapat dibedakan menurut kelompok usia dan jenis kelamin petugas.</p>	<p>The attendants should be tested at the end of the training course, to assess their proficiency to perform the ICT activity.</p> <p>The percentage of users attending ICT training lessons that developed targeted skills is calculated as shown in Formula (A.38):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.38)}$ <p>where</p> <p>A is the number of attendants that developed targeted skills;</p> <p>B is the total number of attendants.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>The indicator may be differentiated as to age groups and sex of attendants.</p>
<p>A.2.2.8.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Nilai yang tinggi dianggap baik. Hal ini menunjukkan bahwa peserta kursus perpustakaan telah memperoleh keterampilan yang terukur dalam TIK.</p>	<p>A.2.2.8.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100.</p> <p>A high score is seen as good. It shows that the attendants of library courses have gained measurable skills in ICT.</p>
<p>A.2.2.8.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [39].</p>	<p>A.2.2.8.7 Source</p> <p>See Reference [39].</p>
<p>A.2.3 Fasilitas</p> <p>A.2.3.1 Tingkat keterisian tempat oleh pemustaka</p> <p>A.2.3.1.1 Latar belakang</p> <p>Sebagian besar perpustakaan memiliki ruang baca atau ruang kerja lain untuk menyediakan layanan di tempat. Karena fasilitas di ruang tersebut memiliki kapasitas yang terbatas, maka penting untuk menentukan apakah perpustakaan menyediakan jumlah tempat duduk yang cukup bagi pengunjung.</p> <p>Secara umum, mengukur tingkat tempat pemustaka berarti mengukur kemungkinan pemustaka akan menemukan tempat duduk yang kosong dengan demikian prioritas yang diberikan perpustakaan terhadap perannya sebagai tempat membaca dan belajar.</p>	<p>A.2.3 Facilities</p> <p>A.2.3.1 User places occupancy rate</p> <p>A.2.3.1.1 Background</p> <p>Most libraries have reading rooms or other working spaces to provide for on-site use of their services. As facilities in such spaces have limited capacity, it is important to determine whether a library is providing a sufficient number of seats for visitors.</p> <p>In general, measuring the user places occupancy rate means measuring the probability that a user will find a free seat and therewith the priority that the library gives to its role as a place for reading and studying.</p>
<p>A.2.3.1.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai tingkat penggunaan keseluruhan tempat pemustaka yang disediakan untuk membaca dan bekerja di perpustakaan, dengan memperkirakan proporsi tempat yang digunakan pada waktu tertentu.</p>	<p>A.2.3.1.2 Objective</p> <p>To assess the overall use rate of user places provided for reading and working in the library, by estimating the proportion of the places in use at any given time.</p>

<p>A.2.3.1.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memiliki fasilitas membaca dan bekerja.</p> <p>Pengukuran dapat dilakukan pada waktu tertentu dalam sehari, seminggu, atau setahun, misalnya pada waktu sibuk atau di luar jam sibuk. Hal ini sebaiknya dinyatakan secara eksplisit ketika menggunakan indikator.</p>	<p>A.2.3.1.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries with reading and working facilities.</p> <p>Measurement can be conducted at specified times of the day, the week, or the year, e.g. peak times or off-peak times. This should be stated explicitly when using the indicator.</p>
<p>A.2.3.1.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase tempat pemustaka yang terpakai pada saat investigasi. Tidak termasuk tempat pemustaka yang khusus disediakan untuk staf.</p> <p>Termasuk tempat baca pemustaka di ruang baca personal (<i>carrels</i>), di ruang seminar dan ruang belajar, bagian audiovisual dan layanan anak, tempat duduk informal di ruang tunggu, dan area bersama/kelompok.</p> <p>Tidak termasuk tempat di aula dan ruang kuliah serta teater audio yang ditujukan untuk peserta kegiatan khusus. Juga tidak termasuk ruang lantai dan bantal tempat duduk pemustaka.</p>	<p>A.2.3.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of user places in use at the time of investigation. User places reserved exclusively for the use of staff are not included.</p> <p>User places in carrels, in seminar and study rooms and the audiovisual and children's departments of the library, and informal seating in lounges, and group areas are included.</p> <p>Exclude places in halls and lecture and auditory theatres intended for audiences of special events. Also exclude floor space and cushions on which users can sit.</p>
<p>A.2.3.1.5 Metode</p> <p>Lakukan survei tempat pemustaka yang disediakan untuk membaca dan bekerja, baik dengan atau tanpa peralatan pada waktu yang ditentukan.</p> <p>Hitung jumlah tempat pemustaka yang digunakan.</p> <p>Tingkat penggunaan tempat pemustaka dihitung dengan menggunakan Rumus (A.39):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.39)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah tempat pemustaka yang sedang digunakan;</p> <p>B adalah total tempat pemustaka yang disediakan.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>Tempat pemustaka yang menunjukkan bukti telah digunakan, seperti jaket, tas, buku catatan, dll. yang dititipkan di tempat tersebut, dihitung sebagai tempat yang sedang digunakan, meskipun pemustaka tidak hadir. Karena adanya variabilitas yang melekat pada indikator, indikator yang lebih akurat dapat diperoleh dengan mengukur tingkat penggunaan tempat pemustaka secara acak dalam jangka waktu tertentu dan kemudian menghitung tingkat hunian rerata (dengan menggunakan jumlah kumulatif tempat pemustaka yang digunakan, dibagi dengan jumlah kumulatif tempat pemustaka yang disediakan, dikalikan 100).</p>	<p>A.2.3.1.5 Method</p> <p>Make a survey of user places provided for reading and working, whether with or without equipment at the time specified.</p> <p>Count the number of user places in use.</p> <p>The user places occupancy rate is calculated using Formula (A.39):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.39)}$ <p>where</p> <p>A is the number of user places in use;</p> <p>B is the total number of user places provided.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>User places which show evidence of being used, such as coats, bags, notebooks, etc. deposited at the places, are counted as being in use, even if the user is absent. Due to the inherent variability of the indicator, a more accurate indicator can be attained by measuring the user places occupancy rate at random intervals over a period of time and then calculating the mean occupancy rate (using the cumulated sum of the user places in use, divided by the cumulated sum of the user places provided, times 100).</p>

<p>A.2.3.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat dalam rentang 0 sampai 100. Indikator ini memperkirakan probabilitas bahwa suatu tempat yang dipilih secara acak sedang digunakan setiap saat, atau pada waktu yang ditentukan.</p>	<p>A.2.3.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer in the range 0 to 100. It estimates the probability that a randomly selected place is in use at any time, or at the times specified.</p>
<p>A.2.3.1.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [41] hal. 82 - 88 (kasus khusus untuk "Tingkat Penggunaan Fasilitas").</p>	<p>A.2.3.1.7 Source(s)</p> <p>See Reference [41] pp.82 - 88 (a special case of "Facilities Use Rate").</p>
<p>A.2.4 Umum</p> <p>A.2.4.1 Persentase populasi target yang dijangkau</p> <p>A.2.4.1.1 Latar belakang</p> <p>Sebagian besar perpustakaan memiliki populasi tertentu yang dilayani, untuk siapa layanan dan bahan perpustakaan disediakan. Selain populasi utama tersebut, perpustakaan juga memiliki berbagai populasi target, kelompok pemustaka aktual dan potensial sebagai objek layanan tertentu atau sebagai pemustaka utama bahan perpustakaan tertentu.</p> <p>Tingkat penetrasi menunjukkan apakah perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari populasi yang dilayani dan/atau populasi target tertentu. Hal ini menunjukkan dampak perpustakaan karena menilai apakah perpustakaan telah berhasil menarik pemustaka potensial.</p>	<p>A.2.4 General</p> <p>A.2.4.1 Percentage of the target population reached</p> <p>A.2.4.1.1 Background</p> <p>Most libraries have a specific population to be served, for whom the library is set up to provide its services and materials. Beside that main population, libraries often have various target populations, groups of actual and potential users as the object of a specific service or as the primary users of specific materials.</p> <p>The penetration rate indicates whether the library aligns with needs and expectations of its population to be served and/or of a specific target population. It points to the library's impact as it assesses whether the library has been successful in attracting its potential users.</p>
<p>A.2.4.1.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai keberhasilan perpustakaan dalam menjangkau populasi target.</p> <p>CATATAN Populasi target dapat berupa populasi yang dilayani oleh perpustakaan, kelompok tertentu dalam populasi tersebut (misalnya, dengan kebutuhan yang memerlukan layanan perpustakaan khusus), atau kelompok lain yang ingin dilayani oleh perpustakaan.</p>	<p>A.2.4.1.2 Objective</p> <p>To assess the success of the library in reaching a target population.</p> <p>NOTE The target population can be the population to be served by the library, a specific group within that population (for example, with needs that require special library services), or some other group that the library is aiming to serve.</p>
<p>A.2.4.1.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk membandingkan perpustakaan yang bertujuan untuk melayani populasi target yang sama, asalkan metode yang sama digunakan untuk menghitung indikator tersebut.</p>	<p>A.2.4.1.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries.</p> <p>The indicator can be used for comparing libraries aiming to serve similar target populations, provided that the same method is used for calculating the indicator.</p>

<p>A.2.4.1.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase populasi target yang menggunakan layanan perpustakaan.</p> <p>Pemustaka, untuk tujuan indikator ini, dapat berupa perorangan atau badan hukum (organisasi, lembaga, atau perusahaan).</p>	<p>A.2.4.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of the target population using library services.</p> <p>A user can, for the purpose of this indicator, be an individual or a corporate body (an organization, institution, or company).</p>
<p>A.2.4.1.5 Metode</p> <p>a) Tarik sampel secara acak dari populasi target. Tanyakan kepada setiap orang dalam sampel apakah mereka pernah mengunjungi perpustakaan, atau menggunakan layanan perpustakaan dengan cara lain, selama satu tahun terakhir.</p> <p>Persentase target populasi yang dijangkau dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.40):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.40)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah orang yang menjawab "Ya"; B adalah total orang yang menjawab. Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.2.4.1.5 Method</p> <p>a) Draw a random sample from the target population. Ask each person in the sample whether they have visited the library, or used the services of the library in other ways, during the last year.</p> <p>The percentage of the target population reached is calculated as shown in Formula (A.40):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.40)}$ <p>where</p> <p>A is the number of persons answering "Yes"; B is the total number of persons answering. Round off to the nearest integer.</p>
<p>b) Dengan menggunakan catatan dari sistem penerbitan terkomputerisasi, hitung jumlah pemustaka (yang termasuk dalam populasi target) yang meminjam dokumen dalam satu tahun terakhir. Perkirakan jumlah orang dalam populasi target.</p> <p>Persentase populasi target yang dijangkau dihitung dengan menggunakan Rumus (A.41):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.41)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah peminjam aktif yang termasuk dalam populasi target; B adalah total orang dalam populasi target.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>Karena tidak semua penggunaan oleh individu diperhitungkan, metode ini dapat menghasilkan skor yang lebih rendah dari persentase yang sebenarnya.</p>	<p>b) Using the records of the computerized issue system, count the number of users (belonging to the target population) who borrowed documents within the last year.</p> <p>Estimate the number of persons in the target population.</p> <p>The percentage of the target population reached is calculated using Formula (A.41):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.41)}$ <p>where</p> <p>A is the number of active borrowers belonging to the target population; B is the total number of persons in the target population.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>Since not all uses by an individual are taken into account, this method can result in a score that is lower than the true percentage.</p>

<p>A.2.4.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat dalam rentang 0 sampai 100. Nilai yang lebih tinggi biasanya dianggap lebih baik daripada nilai yang lebih rendah, namun nilai yang relatif rendah dapat dianggap memuaskan dari sudut pandang perpustakaan tertentu, misalnya dengan jenis target populasi tertentu.</p> <p>Proporsi target populasi yang menggunakan perpustakaan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, banyak faktor di luar pengaruh perpustakaan. Contohnya adalah komposisi demografis dari populasi target, tingkat urbanisasi, tingkat pendidikan, karakteristik institusi yang dilayani (misalnya metode pengajaran, tingkat dukungan keuangan untuk siswa), kebiasaan membeli buku, jarak geografis antara perpustakaan dan pemustaka, kondisi sosial secara umum, iklim ekonomi, dll.</p> <p>Skor ini disarankan agar peka terhadap promosi aktif layanan perpustakaan, serta peningkatan layanan yang diberikan.</p>	<p>A.2.4.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer in the range of 0 to 100. A higher score is normally considered better than a lower score, but a relatively low score can be considered satisfactory from the point of view of a specific library, e.g. with a specific type of target population.</p> <p>The proportion of the target population using the library can be affected by several factors, many outside the influence of the library. Examples are demographic composition of the target population, level of urbanization, level of education, characteristics of institutions served (e.g. teaching methods, level of financial support to students), book-buying habits, geographical distances between libraries and users, general social conditions, economic climate, etc.</p> <p>The score ought to be sensitive to active promotion of the library services, as well as to improvement of the services provided.</p>
<p>A.2.4.1.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Referensi [14] (PI 2.1); - Referensi [29] hal. 35 ("Persentase Penduduk yang Memiliki Buku yang Dipinjamkan", menggunakan pinjaman sebagai perkiraan persentase penduduk yang telah menggunakan perpustakaan); - Referensi [36] hal. 100 - 104 ("Penetrasi Pasar"); - Referensi [41] hal. 41 - 42 ("Pendaftaran sebagai Persentase Populasi"); - Referensi [43] hal. 88 - 90. 	<p>A.2.4.1.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [14] (PI 2.1); — Reference [29] p. 35 ("Percentage of the Population who have Books on Loan", using loans as an estimate of the percentage of the population who has used the library.); — Reference [36] pp. 100 - 104 ("Market Penetration"); — Reference [41] pp. 41 - 42 ("Registrations as Percentage of Population"); — Reference [43] pp. 88 - 90.

<p>A.2.4.2 Persentase populasi yang dijangkau, termasuk pemustaka tidak langsung</p> <p>A.2.4.2.1 Latar belakang</p> <p>Pemustaka terdaftar terkadang menggunakan perpustakaan atas nama orang lain, misalnya kerabat, teman, kolega. Hal ini dapat mencakup peminjaman atau penggandaan bahan perpustakaan, pengunduhan dokumen dari koleksi digital perpustakaan, atau pencarian informasi untuk topik tertentu melalui layanan perpustakaan. Dengan demikian, jumlah pemustaka aktif dapat lebih tinggi daripada jumlah yang dijelaskan di A.2.4.1 karena pemustaka tidak langsung biasanya tetap tidak terdata.</p> <p>Mengetahui lebih banyak tentang tingkat komunitas pemustaka tidak hanya penting untuk perencanaan layanan perpustakaan, namun juga dapat memberikan argumen yang baik ketika mengajukan permohonan sumber daya.</p>	<p>A.2.4.2 Percentage of the population reached, including indirect users</p> <p>A.2.4.2.1 Background</p> <p>Registered users sometimes use the library on behalf of other persons, e. g. relatives, friends, colleagues. This can include lending or copying of materials, downloading items from the library's digital collection, or finding information for specific topics via library services. The number of active users can thus be higher than the counting described in A.2.4.1 shows as those indirect users generally remain hidden.</p> <p>Knowing more about the extent of their user community is not only important for the planning of library services, but can provide good arguments when applying for resources.</p>
<p>A.2.4.2.2 Tujuan</p> <p>Untuk menunjukkan penyebaran dampak perpustakaan secara luas dengan mengidentifikasi pemustaka tidak terdata.</p>	<p>A.2.4.2.2 Objective</p> <p>To demonstrate the whole spread of a library's impact by identifying the hidden users.</p>
<p>A.2.4.2.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan, namun dapat berguna terutama bagi perpustakaan yang penduduknya terhambat oleh masalah keuangan, sarana transportasi yang buruk, atau hambatan terhadap lembaga resmi untuk mengunjungi perpustakaan.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk membandingkan perpustakaan yang bertujuan untuk melayani populasi yang sama, asalkan metode yang sama digunakan untuk menghitung indikator tersebut.</p>	<p>A.2.4.2.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries, but can be especially useful for libraries whose population is detained by monetary problems, bad transport means or reservation towards official institutions to visit the library.</p> <p>The indicator can be used for comparing libraries aiming to serve similar populations, provided that the same method is used for calculating the indicator.</p>
<p>A.2.4.2.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase populasi yang dilayani menggunakan layanan perpustakaan, termasuk pemustaka tidak langsung.</p> <p>Pemustaka tidak langsung didefinisikan sebagai pemustaka yang tidak terdaftar yang menggunakan perpustakaan melalui pemustaka terdaftar.</p>	<p>A.2.4.2.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of the population to be served using library services, including indirect users.</p> <p>Indirect users are defined as non-registered users that use the library via a registered user.</p>

A.2.4.2.5 Metode

Langkah pertama adalah menilai persentase pemustaka tidak langsung dibandingkan dengan semua pemustaka terdaftar dari populasi yang akan dilayani. Hal ini hanya dapat dicapai dengan melakukan survei.

Perhatian yang besar sebaiknya diberikan untuk mendapatkan sampel yang representatif dari pemustaka yang akan ditanyai. Struktur pengunjung dapat sangat berbeda pada waktu tertentu dalam sehari, seminggu, atau setahun, misalnya lebih banyak anak sekolah, lebih banyak manula, lebih banyak orang tua yang datang mewakili anak-anak mereka. Sedapat mungkin, waktu "normal" sebaiknya dipilih.

Tanyakan kepada sampel pemustaka yang terdaftar setelah kunjungan fisik ke perpustakaan dalam sebuah wawancara atau survei lanjutan. Orang yang diwawancarai sebaiknya berasal dari populasi perpustakaan yang akan dilayani.

Pertanyaan yang diajukan dapat berupa:

- Apakah Anda meminjam bahan perpustakaan (misalnya buku, permainan, musik) untuk orang lain yang tidak memiliki kartu anggota perpustakaan (misalnya anak, teman, kolega)?
- Apakah Anda mencari informasi tentang topik tertentu untuk orang lain yang tidak memiliki kartu perpustakaan (misalnya anak, teman, kolega)?

CATATAN: Karena pemustaka terdaftar juga dapat bertindak atas nama pemustaka terdaftar lainnya, penting untuk menanyakan apakah mereka bertindak untuk orang yang tidak memiliki kartu perpustakaan.

A.2.4.2.5 Method

The first step consists in assessing the percentage of indirect users compared to all registered users out of the population to be served. This can be only achieved by surveying.

Great care should to be taken to get a representative sample of users to be questioned. The visitor structure can differ very much in specific times of the day, the week, or the year, e. g. more school children, more seniors, more parents coming in behalf of their children. As far as possible, "normal" times should be chosen.

Question a sample of registered users after a physical library visit in a follow-up interview or survey. The interviewees should belong to the library's population to be served.

The questions could be:

- Did you borrow materials (e. g. books, games, music) for another person that has no library card (e. g. a child, a friend, a colleague)?
- Did you seek information on specific topics for another person that has no library card (e. g. a child, a friend, a colleague)?

NOTE As registered users could also act in behalf of other registered users, it is important to ask whether they acted for persons without a library card.

<p>Persentase responden yang menyatakan telah bertindak atas nama orang lain selama kunjungan dianggap mewakili persentase pemustaka tidak langsung yang menggunakan perpustakaan melalui pemustaka terdaftar.</p> <p>Mengidentifikasi atau memperkirakan jumlah orang dalam populasi yang akan dilayani. Tentukan jumlah pemustaka terdaftar yang termasuk dalam populasi yang akan dilayani dan tambahkan persentase pemustaka tidak langsung yang telah ditentukan.</p> <p>Persentase populasi yang dijangkau, termasuk pemustaka tidak langsung dihitung dengan menggunakan Rumus (A.42):</p> $\frac{A+B}{C} \times 100 \text{ (A.42)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah pemustaka terdaftar yang termasuk dalam populasi yang akan dilayani;</p> <p>B adalah jumlah pemustaka tidak langsung;</p> <p>C adalah total orang dalam populasi yang akan dilayani.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>The percentage of respondents that affirm having acted in behalf of others during the visit is considered as representing the percentage of indirect users that use the library via registered users.</p> <p>Identify or estimate the number of persons in the population to be served. Determine the number of registered users belonging to the population to be served and add the determined percentage of indirect users.</p> <p>The percentage of the population reached, including indirect users is calculated using Formula (A.42):</p> $\frac{A+B}{C} \times 100 \text{ (A.42)}$ <p>where</p> <p>A is the number of registered users belonging to the population to be served;</p> <p>B is the number of indirect users;</p> <p>C is the total number of persons in the population to be served.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>
---	---

CONTOH Populasi yang akan dilayani berjumlah 12.000 orang, dimana 4.300 orang = 35,83% adalah pemustaka terdaftar.

Dari 400 responden, 74 menjawab ya pada salah satu atau kedua pertanyaan = 18,5%. Pemustaka tidak langsung adalah 18,5% dari 4.300 = 795,5 orang.

Total orang dalam populasi yang dijangkau oleh perpustakaan, baik secara langsung maupun melalui perantara, adalah 5.095,5 = 42,46 %.

CATATAN 1 Pertanyaan ini dapat dimasukkan dalam survei yang menilai durasi waktu kunjungan fisik atau kegiatan pemustaka selama kunjungan.

CATATAN 2 Persentase pemustaka tidak langsung yang diperoleh dari survei dapat menjadi terlalu rendah, jika orang yang diwawancarai bertindak atas nama lebih dari satu orang, atau jika mereka takut untuk mengakui bahwa mereka meminjam bahan perpustakaan untuk orang lain.

Metode ini hanya dapat diterapkan pada kunjungan virtual jika pemustaka harus mengidentifikasi dirinya sendiri, sehingga dapat dibedakan anggota populasi yang dilayani.

Pertanyaan di akhir kunjungan virtual dapat berupa:

- Selama kunjungan Anda, apakah Anda mencari dan/atau mengunduh informasi untuk orang lain yang tidak memiliki kartu perpustakaan (misalnya anak, teman, kolega)?

Karena dapat terjadi duplikasi antara pengunjung fisik dan virtual, maka penghitungannya sebaiknya dipisahkan.

EXAMPLE The population to be served counts 12 000 persons, of which 4 300 = 35,83 % are registered users.

Out of 400 respondents, 74 answer yes to one or both of the questions =18,5 %. Indirect users would then be 18,5 % of 4 300 = 795,5.

The total number of persons in the population that the library reached, directly or via proxy, would be 5 095,5 = 42,46 %.

NOTE 1 The questions can be included in surveys assessing the time duration of physical visits or the user activities during a visit.

NOTE 2 The percentage of indirect users established by the survey can be too low, if interviewees have been acting on behalf of more than one person, or if they were afraid to admit that they borrowed materials for others.

The method can only be applied to virtual visits if users must identify themselves, so that members of the population to be served can be differentiated.

The question at the end of a virtual visit could be:

— During your visit, did you seek and/or download information for another person without a library card (e. g. a child, a friend, a colleague)?

As there can be duplication between physical and virtual visitors, the counts should be kept separate.

<p>A.2.4.2.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat dalam rentang 0 sampai 100. Nilai yang lebih tinggi untuk populasi yang dijangkau biasanya dianggap lebih baik daripada nilai yang lebih rendah.</p> <p>Apakah persentase pemustaka tidak langsung yang tinggi atau rendah dianggap lebih baik, tergantung pada tugas perpustakaan, sumber daya yang dimiliki dan komposisi demografis penduduk. Di lingkungan yang menyulitkan perpustakaan untuk menjangkau penduduknya, perpustakaan dapat dianggap berhasil jika menarik lebih banyak pemustaka, bahkan dengan cara yang tidak langsung. Di sisi lain, jika perpustakaan melayani populasi yang dengan cara tertentu diwajibkan untuk menggunakannya, seperti anggota lembaga pendidikan, maka dapat dilihat sebagai tidak cukup jika perpustakaan hanya menjangkau sebagian dari populasinya secara tidak langsung.</p>	<p>A.2.4.2.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer in the range of 0 to 100. A higher score for the population reached is normally considered better than a lower score.</p> <p>Whether a high or a low percentage of indirect users is considered better, depends on the library's tasks, its resources and on the demographic composition of the population. In surroundings that make it difficult for a library to reach its population, it can be seen as evident success if it attracts more users, even in an indirect way. On the other side, if a library serves a population that is in a way obliged to use it, such as the members of an educational institution, it could be seen as insufficient if the library reaches part of its population only in an indirect way.</p>
<p>A.2.4.2.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [21].</p>	<p>A.2.4.2.7 Source</p> <p>See Reference [21].</p>

<p>A.2.4.3 Kepuasan pemustaka</p> <p>A.2.4.3.1 Latar belakang</p> <p>Untuk semua jenis perpustakaan, penilaian kebutuhan pemustaka dan kepuasan mereka terhadap sumber daya dan layanan yang ditawarkan merupakan <i>isu</i> yang sangat penting. Kebutuhan dan keinginan pemustaka dapat diketahui, misalnya, melalui evaluasi data penggunaan atau keluhan dan saran pemustaka. <i>Focus group</i> dan wawancara dapat digunakan untuk menilai pendapat pemustaka. Untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh, kebanyakan perpustakaan lebih memilih survei yang menanyakan kepuasan pemustaka terhadap layanan dan sumber daya perpustakaan.</p> <p>Survei pemustaka dapat menanyakan tingkat pengalaman yang berbeda dengan layanan perpustakaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> — pengalaman dan kepuasan tertentu dengan layanan perpustakaan selama kunjungan terakhir ke perpustakaan atau pemustakaan terakhir layanan perpustakaan; — pengalaman dan kepuasan dalam jangka waktu yang lama dengan semua atau beberapa layanan perpustakaan; — pengalaman dan kepuasan dibandingkan dengan tingkat kualitas yang diharapkan. <p>Survei kepuasan membantu dalam menyesuaikan layanan perpustakaan dengan kebutuhan dan minat pemustaka. Survei ini mengungkapkan alasan ketidakpuasan dan dengan demikian membantu mendeteksi masalah dan kekurangan dalam pemberian layanan.</p>	<p>A.2.4.3 User satisfaction</p> <p>A.2.4.3.1 Background</p> <p>For all types of libraries, the assessment of users' needs and their satisfaction with the resources and services offered is a crucial issue. Users' needs and wishes can, for instance, be ascertained by the evaluation of usage data or of users' complaints and suggestions. Focus groups and interviews can be used for assessing user opinion.</p> <p>For a comprehensive overview most libraries prefer surveys that ask for the satisfaction of the user with the library's services and resources.</p> <p>User surveys can ask for different levels of experience with library services:</p> <ul style="list-style-type: none"> — the particular experience and satisfaction with library services during the last library visit or the last use of a library service; — the long-time experience and satisfaction with all or individual library services; — the experience and satisfaction compared with the expected quality level. <p>Satisfaction surveys assist in adapting a library's services to the needs and interests of the users. They reveal reasons for dissatisfaction and thus help to detect problems and shortcomings in the service delivery.</p>
<p>A.2.4.3.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai sejauh mana pemustaka merasa puas dengan layanan perpustakaan secara keseluruhan atau dengan layanan yang berbeda dari perpustakaan.</p>	<p>A.2.4.3.2 Objective</p> <p>To assess the degree to which users are satisfied with the library services as a whole or with different services of the library.</p>

<p>A.2.4.3.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua jenis perpustakaan.</p> <p>Membandingkan perpustakaan yang sama pada waktu yang berbeda dapat dilakukan. Membandingkan perpustakaan yang berbeda, pada umumnya, sangat sulit, dan hanya valid jika keadaan, pertanyaan, dan prosedurnya sama. Ada sejumlah survei kepuasan pemustaka yang tersedia, baik untuk perpustakaan umum maupun akademik, yang dapat digunakan sebagai perbandingan di antara perpustakaan dengan misi yang sama jika menggunakan kuesioner dan proses survei yang sama.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk menilai kepuasan kategori pemustaka tertentu, misalnya mahasiswa, staf pengajar, atau orang tua.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk mengukur persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan secara keseluruhan atau salah satu layanan publik perpustakaan. Misalnya</p> <ul style="list-style-type: none"> — jam buka — fasilitas belajar; — ketersediaan dokumen; — layanan peminjaman antar perpustakaan; — layanan pertanyaan dan referensi; — pelatihan pemustaka. <p>Aspek yang berbeda dari layanan individu juga dapat dinilai dalam survei yang sama, misalnya sikap staf referensi atau kenyamanan tempat duduk.</p>	<p>A.2.4.3.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all types of libraries.</p> <p>Comparing the same library at different points in time is possible. Comparing different libraries is, in general, very difficult, and only valid if the circumstances, questions, and procedures are identical. There are a number of user satisfaction surveys available, for both public and academic libraries, which can be used for comparison between libraries of similar mission when the same questionnaire and survey processes are used.</p> <p>The indicator can be used to assess the satisfaction of specific user categories, e.g. undergraduates, faculty members, or elderly people.</p> <p>The indicator can be used for measuring users' perceptions of the library service as a whole or any of the public services of a library. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> — opening hours; — study facilities; — availability of documents; — interlibrary lending service; — inquiry and reference service; — user training. <p>Different aspects of individual services can also be assessed within the same survey, e. g. attitudes of reference staff or comfort of seating.</p>
---	--

<p>A.2.4.3.4 Definisi indikator</p> <p>Penilaian rerata oleh pemustaka terhadap layanan perpustakaan secara keseluruhan atau layanan yang berbeda dari perpustakaan. Penilaian sebaiknya dalam skala numerik:</p> <ul style="list-style-type: none"> — skala empat poin, dari 1 sampai 4 dengan 1 sebagai nilai terendah, — skala lima poin, dari 1 sampai 5 dengan 1 sebagai nilai terendah, atau — skala tujuh poin, dari 1 hingga 7 dengan 1 sebagai nilai terendah. <p>Jenis skala lainnya, seperti 0 atau 1 hingga 9 atau 10, dll juga dapat dipertimbangkan.</p> <p>Karena beberapa orang yang diwawancarai mungkin tidak memiliki informasi, pengalaman atau pendapat tentang topik yang ditanyakan, alternatif jawaban tambahan di luar skala bernomor sebaiknya ditawarkan (misalnya "Saya belum pernah menggunakan layanan yang dimaksud", "Saya tidak memiliki pengalaman tentang topik tersebut", "Saya tidak punya pendapat").</p>	<p>A.2.4.3.4 Definition of the indicator</p> <p>The average rating by users of the library services as a whole or of different services of the library. The rating should be on a numeric scale, either:</p> <ul style="list-style-type: none"> — a four-point scale, from 1 to 4 with 1 as the lowest value, — a five-point scale, from 1 to 5 with 1 as the lowest value, or — a seven-point scale, from 1 to 7 with 1 as the lowest value. <p>Other types of scales, like 0 or 1 to 9 or 10 etc. may also be considered.</p> <p>As some of the interviewees may not have information, experience or opinion about the topic in question, an extra answering alternative outside the numbered scale should be offered (for instance "I have not used the service in question", "I don't have experience of the topic", "I have no opinion").</p>
---	--

A.2.4.3.5 Metode

Terdapat berbagai pendekatan pengukuran yang saling bersaing untuk kepuasan pemustaka. Metode yang paling banyak digunakan adalah metode pengukuran langsung, dimana pemustaka menilai layanan dan atributnya berdasarkan kepuasan mereka dan pentingnya layanan bagi mereka dalam skala yang berbeda.

Pendekatan lain yang terkenal di sektor perpustakaan adalah paradigma harapan-penolakan dalam berbagai varian. Pemustaka membandingkan kinerja produk dan layanan yang sebenarnya dengan harapan mereka sebelumnya. Jika harapan pemustaka terpenuhi atau bahkan terlampaui, maka pemustaka merasa puas. Perbedaan antara kinerja layanan dan ekspektasi dapat digunakan sebagai ukuran untuk menggambarkan seberapa baik tujuan telah tercapai. Pendekatan ini juga disebut analisis kesenjangan.

Perpustakaan juga telah menguji metode yang sangat sederhana yang dikembangkan di sektor komersial yang hanya bergantung pada satu pertanyaan dan dapat digunakan tanpa perlu melakukan survei yang lebih luas: *Net Promoter Score* (NPS).

Sebuah proyek baru di Finlandia mencoba mengukur kepuasan melalui daftar atribut yang diberi bobot dengan koefisien yang ditentukan oleh para ahli. Daftar yang sesuai digunakan juga untuk evaluasi layanan tertentu dan juga untuk perpustakaan secara keseluruhan. Metode ini disebut indeks komposit.

A.2.4.3.5 Methods

There are various and competing measurement approaches for user satisfaction. The most used method is the direct measurement method, where users rate the services and their attributes by their satisfaction and by the importance of the services to them on different scales.

Another well-known approach in the library sector is the expectancy-disconfirmation paradigm in different variants. Users compare the actual product and service performance with their prior expectations. In cases where user expectations are met or even exceeded, the user is satisfied. The difference between the service performance and the expectation can be used as a measure to describe how well the goal has been achieved. This approach is also called gap analysis.

