

**Informasi dan Dokumentasi
Metode dan prosedur untuk menilai dampak
perpustakaan
Information and documentation— Methods and
Procedures for Assessing the Impact of Libraries
ISO 16439:2014**

Daftar Isi

	Halaman
Daftar Isi	i
Prakata	iii
Pendahuluan	1
1 Ruang lingkup	2
2 Acuan normatif	2
3 Istilah dan definisi	3
4 Definisi dan deskripsi dampak perpustakaan	22
4.1 Umum.....	22
4.2 Definisi dampak perpustakaan.....	23
4.3 Aspek dampak perpustakaan.....	24
4.4 Pengaruh dampak perpustakaan.....	25
4.5 Perencanaan dampak.....	32
4.6 Tantangan dalam menilai dampak.....	34
4.7 Implementasi proyek penilaian dampak.....	37
4.8 Penggunaan hasil penilaian dampak.....	38
5 Metode untuk menilai dampak perpustakaan	39
5.1 Umum.....	39
5.2 Bukti yang disimpulkan.....	40
5.3 Bukti yang diminta.....	41
5.4 Bukti yang diamati.....	42
5.5 Metode gabungan.....	43
5.6 Data kuantitatif dan kualitatif.....	44
6 Bukti yang disimpulkan	46
6.1 Umum.....	46
6.3 Indikator kinerja perpustakaan.....	49
6.4 Data dari survei kepuasan pengguna.....	53
7 Bukti yang diminta	55
7.1 Umum.....	55
7.2 Survei dampak.....	55
7.3 Wawancara dan grup fokus.....	71
7.4 Penilaian sendiri pengguna.....	82
7.5 Mengumpulkan bukti anekdot.....	86
8 Bukti yang diamati	90

8.1 Umum.....	90
8.2 Pengamatan.....	91
8.3 Analisis log.....	93
8.4 Rekaman mandiri.....	94
8.5 Analisis kutipan.....	95
8.6 Menguji (pengujian) dampak pada pengetahuan dan keterampilan.....	96
9 Menggabungkan metode untuk menilai dampak perpustakaan	105
9.1 Menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif.....	105
9.2 Contoh menggabungkan metode untuk menunjukkan dampak perpustakaan.....	106
9.3 Keuntungan dan kerugian dari menggabungkan metode untuk penilaian dampak..	114
10 Menilai nilai ekonomi perpustakaan	115
10.1 Umum.....	115
10.2 Menghitung nilai manfaat perpustakaan untuk pengguna.....	116
10.3 Analisis biaya-manfaat.....	125
10.4 Analisis dampak ekonomi.....	127
Lampiran (informatif) Contoh survei dampak	131
A.1 Umum.....	131
A.2 Survei dampak umum.....	132
A.3 Survei dampak yang membahas pengaruh layanan perpustakaan tertentu	139
Lampiran B (informatif) Memilih metode	141
B.1 Umum.....	141
B.2 Populasi sasaran dan jenis dampak.....	141
B.3 Pemirsa yang dituju.....	144
B.4 Keahlian dan sumber daya.....	146
B.5 Penilaian dampak untuk layanan perpustakaan tertentu.....	147
Lampiran C (informatif) Penilaian dampak perpustakaan dalam penilaian kelembagaan dan organisasi yang lebih luas	148
C.1 Umum.....	148
C.2 Jenis penilaian kelembagaan dan organisasi.....	148
C.3 Keuntungan dan kerugian penilaian kelembagaan dan organisasi.....	155
Bibliografi	157

Prakata

Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 16439:2014 dengan judul Informasi dan Dokumentasi — Metode dan Prosedur untuk Menilai Dampak Perpustakaan merupakan adopsi identik dari ISO 16439:2014, *Information and documentation— Methods and Procedures for Assessing the Impact of Libraries* dengan metode terjemahan dua bahasa (bilingual).

Standar ini dirumuskan oleh Komite Teknis 01-01, Perpustakaan dan Kepustakaan melalui prosedur perumusan standar. Standar ini telah dibahas dan disetujui dalam rapat konsensus nasional di Jakarta pada tanggal 2020. Konsensus ini dihadiri oleh para pemangku kepentingan (*stakeholder*) terkait, yaitu perwakilan dari produsen jasa perpustakaan (pustakawan), konsumen, pakar dan pemerintah.

Pertimbangan yang mendasari standar ini diadopsi identik adalah:

- memenuhi harmonisasi standar nasional
- memenuhi kebutuhan pasar (pemangku kepentingan perpustakaan)
- meningkatkan kualitas produk dan layanan perpustakaan
- Memberi jaminan kualitas produk jasa perpustakaan
- Belum tersedianya standar yang relevan.

Dalam standar ini istilah “*this International Standard*” diganti dengan “*this Standard*” dan diterjemahkan menjadi “Standar ini”.

Apabila pengguna menemukan keraguan dalam standar ini maka disarankan untuk melihat standar aslinya yaitu ISO 16439:2014 (E) dan/atau dokumen terkait lain yang menyertainya.

Pendahuluan

Standar ini memberikan pedoman kepada komunitas perpustakaan tentang metode untuk menilai dampak dan nilai perpustakaan. Ini dikembangkan sebagai tanggapan terhadap permintaan di seluruh dunia untuk spesifikasi penilaian dampak perpustakaan.

Metode yang dijelaskan dalam Standar ini tidak mencerminkan semua metode yang mungkin atau teknik evaluasi, tetapi yang paling banyak digunakan dan yang terbukti paling efektif untuk menilai dampak perpustakaan. Standar ini tidak dimaksudkan untuk mengecualikan penggunaan metode penilaian yang tidak ditentukan di dalamnya.

Ada banyak jenis perpustakaan, dengan tugas dan populasi yang berbeda, memiliki serangkaian karakteristik unik (struktur, pendanaan, tata kelola, dll.), dan dipe-ngaruhi oleh sejumlah faktor situasional. Karena ada variasi yang sangat luas di seluruh dunia, penting untuk dipahami bahwa tidak semua metode yang dijelaskan dalam Standar ini berguna untuk semua perpustakaan.

Lampiran A dari Standar ini memberikan contoh survei dampak. Lampiran B merekomendasikan pilihan metode untuk tujuan yang berbeda. Lampiran C menggambarkan kasus bahwa dampak perpustakaan dinilai dalam penilaian kelembagaan dan organisasi yang lebih luas.

Introduction

This Standard provides guidance to the library community on methods for assessing the impact and value of libraries. It was developed in response to worldwide demand for specifications of library impact assessment.

The methods described in this Standard do not reflect all possible methods or evaluation techniques, but are those seen to be most heavily used and that have proved most effective for assessing library impact. This Standard is not intended to exclude the use of assessment methods not specified in it.

There are many different types of libraries, with different tasks and populations, having a range of unique characteristics (structure, funding, governance, etc.), and affected by a number of situational factors. Since there is such a wide variation around the world, it is important to understand that not all methods described in this Standard are useful to all libraries.

Annex A of this Standard gives examples of impact surveys. Annex B recommends a choice of methods for different purposes. Annex C describes the case that library impact is assessed within broader institutional and organisational assessment

Informasi dan dokumentasi - Metode dan prosedur untuk menilai dampak perpustakaan

1 Ruang lingkup

Standar ini mendefinisikan berbagai istilah untuk penilaian dampak perpustakaan dan menentukan metode untuk penilaian seperti

- untuk tujuan perencanaan strategis dan manajemen mutu internal perpustakaan;
- memfasilitasi perbandingan dampak perpustakaan dari waktu ke waktu dan antara perpustakaan dengan tipe dan misi yang sama;
- mempromosikan peran dan nilai perpustakaan untuk pembelajaran dan penelitian, pendidikan dan budaya, kehidupan sosial dan ekonomi;
- mendukung keputusan politik pada tingkat layanan dan sasaran strategis untuk perpustakaan.

Standar ini mempertimbangkan dampak perpustakaan terhadap individu, lembaga, dan masyarakat. Ini berlaku untuk semua jenis perpustakaan di semua negara. Namun, tidak semua metode yang dijelaskan dalam Standar ini berlaku untuk semua perpustakaan. Keterbatasan penerapan metode individu ditentukan dalam deskripsi.

2 Acuan normatif

Dokumen berikut, secara keseluruhan atau sebagian, dirujuk secara normatif dalam dokumen ini dan sangat diperlukan untuk penerapannya. Untuk referensi bertanggal, hanya edisi yang dikutip yang berlaku. Untuk referensi yang tidak bertanggal, edisi terakhir dari dokumen yang dirujuk (termasuk perubahannya) berlaku.

Information an documentation — Methods and procedures for assessing the impact of libraries

1 Scope

This Standard defines terms for impact assessment of libraries and specifies methods for such assessment

- for the purpose of strategic planning and internal quality management of libraries;
- to facilitate comparison of library impact over time and between libraries of similar type and mission;
- to promote the libraries' role and value for learning and research, education and culture, social and economic life;
- to support political decisions on levels of service and strategic goals for libraries.

This Standard considers the impact of libraries on individuals, institutions and society. It is applicable to all types of libraries in all countries. However, not all methods described in this Standard apply to all libraries. Limitations on the applicability of individual methods are specified in the descriptions.

2 Normative references

The following documents, in whole or in part, are normatively referenced in this document and are indispensable for its application. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

3 Istilah dan definisi

Untuk keperluan dokumen ini, istilah dan definisi berikut digunakan.

3.1

Perpustakaan akademik

perpustakaan yang fungsi utamanya adalah memenuhi kebutuhan informasi untuk pembelajaran dan penelitian

Catatan 1 untuk entri: Ini termasuk perpustakaan lembaga pendidikan tinggi dan perpustakaan lembaga penelitian.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.1.1]

3.2

Akses

kemampuan menjangkau dan menggunakan layanan atau fasilitas

3.3

Aksesibilitas

kemudahan menjangkau dan menggunakan layanan atau fasilitas

[SUMBER: ISO 11620: -, definisi 3.2]

3.4

Pemustaka aktif

Pemustaka terdaftar yang telah mengunjungi atau memanfaatkan fasilitas atau layanan perpustakaan selama periode pelaporan

Catatan 1 untuk entri: Ini bisa termasuk penggunaan layanan perpustakaan elektronik, jika memungkinkan untuk mengidentifikasi penggunaan elektronik dan kunjungan virtual pemustaka individu, atau jika data dapat dinilai dengan bantuan survei.

Catatan 2 untuk entri: Pemustaka adalah pengguna, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.3; UU nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan]

3 Terms and definitions

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

3.1

Academic library

library whose primary function is to cover the information needs of learning and research

Note 1 to entry: This includes libraries of institutions of higher education and general research libraries.

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.1.1]

3.2

Access

ability of reaching and using a service or facility

3.3

Accessibility

ease of reaching and using a service or facility

[SOURCE: ISO 11620:—, definition 3.2]

3.4

Active user

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

Note 1 to entry: This may include the use of electronic library services, if it is possible to identify electronic use and virtual visits of the individual user, or if data can be assessed with the help of surveys.

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.2.3]

3.5

Bukti anekdot

bukti berdasarkan anekdot atau cerita, yang diperoleh secara informal dari pengamatan dan pengalaman pribadi, tidak dikumpulkan secara sistematis atau maupun secara empiris

3.6

Ketersediaan

sejauh mana konten, dokumen, fasilitas, atau layanan sebenarnya disediakan oleh perpustakaan pada saat dibutuhkan oleh pemustaka.

[SUMBER: ISO 11620: -, definisi 3.6]

3.7

Manfaat

efek berguna atau baik, atau sesuatu yang dimaksudkan untuk membantu

3.8

Surplus konsumen

jumlah uang dimana konsumen menilai suatu produk atau jasa di atas harga pembeliannya

3.9

Penilaian kontingensi

metode untuk menaksir nilai ekonomi lembaga nirlaba dan proyek utilitas publik tergantung pada respons pemustaka potensial terhadap pertanyaan survei, seperti apa yang mereka bersedia bayar untuk manfaat atau fitur (kesediaan untuk membayar), atau apa yang mereka akan menerima sebagai kompensasi finansial jika manfaat atau fitur tertentu tidak ada (kesediaan untuk menerima)

Catatan 1 untuk entri: Metode ini digunakan dalam perlindungan lingkungan dan perawatan kesehatan, misalnya.

3.10

Analisis biaya-manfaat

proses yang menilai hubungan antara biaya suatu usaha dan nilai moneter dari manfaat yang dihasilkan

3.5

Anecdotal evidence

evidence based on anecdotes or stories, obtained informally from personal observations and experiences, not collected systematically nor empirically tested

3.6

Availability

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

[SOURCE: ISO 11620:—, definition 3.6]

3.7

Benefit

helpful or good effect, or something intended to help

3.8

Consumer surplus

amount of money by which consumers value a product or service above its purchase price

3.9

Contingent valuation

method for assessing the economic value of non-profit institutions and projects of public utility depending on potential users' responses to survey questions, such as what they are willing to pay for a benefit or feature (willingness-to-pay), or what they would accept as financial compensation if a certain benefit or feature was missing (willingness-to-accept)

Note 1 to entry: The method is used in environmental protection and health care, for example.

3.10

Cost-benefit analysis

process that assesses the relation between the cost of an undertaking and the monetary value of the resulting benefits

3.11**Teknik insiden kritis
CIT**

pendekatan penelitian yang dirancang untuk menggambarkan aspek yang paling berkesan dari suatu peristiwa atau pengalaman

Catatan 1 untuk entri: Teknik insiden kritis dapat digunakan dalam wawancara individu, wawancara kelompok fokus atau survei.

3.11**Critical incident technique
CIT**

research approach designed to draw out the most memorable aspects of an event or experience

Note 1 to entry: Critical incident technique can be used in individual interviews, focus group interviews or surveys.

3.12**Ekonomi budaya**

cabang ekonomi yang mempelajari hubungan budaya dengan hasil ekonomi dan mengeksplorasi fenomena budaya sebagai faktor ekonomi

3.12**Cultural economics**

branch of economics that studies the relation of culture to economic outcomes and explores cultural phenomena as economic factors

3.13**Penambangan data**

proses komputasi yang mengidentifikasi pola dengan menganalisis data kuantitatif dari berbagai perspektif dan dimensi, mengategorikannya, dan merangkum hubungan dan dampak potensial

3.13**Data mining**

computational process that identifies patterns by analysing quantitative data from different perspectives and dimensions, categorizing it, and summarizing potential relationships and impacts

3.14**Digitalisasi**

proses mengubah bahan analog menjadi bentuk digital

Catatan 1 untuk entri: Digitalisasi untuk pasokan dokumen dari koleksi perpustakaan ke pemustaka atau lembaga tidak termasuk

Catatan 2 untuk entri: Digitalisasi untuk tujuan pelestarian disertakan.

Catatan 3 untuk entri: Digitalisasi massal disertakan.

Catatan 4 untuk entri: Pembelian salinan elektronik untuk mengganti salinan cetak tidak termasuk.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.3.15]

3.15**Dokumen**

informasi yang direkam atau objek material, yang dapat diperlakukan sebagai unit dalam proses dokumentasi

Catatan 1 untuk entri: Dokumen dapat berbeda

3.14**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 2789:2013, definition 2.3.15]

3.15**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

dalam bentuk dan karakteristik.

[SUMBER: ISO 5127: 2001, definisi 1.2.02]

and characteristics.

[SOURCE: ISO 5127:2001, definition 1.2.02]

3.16

Dampak ekonomi

efek dari kebijakan, institusi, program, atau acara pada ekonomi kawasan tertentu

Catatan 1 untuk entri: Dampak ekonomi biasanya diukur dalam hal perubahan dalam pertumbuhan ekonomi luaran atau nilai tambah dan perubahan terkait dalam tugas (pekerjaan) dan pendapatan (upah).

3.16

Economic impact

effect of a policy, institution, programme, or event on the economy of a given area

Note 1 to entry: Economic impact is usually measured in terms of changes in economic growth (output or value added) and associated changes in jobs (employment) and income (wages).

3.17

Efektivitas

mengukur sejauh mana tujuan yang diberikan tercapai

Catatan 1 untuk entri: Suatu kegiatan efektif jika memaksimalkan hasil yang ditetapkan untuk diproduksi.

3.17

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.

[SUMBER: ISO 11620: -, definisi 3.15]

[SOURCE: ISO 11620: —, definition 3.15]

3.18

Efisiensi

ukuran pemanfaatan sumber daya untuk mewujudkan tujuan tertentu

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

3.18

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.

[SUMBER: ISO 11620: -, definisi 3.16]

[SOURCE: ISO 11620: —, definition 3.16]

3.19

Koleksi elektronik

semua sumber daya dalam bentuk elektronik dalam koleksi perpustakaan, baik lahir digital atau didigitalisasi

Catatan 1 untuk entri: Koleksi elektronik meliputi basis data, serial elektronik, dan dokumen digital. Sumber daya Internet gratis yang telah di katalog oleh perpustakaan dalam katalog daring atau basis data sebaiknya dihitung secara terpisah.

3.19

Electronic collection

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

Note 1 to entry: The electronic collection includes databases, electronic serials, and digital documents. Free Internet resources which have been catalogued by the library in its online catalogue or a database should be counted separately.

Catatan 2 untuk entri: Sumber daya bisa berupa

Note 2 to entry: The resources can be

jaringan, diinstal pada workstation yang berdiri sendiri atau disimpan pada penyimpanan fisik.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.3.21]

3.20

Layanan elektronik

layanan perpustakaan yang disampaikan melalui sarana elektronik, baik dari peladen (*server*) lokal atau disediakan melalui jaringan

Catatan 1 untuk entri: Layanan perpustakaan elektronik meliputi katalog daring, situs web perpustakaan, koleksi elektronik, pengiriman dokumen elektronik (bermedia), layanan referensi elektronik, pelatihan pemustaka dengan cara elektronik, layanan untuk perangkat seluler, 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 (mis. ruangan atau tur perpustakaan) dengan cara elektronik.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.8]

3.21

Evaluasi

proses memperkirakan efektifitas, efisiensi, utilitas dan relevansi suatu layanan atau fasilitas

[SUMBER: ISO 11620: —, definisi 3.19]

3.22

Peristiwa

aktivitas yang diatur sebelumnya dengan tujuan budaya, pendidikan, sosial, politik, ilmiah, atau lainnya, mis. pameran, kunjungan penulis, diskusi sastra, lokakarya, dll.

Catatan 1 untuk entri: Hanya acara yang diatur oleh perpustakaan sendiri atau bermitra dengan lembaga lain yang disertakan, baik di dalam atau di luar perpustakaan. Acara di dalam gedung perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga di luar perpustakaan tanpa kerjasama perpustakaan dikecualikan.

Catatan 2 untuk entri: Pelajaran pelatihan pemustaka dan tur perpustakaan tidak

networked, installed on stand-alone workstations or stored on physical carriers.

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.3.21]

3.20

Electronic service

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

Note 1 to entry: Electronic library services include the online catalogue, the library website, the electronic collection, electronic document delivery (mediated), electronic reference service, user training by electronic means, 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) by electronic means.

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.2.8]

3.21

Evaluation

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

[SOURCE: ISO 11620: —, definition 3.19]

3.22

Event

pre-arranged activity with cultural, educational, social, political, scholarly, or other intent, e.g. exhibitions, author visits, literary discussions, workshops, etc.

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.

termasuk.

Catatan 3 untuk entri: Program yang sedang berjalan disertakan. Setiap sesi dari suatu program dihitung sebagai satu acara.

Catatan 4 untuk entri: Acara virtual disertakan.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.9]

3.23

Wawancara kelompok fokus Diskusi kelompok terarah

wawancara kelompok dalam bentuk diskusi yang dimoderatori di antara sejumlah kecil individu terpilih tentang topik yang diperkenalkan oleh moderator

3.24

Tujuan

keadaan yang diinginkan dicapai dengan implementasi kebijakan yang disepakati

[SUMBER: ISO 11620: —, definisi 3.24]

3.25

Dampak

perbedaan atau perubahan dalam individu atau grup yang dihasilkan dari kontak dengan layanan perpustakaan

Catatan 1 untuk entri: Perubahan bisa berwujud atau tidak berwujud.

3.26

Literasi informasi

kemampuan untuk mengenali kebutuhan informasi dan untuk mengidentifikasi, menemu-balik, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif

Catatan 1 untuk entri: Literasi dalam arti mampu membaca dan menulis dengan tingkat kemahiran minimal adalah dasar untuk literasi informasi.

Catatan 2 untuk entri: Ini termasuk keterampilan untuk menggunakan teknologi informasi untuk mengakses dan menemu-balik informasi.

3.27

Pertanyaan informasi

Pertanyaan secara langsung atau secara admintrasi dikirim ke pustakawan dan atau

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

Note 4 to entry: Virtual events are included.

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.2.9]

3.23

Focus group interview Focus group discussion

group interview in the form of a moderated discussion among a small number of selected individuals on topics introduced by the moderator

3.24

Goal

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

[SOURCE: ISO 11620: —, definition 3.24]

3.25

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.

3.26

Information literacy

the ability to recognize a need for information and to identify, retrieve, evaluate, and use information effectively

Note 1 to entry: Literacy in the sense of being able to read and write with a minimal level of proficiency is fundamental for information literacy.

Note 2 to entry: This includes the skills for using information technology to access and retrieve information.

3.27

Informational question

directional and/or administrative inquiry delivered to library staff

tenaga perpustakaan.

Catatan 1 untuk entri: Ini termasuk mis. pertanyaan untuk mencari staf atau fasilitas, pertanyaan tentang waktu buka dan prosedur pendaftaran dan pertanyaan tentang penggunaan peralatan seperti printer atau terminal komputer.

Catatan 2 untuk entri: Pertanyaan dapat disampaikan secara pribadi atau melalui telepon, surat biasa, faks atau media elektronik (melalui email, situs web perpustakaan atau mekanisme komunikasi jaringan lainnya).

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.13]

3.28 Masukan

kontribusi sumber daya dalam mendukung perpustakaan (mis. pendanaan, staf, koleksi, ruang, peralatan)

3.29 Akses internet

Koneksi internet oleh pemustaka dari komputer yang dimiliki perpustakaan atau dari komputer pribadi pemustaka di perpustakaan melalui jaringan perpustakaan

Catatan 1 untuk entri: Akses Internet hanya dapat dihitung jika pemustaka telah mendaftarkan atau mengautentikasi diri mereka ketika mengakses Internet.

Catatan 2 untuk entri: Akses internet melalui komputer pribadi pemustaka (mis. laptop atau komputer genggam) melalui jaringan nirkabel perpustakaan di dalam perpustakaan sebaiknya dihitung dan dilaporkan secara terpisah.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.17]

3.30 Wawancara

teknik tanya jawab lisan yang menghasilkan transfer informasi dari orang yang diwawancarai ke pewawancara atau peneliti

Catatan 1 untuk entri: Teknik ini memperoleh reaksi langsung terhadap pertanyaan, berbeda dengan kuesioner tertulis atau swaasesmen (swarekam).

Catatan 2 untuk entri: Wawancara dapat dibagi lagi sesuai dengan jumlah yang diwawancarai

Note 1 to entry: This includes e.g. questions for locating staff or facilities, questions regarding opening times and registering procedures and questions about handling equipment such as printers or computer terminals.

Note 2 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 communication mechanisms).

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.2.13]

3.28 Input

contribution of resources in support of a library (e.g. funding, staff, collections, space, equipment)

3.29 Internet access

Internet connection by a user from a workstation owned by the library or from a user's private computer in the library via the library's network

Note 1 to entry: Internet accesses can only be counted if users have registered or authenticated themselves when accessing the Internet.

Note 2 to entry: Internet access via a user's private computer (e.g. laptop or hand-held) via the library's wireless network inside the library should be counted and reported separately.

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.2.17]

3.30 Interview

oral questioning technique which results in a transfer of information from the interviewee to an interviewer or researcher

Note 1 to entry: This technique obtains direct reactions to questions, in contrast to written questionnaires or self-assessment (self-recording).

Note 2 to entry: Interviews can be subdivided according to the number of interviewees into

menjadi wawancara satu-ke-satu dan wawancara kelompok.

Catatan 3 untuk entri: Wawancara dapat terstruktur, semi-terstruktur atau tidak terstruktur.

Catatan 4 untuk entri: Jika wawancara semi-terstruktur atau tidak terstruktur digunakan dengan sekelompok responden, ini biasanya digambarkan sebagai kelompok fokus atau diskusi kelompok.

one-to-one interviews and group interviews.

Note 3 to entry: Interviews can be structured, semi-structured or unstructured.

Note 4 to entry: Where semi-structured or unstructured interviews are used with a group of respondents, these are usually described as focus groups or group discussions.

3.31

Perpustakaan

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

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

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

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.1.6]

3.31

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 2789:2013, definition 2.1.6]

3.32

Koleksi perpustakaan

semua dokumen yang disediakan perpustakaan untuk pemustakanya

Catatan 1 untuk entri: Terdiri dari sumber daya informasi yang dimiliki secara lokal dan sumber daya jauh yang hak aksesnya telah diperoleh.

Catatan 2 untuk entri: Hak akses dapat diperoleh oleh perpustakaan itu sendiri, oleh konsorsium dan/atau melalui pendanaan eksternal.

Catatan 3 untuk entri: Akuisisi harus dipahami sebagai sengaja memilih dokumen, mengamankan hak akses dan memasukkannya ke dalam katalog daring atau basisdata

3.32

Library collection

all documents provided by a library for its users

Note 1 to entry: Comprises information resources held locally and remote resources for which access rights have been acquired.

Note 2 to entry: Access rights can be acquired by the library itself, by a consortium and/or through external funding.

Note 3 to entry: Acquisition is to be understood as deliberately selecting a document, securing access rights and including it in the online catalogue or other databases of the library.

perpustakaan lainnya. Pinjaman antar perpustakaan dan pengiriman dokumen tidak termasuk.

Interlibrary lending and document delivery are excluded.

Catatan 4 untuk entri: Tidak termasuk tautan ke sumber daya Internet yang perpustakaannya belum mendapatkan hak akses dengan perjanjian hukum (mis. hak legal), lisensi atau perjanjian kontrak dan / atau perjanjian kerja sama lainnya. Sumber daya internet gratis yang telah di katalog oleh perpustakaan dalam katalog daring atau basisdata sebaiknya dihitung secara terpisah.

Note 4 to entry: Does not include links to Internet resources for which the library has not secured access rights by legal agreements (e.g. legal deposit right), license or other contractual and/or cooperative agreement. Free Internet resources which have been catalogued by the library in its online catalogue or a database should be counted separately.

Catatan 5 untuk entri: Dokumen dalam repositori institusi tidak termasuk, tetapi sebaiknya dihitung secara terpisah, jika perpustakaan terlibat dalam mengumpulkan item dan / atau mengoperasikan repositori.

Note 5 to entry: Documents in institutional repositories are not included, but should be counted separately, if the library is involved in collecting the items and/or operating the repository.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.3.28]

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.3.28]

3.33

Perpustakaan suatu institusi pendidikan tinggi

3.33

Library of an institution of higher education

perpustakaan yang fungsi utamanya adalah untuk melayani siswa, staf akademik dan profesional di universitas dan lembaga pendidikan lainnya di tingkat ketiga (tersier) ke atas

library whose primary function is to serve students, academic and professional staff in universities and other institutions of education at the third (tertiary) level and above

Catatan 1 untuk entri: Ini juga dapat melayani masyarakat umum.

Note 1 to entry: It may also serve the general public.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.1.7]

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.1.7]

3.34

Situs web perpustakaan

domain unik di internet yang terdiri dari kumpulan halaman web yang diterbitkan oleh perpustakaan untuk memberikan akses ke layanan dan sumber daya perpustakaan

3.34

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

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

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

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.

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

Catatan 3 untuk entri: Tidak termasuk layanan web di domain perpustakaan yang dioperasikan

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

atas nama organisasi lain.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.18]

3.35

Studi longitudinal

dua atau lebih survei, padanya instrumen survei yang sama atau serupa dikelola lebih dari satu kali untuk populasi yang sama, setelah periode waktu yang sesuai telah berlalu, untuk mengukur perubahan pola penggunaan, persepsi, sikap, dll.

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.2.18]

3.35

Longitudinal study

two or more surveys, in which the same or a similar survey instrument is administered more than once to the same population, after a suitable time period has elapsed, to measure changes in patterns of usage, perceptions, attitudes, etc.

3.36

Misi

pernyataan yang disetujui oleh otoritas yang merumuskan tujuan organisasi dan pilihannya dalam pengembangan layanan dan produk

[SUMBER: ISO 11620: -, definisi 3.33]

3.36

Mission

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

[SOURCE: ISO 11620: —, definition 3.33]

3.37

Perpustakaan nasional

perpustakaan yang bertanggung jawab untuk mendapatkan dan menyimpan kopi semua dokumen yang relevan di negara tempat perpustakaan itu berada; mungkin berfungsi sebagai perpustakaan deposit

Catatan 1 untuk entri: Perpustakaan nasional juga biasanya akan melakukan beberapa atau semua fungsi berikut: menghasilkan bibliografi nasional, menyimpan dan tetap memutakhirkan koleksi besar dan representatif dari literatur asing termasuk dokumen tentang negara; bertindak sebagai pusat informasi bibliografi nasional; menyusun katalog induk nasional; mengawasi administrasi perpustakaan lain dan/atau mempromosikan kerjasama/kolaborasi; mengoordinasikan layanan penelitian dan pengembangan, dll.