Libraries have also tested a very simple method developed in the commercial sector that relies mainly on one question and that can be used without connection to a broader survey: the Net Promoter Score (NPS).

A new project in Finland tries to measure satisfaction via a list of attributes that are weighted by coefficients appointed by experts. An appropriate list is used as well for the evaluation of specific services as for the library as a whole. The method is called composite index.

Pertanyaan tentang status pemustaka dapat dimasukkan ke dalam kuesioner semua metode. Kategori pemustaka yang berbeda memiliki kebutuhan yang berbeda, sehingga data dapat dianalisis untuk mengidentifikasi bagaimana kepuasan terkait dengan variabel ini.

a) Metode pengukuran langsung

Rancanglah kuesioner sederhana yang berisi daftar layanan spesifik, dan/atau aspek layanan, yang akan dinilai. Skala empat, lima, atau tujuh poin umumnya disediakan untuk menjawab pertanyaan. Skala yang sama sebaiknya digunakan di seluruh kuesioner.

Ambil sampel pemustaka secara acak dan minta mereka untuk mengisi kuesioner. Data dapat dikumpulkan melalui kuesioner pos, kuesioner elektronik, wawancara tatap muka, atau wawancara melalui telepon, sesuai dengan kebutuhan.

Rerata kepuasan pemustaka untuk setiap layanan atau aspek layanan dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.43):

$$\frac{A}{B} \text{ (A.43)}$$

di mana

A adalah jumlah nilai untuk setiap layanan yang ditunjukkan oleh pemustaka;

B adalah jumlah orang yang menjawab pertanyaan.

Bulatkan ke satu angka di belakang koma.

Indikator ini dihitung dan dilaporkan secara terpisah untuk setiap pertanyaan dalam survei. Untuk setiap layanan, hitung juga frekuensi kemunculan setiap nilai. Kemudian hitung persentase untuk setiap nilai. Analisis tambahan ini menunjukkan bagaimana persepsi pemustaka didistribusikan di berbagai kemungkinan.

Pilihan pertanyaan tertentu dalam survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi sumber ketidakpuasan tertentu, dan untuk mengidentifikasi kepentingan relatif dari berbagai layanan.

Questions about user status can be included in the questionnaires of all methods. Different categories of users have different needs, so the data can be analysed to identify how satisfaction is related to these variables.

a) Direct measurement method

Design a simple questionnaire listing the specific services, and/or aspects of services, which are to be assessed. A four-, five-, or seven-point scale is generally provided for answering the questions. The same scale should be used throughout the questionnaire.

Draw a random sample of users and ask them to fill out the questionnaire. The data can be collected by a postal questionnaire, by an electronic questionnaire, by face to face interview, or by telephone interview, as appropriate.

The average user satisfaction for each service or aspect of service is calculated as shown in Formula (A.43):

$$\frac{A}{B} \text{ (A.43)}$$

where

A is the sum of the values for each service indicated by the users;

B is the number of persons answering the questions.

Round off to one decimal place.

This indicator is calculated and reported separately for each question in the survey. For each service, also count the frequency with which each value appears. Then calculate the percentage for each value. This additional analysis shows how the users' perceptions are distributed across the range of possibilities.

A specific selection of questions in the survey can be used to identify specific sources of dissatisfaction, and to identify the relative importance of various services.

<p>b) Metode analisis kesenjangan</p> <p>Analisis kesenjangan dapat digunakan untuk menghitung kepuasan pemustaka seperti yang didefinisikan oleh indikator ini, jika pertanyaan diajukan dengan tepat. Metode ini memberikan informasi tambahan mengenai harapan pelanggan yang tidak digunakan untuk perhitungan indikator ini.</p> <p>Rancanglah kuesioner yang berisi daftar layanan tertentu, dan/atau aspek layanan, yang akan dinilai. Sertakan pertanyaan yang meminta pemustaka untuk menilai layanan yang mereka terima saat ini. Skala empat, lima, atau tujuh poin biasanya disediakan untuk menjawab pertanyaan tersebut. Skala yang sama sebaiknya digunakan di seluruh kuesioner.</p> <p>Ambil sampel pemustaka secara acak dan minta mereka untuk mengisi kuesioner. Data dapat dikumpulkan melalui kuesioner pos, kuesioner elektronik, wawancara tatap muka, atau wawancara telepon, yang sesuai.</p> <p>Rerata kepuasan pemustaka untuk setiap layanan atau aspek layanan ditunjukkan pada Rumus (A.44):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.44)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah nilai untuk setiap layanan yang saat ini diterima oleh pemustaka;</p> <p>B adalah jumlah orang yang menjawab pertanyaan. Bulatkan ke satu tempat desimal.</p>	<p>b) Gap analysis method</p> <p>Gap analysis can be used for calculating user satisfaction as defined by this indicator, if questions are posed appropriately. The method provides additional information about customer expectations which is not used for the calculation of this indicator.</p> <p>Design a questionnaire listing the specific services, and/or aspects of services, which are to be assessed. Include questions asking users to rate the service they currently receive. A four-, five-, or seven-point scale is generally provided for answering the questions. The same scale should be used throughout the questionnaire.</p> <p>Draw a random sample of users and ask them to fill out the questionnaire. The data can be collected by a postal questionnaire, electronic questionnaire, face to face interview, or telephone interview, as appropriate.</p> <p>The average user satisfaction for each service or aspect of service is shown in Formula (A.44):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.44)}$ <p>where</p> <p>A is the sum of the values for each service as currently received by the users;</p> <p>B is the number of persons answering the questions.</p> <p>Round off to one decimal place.</p>
---	--

Kesenjangan (G) antara kualitas layanan yang dirasakan dan yang diharapkan untuk setiap layanan atau aspek layanan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.45):

$$G = \frac{A_p - A_e}{B} \quad (\text{A.45})$$

di mana

A_p adalah jumlah nilai yang saat ini diterima (dirasakan) untuk setiap layanan yang ditunjukkan oleh pemustaka;

A_e adalah jumlah nilai yang ingin mereka terima (yang diharapkan) untuk setiap layanan yang ditunjukkan oleh pemustaka;

B adalah jumlah orang yang menjawab pertanyaan.

Masukkan hanya orang yang menjawab kedua bagian pertanyaan. Bulatkan ke satu tempat desimal. Indikator ini dihitung dan dilaporkan secara terpisah untuk setiap pertanyaan dalam survei. Untuk setiap layanan, hitung juga frekuensi kemunculan setiap nilai. Kemudian hitung persentase untuk setiap nilai. Analisis tambahan ini menunjukkan bagaimana persepsi pemustaka didistribusikan di berbagai kemungkinan.

Pilihan pertanyaan tertentu dalam survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi sumber ketidakpuasan tertentu, dan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan berbagai layanan. Pertanyaan yang berkaitan dengan harapan pemustaka terhadap berbagai layanan dapat digunakan untuk mengidentifikasi layanan yang memiliki perbedaan terbesar antara harapan dan pengalaman.

The gap (G) between perceived and expected service quality for each service or aspect of service is calculated using Formula (A.45):

$$G = \frac{A_p - A_e}{B} \quad (\text{A.45})$$

where

A_p is the sum of the values currently received (perceived) for each service indicated by the users;

A_e is the sum of the values they would like to receive (expected) for each service indicated by the users;

B is the number of persons answering the question.

Include only those persons answering both parts of the question. Round off to one decimal place.

This indicator is calculated and reported separately for each question in the survey. For each service, also count the frequency with which each value appears. Then calculate the percentage for each value. This additional analysis shows how the users' perceptions are distributed across the range of possibilities.

A specific selection of questions in the survey can be used to identify specific sources of dissatisfaction, and to identify the relative importance of various services. Questions relating to users' expectations of the various services can be used to identify those where there is the greatest discrepancy between expectation and experience.

<p>c) <i>Net promoter score</i> (NPS)</p> <p>NPS pada awalnya dikembangkan sebagai ukuran loyalitas perusahaan (lihat Reichheld 2003). Metode ini mendapat perhatian luas karena kemudahan penggunaannya.</p> <p><i>Net promoter score</i> didasarkan pada asumsi bahwa ketika orang merekomendasikan sesuatu kepada orang lain, mereka bertanggung jawab atas kualitas dari apa yang mereka rekomendasikan. Skor ini menggunakan satu pertanyaan yang dijawab dengan skala numerik (0 sampai 10):</p> <p>— Seberapa besar kemungkinan Anda akan merekomendasikan perusahaan/produk/layanan kami kepada teman atau kolega Anda?</p> <p>Penilaian untuk jawaban ini didasarkan pada skala 0 hingga 10 (0 = tidak mungkin sama sekali, 10 = sangat mungkin). Responden dikelompokkan sebagai berikut:</p> <p>— Nilai 9-10 Promotor: pelanggan setia yang akan merekomendasikan institusi/layanan kepada orang lain</p> <p>— Skor 7-8 Pasif: pelanggan yang puas namun tidak antusias, rentan terhadap layanan kompetitif jika tersedia</p> <p>— Nilai 0-6 Pengkritik: pelanggan yang tidak puas yang dapat merusak reputasi institusi/layanan melalui promosi dari mulut ke mulut yang negatif</p>	<p>c) Net promoter score (NPS)</p> <p>The NPS was originally developed as company loyalty metric (see Reichheld 2003). The method found broad interest because of its ease of use.</p> <p>The net promoter score is based on the assumption that when people recommend something to somebody, they take a sort of responsibility for the quality of what they recommended. It uses a single question answered on a numerical scale (0 to 10):</p> <p>— How likely is it that you would recommend our company/product/service to a friend or colleague?</p> <p>The scoring for this answer is based on a 0 to 10 scale (0 = not likely at all, 10 = very likely). Respondents are grouped as follows:</p> <p>— Score 9-10 Promoters: loyal customers who will recommend the institution/service to others</p> <p>— Score 7-8 Passives: satisfied but unenthusiastic customers, vulnerable to competitive services if available</p> <p>— Score 0-6 Detractors: dissatisfied customers who can damage the reputation of the institution/service through negative word-of-mouth</p>
--	---

<p>NPS dihitung dengan mengurangi persentase responden yang merupakan pengkritik dari persentase responden yang merupakan pendukung. Untuk keperluan penghitungan NPS, responden pasif dihitung berdasarkan total responden, sehingga mengurangi persentase pengkritik dan pendukung, mendorong skor bersih sampai 0.</p> <p>Kepuasan pemustaka dihitung sebagai <i>net promoter score</i> seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.46):</p> $P - D \quad (A.46)$ <p>di mana</p> <p>P adalah persentase promotor dari semua responden; D adalah persentase pengkritik dari semua responden.</p> <p>Bulatkan ke satu angka di belakang koma. NPS adalah angka dengan rentang -100 hingga +100. CONTOH Dalam sebuah survei, 35% responden adalah promotor (mencentang 9 atau 10), 20% pasif (mencentang 7 atau 8), dan 45% adalah pengkritik (mencentang 0 sampai 6). NPS adalah $35 - 45 = -10$.</p>	<p>The NPS is calculated by subtracting the percentage of respondents who are detractors from the percentage of respondents who are promoters. For purposes of calculating an NPS, passives count toward the total number of respondents, thus decreasing the percentage of detractors and promoters and pushing the net score toward 0.</p> <p>User satisfaction is calculated as net promoter score as shown in Formula (A.46):</p> $P - D \quad (A.46)$ <p>where</p> <p>P is the percentage of promoters of all respondents; D is the percentage of detractors of all respondents.</p> <p>Round off to one decimal point. The NPS is a number on the range -100 to + 100. EXAMPLE In a survey, 35 % of respondents are promoters (ticking 9 or 10), 20 % are passives (ticking 7 or 8), and 45 % are detractors (ticking 0 to 6). The NPS is $35 - 45 = -10$.</p>
<p>Selain perkiraan mereka dalam merekomendasikan lembaga/layanan, responden diberikan pertanyaan sederhana "Mengapa?" yang memberikan kesempatan untuk menjustifikasi perkiraan mereka. Tidak ada jawaban yang telah ditentukan sebelumnya. Keuntungannya adalah jawaban spontan dapat mencakup bidang yang luas dan mengandung ide-ide baru. Kerugiannya adalah sulit dan membutuhkan banyak tenaga untuk membuat kode dan menganalisis data yang terkumpul.</p> <p>Perpustakaan telah mulai menggunakan NPS sebagai cara yang cepat dan sederhana untuk menilai tingkat kepuasan pemustaka. <i>Net Promoter Score</i> dapat digunakan untuk seluruh perpustakaan maupun untuk layanan tertentu.</p>	<p>In addition to their estimate of recommending the institution/service, the respondents are asked the simple question "Why?" which gives the opportunity of justifying their estimate. There are no pre-defined answers. The advantage is that spontaneous answers may cover a broad field and contain new ideas. The disadvantage is that it is difficult and labour-intensive to code and analyse the collected data.</p> <p>Libraries have started to use NPS as a quick and simple way for assessing satisfaction grades of their users. Net promoter score can be used for the whole library as well as for specific services.</p>

d) Indeks komposit
 Metode ini mengevaluasi kepuasan pemustaka dengan cara yang lebih berbeda dengan memberikan beberapa variabel atau atribut pada layanan perpustakaan tertentu. Setiap atribut diberi bobot dengan koefisien yang berasal dari pendapat para ahli mengenai tingkat kepentingannya.
 CONTOH 1: Bobot atribut layanan

- 1) Layanan ini bermanfaat (100)
- 2) Saya dapat menemukan apa yang saya cari dalam layanan ini (99)
- 3) Layanan ini mudah digunakan (87)
- 4) Menggunakan layanan ini menghemat waktu (82)
- 5) Dalam skala 0-10, seberapa besar kemungkinan Anda akan merekomendasikan layanan ini kepada orang lain? (0 adalah yang terendah dan 10 adalah yang tertinggi) (78)
- 6) Menggunakan layanan ini menyenangkan (62)
- 7) Dalam skala 0-10, bagaimana Anda menilai layanan ini? (0 adalah yang terendah dan 10 adalah yang tertinggi) (62)

Atribut yang digunakan dan jumlahnya untuk menghitung Indeks Komposit dapat ditentukan oleh masing-masing perpustakaan, tetapi persyaratan perbandingan dan komparabilitas rangkaian waktu sebaiknya dipertimbangkan. Nilai bobot biasanya diberikan sebelum survei dilakukan, tetapi pembobotan *ex post* juga dapat dilakukan. Indeks komposit dihitung seperti yang ditunjukkan pada Contoh 2.

d) Composite index
 This method evaluates user satisfaction in a more differentiated way by assigning several variables or attributes to the specific library services. Each attribute is weighted with coefficients derived from experts' opinions on its importance.
 EXAMPLE 1: Weighted attributes of services

- 1) The service is useful (100)
- 2) I am able to find what I am looking for in the service (99)
- 3) The service is easy to use (87)
- 4) Using the service saves time (82)
- 5) On a scale from 0-10, how likely is it that you would recommend the service to others? (0 being the lowest and 10 being the highest) (78)
- 6) Using the service is enjoyable (62)
- 7) On a scale from 0-10, how would you rate the service? (0 being the lowest and 10 being the highest) (62)

The attributes used and their number for counting the Composite Index may be decided by the individual library, but the requirements of benchmarking and the comparability of the time series should be considered. The weight values are usually given in advance of a survey, but *ex post* weighting is also possible. The composite index is counted as shown in Example 2.

EXAMPLE 2: Calculation of the composite index (with the weighted attributes of example 1)

CONTOH : Kalkulasi indeks komposit (dengan atribut berbobot dari contoh 1)

Attribute ¹⁾	Weight (W) ¹⁾	Ratio (R) ³⁾	Measured Score (Ms) ⁴⁾	Min (A)	Max (B)	Range (L) ⁵⁾	Weighted Score (Sw) ⁶⁾
1	100	0,18	4,5	1	5	4	0,16
2	99	0,17	4,0	1	5	4	0,13
3	87	0,15	3,6	1	5	4	0,10
4	82	0,14	4,0	1	5	4	0,11
5 ⁸⁾	78	0,14	30,0	-100	100	200	0,09
6	62 ⁹⁾	0,11	3,9	1	5	4	0,08
7	62 ⁹⁾	0,11	8,0	0	10	10	0,09
Weight Sum(S) 570 ²⁾		1,00 ³⁾					$I_{UX} = 0,76$ ⁷⁾

<p>1) Atribut dalam urutan yang diputuskan oleh para ahli berdasarkan bobot relatif (W) yang diberikan</p> <p>2) $S = \sum W_i$, di mana $i = 1, \dots, N$; N adalah jumlah atribut</p> <p>3) $R = W / S$; jumlah Rasio harus 1</p> <p>4) Ms: Hasil dari survei pemustaka</p> <p>5) $L = B - A$ (dari setiap Atribut)</p> <p>6) $S_w = \frac{R \times (M_s - A)}{L}$</p> <p>di mana Sw adalah skor terbobot; R adalah rasio; Ms adalah skor yang diukur; A adalah atribut minimum; L adalah rentang.</p>	<p>1) Attributes in the order decided by the experts according to relative weight (W) given</p> <p>2) $S = \sum W_i$, where $i = 1, \dots, N$; N is number of attributes</p> <p>3) $R = W / S$; sum of Ratios must be 1</p> <p>4) Ms: Results from the user survey</p> <p>5) $L = B - A$ (of each Attribute)</p> <p>6) $S_w = \frac{R \times (M_s - A)}{L}$</p> <p>where Sw is the weighted score; R is the ratio; Ms is the measured score; A is the minimum attribute; L is the range.</p>
<p>7) Komposit dihitung: $lux = \sum S_w i$, di mana $i = 1, \dots, N$; N adalah jumlah atribut</p> <p>8) Dalam contoh ini, Net Promoter Score (NPS) dimasukkan sebagai salah satu atribut</p> <p>9) Lebih dari satu atribut dapat diberikan nilai bobot yang sama jika diinginkan</p> <p>Nilai terbobot merepresentasikan kepuasan pemustaka pada setiap atribut. Skor terbobot untuk atribut tertentu dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.47):</p> $\frac{R \times (M_s - A)}{L} \quad (A.47)$ <p>dimana R adalah rasio; Ms adalah skor yang diukur; A adalah atribut minimum; L adalah rentang. Bulatkan ke dua titik desimal. Agar dapat diperbandingkan, bobot atribut harus dijaga konstan selama beberapa siklus survei, tetapi juga harus dievaluasi ulang secara berkala.</p>	<p>7) The Composite Index is calculated: $lux = \sum S_w i$, where $i = 1, \dots, N$; N is number of attributes</p> <p>8) In this example, the Net Promoter Score (NPS) was included as one of the attributes</p> <p>9) More than one attribute can be given same weight value if desired</p> <p>The weighted scores represent the user satisfaction on each attribute. The weighted score for a specific attribute is calculated as shown in Formula (A.47):</p> $\frac{R \times (M_s - A)}{L} \quad (A.47)$ <p>where R is the ratio; Ms is the measured score; A is the minimum attribute; L is the range. Round off to two decimal points. For comparability, the weights of the attributes shall be kept constant during several survey cycles, but they must also be re-evaluated regularly.</p>

<p>A.2.4.3.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>a) Pengukuran langsung: Untuk setiap layanan atau aspek layanan, indikator ini berupa angka dengan satu angka di belakang koma antara 1 dan 4, 1 dan 5, atau 1 dan 7, tergantung skala yang dipilih.</p> <p>b) Metode analisis kesenjangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Jika $G = 0$ (netral), tidak ada kesenjangan antara kualitas layanan yang dirasakan dan yang diharapkan; — Jika $G > 0$ (kesenjangan positif), maka layanan yang dirasakan lebih baik dari yang diharapkan; — Jika $G < 0$ (kesenjangan negatif), maka layanan yang dirasakan lebih buruk dari yang diharapkan. <p>Semakin dekat kesenjangan (G) mendekati nol, semakin baik keseimbangan antara kepuasan dan kepentingan.</p> <p>Namun, kesenjangan (G) antara -0,5 dan +0,5 dapat dianggap dapat diterima:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Jika G berada di antara +0,5 dan +1,0, terlalu banyak sumber daya yang dialokasikan untuk aspek tersebut; — Jika G berada di antara -0,5 dan -1,0, langkah-langkah untuk meningkatkan aspek tersebut sebaiknya dipertimbangkan; — Jika $G < -1,0$ atau $g > +1,0$, situasinya kritis: Tindakan segera diperlukan terutama ketika nilai G negatif. <p>c) Untuk <i>Net Promoter Score</i> yang berkisar antara -100 hingga +100, angka positif pada umumnya dianggap baik.</p> <p>d) Indeks komposit: Skor terbobot adalah angka antara 0 dan 1. Angka yang lebih tinggi menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi.</p>	<p>A.2.4.3.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>a) Direct measurement: For each service or aspect of a service, this indicator is a number with one decimal place between 1 and 4, 1 and 5, or 1 and 7, depending on the scale chosen.</p> <p>b) Gap analysis method:</p> <ul style="list-style-type: none"> — If $G = 0$ (neutral), there is no gap between the perceived and expected quality of service; — If $G > 0$ (positive gap), then perceived service is better than expected; — If $G < 0$ (negative gap), then perceived service is worse than expected. <p>The closer the gap (G) is to zero, the better balance there is between satisfaction and importance.</p> <p>The gap (G) between -0,5 and +0,5 may be considered acceptable, however:</p> <ul style="list-style-type: none"> — If G is between +0,5 and +1,0, too many resources may be allocated for the aspect; — If G is between -0,5 and -1,0, measures to improve the aspect should be considered; — If $G < -1,0$ or $g > +1,0$, the situation is critical: Immediate measures are necessary especially when G-value is negative. <p>c) For the Net Promoter Score that ranges from -100 to +100, a positive number will generally be considered as good.</p> <p>d) Composite index: The weighted score is a number between 0 and 1. A higher number would indicate higher satisfaction.</p>
---	--

<p>e) Umum:</p> <p>Indikator kepuasan pemustaka, baik yang dihitung melalui pengukuran langsung, analisis kesenjangan, <i>Net Promoter Score</i>, atau Indeks Komposit, sebaiknya selalu digunakan bersama dengan indikator lain untuk kualitas layanan dan dengan statistik penggunaan layanan yang dievaluasi.</p> <p>Tingkat kepuasan yang tinggi dianggap baik dan dapat digunakan sebagai alat pemasaran yang efisien bagi perpustakaan. Kepuasan yang rendah terhadap suatu layanan menunjukkan adanya kekurangan dalam pemberian layanan. Komentar terbuka dari pemustaka dalam kuesioner dapat memberikan informasi lebih lanjut tentang alasan ketidakpuasan. Untuk interpretasi skor, penting untuk diingat bahwa hasilnya didasarkan pada pendapat subyektif dari sampel pemustaka secara acak. Keadaan individu pada saat survei dapat memengaruhi jawaban.</p> <p>Faktor yang penting adalah harapan pemustaka. Jika mereka tidak memiliki pengalaman dengan layanan berkualitas tinggi, mereka dapat merasa puas dengan kualitas yang lebih rendah, yang merupakan salah satu alasan mengapa sulit untuk membandingkan satu perpustakaan dengan perpustakaan lainnya.</p>	<p>e) General:</p> <p>The indicator user satisfaction, whether calculated via direct measurement, gap analysis, Net Promoter Score, or Composite Index, should always be used together with other indicators for service quality and with usage statistics for the services that are evaluated.</p> <p>High satisfaction rates are seen as good and can be used as an efficient marketing tool of the library. Low satisfaction with a service points to shortcomings in the service delivery. The open comments of users in the questionnaires can give more information about the reasons for dissatisfaction.</p> <p>For the interpretation of the scores, it is important to bear in mind that the results are based on the subjective opinion of a random sample of users. Individual circumstances at the time of the survey can influence the answers.</p> <p>An important factor is the expectation of the users. If they have not had experience of high quality services, they can be satisfied with lower quality, which is one reason why it is difficult to compare one library with another.</p>
<p>A.2.4.3.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [17]; — Referensi [25] hal. 118 - 122; — Referensi [36] hal. 105 - 111; — Referensi [42] hal. 43 - 53; — Referensi [26] (<i>Skor Promotor Bersih</i>); — Referensi [27] (<i>Indeks Komposit</i>). 	<p>A.2.4.3.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [17]; — Reference [25] pp. 118 - 122; — Reference [36] pp. 105 - 111; — Reference [42] pp. 43 - 53; — Reference [26] (<i>Net Promoter Score</i>); — Reference [27] (<i>Composite Index</i>).

<p>A.2.4.4 Kesiediaan untuk menggunakan kembali A.2.4.4.1 Latar belakang Perpustakaan menyediakan layanan referensi, yaitu pemberian bantuan dan informasi lisan atau tertulis, sebagai tanggapan terhadap permintaan pemustaka, baik secara tatap muka maupun secara virtual. Penting bagi perpustakaan untuk mengevaluasi tidak hanya ketepatan dan kecepatan transaksi referensi mereka, tetapi juga apresiasi pemustaka terhadap layanan tersebut. Kriteria kesiediaan untuk kembali menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap layanan secara keseluruhan. Banyak faktor yang memengaruhi apresiasi pemustaka ini, seperti kualitas tanggapan referensi, perilaku pustakawan, atau kemudahan antarmuka dalam layanan referensi virtual.</p>	<p>A.2.4.4 Willingness to return A.2.4.4.1 Background Libraries provide reference services, i.e., oral or written information and assistance, in response to user requests, both face-to-face and virtually. It is important for libraries to evaluate not only the accuracy and speed of their reference transactions, but also the users' appreciation of the service. The criterion of willingness to return points to user satisfaction with the service as a whole. Many factors affect this user appreciation, such as the quality of the reference response, the librarian's behaviour, or the ease of the interface in a virtual reference service.</p>
<p>A.2.4.4.2 Tujuan Untuk menilai keefektifan transaksi referensi berdasarkan kesiediaan pemustaka untuk kembali ke meja referensi (atau ke layanan referensi virtual).</p>	<p>A.2.4.4.2 Objective To assess the effectiveness of a reference transaction by the user's willingness to return to the reference desk (or to a virtual reference service).</p>
<p>A.2.4.4.3 Ruang lingkup Indikator ini relevan untuk semua perpustakaan yang memiliki layanan referensi. Perbandingan dapat dilakukan antara perpustakaan dengan misi dan sasaran yang sama jika jenis layanan referensi yang sama disediakan. Indikator ini dapat diterapkan untuk referensi tradisional tatap muka dan referensi virtual.</p>	<p>A.2.4.4.3 Scope The indicator is relevant for all libraries with a reference service. Comparison is possible between libraries of similar mission and goals if a similar type of reference service is provided. The indicator is applicable for traditional face-to-face reference and for virtual reference.</p>
<p>A.2.4.4.4 Definisi indikator Persentase transaksi referensi setelah pemustaka menyatakan bersedia kembali ke meja referensi (ke layanan referensi virtual) dengan pertanyaan lain. CATATAN 1 Pertanyaan referensi dapat berupa fakta, dokumen, atau saran tentang sumber untuk subjek pemustaka. CATATAN 2 Definisi ini tidak mencakup pertanyaan informasi (pertanyaan yang bersifat mengarahkan dan administratif). CATATAN 3 Pertanyaan referensi virtual dapat disampaikan melalui email atau formulir web. Indikator ini tidak menilai kecepatan transaksi referensi atau ketepatan jawaban referensi.</p>	<p>A.2.4.4.4 Definition of the indicator The percentage of reference transactions after which users state that they are willing to return to the reference desk (to the virtual reference service) with another question. NOTE 1 Reference questions can regard facts, documents, or advice on sources for the user's subject. NOTE 2 The definition excludes informational questions (directional and administrative inquiries). NOTE 3 Virtual reference questions can be delivered by e-mail or web forms. This indicator does not assess the speed of the reference transaction or the accuracy of the reference answers.</p>

A.2.4.4.5 Metode

a) Pemustaka referensi aktual

Pemustaka aktual ditanyai setelah wawancara referensi dalam wawancara atau survei lanjutan. Setelah transaksi referensi dalam layanan referensi virtual, survei web ditawarkan. Pemustaka menjawab pertanyaan mengenai kesediaan mereka untuk kembali:

- Berdasarkan pengalaman transaksi referensi ini, jika Anda memiliki pilihan, apakah Anda akan kembali lagi ke meja referensi ini (layanan referensi virtual ini) dengan pertanyaan lain?

Kesediaan untuk kembali dihitung dengan menggunakan Rumus (A.48):

$$\frac{A}{B} \times 100 \quad (\text{A.48})$$

di mana

A adalah jumlah orang yang menjawab "Ya";

B adalah total orang yang menjawab.

Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.

A.2.4.4.5 Method

a) Actual reference users

Actual users are questioned after a reference interview in a follow-up interview or survey. After a reference transaction in a virtual reference service, a web survey is offered. Users answer the question as to their willingness to return:

- Based on the experience of this reference transaction, if you had the option, would you return to this reference desk (this virtual reference service) again with another question?

The willingness to return is calculated using Formula (A.48):

$$\frac{A}{B} \times 100 \quad (\text{A.48})$$

where

A is the number of persons answering "Yes";

B is the total number of persons answering.

Round off to the nearest integer.

b) Metode pemustaka proksi

Proksi atau pemustaka pengganti mengajukan pertanyaan referensi di meja referensi (dalam layanan referensi virtual). Mereka mengamati perilaku staf dan semua keadaan yang berkaitan dengan transaksi referensi.

Setelah transaksi referensi, pemustaka proksi menjawab pertanyaan mengenai kesediaan mereka untuk kembali:

- Berdasarkan pengalaman transaksi referensi ini, jika Anda memiliki pilihan, apakah Anda akan kembali lagi ke meja referensi ini (layanan referensi virtual ini) dengan pertanyaan lain?

Kesediaan untuk kembali dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.49):

$$\frac{A}{B} \times 100 \quad (A.49)$$

di mana

A adalah jumlah orang yang menjawab "Ya";

B adalah total orang yang menjawab.

Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.

Untuk mengetahui lebih jauh tentang alasan kesediaan atau ketidaksiediaan untuk kembali, perpustakaan dapat mengajukan lebih banyak pertanyaan seperti:

- Apakah pustakawan referensi (layanan virtual) mudah didekati?
- Apakah pustakawan referensi menunjukkan kompetensi?
- Apakah pustakawan referensi mengajukan setidaknya satu pertanyaan untuk mengetahui lebih lanjut tentang kebutuhan informasi Anda?
- Jika Anda dirujuk ke sumber informasi, baik di dalam maupun di luar perpustakaan, apakah pustakawan memeriksa apakah Anda mendapatkan jawaban yang bermanfaat?
- Apakah pustakawan pada akhirnya menanyakan apakah informasi yang diberikan telah memenuhi kebutuhan informasi Anda?

b) Proxy user method

Proxy or surrogate users ask a reference question at the reference desk (in the virtual reference service). They observe staff behaviour and all circumstances related to the reference transaction.

After the reference transaction, the proxy users answer the question as to their willingness to return:

- Based on the experience of this reference transaction, if you had the option, would you return to this reference desk (this virtual reference service) again with another question?

The willingness to return is calculated as shown in Formula (A.49):

$$\frac{A}{B} \times 100 \quad (A.49)$$

where

A is the number of persons answering "Yes";

B is the total number of persons answering.

Round off to the nearest integer.

In order to know more about the reasons of willingness or non-willingness to return, libraries could ask more questions such as:

- Was the reference librarian (the virtual service) easily approachable?
- Did the reference librarian show competence?
- Did the reference librarian ask at least one question to find out more about your information need?
- If you were referred to a source, either inside or outside of the library, did the librarian check whether you got a helpful answer?
- Did the librarian finally ask you whether the information provided fully met your information needs?

<p>A.2.4.4.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Nilai yang tinggi dianggap baik. Ini berarti bahwa persentase transaksi referensi yang tinggi berhasil menurut penilaian pemustaka aktual atau pemustaka pengganti (<i>proxy users</i>).</p> <p>Jika skornya rendah, perpustakaan dapat mengidentifikasi alasannya melalui aspek yang dinilai oleh pemustaka. Salah satu reaksinya adalah dengan mengadakan pelatihan staf dalam hal keterampilan interpersonal.</p>	<p>A.2.4.4.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. A high score is considered good. It means that a high percentage of reference transactions were successful according to the rating of actual or proxy users.</p> <p>If the score is low, the library can identify the reasons via the aspects rated by the users. One reaction could be to organize staff training in interpersonal skills.</p>
<p>A.2.4.4.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [19] dan Referensi [31].</p>	<p>A.2.4.4.7 Source(s)</p> <p>See Reference [19] and Reference [31].</p>
<p>A.2.4.5 Persentase responden survei yang mengetahui perpustakaan</p> <p>A.2.4.5.1 Latar belakang</p> <p>Sangat penting bagi semua jenis perpustakaan bahwa pemustaka potensial untuk mengetahui keberadaan perpustakaan, koleksi dan layanan yang tawarkan. Tingkat pengetahuan ini tidak hanya memengaruhi penggunaan secara fisik dan virtual, tetapi juga memengaruhi minat penyandang dana dan donatur.</p>	<p>A.2.4.5 Percentage of survey respondents who know the library</p> <p>A.2.4.5.1 Background</p> <p>It is vital for all types of libraries that the potential users be aware of their existence, their collections and the services that they offer. This awareness level can influence not only the physical and virtual usage, but also the liberality of funders and donators.</p>
<p>A.2.4.5.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai sejauh mana perpustakaan dikenal oleh masyarakat yang akan dilayani.</p>	<p>A.2.4.5.2 Objective</p> <p>To assess to what extent a library is known to its population to be served.</p>
<p>A.2.4.5.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini berlaku untuk semua perpustakaan. Indikator ini kurang relevan untuk perpustakaan yang berafiliasi dengan lembaga dengan keanggotaan yang jelas, di mana masyarakat diwajibkan untuk menggunakannya.</p> <p>Perpustakaan lembaga pendidikan atau perusahaan komersial biasanya akan diketahui oleh anggota lembaga atau perusahaan tersebut. Perpustakaan umum mungkin memiliki lebih banyak kesulitan untuk mencapai tingkat kesadaran yang tinggi di lingkungannya. Perpustakaan nasional atau perpustakaan penelitian umum yang melayani peneliti di seluruh dunia akan memiliki lebih banyak masalah untuk mencapai publisitas di kalangan pemustaka potensial mereka.</p> <p>Oleh karena itu, perbandingan di antara perpustakaan dengan jenis yang berbeda memiliki validitas yang terbatas.</p>	<p>A.2.4.5.3 Scope</p> <p>The indicator is applicable to all libraries. It is less relevant for libraries who are affiliated to an institution with a defined membership, where the population is in a way obliged to use them.</p> <p>A library of an educational institution or of a commercial firm will usually be known to the members of the institution or firm. Public libraries can have more difficulties to achieve a high level of awareness in their surroundings. National libraries or general research libraries that serve researchers worldwide will have still more problems to reach publicity in their potential usership.</p> <p>Comparisons between libraries of different types are therefore of limited validity.</p>

<p>A.2.4.5.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase responden survei yang menyatakan bahwa mereka mengetahui perpustakaan dan/atau layanan dasarnya.</p> <p>CATATAN: Hal ini tidak berarti bahwa responden telah mengunjungi perpustakaan atau menggunakan layanannya.</p>	<p>A.2.4.5.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of survey respondents that state that they know the library and/or its basic services.</p> <p>NOTE This does not necessarily mean that the respondents have already visited the library or used its services.</p>
<p>A.2.4.5.5 Metode</p> <p>A.2.4.5.5.1 Survei terhadap sampel populasi perpustakaan yang dilayani, termasuk pemustaka aktif dan non-pemustaka mengenai pengetahuannya tentang perpustakaan.</p> <p>Pertanyaannya adalah:</p> <p>— Apakah anda mengetahui (nama) perpustakaan ini yang melayani kepentingan spesifik lembaga (perusahaan, komunitas, kawasan kota, wilayah, negara) anda dan yang dapat anda gunakan?</p> <p>Persentase responden survei yang mengetahui perpustakaan tersebut dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.50):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.50)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah orang yang menjawab "ya"; B adalah total orang yang menjawab.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>Pertanyaan ini dapat diajukan melalui telepon atau surat, atau dengan mewawancarai sampel orang secara acak di tempat atau situasi tertentu, misalnya di kantin sebuah institusi atau di bagian komunitas yang sering dikunjungi.</p> <p>Populasi dari mana orang yang diwawancarai sebaiknya sebanyak mungkin sesuai dengan kelompok target perpustakaan.</p>	<p>A.2.4.5.5 Methods</p> <p>A.2.4.5.5.1 Survey a sample of the library's population to be served, including active users and non-users of the library as to their awareness of the library.</p> <p>The question is:</p> <p>— Do you know this library (name) that serves the specific interests of your institution (firm, community, town quarter, region, country) and that you can use?</p> <p>The percentage of survey respondents who know the library is calculated as shown in Formula (A.50):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.50)}$ <p>where</p> <p>A is the number of persons answering "yes"; B is the total number of persons answering.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>The question could be asked by phone or mail, or by interviewing a random sample of persons in specific localities or situations, e.g. in the cafeteria of an institution or in frequented parts of a community.</p> <p>The population from which the interviewees are taken should as much as possible correspond to the individual library's target groups.</p>

<p>A.2.4.5.5.2 Untuk mendapatkan hasil yang lebih rinci, survei dapat menanyakan apakah orang yang diwawancarai mengetahui layanan utama yang ditawarkan perpustakaan.</p> <p>Pertanyaannya dapat berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Layanan apa saja yang ditawarkan (nama) perpustakaan ini? Centang semua yang Anda ketahui. <p>CONTOH 1 (untuk perpustakaan penelitian)</p> <ul style="list-style-type: none"> — koleksi digital — katalog — referensi dan informasi — layanan peminjaman — dukungan penelitian <p>CONTOH 2 (untuk perpustakaan umum)</p> <ul style="list-style-type: none"> — koleksi cetak — koleksi digital — katalog — layanan peminjaman — perpustakaan anak-anak — kegiatan, pameran <p>Persentase responden survei yang mengetahui perpustakaan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.51):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.51)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah orang yang memeriksa setidaknya setengah dari layanan yang disebutkan; B adalah total orang yang menjawab.</p> <p>CATATAN: Peringkat rerata kesadaran dapat dihitung untuk setiap layanan.</p>	<p>A.2.4.5.5.2 In order to get a more detailed result, the survey can ask whether the interviewees know the main services that the library offers.</p> <p>The question could be:</p> <ul style="list-style-type: none"> — What services does this library (name) offer? Check all you know. <p>EXAMPLE 1 (for a research library)</p> <ul style="list-style-type: none"> — digital collections — catalogues — reference and information — lending services — research support <p>EXAMPLE 2 (for a public library)</p> <ul style="list-style-type: none"> — print collections — digital collections — catalogues — lending services — children’s library — events, exhibitions <p>The percentage of survey respondents who know the library is calculated using Formula (A.51):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.51)}$ <p>where</p> <p>A is the number of persons checking at least half the services named; B is the total number of persons answering.</p> <p>NOTE An average rating of awareness can be calculated for each service.</p>
<p>A.2.4.5.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Nilai yang tinggi dianggap baik. Hal ini menunjukkan apakah perpustakaan telah berhasil membuat dirinya dikenal.</p>	<p>A.2.4.5.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. A high score is considered good. It shows whether the library has succeeded in making itself known.</p>
<p>A.2.4.5.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO 21246:2019, A.4.1</p>	<p>A.2.4.5.7 Source(s)</p> <p>See ISO 21246:2019, A.4.1</p>

<p>A.2.4.6 Persentase responden survei yang merasa penting bagi lembaga, asosiasi, komunitas, wilayah atau negara mereka untuk memiliki perpustakaan</p> <p>A.2.4.6.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan biasanya melayani suatu lembaga (misalnya sekolah, universitas, perusahaan komersial), asosiasi (misalnya asosiasi profesional, masyarakat terpelajar) atau wilayah geografis tertentu (misalnya komunitas atau kawasan kota, wilayah atau - sebagai perpustakaan nasional - suatu negara). Perpustakaan menawarkan sumber daya, layanan dan fasilitas untuk kebutuhan informasi, penelitian, pendidikan, budaya atau rekreasi bagi para pemustaka potensial. Selain itu, perpustakaan juga sering berfungsi sebagai titik pertemuan dan membantu menciptakan rasa memiliki terhadap lembaga, komunitas atau daerah.</p> <p>Indikator ini menunjukkan apakah perpustakaan telah berhasil membuat pemustaka potensial mereka menghargai keberadaannya.</p>	<p>A.2.4.6 Percentage of survey respondents who feel it is important that their institution, association, community, region or country has a library</p> <p>A.2.4.6.1 Background</p> <p>Libraries usually serve either an institution (e. g. a school, a university, a commercial firm), an association (e. g. a professional association, a learned society) or a specific geographical area (e. g. a community or town quarter, a region or – as national libraries – a nation). They offer resources, services and facilities for the informational, research, educational, cultural or recreational needs of their potential users. In addition, they often serve as meeting points and help to create a sense of belonging to the institution, community or area.</p> <p>The indicator shows whether the library has succeeded in making their potential users value their existence.</p>
<p>A.2.4.6.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai apakah nilai perpustakaan yang menawarkan layanan khusus untuk mereka diakui oleh pemustaka potensial.</p>	<p>A.2.4.6.2 Objective</p> <p>To assess whether the value of a library that offers specific services for them is recognized by the potential users.</p>
<p>A.2.4.6.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini berlaku untuk semua perpustakaan. Perbandingan di antara perpustakaan dengan jenis dan misi dan yang sama dapat dilakukan.</p>	<p>A.2.4.6.3 Scope</p> <p>The indicator is applicable to all libraries. Comparison between libraries of a similar type and mission is possible.</p>
<p>A.2.4.6.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase responden survei yang merasa penting adanya perpustakaan khusus yang melayani institusi mereka (misalnya sekolah, universitas, perusahaan komersial) atau asosiasi, komunitas, kawasan kota, wilayah atau negara.</p> <p>CATATAN 1 Hal ini tidak berarti bahwa responden telah mengunjungi perpustakaan atau menggunakan layanannya.</p> <p>CATATAN 2 Sebuah lembaga, asosiasi, komunitas, wilayah atau negara dapat memiliki lebih dari satu perpustakaan.</p>	<p>A.2.4.6.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of survey respondents who feel it is important that there is a specific library that serves their institution (e. g. school, university, commercial firm) or association, community or town quarter, region or nation.</p> <p>NOTE 1 This does not necessarily mean that the respondents have already visited the library or used its services.</p> <p>NOTE 2 An institution, association, community, region or nation can house more than one library.</p>

<p>A.2.4.6.5 Metode</p> <p>Survei sampel dari populasi perpustakaan yang dilayani, termasuk pemustaka aktif dan non-pemustaka mengenai persepsi mereka tentang pentingnya perpustakaan.</p> <p>Pertanyaannya adalah:</p> <p>— Apakah anda merasa penting adanya perpustakaan khusus yang melayani lembaga ini (atau: asosiasi, komunitas, kawasan kota, wilayah, negara)?</p> <p>Pertanyaan ini dapat diajukan melalui telepon, surat, atau wawancara.</p> <p>Persentase responden survei yang merasa penting bagi lembaga, asosiasi, komunitas, wilayah, atau negara mereka untuk memiliki perpustakaan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.52):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.52)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah orang yang menjawab "ya" untuk pertanyaan tersebut;</p> <p>B adalah total orang yang menjawab.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>Untuk mendapatkan hasil yang lebih rinci, skala lima poin dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan ini:</p> <p>— Seberapa penting bagi Anda untuk memiliki perpustakaan seperti itu? (cukup tidak penting 1 - 2 - 3 - 4 - 5 sangat penting)</p> <p>Dalam hal ini, nilai rerata tingkat kepentingan dapat dihitung dari jawaban-jawaban tersebut.</p>	<p>A.2.4.6.5 Method</p> <p>Survey a sample of the library's population to be served, including active users and non-users of the library as to their perception of the library's importance.</p> <p>The question is:</p> <p>— Do you feel it is important that there is a specific library serving this institution (or: association, community, town quarter, region, nation)?</p> <p>The question could be asked by phone, mail, or interview.</p> <p>The percentage of survey respondents who feel it is important that their institution, association, community, region or country has a library is calculated using Formula (A.52):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.52)}$ <p>where</p> <p>A is the number of persons answering "yes" to the question;</p> <p>B is the total number of persons answering.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>In order to get a more detailed result, a five-point scale could be offered for answering this question:</p> <p>— How important is it for you personally that there is such a library? (quite unimportant 1 - 2 - 3 - 4 - 5 extremely important)</p> <p>In that case, an average rating of importance could be calculated from the answers.</p>
<p>A.2.4.6.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100.</p> <p>Nilai yang tinggi dianggap baik. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan tertentu dianggap berharga bagi penduduknya untuk dilayani.</p>	<p>A.2.4.6.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. A high score is seen as good. It shows that the particular library is considered valuable for its population to be served.</p>
<p>A.2.4.6.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO 21246:2019, A.4.2</p>	<p>A.2.4.6.7 Source(s)</p> <p>See ISO 21246:2019, A.4.2</p>

<p>A.2.4.7 Dampak yang dirasakan A.2.4.7.1 Latar belakang Perpustakaan melakukan survei dampak untuk menilai sejauh mana dampak perpustakaan secara langsung atau jangka panjang yang dialami oleh pemustaka. Hasil survei menunjukkan sejauh mana pemustaka merasa diuntungkan oleh perpustakaan secara keseluruhan atau oleh berbagai layanan perpustakaan. Meskipun informasi ini tidak selalu menunjukkan dampak dengan sendirinya, namun dapat digunakan sebagai pendekatan pertama untuk mengidentifikasi potensi dampak perpustakaan (lihat ISO 16439:2014, 5.2).</p>	<p>A.2.4.7 Perceived impact A.2.4.7.1 Background Libraries conduct impact surveys to assess the extent to which direct or long-term library impact is experienced by their users. Survey results show the degree to which users feel they are benefited by the library as a whole or by different services of the library. Although this information does not necessarily demonstrate impact on its own, it can be used as a first approach to identify potential library impacts (see ISO 16439:2014, 5.2).</p>
<p>A.2.4.7.2 Tujuan Untuk menilai sejauh mana pemustaka merasa diuntungkan oleh perpustakaan secara keseluruhan atau oleh layanan yang berbeda dari perpustakaan.</p>	<p>A.2.4.7.2 Objective To assess the degree to which users feel that they are benefited by the library as a whole or by different services of the library.</p>
<p>A.2.4.7.3 Ruang lingkup Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan. Membandingkan perpustakaan yang sama pada waktu yang berbeda dapat dilakukan. Membandingkan perpustakaan yang berbeda, pada umumnya, sangat sulit, dan hanya valid jika keadaan, pertanyaan, dan prosedurnya sama. Indikator ini dapat digunakan untuk menilai dampak yang dirasakan oleh kategori pemustaka tertentu, misalnya mahasiswa, peneliti, anak-anak, atau orang tua. Indikator ini dapat digunakan untuk menilai persepsi pemustaka tentang layanan publik perpustakaan, misalnya koleksi digital, fasilitas belajar, layanan referensi, pelatihan pemustaka.</p>	<p>A.2.4.7.3 Scope The performance indicator is applicable to all libraries. Comparing the same library at different points in time is possible. Comparing different libraries is, in general, very difficult, and only valid if the circumstances, questions and procedures are identical. The indicator may be used to assess the perceived impact of specific user categories, e.g. students, researchers, children, or elderly people. The indicator can be used for assessing users' perceptions of any of the public services of a library, e. g. digital collection, study facilities, reference service, user training.</p>

<p>A.2.4.7.4 Definisi indikator</p> <p>Penilaian rerata yang diberikan oleh pemustaka dalam skala numerik mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penilaian ini menyatakan persepsi mereka tentang berbagai manfaat yang mereka dapatkan dari layanan perpustakaan secara keseluruhan, dan dari layanan individual yang ditawarkan oleh perpustakaan.</p> <p>Penilaian sebaiknya dalam skala numerik, misalnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> — skala lima poin, dari -2 sampai +2 dengan 0 sebagai nilai netral; — skala tujuh poin, dari -3 sampai +3 dengan 0 sebagai nilai netral. <p>Karena beberapa orang yang diwawancarai mungkin tidak memiliki informasi, pengalaman atau pendapat tentang topik yang ditanyakan, alternatif jawaban tambahan sebaiknya ditawarkan ("tidak berlaku").</p>	<p>A.2.4.7.4 Definition of the indicator</p> <p>The average rating given by users on a numeric scale ranging from completely disagree to completely agree expressing their perception of their various benefits from library services as a whole, and from individual services offered by the library.</p> <p>The rating should be on a numeric scale, for example:</p> <ul style="list-style-type: none"> — a five-point scale, from -2 to +2 with 0 as neutral value; — a seven-point scale, from -3 to +3 with 0 as neutral value. <p>As some of the interviewees may not have information, experience or opinion about the topic in question, an extra answering alternative should be offered ("not applicable").</p>
<p>A.2.4.7.5 Metode</p> <p>Perpustakaan merancang sebuah kuesioner yang menanyakan berbagai aspek dari dampak yang dirasakan (dalam skala numerik). Skala yang sama sebaiknya digunakan di seluruh kuesioner, dan sebaiknya diberikan kolom untuk komentar tambahan.</p> <p>Survei sebaiknya menjelaskan tujuan survei kepada para peserta.</p> <p>Kuesioner khusus dapat dirancang untuk kelompok pemustaka yang berbeda.</p> <p>Kuesioner sebaiknya diuji dengan sampel kecil pemustaka di setiap kelompok pemustaka untuk melihat apakah pertanyaan yang diajukan sudah jelas dan dapat dimengerti.</p> <p>Hitung dampak rerata untuk setiap aspek dalam kuesioner seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.53):</p> $A/B \text{ (A.53)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah nilai untuk suatu bentuk dampak yang ditunjukkan oleh pemustaka;</p> <p>B adalah jumlah orang yang menjawab pertanyaan.</p>	<p>A.2.4.7.5 Method</p> <p>The library designs a questionnaire that asks for the different aspects of perceived impact (on a numeric scale). The same scale should be used throughout the questionnaire. Space should be given for additional comments.</p> <p>The survey should explain the purpose of the project to the participants.</p> <p>Special questionnaires may be designed for different user groups.</p> <p>The questionnaire should be tested by a small sample of users in each user group to see whether the questions are clear and understandable.</p> <p>Calculate the mean impact for each aspect in the questionnaire as shown in Formula (A.53):</p> $A/B \text{ (A.53)}$ <p>where</p> <p>A is the sum of the values for a form of impact indicated by the users;</p> <p>B is the number of persons answering the questions.</p>

<p>Untuk mengecek dampak yang dirasakan terhadap status dan pengalaman responden dalam menggunakan layanan perpustakaan, pertanyaan berikut dapat ditambahkan:</p> <p>a) status pemustaka, seperti kelompok usia, status (peneliti, pelajar, dan lain-lain);</p> <p>b) tujuan penggunaan perpustakaan, seperti studi, penelitian, kepentingan profesional, kepentingan umum;</p> <p>c) frekuensi penggunaan perpustakaan, seperti frekuensi kunjungan ke perpustakaan, frekuensi penggunaan jarak jauh, frekuensi penggunaan layanan khusus (peminjaman antar perpustakaan, referensi, katalog <i>online</i>, dan lain-lain).</p>	<p>In order to check the perceived impact against the respondents' status and experience of library services, the following questions may be added:</p> <p>a) user status, such as age group, status (researcher, student, others);</p> <p>b) purpose of library use, such as study, research, professional interests, general interests;</p> <p>c) frequency of library use, such as frequency of library visits, frequency of remote use, frequency of using special services (interlibrary lending, reference, online catalogue, etc.).</p>
---	--

Table A.2 — Example of an impact survey for public library users						
(Contoh survei dampak untuk pemustaka perpustakaan umum)						
Have you benefited from visiting the library or using its online services? To what extent do you agree to the following:						
Apakah anda memperoleh manfaat dari kunjungan ke perpustakaan atau menggunakan layanan <i>online</i> ? Sejah mana anda setuju dalam hal berikut:						
(+2 = I completely agree (sangat setuju); +1 = I mostly agree (setuju); 0 = neutral (netral); -1 = I mostly disagree (tidak setuju); -2 = I completely disagree (sangat tidak setuju)						
	+2	+1	0	-1	-2	not applicable
1. I have developed new skills, I have learned something. (Saya telah mengembangkan keterampilan baru, saya telah belajar sesuatu)	0	0	0	0	0	0
2. I have got new ideas, new interests. (Saya mendapat ide baru, minat baru)	0	0	0	0	0	0
3. I got helpful information for school/learning. (Saya mendapat informasi yang sangat menolong untuk sekolah)	0	0	0	0	0	0
4. The library has supported me in my research. (Perpustakaan menolong saya dalam penelitian)	0	0	0	0	0	0
5. The library helped me to do better in examinations. (Perpustakaan menolong saya untuk lebih baik dalam ujian)	0	0	0	0	0	0
6. I got helpful information for job seeking. (Saya mendapat informasi yang sangat menolong untuk mencari kerja)	0	0	0	0	0	0
7. I got helpful information for health and well-being. (Saya mendapat informasi yang sangat menolong untuk Kesehatan dan kesejahteraan)	0	0	0	0	0	0
8. I got helpful information about my community/neighbourhood. (Saya dapat	0	0	0	0	0	0

	informasi yang sangat menolong tentang komunitas/lingkungan sekitar)						
9.	The library helped me in my profession. (Perpustakaan membantu saya dalam profesi saya)	0	0	0	0	0	0
10.	The library helped me to save time. (Perpustakaan membantu saya dalam menghemat waktu)	0	0	0	0	0	0
11.	I made contacts with different kinds of people. (Saya menjalin hubungan dengan banyak orang)	0	0	0	0	0	0
12.	I experienced the library as an enjoyable, safe and/or quiet place. (Saya punya pengalaman bahwa perpustakaan sebagai tempat yang tenang, aman, dan menyenangkan)	0	0	0	0	0	0
13.	Other (please describe) Yang lainnya, silahkan diuraikan)						

**Table A.3 — Example of an impact survey for researchers
(Contoh Survei dampak untuk peneliti)**

Have you benefited from visiting the library or using its online services? To what extent do you agree to the following: (apakah anda mendapat manfaat dari mengunjungi perpustakaan atau menggunakan layanan *online*?)

(+2 = I completely agree; +1 = I mostly agree; 0 = neutral; -1 = I mostly disagree; -2 = I completely disagree)

	+2	+1	0	-1	-2	not applicable
1. The library helps me to stay informed of the topics that interest me. (Perpustakaan membantu saya untuk tetap mendapat informasi tentang topik yang menjadi minat saya)	0	0	0	0	0	0
2. I have got new ideas, new interests by using the library's collections and services. (Saya mendapat ide dan minat baru dengan menggunakan koleksi dan layanan perpustakaan)	0	0	0	0	0	0
3. I got helpful information for studying/learning. (Saya mendapatkan informasi yang sangat membantu untuk studi saya)	0	0	0	0	0	0
4. The library has supported me in my research projects and publications. (Perpustakaan telah mendorong saya dalam kegiatan penelitian dan publikasi).	0	0	0	0	0	0
5. I got essential information that could be found nowhere else. (Saya mendapatkan informasi penting yang tidak didapatkan di tempat lain)	0	0	0	0	0	0

6. The library helped me in my profession. (Perpustakaan membantu saya dalam profesi saya)	0	0	0	0	0	0
7. The library helped me to save time. (Perpustakaan membantu saya menghemat waktu)	0	0	0	0	0	0
8. I made contacts with other researchers working on my topics. (Saya berhubungan dengan para peneliti lain yang berkerja pada topik yang sama)	0	0	0	0	0	0
9. Without this library, the conditions for my research would be much less convenient. (Tanpa perpustakaan, kondisi penelitian saya akan kurang baik)	0	0	0	0	0	0
10. Other (please describe) Lain-lain, silahkan diuraikan.						

<p>A.2.4.7.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Untuk setiap aspek dampak, indikator ini berupa angka dengan satu angka di belakang koma antara +2 dan -2, atau +3 dan -3, tergantung skala yang dipilih. Pendapat pemustaka sangat subjektif, dan tergantung pada keadaan individu pada saat survei. Pemustaka mungkin melebih-lebihkan perubahan dalam keterampilan dan perilaku mereka; di sisi lain, mereka mungkin tidak menyadari pengaruh apa pun yang mereka alami.</p>	<p>A.2.4.7.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>For each aspect of impact, this indicator is a number with one decimal place between +2 and -2, or +3 and -3, depending on the scale chosen. Users' opinions are very subjective, and depend on individual circumstances at the time of the survey. Users may overrate changes in their skills and behaviour; on the other side, they may not be aware of any influence they experienced.</p>
<p>A.2.4.7.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Referensi [8]; - ISO 21248:2019, Pasal 6. 	<p>A.2.4.7.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [8]; — ISO 21248:2019, Clause 6.
<p>A.3 Efisiensi</p> <p>A.3.1 Koleksi</p> <p>A.3.1.1 Biaya per penggunaan koleksi</p> <p>A.3.1.1.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan semakin dituntut untuk menunjukkan bahwa mereka menggunakan dana secara efisien dan menawarkan layanan yang berkualitas tinggi. Dalam konteks ini, studi analisis biaya dapat membantu menilai tingkat efisiensi. Jika biaya per unit produk dan layanan individual diketahui, perbandingan antara layanan dan perbandingan dengan perpustakaan lain dapat dilakukan. Selain itu, staf akan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang implikasi biaya dari praktik dan kebijakan.</p>	<p>A.3 Efficiency</p> <p>A.3.1 Collection</p> <p>A.3.1.1 Cost per collection use</p> <p>A.3.1.1.1 Background</p> <p>Libraries are increasingly required to demonstrate that they use their funds efficiently and offer services of high quality. In this context, cost analysis studies can help to assess the level of efficiency. If the costs per unit of individual products and services are known, comparisons between services and benchmarking with other libraries is possible. Additionally, the staff will gain a better understanding of the cost implications of practices and policies.</p>
<p>A.3.1.1.2 Tujuan</p> <p>Indikator ini menilai biaya perpustakaan per penggunaan koleksi, dengan demikian terjadi efisiensi biaya layanan perpustakaan.</p>	<p>A.3.1.1.2 Objective</p> <p>The indicator assesses the library costs per collection use and therewith the cost-efficiency of library services.</p>
<p>A.3.1.1.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini relevan untuk semua perpustakaan yang memiliki koleksi fisik dan digital. Perbandingan di antara perpustakaan dengan misi, struktur, dan populasi yang sama untuk dilayani dapat dilakukan, jika perbedaan dalam koleksi dan kebijakan peminjaman dipertimbangkan dan jika pengeluaran berulang dihitung dengan cara yang sama.</p>	<p>A.3.1.1.3 Scope</p> <p>The indicator is relevant for all libraries with both a physical and a digital collection. Comparison between libraries of similar mission, structure, and population to be served is possible, if differences in the collections and in lending policies are considered and if the recurrent expenditure is calculated in the same way.</p>

<p>A.3.1.1.4 Definisi indikator</p> <p>Total pengeluaran operasional perpustakaan dalam satu tahun anggaran dibagi dengan total penggunaan koleksi (peminjaman ditambah pengunduhan, ditambah penggunaan di tempat) dalam periode yang sama.</p> <p>Total pengeluaran operasional adalah jumlah pengeluaran untuk</p> <ol style="list-style-type: none"> akuisisi bahan perpustakaan dalam semua format (termasuk penjilidan, lisensi, dan biaya bayar per tayang), staf (termasuk staf proyek, asisten mahasiswa, dll.) dan pelatihan staf, dan semua keperluan lain: operasi dan pemeliharaan komputer dan jaringan, lisensi perangkat lunak dan telekomunikasi, sewa dan pemeliharaan tempat, biaya utilitas (panas, listrik, air, limbah), perbaikan atau penggantian perabot dan peralatan yang ada, dan biaya lain seperti katalogisasi, penyalinan, perangkat, promosi layanan, alat tulis, asuransi, transportasi dan komunikasi, konsultasi, dll. 	<p>A.3.1.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The total operating expenditure of the library in a full financial year divided by the total number of instances of collection use (loans plus downloads plus in-house use) in the same period.</p> <p>The total operating expenditure is the sum of expenditures for</p> <ol style="list-style-type: none"> acquisitions of library materials of all formats (including binding, licenses, and pay-per-view costs), staff (including project staff, student assistants, etc.) and staff training, and all other purposes: operations and maintenance of computers and network, software licenses and telecommunication, rent and maintenance of premises, utility costs (heat, electricity, water, sewage), repair or replacement of existing furnishings and equipment, and other costs such as cataloguing records, copying, postage, promotion of services, stationery, insurance, transport and communications, consulting, etc.
<p>Tidak termasuk pengeluaran modal (untuk akuisisi, atau penambahan lokasi bangunan, bangunan baru, dan perluasan untuk sistem komputer, perabotan, dan peralatan) tidak termasuk.</p> <p>Peminjaman untuk tujuan indikator ini meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> — peminjaman biasa; — peminjaman di tempat; — peminjaman antarperpustakaan; — transaksi pengiriman dokumen elektronik. <p>CATATAN Tidak termasuk perpanjangan tidak termasuk.</p> <p>Penggunaan di tempat dalam pengertian indikator ini berarti dokumen yang diambil oleh pemustaka dari koleksi akses terbuka untuk digunakan di tempat.</p> <p>Pengunduhan dalam pengertian indikator ini adalah permintaan yang berhasil atas suatu unit konten (dokumen atau bagian dari dokumen) dari koleksi digital perpustakaan.</p>	<p>Capital expenditure (on acquisition of, or addition to, building sites, new buildings, and extensions, on computer systems, furniture, and equipment) is excluded.</p> <p>Loans for the purpose of this indicator include:</p> <ul style="list-style-type: none"> — ordinary loans; — in-house loans; — interlibrary loans; — electronic document delivery transactions. <p>NOTE Renewals are excluded.</p> <p>In-house <i>use</i> in the sense of this indicator means a document taken by a user from open access stock for use on the premises.</p> <p>A download in the sense of this indicator is the successful request of a content unit (a document or part of a document) from the library's digital collection.</p>

A.3.1.1.5 Metode

Hitung total pengeluaran biasa untuk satu tahun anggaran, dengan menggunakan data akun. Untuk mendapatkan perkiraan untuk tahun berjalan, data dari anggaran dapat digunakan sebagai gantinya.

Tentukan jumlah kasus penggunaan koleksi (pinjaman + penggunaan di tempat + pengunduhan) untuk periode yang sama.

Penggunaan di tempat dapat diperkirakan dari jumlah sampel dengan salah satu dari beberapa metode berikut:

- a) penghitungan pengerakan ulang;
- b) studi observasi;
- c) kuesioner pemustaka (dibagikan sebelum penelusuran);
- d) teknik yang digunakan untuk identifikasi buku seperti identifikasi frekuensi radio (RFID).

Metode yang digunakan sebaiknya dilaporkan.

Biaya per penggunaan koleksi dihitung dengan menggunakan Rumus (A.54):

$$\frac{A}{B} \text{ (A.54)}$$

di mana

A adalah total pengeluaran berulang untuk satu tahun anggaran, dinyatakan dalam mata uang yang relevan;

B adalah total penggunaan koleksi (peminjaman + pengunduhan + penggunaan di tempat) dalam periode yang sama.

Lakukan pembulatan sesuai dengan mata uang yang digunakan.

A.3.1.1.5 Method

Calculate the total ordinary expenditure for one financial year, using accounts data. To get an estimate for the current year, data from the budget can be used instead.

Establish the number of collection use cases (loans + in-house use + downloads) for the same period.

In-house use may be estimated from sample counts by one of several methods:

- a) re-shelving count;
- b) observation studies;
- c) user questionnaire (handed out before the search);
- d) techniques used for book identification such as radio frequency identification (RFID).

The method used should be reported.

The cost per collection use is calculated using Formula (A.54):

$$\frac{A}{B} \text{ (A.54)}$$

where

A is the total recurrent expenditure for one financial year, expressed in the relevant currency;

B is the total number of instances of collection use (loans + downloads + in-house use) in the same period.

Round off in the manner customary with the currency used.