Catatan 2 untuk entri: Definisi "perpustakaan nasional" memungkinkan lebih dari satu perpustakaan nasional di suatu negara.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.1.9]

3.38

Wawancara kelompok nominal

wawancara kelompok tanpa interaksi

3.37

National library

library that is responsible for acquiring and conserving copies of all relevant documents in the country in which the library is located; it may function as a legal deposit library

Note 1 to entry: A national library will also normally perform some or all of the following functions: produce the national bibliography, hold and keep up to date a large and representative collection of foreign literature including documents about the country; act as a national bibliographic information centre; compile union catalogues; supervise the administration of other libraries and/or promote collaboration; coordinate a research and development service, etc.

Note 2 to entry: The definition of "national library" allows for more than one national library in a country.

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.1.9]

3.38

Nominal group interview

group interview without group interaction

kelompok di mana setiap anggota kelompok menuliskan jawaban atas pertanyaan moderator yang kemudian dibahas dan diprioritaskan satu per satu oleh kelompok

where each group member writes down answers to the moderator's questions which are then discussed and prioritized one by one by the group

3.39

Bukan pemustaka

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

3.39

Non-user

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

Catatan 1 untuk entri: Definisi ini mencakup mantan pemustaka.

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

3.40

Objektif

target spesifik untuk suatu kegiatan yang harus dicapai sebagai kontribusi untuk mencapai tujuan organisasi

3.40

Objective

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

[SUMBER: ISO 11620: -, definisi 3.34]

[SOURCE: ISO 11620: —, definition 3.34]

3.41

Pengamatan

metode pengumpulan data di mana situasi yang menarik diperhatikan dan fakta, tindakan dan perilaku yang relevan dicatat

3.41

Observation

method of data collection in which the situation of interest is watched and the relevant facts, actions and behaviours are recorded

Catatan 1 untuk entri: Mungkin ada skala penilaian yang akan digunakan peneliti ketika mengamati perilaku.

Note 1 to entry: There can be rating scales that the researcher would use when observing the behaviour.

3.42

Akses terbuka

akses tidak terbatas ke informasi, dokumen, atau layanan informasi

3.42

Open access

unrestricted access to information, documents or information services

Catatan 1 untuk entri: Dalam arti yang lebih sempit, ini berarti bahwa konten informasi tersedia secara bebas melalui internet.

Note 1 to entry: In a narrower sense, this means that information content is made freely available via the Internet.

[SUMBER: ISO 5127: 2001, definisi 5.2.11, dimodifikasi - Catatan 1 telah ditambahkan.]

[SOURCE: ISO 5127:2001, definition 5.2.11, modified – Note 1 has been added.]

3.43

Jam buka

jam dalam minggu normal ketika layanan fisik utama perpustakaan (mis. layanan rujukan dan pinjaman, ruang baca) tersedia untuk pemustaka

3.43

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

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.4.7]

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.4.7]

3.44

hasil

efek langsung, yang telah ditentukan sebelumnya dari luaran terkait dengan tujuan dan sasaran perencanaan perpustakaan (mis. jumlah pemustaka, tingkat kepuasan pemustaka)

Catatan 1 untuk entri: Ini termasuk hasil yang menyangkut lembaga atau komunitas perpustakaan.

3.44

outcome

direct, pre-defined effect of the output related to goals and objectives of the library's planning (e.g. number of users, user satisfaction levels)

Note 1 to entry: This includes outcomes that concern the library's institution or community.

3.45

Luaran

produk dari proses perpustakaan (mis. jumlah judul yang di katalog, jumlah pinjaman, jumlah pertanyaan referensi terjawab)

3.45

Output

products of library processes (e.g. number of titles catalogued, number of loans, number of reference questions answered)

3.46

Kinerja

efektivitas penyediaan layanan oleh perpustakaan dan efisiensi alokasi dan penggunaan sumber daya dalam menyediakan layanan

3.46

Performance

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

[SUMBER: ISO 11620: -, definisi 3.36]

[SOURCE: ISO 11620:—, definition 3.36]

3.47

Indikator kinerja

ungkapan numerik, simbolik atau verbal, yang berasal dari statistik perpustakaan dan data yang digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja perpustakaan

3.47

Performance indicator

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

[SUMBER: ISO 11620: -, definisi 3.37]

[SOURCE: ISO 11620:—, definition 3.37]

3.48

Populasi yang akan dilayani

jumlah individu yang menjadi target perpustakaan yang menyediakan materi dan layanan

Catatan 1 untuk entri: Untuk perpustakaan umum, ini biasanya akan menjadi populasi area layanan hukum (otoritas); untuk perpustakaan sebuah institusi pendidikan tinggi, ini biasanya akan menjadi total staf akademik dan profesional ditambah mahasiswa.

3.48

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.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.25]

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.2.25]

3.49**Pemustaka potensial**

orang yang termasuk dalam populasi perpustakaan untuk dilayani

Catatan 1 untuk entri: Definisi ini mencakup pemustaka dan bukan pemustaka yang menggunakan layanan perpustakaan.

3.49**Potential user**

person belonging to a library's population to be served

Note 1 to entry: This definition includes both users and non-users of the library's services.

3.50**Proses**

himpunan kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi luaran (mis. katalogisasi, peminjaman, layanan referensi)

3.50**Process**

set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs (e.g. cataloguing, lending, reference service)

3.51**Perpustakaan Umum**

perpustakaan umum yang terbuka untuk umum dan melayani seluruh populasi komunitas lokal atau regional dan biasanya dibiayai, seluruhnya atau sebagian, dari dana publik

Catatan 1 untuk entri: Perpustakaan umum didefinisikan sebagai terbuka untuk umum, bahkan jika layanannya terutama ditujukan untuk bagian khusus dari populasi yang akan dilayani, seperti anak-anak, orang tunanetra, atau pasien rumah sakit. Layanan dasarnya adalah gratis atau tersedia dengan biaya subsidi. Definisi ini mencakup layanan yang diberikan kepada sekolah oleh organisasi perpustakaan umum dan layanan yang diberikan kepada perpustakaan umum di suatu wilayah oleh organisasi regional.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.1.10]

3.51**Public library**

general library that is open to the public and that serves the whole population of a local or regional community and is usually financed, in whole or in part, from public funds

Note 1 to entry: A public library is defined as open to the public, even if its services are primarily intended for a special part of the population to be served, such as children, visually impaired persons, or hospital patients. Its basic services are free of charge or available for a subsidized fee. This definition includes services provided to schools by a public library organization and services provided to public libraries in a region by a regional organization.

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.1.10]

3.52**Data kualitatif**

data yang menggambarkan, tetapi tidak mengukur atribut atau ciri sebuah objek, khususnya alasan tindakan manusia

Catatan 1 untuk entri: Atribut dapat dikategorikan ke dalam kelompok yang dapat diberi nilai numerik.

3.52**Qualitative data**

data describing, but not measuring the attributes or properties of an object, in particular the reasons for human actions

Note 1 to entry: The attributes can be categorized into classes that may be assigned numeric values.

3.53**Kualitas****3.53****Quality**

sejauh mana himpunan karakteristik inheren memenuhi persyaratan

degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements

Catatan 1 untuk entri: Istilah "kualitas" dapat digunakan dengan kata sifat seperti miskin, baik atau sangat baik.

Note 1 to entry: The term "quality" can be used with adjectives such as poor, good or excellent.

Catatan 2 untuk entri: "Inheren", tidak seperti "ditugaskan", berarti ada dalam sesuatu, terutama sebagai karakteristik permanen.

Note 2 to entry: "Inherent", as opposed to "assigned", means existing in something, especially as a permanent characteristic.

[SUMBER: ISO 9000: 2005, definisi 3.1.1]

[SOURCE: ISO 9000:2005, definition 3.1.1]

3.54

Data kuantitatif

data dalam bentuk numerik yang mengungkapkan kuantitas, jumlah atau kisaran tertentu, dapat menerima manipulasi statistik

3.54

Quantitative data

data in numerical form expressing a certain quantity, amount or range, amenable to statistical manipulation

Catatan 1 untuk entri: Data kuantitatif biasanya dinyatakan dalam satuan pengukuran, mis. jumlah pinjaman, persentase yang diwawancarai yang mengunjungi perpustakaan.

Note 1 to entry: Quantitative data are usually expressed in measurement units, e.g. number of loans, percentage of interviewees visiting the library.

3.55

Daftar pertanyaan

sekelompok pertanyaan untuk survei atau wawancara terstruktur atau semi-terstruktur

3.55

Questionnaire

a set of questions for a survey or a structured or semi-structured interview

Catatan 1 untuk entri: Pertanyaan-pertanyaan dapat ditutup (dijawab dengan memeriksa salah satu dari beberapa jawaban yang telah ditentukan sebelumnya) atau terbuka (mengharuskan peserta untuk menjawab dengan kata mereka sendiri).

Note 1 to entry: The questions may be closed (answerable by checking one of several predetermined answers) or open (requiring participants to answer in their own words).

3.56

Pertanyaan referensi

kontak informasi yang melibatkan pengetahuan atau penggunaan satu atau lebih sumber informasi (seperti materi cetak dan non-cetak, basis data yang terbacakan mesin, katalog perpustakaan sendiri dan lembaga lain) oleh staf perpustakaan

3.56

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

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

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

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

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

Catatan 3 untuk entri: Pertanyaan dapat

Note 3 to entry: The question can be delivered

disampaikan secara pribadi atau melalui telepon, surat biasa, faks, atau media elektronik (melalui email, situs web perpustakaan atau mekanisme komunikasi jaringan lainnya).

personally or by means of telephone, regular mail, fax or electronic media (via email, the library website or other networked communications mechanisms).

Catatan 4 untuk entri: Sangat penting bahwa perpustakaan tidak menyertakan pertanyaan informasi (terarah dan administratif), mis. untuk mencari staf atau fasilitas, mengenai waktu buka atau tentang menangani peralatan seperti printer atau terminal komputer.

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.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.26]

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.2.26]

3.57

Layanan referensi

penyediaan informasi dan bantuan, dalam menanggapi permintaan, oleh organisasi informasi dan dokumentasi

3.57

Reference service

provision of information and assistance, in response to requests, by an information and documentation organization

[SUMBER: ISO 5127: 2001, definisi 5.5.06]

[SOURCE: ISO 5127:2001, definition 5.5.06]

3.58

Pemustaka terdaftar

orang atau organisasi yang terdaftar di perpustakaan untuk menggunakan koleksi dan/atau layanan di dalam perpustakaan atau jauh dari perpustakaan

3.58

Registered user

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

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

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

Catatan 2 untuk entri: Pendaftaran sebaiknya dipantau secara berkala, minimum setiap 3 tahun, sehingga pemustaka yang tidak aktif dapat dihapus dari daftar.

Note 2 to entry: The registration should be monitored at regular intervals, minimum every 3 years, so that inactive users can be removed from the register.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.28]

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.2.28]

3.59

Keandalan

sejauh mana suatu pengukuran berulang dan secara konsisten menghasilkan hasil yang sama

3.59

Reliability

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

[SUMBER: ISO 11620: -, definisi 3.44]

[SOURCE: ISO 11620: —, definition 3.44]

3.60

Pengembalian investasi ROI

hubungan antara total manfaat ekonomi

3.60

Return on investment ROI

relationship between the total economic

perpustakaan dan total sumber daya yang diinvestasikan di perpustakaan

Catatan 1 untuk entri: Pengembalian investasi biasanya dihitung untuk tahun fiskal, membagi estimasi manfaat ekonomi dengan total pengeluaran di perpustakaan.

Catatan 2 untuk entri: pengembalian investasi (ROI) dapat dihitung untuk seluruh perpustakaan, atau untuk layanan perpustakaan tertentu.

3.61

Perpustakaan sekolah

perpustakaan yang ditujukan ke semua jenis sekolah di bawah tingkat pendidikan ketiga (tersier) yang fungsi utamanya adalah melayani murid dan guru di sekolah tersebut

Catatan 1 untuk entri: Perpustakaan sekolah juga dapat melayani masyarakat umum.

Catatan 2 untuk entri: Ini termasuk koleksi perpustakaan dan sumber daya di semua lembaga pendidikan di bawah tingkat ketiga, yang dapat digambarkan sebagai "Perguruan Tinggi", "Perguruan Tinggi Pendidikan Lanjutan", "Lembaga Kejuruan", dll.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.1.11]

3.62

Swapenilaian

proses meninjau secara kritis kualitas keterampilan, pengetahuan, atau kepercayaan diri seseorang

Catatan 1 untuk entri: Tinjauan biasanya dilakukan melalui kuesioner berbasis kertas atau daring di mana beberapa atau semua pertanyaan mengharuskan responden untuk mengukur diri mereka sendiri sesuai skala.

3.63

Swarekam

catatan perilaku dan/atau sikap pemustaka dalam mencari informasi dan penggunaan informasi selama periode waktu tertentu, biasanya dalam bentuk buku harian

Catatan 1 untuk entri: Catatan dapat digunakan untuk mengidentifikasi dampak perpustakaan.

benefit of the library and the total resources invested in the library

Note 1 to entry: Return on investment is usually calculated for the fiscal year, dividing the estimated economic benefit by the total expenditure on the library.

Note 2 to entry: ROI can be calculated for the whole library, or for a specific library service.

3.61

School library

library attached to all types of schools below the third (tertiary) level of education whose primary function is to serve the pupils and teachers of such a school

Note 1 to entry: A school library may also serve the general public.

Note 2 to entry: This includes libraries and resource collections in all educational institutions below the third level, which may be described as "Colleges", "Colleges of Further Education", "Vocational Institutes", etc.

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.1.11]

3.62

Self-assessment

process of critically reviewing the quality of one's own skills, knowledge, or confidence

Note 1 to entry: The reviewing is normally done through a paper-based or online questionnaire where some or all of the questions require respondents to rate themselves on a scale.

3.63

Self-recording

users' record of their behaviour and/or attitudes in information seeking and information use over a period of time, usually in the form of a diary

Note 1 to entry: The record can be used for identifying library impact.

Catatan 2 untuk entri: Buku harian dapat terstruktur, memberikan pedoman tentang apa yang sebaiknya diamati, atau tidak terstruktur, menyerahkan pilihan subjek kepada penulis

Note 2 to entry: The diary can be structured, giving a guideline to what should be observed, or unstructured, leaving the choice of subjects to the writer.

3.64

Dampak sosial

pengaruh keberadaan dan layanan perpustakaan terhadap populasi di masyarakat sekitar atau pada masyarakat secara umum

3.64

Social impact

influence of a library's existence and services on the population in the surrounding community or on society in general

3.65

Pengembalian investasi sosial SROI

metode untuk mengukur nilai ekstra-finansial (mis. nilai lingkungan dan sosial saat ini tidak tercermin dalam akun keuangan konvensional)

3.65

Social return on investment SROI

method for measuring extra-financial value (i.e. environmental and social value not currently reflected in conventional financial accounts)

3.66

Perpustakaan khusus

perpustakaan independen yang mencakup sebuah disiplin ilmu atau bidang ilmu tertentu atau minat kawasan khusus

3.66

Special library

independent library covering one discipline or particular field of knowledge or a special regional interest

Catatan 1 untuk entri: Istilah perpustakaan khusus mencakup perpustakaan yang terutama melayani kategori pemustaka tertentu, atau terutama yang ditujukan untuk bentuk dokumen tertentu, atau perpustakaan yang disponsori oleh organisasi untuk melayani tujuan terkait pekerjaannya sendiri.

Note 1 to entry: The term special library includes libraries primarily serving a specific category of users, or primarily devoted to a specific form of document, or libraries sponsored by an organization to serve its own work-related objectives.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.1.12 dimodifikasi; catatan 2 untuk entri telah dihapus]

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.1.12 modified; note 2 to entry has been deleted]

3.67

Survei

metode pengumpulan data menggunakan kuesioner tertulis untuk mengumpulkan informasi dari keseluruhan atau sampel populasi tertentu

3.67

Survey

method of data collection using written questionnaires for gathering information from the whole or a sample of a defined population

Catatan 1 untuk entri: Survei dapat dilakukan tatap muka, melalui selebaran, telepon, email, atau internet.

Note 1 to entry: The survey can be conducted face to face, via handouts, telephone, email, or Internet.

3.68

Populasi target

kelompok pemustaka aktual dan potensial yang sesuai dengan perpustakaan individu sebagai objek layanan tertentu atau sebagai pemustaka utama bahan tertentu

3.68

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

[SUMBER: ISO 11620: —, definisi 3.47]

3.69

Target populasi dengan kebutuhan khusus

bagian dari populasi perpustakaan untuk dilayani dengan kebutuhan yang memerlukan layanan perpustakaan khusus

Catatan 1 untuk entri: Kebutuhan khusus dapat disebabkan oleh gangguan fisik dan kesehatan, kerugian ekonomi (misalnya pengangguran jangka panjang), perbedaan budaya (mis. Penutur asing, pendatang baru), latar belakang pendidikan, atau kebutuhan lain yang memerlukan jasa layanan perpustakaan khusus.

Catatan 2 untuk entri: Anak-anak, remaja dan manula tanpa kebutuhan tambahan tidak termasuk.

Catatan 3 untuk entri: Perpustakaan dapat memiliki lebih dari satu populasi target dengan kebutuhan khusus.

Catatan 4 untuk entri: Seorang individu dapat memiliki lebih dari satu populasi target tersebut.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.35]

3.70

Pemustaka

penerima layanan perpustakaan

Catatan 1 untuk entri: Penerima bisa orang atau lembaga, termasuk perpustakaan.

Catatan 2 untuk entri: Layanan perpustakaan termasuk layanan elektronik, layanan fisik dan mengunjungi tempat perpustakaan.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.36]

3.71

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 *carel*, di ruang seminar dan ruang belajar, dan di bagian audiovisual dan anak-anak di perpustakaan, dan tempat duduk informal di ruang tunggu, area kelompok, dll.

[SOURCE: ISO 11620:—, definition 3.47]

3.69

Target population with special needs

part of a library's population to be served with needs that require special library services

Note 1 to entry: The special needs can be caused by physical and health impairment, economic disadvantages (e.g. long-term unemployment), cultural differences (e.g. non-native speakers, new arrivals), educational background, or other needs that require special library services.

Note 2 to entry: Children, young people and seniors without additional needs are not included.

Note 3 to entry: A library may have more than one target population with special needs.

Note 4 to entry: An individual may belong to more than one such target population.

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.2.35]

3.70

User

recipient of library services

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

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

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.2.36]

3.71

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.

Catatan 2 untuk masuk: Tidak termasuk tempat-tempat di aula, ruang kuliah dan ruang auditorium yang ditujukan untuk acara khusus. Juga tidak termasuk ruang lantai dan bantal tempat pemustaka duduk.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.4.11]

3.72

Survei kepuasan pemustaka

survei diberikan kepada sampel pemustaka untuk mengetahui bagaimana mereka menilai kualitas pengalaman (dilayani) oleh perpustakaan, dan setiap saran untuk perbaikan

Catatan 1 untuk entri: Survei dapat dilakukan tatap muka, melalui selebaran, telepon, email, atau internet.

Catatan 2 untuk entri: Survei dapat berisi pertanyaan tentang status pemustaka, seberapa sering dan bagaimana mereka biasanya menggunakan sumber daya dan layanan yang disediakan perpustakaan.

Catatan 3 untuk entri: Dalam studi longitudinal, instrumen survei yang sama atau serupa diberikan lebih dari satu kali, setelah interval waktu yang sesuai telah berlalu, untuk mengukur perubahan pola penggunaan, persepsi, sikap, dll.

3.73

Pelatihan pemustaka

program pelatihan yang diatur berdasarkan rencana pelajaran yang ditentukan, bertujuan untuk hasil pembelajaran tertentu untuk penggunaan perpustakaan dan layanan informasi lainnya

Catatan 1 untuk entri: Pelatihan pemustaka dapat ditawarkan sebagai tur perpustakaan, sebagai biaya kuliah perpustakaan, atau sebagai layanan berbasis web untuk pemustaka.

Catatan 2 untuk entri: Durasi pelajaran tidak relevan.

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.37]

3.74

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

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition 2.4.11]

3.72

User satisfaction survey

survey administered to a sample of a library's users to find out how they rate the quality of their library experiences, and any suggestions for improvement

Note 1 to entry: The survey may be conducted face to face, via handouts, telephone, email, or Internet.

Note 2 to entry: The survey can contain questions about user status, how often and how they normally use the resources and services the library provides.

Note 3 to entry: In a longitudinal study, the same or a similar survey instrument is administered more than once, after a suitable interval of time has elapsed, to measure changes in patterns of usage, perceptions, attitudes, etc.

3.73

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 2789:2013, definition 2.2.37]

3.74

Keabsahan

sejauh mana hasil dari proses penelitian mewakili apa yang dimaksudkan

[SUMBER: ISO 20252: 2006, definisi 2.62]

Validity

extent to which the results of a research process represent what was intended

[SOURCE: ISO 20252:2006, definition 2.62]

3.75

Nilai

pentingnya para pemangku kepentingan (lembaga pendanaan, politisi, publik, pemustaka, staf) yang terkait dengan perpustakaan serta terkait dengan persepsi manfaat aktual atau potensial

Catatan 1 untuk entri: Nilai moneter dapat dimasukkan.

3.75

Value

importance that stakeholders (funding institutions, politicians, the public, users, staff) attach to libraries and which is related to the perception of actual or potential benefit

Note 1 to entry: Monetary value can be included.

3.76

kunjungan virtual

satu siklus aktivitas pemustaka berlanjut di situs web perpustakaan oleh pemustaka dari luar alamat IP perpustakaan (biasanya dari luar perpustakaan), terlepas dari jumlah halaman web atau elemen yang dilihat

Catatan 1 untuk entri: Kunjungan maya biasanya dimulai ketika pemustaka mengakses situs web perpustakaan setelah mengunjungi halaman eksternal, dan berakhir ketika tidak ada aktivitas yang telah direkam untuk periode waktu yang ditentukan (maksimum yang disarankan adalah 30 menit). Akses lain setelah interval tersebut dianggap memulai kunjungan baru.

Catatan 2 untuk entri: Pengunjung maya setidaknya diidentifikasi oleh *cookie* unik dan/atau dengan kombinasi unik dari alamat IP pemustaka dan *peramban* (agen pengguna). Peramban web dan pemanen web yang dikenal sebaiknya dikecualikan.

Catatan 3 untuk entri: Diadaptasi dari ISO 2789: 2013, definisi 2.2.39.

3.76

virtual visit

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

Note 1 to entry: A virtual visit typically starts when a user accesses the library website after visiting an external page, and ends if no activity has been recorded for a defined period of time (recommended maximum is 30 min). Another access after a longer interval initiates a new visit.

Note 2 to entry: A virtual visitor should at least be identified by a unique cookie and/or by a unique combination of the user's IP address and browser string (user agent). Known web spiders and harvesters should be excluded.

Note 3 to entry: Adapted from ISO 2789:2013, definition 2.2.39.

3.77

Mengunjungi

orang (individu) memasuki tempat perpustakaan

[SUMBER: ISO 2789: 2013, definisi 2.2.40]

3.77

Visit

person (individual) entering the library premises

[SOURCE: ISO 2789:2013, definition

2.2.40]

4 Definisi dan deskripsi dampak perpustakaan

4.1 Umum

Perpustakaan umumnya dapat menyediakan setidaknya data dasar tentang masukan ke dalam layanan mereka (pendanaan, staf, koleksi, ruang, peralatan) dan luaran dari layanan tersebut (pinjaman, kunjungan, unduhan, transaksi referensi, dll.). Statistik tersebut dikumpulkan secara teratur. Definisi dan prosedur pengumpulan dijelaskan dalam ISO 2789 (Statistik perpustakaan internasional).

Selain jumlah kuantitatif, perpustakaan juga telah mengembangkan langkah-langkah untuk menilai kualitas layanan mereka dan efisiensi biaya kinerja perpustakaan. Indikator kualitas atau indikator kinerja tersebut dijelaskan dalam ISO 11620 (Indikator kinerja perpustakaan).

Dalam beberapa tahun terakhir, ada peningkatan permintaan untuk organisasi nirlaba untuk menunjukkan bukti nilai mereka untuk individu, untuk organisasi induk mereka dan untuk masyarakat. Untuk perpustakaan, nilai tersebut secara tradisional telah diterima sebagai bukti diri. Namun, pemustaka menjadi semakin mandiri dalam praktik pencarian informasi mereka, dan informasi tampaknya (banyak yang) gratis di web, sehingga manfaat yang diperoleh dari layanan perpustakaan dipertanyakan tidak hanya oleh lembaga pendanaan tetapi juga oleh publik. Perpustakaan telah menanggapi permintaan ini dan telah mengembangkan dan menguji metode untuk mengidentifikasi dan membuktikan manfaat bagi pemustaka dan masyarakat.

4.2 Definisi dampak perpustakaan

Dalam pengertian Standar ini, dampak didefinisikan sebagai pengaruh perpustakaan dan layanannya terhadap

4 Definition and description of library impact

4.1 General

Libraries are generally able to provide at least basic data about the input into their services (funding, staff, collections, space, equipment) and the output of those services (loans, visits, downloads, reference transactions, etc.). Such statistics are collected more or less regularly. The definitions and collecting procedures are described in ISO 2789 (International library statistics).

In addition to quantitative counts, libraries have also developed measures for assessing the quality of their services and the cost-efficiency of library performance. Such quality indicators or performance indicators are described in ISO 11620 (Library performance indicators).

In recent years, there has been a growing demand for non-profit organisations to show proof of their value for individuals, for their parent organisations and for society. For libraries, such value has traditionally been accepted as self-evident. However, users are becoming increasingly independent in their information seeking practices, and information seems to be free on the web, so that the benefits gained from library services are questioned not only by funding institutions but also by the public. Libraries have responded to this demand and have developed and tested methods for identifying and proving their benefits to users and society.

4.2 Definition of library impact

In the sense of this Standard, impact is defined as the influence of libraries and their services on individuals and/or on

individu dan/atau masyarakat. “Hasil” dalam standar ini tidak identik dengan “dampak”, tetapi didefinisikan sebagai efek dari luaran yang terkait dengan perencanaan perpustakaan. Lihat istilah dan definisi berikut yang terkait dengan ini:

- masukan: kontribusi sumber daya dalam mendukung perpustakaan (mis. pendanaan, staf, koleksi, ruang, peralatan) (3.28);
- proses: seperangkat aktivitas yang saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi luaran (mis. katalogisasi, peminjaman, layanan referensi) (3.50);
- luaran: produk dari proses perpustakaan (mis. judul yang di katalog, pinjaman koleksi perpustakaan, unduhan dari koleksi elektronik, pertanyaan referensi yang dijawab) (3.45);
- hasil: efek langsung, yang telah ditentukan sebelumnya dari luaran yang terkait dengan tujuan dan sasaran perencanaan perpustakaan (mis. jumlah pemustaka, tingkat kepuasan pemustaka) (3.44);
- dampak: perbedaan atau perubahan pada individu atau kelompok yang dihasilkan dari kontak dengan layanan perpustakaan (3.25);
- nilai: pentingnya yang dilampirkan pemangku kepentingan (lembaga pendanaan, politisi, publik, pemustaka, staf) ke perpustakaan dan yang terkait dengan persepsi manfaat aktual atau potensial (3.75).

Masukan diubah menjadi luaran melalui proses. Luarannya dapat memiliki efek (hasil) langsung yang telah ditentukan sebelumnya. Luarannya dan hasilnya dapat mengarah pada dampak dan akhirnya pada nilai.

4.3 Aspek dampak perpustakaan

Secara umum dampak keberadaan

society. “Outcome” in the sense of this International Standard is not synonymous with “impact”, but is defined as effect of the output related to the library’s planning. See the following terms and definitions which are concerned by this:

- input: contribution of resources in support of a library (e.g. funding, staff, collections, space, equipment) (3.28);
- process: set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs (e.g. cataloguing, lending, reference service) (3.50);
- output: products of library processes (e.g. titles catalogued, loans, downloads from the electronic collection, reference questions answered) (3.45);
- outcome: direct, pre-defined effect of the output related to goals and objectives of the library’s planning (e.g. number of users, user satisfaction levels) (3.44);
- impact: difference or change in an individual or group resulting from the contact with library services (3.25);
- value: importance that stakeholders (funding institutions, politicians, the public, users, staff) attach to libraries and which is related to the perception of actual or potential benefit (3.75).

The input is converted into output by means of processes. The output can have direct, pre-defined effects (outcomes). Output and outcomes can lead to impact and finally to value.

4.3 Aspects of library impact

Generally the impact of a library’s

perpustakaan dan layanannya akan dilihat sebagai positif dan bermanfaat. Ada juga kemungkinan dampak negatif: pengalaman buruk selama kunjungan perpustakaan dapat menghasilkan sikap negatif terhadap penggunaan perpustakaan.

existence and of its services will be seen as positive and a benefit. There is also the possibility of negative impact: a bad experience during a library visit can result in a negative attitude to library use.

Aspek dampak perpustakaan adalah:

Aspects of library impact are:

- dampaknya dapat langsung (menemukan informasi berguna) atau jangka panjang (peningkatan literasi informasi);
- dampaknya bisa berjangkauan luas (mengubah kehidupan orang) atau terbatas (mis. perubahan kecil dalam keterampilan mencari informasi);
- dampaknya dapat disengaja atau tidak. Dampak yang diinginkan telah direncanakan oleh perpustakaan sesuai dengan misi dan tujuannya. Dampak yang tidak diinginkan (mis. pengunjung yang mengalami kemungkinan kontak sosial di perpustakaan) dapat memajukan sikap positif terhadap penggunaan perpustakaan;
- manfaat aktual untuk pemustaka berbeda dari manfaat potensial, mis. betapa berharganya keberadaan perpustakaan untuk isu-isu seperti budaya lokal atau literasi anak-anak. Manfaat potensial termasuk nilai koleksi warisan budaya, yang telah dilestarikan oleh perpustakaan, untuk generasi mendatang.

- the impact can be immediate (finding useful information) or long-term (increase in information literacy);
- the impact can be far-reaching (changing people's lives) or limited (e.g. small changes in information seeking skills);
- the impact can be intended or unintended. Intended impact has been planned by the library according to its mission and goals. Unintended impact (e.g. visitors experiencing the possibility of social contacts in the library) can nevertheless further a positive attitude to library use;
- actual benefits for a user differ from the potential benefits, e.g. the preciousness of a library's existence for issues such as local culture or children's literacy. Potential benefits include the value of cultural heritage collections, which have been preserved by a library, for future generations.

Tergantung pada pengalaman mereka sebelumnya dan kompetensi, kegiatan dan layanan perpustakaan dapat memiliki dampak yang berbeda pada kelompok atau individu yang berbeda.

Depending on their previous experience and competences library activities and services can have different impact on different groups or individuals.

4.4 Pengaruh dampak perpustakaan

4.4 Effects of library impact

4.4.1 Umum

4.4.1 General

Dampak perpustakaan secara garis besar dapat dibagi menjadi bidang berikut:

Impact of libraries can be roughly divided into the following areas:

- a) dampak pada individu;

- a) impact on individuals;

b) dampak pada institusi atau komunitas perpustakaan;

c) dampak sosial.

Dalam ketiga kasus tersebut, dampak dapat menyangkut perubahan individu, kelompok, lembaga atau masyarakat, tetapi juga dapat menghasilkan nilai ekonomi.

4.4.2 Dampak pada individu

Dampak pada individu pada umumnya berarti pengaruh kontak perpustakaan dan layanan perpustakaan pada orang per orang, tetapi juga dapat menjadi perhatian seluruh kelompok (mis. kelas sekolah atau populasi penutur asli dalam suatu komunitas).

Pengaruh ini dapat memiliki efek sebagai berikut:

- a) perubahan keterampilan dan kompetensi;
- b) perubahan sikap dan perilaku;
- c) keberhasilan yang lebih tinggi dalam penelitian, studi, atau karier;
- d) kesejahteraan individu.

4.4.2.1 Perubahan keterampilan dan kompetensi

Perubahan dalam keterampilan dan kompetensi pemustaka dapat menyangkut keterampilan dasar seperti menemukan buku di rak terbuka atau mencari di katalog atau basis data daring. Keterampilan semacam itu dapat ditingkatkan dengan kunjungan perpustakaan, mis. dengan menggunakan stasiun kerja komputer tersambung internet di perpustakaan umum atau dengan menghadiri pelatihan tentang penggunaan katalog daring. Bahkan dalam satu kunjungan perpustakaan, pemustaka dapat menemukan manfaat bantuan perpustakaan dan layanan pelatihan dan dapat mengetahui layanan jarak jauh

b) impact on the library's institution or community;

c) social impact.

In all three cases, the impact can concern changes in individuals, groups, institutions or society, but can also generate economic value.

4.4.2 Impact on individuals

Impact on individuals generally means the influence of library contacts and library services on individual persons, but it can also concern whole groups (e.g. a school class or the population of non-native speakers in a community).

This influence can have the following effects:

- a) changes in skills and competences;
- b) changes in attitudes and behaviour;
- c) higher success in research, study, or career;
- d) individual well-being.

4.4.2.1 Changes in skills and competences

Changes in users' skills and competences can concern basic skills such as finding a book in open stacks or searching in online catalogues or databases. Such skills could be furthered by a single library visit, e.g. by using an Internet-connected computer workstation in a public library or by attending a training lesson in online catalogue use. Even in a single library visit, users can discover the value of the library's help and training services and can become aware of the library's remote services that they can use from their working-place or private home.

perpustakaan yang dapat mereka gunakan dari tempat kerja atau rumah mereka.

Sering menggunakan layanan perpustakaan dapat meningkatkan literasi informasi: kompeten merumuskan permintaan penelusuran, memilih sumber daya yang memadai untuk penelusuran, mengetahui cara untuk menemukan dan pengadaan bahan yang diinginkan, dan di atas semua itu mampu menilai apakah sumber daya informasi, misalnya sebuah situs web, relevan dan dapat diandalkan.

Frequent use of library services can result in an increase of information literacy: the competence of formulating a search query, choosing adequate resources for the search, knowing ways for finding and procuring desired items, and above all being able to judge whether an information resource, e.g. a website, is relevant and reliable.

4.4.2.2 Perubahan sikap dan perilaku

Kontak dengan perpustakaan dan layanannya dapat menghasilkan kepercayaan diri yang lebih tinggi dan kemandirian dalam pencarian informasi dan penggunaan informasi, serta meningkatkan motivasi untuk belajar.

4.4.2.2 Changes in attitudes and behaviour

Contacts with libraries and their services can result in higher self-confidence and independence in information seeking and information use, and in increased motivation for learning.

Contoh lain untuk perubahan perilaku dan sikap adalah:

Other examples for changes in behaviour and attitudes are:

- Mengenal koleksi perpustakaan dapat mengubah praktik membaca pemustaka dan pilihan membaca santai mereka.
- Dipengaruhi oleh kontak dengan layanan perpustakaan, pemustaka dapat belajar untuk berkonsultasi dengan berbagai sumber daya informasi yang lebih luas atau untuk berurusan dengan mata pelajaran dari sudut pandang interdisipliner.
- Sebagai hasil dari acara perpustakaan yang dirancang untuk kelompok tertentu, kelompok pemustaka baru dapat tertarik ke perpustakaan.
- Sebagai hasil kolaborasi dengan staf perpustakaan, dosen/staf fakultas mungkin akan melihat penggunaan perpustakaan sebagai bagian integral dari program studi mereka.

- Being familiar with library collections can change users' reading practices and their choice of leisure reading.
- Influenced by the contact with library services users can learn to consult a wider range of information resources or to deal with subjects from an interdisciplinary point of view.
- As a result of library events tailored for specific groups, new user groups could be attracted to libraries.
- As a result of collaboration with the library's staff, faculty members might come to see library use as an integral part of their courses.

4.4.2.3 Keberhasilan yang lebih tinggi dalam penelitian, studi, dan karier

Layanan perpustakaan dapat memajukan

4.4.2.3 Higher success in research, study, and career

Library services can further the success of

keberhasilan pemustaka dalam penelitian, pengkajian dan pembelajaran, atau dalam profesi mereka. Di semua bidang, efek berikut mungkin terjadi:

- penghematan waktu dalam pencarian informasi;
- peningkatan keterampilan penelitian dan pemikiran kritis;
- pemilihan informasi yang relevan untuk pertanyaan dengan penelusuran yang ditargetkan;
- kemutakhiran dalam topik penelitian pengguna;
- Peluang karir yang lebih baik dengan peningkatan literasi informasi.

Sebagian besar contoh untuk menunjukkan dampak perpustakaan pada keberhasilan individu telah ditemukan di sektor akademik. Keberhasilan akademik dapat ditunjukkan oleh hal-hal berikut (Poll, Payne, 2006):

- masa studi yang lebih pendek;
- nilai tinggi dalam ujian;
- retensi siswa;
- tingkat pekerjaan yang tinggi setelah ujian;
- kualitas publikasi (faktor dampak tinggi, penerbitan di jurnal bermitra bestari).

4.4.2.4 Dampak pada kesejahteraan individu

Baik layanan perpustakaan tradisional maupun layanan perpustakaan baru berbasis web dapat menambah kesejahteraan setiap orang, mis. oleh informasi tentang kesehatan, hobi, masalah keluarga, atau perjalanan, tetapi terutama perpustakaan fisik, perpustakaan sebagai tempat yang mendukung rasa keberadaan

users in research, study and learning, or in their profession. In all these areas, the following effects are possible:

- time saved in information seeking;
- improvement of research skills and critical thinking;
- selection of relevant information for a question by targeted searching;
- up-to-dateness in a user's research topic;
- better career chances by improved information literacy.

Most examples for showing library impact on individual success have been found in the academic sector. Academic success can be shown by the following (Poll, Payne, 2006):

- shorter duration of studies;
- high grades in examinations;
- student retention;
- high employment rate after examinations;
- the quality of publications (high impact factor, publishing in peer-reviewed journals).

4.4.2.4 Impact on individual well-being

Both traditional and new web-based library services can add to the well-being of individual persons, e.g. by information about health, hobbies, family problems, or travels, but it is especially the physical library, the library as place that conduces to a sense of being and feeling well. The following aspects have been mentioned as

dan rasa nyaman. Aspek berikut telah disebutkan sebagai penting untuk kesejahteraan pengguna:

- keamanan tempat;
- suasana tenang untuk konsentrasi pembelajaran dan penelitian;
- lingkungan yang nyaman;
- opsi untuk kontak dan komunikasi;
- kemungkinan kegiatan kelompok, apakah bekerja bersama, berbagi informasi dan ide, bermain gim atau menonton film;
- perasaan kesetaraan bagi semua pengunjung, rasa memiliki.

4.4.3 Dampak pada institusi atau komunitas perpustakaan

Dengan memengaruhi individu atau kelompok, cakupan dampak perpustakaan dapat meluas untuk memasukkan lembaga atau komunitas perpustakaan (mis. universitas, kota, kabupaten). Dampak ini dapat meliputi:

- prestise dan peringkat institusi yang lebih tinggi;
- Visibilitas perpustakaan yang lebih besar dan lebih positif bagi lembaga atau komunitas;
- peningkatan pendanaan kelembagaan, hibah penelitian, donor;
- Menarik para peneliti top, staf akademik, mahasiswa;
- Menarik entitas penelitian lain, bisnis, organisasi non-pemerintah (LSM), populasi baru.

4.4.4 Dampak sosial

Dampak sosial perpustakaan menurut Standar ini adalah pengaruh keberadaan

important for users' well-being:

- the safety of the place;
- the quiet atmosphere for concentrated learning and research;
- the comfortable surroundings;
- the options for contacts and communication;
- the possibility of group activities, whether working together, sharing information and ideas, playing games or viewing films;
- the feeling of equality for all visitors, the sense of belonging.

4.4.3 Impact on the library's institution or community

By influencing individuals or groups, the scope of the library's impact can widen to include the library's institution or community (e.g. a university, a municipality, a district). These impacts can include the following:

- higher institutional prestige and rankings;
- greater and more positive visibility of the library to the institution or community;
- increased institutional funding, research grants, donors;
- attracting top researchers, academic staff, students;
- attracting other research entities, businesses, non-governmental organisations (NGOs), new population.

4.4.4 Social impact

Social impact of libraries in the sense of this Standard is the influence of a library's

perpustakaan dan layanannya terhadap populasi di masyarakat sekitar atau pada masyarakat pada umumnya. Wilayah utama dari pengaruh tersebut adalah:

a) Kehidupan sosial

- 1) Inklusi sosial: Perpustakaan membantu memasukkan kelompok atau orang yang termarginalkan dengan kebutuhan khusus dan mendukung mereka dalam mengembangkan rasa keadilan dan akses.
- 2) Kohesi sosial: Perpustakaan memperkuat hubungan antara orang dan kelompok dan mendukung pemahaman antarbudaya dan antargenerasi.

b) Partisipasi dalam informasi serta pendidikan

- 1) Akses gratis informasi: Dengan memberikan akses terhadap informasi politik, sosial, ilmiah, ekonomi, pemerintah dan budaya, lokal dan di seluruh dunia, perpustakaan menjamin bahwa orang dapat berpartisipasi dan membuat pilihan berdasarkan informasi dalam kehidupan politik dan sosial.
- 2) Akses Internet gratis: Ini adalah manfaat penting bagi mereka yang tidak mampu membayar.
- 3) Pendidikan dan pembelajaran sepanjang hayat: Perpustakaan memainkan peran penting bagi partisipasi semua orang dalam pendidikan dan pembelajaran sepanjang hayat. Masalah khusus perpustakaan umum adalah literasi anak.

c) Budaya dan identitas lokal

Perpustakaan mempromosikan budaya dan sejarah lokal melalui pameran dan acara lainnya, memberikan informasi

existence and its services on the population in the surrounding community or on society in general. The main areas of such influence are:

a) Social life

- 1) Social inclusion: Libraries help to include marginalised groups or persons with special needs and support them in developing a sense of equity and access.
- 2) Social cohesion: Libraries strengthen the connections between people and groups and support intercultural and intergenerational understanding.

b) Participation in information and education

- 1) Free access to information: By giving access to political, social, scientific, economic, government and cultural information, locally and worldwide, libraries guarantee that people can participate and make informed choices in political and social life.
- 2) Free Internet access: This is an important benefit for those who cannot afford to pay for it.
- 3) Education and life-long learning: Libraries play a key role for the participation of all people in education and life-long learning. A special issue of public libraries is children's literacy.

c) Local culture and identity

Libraries promote local culture and history via exhibitions and other events, provide information about the

tentang komunitas lokal dan berfungsi sebagai tempat pertemuan pusat dalam suatu komunitas. Dengan demikian, mereka menumbuhkan kebanggaan warga dan identitas komunitas.	local community and function as central meeting places in a community. Thus, they foster civic pride and community identity.
d) Keragaman budaya	d) Cultural diversity
Dalam masyarakat yang budayanya beragam, perpustakaan memungkinkan kelompok-kelompok yang berbeda untuk mempertahankan warisan budaya mereka dan dengan demikian menumbuhkan keanekaragaman budaya.	In a culturally diverse society, libraries enable the different groups to maintain their cultural heritage and thus foster diversity.
e) Pengembangan masyarakat	e) Community development
Perpustakaan menyediakan titik fokus untuk berbagai kegiatan dan program komunitas yang mendukung pengembangan komunitas atau masyarakat pada umumnya. Contohnya adalah kesadaran lingkungan, kesadaran kesehatan, keselamatan transportasi, atau kesejahteraan pribadi	Libraries provide a focal point for a wide range of community activities and programmes which support the development of the community or of society in general. Examples are environmental awareness, health awareness, transport safety, or personal well-being.
f) Kesejahteraan individu	f) Individual well-being
Pengaruh perpustakaan terhadap kesejahteraan pribadi penduduk sekitar mungkin tampak kurang penting bagi lembaga pendanaan atau politisi. Namun, ini bisa sangat relevan bagi komunitas bahwa perpustakaan dialami sebagai tempat yang aman, tenang dan nyaman, tidak hanya untuk membaca dan belajar, tetapi juga untuk bertemu orang-orang atau mengikuti acara. Perasaan memiliki di suatu tempat dapat meningkatkan integrasi dan dengan demikian berkontribusi pada kedamaian sosial.	The library's influence on the personal well-being of the surrounding population might appear less important to funding institutions or politicians. However, it can be highly relevant for a community that the library is experienced as a safe, quiet and comfortable place, not only for reading and studying, but also for meeting people or joining events. The sense of belonging somewhere can further integration and thus contribute to social peace.
g) Pelestarian warisan budaya	g) Preservation of the cultural heritage
Kasus khusus dampak sosial menyangkut nilai potensial perpustakaan untuk generasi mendatang dengan melestarikan warisan budaya dokumenter.	A special case of social impact concerns the potential value of the library for future generations by preserving the documentary cultural heritage.
Sementara dampak pada seseorang dapat dihasilkan oleh penggunaan perpustakaan	While an impact on an individual might be produced by one-time library use, social

satu kali, dampak sosial umumnya hanya akan muncul setelah periode waktu yang lebih lama.

Dampak sosial seringkali tidak langsung, yang timbul dari efek kumulatif dampak individu terhadap anggota populasi. Misalnya, bengkel perpustakaan untuk orang-orang yang menganggur tidak hanya berdampak langsung pada orang-orang yang terlibat, yang dibantu untuk mendapatkan pekerjaan, tetapi, seiring waktu, memiliki dampak tidak langsung pada masyarakat yang lebih luas, dalam membantu mengurangi pengangguran. Lebih lanjut, keberadaan perpustakaan di komunitas tertentu memiliki nilai kontingensi bagi populasi, karena mereka tahu bahwa mereka dapat menggunakan perpustakaan kapan saja.

Dampak sosial tidak terbatas pada perpustakaan yang melayani masyarakat umum (umumnya perpustakaan nasional dan publik). Misalnya, perpustakaan perguruan tinggi menyediakan koleksi dan layanan dengan tingkat spesialisasi yang lebih tinggi daripada perpustakaan umum. Layanan ini umumnya tersedia untuk tujuan penelitian pemustaka eksternal dan dengan demikian dapat memengaruhi tingkat pengetahuan di masyarakat sekitarnya.

4.4.5 Nilai ekonomi

Karena efek positif dari perpustakaan pada pemustaka individu dan masyarakat dalam banyak hal tidak berwujud, perpustakaan juga telah mencoba menunjukkan manfaat moneter dari layanan mereka. Menilai dampak ekonomi perpustakaan dapat memiliki dua arti berbeda:

- a) Pada sebagian besar studi, ini berarti mengukur nilai layanan perpustakaan dalam hal uang, baik dengan menunjukkan pengembalian investasi (ROI) atau rasio biaya-manfaat.
- b) Pada kasus lain, perpustakaan telah berusaha menunjukkan pengaruh positif langsung pada kehidupan ekonomi

impact will generally show only after a longer time period.

Social impact is often indirect, arising from the cumulative effect of individual impacts on members of the population. For example, library workshops for unemployed people not only have a direct impact on the individuals involved, who are helped to obtain employment, but, over time, have an indirect impact on the wider community, in helping to reduce the unemployment rate. Further, the existence of a library in a specified community has a contingency value for the population, as they know they could use the library at any time.

Social impact is not restricted to libraries serving the general public (generally national and public libraries). For example, academic libraries provide collections and services with a higher level of specialization than public libraries. These services are generally available for research purposes of external users and thus can influence the level of knowledge in the surrounding community.

4.4.5 Economic value

As the positive effects of libraries on the individual user and on society are in most cases intangible, libraries have also tried to show the monetary benefit of their services. Assessing the economic impact of libraries can have two different meanings:

- a) In most studies, it means measuring the value of library services in terms of money, either by showing a return on investment (ROI) or a cost-benefit ratio.
- b) In other cases, libraries have tried to show the direct positive influence on the economic life of the community,

masyarakat, wilayah atau bahkan pada ekonomi nasional.

the region or even on the national economy.

Menampilkan nilai moneter dari layanannya sangat membantu perpustakaan ketika bersaing untuk pendanaan dengan lembaga budaya atau rekreasi lainnya. Mengukur nilai ekonomi dari layanan perpustakaan merupakan bagian dari budaya ekonomi, di mana budaya diakui sebagai faktor ekonomi.

Showing a monetary value of their services is especially helpful for libraries when competing for funding with other cultural or recreational institutions. Assessing the economic value of library services constitutes a part of cultural economics, where culture is recognized as economic factor.

4.5 Perencanaan dampak

4.5 Impact planning

Perencanaan strategis perpustakaan dimulai dari mengidentifikasi dan merumuskan misi perpustakaan dan tujuan jangka panjang serta tujuan jangka pendek. Pertanyaan utamanya adalah:

Strategic planning of libraries starts from identifying and formulating the library's mission and the long-term goals and short-term objectives. The main questions are:

- Apa yang ingin dicapai perpustakaan?
- Populasi apa yang telah disiapkan untuk dilayani?
- Lembaga atau komunitas apa yang terutama dilayani oleh perpustakaan?

- What is the library meant to achieve?
- What population has it been set up to serve?
- What institution or community does the library primarily serve?

Perencanaan tersebut harus mencakup:

Such planning should include:

- keputusan tentang hasil apa yang ingin dicapai oleh perpustakaan, yaitu efek dari luaran yang terkait dengan tujuan dan sasaran;
- definisi yang jelas tentang dampak perpustakaan terhadap populasi dan masyarakat.

- decisions on what outcomes the library aims to achieve, namely the effects of the output as related to goals and objectives;
- a clear definition of the impact the library ought to have on its population and on society.

Sebagian besar perpustakaan adalah bagian dari institusi - komunitas, sekolah, perusahaan komersial, atau perguruan tinggi - dan misi serta tujuan perpustakaan sebaiknya disesuaikan dengan institusi induknya. Karena itu dampak layanan perpustakaan sebaiknya mendukung tujuan serta tujuan strategis lembaga.

Most libraries are part of an institution – a community, a school, a commercial firm, or a university – and the library's mission and goals should be adjusted to those of its parent institution. The impact of library services should therefore support the institutional goals and the strategic aims of the institution.

Perencanaan dampak sebaiknya mempertimbangkan:

Impact planning should consider:

- dampak itu tidak selalu dapat diprediksi;

- that impact is not always predictable;

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> — bahwa sering kali hanya akan terlihat seiring waktu; — dampak itu bisa lebih tinggi jika peningkatan keterampilan dan kompetensi atau perubahan perilaku tampaknya menguntungkan bagi pemustaka (mis. sebelum ujian); — bahwa perubahan pada individu lebih mungkin jika mereka didasarkan pada keterampilan dan kompetensi sebelumnya; — Bahwa pengalaman positif dari kontak perpustakaan memengaruhi pemustaka untuk belajar melalui layanan perpustakaan. | <ul style="list-style-type: none"> — that it will often only become visible over time; — that impact can be higher if a gain in skills and competences or a change in behaviour seems advantageous to the user (e.g. before an examination); — that changes in individuals are more likely if they are based on previous skills and competences; — that a positive experience of library contacts predisposes users for learning through library services. |
|--|--|

4.6 Tantangan dalam menilai dampak

4.6 Challenges in assessing impact

4.6.1 Umum

4.6.1 General

Mencoba mengidentifikasi dampak perpustakaan terhadap individu, kelompok, dan masyarakat adalah proses yang jauh lebih kompleks dan berat daripada mengumpulkan data masukan dan luaran atau menilai kualitas kinerja perpustakaan. Kesulitan utama untuk menilai dampak dapat diringkas sebagai berikut:

Trying to identify the impact of libraries on individuals, groups and society is a much more complex and demanding process than collecting input and output data or assessing the quality of the library's performance. The main difficulties for assessing impact can be summarized thus:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> a) Sebagian besar dampak tidak berwujud dan sulit untuk diukur. b) Pengaruh perpustakaan umumnya bukan satu-satunya dan mungkin bukan yang terkuat. c) Dampak dari layanan perpustakaan yang sama dapat bervariasi dalam populasi pemustaka yang berbeda dan dalam lingkungan budaya dan ekonomi yang berbeda. d) Efek jangka panjang tidak dapat dipastikan jika pemustaka tidak tersedia untuk tindak lanjut. e) Data kualitatif akan selalu subjektif. | <ul style="list-style-type: none"> a) The impact is for the most part intangible and difficult to quantify. b) The library's influence is generally not the only and possibly not the strongest one. c) Impact of the same library service can vary in different user populations and in different cultural and economic surroundings. d) Long-term effects cannot be ascertained if the users are not available for follow-up. e) Qualitative data will necessarily be subjective rather than objective. |
|---|--|

f) Staf perpustakaan mungkin tidak terbiasa dengan metode yang digunakan untuk penilaian dampak atau tidak memiliki keterampilan untuk menggunakannya.

g) Penggunaan waktu dan usaha bisa sangat besar.

f) Library staff may not be familiar with the methods used for impact assessment or have the skills to use them.

g) The expenditure of time and effort can be considerable.

4.6.2 Masalah metodologis

4.6.2 Methodological issues

4.6.2.1 Dampak takberujud

4.6.2.1 Intangibility of the impact

Kontak dengan layanan perpustakaan (mis. pelajaran dalam pelatihan, transaksi referensi) dapat memiliki efek langsung dan nyata. Seorang pemustaka dapat memperoleh keterampilan baru, mis. menggunakan pemotongan kata dalam pencarian katalog atau basis data. Dalam kebanyakan kasus, apa yang didefinisikan oleh Standar ini sebagai dampak tidak merujuk pada keterampilan sederhana, tetapi pada perubahan yang lebih umum pada individu, kelompok atau komunitas: peningkatan pengetahuan, perubahan sikap, nilai, dan atau perilaku. Perubahan ini sebagian besar tidak langsung dan tidak berwujud dan karenanya sulit untuk diidentifikasi dan diukur.

Contacts with library services (e.g. a training lesson, a reference transaction) can have direct, tangible effects. A user can acquire a new skill, e.g. using truncation in a catalogue or database search. In most cases what this Standard defines as impact does not refer to simple skills, but to more general changes in an individual, a group or community: increase in knowledge, changes in attitudes, values and/or behaviour. These changes are for the most part indirect and intangible and therefore difficult to identify and to quantify.

4.6.2.2 Beragam pengaruh terhadap pemustaka

4.6.2.2 Diverse influence on users

Pengaruh pada individu sangat kompleks. Pada umumnya tidak mungkin memisahkan dampak perpustakaan dari pengaruh lain dan untuk membuktikan bahwa perubahan disebabkan oleh penggunaan layanan perpustakaan. Pemustaka dapat memperoleh informasi dan kompetensi dari teman atau guru, dalam menggunakan media di luar perpustakaan atau mencari di internet. Karena seringkali tidak mungkin untuk menemukan bukti positif perpustakaan yang telah menyebabkan perubahan spesifik pada orang, langkah pengganti harus digunakan yang setidaknya dapat mengidentifikasi pengaruh parsial perpustakaan.

The influences on individuals are complex. It will generally not be possible to separate library impact from other influences and to prove that changes are due to the use of library services. Users can obtain information and competences from friends or teachers, from using media outside the library or searching the Internet. As it is often not possible to find positive proof of the library having caused a specified change in people, surrogate measures have to be used that can at least identify a partial influence of the library.

4.6.2.3 Dampak bervariasi di berbagai kelompok dan lingkungan

Kontak dengan layanan perpustakaan dapat memiliki efek berbeda pada kelompok pemustaka yang berbeda. Saat menghadiri pelatihan perpustakaan tentang penggunaan basis data, mahasiswa program sarjana mungkin belajar cara mengakses dan menggunakan sumber daya informasi elektronik, sementara mahasiswa pascasarjana akan memperoleh pengetahuan tentang basis data subjek tertentu yang digunakan dalam disiplin ilmu khusus mereka. Efek pembelajaran sangat tergantung pada pemustaka yang menyadari kegunaan perpustakaan untuk kebutuhan mereka dan pada pelatihan yang disampaikan pada saat diperlukan.

Konsepsi tentang apa yang berguna untuk belajar dan belajar, profesi atau kehidupan pribadi dan apa yang dapat dilihat sebagai manfaat bagi komunitas atau bagi masyarakat dapat sangat bervariasi di berbagai wilayah. Ini akan mempengaruhi persepsi nilai perpustakaan dan dengan itu hasil penilaian dampak dan akan memengaruhi perbandingan hasil tersebut.

4.6.2.4 Dampak jangka panjang sulit dipastikan

Dampak jangka pendek, mis. keterampilan baru, umumnya dapat diamati dengan cukup mudah, tetapi biasanya perlu waktu sebelum dampak kegiatan perpustakaan menjadi jelas.

Efek jangka panjang tidak dapat diidentifikasi jika orang yang bersangkutan tidak lagi tersedia untuk tes atau survei. Ini sering terjadi, karena pemustaka dapat berubah dengan cepat. Masalah lain adalah bahwa orang sering tidak dapat mengingat dan membedakan pengalaman mereka dari waktu ke waktu.

4.6.2.5 Subjektivitas data kualitatif

Metode yang paling banyak digunakan

4.6.2.3 Impact varies in different groups and surroundings

A contact with library services can have differing effects on different user groups. When attending library training on the use of databases, undergraduate students might learn how to access and use electronic information resources, while postgraduates will acquire knowledge about the subject-specific databases that are used in their particular disciplines. The learning effect depends largely on users realizing the library's usefulness for their needs and on training being delivered at the time of need.

Conceptions of what is useful for learning and studying, profession or private life and of what can be seen as benefit for a community or for society can vary considerably in different regions. This will influence the perception of library value and therewith the results of impact assessment and will affect the comparability of such results.

4.6.2.4 Long-term impact difficult to ascertain

A short-term impact, e.g. a new skill, can generally be observed fairly easily, but it usually takes some time before the impact of a library's activities becomes clear.

Long-term effects cannot be identified if the persons concerned are no longer available for tests or surveys. This is often the case, as a library's users can change quickly. Another problem will be that people often cannot remember and differentiate their experiences over time.

4.6.2.5 Subjectivity of qualitative data

The most-used methods in impact

dalam penilaian dampak adalah data kualitatif: survei, wawancara, kelompok fokus, atau data anekdot yang dikumpulkan dari cerita orang. Data yang dikumpulkan dengan metode seperti itu tentunya bersifat subjektif; mereka menunjukkan “nilai yang dirasakan” kepada responden, persepsi dan perasaan mereka.

assessment are qualitative: surveys, interviews, focus groups, or anecdotal data collected from people’s stories. The data collected by such methods will necessarily be subjective rather than objective; they show the “perceived value” to the respondents, their feelings and perceptions.