<p>A.3.1.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas. Kisaran normal akan tergantung pada jenis perpustakaan dan mata uang yang digunakan. Indikator ini menetapkan hubungan antara jumlah peminjaman + pengunduhan + penggunaan di tempat dan biaya penyediaan semua layanan perpustakaan, tetapi tidak dapat, dalam kasus normal, ditafsirkan sebagai perkiraan biaya rerata peminjaman, transaksi pengunduhan, atau penggunaan di tempat. Khususnya di perpustakaan di mana peminjaman merupakan layanan yang dominan, indikator ini dapat digunakan untuk menilai efisiensi layanan secara keseluruhan. Perlu diingat bahwa peminjaman dan penggunaan di tempat bahan fisik serta pengunduhan dari koleksi digital merupakan cara penggunaan koleksi yang sangat berbeda. Namun demikian, karena media digital semakin menggantikan media cetak, kedua jenis penggunaan koleksi tersebut sebaiknya dibandingkan dengan biaya perpustakaan ketika menilai efisiensi layanan perpustakaan. Indikator ini dapat dipengaruhi oleh perpustakaan lain di sekitar yang menyediakan layanan kepada populasi perpustakaan yang akan dilayani dan oleh biaya penggunaan perpustakaan. Indikator ini sebaiknya tidak digunakan dengan sendirinya. Indikator ini berguna untuk menempatkan indikator layanan dalam konteks yang lebih umum.</p>	<p>A.3.1.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. The normal range will depend on the type of library and the currency used. The indicator establishes a relation between the number of loans + downloads + in-house use and the cost of providing all the services of the library, but cannot, in the normal case, be interpreted as an estimate of the average cost of a loan, download transaction, or in-house use. Especially in libraries where loans are the dominant service, the indicator can be used to assess the overall efficiency of the service.</p> <p>It should be kept in mind that loans and in-house use of physical materials and downloads from the digital collection are quite different ways of collection use. However, as digital media are increasingly replacing print media, both types of collection use together should be compared to the library costs when assessing the efficiency of the library's services. The indicator can be influenced by other libraries nearby supplying services to the library's population to be served and by fees for library use. This indicator should not be used by itself. It is useful for placing the service indicators in a more general context.</p>
<p>A.3.1.1.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [25] hal. 50 - 51 ("Biaya per penggunaan", menggunakan perkiraan biaya aktual layanan sirkulasi); — Referensi [36] Indikator C.3. 	<p>A.3.1.1.6 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [25] pp. 50 - 51 ("Cost per use", using an estimate of the actual cost of the circulation service); — Reference [36] Indicator C.3.

<p>A.3.1.2 Biaya akuisisi per penggunaan koleksi</p> <p>A.3.1.2.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan perlu menyesuaikan kebijakan koleksi dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, perpustakaan harus menyeimbangkan kebijakan akuisisi dengan keterbatasan anggaran. Dalam konteks ini, penting untuk menilai kesesuaian dan orientasi pemustaka dari kebijakan akuisisi perpustakaan, yaitu apakah koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan pemustaka.</p> <p>Penggunaan koleksi menunjukkan sejauh mana koleksi perpustakaan berorientasi pada pemustaka. Biaya akuisisi per penggunaan koleksi menunjukkan keefektifan biaya dari koleksi tersebut.</p>	<p>A.3.1.2 Acquisition cost per collection use</p> <p>A.3.1.2.1 Background</p> <p>Libraries are concerned to adapt their collection policy to the needs of the population they serve. They must therefore balance their acquisitions policy with budgetary constraints. In this context, it is important to assess the appropriateness and user-orientation of the library's acquisitions policy, i.e. whether the library's collection meets the needs of the users.</p> <p>The use of the collection shows the extent to which the library collection is user-oriented. The acquisition cost per use of the collection indicates the cost-effectiveness of the collection.</p>
<p>A.3.1.2.2 Tujuan</p> <p>Indikator ini menilai biaya akuisisi perpustakaan per penggunaan koleksi, sekaligus keefektifan dan orientasi pemustaka dari kebijakan pengembangan koleksi perpustakaan.</p>	<p>A.3.1.2.2 Objective</p> <p>The indicator assesses the library's acquisition cost per collection use and therewith the effectiveness and user-orientation of the library's collection building policy.</p>
<p>A.3.1.2.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini relevan untuk semua perpustakaan yang memiliki koleksi fisik dan digital.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk membandingkan biaya dari satu contoh penggunaan di perpustakaan yang sama dari waktu ke waktu.</p> <p>Perbandingan di antara perpustakaan dengan misi, struktur, dan populasi yang sama untuk dilayani dapat dilakukan, jika perbedaan dalam koleksi dan kebijakan peminjaman dipertimbangkan, dan jika biaya akuisisi dihitung dengan cara yang sama.</p>	<p>A.3.1.2.3 Scope</p> <p>The indicator is relevant for all libraries with both a physical and a digital collection.</p> <p>The indicator can be used for comparing the cost of one instance of use in the same library over time.</p> <p>Comparison between libraries of similar mission, structure, and population to be served is possible, if differences in the collections and in lending policies are considered and if the acquisitions expenditure is calculated in the same way.</p>

<p>A.3.1.2.4 Definisi indikator</p> <p>Pengeluaran akuisisi perpustakaan dalam satu tahun anggaran untuk bahan perpustakaan dari semua format dibagi dengan total penggunaan koleksi (peminjaman ditambah pengunduhan ditambah penggunaan di tempat) dalam periode yang sama.</p> <p>CATATAN: Ini termasuk biaya penjilidan, lisensi, dan biaya bayar per tayang.</p> <p>Peminjaman untuk tujuan indikator ini meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> — peminjaman biasa; — peminjaman di tempat; — peminjaman antarperpustakaan; — transaksi pengiriman dokumen elektronik. <p>CATATAN Tidak termasuk perpanjangan.</p> <p>Penggunaan di tempat dalam pengertian indikator ini berarti dokumen yang diambil oleh pemustaka dari koleksi akses terbuka untuk digunakan di tempat.</p> <p>Pengunduhan dalam pengertian indikator ini adalah permintaan yang berhasil atas suatu unit konten (dokumen atau bagian dari dokumen) dari koleksi digital perpustakaan.</p>	<p>A.3.1.2.4 Definition of the indicator</p> <p>The acquisitions expenditure of the library in a full financial year for library materials of all formats divided by the total number of instances of collection use (loans plus downloads plus in-house use) in the same period.</p> <p>NOTE This includes binding, licenses, and pay-per-view costs.</p> <p>Loans for the purpose of this indicator include:</p> <ul style="list-style-type: none"> — ordinary loans; — in-house loans; — interlibrary loans; — electronic document delivery transactions. <p>NOTE Renewals are excluded.</p> <p>In-house use in the sense of this indicator means a document taken by a user from open access stock for use on the premises.</p> <p>A download in the sense of this indicator is the successful request of a content unit (a document or part of a document) from the library's digital collection.</p>
---	---

<p>A.3.1.2.5 Metode</p> <p>Hitung pengeluaran akuisisi perpustakaan untuk satu tahun anggaran.</p> <p>Tentukan jumlah kasus penggunaan koleksi (peminjaman + penggunaan di tempat + pengunduhan) untuk periode yang sama.</p> <p>Penggunaan di tempat dapat diperkirakan dari jumlah sampel dengan salah satu dari beberapa metode berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> penghitungan pergerakan ulang; studi observasi; kuesioner pemustaka (dibagikan sebelum penelusuran); teknik yang digunakan untuk identifikasi buku seperti identifikasi frekuensi radio (RFID). <p>Metode yang digunakan sebaiknya dilaporkan.</p> <p>Biaya perolehan per penggunaan koleksi dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.55):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.55)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah total pengeluaran akuisisi untuk satu tahun anggaran, dinyatakan dalam mata uang yang relevan;</p> <p>B adalah total contoh penggunaan koleksi (pinjaman + pengunduhan + penggunaan di tempat) dalam periode yang sama.</p> <p>Lakukan pembulatan sesuai dengan mata uang yang digunakan.</p>	<p>A.3.1.2.5 Method</p> <p>Calculate the acquisitions expenditure of the library for one financial year.</p> <p>Establish the number of collection use cases (loans + in-house use + downloads) for the same period.</p> <p>In-house use may be estimated from sample counts by one of several methods:</p> <ol style="list-style-type: none"> re-shelving count; observation studies; user questionnaire (handed out before the search); techniques used for book identification such as radio frequency identification (RFID). <p>The method used should be reported.</p> <p>The acquisition cost per collection use is calculated as shown in Formula (A.55):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.55)}$ <p>where</p> <p>A is the total acquisitions expenditure for one financial year, expressed in the relevant currency;</p> <p>B is the total number of instances of collection use (loans + downloads + in-house use) in the same period.</p> <p>Round off in the manner customary with the currency used.</p>
---	---

<p>A.3.1.2.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator kinerja adalah bilangan riil tanpa batas atas. Kisaran normalnya akan tergantung pada jenis perpustakaan dan mata uang yang digunakan. Indikator ini menetapkan hubungan antara jumlah peminjaman + pengunduhan + penggunaan di tempat dan biaya koleksi fisik + digital. Nilai yang lebih rendah menunjukkan efisiensi biaya untuk koleksi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah menyesuaikan kebijakan koleksinya dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani.</p> <p>Perlu diingat bahwa peminjaman dan penggunaan di tempat bahan fisik dan pengunduhan koleksi digital merupakan cara penggunaan koleksi yang sangat berbeda. Namun demikian, karena media digital semakin menggantikan media cetak, maka total penggunaan koleksi sebaiknya dibandingkan dengan biaya akuisisi perpustakaan ketika menilai kecukupan dan orientasi pemustaka dari kebijakan koleksi perpustakaan.</p> <p>Indikator ini dapat dipengaruhi oleh perpustakaan lain di sekitar yang menyediakan layanan kepada populasi perpustakaan yang akan dilayani dan oleh biaya penggunaan perpustakaan.</p>	<p>A.3.1.2.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The performance indicator is a real number with no top limit. The normal range will depend on the type of library and the currency used. The indicator establishes a relation between the number of loans + downloads + in-house use and the cost of the physical + digital collection. A lower value indicates cost-efficiency for the collection. It shows that the library has adapted its collection policy to the needs of its population to be served.</p> <p>It should be kept in mind that loans and in-house use of physical materials and downloads from the digital collection are quite different ways of collection use. However, as digital media are increasingly replacing print media, the total usage of the collection should be compared to the library's acquisition costs when assessing the adequacy and user-orientation of the library's collection policy.</p> <p>The indicator can be influenced by other libraries nearby supplying services to the library's population to be served and by fees for library use.</p>
<p>A.3.1.2.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [36] Indikator C.3.</p>	<p>A.3.1.2.7 Source(s)</p> <p>See Reference [36] Indicator C.3.</p>
<p>A.3.1.3 Biaya per pengunduhan</p> <p>A.3.1.3.1 Latar belakang</p> <p>Permintaan pemustaka akan konten digital untuk pembelajaran, pengajaran, penelitian dan hiburan semakin meningkat. Oleh karena itu, perpustakaan harus mengalokasikan sebagian besar anggarannya untuk membeli lisensi untuk akses ke sumber daya digital. Dalam konteks anggaran yang terbatas dan meningkatnya permintaan akan konten digital, perpustakaan memerlukan bukti untuk menjustifikasi investasi mereka dalam sumber daya digital.</p> <p>Jumlah pengunduhan dari sumber daya tertentu dapat mendukung keputusan untuk memperpanjang atau membatalkan sumber daya berlisensi dan juga untuk membeli media digital tambahan.</p>	<p>A.3.1.3 Cost per download</p> <p>A.3.1.3.1 Background</p> <p>User demand for digital content for learning, teaching, research and entertainment is growing. Libraries therefore have to allocate a significant part of their budget to the purchase of licences for access to digital resources. In a context of limited budgets and growing demand for digital contents, libraries need evidence to justify their investment in digital resources.</p> <p>The number of downloads from specific resources can support decisions to prolong or cancel licensed resources and also to purchase additional digital media.</p>
<p>A.3.1.3.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai biaya sumber daya digital tertentu yang terkait dengan jumlah pengunduhan dari sumber daya ini.</p>	<p>A.3.1.3.2 Objective</p> <p>To assess the cost of a specified digital resource related to the number of downloads from this resource.</p>

<p>A.3.1.3.3 Ruang Lingkup Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan. Indikator ini dapat digunakan untuk perbandingan dari waktu ke waktu terhadap sumber daya digital atau sumber daya yang sama di perpustakaan lain jika perbedaan dalam kebijakan koleksi dan faktor sosial ekonomi dalam populasi diperhitungkan. Indikator kinerja hanya berlaku untuk sumber daya digital yang memiliki harga.</p>	<p>A.3.1.3.3 Scope This performance indicator is applicable to all libraries. The indicator can be used for comparisons over time to digital resources or the same resource in another library if differences in collection policies and socio-economic factors in the population are taken into account. The performance indicator only applies to priced digital resources.</p>
<p>A.3.1.3.4 Definisi indikator Biaya setiap sumber daya digital dibagi dengan jumlah pengunduhan dari sumber daya digital tersebut selama periode tertentu. Biaya sumber daya digital adalah biaya akuisisi, langganan, atau lisensi yang dibayarkan oleh perpustakaan untuk sumber daya tersebut. Biaya "bayar per pengunduhan" tidak termasuk dalam definisi ini karena biaya per pengunduhan sudah jelas. pengunduhan dalam pengertian indikator ini adalah permintaan yang berhasil untuk sebuah unit konten. Unit konten dalam pengertian indikator ini adalah bagian tekstual atau <i>audio-visual</i> yang dapat diidentifikasi secara unik dari karya yang diterbitkan yang dapat berupa karya orisinal atau ringkasan dari karya lain yang diterbitkan. Ini termasuk dokumen atau bagian dari dokumen (misalnya artikel, abstrak, tabel konten, gambar) dan catatan deskriptif.</p>	<p>A.3.1.3.4 Definition of the indicator The costs of each digital resource divided by the number of downloads from that digital resource during a specified period. The cost of a digital resource is the acquisitions, subscription, or licensing cost paid by the library for that resource. "Pay per download" costs are not included in this definition as the costs per download are evident. A download in the sense of this indicator is a successful request of a content unit. A content unit in the sense of this indicator is a uniquely identifiable textual or audio-visual piece of published work that can be original or a digest of other published work. This includes documents or parts of documents (e.g. articles, abstracts, content tables, images) and descriptive records.</p>

<p>A.3.1.3.5 Metode</p> <p>Untuk setiap sumber daya digital, biaya selama periode tertentu (biasanya satu tahun anggaran) dibagi dengan jumlah pengunduhan selama periode tersebut. Jika periode waktu antara biaya dan jumlah pengunduhan yang diukur berbeda, keduanya sebaiknya dinormalisasi.</p> <p>Pengunduhan oleh staf perpustakaan dan dalam pelatihan pemustaka sebaiknya dimasukkan dalam jumlah pengunduhan.</p> <p>Versi digital sumber daya yang diperoleh dalam satu paket dengan versi cetak sebaiknya tidak disertakan jika biayanya tidak dapat dipisahkan dengan jelas. Biaya sumber daya yang diperoleh melalui pembelian dalam jumlah besar sebaiknya dialokasikan secara pro rata.</p> <p>Biaya per pengunduhan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.56):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.56)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah biaya setiap sumber daya digital untuk periode tertentu;</p> <p>B adalah jumlah pengunduhan dari setiap sumber daya digital selama periode yang sama.</p> <p>Lakukan pembulatan sesuai dengan mata uang yang digunakan.</p>	<p>A.3.1.3.5 Method</p> <p>For each digital resource, the cost during a specific period (usually a full financial year) is divided by the number of downloads during that period. If the time periods between costs and downloads measured differ, they should be normalized.</p> <p>Downloading by library staff and in user training should be included in the number of downloads. Digital versions of resources acquired in a package with print versions should be excluded if costs cannot be clearly separated. The costs of resources acquired by bulk purchase should be allocated pro rata.</p> <p>The cost per download is calculated using Formula (A.56):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.56)}$ <p>where</p> <p>A is the cost of each digital resource for a specified period;</p> <p>B is the number of downloads from each digital resource during the same period.</p> <p>Round off in the manner customary with the currency used.</p>
<p>A.3.1.3.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas. Kisaran normal akan tergantung pada mata uang yang digunakan.</p> <p>Nilai yang lebih rendah menunjukkan efisiensi biaya untuk sumber daya digital. Namun, hal ini sebaiknya dipertimbangkan dalam hubungannya dengan permintaan sumber daya, terutama dengan jumlah kunjungan. Sumber daya yang mahal dapat menjadi sangat penting untuk proyek penelitian tertentu.</p> <p>Tergantung pada konfigurasi <i>cache</i> peramban pemustaka dan penggunaan server proksi, jumlah pengunduhan yang ditunjukkan oleh statistik server biasanya akan lebih rendah daripada jumlah sebenarnya.</p> <p>Indikator ini sebaiknya tidak digunakan secara mandiri, tetapi bersamaan dengan survei kepuasan pemustaka.</p> <p>Interpretasi hasil tergantung pada faktor lokal seperti perjanjian lisensi yang dinegosiasikan, kontrak layanan, dll.</p>	<p>A.3.1.3.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. The normal range will depend on the currency used.</p> <p>A lower value indicates cost efficiency for digital resources. This should, however, be considered in conjunction with the demand for the resource, especially with the number of visits. An expensive resource can be crucial for a specific research project.</p> <p>Depending on the users' browser cache configurations and use of proxy servers, the number of downloads indicated by server statistics will usually be lower than the real number.</p> <p>The indicator should not be used by itself, but in conjunction with user satisfaction surveys.</p> <p>Interpretation of the results is dependent on local factors such as negotiated licensing agreements, service contracts, etc.</p>

<p>A.3.1.3.7 Sumber Lihat Referensi [16] (PI 6).</p>	<p>A.3.1.3.7 Source(s) See Reference [16] (PI 6).</p>
<p>A.3.2 Akses A.3.2.1 Waktu rerata pemrosesan dokumen A.3.2.1.1 Latar Belakang Proses latar belakang di perpustakaan sangat penting dalam penyampaian layanan perpustakaan. Kualitasnya dapat diekspresikan dengan ukuran seperti ketepatan dan kecepatan. Karena pemrosesan dokumen baru merupakan proses yang terjadi di semua perpustakaan, maka telah terbukti mudah untuk mengevaluasi keefektifan layanan latar belakang dengan contoh pemrosesan dokumen. Di banyak perpustakaan, proses akuisisi dan pengatalogan sekarang digabungkan dalam bagian pengolahan media dan dilakukan dalam satu operasi.</p>	<p>A.3.2 Access A.3.2.1 Median time of document processing A.3.2.1.1 Background The background processes in a library are important for the delivery of library services. Their quality can be expressed by measures such as accuracy and speed. As the processing of new documents is a process that occurs in all libraries, it has proved convenient to evaluate the effectiveness of background services by the example of document processing. In many libraries, acquisition and cataloguing processes are now combined in a media processing department and are carried out in one operation.</p>
<p>A.3.2.1.2 Tujuan Untuk menilai apakah berbagai bentuk prosedur pemrosesan yang berbeda efektif dalam hal kecepatan.</p>	<p>A.3.2.1.2 Objective To assess whether the different forms of processing procedures are effective as to speed.</p>
<p>A.3.2.1.3 Ruang lingkup Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan. Indikator ini terutama berguna untuk monograf (cetak dan digital). Indikator ini dapat diterapkan pada berbagai jenis dokumen atau subjek yang berbeda. Perbandingan di antara perpustakaan dapat dilakukan, tetapi hanya jika perbedaan misi yang memengaruhi tingkat pengatalogan deskriptif, pengatalogan subjek, kebijakan penjilidan, dll diperhitungkan. Ketika menafsirkan hasil, perbedaan dalam otomasi dan penggunaan pengatalogan salin sebaiknya diberi perhatian khusus.</p>	<p>A.3.2.1.3 Scope This performance indicator is applicable to all libraries. The indicator is especially useful for monographs (print and digital). It can be applied to different types of documents or different subjects. Comparisons between libraries are possible, but only if differences in mission affecting the level of descriptive cataloguing, subject cataloguing, binding policies, etc. are taken into account. When interpreting the results, differences in automation and the use of copy cataloguing should be given special attention.</p>
<p>A.3.2.1.4 Definisi indikator Jumlah hari rerata antara hari dokumen tiba di perpustakaan dan hari dokumen tersebut tersedia bagi pemustaka.</p>	<p>A.3.2.1.4 Definition of the indicator Median number of days between the day a document arrives at the library and the day it is available for the user.</p>

<p>A.3.2.1.5 Metode</p> <p>Periode pengukuran (misalnya satu bulan) ditetapkan oleh pengguna indikator. Kumpulkan data tentang dokumen yang masuk ke perpustakaan selama periode yang ditentukan. Buatlah catatan, baik dengan sistem perpustakaan otomatis atau dengan lembar catatan yang menyertai dokumen yang sedang dalam proses.</p> <p>Untuk setiap catatan judul, tanggal yang tepat dari semua tahap pemrosesan dokumen sebaiknya dicatat:</p> <ul style="list-style-type: none"> — penerimaan atau akses (untuk staf perpustakaan), termasuk proses administrasi; — pengatalogan/tag metadata; — pengatalogan subjek/tag metadata; — persiapan penjilidan; — penjilidan; — pergerakan. <p>Untuk dokumen digital, akhir pemrosesan akan bersamaan dengan pengatalogan, yaitu ketika alamat jaringan lokasinya (misal URI, URL, DOI) untuk dokumen di server eksternal telah ditambahkan, atau dengan pemasangan dokumen di server perpustakaan dan URL ditambahkan dalam katalog.</p> <p>Untuk setiap judul, hitung jumlah hari antara kedatangan dan ketersediaan atau aksesibilitas. Urutkan judul tersebut berdasarkan jumlah hari yang telah berlalu.</p> <p>Waktu rerata pemrosesan dokumen adalah jumlah hari yang berada di tengah daftar peringkat.</p> <p>CATATAN: Dokumen yang prosesnya belum selesai tidak dimasukkan dalam perhitungan, karena tidak ada waktu penyelesaian yang dapat diberikan untuk proses yang belum selesai.</p>	<p>A.3.2.1.5 Methods</p> <p>The period used for measurement (e.g. one month) is fixed by the user of the indicator. Collect data on documents arriving in the library during the specified period. Keep a log, either by an automated library system or by a log sheet accompanying the document through the process.</p> <p>For each title record, the exact dates of all stages of document processing should be logged:</p> <ul style="list-style-type: none"> — receipt or access (for library staff), including administrative process; — cataloguing/metadata tags; — subject cataloguing/metadata tags; — bindery preparation; — binding; — shelving. <p>For digital documents, the end of processing will either coincide with cataloguing, when the network address of its location (e.g. URI, URL, DOI) for a document on an external server has been added, or with the installation of the document on the library's server and the URL being added in the catalogue.</p> <p>For each title, calculate the number of days between arrival and availability or accessibility. Rank the titles according to the number of days elapsed.</p> <p>The Median Time of Document Processing is the number of days that is in the middle of the ranking list.</p> <p>NOTE Documents for which processing has not been completed are left out of the calculation, since no finishing time can be assigned to an incomplete process.</p>
--	---

<p>Jika jumlah judul genap, waktu rerata pemrosesan dokumen dihitung dengan menggunakan Rumus (A.57):</p> $\frac{A+B}{2} \quad (\text{A.57})$ <p>di mana A dan B adalah dua nilai yang berada di tengah daftar peringkat.</p> <p>Prosedur pemrosesan khusus untuk dokumen yang berbeda (misalnya prosedur terburu-buru, dokumen langka, dokumen hadiah dan pertukaran) sebaiknya dianalisis secara terpisah. Waktu rerata setiap tahap pemrosesan dapat dihitung dengan cara yang sama.</p> <p>Kecepatan pemrosesan untuk media digital sebaiknya dinilai secara terpisah.</p>	<p>If the number of titles is even, the median time of document processing is calculated using Formula (A.57):</p> $\frac{A+B}{2} \quad (\text{A.57})$ <p>where A and B are the two values in the middle of the ranking list.</p> <p>Special processing procedures for different documents (e.g. rush procedures, rare documents, gift and exchange documents) should be analysed separately. The median time of each stage of processing can be calculated in the same way.</p> <p>The processing speed for digital media should be assessed separately.</p>
<p>A.3.2.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat tanpa batas atas.</p> <p>Ketika data untuk semua tahap pemrosesan telah dikumpulkan, indikator dapat menunjukkan</p> <ul style="list-style-type: none"> — kegagalan dalam urutan prosedur, — penundaan karena penimbunan (backlog), dan — penundaan karena kelebihan beban. <p>Keputusan manajemen yang mungkin diambil berdasarkan hasil tersebut dapat berupa</p> <ul style="list-style-type: none"> — merampingkan proses, — meneruskan dokumen dengan interval yang lebih pendek ke departemen berikutnya, dan — penugasan staf tambahan. 	<p>A.3.2.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer with no top limit. Where data for all stages of processing have been collected, the indicator could point to</p> <ul style="list-style-type: none"> — failures in the sequence of procedures, — delays due to stockpiling (backlogs), and — delays due to overload. <p>Possible management decisions based on the results could be</p> <ul style="list-style-type: none"> — streamlining the process, — forwarding documents at shorter intervals to the next department, and — additional assignment of staff.
<p>A.3.2.1.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [36] hal. 193 - 198 ("Kecepatan Pemrosesan Media").</p>	<p>A.3.2.1.7 Source(s)</p> <p>See Reference [36] pp. 193 - 198 ("Media Processing Speed").</p>

<p>A.3.3 Staf</p> <p>A.3.3.1 Staf layanan pemustaka sebagai persentase dari total staf</p> <p>A.3.3.1.1 Latar belakang</p> <p>Biasanya, pemangku kepentingan perpustakaan (pemustaka aktif dan potensial, penyandang dana, politisi, dan masyarakat umum) lebih tertarik pada layanan perpustakaan untuk pemustaka daripada kegiatan di belakang layar, meskipun kegiatan ini sangat penting untuk pemberian layanan secara langsung. Aktivitas perpustakaan seperti akuisisi dan katalogisasi, administrasi perangkat lunak dan perangkat keras, atau perencanaan anggaran dan pengembangan staf, sering kali dicurigai menyita terlalu banyak waktu staf untuk memberikan layanan kepada pemustaka secara langsung. Oleh karena itu, akan sangat membantu jika pelaporan perpustakaan dapat menunjukkan jumlah waktu staf yang digunakan untuk layanan pemustaka langsung.</p>	<p>A.3.3 Staff</p> <p>A.3.3.1 User services staff as a percentage of total staff</p> <p>A.3.3.1.1 Background</p> <p>Usually, a library's stakeholders (active and potential users, financing authorities, politicians, and the general public) are rather more interested in the library's services for users than in the background activities, even if these are crucial for the direct service delivery. Library activities such as acquisition and cataloguing, administration of soft- and hardware, or budget planning and staff development, are often suspected of taking too much staff time from the direct user services.</p> <p>It is therefore helpful for the library's reporting to be able to show the amount of staff time spent on the direct user services.</p>
<p>A.3.3.1.2 Tujuan</p> <p>Untuk mengetahui upaya perpustakaan yang dikhususkan untuk layanan pemustaka langsung didasarkan atas alasan perlunya layanan.</p>	<p>A.3.3.1.2 Objective</p> <p>To determine the library's effort devoted to direct user services in relation to the background services.</p>
<p>A.3.3.1.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan. Indikator kinerja ini dapat digunakan untuk membandingkan perpustakaan dengan misi dan populasi yang sama untuk dilayani, asalkan metode penghitungan jabatan staf yang sama digunakan.</p>	<p>A.3.3.1.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries. This performance indicator can be used for comparing libraries with the same mission and population to be served, provided that the same method of counting staff positions has been used.</p>
<p>A.3.3.1.4 Definisi indikator</p> <p>Jumlah staf penuh waktu yang secara langsung melayani pemustaka yang dinyatakan dalam persentase dari jumlah staf perpustakaan penuh waktu. Layanan pemustaka langsung biasanya mencakup fungsi berikut: peminjaman, referensi dan informasi, peminjaman antarperpustakaan, layanan pendidikan, pengawasan dan pemberian bantuan di ruang baca, ruang kerja (kelompok) dan ruang kreasi, pengawasan pintu masuk, reprografi, pergerakan dan menemukan kembali dokumen, dukungan penelitian (bantuan penerbitan, manajemen data penelitian), layanan untuk kelompok pemustaka dengan kebutuhan khusus, misal penyandang disabilitas membaca. Perpustakaan dapat menyertakan layanan khusus lainnya yang mereka tawarkan kepada pemustaka.</p>	<p>A.3.3.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The number of full-time equivalent staff directly serving users expressed as a percentage of the number of full-time equivalent staff of the library.</p> <p>Direct user services usually include the following functions: lending, reference and information, interlibrary lending, educational services, control and support in reading-rooms, (group)working-spaces and makerspaces, entrance control, reprography; shelving and retrieving items, research support (publishing help, research data management), services for user groups with special needs, e.g. persons with reading disability. Libraries may include other specific services that they offer to their users.</p>

A.3.3.1.5 Metode

Jumlah staf perpustakaan yang ditugaskan dalam layanan pemustaka langsung dihitung dengan menjumlahkan waktu yang digunakan oleh semua staf tetap dan tidak tetap, termasuk staf yang bekerja berdasarkan proyek, pada bidang layanan tersebut. Beberapa metode, misalnya perkiraan dan pencatatan waktu, dapat digunakan:

- a) Perkiraan: Hitung jumlah jabatan yang setara penuh waktu yang ditugaskan pada layanan pemustaka langsung. Perkirakan waktu rerata yang digunakan oleh pegawai di area layanan tersebut untuk layanan lain dan kurangi waktu tersebut dari jumlah tersebut. Perkirakan waktu rerata yang digunakan oleh pegawai dari area layanan lain yang digunakan untuk layanan pemustaka langsung dan tambahkan waktu tersebut ke jumlah jabatan FTE.

CONTOH 23,5 staf FTE ditugaskan secara langsung pada layanan pemustaka langsung. Selama periode pelaporan, mereka menghabiskan 10% dari waktu mereka untuk layanan lain. Anggota staf dari layanan lain (18 FTE) menghabiskan 20% waktu mereka untuk layanan pemustaka langsung. Total FTE untuk layanan pemustaka langsung adalah $23,5 - 2,35 + 3,6 = 24,75$.

A.3.3.1.5 Method

The number of library staff employed in direct user services is calculated by adding the time spent by all permanent and temporary staff, including project-based staff, on that service area. Several methods, e.g. estimation and time logging, are possible:

- a) Estimate: Calculate the number of full-time equivalent positions directly assigned to direct user services. Estimate the average time spent by employees of that service area on other services and deduct the time from the number. Estimate the average time spent by employees of other service areas spent on direct user services and add the time to the number of FTE positions.

EXAMPLE 23,5 FTE staff are directly assigned to direct user services. During the reporting period, they spent 10 % of their time on other services. Staff members from other services (18 FTE) spent 20 % of their time on direct user services. Total FTE for direct user services was then $23,5 - 2,35 + 3,6 = 24,75$.