4.6.3 Keterampilan asesmen

Perpustakaan secara tradisional menggunakan metode kuantitatif (statistik, ukuran kinerja) dengan data terverifikasi yang “sulit”. Hasil yang diambil dari wawancara atau mengandalkan anekdot mungkin tidak dilihat sebagai cukup andal atau konklusif untuk dipresentasikan ke lembaga pendana atau publik. Selain itu, perpustakaan mungkin kurang memiliki keahlian untuk menggunakan metode kualitatif.

4.6.3 Assessment skills

Libraries have traditionally used quantitative methods (statistics, performance measures) with “hard” verifiable data. Results taken from interviews or relying on anecdotes might not be seen as reliable or conclusive enough to be presented to funding institutions or the public. In addition, libraries may lack the expertise for using qualitative methods.

Keberatan lain terhadap penilaian dampak adalah beban kerja yang terlibat dalam pengukuran. Sementara data luaran sering tersedia dari peladen (*server*) atau sistem automasi perpustakaan, data dampak harus dikumpulkan dalam proses yang kompleks. Masalah ini dapat dikurangi dengan membatasi penilaian dampak pada masalah kritis, mis. layanan yang paling relevan untuk tujuan utama perpustakaan.

Another objection against impact assessment is the workload that is involved in the measurement. While output data are often available from the library’s automated system or servers, impact data have to be collected in complex processes. This problem can be reduced by limiting the impact assessment to critical issues, e.g. services that are most relevant for the library’s main goals.

4.7 Implementasi proyek penilaian dampak

Proyek untuk menilai dampak layanan dan sumber daya perpustakaan dapat diprakarsai oleh berbagai pemangku kepentingan dengan minat yang berbeda:

- a) perpustakaan (tertarik pada masalah manajemen dan mempromosikan perannya);
- b) kelompok perpustakaan (tertarik untuk membuat tolok ukur dan mempromosikan peran perpustakaan);
- c) institusi atau komunitas perpustakaan (tertarik pada kontribusi perpustakaan

4.7 Implementation of impact assessment projects

Projects for assessing impact of library services and resources can be initiated by various stakeholders with differing interests:

- a) the individual library (interested in management issues and in promoting its role);
- b) groups of libraries (interested in benchmarking and in promoting the role of libraries);
- c) the library’s institution or community (interested in the library’s contribution

terhadap tujuan mereka);	to their goals);
d) badan politik atau administrasi lainnya yang bertanggung jawab atas kebijakan perpustakaan (tertarik pada pengaruh positif pada tujuan politik).	d) political or other administrative bodies that are responsible for library policy (interested in positive influence on political goals).
Sebagian besar proyek dampak dilakukan oleh perpustakaan atau kelompok perpustakaan, meskipun seringkali dipengaruhi oleh masing-masing lembaga atau komunitas. Proyek kelompok dapat memiliki peluang yang lebih baik untuk mendapatkan pembiayaan dari pihak ketiga, mis. dari yayasan atau program politik.	Most impact projects are performed by individual libraries or groups of libraries, though often instigated by the respective institutions or communities. Group projects may have a better chance of obtaining third-party financing, e.g. from foundations or political programmes.
Proyek dampak perpustakaan juga dapat dilakukan sebagai bagian dari evaluasi yang lebih luas terhadap institusi atau komunitas perpustakaan. Dalam hal ini, perpustakaan tidak dapat memilih metode sendiri tetapi bertindak sesuai dengan rencana yang lebih luas. Proyek penilaian komprehensif seperti itu biasanya dilakukan atau dibantu oleh para ahli dari luar.	A library impact project can also be conducted as part of a broader evaluation of the library's institution or community. In this case, the library cannot choose its own methods but acts in accordance with the broader plan. Such comprehensive assessment projects are usually conducted or assisted by outside experts.
4.8 Penggunaan hasil penilaian dampak	4.8 Use of impact assessment results
4.8.1 Umum	4.8.1 General
Metode dan teknik yang didefinisikan dan dijelaskan dalam Standar ini dapat digunakan untuk evaluasi dampak perpustakaan serta mempromosikan dan mengadvokasi nilai yang disediakan perpustakaan untuk populasi mereka dan untuk masyarakat.	The methods and techniques defined and described in this Standard can be used for the evaluation of library impact as well as for promoting and advocating the value that libraries provide for their population and for society.
4.8.2 Tujuan penilaian dampak	4.8.2 Objective of impact assessment
Tujuan penilaian dampak dapat diringkas sebagai berikut:	Objectives of impact assessment can be summarized as follows:
a) untuk mendukung pengambilan keputusan dan manajemen sumber daya di perpustakaan individu;	a) to support decision making and resource management in the individual library;
b) membenarkan sumber daya yang digunakan bagi layanan perpustakaan;	b) to justify the resources used for library services;
c) memantau temuan terhadap hasil dari	c) to monitor the findings against results

- | | |
|--|---|
| <p>organisasi serupa;</p> <p>d) memberi tahu organisasi nasional atau regional dalam peran dukungan, pendanaan dan pemantauan mereka;</p> <p>e) mempromosikan peran dan pentingnya perpustakaan bagi penggunaannya serta masyarakat.</p> | <p>of similar organizations;</p> <p>d) to inform national or regional organizations in their support, funding and monitoring roles;</p> <p>e) to promote the library's role and importance for their users and for society.</p> |
|--|---|

4.8.3 Pelaporan dan penyajian hasil asesmen

Hasilnya sebaiknya dilaporkan dengan cara menginformasikan proses pengambilan keputusan dan menunjukkan bagaimana perpustakaan memenuhi misinya. Untuk mendapatkan nilai penuh dari hasil, metode yang memadai untuk mewakili data akan sangat penting, selaras dengan kepentingan berbagai kelompok pemangku kepentingan (lihat B.3).

Laporan akan bermanfaat untuk menggambarkan temuan dengan teks naratif tentang apa yang telah berubah karena dampak perpustakaan, mis. cerita tentang peningkatan membaca dalam populasi tertentu, atau tentang peningkatan kesejahteraan pribadi karena sumber daya informasi dan layanan perpustakaan. Bukti anekdotal seperti itu melengkapi data dan membuat kasus yang lebih persuasif untuk hasil penilaian dampak.

4.8.4 Keterbandingan hasil asesmen

Salah satu tujuan penilaian dampak perpustakaan adalah diagnosis mandiri. Jika temuan penilaian dampak dibandingkan dengan tujuan perpustakaan, mereka dapat menunjukkan apakah perpustakaan mencapai tujuan perencanaan dampaknya dan dapat mendukung pengambilan keputusan dan alokasi sumber daya. Penilaian berulang, menggunakan metodologi yang sama, memungkinkan perbandingan dari waktu ke waktu pada perpustakaan yang sama.

Perbandingan antarperpustakaan yang berbeda jauh lebih rumit dan sebaiknya dibuat dengan pengakuan penuh atas

4.8.3 Reporting and presenting assessment results

The results should be reported in a way that informs the decision-making processes and demonstrates how the library fulfils its mission. To gain the full value of the results, adequate methods of representing the data will be essential, aligned with the interests of the different stakeholder groups (see B.3).

It will be useful to illustrate the findings with narrative texts about what has changed due to library impact, e.g. stories about an increase of reading in a specified population, or about the gain in personal well-being due to a library's health information resources and services. Such anecdotal evidence complements the data and makes a more persuasive case for impact assessment results.

4.8.4 Comparability of assessment results

One purpose of assessing a library's impact is self-diagnosis. If the findings of impact assessments are compared with the library's goals, they can show whether the library achieved its impact planning goals and can support decision-making and resource allocation. Repeated assessments, using the same methodology, allow comparison over time within the same library.

Comparisons across different libraries are much more complicated and should be made in full recognition of the limitations of

batasan perbandingan seperti itu, dengan mempertimbangkan perbedaan tugas perpustakaan, populasi, dan struktur tata kelola. Perbandingan antara perpustakaan membutuhkan pemahaman yang baik tentang metode yang digunakan dan interpretasi yang cermat dari temuan.

such comparisons, taking into account the differences in the libraries' tasks, populations, and governance structures. Comparisons between libraries require a good understanding of the methods used and careful interpretation of the findings.

5 Metode untuk menilai dampak perpustakaan

5 Methods for assessing library impact

5.1 Umum

5.1 General

Pada sebagian besar kasus, dampak perpustakaan tidak dapat ditangkap secara langsung, tetapi langkah atau indikator pengganti harus digunakan. Bukti dampak dapat dikumpulkan dengan cara-cara berikut (Streatfield, 2002):

In the majority of cases the impact of libraries cannot be captured directly, but surrogate measures or indicators have to be used. Evidence of impact can be collected in the following ways (Streatfield, 2002):

- disimpulkan melalui
 - data luaran (mis. kehadiran di acara; tingkat penggunaan layanan; hasil pemeriksaan);
 - indikator kinerja perpustakaan;
 - tingkat kepuasan pengguna;
- diminta (melalui kuesioner, wawancara, kelompok fokus, atau metode lain untuk meminta informasi atau pendapat);
- Diobservasi (melalui pengamatan terstruktur; observasi informal; rekaman sendiri; tes).

- inferred through
 - output data (e.g. attendance at events; levels of service use; results of examinations);
 - library performance indicators;
 - user satisfaction levels;
- solicited (through questionnaires, interviews, focus groups, or other methods for requesting information or opinion);
- observed (through structured observation; informal observation; self-recording; tests).

Dalam banyak kasus, terbukti bermanfaat untuk menggabungkan beberapa metode untuk mendapatkan hasil yang andal, mis. untuk mencadangkan statistik yang menunjukkan perubahan perilaku pemustaka dengan hasil dari wawancara atau kelompok fokus.

In many cases, it has proved useful to combine several methods to obtain reliable results, e.g. to back up statistics that indicate changing user behaviour with results from interviews or focus groups.

5.2 Bukti yang disimpulkan

5.2 Inferred evidence

(Lihat Klausul 6 untuk detailnya.)

(See Clause 6 for details.)

Tantangan pengukuran dampak di perpustakaan adalah untuk mengidentifikasi data yang menggambarkan dan menunjukkan perbedaan sumber daya perpustakaan, layanan, dan keahlian yang dibuat dalam kehidupan pengguna. Perpustakaan mengumpulkan sejumlah besar data tentang masukan dan luaran mereka, dan banyak dari mereka juga menggunakan ukuran kinerja dan survei kepuasan pemustaka untuk menilai kualitas aktual dan persepsi layanan mereka.

The challenge of impact measurement in libraries is to identify data that describe and indicate what difference library resources, services, and expertise make in users' lives. Libraries collect a huge amount of data about their input and output, and many of them also use performance measures and user satisfaction surveys for assessing the actual and the perceived quality of their services.

Secara umum data tersebut tidak dapat langsung digunakan untuk menunjukkan dampak penggunaan perpustakaan. Namun, jika masukan dan luaran data dikumpulkan secara sistematis dan jika kinerja perpustakaan dan kepuasan penggunaannya diperiksa secara teratur, hasilnya akan memungkinkan identifikasi kegiatan dan layanan yang tampaknya telah berdampak pada pengguna. Kasus dampak yang disimpulkan seperti itu sebaiknya ditindaklanjuti dengan metode dalam Klausul 7 sampai 9 dari Standar ini untuk memvalidasi kesimpulan.

Generally those data cannot be directly used to show an impact of library use. However, if input and output data are collected systematically and if the library's performance and the satisfaction of its users are checked regularly, the results will allow the identification of activities and services that apparently have had an impact on the users. Such cases of inferred impact should be followed up by methods in Clauses 7 to 9 of this Standard in order to validate the inference.

5.3 Bukti yang diminta

5.3 Solicited evidence

(Lihat Klausul 7 untuk detailnya.)

(See Clause 7 for details.)

5.3.1 Umum

5.3.1 General

"Mengumpulkan" bukti dampak berarti meminta pengalaman pemustaka dari perpustakaan, manfaat yang mereka peroleh dari layanan perpustakaan dan pendapat umum mereka tentang perpustakaan. Pertanyaan tersebut biasanya ditujukan kepada pemustaka aktual, tetapi dapat mencakup non-pemustaka.

"Soliciting" evidence of impact means asking for the users' experience with libraries, the benefits they derived from library services and their general opinion of libraries. The questions are usually addressed to actual users, but may include non-users.

5.3.2 Metode

5.3.2 Methods

Metode dapat dibedakan menjadi pertanyaan tertulis atau lisan (survei, wawancara, kelompok fokus). Pertanyaan lisan biasanya kurang terstandarisasi dan akan menghasilkan lebih banyak pendapat dan sikap subyektif. Survei tertulis yang

The methods can be differentiated into written or oral questioning (surveys, interviews, focus groups). Oral questioning is usually less standardized and will yield more subjective opinions and attitudes. Written surveys are more or less

terstandarisasi dan sebagian besar memberikan hasil yang dapat diukur. Jika populasi target yang besar harus ditanya, kuesioner terstruktur dan terstandarisasi sebaiknya dipilih untuk mengatasi jumlah hasil dan untuk memastikan perbandingan jawaban.

Pemustaka juga dapat diminta untuk menilai sendiri keterampilan dan kompetensi yang telah mereka peroleh dengan menggunakan layanan perpustakaan.

Pertanyaan-pertanyaan dapat menggunakan teknik insiden kritis (CIT), atau membahas pengalaman umum, pemustaka jangka panjang. CIT dapat menyangkut satu kunjungan, atau aktivitas tertentu yang berlangsung lebih dari satu kunjungan, mis. pengalaman saat menulis makalah. Jika pemustaka ditanyai mengenai satu hari atau kunjungan tertentu, jawabannya mungkin dipengaruhi oleh pengalaman yang berpotensi tidak biasa pada hari atau kunjungan itu.

Metode apa pun yang digunakan, responden sebaiknya diberitahu tentang maksud dan tujuan penelitian.

5.4 Bukti yang diamati

(Lihat Klausul 8 untuk detailnya.)

5.4.1 Umum

Observasi dalam Standar ini adalah metode pengumpulan data di mana situasi yang menarik diperhatikan dan fakta yang relevan, tindakan dan perilaku dicatat. Boleh jadi ada skala penilaian yang akan digunakan peneliti ketika mengamati perilaku.

Pengamatan mensyaratkan bahwa peneliti mengamati tindakan dan perilaku secara langsung daripada menggunakan instrumen penelitian seperti survei atau kuesioner.

standardized and predominantly deliver results that are quantifiable. If a large target population has to be questioned, structured and standardized questionnaires should be preferred in order to cope with the quantity of results and to ensure comparability of the answers.

Users can also be asked for a self-assessment of the skills and competences they have gained by using library services.

The questions can use a critical incident technique (CIT), or address the general, long-term experience of users. CIT can concern a single visit, or a specific activity that lasts longer than one visit, e.g. the experience when writing a paper. If users are questioned as to one specified day or visit, the answers may be influenced by the potentially untypical experiences of that day or visit.

Whichever method is used, the respondents should be notified of the purpose and goals of the research.

5.4 Observed evidence

(See Clause 8 for details.)

5.4.1 General

Observation in the sense of this Standard is a method of data collection in which the situation of interest is watched and the relevant facts, actions and behaviours are recorded. There may be rating scales that the researcher would use when observing the behaviour.

Observation requires that the researcher observes actions and behaviours directly instead of using research instruments such as surveys or questionnaires.

Boleh jadi ada masalah etika dan privasi yang harus diatasi ketika mengamati dan merekam perilaku. Subjek sebaiknya tidak diidentifikasi dalam catatan pengamatan tanpa izin mereka.

There may be ethical and privacy issues to be addressed when observing and recording behaviour. Subjects should not be identified in the records of observation without their permission.

Pengamat sebaiknya dilatih dengan hati-hati dan sebaiknya diberikan pedoman yang menentukan siapa dan apa yang sebaiknya diamati dan protokol untuk mencatat dan atau mengkodekan bukti yang diamati.

Observers should be carefully trained and should be given guidelines that specify who and what should be observed and protocols for noting and/or coding the observed evidence.

5.4.2 Metode

5.4.2 Methods

Pengamatan dapat dibedakan sebagai berikut:

Observation can be differentiated as to being:

- a) terstruktur atau takterstruktur;
- b) peserta atau bukan peserta;
- c) terbuka atau rahasia.

- a) structured or non-structured;
- b) participant or non-participant;
- c) open or covert.

Observasi terstruktur: Dalam observasi terstruktur, pengamat diberikan jadwal yang menunjukkan apa yang harus dicari dalam perilaku subyek yang diselidiki dan bagaimana mencatat dan memberi kode pada pengamatan. Jadwal pengamatan memastikan bahwa pengamatan dan pencatatan dilakukan secara sistematis. Dalam pengamatan yang takterstruktur, hanya kerangka umum untuk studi yang diberikan.

Structured observation: In structured observation, the observer is provided with a schedule that shows what to look for in the investigated subjects' behaviour and how to record and code the observations. The observation schedule ensures that observation and recording are done systematically. In unstructured observation, only a general frame for the study is given.

Pengamatan partisipan: Dalam pengamatan partisipan, peneliti mengambil bagian dalam kegiatan kelompok atau komunitas yang sedang dipelajari untuk mengamati perilaku. Pengamatan non-partisipan berarti bahwa pengamat bukan bagian dari wilayah yang diamati. Dalam pengamatan non-partisipan, tugas juga dapat dilakukan dengan cara lain seperti penggunaan perekam video.

Participant observation: In participant observation, the researcher takes part in the activities of the group or community that is being studied in order to observe the behaviour. Non-participant observation means that the observer is not part of the observed area. In non-participant observation the task can also be carried out by other means such as use of a video recorder.

Pengamatan terbuka menyiratkan bahwa subyek yang diamati sadar bahwa perilaku mereka sedang diamati. Masalahnya adalah bahwa perilaku mereka mungkin dipengaruhi oleh pengetahuan ini. Untuk memastikan hasil yang sah, mungkin perlu dalam kasus tertentu menggunakan observasi rahasia, di mana pengamat tidak

Open observation implies that the observed subjects are aware that their behaviour is being observed. The problem is that their behaviour might be influenced by this knowledge. In order to ensure valid results, it might be necessary in special cases to use covert observation, where the observer is not identified. In such

diidentifikasi. Dalam keadaan seperti itu, mendapatkan persetujuan dari subjek setelah pengamatan, dan memastikan kerahasiaan data yang dikumpulkan, adalah sangat penting.

5.5 Metode gabungan

Klausula 5 hingga 8 mencakup metode yang berbeda untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menunjukkan atau bahkan menunjukkan dampak perpustakaan. Meskipun metode ini dapat digunakan secara independen, penggunaan beberapa metode dalam kombinasi, pengumpulan dan analisis data dari berbagai jenis dan asal, dapat memberikan serangkaian temuan yang lebih kaya yang lebih mengarah pada wawasan, pemahaman dan identifikasi dampak perpustakaan yang lebih baik dan juga untuk kepercayaan yang lebih besar pada kesimpulan yang dihasilkan oleh studi evaluasi.

Dalam praktik perpustakaan, metode gabungan juga dapat diterapkan dalam proses berulang di mana hasil dari satu studi ditindaklanjuti oleh studi lain untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah dan dampak.

Survei pemustaka adalah contoh utama. Hasil survei memberikan data kuantitatif dan kualitatif yang dapat ditindaklanjuti dengan wawancara atau kelompok fokus untuk menilai dampak. Persiapan untuk survei pemustaka baru juga dapat mencakup wawancara atau kelompok fokus untuk mengidentifikasi kekhawatiran pemustaka tertentu yang dapat digunakan dalam mengembangkan pertanyaan.

5.6 Data kuantitatif dan kualitatif

5.6.1 Umum

Temuan dari berbagai metode dapat dibedakan menjadi data kuantitatif dan kualitatif, tetapi sebagian besar metode menghasilkan kedua jenis data.

circumstances, obtaining the informed consent of the subject after the observation, and ensuring confidentiality of the data gathered, is of particular importance.

5.5 Combined methods

Clauses 5 to 8 cover different methods for collecting and analysing data that may indicate or even demonstrate library impact. While these methods may be used independently, the use of several methods in combination, collecting and analysing data of different types and origin, can provide a richer more nuanced set of findings that may lead to better insights, understanding and identification of library impact and also to greater confidence in the conclusions generated by the evaluation study.

In library practice, combined methods may also be applied in an iterative process where the results of one study are followed up by another to gain better understanding of issues and impact.

User surveys are a prime example. Survey results provide both quantitative and qualitative data which may be followed up with interviews or focus groups to assess impact. Preparation for a new user survey may also include interviews or focus groups to identify specific user concerns that can be used in developing questions.

5.6 Quantitative and qualitative data

5.6.1 General

The findings of the different methods can be differentiated into quantitative and qualitative data, but most methods produce both types of data.

5.6.2 Data kuantitatif

5.6.2.1 Umum

Data kuantitatif berupa angka dan biasanya dinyatakan dalam satuan pengukuran, mis. jumlah pinjaman, persentase yang diwawancarai yang mengunjungi perpustakaan.

Banyak informasi yang dikumpulkan dan dilaporkan oleh perpustakaan secara tradisional - jumlah penggunaan, pembelian, ukuran koleksi, ukuran staf, anggaran - adalah kuantitatif. Data kelembagaan dan komunitas juga sering bersifat kuantitatif, mis. data sosial ekonomi, data kinerja siswa dan penelitian.

Data kuantitatif dapat dikumpulkan melalui semua metode yang disebutkan dalam 5.2 hingga 5.4. Metode untuk meminta masukan pemustaka seperti wawancara dan survei juga menyediakan data yang dapat dianalisis secara kuantitatif.

5.6.2.2 Data dari berbagai sumber

Data kuantitatif dari sumber yang berbeda dapat diatur dalam hubungannya satu sama lain, dan dengan data kualitatif, untuk wawasan yang lebih baik tentang dampak yang mungkin dari perpustakaan. Bergantung pada keandalan dan validitas data, serangkaian analisis statistik dapat dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan kunci, korelasi, dan signifikansi. Salah satu pendekatan yang paling efektif adalah membandingkan data penggunaan perpustakaan dengan data individu dan kelembagaan yang sesuai untuk memastikan apakah ada hubungan statistik antara penggunaan dan kinerja perpustakaan. Meskipun mungkin ada hubungan yang signifikan secara statistik, ini tidak berarti bahwa ada hubungan kausal. Faktor atau variabel lain, termasuk yang di luar perpustakaan, mungkin juga memainkan peran penting. Layanan seorang analis data yang terampil mungkin diperlukan untuk mengklarifikasi sifat hubungan ini.

5.6.2 Quantitative data

5.6.2.1 General

Quantitative data are numeric and are usually expressed in measurement units, e.g. number of loans, percentage of interviewees visiting the library.

Much of the information that libraries have traditionally collected and reported – usage counts, purchases, collection size, staff size, budgets – is quantitative. Institutional and community data will also often be quantitative, e.g. socio-economic data, data of student and research performance.

Quantitative data can be collected via all methods mentioned in 5.2 to 5.4. Methods for soliciting user input such as interviews and surveys also provide data that can be analysed quantitatively.

5.6.2.2 Data from different sources

Quantitative data from different sources can be set in relation to each other, and to qualitative data, for better insight into the possible impact of the library. Depending on the reliability and validity of the data, a range of statistical analyses can be performed to identify key relationships, correlation and significance. One of the most effective approaches is to compare library use data with appropriate individual and institutional data to ascertain whether there is a statistical relationship between library use and performance. Even though there may be a statistically significant relationship, this does not necessarily mean that there is a causal relationship. Other factors or variables, including those outside the library, may play a substantial role as well. The services of a skilled data analyst may be needed to clarify the nature of these relationships.

5.6.2.3 Penambangan data

Penambangan data adalah proses komputasi yang mengidentifikasi pola yang berpotensi signifikan dengan mengategorikan dan menganalisis data kuantitatif dari berbagai perspektif dan dimensi, serta merangkum hubungan dan dampak potensial. Set data dapat dianalisis menggunakan perangkat lunak analisis statistik untuk menentukan hubungan dan signifikansi. Penambangan data juga dapat menunjukkan tren jangka panjang.

Sebagian besar data statistik perpustakaan berhubungan dengan penggunaan layanan, fasilitas, dan koleksi. Penambangan data dapat melihat hubungan antara set data perpustakaan yang berbeda seperti pelajaran pelatihan pemustakadan kualitas pencarian katalog. Data yang ada di luar perpustakaan bisa sama atau lebih penting dalam menunjukkan dampak. Data mining dapat digunakan untuk menentukan kemungkinan hubungan antara aktivitas perpustakaan dan kinerja dalam tugas kuliah atau penelitian, ketika data kuantitatif dari perpustakaan dibandingkan dengan data lain dari dalam atau di luar perpustakaan.

5.6.3 Data kualitatif

Dalam pengertian Standar ini, data kualitatif adalah data yang menggambarkan, tetapi tidak mengukur atribut atau sifat suatu objek, khususnya alasan tindakan manusia.

Metode kualitatif fokus pada memahami alasan tindakan manusia. Pendekatannya meliputi teknik wawancara dan survei, mendongeng, dan penilaian diri. Pendekatan kualitatif sesuai untuk mengumpulkan bukti dampak perpustakaan pada individu dan masyarakat dan dapat melengkapi informasi kuantitatif dengan membawa masukan langsung dari mereka yang menggunakan layanan perpustakaan, termasuk narasi mereka.

Analisis informasi kualitatif berbeda dari

5.6.2.3 Data mining

Data mining is a computational process that identifies potentially significant patterns by categorising and analysing quantitative data from different perspectives and dimensions, and summarizing potential relationships and impacts. Data sets can be analysed using statistical analysis software to determine relationships and significance. Data mining can also show longer term trends.

Most library statistical data deal with use of services, facilities and collections. Data mining can look at relationships between different sets of library data such as user training lessons and the quality of catalogue searches. Data that exist outside the library can be equally or more important in demonstrating impact. Data mining can be used to determine possible relationships between a library activity and performance in coursework or research, when quantitative data from the library are compared with other data from inside or outside the library.

5.6.3 Qualitative data

In the sense of this Standard, qualitative data are data that describe, but do not measure the attributes or properties of an object, in particular the reasons for human actions.

Qualitative methods focus on understanding the reasons for human actions. The approaches include interview and survey techniques, storytelling, and self-assessment. The qualitative approach is appropriate for gathering evidence of library impact on individuals and communities and can complement quantitative information by bringing in direct input from those using library services, including their narratives.

Analysis of qualitative information differs

data kuantitatif dan perawatan diperlukan untuk menggunakan metode analitik yang ketat yang tidak mencerminkan bias perpustakaan. Perangkat lunak analisis kualitatif dapat membantu mengidentifikasi hubungan. Temuan sebaiknya dikategorikan ke dalam kelas yang dapat diberi nilai numerik.

from that of quantitative data and care is needed to use rigorous analytical methods that do not reflect the biases of the library. Qualitative analysis software can help identify relationships. The findings should be categorized into classes that may be assigned numeric values.

6 Bukti yang disimpulkan

6 Inferred evidence

6.1 Umum

Klausula ini menunjukkan bagaimana data yang dikumpulkan perpustakaan secara teratur untuk statistik tahunan mereka atau yang mereka nilai melalui pengukuran kinerja dan survei kepuasan pemustaka dapat digunakan untuk mengidentifikasi dampak potensial.

6.1 General

This clause shows how data that libraries collect regularly for their annual statistics or that they assess via performance measurement and user satisfaction surveys can be used for identifying potential impact.

6.2 Statistik

6.2 Statistics

6.2.1 Umum

Statistik perpustakaan adalah data kuantitatif yang menggambarkan layanan perpustakaan, penggunaan perpustakaan dan pengguna. Mereka mengukur masukan ke perpustakaan (sumber daya termasuk dana, bangunan dan peralatan, staf dan koleksi), luaran (penggunaan koleksi perpustakaan dan layanan) dan jumlah dan jenis pengguna.

6.2.1 General

Library statistics are quantitative data describing library services, library use and library users. They measure the input into libraries (the resources including funding, buildings and equipment, staff and collections), the output (the usage of library collections and services) and the number and types of users.

Pengumpulan data tersebut memiliki tradisi panjang. Mereka dikumpulkan di perpustakaan individu dan disusun dan dikoordinasikan pada skala regional, nasional dan akhirnya internasional, biasanya secara terpisah untuk jenis perpustakaan (mis. Perpustakaan umum dan akademik). Agar hasilnya dapat dibandingkan antar wilayah atau negara, definisi dan metode pengumpulan data yang sama harus digunakan. Definisi dan metode pengumpulan dijelaskan dalam ISO 2789 (Statistik perpustakaan internasional).

The collection of such data has a long tradition. They are collected in the individual library and compiled and coordinated on a regional, national and finally international scale, usually separately as to types of libraries (e.g. public and academic libraries). To make the results comparable between regions or countries, the same definitions and methods of data collection must be used. Definitions and collecting methods are described in ISO 2789 (International library statistics).

6.2.2 Statistik menunjukkan dampak

6.2.2.1 Umum

Statistik perpustakaan berurusan dengan jumlah masukan dan luaran. Mereka tidak menggambarkan kualitas kinerja perpustakaan atau efek dari layanan perpustakaan pada pengguna, tetapi dalam kasus-kasus tertentu statistik ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi perkembangan yang mengarah ke dampak perpustakaan dalam arti Standar Internasional ini.

6.2.2.2 Statistik penggunaan perpustakaan

Perubahan konsep, praktik, dan keterampilan pemustaka dapat terlihat dengan melihat rangkaian waktu statistik penggunaan.