<p>b) Pencatatan waktu: Pilih periode pengambilan sampel (biasanya satu atau dua minggu) di mana layanan pemustaka mengalami beban kerja rerata. Catat waktu, dengan catatan harian kerja, yang digunakan oleh anggota staf, termasuk anggota bidang lain, untuk memberikan layanan langsung kepada pemustaka. Sampel dijumlahkan hingga mencapai jumlah FTE untuk periode pelaporan.</p> <p>Jumlah pegawai penuh waktu dihitung berdasarkan catatan staf. Pegawai penuh waktu yang telah bekerja selama satu tahun dihitung sebagai satu orang. Pegawai penuh waktu yang telah bekerja selama beberapa bulan masing-masing dihitung sebagai proporsi dari tahun mereka bekerja (dinyatakan sebagai angka desimal dengan dua tempat desimal).</p> <p>Untuk menghitung FTE bagi pegawai paruh waktu:</p> <ul style="list-style-type: none"> — pekerjaan tahunan: jam kerja mingguan dibagi dengan jam kerja reguler per minggu; — pekerjaan non-tahunan: jam kerja mingguan dibagi dengan jam kerja reguler per minggu dan kemudian dikalikan dengan hasil bagi (jumlah minggu bekerja/52). <p>Jika ada tanggung jawab untuk layanan pemustaka langsung yang dialihdayakan ke lembaga eksternal (dengan imbalan pembayaran atau tidak), indikator ini sebaiknya hanya boleh diterapkan jika beban kerja eksternal dapat dikuantifikasikan dengan tepat (misalnya, dalam bentuk FTE). Jumlah ini sebaiknya ditambahkan ke A dan B dalam rumus.</p> <p>Kecualikan dari perhitungan staf kebersihan dan pemeliharaan gedung.</p>	<p>b) Time logging: Choose a sampling period (normally one or two weeks) during which the user services experience average workload. Record the time, by work diaries, that staff members, including members of other areas, spend on direct user services. The sample counts are grossed up to FTE numbers for the reporting period.</p> <p>The number of full-time employees is calculated on the basis of staff records. Full-time employees who have worked for a full year count as one. Full-time employees who have worked for part of the year are each counted as the proportion of the year that they have worked (expressed as a decimal number with two decimal places).</p> <p>To calculate the FTE for part-time employees:</p> <ul style="list-style-type: none"> — annual employment: weekly working hours divided by the regular working hours per week; — non-annual employment: weekly working hours divided by the regular working hours per week and then multiplied with the quotient (number of weeks employed/52). <p>In case any of the responsibilities for direct user services have been out-sourced to an external institution (in return for payment or not), this indicator should only be applied if the external workload can be quantified accordingly (i.e. as FTE). This amount should be added to both A and B in the formula.</p> <p>Exclude janitorial and building maintenance staff from the calculations.</p>
<p>Staf layanan pemustaka sebagai persentase dari total staf dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.58):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.58)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah setara penuh waktu (FTE) yang ditugaskan dalam layanan pemustaka langsung;</p> <p>B adalah total pegawai setara penuh waktu (FTE). Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>The user services staff as a percentage of total staff is calculated as shown in Formula (A.58):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.58)}$ <p>where</p> <p>A is the number of full-time equivalent (FTE) employed in direct user services;</p> <p>B is the total number of full-time equivalent (FTE) employees.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>

<p>A.3.3.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat antara 0 dan 100. Bagi kebanyakan perpustakaan, persentase staf yang tinggi dalam layanan pemustaka langsung dianggap baik.</p> <p>Indikator ini sebaiknya digunakan bersama dengan indikator kualitas layanan.</p> <p>Indikator ini dipengaruhi oleh hal berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> — misi dan tugas khusus perpustakaan (misalnya preservasi koleksi langka); — populasi yang harus dilayani (misalnya orang dewasa, anak-anak); — jumlah titik layanan; — jam buka; — Proporsi koleksi yang disediakan untuk akses terbuka; — ruang lingkup dan variasi layanan yang ditawarkan; — pilihan layanan mandiri bagi pemustaka. 	<p>A.3.3.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer between 0 and 100. For most libraries, a high percent of staff in direct user services is considered good.</p> <p>This indicator should be used in conjunction with indicators of service quality.</p> <p>The indicator is affected by the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> — mission and special tasks of the library (e.g. preservation of rare collections); — population to be served (e.g. adults, children); — number of service points; — opening hours; — proportion of stock in open access; — scope and variety of services offered; — self-service options for users.
<p>A.3.3.1.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [40] hal. 19 ("staf yang berkualifikasi yang ditugaskan untuk referensi", "jumlah staf").</p>	<p>A.3.3.1.7 Source(s)</p> <p>See Reference [40] p. 19 ("qualified staff assigned to reference", "size of staff").</p>
<p>A.3.3.2 Tingkat pengisian jawaban yang benar</p> <p>A.3.3.2.1 Latar belakang</p> <p>Dalam penyediaan layanan referensi apa pun (baik tradisional maupun digital), tujuan yang paling mendasar dan logis adalah agar jawaban yang benar diberikan atas pertanyaan referensi yang diterima. Oleh karena itu, mengukur ketepatan jawaban sangat penting untuk menilai kualitas layanan referensi.</p>	<p>A.3.3.2 Correct answer fill rate</p> <p>A.3.3.2.1 Background</p> <p>In the provision of any reference service (either traditional or digital) the most fundamental and logical goal is that correct answers be given to the reference questions received. Measuring the accuracy of answers therefore is crucial for assessing the quality of reference services.</p>
<p>A.3.3.2.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai sejauh mana staf dapat memenuhi persyaratan utama layanan referensi yang baik, yaitu memberikan jawaban yang benar atas pertanyaan.</p>	<p>A.3.3.2.2 Objective</p> <p>To assess to what extent the staff are able to fulfil the primary requirement for a good reference service, namely to provide correct answers to questions.</p>
<p>A.3.3.2.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan. Karena metodologinya cukup rumit dan membutuhkan keahlian khusus, indikator ini lebih banyak digunakan di perpustakaan umum atau perpustakaan akademis yang lebih besar atau sistem perpustakaan.</p>	<p>A.3.3.2.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries. As the methodology is fairly complex and requires specific expertise, it is used mostly in larger public or academic libraries or library systems.</p>
<p>A.3.3.2.4 Definisi indikator</p> <p>Jumlah pertanyaan referensi yang dijawab dengan benar dibagi dengan total pertanyaan referensi yang ditangani.</p>	<p>A.3.3.2.4 Definition of the indicator</p> <p>The number of reference questions answered correctly divided by the total number of reference questions handled.</p>

<p>A.3.3.2.5 Metode</p> <p>Di antara berbagai metode yang digunakan, pengujian tidak mencolok telah diterapkan dan dijelaskan paling luas. Metode ini melibatkan penyusunan serangkaian pertanyaan representatif beserta jawabannya. Pertanyaan dan jawaban tersebut kemudian digunakan oleh pemustaka proksi untuk diajukan kepada staf yang terlibat dalam layanan informasi sebagai pertanyaan nyata, tanpa staf tersebut menyadari bahwa mereka sedang diuji. Keuntungan dari metode ini adalah layanan dievaluasi dalam kondisi normal. Pengujian tidak mencolok dapat digunakan untuk berbagai layanan referensi, seperti tatap muka, telepon, email, atau <i>online</i>. Mungkin lebih mudah untuk mengizinkan pemustaka proksi mengajukan pertanyaan mereka dalam bentuk elektronik. Perpustakaan yang memanfaatkan layanan referensi digital perlu memasukkan transaksi tersebut dalam perhitungan indikator ini.</p> <p>Untuk mendapatkan hasil yang valid</p> <ul style="list-style-type: none"> — Pertanyaan yang digunakan harus dipilih dengan cermat. — Pemustaka proksi harus dipilih untuk mewakili kelompok pemustaka sebenarnya. — Pemustaka proksi harus dilatih dengan baik tentang cara mereka harus bersikap. 	<p>A.3.3.2.5 Method</p> <p>Of the various methods used, the unobtrusive test has been most extensively applied and described. It involves compiling a representative set of questions with their answers. These are then used by proxy users or surrogates to be put to the staff involved in the information service as genuine questions, without the staff being aware that they are being tested. This has the advantage of the service being evaluated under normal conditions. Unobtrusive testing can be used across reference services, e.g. face-to-face, telephone, e-mail, or online. It might be easier to let proxy users put their questions in electronic form. Libraries that make use of digital reference services will want to include those transactions in the calculation of this indicator.</p> <p>To obtain valid results</p> <ul style="list-style-type: none"> — the questions used should be chosen with great care, — the proxy users should be chosen to represent the actual user group, and — the proxy users have to be properly coached on the way in which they should conduct themselves.
<p>CATATAN 1 Dalam banyak kasus, mungkin sulit untuk menentukan jawaban yang "benar" untuk suatu pertanyaan. Hal ini akan memengaruhi keandalan dan kepraktisan indikator ini.</p> <p>CATATAN 2 Semakin banyak perpustakaan yang berpartisipasi dalam konsorsium/kerja sama untuk layanan referensi digital. Dalam hal ini, perpustakaan hanya perlu mengekstrak pertanyaan dan jawaban yang diajukan dan dijawab oleh staf perpustakaan.</p> <p>Tingkat pengisian jawaban yang benar dihitung dengan menggunakan Rumus (A.59):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.59)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah pertanyaan yang dijawab dengan benar;</p> <p>B adalah total pertanyaan yang ditangani.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>NOTE 1 In many cases, it could be difficult to determine the "correct" answer to a question. This will affect the reliability and practicality of this indicator.</p> <p>NOTE 2 Increasingly, libraries participate in consortia/collaborative arrangements for digital reference services. In such cases, the library could need to extract only questions and answers that the library's staff fielded and answered.</p> <p>The correct answer fill rate is calculated using Formula (A.59):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.59)}$ <p>where</p> <p>A is the number of questions answered correctly;</p> <p>B is the total number of questions handled.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>

<p>A.3.3.2.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat dalam rentang 0 sampai 100.</p> <p>Sebaiknya selalu diingat bahwa indikator ini hanya berfokus pada satu aspek dari keefektifan layanan referensi. Hasilnya dapat dipengaruhi oleh, misalnya, pilihan pertanyaan, kemampuan komunikasi staf, dan kualitas, variasi, dan aksesibilitas karya referensi dan pangkalan data, serta pelaksanaan layanan referensi (misalnya referensi digital).</p> <p>Nilai hasil tes dapat ditingkatkan dengan merancang tes sedemikian rupa sehingga faktor yang berkontribusi terhadap kinerja yang buruk atau alasan kegagalan dapat diketahui, atau dengan menggabungkannya dengan bentuk pengumpulan data lainnya. Hal ini dapat mencakup informasi mengenai prosedur yang diikuti oleh staf untuk mengklarifikasi pertanyaan (keterampilan komunikasi), apakah rincian sumber diberikan bersama dengan jawabannya, jika, ketika tidak ada jawaban yang ditemukan, pemustaka dirujuk ke tempat lain, dan bagaimana sikap staf tersebut.</p> <p>Selain itu, dalam konteks layanan referensi <i>online</i>, indikator ini dapat memberikan informasi yang lebih berguna mengenai prosedur yang diikuti oleh staf dan sumber data yang digunakan.</p> <p>Kinerja staf referensi, dalam hal ketepatan, dipengaruhi oleh sasaran yang saling bersaing untuk mengajarkan pemustaka bagaimana menggunakan sumber referensi dan menjawab pertanyaan secepat mungkin.</p> <p>Tingkat kesulitan pertanyaan juga relevan. Perlu diperhatikan bahwa beberapa pertanyaan memiliki alternatif jawaban.</p>	<p>A.3.3.2.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer in the range of 0 to 100. It should always be borne in mind that this indicator focuses on one aspect of the effectiveness of the reference service only. The results can be influenced by, for example, the choice of questions, the staff's communication skills and the quality, variety, and accessibility of reference works and databases, and the implementation of the reference service (i.e. digital reference).</p> <p>The value of the test results can be enhanced by designing the test in such a way that the factors contributing to poor performance or the reasons for failure can be established, or by combining it with other forms of data collection. This could include information on procedures which the staff followed to clarify questions (communication skills), whether details of the source were provided with the answer, if, when no answer could be found, the user was referred elsewhere, and what the attitude of the staff was. Additionally, in the context of an online reference service, the indicator can provide more useful information about procedures followed by staff and data resources used.</p> <p>The performance of the reference staff, in respect of correctness, is affected by competing goals of teaching the user how to use the reference sources and of answering the query as quickly as possible.</p> <p>The level of difficulty of the questions is also relevant. Note that some questions will have alternative answers, or answers which give a choice to the enquirer.</p>
<p>A.3.3.2.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [22] dan Referensi [36] hal. 213 - 225 ("Tingkat Pengisian Referensi").</p>	<p>A.3.3.2.7 Source(s)</p> <p>See Reference [22] and Reference [36] pp. 213 - 225 ("Reference Fill Rate").</p>

<p>A.3.3.3 Produktivitas pegawai dalam pemrosesan media</p> <p>A.3.3.3.1 Latar belakang</p> <p>Seperti halnya jenis organisasi lainnya, perpustakaan perlu mengatur proses kerja yang efektif secara biaya. Ada dua area layanan di perpustakaan yang paling memungkinkan untuk membandingkan proses yang efisien dengan perpustakaan lain karena keduanya ada dalam bentuk yang sama di semua perpustakaan: pemrosesan media baru, dan layanan peminjaman dan pengiriman.</p> <p>Untuk pemrosesan media, kriteria kualitas dapat berupa kecepatan dan ketepatan pemrosesan. Efisiensi dapat dinilai dengan membandingkan hasil kerja satu orang tenaga setara penuh waktu (FTE) dari waktu ke waktu dan dengan hasil kerja di perpustakaan lain. Hasilnya sangat menarik bagi lembaga penyandang dana karena pertanyaan tentang berapa banyak staf yang diperlukan untuk tugas perpustakaan adalah salah satu yang selalu diperdebatkan di antara perpustakaan dan lembaga penyandang dana.</p>	<p>A.3.3.3 Employee productivity in media processing</p> <p>A.3.3.3.1 Background</p> <p>Like other types of organizations, libraries need to demonstrate that they have organized their work processes cost-effectively. There are two service areas in the library that best allow comparing efficient processes with other libraries as they exist in similar form in all libraries: the processing of new media, and the lending and delivery services.</p> <p>For media processing, the quality criteria can be the speed and accuracy of processing. Efficiency can be assessed by comparing the output of one full-time equivalent (FTE) over time and with results in other libraries. The results are especially interesting for the funding institution as the question of how much staff is necessary for the library's tasks is one that is always debated between libraries and their funding bodies.</p>
<p>A.3.3.3.2 Tujuan</p> <p>Untuk mengukur jumlah rerata media yang diperoleh (dokumen cetak dan digital) yang diproses per pegawai dalam periode tertentu (biasanya satu tahun). Indikator ini menunjukkan sebagai contoh produktivitas pegawai.</p>	<p>A.3.3.3.2 Objective</p> <p>To measure the average number of acquired media (print and digital documents) processed per employee in a certain period (usually one year). The indicator exemplarily demonstrates employee productivity.</p>
<p>A.3.3.3.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan.</p> <p>Indikator kinerja ini dapat digunakan untuk perbandingan dari waktu ke waktu atau dengan perpustakaan lain, jika perbedaan dalam media yang diperoleh dan dalam alur kerja serta metode pemrosesan media diperhitungkan.</p> <p>Indikator ini tidak mengukur kualitas (kecepatan dan ketepatan) pengolahan.</p>	<p>A.3.3.3.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries.</p> <p>The performance indicator can be used for comparisons over time or to other libraries if differences in the acquired media and in the workflow and the methods of media processing are taken into account.</p> <p>The indicator does not measure the quality (speed and accuracy) of the processing activities.</p>
<p>A.3.3.3.4 Definisi indikator</p> <p>Total media yang diproses dibagi dengan jumlah pegawai setara waktu penuh (FTE) yang terlibat dalam pemrosesan media (akuisisi dan pengatalogan, tidak ada pengatalogan retrospektif).</p>	<p>A.3.3.3.4 Definition of the indicator</p> <p>The total number of processed media divided by the number of full-time equivalent (FTE) employees involved in media processing (acquisition and cataloguing, no retrospective cataloguing).</p>

<p>A.3.3.3.5 Metode</p> <p>Hitung jumlah dokumen cetak dan digital yang diperoleh dan diproses dalam periode tertentu (biasanya satu tahun). Untuk majalah dan surat kabar elektronik, langganan tahunan dihitung sebagai satu volume.</p> <p>Dapatkan staf FTE yang terlibat dalam akuisisi dan pengatalogan (termasuk akuisisi dan pengatalogan terbitan berkala, tetapi tidak termasuk pengatalogan retrospektif). Pertimbangkan staf sementara dan permanen, serta staf proyek. Karena pegawai kadang terlibat dalam beberapa tugas, waktu yang mereka habiskan untuk setiap tugas sebaiknya dicatat selama periode yang representatif. Dengan demikian, proporsi waktu yang didedikasikan setiap pegawai untuk pemrosesan media dapat dihitung. Jika pencatatan waktu tidak memungkinkan, proporsi ini dapat diperkirakan.</p>	<p>A.3.3.3.5 Method</p> <p>Count the number of print and digital documents acquired and processed in a certain period (usually one year). For electronic periodicals and newspapers, an annual subscription is counted as one volume.</p> <p>Obtain the FTE of staff involved in acquisition and cataloguing (including the acquisition and cataloguing of periodicals, but excluding retrospective cataloguing). Consider temporary and permanent staff, as well as project staff. Because employees are sometimes involved in several tasks, the time they spend on each task should be logged during a representative period. Thus, the proportion of time that every employee dedicates to media processing can be calculated. If time logging is not possible, this proportion can instead be estimated.</p>
<p>Untuk menghitung FTE bagi pegawai paruh waktu:</p> <ul style="list-style-type: none"> — pekerjaan tahunan: jam kerja mingguan dibagi dengan jam kerja reguler per minggu; — pekerjaan non-tahunan: jam kerja mingguan dibagi dengan jam kerja reguler per minggu dan kemudian dikalikan dengan hasil bagi (jumlah minggu bekerja/52). <p>Produktivitas pegawai dalam pemrosesan media dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.60):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.60)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah media yang diperoleh dan diproses dalam periode tertentu;</p> <p>B adalah jumlah jam kerja staf yang terlibat dalam pemrosesan media.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>To calculate the FTE for part-time employees:</p> <ul style="list-style-type: none"> — annual employment: weekly working hours divided by the regular working hours per week; — non-annual employment: weekly working hours divided by the regular working hours per week and then multiplied with the quotient (number of weeks employed/52). <p>The employee productivity in media processing is calculated as shown in Formula (A.60):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.60)}$ <p>where</p> <p>A is the number of media acquired and processed in a certain period;</p> <p>B is the FTE of staff involved in media processing.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>
<p>A.3.3.3.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat tanpa batas atas.</p> <p>Nilai yang lebih tinggi biasanya akan dianggap baik. Indikator ini akan dipengaruhi oleh jenis media yang akan diproses, metode pemrosesan media, dan kemungkinan pengatalogan salin.</p> <p>Indikator ini sebaiknya tidak diterapkan dalam kasus di mana tanggung jawab di atas telah dialihdayakan (misalnya dengan membeli data katalog).</p>	<p>A.3.3.3.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer with no top limit. A higher score will usually be considered as good. The indicator will be influenced by the type of media to be processed, the methods of media processing, and the possibility of copy cataloguing.</p> <p>This indicator should not be applied in cases where the above responsibilities have been outsourced (e.g. by buying cataloguing data).</p>

<p>A.3.3.3.7 Sumber Lihat Referensi [14] (PI 3.3) dan Referensi [36] hal. 199 - 201.</p>	<p>A.3.3.3.7 Source(s) See Reference [14] (PI 3.3) and Reference [36] pp. 199 - 201.</p>
<p>A.3.3.4 Produktivitas pegawai dalam layanan peminjaman dan pengiriman A.3.3.4.1 Latar belakang Seperti halnya jenis organisasi lainnya, perpustakaan perlu mengatur proses kerja yang efektif secara biaya. Ada dua area layanan di perpustakaan yang paling memungkinkan untuk membandingkan proses yang efisien dengan perpustakaan lain karena keduanya memiliki bentuk yang sama di semua perpustakaan: pemrosesan media, dan layanan peminjaman dan pengiriman. Untuk layanan peminjaman dan pengiriman, indikator kualitas dapat berupa kecepatan dan ketepatan pengiriman. Efisiensi dapat dinilai dengan membandingkan hasil kerja satu orang tenaga setara penuh waktu (FTE) dari waktu ke waktu dan dengan hasil kerja di perpustakaan lain. Hasilnya sangat menarik bagi lembaga penyandang dana karena pertanyaan tentang berapa banyak staf yang diperlukan untuk tugas perpustakaan adalah salah satu yang selalu diperdebatkan di antara perpustakaan dan lembaga penyandang dana.</p>	<p>A.3.3.4 Employee productivity in lending and delivery services A.3.3.4.1 Background Like other types of organizations, libraries need to demonstrate that they have organized their work processes cost-effectively. There are two service areas in the library that best allow comparing efficient processes with other libraries as they exist in similar form in all libraries: media processing, and the lending and delivery services. For lending and delivery services, indicators of quality can be the speed and accuracy of delivery. Efficiency can be assessed by comparing the output of one full-time equivalent (FTE) over time and with results in other libraries. The results are especially interesting for the funding institution as the question of how much staff is necessary for the library's tasks is one that is always debated between libraries and their funding bodies.</p>
<p>A.3.3.4.2 Tujuan Untuk mengukur rerata transaksi peminjaman per pegawai dalam periode tertentu (biasanya satu tahun). Indikator ini menunjukkan produktivitas pegawai.</p>	<p>A.3.3.4.2 Objective To measure the average loan transactions per employee in a certain period (usually a year). The indicator exemplarily demonstrates employee productivity.</p>
<p>A.3.3.4.3 Ruang lingkup Indikator ini relevan untuk semua perpustakaan yang memiliki layanan peminjaman dan pengiriman. Perbandingan di antara perpustakaan dapat dilakukan, jika perbedaan persentase jenis peminjaman dan pengiriman dan perbedaan tingkat otomasi dipertimbangkan. Indikator ini tidak mengukur kualitas (kecepatan dan ketepatan) layanan.</p>	<p>A.3.3.4.3 Scope The indicator is relevant for all libraries with lending and delivery services. Comparison between libraries will be possible, if the different percentages of types of loan and delivery and differences in the degree of automation are considered. The indicator does not measure the quality (speed and accuracy) of the service delivery.</p>

<p>A.3.3.4.4 Definisi indikator</p> <p>Total transaksi peminjaman selama satu tahun dibagi dengan jumlah tenaga setara penuh waktu (FTE) yang terlibat dalam peminjaman lokal, peminjaman antarperpustakaan, dan pengiriman dokumen, termasuk pegawai yang menemukan kembali dokumen dari rak dan memfotokopi/memindai untuk pengiriman.</p> <p>Peminjaman untuk tujuan indikator ini meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> — peminjaman lokal, termasuk peminjaman di tempat; — peminjaman antarperpustakaan; — transaksi pengiriman dokumen. <p>Tidak termasuk perpanjangan.</p>	<p>A.3.3.4.4 Definition of the indicator</p> <p>The total number of loan transactions during one year divided by the number of full-time equivalent (FTE) employees involved in local lending, interlibrary lending, and document delivery, including staff retrieving items from the shelves and photocopying/scanning for delivery.</p> <p>Loans for the purpose of this indicator include:</p> <ul style="list-style-type: none"> — local loans, including in-house loans; — interlibrary loans; — document delivery transactions. <p>Renewals are excluded.</p>
---	---

<p>A.3.3.4.5 Metode</p> <p>Hitung jumlah peminjaman lokal (termasuk peminjaman di tempat), peminjaman antarperpustakaan, dan pengiriman dokumen selama satu tahun.</p> <p>Hitung jumlah staf FTE yang terlibat dalam peminjaman lokal, peminjaman antarperpustakaan, dan pengiriman dokumen, termasuk staf yang menemukan kembali dokumen dari rak dan memfotokopi/memindai untuk pengiriman. Termasuk staf sementara dan permanen, serta staf proyek.</p> <p>Karena pegawai terkadang terlibat dalam beberapa tugas, waktu yang mereka gunakan untuk setiap tugas sebaiknya dicatat selama periode yang representatif. Dengan demikian, proporsi waktu yang didedikasikan setiap pegawai untuk peminjaman lokal, peminjaman antarperpustakaan, dan pengiriman dokumen dapat dihitung. Jika pencatatan waktu tidak memungkinkan, proporsi ini dapat diperkirakan.</p> <p>Produktivitas pegawai dalam layanan peminjaman dan pengiriman dihitung dengan menggunakan Rumus (A.61):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.61)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah peminjaman lokal, peminjaman antarperpustakaan, dan pengiriman dokumen selama satu tahun;</p> <p>B adalah jumlah dalam staf FTE yang terlibat dalam layanan peminjaman dan pengiriman.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan secara terpisah untuk peminjaman dan peminjaman antarperpustakaan dan pengiriman dokumen.</p>	<p>A.3.3.4.5 Method</p> <p>Count the number of local loans (including in-house loans), interlibrary loans, and document deliveries during one year.</p> <p>Calculate the FTE of staff involved in local lending, interlibrary lending, and document delivery, including staff retrieving items from the shelves and photocopying/scanning for delivery. Include temporary and permanent staff, as well as project staff.</p> <p>Because employees are sometimes involved in several tasks, the time they spend on each task should be logged during a representative period. Thus, the proportion of time that every employee dedicates to local lending, interlibrary lending, and document delivery can be calculated. If time logging is not possible, this proportion can instead be estimated.</p> <p>The employee productivity in lending and delivery services is calculated using Formula (A.61):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.61)}$ <p>where</p> <p>A is the number of local loans, interlibrary loans, and document deliveries during one year;</p> <p>B is the number in FTE of staff involved in lending and delivery services.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>The indicator can be used separately for lending and for interlibrary lending and document delivery.</p>
---	--

<p>A.3.3.4.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan bulat tanpa batas atas.</p> <p>Nilai yang lebih tinggi biasanya akan dianggap baik. Indikator akan dipengaruhi oleh jenis media yang akan dikirim, persentase jenis peminjaman dan pengiriman yang berbeda, tingkat otomasi, dan organisasi alur kerja.</p> <p>Jika produktivitas pegawai tampak terlalu rendah, perpustakaan dapat mencoba untuk</p> <ul style="list-style-type: none"> — merevisi alur kerja, — menggunakan lebih banyak prosedur otomatis, atau — mengintensifkan pelatihan staf. 	<p>A.3.3.4.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is an integer with no top limit. A higher score will usually be considered good. The indicator will be influenced by the types of media to be delivered, the percentage of the different types of loan and delivery, the grade of automation, and the organization of the workflow.</p> <p>If the employee productivity seems too low, the library could try to</p> <ul style="list-style-type: none"> — revise workflows, — use more automated procedures, or — intensify staff training.
<p>A.3.3.4.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [23], A.9.4.</p>	<p>A.3.3.4.7 Source(s)</p> <p>See Reference [23], A.9.4.</p>
<p>A.3.3.5 Biaya staf per judul yang dikatalog</p> <p>A.3.3.5.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan memerlukan data tentang biaya produk dan layanan masing-masing untuk manajemen sumber daya, pelaporan, penyusunan anggaran dan untuk menjustifikasi pengeluaran perpustakaan. Jika biaya per unit produk dan layanan individual diketahui, perbandingan antara layanan dan perbandingan dengan perpustakaan lain dapat dilakukan. Selain itu, staf akan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang implikasi biaya dari praktik dan kebijakan.</p> <p>Pengatalogan dipilih sebagai contoh dalam indikator ini karena secara umum diperlukan di semua perpustakaan, dan oleh karena itu, hasilnya dapat dibandingkan di antara perpustakaan.</p>	<p>A.3.3.5 Staff costs per title catalogued</p> <p>A.3.3.5.1 Background</p> <p>Libraries need data about the costs of their individual products and services for resource management, reporting, budget appliances and for justifying the library's expenditure. If the costs per unit of individual products and services are known, comparisons between services and benchmarking with other libraries is possible. Additionally, the staff will gain a better understanding of the cost implications of practices and policies.</p> <p>Cataloguing is chosen as an example in this indicator as it is generally necessary in all libraries, and therefore, the results can be compared between libraries.</p>
<p>A.3.3.5.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai biaya staf dari kebijakan khusus untuk memproduksi cantuman bibliografi dan dengan demikian tercapai efisiensi praktik dan proses perpustakaan.</p>	<p>A.3.3.5.2 Objective</p> <p>To assess the staff costs of a specific policy for producing bibliographic records and therewith the efficiency of the library's practices and processes.</p>

<p>A.3.3.5.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini relevan untuk semua perpustakaan yang tugasnya menghasilkan cantuman bibliografi. Indikator ini dapat dibagi menurut jenis dokumen. Termasuk produksi cantuman yang lengkap dan yang hanya sebagian serta impor data.</p> <p>Indikator ini tidak dimaksudkan untuk mengukur kualitas pengatalogan.</p> <p>Perbandingan di antara perpustakaan dapat dilakukan, jika persentase salinan dan/atau pengatalogan minimal, jenis pengatalogan subjek dan klasifikasi, serta perbedaan gaji diperhitungkan.</p>	<p>A.3.3.5.3 Scope</p> <p>The indicator is relevant for all libraries whose tasks include producing bibliographic records. The indicator can be split up as to different types of documents. Both complete and partial production of records and the import of data are included.</p> <p>The indicator is not meant to measure the quality of cataloguing.</p> <p>Comparison of libraries is possible, if the percentage of copy and/or minimal cataloguing, the type of subject cataloguing and classification, and differences in salaries are taken into account.</p>
<p>A.3.3.5.4 Definisi indikator</p> <p>Biaya staf untuk menyediakan deskripsi dokumen dan penyisipan secara logis dan koheren ke dalam jajaran katalog, dibagi dengan jumlah judul yang dikatalog.</p> <p>CATATAN 1 Untuk tujuan indikator ini, istilah pengatalogan mengacu pada deskripsi fisik dokumen yang mencakup pengatalogan salinan, pengatalogan asli lengkap, pengatalogan asli minimal, dan pengatalogan ulang.</p> <p>CATATAN 2 Pencatatan catatan otoritas, analisis subjek, pengindeksan, dan klasifikasi juga termasuk di dalamnya.</p> <p>CATATAN 3 Untuk tujuan indikator ini, biaya staf mencakup gaji dan tunjangan pegawai lainnya; tidak termasuk biaya staf lainnya.</p> <p>Untuk menghindari kesalahpahaman, pengguna indikator sebaiknya menyatakan secara eksplisit jenis dan bagian pengatalogan yang termasuk dalam perhitungan.</p>	<p>A.3.3.5.4 Definition of the indicator</p> <p>The staff costs of providing descriptions of documents and their logical and coherent insertion into a catalogue file, divided by the number of titles catalogued.</p> <p>NOTE 1 For the purpose of this indicator, the term cataloguing refers to the physical description of a document and includes copy cataloguing, full original cataloguing, minimal original cataloguing, and re-cataloguing.</p> <p>NOTE 2 Capture of authority records, subject analysis, indexing, and classification are also included.</p> <p>NOTE 3 For the purpose of this indicator, staff costs include wages and other employee benefits; other staff costs are excluded.</p> <p>To avoid misunderstandings, the user of the indicator should state explicitly what type and part of cataloguing is included in the calculation.</p>

A.3.3.5.5 Metode

Periode yang digunakan untuk pengukuran ditetapkan oleh pengguna indikator. Data sebaiknya dikumpulkan selama periode sampel yang ditentukan.

Untuk mendapatkan jumlah jam yang digunakan untuk menghasilkan cantuman bibliografi, staf yang terlibat dalam pengatalogan mencatat waktu yang mereka habiskan untuk tugas ini selama periode sampel, karena pegawai terkadang terlibat dalam beberapa tugas. Dengan demikian, dapat dihitung proporsi waktu yang didedikasikan setiap pegawai untuk pengatalogan. Jika pencatatan waktu tidak memungkinkan, proporsi ini dapat diperkirakan.

Biaya staf per judul yang dikatalogkan dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.62):

$$\frac{A \times B}{C} \text{ (A.62)}$$

di mana

A adalah jumlah jam yang digunakan, selama periode sampel, untuk membuat deskripsi bibliografi dan deskripsi otoritas, serta mengidentifikasi dan menemukan kembali data bibliografi yang diimpor;

B adalah biaya per jam tenaga kerja (upah selama periode sampel dibagi dengan waktu kerja reguler staf yang bersangkutan);

C adalah jumlah judul yang dikatalog selama periode sampel.

Hasil perkalian $A \times B$ sebaiknya dihitung untuk setiap anggota staf secara terpisah, kemudian dijumlahkan untuk semua staf, sebelum dibagi dengan C.

CATATAN Biaya lain (gedung, operasional, dll.) secara khusus tidak termasuk dalam perhitungan indikator ini, untuk memungkinkan perbandingan antara berbagai metode pembuatan cantuman bibliografi.

A.3.3.5.5 Method

The period used for measurement is fixed by the user of the indicator. Data should be collected during the defined sample period.

To obtain the number of hours spent on producing bibliographic records, staff involved in cataloguing note the time they spend on this task during the sample period, as employees are sometimes involved in several tasks. Thus, the proportion of time that every employee dedicates to cataloguing can be calculated. If time logging is not possible, this proportion can instead be estimated.

The staff costs per title catalogued is calculated as shown in Formula (A.62):

$$\frac{A \times B}{C} \text{ (A.62)}$$

where

A is the total number of hours spent, during the sample period, on producing bibliographic and authorities descriptions, and identifying and retrieving imported bibliographic data;

B is the cost per hour of labour (wages during the sample period divided by the regular working time of the relevant staff);

C is the number of titles catalogued during the sample period.

The product of $A \times B$ should be calculated for each staff member separately, then summed over all staff, before dividing by C.

NOTE Other costs (buildings, operations, etc.) are specifically excluded in the calculation of this indicator, to allow comparisons between different methods of producing bibliographic records.

<p>A.3.3.5.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas.</p> <p>Biaya staf untuk entri katalog dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, misalnya tingkat deskripsi bibliografi yang berbeda, jangkauan dan kedalaman kendali otoritas. Biaya diharapkan dapat mencerminkan perbedaan ini.</p> <p>Biaya sebaiknya dinilai dalam kaitannya dengan kualitas katalog:</p> <ul style="list-style-type: none"> — keefektifan bagi pemustaka; — keefektifan bagi staf (pengendalian stok dan fungsi internal lainnya); — kesesuaian dengan standar pertukaran dan komunikasi. <p>Jika biaya per judul yang dikatalog tampak terlalu tinggi, perpustakaan dapat</p> <ul style="list-style-type: none"> — mempertimbangkan kembali tingkat deskripsi untuk kelompok bahan tertentu, — mempertimbangkan aspek teknis, seperti kinerja perangkat lunak dan perangkat keras, — merevisi alur kerja, atau — meningkatkan jumlah data yang diimpor melalui kerja sama dengan perpustakaan lain di negara tersebut. 	<p>A.3.3.5.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. The staff costs of a catalogue entry can be affected by a number of factors, e.g. the different level of bibliographic description, the range and depth of authority control. The costs would be expected to reflect these differences.</p> <p>The costs should be appraised in relation to the quality of the catalogue:</p> <ul style="list-style-type: none"> — effectiveness for users; — effectiveness for staff (stock control and other internal functions); — conformity to standards for exchange and communication. <p>If the costs per title catalogued seem too high, the library might</p> <ul style="list-style-type: none"> — reconsider the level of description for specified groups of materials, — look to technical aspects, such as software and hardware performance, — revise workflows, or — increase the amount of imported data by cooperation with other libraries in the country.
<p>A.3.3.5.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO/TR 28118:2009, A.9.1.</p>	<p>A.3.3.5.7 Source(s)</p> <p>See ISO/TR 28118:2009, A.9.1.</p>

<p>A.3.3.6 Biaya staf per peminjaman</p> <p>A.3.3.6.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan semakin dituntut untuk menunjukkan bahwa mereka menggunakan dana secara efisien dan menawarkan layanan yang berkualitas tinggi. Dalam konteks ini, studi analisis biaya dapat membantu menilai tingkat efisiensi.</p> <p>Jika biaya per unit produk dan layanan individual diketahui, perbandingan antara layanan dan perbandingan dengan perpustakaan lain dapat dilakukan. Selain itu, staf akan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang implikasi biaya dari praktik dan kebijakan. Peminjaman diambil sebagai contoh dalam indikator ini karena umumnya terjadi di semua perpustakaan, dan oleh karena itu, hasilnya dapat dibandingkan di antara perpustakaan.</p> <p>Dalam sebagian besar studi biaya tentang peminjaman, peminjaman antarperpustakaan dan layanan penyediaan dokumen, biaya langsung diidentifikasi sebagai biaya staf, jaringan dan komunikasi, pengiriman, fotokopi dan pemindaian, perlengkapan kantor, peralatan, perangkat lunak dan pemeliharaan. Temuan dari semua penelitian ini menunjukkan bahwa faktor biaya yang paling penting dalam semua kasus adalah biaya staf: biasanya sekitar 60% hingga 70% dari total biaya. Oleh karena itu, indikator ini hanya menggunakan biaya staf untuk menghitung biaya per peminjaman.</p>	<p>A.3.3.6 Staff costs per loan</p> <p>A.3.3.6.1 Background</p> <p>Libraries are increasingly required to demonstrate that they use their funds efficiently and offer services of high quality. In this context, cost analysis studies can help to assess the level of efficiency.</p> <p>If the costs per unit of individual products and services are known, comparisons between services and benchmarking with other libraries is possible. Additionally, the staff will gain a better understanding of the cost implications of practices and policies. Loans are taken as an example in this indicator as they generally occur in all libraries, and therefore, the results can be compared between libraries.</p> <p>In most cost studies about lending, interlibrary lending and document supply services, the direct costs were identified as those for staff, network and communication, delivery, photocopying and scanning, office supplies, equipment, software and maintenance. The findings of all these studies showed that the most important cost factor in all cases is the staff costs: they are usually around 60 % to 70 % of the total costs. Therefore, this indicator uses only staff costs for calculating the costs per loan.</p>
<p>A.3.3.6.2 Tujuan</p> <p>Indikator kinerja ini menilai efisiensi layanan peminjaman dan pengiriman bahan perpustakaan di perpustakaan.</p>	<p>A.3.3.6.2 Objective</p> <p>The performance indicator assesses the efficiency of the library's lending and delivery services.</p>
<p>A.3.3.6.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memiliki layanan peminjaman.</p> <p>Perbandingan di antara perpustakaan dapat dilakukan jika mempertimbangkan perbedaan persentase jenis peminjaman dan pengiriman, serta perbedaan gaji.</p> <p>Indikator ini sangat berguna untuk membandingkan biaya di perpustakaan tertentu selama beberapa tahun.</p>	<p>A.3.3.6.3 Scope</p> <p>The indicator is applicable to all libraries with lending services.</p> <p>Comparison between libraries is possible if the different percentages of types of loan and delivery, and differences in salaries are considered.</p> <p>The indicator is especially useful for comparing costs in a specific library over a number of years.</p>

<p>A.3.3.6.4 Definisi indikator kinerja</p> <p>Indikator kinerja adalah biaya staf untuk layanan peminjaman dan pengiriman bahan perpustakaan selama satu tahun anggaran dibagi dengan total pinjaman pada periode yang sama.</p> <p>Peminjaman untuk tujuan indikator ini meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> — peminjaman biasa; — peminjaman di tempat; — peminjaman antarperpustakaan; — transaksi pengiriman dokumen elektronik. <p>CATATAN Tidak termasuk perpanjangan tidak termasuk.</p>	<p>A.3.3.6.4 Definition of the performance indicator</p> <p>The performance indicator is the staff costs for library lending and delivery services during a full financial year divided by the total number of loans in the same period.</p> <p>Loans for the purpose of this indicator include:</p> <ul style="list-style-type: none"> — ordinary loans; — in-house loans; — interlibrary loans; — electronic document delivery transactions. <p>NOTE Renewals are excluded.</p>
<p>A.3.3.6.5 Metode</p> <p>Perpustakaan menetapkan suatu periode dengan aktivitas normal untuk pengambilan sampel.</p> <p>Untuk mendapatkan jumlah jam yang digunakan untuk peminjaman lokal, peminjaman antarperpustakaan, dan pengiriman dokumen elektronik, anggota staf yang terlibat dalam layanan ini mencatat waktu yang mereka gunakan untuk tugas ini selama periode sampel, karena pegawai terkadang terlibat dalam beberapa tugas. Dengan demikian, dapat dihitung proporsi waktu yang digunakan setiap pegawai untuk layanan peminjaman dan pengiriman. Jika pencatatan waktu tidak memungkinkan, proporsi ini dapat diperkirakan.</p> <p>Biaya staf per peminjaman dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.63):</p> $\frac{A \times B}{C} \text{ (A.63)}$ <p>dimana</p> <p>A adalah jumlah jam yang digunakan untuk peminjaman lokal, peminjaman antarperpustakaan dan pengiriman dokumen elektronik,</p> <p>B adalah biaya per jam tenaga (upah dibagi dengan waktu kerja reguler staf yang bersangkutan),</p> <p>C adalah jumlah peminjaman + peminjaman antarperpustakaan + pengiriman dokumen elektronik selama periode sampel.</p>	<p>A.3.3.6.5 Method</p> <p>The library fixes a period with normal activity for sampling.</p> <p>To obtain the number of hours spent on local lending, interlibrary lending, and electronic document delivery, the staff members involved in these services note the time they spend on these tasks during the sample period, as employees are sometimes involved in several tasks. Thus, the proportion of time that every employee dedicates to lending and delivery services can be calculated. If time logging is not possible, this proportion may, instead, be estimated.</p> <p>The staff costs per loan is calculated as shown in Formula (A.63):</p> $\frac{A \times B}{C} \text{ (A.63)}$ <p>where</p> <p>A is the total number of hours spent in local lending, interlibrary lending and electronic document delivery,</p> <p>B is the cost per hour of labour (wages divided by the regular working time of the relevant staff),</p> <p>C is the number of loans + interlibrary loans + electronic document deliveries during the sample period.</p>

<p>CATATAN 1 Untuk tujuan indikator ini, sudah termasuk salinan yang disediakan oleh perpustakaan sebagai pengganti peminjaman.</p> <p>CATATAN 2 Menemukan kembali dokumen dari rak dan memfotokopi/memindai untuk pengiriman sudah termasuk dalam waktu kerja.</p> <p>CATATAN 3 Termasuk peminjaman antarperpustakaan yang keluar. Tidak termasuk peminjaman antar perpustakaan yang masuk. Inklusi dan eksklusi harus dijelaskan jika indikator digunakan untuk membandingkan perpustakaan.</p> <p>CATATAN 4 Dalam kasus tertentu, terutama ketika sebagian kegiatan telah dialihdayakan, akan bermanfaat untuk menghitung biaya staf secara terpisah untuk peminjaman dan peminjaman antarperpustakaan serta pengiriman dokumen.</p>	<p>NOTE 1 For the purpose of this indicator, copies provided by the library as substitutes for loans are included.</p> <p>NOTE 2 Retrieving items from the shelves and photocopying/scanning for the delivery are included in the working time.</p> <p>NOTE 3 Outgoing interlibrary loans are included. Incoming interlibrary loans are excluded. It is important that the inclusions and exclusions are described when the indicator is used for comparing libraries.</p> <p>NOTE 4 In certain cases, especially when a part of the activities has been outsourced, it can be useful to calculate staff costs separately for loans and for interlibrary loans plus document delivery.</p>
<p>A.3.3.6.6 Interpretasi dan penggunaan hasil</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas. Nilai yang rendah dianggap baik.</p> <p>Indikator ini menunjukkan hubungan antara jumlah peminjaman dan biaya staf untuk menyediakan layanan peminjaman dan pengiriman bahan perpustakaan. Dalam kasus normal, indikator ini sebaiknya tidak ditafsirkan sebagai perkiraan biaya rerata transaksi peminjaman karena semua biaya lain tidak termasuk.</p> <p>Indikator ini dapat dipengaruhi oleh persentase jenis peminjaman dan pengiriman yang berbeda dan oleh perbedaan gaji antar negara.</p> <p>Jika biaya per peminjaman terlihat terlalu tinggi, perpustakaan dapat</p> <ul style="list-style-type: none"> — merevisi alur kerja; — mengganti staf profesional dalam layanan tertentu dengan tenaga non-profesional. 	<p>A.3.3.6.6 Interpretation and use of the results</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. A low score is considered as good.</p> <p>The indicator establishes the relationship between the number of loans and the staff costs of providing the lending and delivery services of the library. In the normal case, the indicator should not be interpreted as an estimate of the average costs of a loan transaction as all other costs are excluded.</p> <p>The indicator can be influenced by the percentages of the different types of lending and delivery and by the differences of salaries between countries.</p> <p>If the cost per loan seems too high, the library might:</p> <ul style="list-style-type: none"> — revise workflows; — replace professional staff in certain services by non-professionals.
<p>A.3.3.6.7 Sumber Lihat ISO 21248:2019, A.4.1.4.</p>	<p>A.3.3.6.7 Source See ISO 21248:2019, A.4.1.4.</p>

<p>A.3.4 Umum</p> <p>A.3.4.1 Biaya per pemustaka</p> <p>A.3.4.1.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan semakin dituntut untuk menunjukkan bagaimana mereka menggunakan sumber daya dan hasil yang dicapai. Selain itu, perpustakaan mengalami kesulitan yang semakin meningkat ketika menyediakan layanan dan produk dengan anggaran dan sumber daya yang terbatas. Dalam konteks ini, studi keefektifan biaya menjadi penting dalam evaluasi perpustakaan.</p> <p>Untuk mengukur keefektifan biaya, pengeluaran perpustakaan dapat dibandingkan dengan hasil yang diperoleh (misalnya, kunjungan ke perpustakaan atau penggunaan koleksi). Hal ini juga dapat ditetapkan dalam kaitannya dengan jumlah pemustaka untuk mengevaluasi total biaya per pemustaka.</p>	<p>A.3.4 General</p> <p>A.3.4.1 Cost per user</p> <p>A.3.4.1.1 Background</p> <p>Libraries are increasingly required to demonstrate how they spend their resources and what results are achieved. Moreover, libraries are experiencing growing difficulties when providing services and products with limited budgets and resources. In this context, cost-effectiveness studies are becoming important in library evaluation.</p> <p>To measure cost-effectiveness, a library's expenditure can be compared to its outputs (e.g., library visits or collection use). It can also be set in relation to the number of users to evaluate the total costs per user.</p>
<p>A.3.4.1.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai biaya layanan perpustakaan terkait dengan jumlah pemustaka.</p>	<p>A.3.4.1.2 Objective</p> <p>To assess the cost of the library's service related to the number of users.</p>
<p>A.3.4.1.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan sebagai perbandingan di antara perpustakaan dengan misi yang sama, jika penghitungan pengeluaran dilakukan dengan cara yang sama.</p>	<p>A.3.4.1.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries.</p> <p>The indicator can be used for comparison between libraries with the same mission, if the calculation of expenditure is done in the same way.</p>

<p>A.3.4.1.4 Definisi indikator</p> <p>Total pengeluaran operasional perpustakaan dalam satu tahun anggaran dibagi dengan jumlah pemustaka.</p> <p>Total pengeluaran operasional adalah jumlah pengeluaran untuk</p> <ol style="list-style-type: none"> akuisisi (termasuk penjilidan, lisensi, dan biaya bayar per tayang), staf (termasuk staf proyek, asisten mahasiswa, dll.) dan pelatihan staf, dan semua tujuan lain: penggunaan dan pemeliharaan komputer dan jaringan, lisensi perangkat lunak dan telekomunikasi, sewa dan pemeliharaan tempat, biaya utilitas penghangatan (listrik, air, pembuangan limbah), perbaikan atau penggantian perabotan dan peralatan dan biaya lain seperti catatan katalogisasi, penyalinan, perangko, promosi layanan, alat tulis, asuransi, transportasi dan komunikasi, konsultasi, dan lain-lain. <p>Tidak termasuk pengeluaran modal (untuk akuisisi, atau penambahan, lokasi bangunan, bangunan baru, dan perluasan, untuk sistem komputer, perabotan, dan peralatan).</p> <p>Untuk tujuan indikator ini, pemustaka adalah orang yang telah mengunjungi perpustakaan atau menggunakan layanan atau fasilitas perpustakaan dalam berbagai bentuk selama satu tahun terakhir. Untuk perpustakaan yang peminjaman buku sebagai aktivitas utama, jumlah pemustaka yang terdaftar sebagai peminjam dapat digunakan sebagai perkiraan jumlah pemustaka dalam populasi target.</p>	<p>A.3.4.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The total operating expenditure of the library in a full financial year divided by the number of users.</p> <p>The total operating expenditure is the sum of expenditures for</p> <ol style="list-style-type: none"> acquisitions (including binding, licenses, and pay-per-view costs), staff (including project staff, student assistants, etc.) and staff training, and all other purposes: operations and maintenance of computers and network, software licenses and telecommunication, rent and maintenance of premises, utility costs (heat, electricity, water, sewage), repair or replacement of existing furnishings and equipment, and other costs such as cataloguing records, copying, postage, promotion of services, stationery, insurance, transport and communications, consulting, etc. <p>Capital expenditure (on acquisition of, or addition to, building sites, new buildings, and extensions, on computer systems, furniture, and equipment) is excluded.</p> <p>For the purpose of this indicator, a user is a person who has visited the library or used the services or facilities of the library in other ways during the last year. For libraries in which loans are the principal activity, the number of users with registered loans can be used as an estimate of the number of users in the target population.</p>
---	---

A.3.4.1.5 Metode

a) Ambil sampel secara acak dari populasi yang akan dilayani. Tanyakan kepada setiap orang dalam sampel apakah mereka pernah mengunjungi perpustakaan atau menggunakan layanan perpustakaan dengan berbagai cara, selama satu tahun terakhir. Persentase responden yang menyatakan pernah menggunakan perpustakaan dianggap mewakili persentase pemustaka dalam populasi yang akan dilayani. Identifikasi atau perkiraan jumlah orang dalam populasi yang akan dilayani dan hitung jumlah pemustaka.

Hitung total pengeluaran operasional untuk satu tahun anggaran, dengan menggunakan data rekening. Perkiraan untuk tahun berjalan dapat dibuat dari data anggaran.

Biaya per pemustaka dihitung dengan menggunakan Rumus (A.64):

$$\frac{A}{D} \times \frac{C}{B} \quad (\text{A.64})$$

di mana

A adalah total pengeluaran operasional perpustakaan dalam satu tahun anggaran, dinyatakan dalam mata uang yang relevan;

B adalah jumlah orang dalam sampel yang menjawab "ya";

C adalah jumlah orang dalam sampel;

D adalah jumlah orang dalam populasi yang akan dilayani.

Bulatkan dengan cara yang lazim dengan mata uang yang digunakan.

CONTOH

Sebuah perpustakaan perguruan tinggi memiliki biaya 2.000.000.000 rupiah untuk populasi 12.000 orang, berarti 166.666,67 rupiah per orang. Tetapi survei menunjukkan bahwa hanya 700 dari 1.000 orang diwawancarai mengatakan bahwa mereka telah menggunakan perpustakaan

(1.000:700=1,43). 166,67 adalah 238,32 rupiah per pemustaka yang sebenarnya.

A.3.4.1.5 Methods

a) Draw a random sample from the population to be served. Ask each person in the sample whether he/she has visited the library or used the services of the library in other ways, during the last year. The percentage of respondents that affirm having used the library is considered as representing the percentage of users in the population to be served. Identify or estimate the number of persons in the population to be served and calculate the number of users.

Calculate the total operating expenditure for one financial year, using accounts data. An estimate for the current year can be made from budget data.

The cost per user is calculated using Formula (A.64):

$$\frac{A}{D} \times \frac{C}{B} \quad (\text{A.64})$$

where

A is the total operating expenditure of the library in a full financial year, expressed in the relevant currency;

B is the number of persons in the sample answering, "yes";

C is the number of persons in the sample;

D is the number of persons in the population to be served.

Round off in the manner customary with the currency used.

EXAMPLE

A college library had costs of 2 000 000 € for a population of 12 000, that would be 166,66 € per person. But the survey shows that only 700 of 1 000 interviewees said they had used the library (1 000:700 = 1,43). 166,66 × 1,43 is 238,32 € per actual user.

<p>b) Dari catatan sistem perpustakaan, hitung jumlah pemustaka (yang termasuk dalam populasi yang akan dilayani) yang meminjam dokumen dalam satu tahun terakhir (peminjam aktif).</p> <p>Biaya per pemustaka dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.65):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.65)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah total pengeluaran operasional perpustakaan dalam satu tahun anggaran, dinyatakan dalam mata uang yang relevan;</p> <p>B adalah jumlah peminjam aktif dalam satu tahun terakhir.</p> <p>Lakukan pembulatan sesuai dengan mata uang yang digunakan.</p>	<p>b) From the records of the library system, count the number of users (belonging to the population to be served) who borrowed documents within the last year (active borrowers).</p> <p>The cost per user is calculated as shown in Formula (A.65):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.65)}$ <p>where</p> <p>A is the total operating expenditure of the library in a full financial year, expressed in the relevant currency;</p> <p>B is the number of active borrowers within the last year.</p> <p>Round off in the manner customary with the currency used.</p>
<p>A.3.4.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas.</p> <p>Indikator dapat digunakan untuk mengevaluasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> — keefektifan biaya sebuah perpustakaan dalam periode yang berbeda; — keefektifan biaya sebuah perpustakaan di masyarakat setempat dibandingkan dengan layanan lain; — keefektifan biaya sebuah perpustakaan dibandingkan dengan perpustakaan lain yang sejenis. <p>Indikator ini sebaiknya tidak digunakan sendiri. Indikator ini berguna untuk menempatkan indikator layanan dalam konteks yang lebih umum. Jika dinilai berdasarkan tujuan perpustakaan, indikator ini dapat berguna untuk menjustifikasi pengeluaran dana publik dan membantu memahami perbedaan biaya di antara perpustakaan yang sejenis.</p> <p>Perhitungan dapat dipengaruhi oleh perbedaan metode akuntansi. Jika metode ini hanya menghitung peminjam aktif, hasilnya dapat diduga lebih tinggi per pemustaka karena mengabaikan mereka yang menggunakan layanan lain namun tidak meminjam dokumen.</p>	<p>A.3.4.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. The indicator can be used for evaluating:</p> <ul style="list-style-type: none"> — the cost-effectiveness of a library in different periods; — the cost-effectiveness of a library in a local community in comparison with other services; — the cost-effectiveness of a library compared with other libraries of the same type. <p>This indicator should not be used by itself. It is useful for placing the service indicators in a more general context. When judged against the library's, it can be useful in justifying expenditure of public funds and helping to understand differences of costs between similar libraries. The calculation could be affected by differences in accounting methods. Where this method counts only active borrowers, the result can overestimate cost per user by ignoring those who use other services but do not borrow documents.</p>
<p>A.3.4.1.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [16] hal. 52 - 53.</p>	<p>A.3.4.1.7 Source(s)</p> <p>See Reference [16] pp. 52 - 53.</p>

<p>A.3.4.2 Biaya per kunjungan ke perpustakaan</p> <p>A.3.4.2.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan semakin dituntut untuk menunjukkan bagaimana mereka menggunakan sumber daya yang dimiliki dan hasil apa yang dicapai. Selain itu, perpustakaan mengalami kesulitan yang semakin meningkat ketika menyediakan layanan dan produk dengan anggaran dan sumber daya yang terbatas. Dalam konteks ini, studi keefektifan biaya menjadi penting dalam evaluasi perpustakaan.</p> <p>Untuk mengukur keefektifan biaya, pengeluaran perpustakaan dapat dibandingkan dengan hasil yang diperoleh (misalnya penggunaan layanan perpustakaan atau penggunaan koleksi). Hal ini dapat diatur dalam kaitannya dengan jumlah kunjungan perpustakaan untuk mengevaluasi biaya per kunjungan perpustakaan. Saat ini, pemustaka dapat mengunjungi perpustakaan dan menggunakan berbagai produk dan layanannya, baik dalam bentuk fisik maupun virtual.</p>	<p>A.3.4.2 Cost per library visit</p> <p>A.3.4.2.1 Background</p> <p>Libraries are increasingly required to demonstrate how they spend their resources and what results are achieved. Moreover, libraries are experiencing growing difficulties when providing services and products with limited budgets and resources. In this context, cost-effectiveness studies are becoming important in library evaluation.</p> <p>To measure cost-effectiveness, a library's expenditure can be compared to its outputs (e.g., use of library services or collection use). It can be set in relation to the number library visits to evaluate the cost per library visit. Nowadays, users can visit the library and use many of its products and services, either in physical form or virtually.</p>
<p>A.3.4.2.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai biaya layanan perpustakaan yang terkait dengan jumlah kunjungan perpustakaan fisik dan virtual.</p>	<p>A.3.4.2.2 Objective</p> <p>To assess the cost of the library's service related to the number of physical and virtual library visits.</p>
<p>A.3.4.2.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini berlaku untuk semua perpustakaan. Indikator ini dapat digunakan sebagai perbandingan di antara perpustakaan dengan misi yang sama, asalkan penghitungan kunjungan dan penghitungan pengeluaran dilakukan dengan cara yang sama.</p>	<p>A.3.4.2.3 Scope</p> <p>The indicator is applicable to all libraries. The indicator can be used for comparison between libraries with the same mission, provided the counting of visits and the calculation of expenditure is done in the same way.</p>

<p>A.3.4.2.4 Definisi indikator</p> <p>Total pengeluaran operasional perpustakaan dalam satu tahun anggaran, dibagi dengan jumlah kunjungan ke perpustakaan (termasuk kunjungan situs web).</p> <p>Total pengeluaran operasional adalah jumlah pengeluaran untuk</p> <ol style="list-style-type: none"> akuisisi (termasuk biaya penjilidan, lisensi, dan biaya bayar per tayang), staf (termasuk staf proyek, asisten mahasiswa, dll.) dan pelatihan staf, dan untuk semua tujuan lain: penggunaan dan pemeliharaan komputer dan jaringan, lisensi perangkat lunak dan telekomunikasi, sewa dan pemeliharaan tempat, biaya utilitas penghangatan (listrik, air, pembuangan limbah), perbaikan atau penggantian perabotan dan peralatan, dan biaya lain seperti katalogisasi catatan, penyalinan, ongkos kirim, promosi layanan, alat tulis, asuransi, transportasi dan komunikasi, konsultasi, dll. <p>Tidak termasuk pengeluaran modal (untuk akuisisi, atau penambahan, lokasi bangunan, bangunan baru, dan perluasan, untuk sistem komputer, perabotan, dan peralatan) tidak termasuk.</p> <p>Untuk tujuan indikator ini, kunjungan fisik adalah seseorang (individu) yang masuk atau keluar dari lokasi perpustakaan (hanya dihitung satu kali masuk atau keluar, bukan keduanya). Kunjungan situs web adalah satu siklus aktivitas pemustaka yang terus menerus di situs web perpustakaan oleh pemustaka dari luar ruang alamat IP perpustakaan (biasanya dari luar lokasi perpustakaan), terlepas dari jumlah halaman atau elemen yang dilihat</p>	<p>A.3.4.2.4 Definition of the indicator</p> <p>The total operating expenditure of the library in a full financial year, divided by the number of visits (including website visits) to the library.</p> <p>The total operating expenditure is the sum of expenditures for</p> <ol style="list-style-type: none"> acquisitions (including binding, licenses, and pay-per-view costs), staff (including project staff, student assistants, etc.) and staff training, and for all other purposes: operations and maintenance of computers and network, software licenses and telecommunication, rent and maintenance of premises, utility costs (heat, electricity, water, sewage), repair or replacement of existing furnishings and equipment, and other costs such as cataloguing records, copying, postage, promotion of services, stationery, insurance, transport and communications, consulting, etc. <p>Capital expenditure (on acquisition of, or addition to, building sites, new buildings, and extensions, on computer systems, furniture, and equipment) is excluded.</p> <p>For the purpose of this indicator, a physical visit is a person (individual) entering or leaving the library premises (count only one entry or exit, not both). A website visit is one continuous cycle of user activities on the library website by users from outside the library's IP address space (usually from outside the library premises), regardless of the number of pages or elements viewed</p>
--	---

<p>A.3.4.2.5 Metode</p> <p>a) Gunakan pintu putar atau alat serupa untuk menghitung jumlah orang yang keluar atau masuk perpustakaan secara otomatis. Hitung jumlah kunjungan situs web untuk periode waktu yang sama. Hitung total pengeluaran operasional untuk satu tahun anggaran dengan menggunakan data rekening. Perkiraan untuk tahun berjalan dapat dibuat dengan menggunakan data anggaran.</p> <p>Biaya per kunjungan perpustakaan dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.66):</p> $\frac{A}{B+C} \text{ (A.66)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah total pengeluaran operasional perpustakaan dalam satu tahun anggaran, dinyatakan dalam mata uang yang relevan;</p> <p>B adalah total kunjungan perpustakaan fisik dalam satu tahun;</p> <p>C adalah total kunjungan situs web dalam satu tahun.</p> <p>Lakukan pembulatan sesuai dengan mata uang yang digunakan.</p>	<p>A.3.4.2.5 Methods</p> <p>a) Use a turnstile or similar device to automatically count the number of people leaving or entering the library. Count the number of website visits for the same time period. Calculate the total operating expenditure for one financial year using accounts data. An estimate for the current year can be made using budget data.</p> <p>The cost per library visit is calculated as shown in Formula (A.66):</p> $\frac{A}{B+C} \text{ (A.66)}$ <p>where</p> <p>A is the total operating expenditure of the library in a full financial year, expressed in the relevant currency;</p> <p>B is the total number of physical library visits in a full year;</p> <p>C is the total number of website visits in a full year.</p> <p>Round off in the manner customary with the currency used.</p>
<p>b) Jumlah kunjungan fisik dan kunjungan situs web juga dapat dinilai dengan cara pengambilan sampel. Hitung jumlah kunjungan fisik dan kunjungan situs web selama satu atau beberapa periode pengambilan sampel. Jumlah dan lamanya periode dipilih oleh pengguna indikator. Perkirakan total kunjungan fisik dan kunjungan virtual selama satu tahun dengan cara ekstrapolasi, dengan menggunakan informasi yang tersedia tentang variasi selama tahun tersebut.</p> <p>Biaya per kunjungan perpustakaan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.67):</p> $\frac{A}{B+C} \text{ (A.67)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah total pengeluaran operasional perpustakaan dalam satu tahun anggaran, dinyatakan dalam mata uang yang relevan;</p> <p>B adalah total kunjungan perpustakaan secara fisik dalam satu tahun;</p> <p>C adalah total kunjungan situs <i>web</i> dalam satu tahun.</p> <p>Lakukan pembulatan sesuai dengan mata uang yang digunakan.</p>	<p>b) The number of physical visits and website visits can also be assessed by sampling. Count the number of physical and website visits during one or more sampling periods. The number and length of the periods is selected by the user of the indicator. Estimate the total number of physical visits and virtual visits for one year by extrapolation, using available information about variations during the year.</p> <p>The cost per library visit is calculated using Formula (A.67):</p> $\frac{A}{B+C} \text{ (A.67)}$ <p>where</p> <p>A is the total operating expenditure of the library in a full financial year, expressed in the relevant currency;</p> <p>B is the total number of physical library visits in a full year;</p> <p>C is the total number of website visits in a full year.</p> <p>Round off in the manner customary with the currency used.</p>

<p>A.3.4.2.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas.</p> <p>Indikator ini sebaiknya tidak digunakan dengan sendirinya. Indikator ini berguna untuk menempatkan indikator layanan dalam konteks yang lebih umum. Ketika dinilai berdasarkan tujuan perpustakaan, indikator ini dapat berguna untuk menjustifikasi pengeluaran dana publik dan membantu memahami perbedaan biaya di antara perpustakaan yang serupa.</p> <p>Perhitungannya dapat dipengaruhi oleh perbedaan metode akuntansi dan penghitungan kunjungan.</p> <p>Jika pintu putar digunakan untuk menghitung pemustaka, jumlah pengunjung dapat menjadi lebih tinggi karena adanya staf, dan mungkin juga pengunjung lain yang bukan pemustaka.</p> <p>Jika terdapat variasi musiman yang substansial, penghitungan sebaiknya dilakukan untuk periode waktu yang lebih singkat di mana penggunaannya lebih teratur.</p>	<p>A.3.4.2.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. This indicator should not be used by itself. It is useful for placing the service indicators in a more general context. When judged against the library's objectives, it can be useful in justifying expenditure of public funds and helping to understand differences of costs between similar libraries.</p> <p>The calculation could be affected by differences in accounting methods and in the counting of visits. If a turnstile is used to count visitors, the count can be too high because of the staff, and possibly other nonusers that are included.</p> <p>Where there is a substantial amount of seasonal variation, the count should be made for shorter periods of time during which use is more regular.</p>
<p>A.3.4.2.7 Sumber</p> <p>Lihat Referensi [16] hal. 52 - 53 (varian dari "Biaya per Pemustaka").</p>	<p>A.3.4.2.7 Source(s)</p> <p>See Reference [16] pp. 52 - 53 (variant of "Cost per User").</p>
<p>A.4 Potensi dan pengembangan</p> <p>A.4.1 Staf</p> <p>A.4.1.1 Jumlah jam kehadiran pada pelajaran pelatihan formal per anggota staf</p> <p>A.4.1.1.1 Latar belakang</p> <p>Staf perpustakaan saat ini tidak hanya perlu menjadi ahli dalam semua masalah pencarian dan pengadaan informasi tertentu, tetapi mereka sebaiknya juga terampil dalam menggunakan teknologi terkini. Oleh karena itu, perpustakaan harus terus menerus berinvestasi dalam pengembangan kompetensi staf. Waktu yang digunakan untuk pelatihan formal bagi staf dapat dilihat sebagai ukuran kemampuan perpustakaan untuk mengikuti perkembangan di berbagai bidang.</p>	<p>Potentials and development</p> <p>A.4.1 Staff</p> <p>A.4.1.1 Number of attendance hours at formal training lessons per staff member</p> <p>A.4.1.1.1 Background</p> <p>Library staff today need to be not only experts in all issues of finding and procuring specific information, but they should also be skilled in using up-to-date technologies. Therefore, libraries must continuously invest in the development of staff competences.</p> <p>The time spent on formal training for the staff can be seen as a measure of the library's ability to keep up with developments in different fields.</p>
<p>A.4.1.1.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai keterlibatan perpustakaan dalam peningkatan keterampilan staf perpustakaan.</p>	<p>A.4.1.1.2 Objective</p> <p>To assess the engagement of the library in the improvement of library staff skills.</p>
<p>A.4.1.1.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan.</p>	<p>A.4.1.1.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries.</p>

<p>A.4.1.1.4 Definisi indikator</p> <p>Jumlah jam kehadiran anggota staf dalam pelatihan formal dibagi dengan total staf perpustakaan (jumlah orang, bukan FTE).</p> <p>Pelatihan diselenggarakan dalam pelajaran yang telah direncanakan sebelumnya yang dapat diselenggarakan secara internal, eksternal, atau <i>online</i> dan diselenggarakan oleh staf perpustakaan, ahli, atau sistem pakar (misalnya situs web konten pelatihan).</p> <p>Indikator ini juga menilai jumlah kehadiran pada pelajaran pelatihan.</p>	<p>A.4.1.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The number of attendance hours of staff members at formal training lessons divided by the total number of library staff (number of persons, not FTE).</p> <p>Training is organized in pre-planned lessons which can be held in-house, externally, or online and hosted by library staff, experts, or expert systems (e.g. training content websites).</p> <p>The indicator also assesses the number of attendances at training lessons.</p>
<p>A.4.1.1.5 Metode</p> <p>Jumlah jam kehadiran pada pelajaran pelatihan formal dapat diidentifikasi dengan menyimpan catatan staf perpustakaan yang menghadiri pelajaran tersebut dengan menghitung jam durasi pelajaran tersebut. Hitung hanya pelatihan yang dibayar oleh pemberi kerja (paling tidak setengahnya) atau di mana jam kerja dapat digunakan untuk pelatihan.</p> <p>Hitung total anggota staf, termasuk staf sementara, staf proyek, dan asisten siswa/mahasiswa. Tidak termasuk relawan dan petugas layanan kebersihan, tidak termasuk.</p> <p>Jumlah jam kehadiran dalam pelajaran pelatihan formal per anggota staf dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.68):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.68)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah jam kehadiran di pelajaran pelatihan formal selama periode waktu tertentu; B adalah total anggota staf.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p>	<p>A.4.1.1.5 Method</p> <p>The number of attendance hours at formal training lessons can be identified by keeping a record of library staff attending these lessons and by counting the hours of duration of these lessons. Count only training that is paid by the employer (at least half) or where working hours can be used for the training.</p> <p>Count the total number of staff members, including temporary staff, project staff, and student assistants. Volunteers and persons in janitorial services are excluded.</p> <p>The number of attendance hours at formal training lessons per staff member is calculated as shown in Formula (A.68):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.68)}$ <p>where</p> <p>A is number of attendance hours at formal training lessons during a specified time period; B is the total number of staff members.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p>