CONTOH Contoh statistik tersebut adalah:

- Jumlah kunjungan perpustakaan fisik atau virtual;
- jumlah unduhan dari koleksi elektronik perpustakaan;
- Jumlah kehadiran di acara-acara.

Jika angkanya meningkat, data tampaknya mengindikasikan bahwa pemustakatelah mengadopsi ide dan praktik baru, mis. bekerja di dalam perpustakaan, menggunakan koleksi elektronik, mengunjungi layanan referensi atau mengunjungi akun perpustakaan di jejaring sosial, karena mereka menemukan layanan ini bermanfaat, instruktif, dan bermanfaat untuk tujuan mereka sendiri. Perlu diingat bahwa tingkat penggunaan perpustakaan belum berdampak, dan asumsi tersebut sebaiknya dikuatkan dengan metode seperti survei atau tes.

6.2.2.3 Statistik pemustaka

Perubahan dalam jumlah pemustaka aktif, tetapi terutama dalam jenis dan pengelompokan pemustaka juga dapat menunjukkan efek yang disebabkan oleh

6.2.2 Statistics indicating impact

6.2.2.1 General

Library statistics deal with quantities of input and output. They do not describe the quality of the library's performance or the effect of the library's services on the users, but in certain cases these statistics can be used for identifying developments that point to library impact in the sense of this International Standard.

6.2.2.2 Statistics of library use

Changes in users' concepts, practices and skills can become visible by looking at time series of usage statistics.

EXAMPLE Examples of such statistics are:

- number of physical or virtual library visits;
- number of downloads from the library's electronic collection;
- number of attendances at events.

If the numbers are increasing, the data seem to indicate that the users have adopted new ideas and practices, e.g. working inside the library, using the electronic collection, frequenting the reference service or visiting the library's account on a social network, because they found these services useful, instructive and helpful for their own purposes. It should be kept in mind that the level of library use is not yet an impact, and the assumption should be corroborated by methods like surveys or tests.

6.2.2.3 Statistics of library users

Changes in the number of active users, but especially in the type and grouping of users can also point to effects caused by library use.

penggunaan perpustakaan.

Pemustaka (dan bukan pengguna) dapat dibedakan dengan berbagai cara, mis. seperti usia, jenis kelamin, profesi, asal etnis. Di lembaga pendidikan tinggi diferensiasi juga dapat mengikuti sistem program studi. Subdivisi lebih lanjut dapat menyangkut kelompok populasi dengan kebutuhan khusus seperti orang dengan gangguan fisik dan kesehatan, orang yang menganggur, atau penutur asing. Jika perpustakaan menyesuaikan layanannya secara aktif dengan populasi target seperti itu, meningkatnya jumlah pemustaka aktif dari populasi dapat mengindikasikan perubahan dalam persepsi dan penilaian perpustakaan.

CONTOH Contoh statistik tersebut adalah:

- jumlah pemustaka aktif yang keluar dari grup target tertentu;
- jumlah pemustaka yang baru terdaftar dari usia 13 hingga 18 (dewasa muda);
- jumlah orang yang menggunakan layanan referensi dalam bahasa tertentu.

Jika persentase pemustaka aktif dalam kelompok target tertentu meningkat, ini menunjukkan bahwa keterlibatan perpustakaan untuk kelompok pemustaka potensial tertentu telah berhasil menarik kelompok-kelompok itu dan mengubah perilaku mereka. Pemustaka mungkin pernah merasakan manfaat ketika menggunakan perpustakaan dan datang lagi atau merekomendasikan penggunaan perpustakaan kepada orang lain di luar grup mereka.

Sekali lagi, asumsi tersebut sebaiknya dikuatkan dengan metode seperti survei atau tes.

6.3 Indikator kinerja perpustakaan

6.3.1 Umum

Indikator kinerja seperti yang dijelaskan dalam ISO 11620 adalah ekspresi numerik,

Library users (and non-users) can be differentiated in various ways, e.g. as to age, gender, profession, ethnic origin. In institutions of higher education the differentiation can also follow the system of study courses. Further subdivision can concern population groups with special needs such as persons with physical and health impairment, unemployed persons, or non-native speakers. If the library adapts its services actively to such target populations, the rising number of active users out of the population may indicate changes in the perception and valuation of libraries.

EXAMPLE Examples of such statistics are:

- number of active users out of a specific target group;
- number of newly registered users of the age 13 to 18 (young adults);
- number of persons using a reference service in a specific language.

If the percentage of active library users in a specified target group is increasing, this indicates that the library's engagement for specified potential user groups has been successful in attracting those groups and changing their behaviour. Users might have experienced benefits when using the library and come again or recommend library use to other persons out of their group.

Again, the assumption should be corroborated by methods such as surveys or tests.

6.3 Library performance indicators

6.3.1 General

Performance indicators as described in ISO 11620 are numerical, symbolic or

simbolik atau verbal yang berasal dari statistik perpustakaan dan data lainnya dan digunakan untuk menggambarkan kinerja perpustakaan. Mereka melayani untuk mengevaluasi kualitas, efektivitas dan efisiensi biaya layanan dan kegiatan perpustakaan lainnya terhadap misi, tujuan dan sasaran perpustakaan itu sendiri.

Tujuan utama pengukuran kinerja adalah untuk memperoleh pengetahuan terperinci tentang poin kuat atau lemah dalam layanan dan dengan demikian untuk mendukung proses manajemen. Selain itu, hasil indikator kinerja dapat digunakan untuk pelaporan kepada pihak berwenang, komunitas pemustaka atau publik.

6.3.2 Indikator menunjukkan dampak

6.3.2.1 Umum

Indikator kinerja mengevaluasi kualitas layanan dan produk perpustakaan, bukan efek dari layanan dan produk ini pada pemustaka dan masyarakat, tetapi hasil indikator kinerja, dan terutama rangkaian waktu hasil dapat menunjukkan bahwa telah ada dampak dalam arti Standar ini.

6.3.2.2 Indikator penggunaan perpustakaan

Dampak paling sering "ditunjukkan" oleh indikator kinerja terkait penggunaan perpustakaan. Jika jumlah penggunaan per anggota populasi meningkat (mis. Jumlah pinjaman atau kunjungan perpustakaan per kapita yang lebih tinggi), ini menunjuk pada perubahan dalam sikap dan perilaku populasi. Perubahan tersebut dapat disebabkan oleh:

- kualitas layanan perpustakaan yang lebih tinggi;
- layanan dan / atau fasilitas perpustakaan baru;
- kegiatan promosi yang efektif.

CONTOH 1 Contoh indikator adalah:

verbal expressions derived from library statistics and other data and used to characterize the performance of a library. They serve for evaluating the quality, effectiveness and cost-efficiency of the services and other activities of the library against the mission, goals and objectives of the library itself.

The main goal of performance measurement is to obtain detailed knowledge about strong or weak points in the services and thereby to support the management process. In addition, the results of performance indicators can be used for reporting to authorities, the user community or the public.

6.3.2 Indicators indicating impact

6.3.2.1 General

Performance indicators evaluate the quality of library services and products, not the effect of these services and products on users and on society, but the results of performance indicators, and especially time series of results can show that there has been an impact in the sense of this Standard.

6.3.2.2 Indicators of library use

Impact is most frequently "indicated" by performance indicators concerning library use. If the amount of usage per member of the population is increasing (e.g. a higher number of loans or library visits per capita), this points to a change in the attitude and behaviour of the population. Such changes could be due to:

- higher quality in library services;
- new library services and/or facilities;
- effective promotion activities.

EXAMPLE 1 Examples of indicators are:

- jumlah pinjaman per kapita;
- jumlah unduhan per kapita;
- jumlah kunjungan perpustakaan per kapita;
- Jumlah kehadiran di acara perpustakaan atau pelajaran pelatihan per kapita.

Satu indikator saja seringkali tidak cukup untuk mengasumsikan dampak, tetapi jika misalnya pinjaman berkurang dan akses ke koleksi elektronik meningkat pada saat yang sama, ini menunjukkan bahwa lebih banyak pemustaka menjadi terbiasa menggunakan dokumen elektronik, mungkin oleh pengaruh perpustakaan.

Indikasi dampak yang lebih jelas diberikan ketika kehadiran akan pelatihan pemustaka meningkat. Ini menunjukkan bahwa pemustaka mendapat manfaat dari pelajaran.

CONTOH 2 Contoh lain dari suatu indikator adalah:

- Jumlah kehadiran pemustaka pada pelajaran pelatihan per kapita

Seringnya penggunaan layanan perpustakaan tidak berdampak; asumsi sebaiknya dikuatkan dengan metode seperti survei atau tes.

Ada juga pengaruh di luar perpustakaan yang memengaruhi jenis dan jumlah penggunaan.

6.3.2.3 Indikator kualitas layanan

Banyak indikator kinerja menilai kualitas layanan dan produk perpustakaan. Kriteria untuk kualitas layanan misalnya:

- kecepatan, ~~mata uang~~ (kekinian), dan akurasi;
- aksesibilitas dan keandalan;
- kompetensi dan bantuan staf;
- kecukupan layanan dan produk perpustakaan untuk kebutuhan populasinya.

- number of loans per capita;
- number of downloads per capita;
- number of library visits per capita;
- number of attendances at library events or training lessons per capita.

One indicator alone would often not be sufficient for assuming an impact, but if for example loans are decreasing and accesses to the electronic collection are increasing at the same time, this indicates that more users have become familiar with using electronic documents, possibly by the library's influence.

A more distinct indication of impact is given when the attendances of user training lessons increase. It indicates that users profited from the lessons.

EXAMPLE 2 Another example of an indicator is:

- number of user attendances at training lessons per capita

Frequent use of library services is not an impact; the assumption should be corroborated by methods such as surveys or tests.

There are also influences outside the library that affect the type and amount of usage.

6.3.2.3 Indicators of service quality

Many performance indicators assess the quality of the library's services and products. Criteria for service quality are for instance:

- speed, currency and accuracy;
- accessibility and reliability;
- competence and helpfulness of staff;
- adequacy of the library's services and products to the needs of its population.

Jika layanan perpustakaan yang banyak digunakan seperti referensi dan pinjaman atau kondisi dan fasilitas di perpustakaan fisik menunjukkan kualitas seperti itu, ini mungkin akan mempengaruhi perilaku pengguna. Kualitas tinggi yang ditunjukkan oleh indikator berikut memungkinkan asumsi pengaruh positif, jika dihubungkan dengan indikator penggunaan:

CONTOH Contoh indikator: (Diasumsikan bahwa semua hasil indikator telah meningkat sejak perhitungan terakhir.)

- pengguna tempat per kapita - pengguna tempat tingkat hunian (Perpustakaan menyediakan jumlah tempat yang memadai untuk populasinya, dan hunian tempat mengkonfirmasi bahwa pemustaka bekerja di perpustakaan.);
- Jam buka dibandingkan dengan permintaan - kunjungan perpustakaan per kapita (Jam buka mempertimbangkan kebutuhan pengguna, dan pemustaka sudah terbiasa datang ke perpustakaan.);
- persentase judul yang diperlukan dalam koleksi elektronik - jumlah unduhan dari koleksi elektronik. (Sebagian besar judul elektronik yang diminta pemustaka dapat ditemukan dalam koleksi, dan pemustaka menjadi terbiasa dengan sumber daya elektronik.)

Perubahan dalam hasil indikator ini membantu menganalisis hasil penilaian dampak dengan mengidentifikasi penyebab dampak yang lebih rendah atau lebih tinggi dari waktu ke waktu.

6.3.2.4 Indikator yang membandingkan statistik perpustakaan dengan statistik budaya

Tidak hanya data tentang perpustakaan dan penggunaannya, tetapi statistik budaya umum di negara-negara dapat digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh positif perpustakaan. Berbagai indikator kinerja dapat dihitung dengan menetapkan statistik perpustakaan terkait dengan data sosio-demografis yang dikumpulkan oleh

If much-used library services such as reference and lending or the conditions and facilities in the physical library show such qualities, this will probably influence user behaviour. High quality shown by the following indicators allows assuming a positive influence, if connected to indicators of use:

EXAMPLE Examples of indicators: (It is assumed that all indicator results have increased since the last calculation.)

- user places per capita – user places occupancy rate (The library provides an adequate number of places for its population, and the occupancy of the places confirms that users are working in the library.);
- hours open compared to demand - library visits per capita (The opening hours consider user needs, and the users have got accustomed to come to the library.);
- percentage of required titles in the electronic collection – number of downloads from the electronic collection. (A great part of electronic titles that users request can be found in the collection, and users become familiar with electronic resources.)

Changes in the results of these indicators help to analyse the results of impact assessment by identifying causes for lower or higher impact over time.

6.3.2.4 Indicators comparing library statistics to cultural statistics

Not only data about libraries and their use, but general cultural statistics in countries may be used for identifying a positive influence of libraries. Various performance indicators can be calculated by setting library statistics in relation to socio-demographic data collected by the UNESCO Institute for Statistics and other

Institut Statistik dan organisasi lain UNESCO, mis. data tentang status literasi dan pendidikan atau distribusi akses Internet di suatu negara. Indikator kinerja seperti itu membantu mengidentifikasi dan mempromosikan dampak perpustakaan terhadap literasi dan literasi informasi, pendidikan dan budaya di suatu negara.

organizations, e.g. data about the state of literacy and education or the distribution of Internet access in a country. Such performance indicators help to identify and promote the libraries' impact on literacy and information literacy, education and culture in a country.

CONTOH 1 Contoh-contoh indikator kinerja tersebut adalah:

EXAMPLE 1 Examples of such performance indicators are:

- Jumlah rata-rata perpustakaan umum per 1.000 penduduk;
- jumlah pemustaka terdaftar per 1.000 penduduk.

- average number of public libraries per 1 000 inhabitants;
- number of registered library users per 1 000 inhabitants.

Pengaturan data dalam hubungannya bukan dengan seluruh populasi, tetapi dengan penduduk yang melek huruf, membantu mengidentifikasi korelasi antara penggunaan perpustakaan dan melek huruf.

Setting the data in relation not to the whole population, but to those inhabitants that are literate, helps to identify correlations between library use and literacy.

CONTOH 2 Contoh-contoh korelasi tersebut adalah:

EXAMPLE 2 Examples of such correlations are:

- jumlah perpustakaan per 1.000 penduduk melek huruf;
- jumlah rata-rata pinjaman per 1.000 penduduk yang melek huruf.

- number of libraries per 1 000 literate inhabitants;
- average number of loans per 1 000 literate inhabitants.

Asumsinya adalah bahwa sejumlah besar perpustakaan umum dengan koleksi dan layanan mereka dan jumlah penggunaan perpustakaan yang tinggi mungkin telah mempengaruhi persentase penduduk yang melek huruf di suatu negara. Ini hanya dapat diverifikasi dengan survei meminta sampel penduduk melek untuk memperkirakan manfaat yang diterima oleh perpustakaan.

The assumption is that a high number of public libraries with their collections and services and a high amount of library use may have influenced the percentage of literate inhabitants in a country. This could only be verified by surveys asking a sample of literate inhabitants for their estimate of benefits received by libraries.

Dengan cara yang sama, data tentang perpustakaan dan penggunaan perpustakaan dapat diatur dibandingkan dengan data seperti:

In the same way, data about libraries and library use can be set in comparison to data such as:

- tingkat pendaftaran dalam pendidikan dasar;
- tingkat kehadiran dalam pendidikan dasar;
- tingkat putus sekolah.

- enrolment rates in primary education;
- attendance rates in primary education;
- school dropout rates.

6.4 Data dari survei kepuasan pengguna

6.4.1 Umum

Survei kepuasan pemustaka dalam Standar ini adalah survei yang diberikan kepada pemustaka untuk mengetahui bagaimana mereka menilai pengalaman perpustakaan mereka, dan setiap saran untuk perbaikan.

Hasil survei kepuasan pemustaka akan sangat berguna jika survei yang sama diterapkan dalam interval waktu yang kurang lebih teratur selama periode tahun. Data kemudian dapat ditinjau terhadap hasil sebelumnya, jadwal dapat dibuat dan perbandingan antara periode yang berbeda menunjukkan perubahan dengan sangat jelas.

6.4.2 Jenis survei kepuasan pengguna

Ada berbagai pendekatan pengukuran dan bersaing untuk kepuasan pengguna. Metode yang paling banyak digunakan adalah metode pengukuran langsung, di mana pemustaka menilai layanan dan atribut mereka berdasarkan kepuasan mereka dan oleh pentingnya layanan kepada mereka pada skala yang berbeda.

Pendekatan lain yang terkenal di sektor perpustakaan adalah ekspektasi - paradigma diskonfirmasi dalam berbagai varian. Pemustaka membandingkan kinerja produk dan layanan aktual dengan harapan mereka sebelumnya. Dalam kasus di mana harapan pemustaka terpenuhi atau bahkan terlampaui, pemustaka puas. Pendekatan ini juga disebut analisis kesenjangan.

6.4.3 Kepuasan pemustaka menunjukkan dampak

Survei kepuasan pemustaka meminta pengalaman satu kali atau jangka panjang dengan layanan perpustakaan atau pengalaman dibandingkan dengan harapan. Meskipun kepuasan itu sendiri

6.4 Data from user satisfaction surveys

6.4.1 General

User satisfaction surveys in the sense of this Standard are surveys administered to library users to find out how they rate their library experiences, and any suggestions for improvement.

The results of user satisfaction surveys will be most useful if the identical survey is applied in more or less regular time intervals over a period of years. Data can then be reviewed against former results, timelines can be established and comparison between the different periods shows changes very clearly.

6.4.2 Types of user satisfaction surveys

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. This approach is also called gap analysis.

6.4.3 User satisfaction indicating impact

User satisfaction surveys ask for a user's one-time or long-term experience with library services or for experience compared to expectation. Though satisfaction in itself is not a direct impact in

bukan merupakan dampak langsung dalam arti Standar ini, kepuasan dapat memengaruhi pemustaka untuk dipengaruhi dan dapat berfungsi sebagai dasar untuk dampak dalam meningkatkan penerimaan. Kepuasan tinggi dengan layanan tertentu dapat mengidentifikasi layanan perpustakaan yang mungkin berdampak pada keterampilan, kompetensi, perilaku atau pendapat pengguna.

the sense of this Standard, it can predispose users for being influenced and can serve as basis for impact in furthering receptivity. High satisfaction with specified services can identify library services that may have had an impact on the user's skills, competences, behaviour or opinions.

CONTOH

- Kepuasan tinggi dengan layanan referensi dapat menunjukkan bahwa pemustaka mendapat informasi berharga dan / atau mempelajari sesuatu.
- Kepuasan yang tinggi dengan pelatihan pemustaka dapat menunjukkan bahwa peserta memperoleh keterampilan baru.
- Kepuasan tinggi dengan koleksi yang dibuat untuk kelompok sasaran dengan kebutuhan khusus dapat menunjukkan bahwa pemustaka mengubah sikap mereka terhadap membaca dan menggunakan sumber informasi.
- Kepuasan tinggi dengan kecepatan atau ketepatan pengiriman layanan dapat menunjukkan bahwa pemustaka telah diuntungkan dengan menghemat waktu dan tenaga dalam pekerjaan mereka.

Asumsi seperti itu sebaiknya divalidasi dengan menggunakan metode seperti yang dijelaskan dalam Klausul 7 sampai 9.

EXAMPLE

- High satisfaction with the reference service can indicate that users got valuable information and/or learnt something.
- High satisfaction with user training can indicate that the attendees acquired new skills.
- High satisfaction with the collections devised for target groups with special needs can indicate that the users changed their attitude towards reading and using information sources.
- High satisfaction with the speed or accuracy of service delivery can indicate that users have been benefited by saving time and effort in their work.

Such assumptions should be validated by using methods as described in Clauses 7 to 9.

7 Bukti yang diminta

7.1 Umum

Metode yang dikelompokkan dalam "bukti yang diminta" menggunakan berbagai teknik mempertanyakan pemustaka dan non-pemustaka tentang pengalaman mereka dan estimasi manfaat perpustakaan. Metode tersebut terdiri dari pertanyaan tertulis (survei), pertanyaan lisan (wawancara, kelompok fokus), dan swaasesmen pengguna.

7 Solicited evidence

7.1 General

The methods grouped under "solicited evidence" employ various techniques of questioning users and non-users about their experience and estimation of library benefits. The methods comprise written questioning (surveys), oral questioning (interviews, focus groups), and self-assessment of users.

Semua metode yang disebutkan di atas menghasilkan data kualitatif dan kuantitatif, tetapi juga cerita dan anekdot tentang dampak perpustakaan.

All methods mentioned above produce qualitative and quantitative data, but also stories and anecdotes about library impact.

7.2 Survei dampak

7.2 Impact surveys

7.2.1 Umum

7.2.1 General

Survei adalah instrumen yang paling sering digunakan untuk menentukan sejauh mana dampak perpustakaan langsung atau jangka panjang dialami oleh pengguna. Perpustakaan telah terbiasa dengan survei pemustaka selama beberapa dekade, sebagian besar menanyakan tentang kepuasan dengan layanan perpustakaan, tetapi juga tentang jenis kegiatan ketika pemustaka secara fisik atau maya mengunjungi perpustakaan, atau tentang layanan perpustakaan baru atau yang diubah.

Surveys are the most-used instrument for determining the extent to which direct or long-term library impact is experienced by the users. Libraries have been familiar with user surveys for decades, mostly enquiring about satisfaction with library services, but also about the types of activities when users physically or virtually visit a library, or about desired new or changed library services.

Survei dampak mungkin menanyakan beberapa pertanyaan yang disebutkan di atas, tetapi mereka menambahkan dimensi baru: mereka bertanya tentang efek - terutama efek menguntungkan - dari kontak perpustakaan. Survei dampak dapat menanyakan:

Impact surveys might ask some of the questions mentioned above, but they add a new dimension: they ask about the effects – especially beneficial effects – of library contact. The impact survey can ask for:

- pengaruh yang dialami pemustaka secara individual;
- pengaruh yang mereka pikir perpustakaan miliki.

- influences that users experienced individually;
- influences that they think libraries normally have.

Secara umum, survei dampak akan membahas pemustaka yang sebenarnya untuk mendapatkan pendapat dan pengalaman mereka, tetapi jika titik utama survei adalah untuk menilai pendapat umum tentang nilai perpustakaan, mis. nilai perpustakaan umum untuk suatu distrik dalam suatu komunitas, maka non-pemustaka sebaiknya dimasukkan. Orang yang tidak menggunakan perpustakaan mungkin belum memiliki konsepsi yang jelas tentang nilai perpustakaan untuk individu dan masyarakat. Mempertanyakan sampel dari semua pemustaka potensial juga akan

Generally, an impact survey will address actual library users in order to capture their opinion and experience, but if the main point of a survey is to assess the general opinion about a library's value, e.g. the value of a public library for a district in a community, then non-users should be included. Persons who themselves do not use libraries may yet have a clear conception of a library's value for individuals and society. Questioning a sample of all potential users will also help to identify reasons for non-use (long distances, inconvenient opening hours, etc.).

membantu mengidentifikasi alasan untuk tidak digunakan (jarak jauh, jam buka yang tidak nyaman, dll.).

Informasi yang dikumpulkan melalui survei dampak dapat mencakup swapenilaian peserta atas keterampilan, pengetahuan, sikap, dan perilaku mereka, meskipun informasi ini tidak perlu menunjukkan dampaknya sendiri.

7.2.2 Struktur dan format survei

7.2.2.1 Umum

Sebelum memulai survei dampak, ruang lingkup dan tujuan proyek dan kelompok sasaran yang akan didekati sebaiknya ditentukan. Kemudian format dan isi survei dapat ditentukan.

Survei sebaiknya diuji sebelumnya dalam sampel populasi yang dimaksudkan. Harus dipertimbangkan bahwa kelompok pemustaka tertentu memiliki sensitivitas tertentu yang dapat memengaruhi respons dan laju respons. Dalam kuesioner tertulis, ruang yang cukup sebaiknya disediakan untuk jawaban yang akan direkam dan kemudian dikodekan untuk analisis.

Aturan umum untuk semua jenis survei pemustaka adalah bahwa kuesioner sebaiknya:

- a) pendek, idealnya selesai dalam 10 menit hingga 20 menit;
- b) terstruktur dengan jelas untuk tinjauan cepat, dengan pertanyaan mulai dari masalah umum ke masalah khusus;
- c) mudah digunakan, dengan pertanyaan pendek dan kategori jawaban yang jelas;
- d) ditulis dalam bahasa yang sesuai untuk kelompok sasaran survei;
- e) sangat anonim, sehingga jawaban peserta lebih terbuka dan jujur;
- f) dalam format yang menarik yang menyampaikan citra profesional.

7.2.2.2 Format dan presentasi

Information collected through impact surveys can include participants' self-assessment of their skills, knowledge, attitudes, and behaviour, although this information will not necessarily demonstrate impact on its own.

7.2.2 Structure and format of surveys

7.2.2.1 General

Before starting an impact survey, the scope and goals of the project and the target group to be approached should be defined. Then the format and contents of the survey can be determined accordingly.

The survey should be pre-tested in a sample of the population for which it is meant. It must be considered that certain user groups have particular sensitivities that might affect the responses and the response rate. In a written questionnaire, enough space should be provided for answers to be recorded and subsequently coded for analysis.

General rules for all types of user surveys are that the questionnaire should be:

- a) short, ideally completed in 10 min to 20 min;
- b) clearly structured for quick overview, with questions proceeding from general to specific issues;
- c) easy to use, with short questions and well-defined answer categories;
- d) written in appropriate language for the target group of the survey;
- e) strictly anonymous, so participants' answers are more open and honest;
- f) in an attractive format that conveys a professional image.

7.2.2.2 Format and presentation

Kuesioner dapat diberikan dalam berbagai format dan cara:

- a) mencetak kuesioner yang dibagikan di dalam atau di luar perpustakaan;
- b) mencetak kuesioner yang dikirim melalui pos ke semua atau sampel pemustaka terdaftar atau potensial;
- c) survei telepon dari sampel pemustaka terdaftar atau potensial (layak untuk kuesioner singkat);
- d) kuesioner daring yang dikirim melalui surat elektronik kepada semua atau sampel pemustaka terdaftar (atau potensial);
- e) survei daring yang disajikan di situs web perpustakaan, sering kali sehubungan dengan penggunaan layanan tertentu (katalog daring, jurnal elektronik).

Berbagai format dan metode distribusi semuanya memiliki kelebihan dan kekurangan. Format dan metode mana yang dipilih untuk survei tertentu akan bergantung pada sejumlah faktor, seperti populasi target, dan sumber daya yang tersedia untuk melakukan dan menganalisis survei. Desain dan struktur survei memiliki implikasi langsung untuk analisis.

Metode a), ketika dilakukan di dalam perpustakaan, dapat disusun untuk memberikan sampel acak sistematis, secara statistik setara dengan sampel acak sederhana. Metode a) ketika dilakukan di luar perpustakaan, dan metode e), adalah sampel kenyamanan, dan perawatan khusus diperlukan dalam interpretasi hasil. Metode b), c), dan d) masing-masing memerlukan kerangka sampling (yaitu daftar komprehensif) dari pemustaka terdaftar (atau populasi yang lebih luas, jika calon pemustaka harus dimasukkan) dari mana sampel acak dapat dipilih dalam berbagai cara sesuai dengan keadaan. Perpustakaan disarankan untuk berkonsultasi dengan ahli statistik, atau teks standar tentang teori dan praktik pengambilan sampel, saat merancang survei.

The questionnaires can be administered in different formats and ways:

- a) print questionnaires handed out in or outside the library;
- b) print questionnaires sent by mail to all or a sample of registered or potential users;
- c) telephone surveys of a sample of registered or potential users (feasible for short questionnaires);
- d) online questionnaires sent by electronic mail to all or a sample of registered (or potential) users;
- e) online surveys presented on the library's website, often in connection with the use of specified services (online catalogue, electronic journals).

The various formats and methods of distribution all have advantages and disadvantages. Which format and method are selected for any particular survey will depend on a number of factors, such as the target population, and the resources available to conduct and analyse the survey. The design and structure of a survey have direct implications for the analysis.

Method a), when conducted inside the library, can be structured to give a systematic random sample, statistically equivalent to a simple random sample. Method a) when conducted outside the library, and method e), are convenience samples, and particular care is required in the interpretation of the results. Methods b), c), and d) each require a sampling frame (i.e. comprehensive list) of registered users (or the wider population, if potential users are to be included) from which a random sample can be selected in a variety of ways to suit the circumstances. Libraries are advised to consult a statistician, or a standard text on the theory and practice of sampling, when designing a survey.

Di perpustakaan di mana sebagian besar pemustaka dapat memiliki akun email dan / atau akses Internet, survei daring dianggap sebagai metode yang paling tepat untuk mengambil sampel pengguna. Metode ini jauh lebih murah dan kurang memakan waktu daripada bekerja dengan kuesioner cetak di mana semua jawaban harus dimasukkan ke dalam program statistik. Namun khususnya di perpustakaan umum, responden untuk survei daring mungkin tidak mewakili populasi target total.

In libraries where most users can be expected to have an email account and/or Internet access, online surveys are considered to be the most appropriate method for capturing a sample of users. This method is much cheaper and less time-consuming than working with print questionnaires where all answers have to be entered into a statistical program. Especially in public libraries however, the respondents to an online survey might not be representative of the total target population.