<p>A.4.1.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil tanpa batas atas. Angka yang lebih tinggi menunjukkan kualifikasi yang lebih baik dalam hal pelatihan yang diikuti. Angka yang lebih rendah dapat mengindikasikan perlunya meningkatkan pelatihan staf. Namun, jumlah kehadiran yang tinggi pada pelajaran pelatihan formal dapat melibatkan anggota staf yang sama. Indikator ini tidak mencakup pelatihan informal dan oleh karena itu hanya dapat menunjukkan tingkat rerata pelatihan lebih lanjut, namun tidak dapat memberikan ukuran penetrasi yang tepat dan menyeluruh.</p>	<p>A.4.1.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number with no top limit. A higher number indicates better qualification in terms of training attended. A lower number can indicate the need to promote staff training. A high number of attendances at formal training lessons can, however, involve the same staff member(s). The indicator does not include informal training and can therefore just indicate the average degree of further training but cannot provide an exact and overall penetration measure.</p>
<p>A.4.1.1.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Referensi [13] hal. 35 ("jam pelatihan teknologi informasi formal per anggota staf"); — Referensi [16] (diadaptasi dari PI 12); — Referensi [14] (PI 4.1); — Referensi [36] hal. 238 - 241 ("Kehadiran pada pelajaran pelatihan per anggota staf"). 	<p>A.4.1.1.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [13] p. 35 ("hours of formal information technology instruction per staff member"); — Reference [16] (adapted from PI 12); — Reference [14] (PI 4.1); — Reference [36] pp. 238 - 241 ("Attendances at training lessons per staff member").
<p>A.4.1.2 Persentase waktu yang digunakan staf untuk mengikuti pelatihan</p> <p>A.4.1.2.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan menghadapi perubahan teknologi yang terus menerus dan harapan baru dari pemustaka. Hal ini melibatkan persyaratan baru dalam hal kompetensi dan keterampilan staf. Oleh karena itu, mengembangkan dan mempertahankan kompetensi staf merupakan masalah penting di semua jenis perpustakaan.</p> <p>Persentase waktu staf yang tersedia yang digunakan untuk pelatihan formal dapat dilihat sebagai ukuran kemampuan perpustakaan untuk mengikuti perkembangan di berbagai bidang.</p>	<p>A.4.1.2 Percentage of staff time spent in training</p> <p>A.4.1.2.1 Background</p> <p>Libraries are facing continuous technological changes and new expectations from their users. This involves new requirements on staff competencies and skills. Therefore, expanding and maintaining staff competencies is a crucial issue in all types of libraries.</p> <p>The percentage of the available staff time spent on formal training can be seen as a measure of the library's ability to keep up with developments in different fields.</p>
<p>A.4.1.2.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai persentase waktu staf yang dialokasikan untuk aktivitas pelatihan formal dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan staf.</p>	<p>A.4.1.2.2 Objective</p> <p>To assess the percentage of staff time allocated to formal training activities for the purpose of enhancing staff skills.</p>
<p>A.4.1.2.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini dapat digunakan di semua perpustakaan. Perbandingan di antara perpustakaan dapat dilakukan.</p>	<p>A.4.1.2.3 Scope</p> <p>The indicator can be used in all types of libraries. Comparison between libraries is possible.</p>

<p>A.4.1.2.4 Definisi indikator</p> <p>Proporsi total jam kerja yang diinvestasikan perpustakaan untuk pelatihan staf dalam bentuk persentase.</p>	<p>A.4.1.2.4 Definition of the indicator</p> <p>The proportion of total working hours the library invests in staff training as a percentage.</p>
<p>A.4.1.2.5 Metode</p> <p>Hitung jumlah jam anggota staf menghadiri pelatihan formal. Pelatihan biasanya dilakukan pada jam kerja, namun pelatihan pada akhir pekan dan hari libur juga harus dihitung, jika jam pelatihan ditafsirkan sebagai waktu kerja. Sertakan penggunaan modul pelatihan <i>online</i> oleh staf perpustakaan.</p> <p>Hitung jam kerja yang secara teori tersedia selama tahun pelaporan (jam kerja bruto, termasuk hari libur dan sakit). Sertakan staf sementara, staf proyek, dan asisten mahasiswa. Tidak termasuk relawan dan orang yang bekerja di bagian kebersihan tidak termasuk.</p> <p>Persentase waktu staf yang digunakan untuk pelatihan dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.69):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.69)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah total jam yang digunakan untuk mengikuti pelatihan staf formal;</p> <p>B adalah total jam kerja yang tersedia di perpustakaan.</p> <p>Bulatkan ke satu angka di belakang koma.</p>	<p>A.4.1.2.5 Method</p> <p>Count the number of hours that staff members attend formal training. Training will usually occur during working hours, but training on weekends and free days shall also be counted, if the training hours are interpreted as work time. Include the use of online training modules by library staff.</p> <p>Count the working hours that are in theory available during the reporting year (gross working hours, including holidays and illnesses). Include temporary staff, project staff, and student assistants. Volunteers and persons in janitorial services are excluded.</p> <p>The percentage of staff time spent in training is calculated as shown in Formula (A.69):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.69)}$ <p>where</p> <p>A is the total hours spent receiving formal staff training;</p> <p>B is the total number of working hours available in the library.</p> <p>Round off to one decimal point.</p>

<p>A.4.1.2.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator kinerja adalah bilangan riil dalam rentang 0 hingga 100.</p> <p>Persentase yang lebih tinggi menunjukkan peningkatan kompetensi dalam hal pelatihan yang diikuti. Persentase yang lebih rendah dapat mengindikasikan perlunya meningkatkan pelatihan staf. Perpustakaan perlu menyeimbangkan proporsi waktu yang digunakan oleh staf dalam berbagai kegiatan.</p> <p>Persentase yang tinggi dari waktu yang digunakan staf untuk mengikuti pelatihan formal dapat disebabkan oleh beberapa anggota staf yang menghadiri banyak pelatihan. Penting bagi para manajer untuk memantau total staf yang menghadiri pelatihan.</p> <p>Indikator kinerja ini tidak mencakup pelatihan informal dan oleh karena itu dapat meremehkan jumlah pelatihan staf.</p> <p>Indikator kinerja akan dipengaruhi oleh jumlah dan lamanya pelajaran pelatihan yang ditawarkan dan kualitas pelatihan. Kualitas pelajaran sebaiknya dipantau melalui kuesioner kepuasan dan/atau melalui tes yang menilai hasil pembelajaran staf. Indikator kinerja juga akan dipengaruhi oleh pengenalan layanan baru selama tahun pelaporan yang memerlukan pelatihan tambahan.</p> <p>Apabila tingkat kehadiran dalam pelatihan rendah, perpustakaan dapat mempromosikan pelatihan melalui intranet atau undangan pribadi dan mencoba menilai kebutuhan pegawai akan pelatihan tertentu.</p> <p>Indikator ini sebaiknya digunakan untuk perbandingan antar jenis perpustakaan, misalnya perpustakaan umum, nasional, dan akademis. Ukuran perpustakaan, total staf FTE, dan variabel lain yang spesifik pada perpustakaan dapat memengaruhi indikator ini dan sebaiknya dipertimbangkan ketika digunakan untuk tujuan perbandingan</p>	<p>A.4.1.2.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The performance indicator is a real number in the range 0 to 100.</p> <p>A higher percentage indicates an improvement of competence in terms of training attended. A lower percentage can indicate the need to promote staff training. Libraries need to strike a balance in the proportions of time that staff spends in various activities.</p> <p>A high percentage of staff time spent at formal training lessons can be the result of a few staff members attending many lessons. It will be important for the managers to monitor the total number of different staff who attend training.</p> <p>The performance indicator does not include informal training and could therefore underestimate the amount of staff training.</p> <p>The performance indicator will be affected by the number and length of training lessons offered and by the quality of the training. The quality of the lessons should be monitored by satisfaction questionnaires and/or by tests that assess the learning outcome of staff. The performance indicator will also be influenced by the introduction of new services during the reporting year that require additional training.</p> <p>In case of low attendance at training lessons, the library could promote the training lessons via its intranet or personal invitation and try to assess the employees' needs for specified training lessons.</p> <p>This indicator should be used for comparison within a library sector, e.g. public, national, academic. Library size, total number of FTEs, and other library-specific variables can influence the indicator and should be considered if used for comparison purposes.</p>
<p>A.4.1.2.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO 21248:2019, A.4.2.2.</p>	<p>A.4.1.2.7 Source(s)</p> <p>See ISO 21248:2019, A.4.2.2.</p>

<p>A.4.1.3 Persentase staf yang terlibat dalam kemitraan dan proyek kerja sama</p> <p>A.4.1.3.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan merupakan agen penting dalam mempromosikan kerja sama lokal, regional, nasional dan internasional. Mereka mencari kemitraan dan kesempatan untuk mencapai keuntungan bersama dengan organisasi terkait. Banyak proyek yang bertujuan untuk memperkuat dampak perpustakaan di masyarakat dengan mengumpulkan sumber daya dari beberapa lembaga budaya untuk menjawab masalah atau tantangan tertentu.</p> <p>Oleh karena itu, investasi sumber daya staf dalam kemitraan dan proyek kerja sama dapat dilihat sebagai indikator keterlibatan perpustakaan dalam peran kelembagaan dan/atau masyarakat.</p>	<p>A.4.1.3 Percentage of staff in cooperative partnerships and projects</p> <p>A.4.1.3.1 Background</p> <p>Libraries are important agents in the promotion of local, regional, national and international cooperation. They look for partnerships and opportunities to achieve mutual benefit with related organizations. Many projects aim to strengthen the impact of libraries in the communities by pooling resources of several cultural institutions to respond to a given problem or challenge.</p> <p>The investment of staff resources in cooperative partnerships and projects can therefore be seen as an indicator of the library's engagement in its institutional and/or community role.</p>
<p>A.4.1.3.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai kerja sama perpustakaan di tingkat lokal, regional, nasional, dan internasional serta pentingnya perpustakaan dalam dan dampaknya terhadap dunia perpustakaan.</p>	<p>A.4.1.3.2 Objective</p> <p>To assess the library's local, regional, national, and international cooperation and therewith the library's importance in and impact on the library world.</p>
<p>A.4.1.3.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini berlaku untuk semua perpustakaan. Perbandingan di antara perpustakaan dapat dilakukan, jika peluang yang berbeda untuk pendanaan proyek dipertimbangkan.</p>	<p>A.4.1.3.3 Scope</p> <p>The indicator is applicable to all libraries. Comparison between libraries is possible, if the different opportunities for project funding are taken into consideration.</p>

A.4.1.3.4 Definisi indikator

Jumlah staf perpustakaan (FTE) dalam kemitraan dan proyek kerja sama, dibagi dengan total staf perpustakaan (FTE).

CATATAN 1 Kemitraan didefinisikan sebagai kerja sama formal yang sedang berlangsung antara perpustakaan dengan satu atau lebih organisasi lain, termasuk perpustakaan lain, biasanya mengenai layanan atau kegiatan tertentu.

CATATAN 2 Proyek didefinisikan sebagai suatu proses yang unik, yang terdiri dari serangkaian aktivitas yang terkoordinasi dan terkendali dengan tanggal mulai dan selesai, yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang sesuai dengan persyaratan tertentu, termasuk batasan waktu, biaya, dan sumber daya.

CATATAN 3 Sebagai bagian, persentase staf yang terlibat dalam kerja sama dan proyek internasional dapat dinilai secara terpisah.

CATATAN 4 Proyek internasional dalam konteks indikator ini adalah proyek yang memiliki setidaknya satu mitra dari luar negeri.

Hanya inisiatif dan proyek kerjasama yang dilembagakan dan/atau didanai secara khusus yang perlu dipertimbangkan untuk indikator ini, misalnya kelompok kerja atau komite yang dibentuk oleh asosiasi perpustakaan atau proyek yang didanai oleh pemerintah atau organisasi penelitian.

A.4.1.3.4 Definition of the indicator

The number of library staff (FTE) in cooperative partnerships and projects, divided by the total number of library staff (FTE).

NOTE 1 A partnership is defined as an on-going, formalized cooperation between a library and one or more other organizations, including other libraries, usually concerning particular services or activities.

NOTE 2 A project is defined as a unique process, consisting of a set of coordinated and controlled activities with start and finish dates, undertaken to achieve an objective conforming to specific requirements, including the constraints of time, cost, and resources.

NOTE 3 As a subset, the percentage of staff engaged in international cooperation and projects can be assessed separately.

NOTE 4 International projects in the context of this indicator are those with at least one partner from outside the nation.

Only institutionalized and/or especially funded cooperation initiatives and projects should be considered for this indicator, e.g. working groups or committees established by library associations or projects funded by governmental or research organizations.

<p>A.4.1.3.5 Metode</p> <p>Jumlah staf perpustakaan (FTE) dalam kemitraan dan proyek kerja sama dihitung dengan menjumlahkan waktu yang digunakan oleh seluruh staf tetap dan sementara, termasuk staf proyek, untuk merencanakan, memelihara, dan mengembangkan kerja sama, serta bekerja dalam proyek kerja sama.</p> <p>Jumlah staf yang bekerja dalam kemitraan dan proyek internasional juga dapat dihitung secara terpisah.</p> <p>Karena banyak anggota staf yang menyumbangkan waktu untuk kemitraan dan proyek, maka data sebaiknya dikumpulkan melalui pengambilan sampel. Staf diharuskan membuat catatan harian atau catatan waktu selama seminggu, atau selama beberapa hari yang representatif, dan jumlah waktu yang digunakan untuk kemitraan dan proyek kemudian dihitung sebagai persentase dari total waktu kerja staf selama periode pengambilan sampel.</p> <p>Jika pencatatan waktu tidak memungkinkan, maka dapat dilakukan estimasi.</p> <p>Persentase staf yang terlibat dalam kemitraan dan proyek koperasi dihitung dengan menggunakan Rumus (A.70):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \quad (\text{A.70})$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah staf perpustakaan (FTE) yang merencanakan, memelihara, dan mengembangkan kemitraan dan proyek;</p> <p>B adalah total staf perpustakaan (FTE).</p> <p>Bulatkan ke satu tempat desimal.</p>	<p>A.4.1.3.5 Method</p> <p>The number of library staff (FTE) in cooperative partnerships and projects is calculated by adding the time spent by all permanent and temporary staff, including project staff, on planning, maintaining, and developing cooperation, and working in cooperative projects.</p> <p>The number of staff working on international partnerships and projects can also be counted separately.</p> <p>Since many staff members contribute time to partnerships and projects, data should be collected by sampling. The staff is required to keep work diaries or time logs for a week, or for several representative days, and the amount of time spent on partnerships and projects is then calculated as a percentage of the total staff time worked during the sampling period.</p> <p>If time logging is not possible, an estimate could be made.</p> <p>The percentage of staff in cooperative partnerships and projects is calculated using Formula (A.70):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \quad (\text{A.70})$ <p>where</p> <p>A is the number of library staff (FTE) planning, maintaining, and developing partnerships and projects;</p> <p>B is the total number of library staff (FTE).</p> <p>Round off to one decimal place.</p>
<p>A.4.1.3.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil antara 0 dan 100.</p> <p>Persentase yang tinggi akan dianggap baik, karena hal ini menunjukkan keterlibatan perpustakaan dalam menghadapi tantangan masyarakat informasi. Hasil indikator dapat sangat bervariasi dari tahun ke tahun dan dapat dipengaruhi oleh ketersediaan dana untuk proyek.</p> <p>Indikator ini akan sangat berguna jika diterapkan secara konsisten selama bertahun-tahun.</p>	<p>A.4.1.3.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number between 0 and 100. A high percentage will be considered as good, as it shows the engagement of the library in challenges of the information society.</p> <p>The indicator results can vary greatly over years and can be influenced by the availability of funding for projects.</p> <p>The indicator will be most useful if applied consistently over years.</p>
<p>A.4.1.3.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO/TR 28118:2009, A.7.4.</p>	<p>A.4.1.3.7 Source(s)</p> <p>See ISO/TR 28118:2009, A.7.4.</p>

<p>A.4.1.4 Persentase waktu yang digunakan staf untuk layanan pendidikan</p> <p>A.4.1.4.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan secara tradisional telah menawarkan pelatihan pemustaka untuk penggunaan perpustakaan dan layanan informasi lainnya. Hal ini telah dan masih dilakukan dalam bentuk tur perpustakaan atau sebagai sesi pengajaran yang dapat dilakukan di tempat atau secara virtual.</p> <p>Saat ini, perpustakaan telah mengambil tugas untuk mendukung pendidikan dan pembelajaran dengan menawarkan sesi pembelajaran, materi pembelajaran dan program untuk anak-anak dan orang dewasa, menyediakan layanan untuk sekolah dan bekerja sama dengan perpustakaan lain dalam mempersiapkan dan menawarkan layanan pendidikan. Perpustakaan akademik menyediakan pelatihan literasi informasi yang sering kali dimasukkan dalam mata kuliah reguler di fakultas.</p> <p>Waktu yang digunakan untuk pelatihan pemustaka langsung dan layanan pendidikan dapat dilihat sebagai ukuran keterlibatan perpustakaan dalam memajukan pendidikan dan pembelajaran.</p>	<p>A.4.1.4 Percentage of staff time spent on educational services</p> <p>A.4.1.4.1 Background</p> <p>Libraries have traditionally offered user training for the use of library and other information services. This has been and is still being done in the form of library tours or as teaching sessions which can be onsite or virtual.</p> <p>Today, libraries have taken up the task of supporting education and learning by offering learning sessions, learning materials and programmes for children and adults, providing services for schools and cooperating with other libraries in preparing and offering educational services. Academic libraries provide information literacy training which is often incorporated in the regular courses of the faculties.</p> <p>The time spent on direct user training and on educational services can be seen as a measure of the library's engagement in furthering education and learning.</p>
<p>A.4.1.4.2 Tujuan</p> <p>Indikator kinerja ini menilai persentase waktu staf yang dialokasikan untuk mengembangkan dan memberikan pelatihan pemustaka dan layanan pendidikan dalam semua format dengan tujuan meningkatkan keterampilan dalam penggunaan perpustakaan dan informasi.</p>	<p>A.4.1.4.2 Objective</p> <p>The performance indicator assess the percentage of staff time allocated to developing and delivering user training and educational services in all formats for the purpose of enhancing skills in library and information use.</p>
<p>A.4.1.4.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini berlaku untuk semua perpustakaan. Perbandingan dapat dilakukan di antara perpustakaan dengan jenis dan sasaran yang sama.</p>	<p>A.4.1.4.3 Scope</p> <p>The indicator is applicable to all libraries. Comparison is possible between libraries of similar type and goals.</p>

<p>A.4.1.4.4 Definisi indikator kinerja</p> <p>Indikator kinerja adalah proporsi total jam kerja yang diinvestasikan perpustakaan untuk pelatihan pemustaka secara formal dan layanan pendidikan dalam bentuk persentase.</p> <p>Pelatihan pemustaka secara formal didefinisikan sebagai program pelatihan yang dibuat dengan rencana pembelajaran tertentu yang bertujuan untuk mencapai hasil pembelajaran tertentu dalam penggunaan perpustakaan dan layanan informasi lainnya.</p> <p>Dalam pengertian indikator ini, layanan pendidikan mencakup penawaran sesi pembelajaran dan materi dan program pembelajaran dalam semua format untuk anak-anak dan orang dewasa, menyediakan layanan untuk sekolah dan bekerja sama dengan perpustakaan lain dalam mempersiapkan dan menawarkan layanan pendidikan untuk tujuan meningkatkan keterampilan dalam penggunaan perpustakaan dan informasi.</p> <p>CATATAN Tidak termasuk pendidikan pustakawan tidak termasuk.</p>	<p>A.4.1.4.4 Definition of the performance indicator</p> <p>The performance indicator is the proportion of total working hours the library invests in formal user training and educational services as a percentage.</p> <p>Formal user training is defined as a training programme set up with a specified lesson plan which aims at specific learning outcomes for the use of library and other information services.</p> <p>In the sense of this indicator, educational services include the offer of learning sessions and learning materials and programmes in all formats for children and adults, providing services for schools and cooperating with other libraries in preparing and offering educational services for the purpose of enhancing skills in library and information use.</p> <p>NOTE Education of librarians is excluded.</p>
<p>A.4.1.4.5 Metode</p> <p>Hitung jumlah jam yang digunakan oleh staf perpustakaan dalam mengembangkan dan memberikan pelatihan pemustaka secara formal dan layanan pendidikan dalam semua format selama periode waktu tertentu, biasanya satu tahun.</p> <p>Hitung jam kerja yang tersedia selama periode yang sama secara teori (jam kerja kotor termasuk hari libur dan waktu sakit).</p> <p>CATATAN 1 Termasuk staf sementara dan staf proyek.</p> <p>CATATAN 2 Tidak termasuk relawan dan orang yang bekerja di layanan kebersihan.</p> <p>Persentase waktu staf yang digunakan untuk layanan pendidikan dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.71):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \quad (A.71)$ <p>di mana</p> <p>A adalah total jam kerja yang digunakan untuk mengembangkan dan memberikan sesi pelatihan dan layanan pendidikan selama periode waktu tertentu;</p> <p>B adalah total jam kerja yang tersedia di perpustakaan selama periode yang sama.</p> <p>Bulatkan ke satu titik desimal.</p>	<p>A.4.1.4.5 Method</p> <p>Count the number of hours spent by library staff in developing and delivering formal user training and educational services in all formats during a specified time period, usually a year.</p> <p>Count the working hours that are available during the same period in theory (gross working hours including holidays and times of illness).</p> <p>NOTE 1 Temporary staff and project staff are included.</p> <p>NOTE 2 Volunteers and persons in janitorial services are excluded.</p> <p>The percentage of staff time spent on educational services is calculated as shown in Formula (A.71):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \quad (A.71)$ <p>where</p> <p>A is the total hours spent developing and delivering training sessions and educational services during a specified time period;</p> <p>B is the total number of working hours available in the library during the same period.</p> <p>Round off to one decimal point.</p>

<p>A.4.1.4.6 Interpretasi dan penggunaan hasil</p> <p>Indikator kinerja adalah bilangan riil dalam kisaran 0 sampai 100.</p> <p>Perpustakaan harus menyeimbangkan proporsi waktu yang digunakan oleh staf dalam berbagai aktivitas. Persentase yang tinggi dari waktu staf yang digunakan untuk pelatihan pemustaka dan layanan pendidikan dapat mengindikasikan permintaan yang tinggi dari pemustaka. Persentase yang rendah dapat mengindikasikan adanya kebutuhan yang tidak terpenuhi. Perpustakaan harus mempertimbangkan faktor lain seperti kepuasan pemustaka dan tingkat penggunaan sumber daya ketika menginterpretasikan hasil indikator.</p> <p>Indikator kinerja dapat dipengaruhi di satu sisi oleh jumlah dan lamanya pelajaran pelatihan yang ditawarkan dan oleh ukuran kelas, di sisi lain oleh perpustakaan lain di negara tersebut yang menawarkan layanan pendidikan.</p> <p>Kualitas pelajaran pelatihan pemustaka sebaiknya dipantau melalui kuesioner kepuasan dan/atau tes yang menilai hasil belajar pemustaka. Apabila tingkat kehadiran pemustaka pada pelajaran pelatihan rendah, perpustakaan dapat mempromosikan pelajaran pelatihan dan mencoba menilai kebutuhan pemustaka akan pelajaran pelatihan tertentu.</p>	<p>A.4.1.4.6 Interpretation and use of the results</p> <p>The performance indicator is a real number in the range 0 to 100.</p> <p>Libraries should strike a balance in the proportions of time that staff spends in various activities. A high percentage of staff time spent on user training and educational services can indicate high demand from users. A low percentage can indicate an unmet need. Libraries should consider other factors such as user satisfaction and levels of resource use when interpreting the results of the indicator.</p> <p>The performance indicator can be affected on the one side by the number and length of training lessons offered and by the class size, on the other side by other libraries in the country offering educational services.</p> <p>The quality of user training lessons should be monitored by satisfaction questionnaires and/or by tests that assess the learning outcome of users. In case of low attendance at training lessons, the library could promote the training lessons and try to assess the users' needs for specified training lessons.</p>
<p>A.4.1.4.7 Sumber Lihat ISO 21248:2019, A.3.2.1.</p>	<p>A.4.1.4.7 Source(s) See ISO 21248:2019, A.3.2.1.</p>
<p>A.4.1.5 Persentase staf perpustakaan yang memberikan dukungan penelitian</p> <p>A.4.1.5.1 Latar belakang</p> <p>Menemukan dan menggunakan informasi yang relevan, mengutip dan mempublikasikan hasil penelitian telah menjadi hal yang kompleks dan terkadang membingungkan di dunia digital yang terus berkembang. Para peneliti memerlukan saran dan bantuan, misalnya dalam pengelolaan data besar atau dalam penerbitan akses terbuka.</p> <p>Dukungan untuk peneliti telah menjadi tugas penting di perpustakaan akademik. Waktu yang digunakan staf untuk tugas ini dapat dilihat sebagai indikator keterlibatan perpustakaan dalam mendukung penelitian.</p>	<p>A.4.1.5 Percentage of library staff providing research support</p> <p>A.4.1.5.1 Background</p> <p>Finding and using relevant information, citing and publishing research results has become complex and sometimes confusing in the growing digital world. Researchers need advice and help, e. g. in the management of big data or in open access publishing.</p> <p>Support for researchers has become an important task in academic libraries. The staff time spent on this task can be seen as indicator for the library's engagement in research support.</p>
<p>A.4.1.5.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai sejauh mana perpustakaan menginvestasikan sumber daya manusia dalam menyediakan dukungan bagi para peneliti.</p>	<p>A.4.1.5.2 Objective</p> <p>To assess the extent to which the library invests human resources in providing support for researchers.</p>

<p>A.4.1.5.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini berlaku untuk semua perpustakaan yang memiliki tugas untuk memenuhi kebutuhan informasi untuk pembelajaran dan penelitian. Indikator ini dapat digunakan untuk membandingkan perpustakaan dengan misi yang sama dan populasi yang sama untuk dilayani, asalkan metode pengukuran yang sama digunakan.</p>	<p>A.4.1.5.3 Scope</p> <p>This indicator is applicable to all libraries with the task to cover the information needs of learning and research. The indicator may be used for comparing libraries with the same mission and similar population to be served, provided that the same method of measurement has been used.</p>
<p>A.4.1.5.4 Definisi indikator</p> <p>Jumlah staf perpustakaan yang bekerja setara penuh waktu (FTE) yang terlibat dalam perencanaan, pemeliharaan, penyediaan, dan pengembangan layanan dukungan penelitian, dibagi dengan total staf perpustakaan FTE.</p> <p>Dalam pengertian indikator ini, dukungan penelitian berarti penyediaan bantuan dan saran bagi peneliti dan mahasiswa senior dalam bidang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> — penelitian informasi dan manajemen informasi; — pendanaan penelitian; — penerbitan ilmiah dan hak cipta; — penerbitan akses terbuka; — melacak dampak penelitian; — manajemen data penelitian; — layanan peringatan untuk publikasi baru, konferensi, dll. dalam bidang tertentu; — eResearch. <p>Layanan perpustakaan normal yang ditujukan untuk semua pemustaka seperti peminjaman dan peminjaman antarperpustakaan, penyalinan dan pemindaian, referensi dan pendidikan pemustaka, menawarkan tempat dan peralatan kerja tidak termasuk, meskipun umumnya juga digunakan oleh para peneliti.</p>	<p>A.4.1.5.4 Definition of the indicator</p> <p>Number of library full-time equivalent (FTE) staff engaged in planning, maintaining, providing and developing research support services, divided by the total number of library FTE staff.</p> <p>In the sense of this indicator, research support means provision of help and advice for researchers and senior students in the following areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> — information research and information management; — research funding; — scholarly publishing and copyright; — open access publishing; — tracking research impact; — research data management; — alert services for new publications, conferences etc. in a specific field; — eResearch. <p>The normal library services aimed at all users such as lending and interlibrary lending, copying and scanning, reference and user education, offering workplaces and equipment are not included, though they are generally also used by researchers.</p>

<p>A.4.1.5.5 Metode</p> <p>Jumlah staf perpustakaan (FTE) yang memberikan dukungan penelitian dihitung dengan menambahkan waktu yang digunakan oleh semua staf tetap dan tidak tetap, termasuk staf proyek dalam merencanakan, memelihara, menyediakan, dan mengembangkan layanan dukungan penelitian. Karena banyak anggota staf dapat menyumbangkan waktu untuk mendukung penelitian, data dapat dikumpulkan dengan pengambilan sampel. Sebagai contoh, staf mungkin diminta untuk membuat catatan harian kerja selama satu hari, atau selama beberapa hari yang representatif, dan jumlah waktu yang digunakan untuk dukungan penelitian kemudian dapat dihitung sebagai persentase dari total waktu kerja staf selama periode pengambilan sampel.</p> <p>Total staf perpustakaan (FTE) dihitung dengan menjumlahkan total staf perpustakaan FTE termasuk semua staf tetap dan sementara, serta staf proyek.</p> <p>Jika pencatatan waktu tidak memungkinkan, perkiraan bisa dilakukan</p> <p>Persentase staf perpustakaan yang memberikan dukungan penelitian dihitung seperti yang ditunjukkan pada Rumus (A.72):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.72)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah staf perpustakaan (FTE) yang menyediakan, memelihara, dan mengembangkan layanan dukungan penelitian,</p> <p>B adalah total staf perpustakaan (FTE).</p> <p>Bulatkan ke satu angka di belakang koma.</p>	<p>A.4.1.5.5 Method</p> <p>The number of library staff (FTE) providing research support is calculated by adding the time spent by all permanent and temporary staff, including project staff on planning, maintaining, providing and developing research support services.</p> <p>Since many staff members may contribute time to research support, data may be collected by sampling. For example, staff may be required to keep work diaries for a day, or for several representative days, and the amount of time spent on research support can then be calculated as a percentage of the total staff time worked during the sampling period.</p> <p>The total number of library staff (FTE) is calculated by adding the total FTE library staff including all permanent and temporary staff, also project staff.</p> <p>If time logging is not possible, an estimate could be made.</p> <p>The percentage of library staff providing research support is calculated as shown in Formula (A.72):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.72)}$ <p>where</p> <p>A is the number of library staff (FTE) providing, maintaining and developing research support services,</p> <p>B is the total number of library staff (FTE).</p> <p>Round off to one decimal place.</p>
<p>A.4.1.5.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil antara 0 dan 100.</p> <p>Skor menunjukkan prioritas yang diberikan perpustakaan untuk menyediakan layanan dukungan bagi peneliti.</p>	<p>A.4.1.5.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a bilangan riil number between 0 and 100.</p> <p>The score indicates the priority the library gives to provide support services for researchers.</p>
<p>7 A.4.1.5.7 Sumber Lihat ISO 2789:2022, 7.7.9.9</p>	<p>A.4.1.5.7 Source(s) See ISO 2789:2022, 7.7.9.9</p>