7.2.2.3 Tingkat respon

Tingkat respons tertinggi ketika orang yang diwawancarai ditangani secara pribadi, yaitu ketika kuesioner dibagikan secara langsung dengan penjelasan tentang tujuan survei dan kemungkinan orang yang diwawancarai mengajukan pertanyaan saat menyelesaikan survei. Hal yang sama berlaku untuk survei telepon. Selain itu, kedua metode menghasilkan banyak informasi anekdotik yang juga dapat digunakan untuk analisis kualitatif. Kerugian dari kedua metode ini adalah bahwa responden mungkin dipengaruhi oleh staf atau oleh pewawancara telepon; metode ini juga membutuhkan sumber daya yang lebih besar dalam hal waktu staf.

7.2.2.3 Response rates

Response rates are highest when the interviewees are personally addressed, i.e. when questionnaires are distributed in person with an explanation of the survey goals and the possibility of interviewees asking questions while completing the survey. The same applies to telephone surveys. In addition, both methods yield much anecdotal information which may also be used for qualitative analysis. The disadvantage of both methods is that the respondents might be influenced by the staff or by the telephone interviewer; these methods also require greater resources in terms of staff time.

Insentif dapat meningkatkan tingkat respons tetapi tidak boleh terlalu besar karena orang mungkin mencoba untuk berpartisipasi lebih dari sekali.

Incentives can enhance response rates but must not be too large because people might try to participate more than once.

7.2.2.4 Sampel

Ukuran sampel sebaiknya cukup besar untuk memastikan pengembalian minimal 100 tanggapan dan hendaknya sangat berorientasi pada struktur sosial-demografis dari total populasi untuk mencapai hasil yang representatif. Minimal 400 tanggapan direkomendasikan untuk populasi besar. Ukuran sampel juga dapat dihitung dengan bantuan kalkulator ukuran sampel (mis. Layanan Statistik Nasional, Australia).

7.2.2.4 Samples

Sample sizes should be large enough to ensure a return of at least 100 responses and should be strongly orientated towards the socio-demographic structure of the total population to reach representative results. A minimum of 400 responses is recommended for large populations. Sample sizes can also be calculated with the help of sample size calculators (e.g. National Statistical Service, Australia).

7.2.3 Pengalaman satu kali - Pengalaman jangka panjang

Kuisisioner dapat menanyakan tentang pengalaman selama satu kunjungan khusus ke perpustakaan atau layanan daring-nya ("kunjungan terakhir Anda" - teknik insiden kritis) atau untuk pengalaman umum pengguna.

Bertanya hanya tentang satu kunjungan memiliki keuntungan yang dapat diingat oleh pemustaka dengan kurang lebih benar tentang apa yang terjadi. Kerugiannya adalah bahwa kunjungan tersebut mungkin termasuk sangat sedikit dari apa yang biasanya dilakukan orang tersebut di perpustakaan, dan bahwa efek pembelajaran dapat terjadi kemudian.

CONTOH 1 Contoh pertanyaan (pengalaman satu kali atau kejadian kritis):

- Apa yang Anda lakukan selama kunjungan perpustakaan Anda?
- Apakah Anda belajar sesuatu dalam kunjungan ini?
- Sudahkah Anda menikmati kunjungan?

Meminta pengalaman umum memiliki keuntungan mencakup periode waktu yang lebih lama dengan lebih banyak kegiatan dan efek. Kerugiannya adalah bahwa responden akan menandai banyak pilihan dalam kuesioner yang sesuai. Sebuah solusi dapat dengan meminta pemustaka untuk juga menandai tiga kegiatan perpustakaan favorit mereka dan tiga insiden dampak paling penting.

CONTOH 2 Contoh pertanyaan terbuka (pengalaman umum):

- Apa yang Anda lakukan ketika Anda mengunjungi perpustakaan?
- Apakah perpustakaan telah membantu Anda untuk melakukan yang lebih baik dalam studi Anda (sekolah, pekerjaan)?
- Sudahkah Anda mengembangkan keterampilan baru, mis. dalam pencarian informasi?

7.2.3 One time experience – Long-term experience

The questionnaire can ask about experience during one particular visit to the library or its online services ("your last visit" – critical incident technique) or for the user's general experience.

Asking only about one visit has the advantage that users remember more or less correctly what happened. The disadvantage is that the visit may have included very little of what the person usually does in the library, and that learning effects may come later.

EXAMPLE 1 Examples of questions (one-time experience or critical incident):

- What did you do during your library visit?
- Did you learn something in this visit?
- Have you enjoyed the visit?

Asking for the general experience has the advantage of covering a longer time period with more activities and effects. The disadvantage is that respondents will mark many options in the questionnaire as appropriate. A solution can be to ask users to additionally mark their three favourite library activities and the three most important incidences of impact.

EXAMPLE 2 Examples of open-ended questions (general experience):

- What do you do when you visit the library?
- Has the library helped you to do better in your studies (school, job)?
- Have you developed new skills, e.g. in information seeking?

7.2.4 Jenis pertanyaan**7.2.4 Types of questions****7.2.4.1 Pertanyaan fungsional****7.2.4.1 Functional questions**

7.2.4.1.1 Pertanyaan dalam survei dapat memiliki fungsi yang berbeda.

7.2.4.1.1 Questions in the survey can have different functions.

7.2.4.1.2 Pertanyaan filter digunakan untuk membatasi responden pada bagian-bagian dari kuesioner yang relevan bagi mereka.

7.2.4.1.2 Filter questions are used for restricting the respondents to those parts of the questionnaire that are relevant for them.

CONTOH**EXAMPLE**

Pertanyaan 1 Apakah Anda bekerja di ruang baca hari ini?

Question 1 Did you work in the reading-room today?

☐ Ya (Lanjutkan ke pertanyaan 2)

☐ Yes (Go to question 2)

☐ Tidak (Lanjutkan ke pertanyaan 3)

☐ No (Go to question 3)

Pertanyaan 2 Berapa lama Anda tinggal di ruang baca?

Question 2 How long did you stay in the reading-room?

☐ <2 jam

☐ < 2 h

☐ 2 hingga 5 jam

☐ 2 to 5 h

☐ > 5 jam

☐ > 5 h

Pertanyaan 3 Apakah Anda bekerja di pusat pembelajaran hari ini?

Question 3 Did you work in the learning centre today?

☐ Ya

☐ Yes

☐ Tidak

☐ No

7.2.4.1.3 Pertanyaan kontrol menguji masuk akal jawaban untuk pertanyaan lain. Mereka meminta konten yang sama atau terkait, tetapi ditulis dengan cara lain dan ditempatkan di berbagai bagian survei.

7.2.4.1.3 Control questions test the plausibility of the answers to another question. They ask for the same or related content, but are worded in another way and placed in different parts of the survey.

CONTOH**EXAMPLE**

Saya selalu belajar sesuatu yang baru ketika saya mengunjungi perpustakaan

I always learn something new when I visit the library

 sangat setuju / setuju / tidak setuju / sangat tidak setuju

 strongly agree/agree/disagree/strongly disagree

(Pertanyaan kontrol, ditempatkan kemudian dalam survei)

(Control question, placed later in the survey)

Saya tidak berpikir untuk menggunakan perpustakaan ketika saya menginginkan

I do not think of using the library when I want information

informasi

strongly agree/agree/disagree/strongly disagree

sangat setuju / setuju / tidak setuju / sangat tidak setuju

7.2.4.1.4 Pertanyaan corong digunakan untuk mendekati suatu topik dari masalah umum ke masalah khusus, menanyakan lebih banyak detail di setiap tingkat.

7.2.4.1.4 Funnel questions are used for approaching a topic from general to specific issues, asking more details at each level.

CONTOH 1

EXAMPLE 1

Seberapa puas Anda dengan situs web perpustakaan secara keseluruhan?

How satisfied are you with the library website overall?

Seberapa puas Anda dengan katalog daring?

How satisfied are you with the online catalogue?

Seberapa puas Anda dengan akses ke eBuku?

How satisfied are you with the access to eBooks?

CONTOH 2 (pertanyaan corong, pada saat yang sama menyaring pertanyaan):

EXAMPLE 2 (funnel questions, at the same time filter questions):

Pada kunjungan perpustakaan terakhir Anda, apakah Anda menghubungi meja referensi? Ya Tidak

At your last library visit, did you contact the reference desk? Yes/No

Jika Ya: Apakah Anda mendapat bantuan? Ya Tidak

If Yes: Did you get any help? Yes/No

If Yes: Did you learn anything new? Yes/No

Jika Ya: Apakah Anda mempelajari sesuatu yang baru? Ya Tidak

If Yes: What did you learn?

Jika Ya: Apa yang Anda pelajari?

7.2.4.2 Pertanyaan terbuka dan tertutup

7.2.4.2 Open and closed questions

7.2.4.2.1 Umum

7.2.4.2.1 General

Aspek kunci dalam desain kuesioner adalah bagaimana mengajukan pertanyaan kepada responden. Ada dua tipe dasar pertanyaan survei: terbuka dan tertutup. Tipe ketiga adalah campuran keduanya, umumnya menggabungkan pertanyaan tertutup dengan opsi jawaban bebas (mis. Di bawah "lainnya").

A key aspect in the questionnaire design is how to pose the questions to the respondent. There are two basic types of survey questions: open and closed. A third type is a mixture of both, generally combining closed questions with the option of free answers (e.g. under "other").

Biasanya, pertanyaan tertutup lebih mudah diselesaikan, juga lebih mudah dianalisis daripada yang terbuka. Campuran pertanyaan terbuka dan tertutup memanfaatkan kedua jenis ini.

Typically, closed questions are easier to complete, as well as easier to analyse than open ones. A mix of open and closed questions takes advantage of both types.

7.2.4.2.2 Pertanyaan-pertanyaan terbuka

Pertanyaan terbuka memungkinkan peserta untuk mengomunikasikan tayangan dan pendapat secara bebas, merespons dengan cara apa pun yang mereka pilih. Keuntungan dari pertanyaan terbuka adalah bahwa jawaban spontan dapat menghasilkan ide yang berbeda dari jawaban yang telah ditentukan dan mencakup bidang yang lebih luas. Kerugiannya adalah bahwa pemustaka mungkin tidak nyaman dengan menuliskan opini, atau survei mungkin terlihat terlalu memakan waktu untuk diisi.

7.2.4.2.3 Pertanyaan tertutup

Pertanyaan tertutup hanya mencakup serangkaian tanggapan terbatas yang telah ditentukan sebelumnya oleh penulis survei. Mereka mungkin menawarkan alternatif sederhana seperti 'Ya' atau 'Tidak', tetapi biasanya mengharuskan responden memilih jawaban yang paling berlaku di antara beberapa opsi (pilihan ganda), bahwa mereka menandai semua opsi yang berlaku, atau bahwa mereka menggunakan skala frekuensi, skala kepentingan, atau skala kesepakatan. Sangat penting bahwa pertanyaan tertutup bersifat menyeluruh (yaitu bahwa mereka mencakup seluruh rentang tanggapan yang mungkin).

CONTOH Contoh pertanyaan tertutup:

Seberapa sering Anda mengakses katalog daring perpustakaan?

(Tolong, tandai satu jawaban saja)

- harian
- mingguan
- lebih jarang
- tidak pernah

Setelah wawancara referensi Anda hari ini, seberapa yakin Anda sekarang menemukan bahan untuk tema Anda di katalog daring?

(Sama sekali tidak percaya diri 1 2 3 4 5 6 7 Sangat percaya diri)

Manakah dari hal-hal ini yang Anda lakukan

7.2.4.2.2 Open questions

Open questions allow participants to freely communicate impressions and opinions, responding in any way they choose.

The advantage of open questions is that spontaneous answers can produce ideas that are different from predefined answers and cover a broader field. The disadvantage is that users may not be comfortable with writing down opinions, or the survey may appear too time-consuming to complete.

7.2.4.2.3 Closed questions

Closed questions include only a limited array of responses which have been predetermined by the authors of the survey. They may offer simple alternatives such as 'Yes' or 'No', but usually require that the respondents choose the most applicable answer among several options (multiple choice), that they mark all the options that apply, or that they use a frequency scale, an importance scale, or an agreement scale. It is essential that closed questions are exhaustive (i.e. that they cover the entire range of possible responses).

EXAMPLE

Examples of closed questions:

How often do you access the library's online catalogue?

(Please, mark one answer only)

- daily
- weekly
- less often
- never

After your reference interview today, how confident are you now of finding materials for your themes in the online catalogue?

(Not at all confident 1 2 3 4 5 6 7 Extremely confident)

Which of these things did you do in your visit

dalam kunjungan Anda hari ini?

(Mohon, tandai semua yang berlaku)

- meminjam / mengembalikan buku
- Menggunakan komputer
- Baca koran atau majalah
- meminta informasi kepada staf perpustakaan
- menggunakan katalog
- lain-lain

Pertanyaan tertutup membutuhkan lebih banyak usaha ketika menyusun survei, tetapi penghitungan dan analisis hasilnya jauh lebih mudah daripada pertanyaan terbuka, karena jawabannya tidak meragukan, sebanding dan mudah untuk dinilai. Kekurangannya bisa berupa:

- tidak semua jawaban dapat diidentifikasi;
- terlalu banyak opsi, mis. lebih dari 8 opsi, membingungkan responden;
- bahwa responden mungkin bias oleh jawaban yang telah ditentukan.

Jika responden tidak terbiasa dengan subjek pertanyaan, mereka mungkin didorong untuk menandai jawaban secara acak karena mereka pikir mereka harus memilih satu. Untuk menghindari hal ini, jawaban alternatif sebaiknya ditawarkan seperti "tidak tahu", "ragu-ragu", "tidak berlaku" atau "tidak ada jawaban".

CONTOH Dalam dua tahun terakhir, apakah penggunaan layanan perpustakaan Anda meningkat?

- Iya
- tidak
- tidak tahu

7.2.4.2.4 pertanyaan "Campuran"

Pertanyaan-pertanyaan ini mencoba untuk menggabungkan keunggulan pertanyaan terbuka dan tertutup. Mereka menawarkan jawaban yang telah ditentukan tetapi menambahkan kategori yang memberikan kemungkinan tanggapan individu. Biasanya, kata-katanya adalah: "Lainnya (tolong definisikan / tolong jelaskan)".

today?

(Please, mark all that apply)

- borrowed/returned a book
- used the computers
- read a newspaper or magazine
- asked a member of staff for information
- used the catalogue
- something else

Closed questions need more effort when drafting a survey, but counting and analysis of the results are much easier than for open questions, as the answers are non-ambiguous, comparable and easy to score. Disadvantages can be:

- that not all possible answers have been identified;
- that too many options, e.g. more than 8 options, confuse the respondents;
- that the respondents may be biased by the predefined answers.

If the respondents are not familiar with the subject of a question, they might be instigated to mark an answer at random because they think they have to choose one. In order to avoid this, alternative answers should be offered such as "don't know", "undecided", "not applicable" or "no answer".

EXAMPLE In the past two years, has your use of the library's services increased?

- yes
- no
- I don't know

7.2.4.2.4 "Mixed" questions

These questions try to combine the advantages of open and closed questions. They offer predefined answers but add a category that gives the possibility of individual responses. Usually, the wording is: "Other (please define/please explain)".

CONTOH Mengapa Anda tidak belajar di perpustakaan? (Centang lebih dari satu kotak, jika ada)

- ☐ jarak jauh
- ☐ tidak ada transportasi yang nyaman
- ☐ jam buka tidak nyaman
- ☐ kursi tidak cukup
- ☐ terlalu berisik
- ☐ lainnya (jelaskan)

7.2.4.3 Penskalaan

7.2.4.3.1 Umum

Ada empat tipe dasar penskalaan data: skala nominal, ordinal, interval dan rasio. Pertanyaan skala nominal dan ordinal adalah jenis yang paling sering digunakan dalam survei perpustakaan.

7.2.4.3.2 Pertanyaan skala nominal

Pertanyaan yang menghasilkan data nominal, atau kategorikal, adalah pertanyaan yang meminta responden untuk memilih dari daftar kategori yang tidak diurutkan. Contoh sederhana termasuk pertanyaan tentang gender, atau yang membutuhkan jawaban ya / tidak.

CONTOH Contoh data nominal:

Sudahkah Anda menggunakan layanan perpustakaan digital baru?
ya / tidak / tidak tahu persis

Jenis layanan referensi apa yang Anda sukai?

Sudahkah Anda menggunakan layanan perpustakaan digital baru?

- tatap muka
- melalui email
- via chat-box
- lainnya
- tak dapat diterapkan

7.2.4.3.3 Pertanyaan berskala ordinal

EXAMPLE Why do you not study in the library? (Check more than one box, if applicable)

- ☐ long distance
- ☐ no convenient transportation
- ☐ opening hours not convenient
- ☐ not enough seats
- ☐ too noisy
- ☐ other (please explain)

7.2.4.3 Scaling

7.2.4.3.1 General

There are four basic types of data scaling: nominal, ordinal, interval and ratio scales. Nominal and ordinal scale questions are the types most frequently used in library surveys.

7.2.4.3.2 Nominal scale questions

Questions which produce nominal, or categorical, data are those which ask respondents to select from a list of unordered categories. Simple examples include questions concerning gender, or those requiring a yes/no response.

EXAMPLE Examples of nominal data:

Have you already used the new digital library service?
yes/no/don't know exactly

Which type of reference service do you prefer?

Have you already used the new digital library service?

- face-to-face
- via email
- via chat-box
- other
- not applicable

7.2.4.3.3 Ordinal scale questions

Pertanyaan-pertanyaan yang menghasilkan data ordinal umumnya adalah pertanyaan-pertanyaan yang mungkin memiliki respons yang jelas. Contohnya termasuk skala penilaian, dan frekuensi penggunaan layanan. Pertanyaan yang menanyakan responden untuk memberi peringkat pentingnya berbagai layanan juga menghasilkan data ordinal.

CONTOH 1

Berapa usia Anda saat ini? (Pilih satu)
Kurang dari 18, 18 hingga 29, 30 hingga 39, 40 hingga 49, 50 atau lebih

CONTOH 2 Contoh data peringkat

Mohon beri peringkat pentingnya layanan perpustakaan berikut untuk aktivitas Anda. (Silakan isi urutan peringkat Anda di tempat yang disediakan menggunakan angka 1 hingga 5, di mana 1 berarti paling penting bagi Anda dan 5 berarti paling tidak penting).

- ☐ Referensi
- ☐ Pencarian bibliografi
- ☐ Pinjaman antar perpustakaan
- ☐ Katalog daring
- ☐ Pinjaman, pinjaman, dan cadangan

Skala respons dapat memiliki sejumlah opsi ganjil (3, 5, 7, dll.) Atau genap (4, 6, dll.). Skala ganjil memiliki nilai tengah yang sering dipilih oleh responden yang ragu-ragu atau netral. Skala respons dengan jumlah respons genap dan tanpa pilihan tengah netral atau ragu-ragu memaksa responden untuk memutuskan apakah mereka lebih condong ke arah akhir skala yang disepakati atau tidak setuju untuk setiap item.

CONTOH 3 Contoh skala respons dengan jumlah opsi ganjil:

Seberapa penting Anda menganggap layanan daring untuk kesuksesan siswa? (Pilih satu):

Tidak terlalu penting 1 2 3 4 5 Sangat penting

Questions which produce ordinal data are generally those where the possible responses have an obvious order. Examples include rating scales, and frequency of use of services. Questions asking respondents to rank the importance of various services also produce ordinal data.

EXAMPLE 1

What is your current age? (select one)
Less than 18, 18 to 29, 30 to 39, 40 to 49, 50 or older

EXAMPLE 2 Example of ranked data

Please rank the importance of the following library services for your activities. (Please fill in your rank order in the spaces provided using the numbers 1 through 5, where 1 means most important to you and 5 means the least important).

- ☐ Reference
- ☐ Bibliographic searching
- ☐ Interlibrary lending
- ☐ Online catalogue
- ☐ Loan, borrow and reserve

Response scales can have either an odd (3, 5, 7, etc.) or an even (4, 6, etc.) number of options. The odd-numbered scales have a middle value that is often chosen by respondents that are undecided or neutral. Response scales with an even number of responses and no middle neutral or undecided choice force the respondents to decide whether they lean more towards the agree or disagree end of the scale for each item.

EXAMPLE 3 Example of a response scale with an odd number of options:

How important do you deem online services for students' success? (select one):

Not very important 1 2 3 4 5
Extremely important

CONTOH 4 Contoh skala respons dengan jumlah opsi genap:

Apakah pemendekan jam buka dibenarkan di luar jangka?

Sangat tidak setuju / tidak setuju / sedikit tidak setuju / sedikit setuju / setuju / sangat setuju

EXAMPLE 4 Example of a response scale with an even number of options:

Is the shortening of opening hours justifiable outside term?

Strongly disagree/disagree/slightly disagree/slightly agree/agree/strongly agree

7.2.4.3.4 pertanyaan skala Interval/rasio

Pertanyaan yang menghasilkan data interval adalah pertanyaan di mana kategori diurut, dan diberi jarak yang sama. Pertanyaan seperti itu jarang digunakan dalam survei perpustakaan. Pertanyaan penilaian tidak dianggap menghasilkan data skala interval karena tidak dapat diasumsikan bahwa perbedaan antara kategori adalah sama.

Pertanyaan yang menghasilkan data rasio adalah pertanyaan di mana responsnya numerik pada skala tetap dengan titik nol yang ditentukan. Contohnya termasuk usia dalam tahun, jarak yang ditempuh ke perpustakaan dalam km; waktu yang dihabiskan di ruang baca dalam jam.

Kedua jenis pertanyaan dapat dianalisis dengan menggunakan metode yang sama.

7.2.4.3.4 Interval/ratio scale questions

Questions which produce interval data are those where the categories are ordered, and equally spaced. Such questions are rarely used in library surveys. Rating questions are not considered to produce interval scale data as it cannot be assumed that the difference between the categories is equal.

Questions which produce ratio data are those where the responses are numeric on a fixed scale with a defined zero point. Examples include age in years, distance travelled to the library in km; time spent in the reading room in hours.

Both types of question can be analysed using the same methods.

7.2.5 Konten survei

7.2.5.1 Data demografis

Tujuan utama survei dampak adalah untuk mengumpulkan data tentang dampak perpustakaan seperti yang dirasakan oleh pengguna. Untuk mencapai tujuan ini, umumnya perlu memasukkan pertanyaan tentang latar belakang pemustaka dan penggunaan layanan perpustakaan yang mereka buat karena aspek-aspek ini penting untuk menafsirkan tanggapan tentang dampak yang dirasakan dengan benar.

Perpustakaan akademik dan perpustakaan umum melayani populasi yang berbeda. Untuk perpustakaan akademik, mahasiswa

7.2.5 Survey content

7.2.5.1 Demographic data

The main goal of an impact survey is to collect data about the library's impact as perceived by its users. To achieve this purpose, it is generally necessary to include questions about the users' background and the use they make of library services because these aspects are essential for correctly interpreting the responses about perceived impact.

Academic and public libraries serve different populations. For academic libraries, students at all levels from

di semua tingkatan dari sarjana hingga senior, dosen dan peneliti adalah kelompok sasaran utama. Mahasiswa berharap mendapatkan bantuan dalam belajar, memperoleh keterampilan, dan berhasil menyelesaikan studi mereka, sementara dosen mengharapkan bantuan dalam pengajaran dan penelitian. Program dan layanan perpustakaan umum melayani berbagai kelompok sasaran dari segala usia dan latar belakang profesional atau etnis yang berbeda, yang kebutuhan dan harapannya sangat bervariasi.

Dalam semua kasus, akan berguna untuk mendapatkan setidaknya informasi demografis dasar tentang pemustaka (kelompok umur, jenis kelamin), dan, jika mungkin, tambahan data yang lebih spesifik seperti status pemustaka (yaitu sarjana, pascasarjana, staf dosen) dan bidang studi atau penelitian dalam konteks perpustakaan akademik, atau kelompok etnis, bahasa, tingkat pendidikan atau pekerjaan pemustaka dalam konteks perpustakaan umum. Survei yang meminta informasi pribadi dari individu memerlukan persetujuan etis di sebagian besar institusi dan termasuk informasi demografis dalam survei akan memerlukan persetujuan lembaga atau otoritas pendanaan.

7.2.5.2 Pertanyaan tentang penggunaan perpustakaan

Layanan perpustakaan digunakan secara berbeda oleh pemustaka yang berbeda. Pemustaka juga dapat menggunakan layanan untuk lebih dari satu tujuan. Untuk memberi peringkat jawaban responden tentang dampak yang ia alami, perlu menghubungkan jawaban dengan data tentang niat dan praktik orang tersebut dalam menggunakan layanan perpustakaan, mis.:

- frekuensi kunjungan perpustakaan dan/atau penggunaan layanan daring;
- alasan untuk tidak menggunakan perpustakaan atau layanan yang ditentukan;
- Spektrum kegiatan ketika mengunjungi

undergraduate to senior, academic staff and researchers are the main target groups. Students expect to find help in learning, gaining skills, and successfully completing their study courses, while academic staff expects help in teaching and research. Public library programmes and services serve a wide variety of target groups of all ages and of different professional or ethnic backgrounds, whose needs and expectations vary extremely.

In all cases, it will be useful to get at least basic demographic information about the user (age group, gender), and, if possible, additional more specific data such as the user status (i.e. undergraduate, postgraduate, academic staff) and the subject of study or research in the context of academic libraries, or the user's ethnic group, language, educational level or occupation in the context of public libraries. Surveys soliciting personal information from individuals require ethical approval at most institutions and including demographic information in the survey will need the approval of the institution or funding authority

7.2.5.2 Questions about library use

Library services are used differently by different users. Users might also use a service for more than one purpose. For rating a respondent's answers about the impact he or she experienced, it is necessary to connect the answers with data about that person's intention and practices in using library services, e.g.:

- frequency of library visits and/or online services use;
- reasons for not using a specified library or service;
- spectrum of activities when visiting the library or its online services;

perpustakaan atau layanan daring-nya;
— kegiatan yang paling sering.

— the most frequent activities.

Kuesioner juga dapat menanyakan apakah responden telah meningkatkan penggunaan layanan perpustakaan selama periode waktu tertentu, mis. tahun terakhir.

The questionnaire could also ask whether respondents have increased their use of library services during a specified time period, e.g. the last year.

Pertanyaan lain adalah apakah pemustaka terbiasa pergi ke institusi lain dan sumber informasi (perpustakaan lain, media, internet, dll.) Untuk beberapa kegiatan/ layanan yang disebutkan dalam daftar. Hasil dari pertanyaan semacam itu dapat digunakan untuk perbandingan dengan pertanyaan tentang kemungkinan penggantian layanan perpustakaan (lihat 7.2.5.5).

Another question could be whether the user is accustomed to go to other institutions and information sources (other libraries, the media, the Internet, etc.) for some of the activities/services mentioned in the list. The results of such a question can be used for comparison with questions about the possible substitution of a library service (see 7.2.5.5).

Non-pemustaka dapat ditanyai pilihan lain mana yang lebih mereka sukai dari perpustakaan untuk tujuan seperti mencari informasi, belajar dan belajar, membaca koran dan majalah, atau menghadiri pelatihan terkait literasi dan literasi informasi.

Non-users could be asked which other options they prefer to libraries for purposes such as information seeking, learning and studying, reading newspapers and magazines, or attending training related to literacy and information literacy.

7.2.5.3 Pertanyaan dampak untuk perpustakaan akademik

7.2.5.3 Impact questions for academic libraries

Misi perpustakaan akademik adalah untuk mendukung pembelajaran, pengajaran dan penelitian dengan menyediakan akses ke informasi yang relevan, fasilitas yang memadai untuk penelitian dan studi dan fungsi bantuan dan bimbingan untuk pencarian informasi. Perpustakaan juga sebaiknya memajukan tujuan-tujuan lembaganya yang umumnya akan meningkatkan:

The mission of academic libraries is to support learning, teaching and research by providing access to relevant information, adequate facilities for research and study and help and guidance functions for information seeking. The library should also further the goals of its institution which will generally be to improve:

- a) rekrutmen dan retensi siswa;
- b) tingkat kelulusan;
- c) prestasi belajar siswa;
- d) kualitas pengajaran fakultas;
- e) produktivitas dan reputasi penelitian fakultas.

- a) recruitment and retention of students;
- b) graduation rates;
- c) students' learning achievement;
- d) teaching quality of the faculty;
- e) faculty research productivity and reputation.

Pertanyaan-pertanyaan dalam survei dampak hendaknya mempertimbangkan masalah-masalah ini. Pertanyaan sebaiknya membahas perolehan informasi

The questions in an impact survey should consider these issues. Questions should address the gain of information and knowledge, the acquisition of new skills,

dan pengetahuan, perolehan keterampilan baru, dan bantuan perpustakaan dalam studi dan penelitian dan dalam masalah profesi responden. Sangat penting untuk bertanya tentang waktu yang dihemat dengan menggunakan layanan perpustakaan, karena ini akan semakin memajukan dan mempercepat.

Pertanyaan lain dapat membahas masalah perpustakaan sebagai tempat untuk studi dan penelitian, dan juga sebagai tempat untuk kontak dan komunikasi.

CONTOH 1 Contoh pertanyaan untuk mahasiswa:

- Apakah perpustakaan membantu Anda melakukan ujian dengan lebih baik (mis. Dengan koleksi, oleh layanan referensi, dengan pelajaran pelatihan)?
- Apakah kuliah khusus (mis. seminar tahun pertama, kuliah intensif menulis) yang ditawarkan oleh perpustakaan membantu Anda dalam studi Anda?