<p>A.4.1.6 Jumlah publikasi penelitian per anggota staf profesional</p> <p>A.4.1.6.1 Latar belakang</p> <p>Staf profesional perpustakaan sering terlibat dalam penelitian perpustakaan dan informasi serta penelitian akademis lainnya, baik secara individu maupun bekerja sama dengan peneliti lain. Hasilnya biasanya diterbitkan dalam jurnal ilmu perpustakaan dan informasi atau dipresentasikan dalam konferensi profesional dan akademis. Banyak dari proyek penelitian ini mempromosikan warisan dokumenter dan koleksi langka yang dimiliki perpustakaan.</p> <p>Indikator ini menunjukkan keterlibatan staf perpustakaan dalam proyek penelitian.</p>	<p>A.4.1.6 Number of research publications per professional staff member</p> <p>A.4.1.6.1 Background</p> <p>Library professional staff are often involved in library and information research and in other academic research, either individually or in cooperation with researchers. The results are usually published in library and information science journals or presented at professional and academic conferences. Many of these research projects promote the documentary heritage and rare collections held by libraries.</p> <p>The indicator shows the engagement of library staff in research projects.</p>
<p>A.4.1.6.2 Tujuan</p> <p>Indikator kinerja ini menilai sejauh mana perpustakaan terlibat dalam penelitian perpustakaan dan informasi serta disiplin ilmu lainnya.</p>	<p>A.4.1.6.2 Objective</p> <p>The performance indicator assesses to what extent the library engages in library and information research and other academic disciplines.</p>
<p>A.4.1.6.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator ini relevan untuk perpustakaan yang, karena koleksi atau tugasnya, terlibat dalam penelitian perpustakaan dan informasi.</p> <p>Perbandingan di antara perpustakaan dengan misi dan sasaran yang sama dapat dilakukan, namun dapat dipengaruhi oleh proyek penelitian di lembaga atau komunitas perpustakaan.</p>	<p>A.4.1.6.3 Scope</p> <p>The indicator is relevant for libraries that, on account of their collections or tasks, engage in library and information research.</p> <p>Comparison between libraries of similar mission and goals is possible, but can be affected by research projects in the library's institution or community.</p>
<p>A.4.1.6.4 Definisi indikator kinerja</p> <p>Indikator kinerja adalah jumlah publikasi riset staf perpustakaan per tahun.</p> <p>Publikasi riset staf perpustakaan dapat menyangkut subjek profesional dan akademis dan mencakup publikasi dalam semua format, dan presentasi di konferensi.</p> <p>Staf profesional dalam pengertian indikator ini didefinisikan sebagai pegawai perpustakaan yang telah menerima pelatihan di bidang kepustakawanan, ilmu informasi dan/atau disiplin ilmu lain, seperti ekonomi atau preservasi, dan yang dalam melaksanakan tugasnya memerlukan pendidikan atau pengalaman profesional.</p>	<p>A.4.1.6.4 Definition of the performance indicator</p> <p>The performance indicator is the number of library staff research publications per year.</p> <p>Library staff research publications can concern professional and academic subjects and include publications in all formats, and presentations at conferences.</p> <p>Professional staff in the sense of this indicator is defined as library employees who have received training in librarianship, information science and/or another specialist discipline, such as economics or preservation, and whose duty requires professional education or experience.</p>

<p>A.4.1.6.5 Metode</p> <p>Hitung jumlah publikasi riset staf perpustakaan dalam periode tertentu.</p> <p>Tentukan jumlah anggota staf profesional (jumlah orang yang bukan FTE).</p> <p>Jumlah publikasi riset per anggota staf profesional dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.73):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.73)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah jumlah publikasi riset staf profesional; B adalah jumlah anggota staf profesional. Bulatkan ke satu titik desimal.</p>	<p>A.4.1.6.5 Method</p> <p>Count the number of library staff research publications in the specified period.</p> <p>Establish the number of professional staff members (number of persons not FTE).</p> <p>The number of research publications per professional staff member is calculated as shown in Formula (A.73):</p> $\frac{A}{B} \text{ (A.73)}$ <p>where</p> <p>A is the number of professional staff research publications; B is the number of professional staff members. Round off to one decimal point.</p>
<p>A.4.1.6.6 Interpretasi dan penggunaan hasil</p> <p>Indikator kinerja adalah bilangan riil positif tanpa batas atas.</p> <p>Nilai yang tinggi biasanya dianggap baik. Indikator ini akan menunjukkan apakah staf perpustakaan terlibat dalam pekerjaan ilmiah dan penelitian perpustakaan dan informasi.</p> <p>Indikator kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor:</p> <ul style="list-style-type: none"> — komposisi koleksi; sebagian besar bahan langka atau unik akan mendorong publikasi riset; — kerja sama perpustakaan dengan para peneliti; — proyek perpustakaan dalam penelitian perpustakaan dan informasi; — kegiatan seperti pameran, sumbangan penting, dll. yang mendorong publikasi. <p>Hasil indikator juga dapat dipengaruhi oleh beban kerja tertentu dalam satu tahun yang menghambat pekerjaan penelitian.</p>	<p>A.4.1.6.6 Interpretation and use of the results</p> <p>The performance indicator is a positive real number with no top limit.</p> <p>A high score is usually considered as good. It will show whether the library staff engages in scholarly work and library and information research.</p> <p>The performance indicator can be influenced by several factors:</p> <ul style="list-style-type: none"> — the composition of the collections; a significant part of rare or unique materials will instigate research publications; — the cooperation of the library with researchers; — the library's projects in library and information research; — events such as exhibitions, important donations, etc. that induce publications. <p>The indicator results can also be influenced by specific workload in a year that impedes research work.</p>
<p>A.4.1.6.7 Sumber</p> <p>Lihat ISO 21248:2019, A.3.3.1.</p>	<p>A.4.1.6.7 Source(s)</p> <p>See ISO 21248:2019, A.3.3.1.</p>

<p>A.4.2 Umum</p> <p>A.4.2.1 Persentase sarana perpustakaan yang diterima dari hibah atau pendapatan khusus</p> <p>A.4.2.1.1 Latar belakang</p> <p>Perpustakaan biasanya memperoleh sumber daya keuangan dari lembaga induk untuk melengkapi fasilitas, staf dan sumber daya informasi serta menyediakan layanan pemustaka. Perpustakaan semakin meningkat untuk mencari sumber dana lain baik untuk mendukung proyek khusus maupun untuk menambah sumber dana yang ada. Upaya perpustakaan untuk mendapatkan sumber dana tambahan ini penting untuk diketahui karena dapat memperkuat kemampuan perpustakaan dalam melaksanakan tugasnya.</p>	<p>A.4.2 General</p> <p>A.4.2.1 Percentage of library means received by special grant or income generated</p> <p>A.4.2.1.1 Background</p> <p>Libraries typically obtain their financial resources from parent institutions in order to equip their facilities, staff and information resources as well as to provide user services. Libraries increasingly look for other sources of means either to support special projects or to supplement existing financial resources.</p> <p>It is important to recognize libraries' efforts to secure these additional means as they strengthen libraries' capabilities to fulfil their tasks.</p>
<p>A.4.2.1.2 Tujuan</p> <p>Untuk menilai keberhasilan perpustakaan dalam memperoleh sumber daya keuangan tambahan.</p>	<p>A.4.2.1.2 Objective</p> <p>To assess the library's success in obtaining additional financial resources.</p>
<p>A.4.2.1.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan.</p> <p>Indikator ini dapat digunakan untuk perbandingan dari waktu ke waktu atau dengan perpustakaan lain jika perbedaan dalam lembaga yang mendanai dan tugas khusus perpustakaan yang secara terus menerus didanai oleh badan eksternal diperhitungkan.</p>	<p>A.4.2.1.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries.</p> <p>The indicator can be used for comparisons over time or to other libraries if differences in the funding institution and special tasks of the library that are continuously funded by external bodies are taken into account.</p>
<p>A.4.2.1.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase sarana perpustakaan yang diterima dari hibah khusus atau pendapatan yang dihasilkan. Keseluruhan sarana perpustakaan termasuk sarana untuk belanja modal. Sarana yang diterima dari hibah khusus atau pendapatan yang dihasilkan termasuk sarana untuk belanja modal yang tidak dibayarkan oleh badan penyandang dana. Hibah khusus dalam pengertian indikator ini adalah hibah yang sifatnya tidak berulang untuk mendanai proyek-proyek besar. Pendanaan berkelanjutan oleh badan eksternal untuk tugas khusus perpustakaan (misalnya, menjaga pusat pendidikan perpustakaan) tidak dianggap sebagai hibah khusus, tetapi termasuk dalam sarana perpustakaan secara keseluruhan.</p> <p>Pendapatan yang dihasilkan oleh perpustakaan termasuk pendapatan dari biaya, retribusi, dan langganan, sumbangan, dan pendapatan yang dihasilkan oleh kegiatan khusus seperti toko perpustakaan atau iklan.</p>	<p>A.4.2.1.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of library means received by special grants or income generated.</p> <p>The overall library means include means for capital expenditure. The means received by special grants or income generated include those means for capital expenditure that were not paid by the funding bodies.</p> <p>Special grants in the sense of this indicator are grants of a non-recurrent nature to fund major projects. Continuous funding by external bodies for special tasks of the library (e.g. keeping a centre for library education) is not considered as special grant, but included in the overall library means.</p> <p>Income generated by the library includes income from fees, charges, and subscriptions, donations, and income generated by special activities such as a library shop or advertisements.</p>

<p>A.4.2.1.5 Metode</p> <p>Tentukan keseluruhan dana perpustakaan, termasuk dana untuk belanja modal. Sebagai subtotal, dapatkan pendapatan yang dihasilkan oleh perpustakaan dan hibah khusus, termasuk sarana untuk belanja modal yang tidak dibayarkan oleh badan penyanggah dana.</p> <p>Persentase sarana perpustakaan yang diterima dari hibah khusus atau pendapatan yang dihasilkan dihitung dengan menggunakan Rumus (A.74):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.74)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah sarana perpustakaan yang diterima dari hibah khusus dan pendapatan yang dihasilkan; B adalah keseluruhan sarana perpustakaan. Bulatkan ke satu titik desimal.</p>	<p>A.4.2.1.5 Method</p> <p>Determine the overall means of the library, including means for capital expenditure. As a subtotal, obtain the income generated by the library and special grants, including those means for capital expenditure that were not paid by the funding bodies.</p> <p>The percentage of library means received by special grants or income generated is calculated using Formula (A.74):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.74)}$ <p>where</p> <p>A is the library means received by special grants and income generated; B is the overall means of the library. Round off to one decimal point.</p>
<p>A.4.2.1.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil antara 0 dan 100.</p> <p>Nilai yang lebih tinggi dapat mengindikasikan bahwa perpustakaan berhasil bertindak atas inisiatifnya sendiri untuk mendapatkan sarana tambahan. Dalam hal ini, perpustakaan dianggap ambisius dan termotivasi.</p> <p>Indikator ini juga membantu untuk mendapatkan pengetahuan tentang sejauh mana perpustakaan terlibat dalam tugas yang melampaui misi utama perpustakaan dan oleh karena itu memenuhi syarat untuk mendapatkan dana tambahan.</p> <p>Indikator ini dapat dipengaruhi oleh misi perpustakaan yang melibatkan lebih banyak atau lebih sedikit pekerjaan penelitian yang mungkin tersedia lebih banyak dana. Indikator ini juga dapat dipengaruhi oleh penurunan dana yang diterima oleh badan penyanggah dana. Penurunan tersebut akan menyebabkan peningkatan indikator ini, jika hibah khusus dan pendapatan perpustakaan tetap konstan.</p>	<p>A.4.2.1.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number between 0 and 100. A higher score can indicate that the library successfully acts on its own initiative to obtain additional means. In this case, the library is considered ambitious and motivated.</p> <p>The indicator also helps to gain knowledge about the extent to which the library is involved in tasks that go beyond the main mission of the library and therefore qualify for extra means.</p> <p>The indicator can be influenced by the library's mission involving more or less research work for which more grants might be available. It could also be influenced by a decrease in means received by the funding bodies. Such a decrease would lead to an increase of this indicator, if the library's special grants and earnings remain constant.</p>
<p>A.4.2.1.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Referensi [14] (PI 4.3); - Referensi [36] hal. 246 - 249. 	<p>A.4.2.1.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [14] (PI 4.3); — Reference [36] pp. 246 - 249.

<p>A.4.2.2 Persentase sarana kelembagaan yang dialokasikan untuk perpustakaan</p> <p>A.4.2.2.1 Latar belakang</p> <p>Di tengah perubahan yang terus terjadi, mendapatkan dukungan keuangan yang berkelanjutan dari lembaga induk merupakan hal yang penting karena perpustakaan berusaha untuk memperkuat kemampuannya agar tetap relevan. Dana tidak dapat dipastikan karena perpustakaan bersaing dengan departemen/unit lain dalam lembaga yang sama.</p> <p>Tingkat pendanaan menunjukkan kemampuan perpustakaan untuk bernegosiasi dengan lembaga induk serta komitmen/prioritas yang diberikan kepada perpustakaan.</p>	<p>A.4.2.2 Percentage of institutional means allocated to the library</p> <p>A.4.2.2.1 Background</p> <p>In times of constant change, securing continuous financial support from parent institutions is important as libraries strive to strengthen their capabilities to remain relevant. Financial means are not guaranteed as libraries compete with other departments/units that belong to the same institution.</p> <p>The level of funding shows the library's ability to negotiate with the parent institution as well as the commitment/priority given to the library.</p>
<p>A.4.2.2.2 Tujuan</p> <p>Untuk mengukur tingkat kepentingan perpustakaan (dinyatakan dalam satuan moneter) dan dukungan dari lembaga penyanggah dana.</p>	<p>A.4.2.2.2 Objective</p> <p>To measure the importance of the library (expressed in monetary units) to and the support by the funding institution.</p>
<p>A.4.2.2.3 Ruang lingkup</p> <p>Indikator kinerja ini berlaku untuk semua perpustakaan di sebuah institusi pendidikan tinggi. Perbandingan antara sistem perpustakaan terintegrasi dan sistem 2 tingkat dengan banyak perpustakaan departemen dapat jadi sulit dilakukan. Perpustakaan umum dan khusus dapat mengadaptasi indikator ini untuk mendapatkan persentase dana publik yang dialokasikan untuk perpustakaan dari total anggaran otoritas pendanaan mereka.</p>	<p>A.4.2.2.3 Scope</p> <p>This performance indicator is applicable to all libraries of an institution of higher education. Comparison between integrated library systems and 2-tier systems with many departmental libraries can be difficult.</p> <p>Public and special libraries can adapt this indicator to obtain the percentage of public means allocated to the library from the total budget of their funding authority.</p>
<p>A.4.2.2.4 Definisi indikator</p> <p>Persentase sarana kelembagaan (tidak termasuk dana pihak ketiga) yang dialokasikan untuk perpustakaan.</p> <p>Sarana kelembagaan, dalam pengertian indikator ini, mencakup seluruh anggaran lembaga induk dalam satu tahun, tetapi tanpa dana pihak ketiga dan tanpa sisa tahun sebelumnya.</p> <p>Sarana perpustakaan, dalam pengertian indikator ini, terdiri dari seluruh dana yang diterima dari lembaga induk, termasuk biaya akuisisi, material, dan staf, belanja modal, dan dana sekali pakai. Tidak termasuk dana pihak ketiga, hibah khusus, dan pendapatan yang dihasilkan oleh perpustakaan tidak termasuk.</p> <p>Hibah khusus adalah hibah yang sifatnya tidak berulang untuk mendanai (atau sebagian mendanai) proyek besar.</p>	<p>A.4.2.2.4 Definition of the indicator</p> <p>The percentage of institutional means (excluding third party funds) allocated to the library.</p> <p>The institutional means, in the sense of this indicator, include the whole budget of the parent institution of one year, but without third party funds and without remainder of the previous year.</p> <p>The means of the library, in the sense of this indicator, are comprised of all funds received from the parent institution, including acquisition, material, and staff costs, capital expenditure, and one-time funds. Third-party funds, special grants, and income generated by the library are excluded. Special grants are grants of a non-recurrent nature to fund (or partly fund) major projects.</p>

<p>A.4.2.2.5 Metode</p> <p>Tentukan sarana perpustakaan (termasuk belanja modal, dan dana satu kali yang diterima dari lembaga, tidak termasuk dana pihak ketiga dan hibah khusus, serta pendapatan yang dihasilkan oleh perpustakaan) dalam periode anggaran tertentu.</p> <p>Tentukan sarana lembaga induk (tanpa dana pihak ketiga) untuk periode yang sama.</p> <p>Persentase sarana lembaga yang dialokasikan untuk perpustakaan dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.75):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.75)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah sarana perpustakaan; B adalah sarana kelembagaan. Bulatkan ke satu angka di belakang koma.</p>	<p>A.4.2.2.5 Method</p> <p>Determine the means of the library (including capital expenditure, and one-time funds received from the institution, excluding third-party funds and special grants, as well as income generated by the library) in a given budget period.</p> <p>Determine the means of the parent institution (without third-party funds) for the same period.</p> <p>The percentage of institutional means allocated to the library is calculated as shown in Formula (A.75):</p> $\frac{A}{B} \times 100 \text{ (A.75)}$ <p>where</p> <p>A is the library means; B is the institutional means. Round off to one decimal place.</p>
<p>A.4.2.2.6 Interpretasi dan faktor yang memengaruhi indikator</p> <p>Indikator ini merupakan bilangan riil antara 0 dan 100.</p> <p>Nilai yang lebih tinggi biasanya dianggap baik. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga penyandang dana mengakui nilai perpustakaan bagi lembaga dan kebutuhan keuangannya dan dapat memungkinkan perpustakaan untuk menawarkan layanan yang lebih baik kepada pemustakanya.</p> <p>Indikator ini akan dipengaruhi oleh keberadaan badan dan struktur pendanaan eksternal (misalnya dari pemerintah). Indikator ini juga akan dipengaruhi oleh tugas khusus perpustakaan yang membutuhkan dana yang besar, misalnya koleksi khusus yang didanai oleh lembaga eksternal.</p>	<p>A.4.2.2.6 Interpretation and factors affecting the indicator</p> <p>The indicator is a real number between 0 and 100. A higher score is usually considered as good. It indicates that the funding institution acknowledges the library's value for the institution and its financial needs and can allow the library to offer better services to its users.</p> <p>This indicator will be influenced by the existence of external funding bodies and structures (e.g. governmental means). It will also be influenced by special tasks of the library with a high amount of funding, e.g. special collections funded by an external institution.</p>
<p>A.4.2.2.7 Sumber</p> <p>Lihat referensi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Referensi [14] (PI 4.2); - Referensi [36] hal. 250 - 253. 	<p>A.4.2.2.7 Source(s)</p> <p>See the following references:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reference [14] (PI 4.2); — Reference [36] pp. 250 - 253.

<p>A.4.2.3 Jumlah publikasi di media per kegiatan</p> <p>A.4.2.3.1 Latar belakang Perpustakaan menyelenggarakan pameran dan kegiatan lain, seringkali dengan tujuan meningkatkan kesadaran akan aktivitas, sumber daya dan layanan mereka. Kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan dapat memiliki tujuan budaya, pendidikan, sosial, politik, atau keilmuan. Media berfungsi sebagai alat penyebaran informasi untuk kegiatan ini. Oleh karena itu, jumlah publikasi di media tentang suatu kegiatan dapat dilihat sebagai indikator keberhasilan kegiatan tersebut.</p>	<p>A.4.2.3 Number of publications in the media per event</p> <p>A.4.2.3.1 Background Libraries organize exhibitions and other events, often with the purpose of raising awareness of their activities, resources and services. The events organized by libraries can have a cultural, educational, social, political, or scholarly intent. The media serve as information dissemination tools for these events. The number of publications in the media about an event can therefore be seen as indicator for the success of the event.</p>
<p>A.4.2.3.2 Tujuan Indikator ini menilai keberhasilan perpustakaan dalam memperoleh perhatian media dan dengannya menarik minat publik terhadap kegiatannya.</p>	<p>A.4.2.3.2 Objective The indicator assesses the library's success in obtaining media attention and therewith public interest for its events.</p>
<p>A.4.2.3.3 Ruang lingkup Indikator ini berlaku untuk semua perpustakaan yang menyelenggarakan kegiatan. Perbandingan di antara perpustakaan dapat dilakukan jika perbedaan antara jenis kegiatan dipertimbangkan.</p>	<p>A.4.2.3.3 Scope The indicator is applicable to all libraries that organize events. Comparison between libraries is possible if the differences between types of events are taken into consideration.</p>

<p>A.4.2.3.4 Definisi indikator kinerja</p> <p>Indikator kinerja ini adalah jumlah publikasi di media per kegiatan yang diselenggarakan perpustakaan.</p> <p>Publikasi yang dimaksud adalah laporan, makalah, dan dokumen <i>audio-visual</i> yang berkaitan dengan perpustakaan di media (surat kabar, televisi, radio, dll) baik dalam format tradisional maupun di Internet.</p> <p>Kegiatan didefinisikan sebagai aktivitas yang telah diatur sebelumnya dengan tujuan budaya, pendidikan, sosial, politik, keilmuan, atau tujuan lainnya, seperti pameran, kunjungan penulis, diskusi sastra, lokakarya, dll.</p> <p>CATATAN 1 Tidak termasuk komentar terhadap laporan dan makalah serta pemberitahuan singkat (misalnya mengenai perubahan waktu buka).</p> <p>CATATAN 2 Hanya kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan sendiri atau bekerja sama dengan lembaga lain yang dimasukkan, baik di dalam maupun di luar gedung perpustakaan. Tidak termasuk kegiatan di dalam gedung perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga di luar perpustakaan tanpa kerja sama dengan perpustakaan tidak termasuk.</p> <p>CATATAN 3 Tidak termasuk pelatihan pemustaka dan tur perpustakaan.</p> <p>CATATAN 4 Termasuk program yang sedang berlangsung. Setiap sesi program dihitung sebagai satu kegiatan.</p> <p>CATATAN 5 Termasuk kegiatan virtual.</p>	<p>A.4.2.3.4 Definition of the performance indicator</p> <p>The performance indicator is the number of publications in the media per event organized by the library.</p> <p>The publications include reports, papers and audio-visual documents dealing with the library in the media (newspapers, television, radio, etc.) both in traditional format and on the Internet.</p> <p>An event is defined as a pre-arranged activity with cultural, educational, social, political, scholarly, or other intent, such as exhibitions, author visits, literary discussions, workshops, etc.</p> <p>NOTE 1 Comments to reports and papers and short notices (e.g. as to modified opening times) are excluded.</p> <p>NOTE 2 Only events arranged by the library on its own or in partnership with other institutions are included, whether inside or outside the library premises. Events inside the library premises organized by institutions outside the library without the library's cooperation are excluded.</p> <p>NOTE 3 User training lessons and library tours are excluded.</p> <p>NOTE 4 Ongoing programmes are included. Each session of a programme is counted as one event.</p> <p>NOTE 5 Virtual events are included.</p>
--	---

<p>A.4.2.3.5 Metode</p> <p>Tentukan jumlah kegiatan perpustakaan dalam periode tertentu.</p> <p>Hitung jumlah publikasi di media pada periode yang sama yang berhubungan dengan kegiatan perpustakaan.</p> <p>CATATAN Jika laporan, makalah, dll. yang sama dipublikasikan di beberapa media (misalnya beberapa surat kabar), sebaiknya dihitung secara terpisah untuk setiap media.</p> <p>Jumlah publikasi di media per kegiatan dihitung seperti yang ditunjukkan dalam Rumus (A.76):</p> $A/B \text{ (A.76)}$ <p>di mana</p> <p>A adalah total publikasi kegiatan di media; B adalah jumlah kegiatan.</p> <p>Bulatkan ke bilangan bulat terdekat.</p> <p>Publikasi di Internet (misalnya di situs web berita, weblog, atau media sosial) harus dihitung secara terpisah.</p>	<p>A.4.2.3.5 Method</p> <p>Establish the number of library events in the specified period.</p> <p>Count the number of publications in the media in the same period that relate to the library's events.</p> <p>NOTE If the same report, paper, etc. is published in several media (e.g. several newspapers), it should be counted separately for each medium.</p> <p>The number of publications in the media per event is calculated as shown in Formula (A.76):</p> $A/B \text{ (A.76)}$ <p>where</p> <p>A is the total number of publications on events in the media; B is the number of events.</p> <p>Round off to the nearest integer.</p> <p>Publications on the Internet (e.g. on news websites, weblogs, or social media) should be counted separately.</p>
<p>A.4.2.3.6 Interpretasi dan penggunaan hasil</p> <p>Indikator kinerja adalah bilangan riil positif tanpa batas atas.</p> <p>Nilai yang tinggi biasanya dianggap baik. Hal ini akan menunjukkan apakah perpustakaan berhasil meraih minat media dan masyarakat umum.</p> <p>Indikator ini tidak mempertimbangkan apakah pemberitaan media positif atau negatif.</p> <p>Indikator kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Jenis dan topik kegiatan: Presentasi akuisisi yang spektakuler atau pembukaan eksposisi dengan aktor terkenal akan menarik lebih banyak minat media daripada makalah akademis atau kunjungan penulis. — Waktu dalam setahun atau seminggu: Pada saat kelangkaan berita, media akan lebih cenderung untuk memberitakan isu perpustakaan. 	<p>A.4.2.3.6 Interpretation and use of the results</p> <p>The performance indicator is a positive real number with no top limit.</p> <p>A high score is usually considered as good. It will show whether the library was successful in reaching the interest of the media and the general public.</p> <p>The indicator does not consider whether the media reports were positive or negative.</p> <p>The performance indicator is influenced by several factors.</p> <ul style="list-style-type: none"> — The type and topic of the events: The presentation of a spectacular acquisition or an exposition opening with famous actors will attract more media interest than an academic paper or an author visit. — The time of year or week: In times with a dearth of news the media can be more disposed to report about library issues.
<p>A.4.2.3.7 Sumber</p> <p>A.4.2.3.8 Lihat ISO 21248:2019, A.3.3.2.</p>	<p>A.4.2.3.7 Source(s)</p> <p>A.4.2.3.8 See ISO 21248:2019, A.3.3.2.</p>

Bibliography

- [1] ISO 2789:2022, *Information and documentation — International library statistics*
- [2] ISO 5127:2017, *Information and documentation — Foundation and vocabulary*
- [3] ISO 9000:2015, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*
- [4] ISO 10845-1:2020, *Construction procurement — Part 1: Processes, methods and procedures*
- [5] ISO 11799:2015, *Information and documentation — Document storage requirements for archive and library materials¹*
- [6] ISO 15489-1:2016, *Information and documentation — Records management — Part 1: Concepts and principles*
- [7] ISO 16439:2014, *Information and documentation — Methods and procedures for assessing the impact of libraries*
- [8] ISO 21246:2019, *Information and documentation — Key indicators for museums*
- [9] ISO 21248:2019, *Information and documentation — Quality assessment for national libraries*
- [10] ISO/TR 11219:2012, *Information and documentation - Qualitative conditions and basic statistics for library buildings — Space, function and design*
- [11] ISO/TR 28118:2009, *Information and documentation — Performance indicators for national libraries*
- [12] ABM-UTVIKLING. (2010). Indikatorer for norske universitets — hogskolebibliotek. Oslo: ABM-utvikling.] Available from: <https://www.kulturradet.no/documents/10157/8db6a106-b86c-43b7-ad08-277cbb3e99a9> [viewed 2022-05-25]
- [13] Bertot J.C., McClure C.R., Ryan J. *Statistics and performance measures for public library networked services*. American Library Association, Chicago, 2001
- [14] BIX - DER BIBLIOTHEKSINDEX. Wissenschaftliche Bibliotheken. Available from bibliotheksindex.de/projektinfos/indikatoren/wissenschaftlichebibliotheken.html [viewed 2022-05-25]
- [15] BRITISH LIBRARY. *The code of service to British library readers and visitors*, 2012. Available from <https://www.bl.uk/about-us/governance/policies/code-of-service#> [viewed 2022-05-25]
- [16] Brophy P. Electronic Library Performance Indicators: the EQUINOX project, in: *Serials* 14,1 (2001), pp.5 - 9.
- [17] Creaser C. One size does not fit all: User surveys in academic libraries. *Performance Measurement and Metrics*. 2006, 7 (3) pp. 153–162
- [18] DIRECTION ASSOCIEE DES BIBLIOTHEQUES DE MONTREAL. Division de la planification et du développement du réseau. Comité de vigie. *Rapport annuel des effets d'affluence: données statistiques sur les nouveaux abonnés et Bilans de migration des nouveaux abonnés et des emprunteurs annuels, janvier - décembre 2005* [incluant des observations tirées des nouveaux

¹ The standard is now withdrawn and replaced by the 2015 edition.

tableaux et bilans graphiques sur les effets d'affluence au cours des cinq dernières années 2001 - 2005], 2006.

- [19] Durrance J. C. (1995), Factors That Influence Reference Success: What Makes Questioners Willing to Return? *The Reference Librarian* 23 (49 - 50), pp. 243 - 265
- [20] Edgren J. et al. (2005). *Quality handbook, performance indicators for library activities*. Stockholm, Sweden: The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics. Available from <http://www.biblioteksforeningen.org/material/kvalitetshandboken/> [viewed 2022-05-25]
- [21] Fühles-Ubach S. and Seidler-De Alwis R. Kundenbefragung in der Stadtbibliothek Duisburg. Endbericht zum Kooperationsprojekt im SS 2005. Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, 2005.
- [22] Hernon P. and McClure C.R. *Unobtrusive testing and library reference services*. Norwood, New Jersey, Ablex, 1987.
- [23] Jantti M. *Document delivery performance* (3rd ed.). Council of Australian University Librarians, Canberra, Australia, 2003. Available from <https://www.caul.edu.au/caul-programs/best-practice/performance-indicators> [viewed 2022-05-25]
- [24] Kaplan R., Norton D. *Translating strategy into action: The Balanced scorecard*. Harvard Business School Press, Boston, MA, 1996.
- [25] King Research LTD. *Keys to success; performance indicators for public libraries; a manual of performance measures and indicators*. HMSO, London, 1990
- [26] Laitinen M. A. Net Promoter Score (NPS) as indicator of library customers' perception. *Journal of Library Administration*. 2018, 58(4), 394-406.
- [27] LAITINEN M.A., JUNTUMAA J.H., KIRICHENKO S. Towards the Multidimensional Measurement of Library Performance. User Experience Index. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*. 2021, 10(3), 375-387. Available from: <http://www.qqml.net/index.php/qqml/article/view/727> [viewed 2022-05-25].
- [28] Mansbridge J. Availability studies in libraries. *Libr. Inf. Sci. Res.* 1986, 8 pp. 299-314
- [29] Moore N. *Measuring the performance of public libraries; a draft manual*. Paris: UNESCO, 1989
- [30] NATIONAL LIBRARY OF FINLAND. *Finnish Research Library Statistics Database*. Available from Finnish Social Science Data Archive. Available from <https://urn.fi/urn:nbn:fi:fsd:T-FSD3643> [viewed 2022-11-20]
- [31] NILSEN K. *Virtual versus Face-to-Face Reference: Comparing Users' Perspectives on Visits to Physical and Virtual Reference Desks in Public and Academic Libraries*, IFLA 2005. Available from <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf> [viewed 2022-05-25]
- [32] Nisonger T. E. A review and analysis of library availability studies. *Library Resources & Technical Services*. 2011, 51(1), 30-49. Available from <https://journals.ala.org/index.php/lrts/article/view/5386/6608> [viewed 2022-05-25].
- [33] O'Neill A. "Evaluating the success of acquisitions departments: a literature overview" (1992). *Library Acquisitions: Practice & theory*, 16(3), pp. 209-219
- [34] OECD. *The Survey of Adult Skills: Reader's Companion*, (2nd ed.). OECD Skills Studies. Paris: OECD Publishing, 2016. Available from <http://dx.doi.org/10.1787/9789264258075-en> [viewed 2022-05-25].

- [35] Poll R. and te Boekhorst P. with Hiraldo R.A. *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München, Germany: Saur, 1996 (IFLA publications, 76)
- [36] Poll R. and te Boekhorst P. *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries* (2nd Ed.). München, Germany: Saur, 2007 (IFLA publications, 127)
- [37] Reichheld F.F. The One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review*. 2003, 81(Dec), 46-54.
- [38] UNESCO. INSTITUTE FOR STATISTICS. *SDG indicator metadata – Indicator 4.6.1* (Harmonized metadata template - format version 1.0). Updated May 2021. Available at <https://tcg.uis.unesco.org/wp-content/uploads/sites/4/2020/08/Metadata-4.6.1.pdf> [viewed 2022-05-25].
- [39] UNESCO. Institute for Statistics (2021), *SDG indicator metadata – Indicator 4.4.1* (Harmonized metadata template - format version 1.0). Last updated: 2021-08-20. Available at <https://unstats.un.org/sdgs/metadata/files/Metadata-04-04-01.pdf> [viewed 2022-05-25].
- [40] Van House N.A. & Childers T.A. *The public library effectiveness study: the complete report*. Chicago: American Library Association, 1993.
- [41] Van House N.A. et al. *Output measures for public libraries*. Chicago, Illinois: American Library Association 1987.
- [42] Van House N.A., Weil B.T. & McClure C.R. *Measuring academic library performance; a practical approach*. Chicago, Illinois: Association of College and Research Libraries, American Library Association 1990.
- [43] Ward S., Sumsion J., Fuegi D., and Bloor I. *Library performance indicators and library management tools*. Luxembourg: European Commission DG XIII-E3 (EUR 16483 EN), 1995.