CONTOH 2 Contoh pertanyaan untuk staf akademik/dosen:

- Apakah koleksi elektronik dan cetak perpustakaan membantu Anda saat Anda mempersiapkan publikasi, presentasi, atau aplikasi paten?
- Apakah perpustakaan membantu Anda menghemat waktu dalam penelitian?

CONTOH 3 Contoh pertanyaan untuk staf akademik tentang dampak pada siswa mereka:

- Apakah perpustakaan membantu mahasiswa Anda dalam studi mereka?
- Apakah mahasiswa yang sering menjadi pemustaka berprestasi lebih baik dalam ujian mereka?

7.2.5.4 Pertanyaan dampak untuk perpustakaan umum

Pengaruh perpustakaan umum, di samping dampaknya terhadap individu (keterampilan, pembelajaran, sikap, kesejahteraan), lebih dari semua dampak sosial, yaitu efek pada inklusi sosial, akses bebas ke informasi, keberhasilan profesional, masalah kesehatan, atau lokal

and the library's assistance in study and research and in issues of the respondent's profession. It is especially important to ask about time saved by using library services, as this will further and hasten success.

Other questions can address the issue of the library as place for study and research, and also as place for contacts and communication.

EXAMPLE 1 Examples of questions for students:

- Has the library helped you do better in examinations (e.g. by its collections, by the reference service, by training lessons)?
- Have the specialized courses (i.e. first year-seminars, writing-intensive courses) offered by the library helped you in your studies?

EXAMPLE 2 Examples of questions for academic staff:

- Do the library's electronic and print collections help you when you are preparing publications, presentations, or patent applications?
- Has the library helped you to save time in your research?

EXAMPLE 3 Examples of questions for academic staff regarding impact on their students:

- Did the library help your students in their studies?
- Do students who are frequent library users perform better in their examinations?

7.2.5.4 Impact questions for public libraries

The influence of public libraries, beside the impact on individuals (skills, learning, attitudes, well-being), concerns above all the social impact, namely the effect on social inclusion, free access to information, professional success, health issues, or local identity.

identitas.

Sebagian pertanyaan akan sama dengan perpustakaan akademis, tetapi kurang fokus pada studi dan penelitian daripada pada rekreasi, sekolah dan pembelajaran, informasi kesehatan, pencarian pekerjaan dan informasi untuk bisnis dan perdagangan. Seperti di perpustakaan akademik, penting untuk bertanya tentang waktu yang dihemat dengan menggunakan layanan perpustakaan, karena ini akan semakin dan mempercepat keberhasilan.

The questions will be partly the same as for academic libraries, but focus less on study and research than on recreation, school and learning, health information, job seeking and information for business and commerce. As in academic libraries, it is important to ask about the time saved by using library services, as this will further and quicken success.

Pertanyaan lain dapat membahas masalah perpustakaan sebagai tempat untuk belajar dan membaca, dan untuk kontak dan komunikasi.

Other questions can address the issue of the library as a place for learning and reading, and for contacts and communication.

CONTOH Contoh pertanyaan:

EXAMPLE Examples of questions:

- Sudahkah Anda menerima informasi bermanfaat untuk sekolah/pembelajaran?
- Sudahkah Anda menerima informasi bermanfaat untuk kesehatan dan kesejahteraan?
- Apakah perpustakaan membantu Anda melakukan lebih baik dalam pekerjaan Anda?
- Apakah perpustakaan membantu Anda menghemat waktu?
- Sudahkah Anda menikmati kunjungan?
- Pernahkah Anda mengalami perpustakaan sebagai tempat yang aman dan tenang untuk belajar dan membaca?

- Have you received helpful information for school/learning?
- Have you received helpful information for health and well-being?
- Has the library helped you to do better in your job?
- Has the library helped you to save time?
- Have you enjoyed the visit?
- Have you experienced the library as safe and quiet place for learning and reading?

Jika survei dampak tidak bertujuan untuk melayani seluruh populasi, tetapi pada kelompok tertentu, pertanyaannya sebaiknya terkait dengan kebutuhan dan kepentingan kelompok itu.

If the impact survey does not aim at the whole population to be served, but at a specific group, the questions should be related to the needs and interests of that group.

7.2.5.5 Pertanyaan tentang kemungkinan penggantian perpustakaan

7.2.5.5 Questions about the possible substitution of a library

Temuan dari pertanyaan dampak seperti yang dijelaskan di atas dapat divalidasi dengan meminta pendapat responden sebagai pengganti perpustakaan (atau untuk layanan perpustakaan yang ditentukan).

The findings of the impact questions as described above can be validated by asking for the respondent's opinion as to a substitute for the library (or for specified services of the library).

CONTOH Jika perpustakaan ini tidak ada, dapatkah Anda mendapatkan informasi dan bantuan yang sama di tempat lain?

EXAMPLE If this library did not exist, could you have got the same information and help elsewhere?

(Centang lebih dari satu kotak, jika ada)

- ☐ Dari perpustakaan lain?
- ☐ Dengan membeli bahan yang relevan?
- ☐ Melalui Internet?
- ☐ Dari staf pengajar, kolega, teman?
- ☐ Di media (koran, radio, televisi)?
- ☐ Mungkin, tetapi itu akan membutuhkan lebih banyak waktu dan usaha.
- ☐ Tidak, saya tidak berpikir saya akan mendapatkan informasi yang sama.

Pertanyaan seperti itu sebaiknya tidak memberi kesan bahwa perpustakaan akan ditutup.

Tujuan dari pertanyaan tersebut adalah untuk menunjukkan pentingnya dan mungkin tidak tergantikannya perpustakaan yang ditentukan untuk pemustaka individu.

7.3 Wawancara dan grup fokus

7.3.1 Umum

Pertanyaan lisan dilakukan dalam bentuk wawancara di mana informasi ditransfer dari orang yang diwawancarai ke pewawancara. Wawancara dapat dilakukan secara individu atau dengan kelompok, dan tatap muka, melalui telepon, atau melalui Internet. Wawancara biasanya ditangani oleh pewawancara atau moderator (untuk wawancara kelompok).

Metode interaktif ini dapat membahas subjek secara terperinci dan, berbeda dengan kuesioner tertulis atau penilaian sendiri, memberikan respons langsung terhadap pertanyaan. Di sisi lain wawancara umumnya lebih memakan waktu dan karena itu mahal daripada survei, terutama dalam wawancara tidak terstruktur di mana mungkin sulit untuk membuat kode jawaban. Alih-alih

(Check more than one box, if applicable)

- ☐ From another library?
- ☐ By purchasing relevant material?
- ☐ Via the Internet?
- ☐ From teaching staff, colleagues, friends?
- ☐ In the media (newspapers, radio, television)?
- ☐ Perhaps, but it would have taken more time and effort.
- ☐ No, I do not think I would have got the same information.

Such questions should not give the impression that the library is going to be closed.

The aim of such questions is to show the importance and perhaps irreplaceability of a specified library for an individual user.

7.3 Interviews and focus groups

7.3.1 General

Oral questioning is done in the form of interviews where information is transferred from the interviewee to an interviewer. Interviews may be conducted individually or with groups, and face-to-face, by telephone, or via the Internet. An interview is normally handled by an interviewer or moderator (for a group interview).

This interactive method can address a subject in detail and, in contrast to written questionnaires or self-assessment, provides immediate response to questions. On the other hand interviews are generally more time-consuming and therefore expensive than surveys, especially in unstructured interviews where it may be difficult to code the answers. Instead of conducting multiple

melakukan beberapa wawancara individu, wawancara kelompok dapat menghemat waktu.

individual interviews, group interviews can save time.

Wawancara dengan orang-orang yang bersedia didekati lebih dari sekali selama periode waktu tertentu disebut wawancara panel. Mereka dapat sangat berguna untuk mengidentifikasi dampak perpustakaan yang hanya menjadi terlihat seiring waktu.

Interviews with persons who are willing to be approached more than once over a specified time period are called panel interviews. They can be especially useful for identifying library impact that only becomes visible over time.

Pertimbangan etis dasar seperti persetujuan berdasarkan informasi dan hak orang yang diwawancarai untuk menarik diri sebaiknya dipastikan serta kerahasiaan informasi tentang peserta yang diperoleh selama wawancara.

Basic ethical considerations such as informed consent and the right of interviewees to withdraw should be ensured as well as the confidentiality of information about participants acquired during the interview.

7.3.2 Jenis wawancara

7.3.2 Types of interviews

7.3.2.1 Umum

7.3.2.1 General

Dalam hal pola tanya jawab, wawancara dibagi menjadi tiga jenis berikut:

In terms of questioning patterns, interviews are divided into the following three types:

- a) wawancara terstruktur (ditulis dengan pertanyaan yang telah ditentukan);
- b) wawancara tidak terstruktur (memberikan kebebasan pewawancara untuk mengeksplorasi topik);
- c) wawancara semi-terstruktur (sebagian pertanyaan sudah disiapkan sebelumnya).

- a) structured interviews (scripted with predetermined questions);
- b) unstructured interviews (giving interviewers freedom to explore topics);
- c) semi-structured interviews (questions are partially prepared in advance).

Teknik khusus adalah teknik insiden kritis (CIT) yang berfokus pada peristiwa dan pengalaman tertentu. Dapat digunakan untuk semua jenis wawancara yang disebutkan di atas.

A special technique is the critical incident technique (CIT) that focuses on a specific event and experience. It can be used for all types of interviews mentioned above.

7.3.2.2 Wawancara terstruktur

7.3.2.2 Structured interviews

Pertanyaan-pertanyaan dalam jenis wawancara ini telah ditentukan sebelumnya sebagai daftar terstandar. Daftar dapat menggunakan pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Untuk menghindari mempengaruhi orang yang diwawancarai, pewawancara sebaiknya menjaga kondisinya sama persis dalam setiap wawancara. Pertanyaan hendaknya ditanyakan dalam urutan dan susunan kata yang ditentukan, dan jika mungkin dengan

The questions in this type of interview are predetermined as a standardized list. The list may use both closed questions and open questions. In order to avoid influencing the interviewees, the interviewer should keep the conditions exactly the same in each interview. Questions should be asked in the defined sequence and wording, and if possible in the same tone of voice. Usually the questions are read by the interviewer, who

nada suara yang sama. Biasanya pertanyaan-pertanyaan tersebut dibaca oleh pewawancara, yang mencoba tampil netral dan untuk meminimalkan efek eksternal.

Keuntungan dari wawancara terstruktur adalah bahwa jawaban dari responden yang berbeda kurang lebih dapat dibandingkan. Tetapi metode ini tidak cocok untuk mengidentifikasi masalah baru di luar fokus kuesioner.

CONTOH Contoh pertanyaan:

- Apakah informasi yang Anda temukan membantu dalam penelitian Anda? (Ya/ Tidak)
- Apakah sumber perpustakaan yang Anda gunakan memengaruhi salah satu aspek perawatan pasien berikut untuk Anda: diagnosis, pilihan tes, pilihan obat, pilihan perawatan lain, lama tinggal di rumah sakit, nasihat yang diberikan kepada pasien, lainnya? (Pilih hanya satu jawaban dan tentukan dalam kasus 'lainnya')
- Sejauh mana Anda mengandalkan staf perpustakaan dalam menemukan informasi terkait bisnis yang Anda cari? (Sering –Kadang-kadang - Tidak Pernah)

7.3.2.3 Wawancara takterstruktur

Tujuan dan subjek wawancara sudah ditentukan sebelumnya, tetapi urutan dan kata-kata dari pertanyaan dapat diubah oleh pewawancara. Pewawancara sebaiknya memahami objek proyek wawancara. Pertanyaan terbuka sering digunakan. Jenis wawancara ini bertujuan untuk memperoleh karakteristik orang yang diwawancarai dengan sikap fleksibel dalam percakapan.

Keuntungan dari wawancara yang tidak terstruktur adalah mereka dapat mengidentifikasi sikap dan konsepsi orang yang diwawancarai secara rinci. Kerugiannya adalah metode ini padat karya, dan biasanya akan sulit untuk membuat kode dan menganalisis data yang dikumpulkan.

Untuk mendapatkan gambaran terperinci

tries to appear neutral and to minimize any external effects.

The advantage of structured interviews is that the answers of different respondents are more or less comparable. But this method is not suited to identifying new issues beyond the focus of the questionnaire.

EXAMPLE Examples of questions:

- Did the information you found help you in your research? (Yes/No)
- Did the library resources you used affect any of the following aspects of patient care for you: diagnosis, choice of tests, choice of drugs, choice of other treatment, length of hospital stay, advice given to patients, other? (Select only one answer and specify in the case of 'other')
- To what extent do you rely on the library staff in finding the business related information you seek? (Frequently –Occasionally – Never)

7.3.2.3 Unstructured interviews

The goal and subject of the interview are predetermined, but the sequence and wording of the questions can be changed by the interviewer. The interviewer should understand the object of the interviewing project. Open questions are frequently used. This type of interview aims to elicit interviewees' characteristics by flexible attitude in conversation.

The advantage of unstructured interviews is that they can identify attitudes and conceptions of interviewees in detail. The disadvantage is that the method is labour-intensive, and it will usually be difficult to code and analyse the collected data.

In order to obtain a detailed picture of an

tentang pengalaman orang yang diwawancarai, apa yang disebut 'wawancara naratif' juga dapat dilakukan, di mana peran pewawancara adalah terutama untuk mendorong orang yang diwawancarai untuk memilih dan menceritakan kisah-kisah yang relevan.

CONTOH Contoh pertanyaan yang diajukan selama wawancara naratif:

Pertama, bisakah Anda ceritakan tentang pengalaman baik atau buruk Anda di perpustakaan?

Kemudian, rumuskan pertanyaan dalam konteks individu:

- Apakah perpustakaan memberi Anda bantuan?
- Jika ya, bantuan apa?
- Apakah perpustakaan lokal Anda menyediakan media dan / atau layanan yang Anda butuhkan?
- Media dan / atau layanan apa yang ingin Anda temukan di perpustakaan setempat Anda?

7.3.2.4 Wawancara semiterstruktur

Dua jenis wawancara yang dijelaskan di atas menunjukkan karakteristik yang berlawanan. Dalam praktiknya campuran keduanya (yaitu wawancara semi-terstruktur) paling sering digunakan. Wawancara semi-terstruktur menanyakan pertanyaan yang telah ditentukan, tetapi memungkinkan pengulangan atau menjelaskan pertanyaan untuk mendorong orang yang diwawancarai untuk merespons. Ini mempertahankan struktur yang jelas dengan fleksibilitas yang signifikan. Pewawancara sebaiknya membuat catatan dari pertanyaan yang sebenarnya ditanyakan.

Wawancara semi terstruktur menggabungkan keunggulan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, tetapi fleksibilitas yang lebih besar dibandingkan dengan wawancara terstruktur juga akan melibatkan beban kerja yang lebih tinggi.

CONTOH Contoh pertanyaan:

interviewee's experience, so-called 'narrative interviews' can also be conducted, where the role of the interviewer is primarily to prompt the interviewee to select and tell the relevant stories.

EXAMPLE Examples of questions asked during a narrative interview:

First, could you tell me about your good or bad experience in libraries?

Then, formulate questions in the individual context:

- Did the library give you any help?
- If yes, what kind of help?
- Does your local library provide the media and/or services that you need?
- What media and/or services would you like to find at your local library?

7.3.2.4 Semi-structured interviews

The two types of interview described above show opposing characteristics. In practice a mixture of both (i.e. semi-structured interview) is most often used. A semi-structured interview asks the predetermined questions, but allows rephrasing or explaining of questions in order to prompt interviewees to respond. It maintains a clear structure with significant flexibility. The interviewer should make a note of the questions which were actually asked.

The semi-structured interview combines the advantages of the structured and the unstructured interview, but the greater flexibility in comparison to structured interviews will also involve a higher workload.

EXAMPLE Examples of questions:

- Apakah informasi yang Anda temukan membantu dalam penelitian Anda? (jawaban yang ditentukan sebelumnya)
- Tolong jelaskan apa yang Anda pelajari dari informasi itu? (jawaban terbuka)
- Apakah sumber daya elektronik perpustakaan penting atau marjinal untuk studi atau pekerjaan Anda? (jawaban yang ditentukan sebelumnya)
- Sumber daya elektronik apa yang penting untuk studi atau pekerjaan Anda? (jawaban terbuka)
- Apakah sumber daya perpustakaan yang Anda gunakan memengaruhi salah satu aspek perawatan pasien berikut untuk Anda: diagnosis, pilihan tes, pilihan obat, pilihan perawatan lain, lama tinggal di rumah sakit, nasihat yang diberikan kepada pasien, lainnya? (jawaban yang ditentukan sebelumnya)
- Sumber daya apa yang sebaiknya ditawarkan perpustakaan untuk perawatan pasien Anda? (jawaban terbuka)
- Did the information you found help you in your research? (predefined answer)
- Please describe what you learned from the information? (open answer)
- Are the library's electronic resources essential or marginal to your study or work? (predefined answer)
- What kind of electronic resources are essential for your study or work? (open answer)
- Did the library resources you used affect any of the following aspects of patient care for you: diagnosis, choice of tests, choice of drugs, choice of other treatment, length of hospital stay, advice given to patients, other? (predefined answer)
- What resources should the library offer for your patient care? (open answer)

7.3.2.5 Wawancara insiden penting

Wawancara menggunakan teknik insiden kritis (CIT) dikenal sebagai 'wawancara insiden kritis'. Teknik insiden kritis adalah pendekatan penelitian yang dirancang untuk menggambarkan aspek yang paling berkesan dari suatu peristiwa atau pengalaman dari responden. Responden diminta untuk mengingat suatu peristiwa tertentu dan menggambarkan pengalaman dan perasaan mereka terkait dengan peristiwa itu dari sudut pandang mereka sendiri dan dalam bahasa mereka sendiri.

CIT dapat digunakan dalam wawancara individu atau wawancara kelompok fokus

Keuntungan dari teknik ini ketika menilai dampak perpustakaan adalah wawasan langsung ke pengalaman individu dari kontak perpustakaan. Kerugiannya adalah bahwa pengkodean dan analisis data akan sulit dan memakan waktu.

CONTOH Contoh pertanyaan:

Di awal wawancara, ingatkan responden tentang kontak tertentu dengan layanan perpustakaan, mis. layanan referensi:

7.3.2.5 Critical incident interviews

Interviews employing the critical incident technique (CIT) are known as 'critical incident interviews'. The critical incident technique is a research approach designed to draw out the most memorable aspects of an event or experience from the respondents. Respondents are required to recall a specific event and describe their experience and feelings related to that event from their own viewpoint and in their own language.

CIT can be used in individual interviews or focus group interviews.

The advantage of this technique when assessing library impact is the direct insight into individual experiences of library contact. The disadvantage is that coding and analysing of the data will be difficult and time-consuming.

EXAMPLE Examples of questions:

At the start of the interview, remind respondents about a particular contact with a library service, e.g. reference service:

- Untuk tujuan apa Anda memerlukan informasi spesifik itu pada waktu itu? Mengapa Anda mencarinya di perpustakaan?

Kemudian:

- Informasi apa, jika ada, yang Anda dapatkan dengan bantuan layanan referensi? Mengapa ini bermanfaat?
- Apakah Anda menggunakan informasi yang diperoleh dalam kontak ini, dan jika demikian, apakah terjadi sesuatu sebagai akibatnya?

7.3.3 Wawancara individu atau kelompok

7.3.3.1 Wawancara individu

Wawancara individu biasanya dilakukan secara tatap muka. Sebagai tambahan, wawancara melalui telepon, konferensi video atau alat chatting daring / pesan instan dapat digunakan. Wawancara tatap muka atau video lebih disukai untuk pemahaman yang jelas tentang tanggapan non-verbal orang yang diwawancarai (gerakan atau ekspresi wajah). Individu disampel secara acak atau sengaja dari populasi yang ditargetkan (lihat 7.3.5).

Ketika merencanakan wawancara dengan non-pemustaka dan juga pemustaka yang sebenarnya, pendekatan survei jalan di kawasan berpenduduk bisa efektif, tetapi mungkin sulit bagi pewawancara untuk mencegah kandidat yang tepat.

CONTOH Contoh pertanyaan untuk non-pemustaka dalam survei jalan:

- Seberapa sering Anda mengunjungi perpustakaan setempat? (mengidentifikasi bukan pengguna)
- Apa yang menghambat Anda menggunakan perpustakaan lokal Anda?
- Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan perpustakaan lokal Anda?
- Layanan perpustakaan apa yang menurut Anda dapat bermanfaat bagi Anda?

7.3.3.2 Wawancara kelompok

- For what purpose did you need that specific information at that time? Why did you seek it in the library?

Then:

- What information, if any, did you get with the help of the reference service? Why was it useful?
- Did you use the information gained in this contact, and if so, did anything happen as a result?

7.3.3 Individual or group interviews

7.3.3.1 Individual interviews

An individual interview is usually conducted face-to-face. In addition interviews via telephone, video-conferencing or online chatting/instant messaging tools can be used. A face-to-face or video interview is preferable for clear understanding of the interviewee's non-verbal responses (gestures or facial expression). The individuals are sampled randomly or purposely from the targeted population (see 7.3.5).

When planning interviews with non-users as well as actual library users, a street survey approach in a populated area can be effective, but it may be difficult for the interviewer to intercept appropriate candidates.

EXAMPLE Examples of questions to non-users in a street survey:

- How often do you visit your local library? (identifying non-users)
- What discourages your using your local library?
- What would encourage you to use your local library?
- What library services do you think could be useful for you?

7.3.3.2 Group interviews

Teknik wawancara kelompok yang umum digunakan adalah wawancara kelompok nominal. Pertanyaan-pertanyaan diajukan kepada semua peserta (yang diwawancarai) secara bersamaan, dan semua diharapkan untuk menanggapi pertanyaan yang diajukan oleh moderator. Untuk menjaga interaksi pribadi pada tingkat minimum, prosedur menjawab yang terbatas termasuk menulis diam dapat digunakan. Untuk mencapai kesimpulan, jawaban kemudian dapat didiskusikan dan diprioritaskan satu per satu oleh kelompok. Wawancara kelompok juga dapat dilakukan dengan konferensi video dan dalam lingkungan berbasis web.

Keuntungan dari teknik kelompok nominal adalah:

- Ini dapat menghasilkan ide-ide yang dipertimbangkan dengan baik dengan memberikan waktu untuk refleksi.
- Partisipasi yang lebih merata di antara anggota kelompok akan dicapai.
- Pengaruh opini kelompok pada individu dapat dihindari sampai batas tertentu.
- Prioritas akhir dapat menghasilkan hasil yang jelas.

Kerugiannya adalah bahwa metode ini membuang kekayaan gagasan yang dihasilkan oleh interaksi para peserta. Kadang-kadang teknik ini dapat dikombinasikan dengan wawancara kelompok terarah (lihat 7.3.3.3).

CONTOH 1 Contoh prosedur untuk mengidentifikasi persepsi dampak perpustakaan:

- a) Pertanyaan terbuka tentang dampak perpustakaan diajukan kepada semua peserta; tanggapan tertulis dikumpulkan.
- b) Gagasan dalam tanggapan diklarifikasi dan digabung dalam diskusi kelompok.
- c) Setiap peserta kemudian diminta untuk mengevaluasi daftar tanggapan yang dikumpulkan secara individual dan memilih secara anonim untuk bentuk dampak yang paling penting.

CONTOH 2 Contoh pertanyaan:

A commonly used group interview technique is the nominal group interview. The questions are put to all participants (interviewees) simultaneously, and all are expected to respond to the question posed by the moderator. In order to keep personal interaction at a minimum level, a limited procedure of answering including silent writing can be employed. In order to achieve a conclusion, the answers can then be discussed and prioritized one by one by the group. Group interviews can also be conducted by videoconferencing and in a web-based environment.

Advantages of the nominal group technique are:

- It can produce well-considered ideas by giving time for reflection.
- A more equal participation among group members will be achieved.
- The influence of group opinion on the individual can be avoided to some extent.
- The final prioritization can lead to clear results.

The disadvantage is that the method dispenses with the richness of ideas generated by interaction of the participants.

Sometimes this technique can be combined with that of focus group interviews (see 7.3.3.3).

EXAMPLE 1 Example of a procedure for identifying the perception of library impacts:

- a) Open questions as to the impact of a library are put to all participants; the written responses are collected.
- b) The ideas in the responses are clarified and amalgamated in a group discussion.
- c) Each participant is then asked to evaluate the pooled list of responses individually and to vote anonymously for the most important forms of impact.

EXAMPLE 2 Examples of questions:

- Apa manfaat utama bagi Anda saat menggunakan perpustakaan kampus?
- Layanan apa dari perpustakaan ini yang Anda suka / tidak suka?
- Program perpustakaan apa yang berguna bagi Anda?

7.3.3.3 Wawancara / diskusi kelompok terfokus

7.3.3.3.1 Umum

Wawancara kelompok fokus adalah wawancara kelompok dalam bentuk diskusi di antara sejumlah kecil individu terpilih tentang topik yang diperkenalkan oleh moderator. Data dikumpulkan tidak hanya dari tanggapan peserta tetapi juga dari diskusi di antara mereka. Wawancara kelompok fokus secara eksplisit memanfaatkan dan mengandalkan interaksi kelompok. Dialog di antara para peserta menghasilkan liputan luas tentang suatu topik dan dapat menimbulkan pertanyaan tambahan.

Wawancara kelompok fokus virtual dapat dilakukan melalui diskusi yang dimediasi komputer. Mereka memiliki kekuatan (mis. Mudah untuk berkumpul dan mengumpulkan data) dan kelemahan (mis. Sulit untuk mendeteksi penipuan dan menjalin hubungan di antara para peserta). Wawancara kelompok fokus membutuhkan moderator (fasilitator) dan seseorang membuat catatan. Moderator sebaiknya dilatih dalam fasilitasi dan, jika staf perpustakaan, sebaiknya tidak diketahui peserta.

7.3.3.3.2 Topik wawancara kelompok fokus

Wawancara kelompok fokus tentang dampak perpustakaan dapat didiskusikan sebagai topik dasar:

- a) pendapat peserta tentang nilai umum perpustakaan (mis. perpustakaan sebagai tempat penelitian yang sunyi atau untuk pembelajaran anak-anak);
- b) manfaat yang dialami peserta ketika

- What are major benefits for you when using the college library?
- What services of this library do you like/dislike?
- What library programmes are useful for you?

7.3.3.3 Focus group interviews/discussions

7.3.3.3.1 General

Focus group interviews are group interviews in the form of a discussion among a small number of selected individuals on topics introduced by the moderator. Data are gathered not only from participants' responses but also from the discussion among them. Focus group interviews explicitly utilize and rely on group interactions. The dialogue among participants generates a broad coverage of a topic and can raise additional questions.

Virtual focus group interviews can be conducted via computer-mediated discussion. They have both strengths (e.g. easy to convene and gather data) and weaknesses (e.g. difficult to detect deceit and to establish rapport among participants). The focus group interview needs a moderator (facilitator) and someone taking notes. Moderators should be trained in facilitation and, if library staff, should not be known to the participants.

7.3.3.3.2 Topics of focus group interviews

Focus group interviews on library impact can discuss as basic topics:

- a) the participants' opinion of the general value of libraries (e.g. the library as place for quiet research or for children's learning);
- b) the benefits that participants

menggunakan layanan perpustakaan (mis. keterampilan baru dalam mencari informasi).

experienced when using library services (e.g. new skills in information seeking).

Topik pertama - nilai yang diasumsikan dari perpustakaan - dapat mencakup manfaat potensial langsung dan tidak langsung, jangka pendek dan jangka panjang. Pendapat non-pemustaka bisa menarik di sini. Topik kedua sebaiknya didiskusikan terutama oleh pemustaka aktual (atau mantan pengguna) dan berfokus pada pengalaman peserta sendiri (yang mungkin termasuk dampak tidak menguntungkan). Dampak yang diharapkan atau dialami dapat sangat bervariasi di antara kelompok fokus sesuai dengan latar belakang sosial atau pendidikan para peserta.

The first topic – assumed value of libraries – may include direct and indirect, short and long-term potential benefits. Non-users' opinions can be interesting here. The second topic should be mainly discussed by actual users (or former users) and focuses on the participants' own experiences (which might include non-beneficial impact). The expected or experienced impact can vary widely among focus groups according to the social or educational background of the participants.

Keuntungan dari wawancara kelompok fokus adalah bahwa mereka merangsang diskusi di antara para peserta dan dengan demikian memperoleh berbagai tanggapan. Kerugiannya adalah bahwa diskusi cenderung dipengaruhi oleh beberapa orang dominan dan dengan demikian menghasilkan keluaran yang bias.

The advantage of focus group interviews is that they stimulate the discussion among participants and thus obtain a wide range of responses. Their disadvantage is that the discussion tends to be influenced by a few dominant people and thus to generate biased outputs.

CONTOH 1 Contoh serangkaian pertanyaan (topik: nilai umum perpustakaan):

EXAMPLE 1 Example of a series of questions (topic: general value of libraries):

- a) Bagaimana Anda melihat peran pendidikan perpustakaan?
- b) Apakah menurut Anda perpustakaan dapat memengaruhi ekonomi di komunitas Anda?
- c) Dapatkah Anda menyarankan bagaimana perpustakaan dapat mendukung inklusi sosial?

- a) How do you see the educational role of libraries?
- b) Do you think that libraries can influence the economics in your community?
- c) Can you suggest how libraries could support social inclusion?

CONTOH 2 Contoh serangkaian pertanyaan (topik: pengalaman manfaat perpustakaan):

EXAMPLE 2 Example of a series of questions (topic: experience of library benefits):

- a) Untuk tujuan apa Anda biasanya mengunjungi perpustakaan? (Konfirmasikan jika perlu pada topik: tempat untuk membaca, tempat untuk menggunakan Internet, tempat untuk bertemu teman, dll.)
- b) Apa keuntungan (kerugian) yang Anda alami dalam menggunakan perpustakaan Anda?
- c) Apakah ada poin lain yang ingin Anda sampaikan terkait pengaruh perpustakaan terhadap pekerjaan, studi, atau kegiatan rekreasi Anda?

- a) For what purposes do you usually visit the library? (Prompt if necessary on topics: place to read, place to use the Internet, place to meet friends, etc.)
- b) What advantages (disadvantages) did you experience in using your library?
- c) Are there any other points that you would like to raise relating the influence of the library on your work, study or leisure pursuits?

7.3.4 Pilihan orang yang diwawancarai

Orang yang diwawancarai sebaiknya direkrut secara sistematis untuk mewakili beragam pemangku kepentingan dan / atau untuk mengatasi masalah tertentu. Uji coba pertanyaan wawancara akan mendukung pilihan ini.

Secara umum, orang yang akan diwawancarai akan dipilih yang memiliki pengalaman individu dan / atau pengetahuan umum tentang topik wawancara. Jika objek wawancara adalah untuk mengidentifikasi sikap umum terhadap perpustakaan, non-pemustaka dapat ditambahkan ke sampel.

Untuk wawancara kelompok fokus yang efektif, jumlah peserta sebaiknya tidak besar, lebih disukai antara enam dan 12 orang. Komposisi kelompok akan sangat penting bagi kelompok fokus di mana interaksi antara peserta sangat diperlukan. Harus ada keragaman yang cukup untuk mendorong diskusi, tetapi komposisi yang terlalu heterogen dapat menyebabkan konflik.

Kelompok sebaiknya dibentuk terlebih dahulu melalui undangan, menjelaskan tujuan dan waktu.

7.3.5 Keterampilan yang dibutuhkan dalam melakukan wawancara

Keberhasilan wawancara sangat bergantung pada kompetensi dan keahlian pewawancara atau moderator. Pewawancara atau moderator sebaiknya memiliki keterampilan dasar wawancara dan sebaiknya:

- mempertahankan sikap netral yang seimbang;
- merumuskan pertanyaan dengan jelas dan hati-hati;
- memastikan alur pertanyaan yang logis sehingga percakapan dapat berlanjut secara alami;
- Hindari pertanyaan yang terlalu rumit dan rumit.

7.3.4 Choice of interviewees

Interviewees should be systematically recruited in order to represent a broad variety of stakeholders and/or to address specific issues. A pilot test of the interview questions will support this choice.

Generally, interviewees will be chosen who have individual experiences and/or general knowledge about the interview topic. If the object of the interview is to identify the general attitude towards libraries, non-users may be added to the sample.

For effective focus group interviews, the number of participants should not be large, preferably between six and 12 persons. The composition of the group will be especially important for focus groups in which interaction between participants is indispensable. There has to be sufficient diversity to encourage discussion, but too heterogeneous composition may result in conflict.

A group should be set up in advance through invitation, clarifying purpose and time.

7.3.5 Required skills in conducting interviews

The success of interviews depends strongly on the competence and expertise of the interviewer or moderator. The interviewer or moderator should possess the basic skills of interviewing and should:

- maintain a balanced neutral attitude;
- formulate questions clearly and carefully;
- ensure a logical flow of the questions so that the conversation can proceed naturally;
- avoid leading and over-complex questions.

Jika pewawancara atau moderator adalah pakar luar, itu dapat membantu memastikan netralitas.

If the interviewer or moderator is an outside expert, that can help to ensure neutrality.

Untuk memfasilitasi proses komunikasi, disarankan untuk memulai dengan pertanyaan mudah yang ditargetkan untuk mendapatkan kepercayaan diri orang yang diwawancarai (mis. Bagaimana dengan layanan perpustakaan ini yang penting bagi Anda?). Ketika terlibat dalam wawancara mendalam, pewawancara perlu mengetahui latar belakang sosial dan sikap para peserta.

In order to facilitate the communication process, it is advisable to start with easy targeted questions to gain the interviewees' confidence (e.g. What about this library service is important to you?). When engaging in in-depth interviewing, interviewers need to know the social background and attitudes of the participants.

7.3.6 Merekam wawancara dan analisis data

7.3.6 Recording the interview and data analysis

Meskipun wawancara biasanya melibatkan sejumlah kecil peserta, mereka dapat menghasilkan sejumlah besar data. Oleh karena itu disarankan untuk merekam wawancara dengan perekam data dengan izin peserta dan menyalin data yang direkam nanti. Membuat catatan singkat dalam proses wawancara juga penting untuk menafsirkan data yang direkam. Ada metode seperti CAPI (Computer Aided Personal Interviewing) atau CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) untuk merekam wawancara.

Although interviews typically involve a small number of participants, they can yield a significant amount of data. Therefore it is advisable to record the interview by data recorder with the participants' permission and transcribe the recorded data later. Taking brief notes in the process of the interview is also essential for interpreting the recorded data. There are methods such as CAPI (Computer Aided Personal Interviewing) or CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) for recording interviews.

Segera setelah wawancara, moderator dan orang yang membuat catatan sebaiknya bertemu untuk membahas hasil.

Immediately after the interview, the moderator and the person taking notes should meet to discuss the results.

Langkah pertama dalam analisis data adalah mengelompokkan data dengan pengkodean. Topik khusus dapat diidentifikasi dan transkrip ditandai untuk menunjukkan kejadian. Kemudian analisis dilanjutkan ke pengorganisasian dan pengelompokan data seperti bersama untuk mengekstrak makna mereka, yang mengarah pada kesimpulan sementara. Sangat penting untuk mempertimbangkan perbedaan dalam sifat data. Data terstruktur dan tidak terstruktur mungkin memerlukan pendekatan yang berbeda.

The first step in data analysis is categorizing the data by coding. Specific topics can be identified and the transcripts marked up to show occurrence. Then the analysis proceeds to organizing and grouping like data together to extract their meaning, which leads to tentative conclusions. It is crucial to consider differences in the nature of data. Structured and unstructured data may need different approaches.

Perangkat lunak analisis data kualitatif menghubungkan data dan konsep melalui

Qualitative data analysis software links data and concepts through coding.

pengkodean.

7.4 Penilaian sendiri pengguna

7.4 Self-assessment of users

7.4.1 Umum

7.4.1 General

Penilaian diri dalam pengertian Standar Internasional ini adalah proses meninjau secara kritis kualitas keterampilan, pengetahuan, atau kepercayaan diri seseorang. Ini biasanya dilakukan melalui kuesioner berbasis kertas atau daring di mana beberapa atau semua pertanyaan mengharuskan responden untuk menilai diri mereka sendiri dalam skala.

Self-assessment in the sense of this International Standard is the process of critically reviewing the quality of one's own skills, knowledge, or confidence. This would normally be done through a paper-based or online questionnaire where some or all of the questions require respondents to rate themselves on a scale.

Penilaian diri dapat diterapkan sebagai latihan satu kali atau selama periode waktu tertentu.

Self-assessment can be applied as one-time exercise or over a period of time.

7.4.2 Penilaian diri digunakan untuk evaluasi dampak

7.4.2 Self-assessment used for impact evaluation

Penilaian diri pemustaka dapat menjadi metode yang efektif bagi perpustakaan untuk menunjukkan dampaknya, terutama yang berkaitan dengan hasil pelatihan pemustaka atau wawancara referensi. Penilaian sendiri dapat dioperasikan sebelum dan setelah kontak dengan kegiatan perpustakaan untuk menunjukkan pengaruh perpustakaan.

Self-assessment of library users can be an effective method for libraries to demonstrate their impact, especially with regard to the outcomes of user training or of reference interviews. Self-assessment can be operated before and after contact with library activities in order to show the library's influence.

Perpustakaan yang ingin menunjukkan dampak dari program literasi informasi dapat meminta peserta untuk mengisi kuesioner penilaian diri sebelum dan sesudah program. Para peserta diminta untuk menilai apa yang mereka pelajari dalam program dan sejauh mana mereka sekarang menguasai keterampilan tertentu. Dalam kebanyakan kasus, mereka dihadapkan dengan pernyataan yang telah ditentukan pada skala 5 poin (atau lainnya). Ketika hasil individu dikumpulkan, wawasan dapat diperoleh untuk tingkat kompetensi keseluruhan kelompok.

A library seeking to demonstrate the impact of an information literacy programme could require attendants to complete a self-assessment questionnaire both before and after the programme. The attendees are asked to assess what they learned in the programme and to what extent they now master certain skills. In most cases, they are confronted with predefined statements on a 5-point (or other) scale. When the results of individuals are collated, insights can be obtained as to overall levels of competency of the group.

Kuisisioner sederhana untuk penilaian sendiri tentang "keterampilan perpustakaan" pemustaka mungkin terlihat seperti ini:

A simple questionnaire for self-assessment of users' "library skills" might look like this:

CONTOH Silakan nilai kepercayaan diri Anda sebagai berikut (1 = tidak percaya diri, 5 = sangat percaya diri)

EXAMPLE Please rate your self-confidence as follows (1 = not confident, 5 = very confident)

1)	Using an online catalogue to look up books	1	2	3	4	5
2)	Finding books on the shelf using call numbers	1	2	3	4	5
3)	Using a database to find periodical articles	1	2	3	4	5
4)	Writing a correct citation in a bibliography	1	2	3	4	5
5)	Finding sources on a specific topic on the Internet	1	2	3	4	5
6)	Evaluating an Internet source (authority, bias)	1	2	3	4	5

1)	Menggunakan katalog daring untuk mencari buku	1	2	3	4	5
2)	Menemukan buku di rak menggunakan nomor panggilan	1	2	3	4	5
3)	Menggunakan database untuk menemukan artikel berkala	1	2	3	4	5
4)	Menulis kutipan yang benar dalam daftar pustaka	1	2	3	4	5
5)	Menemukan sumber pada topik tertentu di Internet	1	2	3	4	5
6)	Mengevaluasi sumber Internet (otoritas, bias)	1	2	3	4	5

Selain kuesioner penilaian diri, siswa juga dapat diminta untuk memperkirakan:

In addition to the self-assessment questionnaire, students could also be asked to estimate:

- dari sumber mana mereka memperoleh keahlian informasi mereka;
- apakah mereka mendapat manfaat dari pelatihan perpustakaan.

- from which sources they obtained their information expertise;
- whether they benefited from a library training.

Sebagian besar studi yang menggunakan penilaian diri untuk mengidentifikasi dampak perpustakaan telah berfokus pada keterampilan pencarian informasi dan penggunaan informasi yang sederhana seperti ditunjukkan dalam contoh di atas. Tetapi model juga telah dikembangkan untuk penilaian diri atas keterampilan dan pengetahuan yang lebih berbeda. Lihat Tabel 1.

Most studies using self-assessment for identifying library impact have focused on the simple skills of information seeking and information use as shown in the example above. But models have also been developed for the self-assessment of more differentiated skills and knowledge. See Table 1.

Tabel 1 - Contoh penilaian diri
(eLene-Teaching and Learning Center,

Table 1 — Example of self-assessment
(eLene-Teaching and Learning Centre,

2008)

2008)

Competence	Main question	Criteria	Self-assessment 5 = totally agree 1 = totally disagree
Managing information	Sort information found and make it searchable.	I record information and its sources in such a way that I can find it easily.	
		I organize information in such a way that I can use it easily (order, classify, store, add keywords).	
		I obtain and store text, data and media according to the rules that are formulated with the text, data and media.	
		I quote sources (text, data, images and sounds) in a correct way: I know the difference between paraphrasing - citing and copyright - creative commons.	

Kompetensi	Pertanyaan Utama	Kriteria	Penilaian-diri 5 = Sangat setuju 1 = sangat tidak setuju
Mengelola informasi	Mengurutkan informasi yang ditemukan dan membuatnya dapat dicari.	Saya mencatat informasi dan sumbernya sedemikian rupa sehingga saya dapat menemukannya dengan mudah.	
		Saya mengatur informasi sedemikian rupa sehingga saya dapat menggunakannya dengan mudah (memesan, mengklasifikasikan, menyimpan, menambahkan kata kunci).	
		Saya memperoleh dan menyimpan teks, data, dan media sesuai dengan aturan yang dirumuskan dengan teks, data, dan media.	
		Saya mengutip sumber (teks, data, gambar, dan suara)	

		dengan cara yang benar: Saya tahu perbedaan antara parafrase - mengutip dan hak cipta - creative commons.	
--	--	---	--

Penilaian sendiri dapat digunakan dari waktu ke waktu untuk grup yang sama, mis. murid dengan bentuk yang sama atau siswa dari istilah yang sama, sehingga efek jangka panjang dari pelatihan perpustakaan dan/atau penggunaan perpustakaan juga dapat diidentifikasi.

Self-assessment can be used over time for the same group, e.g. pupils of the same form or students of the same term, so that long-term effects of library training and/or library use can also be identified.

7.4.3 Keuntungan dan masalah penilaian diri

7.4.3 Advantages and problems of self-assessment

Metode ini sederhana untuk dikelola dan karenanya banyak digunakan. Keuntungan lain adalah penilaian diri dapat memberikan informasi yang tidak mudah ditentukan oleh metode lain, seperti berapa banyak usaha yang dihabiskan responden pada tugas-tugas mereka dalam kursus pelatihan, atau bagaimana mereka menilai tingkat kesulitan tugas.

The method is simple to administer and therefore widely used. Another advantage is that self-assessment may provide information that is not easily determined by other methods, such as how much effort respondents expended on their tasks in a training course, or how they rate the level of difficulty of the tasks.

Kelemahan dengan pendekatan ini adalah bahwa orang mungkin meremehkan atau melebih-lebihkan kompetensi atau kepercayaan diri mereka yang mengarah pada kurangnya akurasi dan konsistensi dalam tanggapan di seluruh kelompok. Skor dalam penilaian diri seringkali lebih tinggi daripada hasil ketika orang yang sama menjalani tes (Ross, 2006). Dalam sebuah proyek tahun 1991, yang membandingkan mahasiswa baru dan mahasiswa senior melalui tes dan penilaian diri, para senior menilai kompetensi mereka jauh lebih tinggi daripada siswa baru, tetapi tes menunjukkan "tidak ada tren dramatis dari kecakapan yang lebih tinggi" (Greer, Watson, Alom, 1991).

The weakness with the approach is that people might under- or overestimate their competencies or confidence leading to a lack of accuracy and consistency in responses across a group. The scores in self-assessment are often higher than the results when the same persons undergo a test (Ross, 2006). In a project of 1991, that compared freshmen and senior students by test and self-assessment, the seniors rated their competences much higher than the freshmen, but tests showed "no dramatic trend of higher proficiency" (Greer, Watson, Alom, 1991).

Masalah lain adalah bahwa responden mungkin menjawab apa yang menurut mereka seharusnya mereka katakan, yaitu bahwa mereka telah memperoleh keterampilan dan kompetensi baru melalui pelatihan perpustakaan.

Another problem is that respondents might answer what they think they are supposed to say, namely that they have acquired new skills and competences via the library's training.

Penilaian diri sebaiknya tidak digunakan sendiri-sendiri tetapi sebaiknya dikombinasikan dengan metode kualitatif lainnya seperti kelompok fokus atau wawancara semi-terstruktur. Hasil penilaian diri sendiri atas peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan kepercayaan diri pemustaka juga dapat divalidasi dengan tes.

Self-assessment should not be used singly but should be combined with other qualitative methods such as focus groups or semi-structured interviews. Results of self-assessment of users' gain in skills, knowledge and confidence can also be validated by tests.

7.5 Mengumpulkan bukti anekdotal

7.5 Collecting anecdotal evidence

7.5.1 Umum

7.5.1 General

Bukti anekdotal didasarkan pada anekdot atau cerita, yang diperoleh secara informal dari pengamatan dan pengalaman pribadi. Bukti belum dikumpulkan secara sistematis atau secara empiris diuji.

Anecdotal evidence is based on anecdotes or stories, obtained informally from personal observations and experiences. The evidence has not been collected systematically nor empirically tested.

Bukti anekdotal biasanya tidak dianggap sah secara ilmiah atau statistik, tetapi menunjukkan bidang untuk penyelidikan lebih lanjut dan dapat digunakan untuk mendukung dan menggambarkan hasil metode penelitian lainnya.

Anecdotal evidence is usually not considered scientifically or statistically valid, but it shows areas for further investigation and can be used for substantiating and illustrating results of other research methods.

7.5.2 Sumber untuk bukti anekdotal dampak perpustakaan

7.5.2 Sources for anecdotal evidence of library impact

Sumber-sumber berikut dapat digunakan untuk mengumpulkan bukti anekdotal di perpustakaan:

The following sources can be used for collecting anecdotal evidence in libraries:

- a) Komentar pengguna: Perpustakaan telah mengumpulkan pendapat pemustaka tentang layanan dan sumber daya perpustakaan dengan menawarkan peluang untuk komentar yang dijawab oleh staf perpustakaan. Apakah ini komentar cetak yang disimpan dalam kotak aktual atau daring yang dikirim melalui kotak virtual, pendapat pemustaka dapat berkisar dari keluhan layanan hingga apresiasi tentang bagaimana perpustakaan membantu mereka. Yang terakhir dapat memberikan bukti anekdotal positif dari dampak perpustakaan.
- b) Kuesioner: Pengumpulan anekdot yang sistematis dimungkinkan melalui kuesioner, jika kuesioner

- a) User comments: Libraries have collected user opinions on library services and resources by offering opportunities for comments which are answered by library staff. Whether these are print comments deposited in an actual box or online ones sent through a virtual box, user opinions can range from service complaints to appreciation of how the library helped them. The latter can provide positive anecdotal evidence of library impact.
- b) Questionnaires: A systematic collection of anecdotes is possible via questionnaires, if the questionnaire

memungkinkan jawaban bebas di bagian tertentu, atau jika di antara jawaban yang telah ditentukan untuk pertanyaan ada pilihan seperti "lain (tolong jelaskan)".

allows free answers in specified parts, or if among the predefined answers to a question there is an option such as "other (please explain)".

CONTOH 1 Contoh opsi tambahan untuk jawaban:

Apakah ada hal lain yang ingin Anda katakan tentang perpustakaan?

- "Saya tinggal di lingkungan itu; ketika saya punya waktu luang saya datang ke sini, dan saya selalu menemukan seseorang yang saya kenal. "
- "Datang ke perpustakaan saya bisa fokus pada pekerjaan saya, jadi saya bisa lebih cepat mempersiapkan ujian saya."

c) Wawancara: Dalam semua jenis wawancara, sebagian besar jawaban akan terdiri dari teks bebas yang dirumuskan oleh responden, meskipun mungkin ada jawaban "ya / tidak". Wawancara menghasilkan sejumlah besar cerita tentang pendapat dan / atau pengalaman responden. Jika diskusi kelompok berurusan dengan topik yang ditentukan, anekdot yang muncul dalam diskusi dapat menggambarkan berbagai aspek dari topik yang sama.

EXAMPLE 1 Example of additional options for answers:

Is there anything else you would like to say about the library?

- "I live in the neighbourhood; when I have a free hour I come here, and I always find someone I know."
- "Coming to the library I can focus on my work, so I can more quickly prepare for my exams."

c) Interviews: In all types of interviews, most answers will consist of free text formulated by the respondent, though there may be "yes/no"-answers. Interviews yield high numbers of stories about the respondents' opinions and/or experiences. If group discussions deal with a specified topic, the anecdotes emerging in the discussion can describe different aspects of the same topic.

CONTOH 2

Pertanyaan: Mengapa Anda mengunjungi perpustakaan ini?

- "Setiap malam saya jogging dari rumah ke perpustakaan, berhenti di sini sebentar untuk membaca sesuatu, lalu jogging pulang. Jika saya tidak memiliki tujuan yang menyenangkan, saya akan berhenti berlari!"
- "Bagi saya itu penting karena di sini saya dapat menemukan bantuan."
- "Saya pikir itu indah secara estetika: Saya menikmati kesempatan untuk bekerja di tempat yang begitu indah."

d) Anekdote yang diceritakan oleh staf perpustakaan: Anggota staf yang dipekerjakan secara langsung dalam layanan pemustaka (mis. layanan referensi, layanan pinjaman, pelatihan

EXAMPLE 2

Question: Why do you visit this library?

- "Every evening I jog from home to the library, stop here for a while to read something, then jog back home. If I hadn't such a pleasant destination, I would give up jogging!"
- "For me it's important because here I can find help."
- "I think it's aesthetically beautiful: I enjoy the opportunity to work in such a beautiful place."

d) Anecdotes told by library staff: Staff members directly employed in user services (e.g. reference service, lending services, user training) are asked to write down "stories" about positive and

pengguna) diminta untuk menuliskan "cerita" tentang hasil positif dan negatif dari kontak mereka dengan pengguna. Topik anekdot seperti itu biasanya akan terlalu beragam untuk tren menjadi tidak terlihat, tetapi pada kesempatan layanan baru atau modifikasi pengalaman dengan reaksi pemustaka mungkin cukup banyak untuk memungkinkan mengidentifikasi perubahan dalam sikap dan perilaku, meskipun reaksi dapat sangat berbeda.

negative outcome of their contacts with users. The topics of such anecdotes will usually be too diverse for trends to become visible, but on the occasion of a new or modified service the experiences with user reactions may be numerous enough to allow identifying changes in attitudes and behaviour, though the reactions can differ markedly.

CONTOH 3 Pengantar akses Internet di perpustakaan kecil di pedesaan: kisah-kisah yang diceritakan oleh staf

- "Seorang wanita yang memiliki sedikit pengalaman komputer dan tidak memiliki pengetahuan tentang Internet atau email ... Dia sangat tertarik dengan bordir mesin dan sekarang mencari di internet untuk pola bordir ..."
- "M. adalah seorang pengungsi dan berbicara sedikit bahasa Inggris - ia telah berada di Inggris hanya beberapa bulan. Dia menggunakan komputer untuk mengakses Internet sehingga dia dapat mengikuti acara di negaranya sendiri. Itu memberinya semangat untuk bisa membaca tentang berbagai hal dari rumah."

EXAMPLE 3 Introduction of Internet access in a small rural library: stories told by staff

- "A woman who had little computer experience and no knowledge of the Internet or email... She is very interested in machine embroidery and is now searching the Internet for embroidery patterns..."
- "M. is a refugee and speaks very little English – he has been in England for just a few months. He uses the computer to access the Internet so he can follow events in his own country. It gives him encouragement to be able to read about things from home."

7.5.3 Penggunaan bukti anekdot untuk penilaian dampak

7.5.3 The use of anecdotal evidence for impact assessment

7.5.3.1 Penataan

7.5.3.1 Structuring

Anekdot dan cerita yang dikoleksi pada awalnya merupakan konglomerasi laporan pribadi, panjang, bahasa, dan konten yang berbeda. Ketika dikumpulkan melalui jawaban bebas dalam kuesioner atau wawancara, cerita-cerita yang berkaitan dengan pertanyaan yang sama akan menunjukkan koherensi dengan subjek.

Collected anecdotes and stories are initially a conglomeration of personal reports, disparate in length, language and content. When collected via free answers in a questionnaire or an interview, the stories pertaining to the same question will show coherence as to subject.

Secara umum, koleksi anekdot perlu disusun dan dikelompokkan ke dalam kategori dampak yang representatif untuk membuat pola dalam data terlihat.

Generally, the collection of anecdotes needs to be structured and grouped into representative categories of impact in order to make patterns in the data visible.

Kategori yang memungkinkan untuk komentar gratis ke survei dampak:

Possible categories for free comments to an impact survey:

- a) perpustakaan sebagai tempat pertemuan dan komunikasi;
- b) dukungan untuk belajar dan belajar;
- c) inklusi sosial kelompok pinggiran;
- d) tempat yang aman dan menginspirasi untuk anak-anak.

Penataan seperti itu memungkinkan mengidentifikasi tren dalam pernyataan responden.

CONTOH Jika dari 50 jawaban anekdot dalam survei ada 30 yang menggambarkan pentingnya perpustakaan sebagai tempat yang tenang dan aman untuk membaca dan belajar, dapat diasumsikan bahwa aspek ini sangat berharga bagi responden.

7.5.3.2 Perbandingan dengan metode lain

Sementara teknik survei dan wawancara diakui sebagai metode dalam penelitian sosial kualitatif, bukti anekdot biasanya tidak dianggap sah secara ilmiah. Ini dapat digunakan sebagai sumber hipotesis untuk penyelidikan lebih lanjut dan untuk mendukung metode penelitian lainnya.

Keuntungan dari bukti anekdot adalah:

- kisah-kisah tersebut dapat membawa lebih banyak topik dan lebih banyak aspek dari suatu subyek daripada yang mungkin dibuat oleh perencana survei dan wawancara;
- pengalaman dan pendapat yang digambarkan dalam bentuk narasi akan memberikan gambaran yang lebih berwarna dan mengesankan daripada hasil dan tren yang dinyatakan dalam persentase.

Kerugian dari bukti anekdot adalah:

- pernyataan pada umumnya bahkan lebih bias daripada jawaban dalam survei dan wawancara, karena perspektifnya akan ditarik berlebihan dalam sebuah cerita atau anekdot;
- Sampel sering kali terlalu kecil untuk mengidentifikasi tren;
- sementara jawaban untuk pertanyaan

- a) the library as place for meeting and communication;
- b) support for learning and studying;
- c) social inclusion of fringe groups;
- d) safe and inspiring place for children.

Such structuring allows identifying trends in the respondents' statements.

EXAMPLE If of 50 anecdotal answers in a survey there are 30 describing the library's importance as quiet and safe place for reading and studying, it can be assumed that this aspect is very valuable for the respondents.

7.5.3.2 Comparison with other methods

While survey and interview techniques are acknowledged methods in qualitative social research, anecdotal evidence is usually not considered scientifically valid. It may be used as a source of hypotheses for further investigation and for supporting other research methods, however.

Advantages of anecdotal evidence are:

- the stories can bring in more topics and more aspects of a subject than the planners of surveys and interviews might have devised;
- experiences and opinions described in the form of narrations will give a more colourful and impressive picture than results and trends expressed in percentages.

Disadvantages of anecdotal evidence are:

- the statements are generally even more biased than answers in surveys and interviews, as the perspective will be overdrawn in a story or anecdote;
- samples are often too small for identifying trends;
- while answers to predefined questions are for the most part unambiguous, the

yang telah ditentukan sebagian besar tidak ambigu, informasi yang diberikan dalam anekdot mungkin disalah pahami, terutama karena kata-kata yang tidak konvensional.

information given in anecdotes may be misunderstood, especially due to unconventional wording.

Bukti anekdotal akan sangat berguna ketika digabung dengan metode yang dianggap sah secara ilmiah seperti hasil survei dan wawancara atau observasi dan tes. Deskripsi singkat, tajam dan animasi akan menggambarkan data dan bahkan bisa lebih meyakinkan daripada pernyataan statistik.

Anecdotal evidence will be especially useful when joined to methods that are considered scientifically valid such as results of surveys and interviews or of observation and tests. Short, pointed and animated descriptions will illustrate the data and can be even more convincing than statistical statements.

8 Bukti yang diamati

8 Observed evidence

8.1 Umum

8.1 General

Metode yang dikelompokkan dalam "bukti yang diamati" menggunakan pengamatan perilaku pemustaka selama kontak dengan layanan perpustakaan, termasuk pengamatan langsung oleh peneliti serta pengamatan oleh perangkat teknis, mis. melalui perekaman video atau analisis log. Pengamatan diri, yaitu pencatatan diri pemustaka atas perkembangan pembelajaran mereka, dimasukkan. Analisis kutipan dalam arti mengidentifikasi perubahan dalam perilaku kutipan setelah kontak perpustakaan disertakan.

The methods grouped under "observed evidence" employ observation of user behaviour during contact with library services, including direct observation by researchers as well as observation by technical devices, e.g. via video-recording or log analysis. Self-observation, that is users' self-recording of their learning developments, is included. Citation analysis in the sense of identifying changes in citation behaviour after library contact is included.

Perspektif lain berfokus pada tes, yang digunakan untuk mengidentifikasi peningkatan keterampilan dan kompetensi pada pemustaka setelah kontak perpustakaan, terutama setelah pelatihan literasi informasi.

Another perspective focuses on tests, used for identifying an increase of skills and competences in users after library contact, especially after information literacy training.

8.2 Pengamatan

8.2 Observation

8.2.1 Pengamatan terstruktur atau non-terstruktur

8.2.1 Structured or non-structured observation

Dalam pengamatan terstruktur, pengamat diberi jadwal yang menunjukkan apa yang harus dicari dalam perilaku subyek yang diselidiki dan cara merekam dan memberi kode pada pengamatan. Jadwal

In structured observation, the observer is provided with a schedule that shows what to look for in the investigated subjects' behaviour and how to record and code the observations. The observation schedule

pengamatan memastikan bahwa pengamatan dan pencatatan dilakukan secara sistematis.

Jadwal seperti itu tidak perlu besar, tetapi dapat dibatasi untuk data terbatas yang dikumpulkan dengan pengamatan pada titik waktu tertentu.

CONTOH Perpustakaan umum telah menggunakan media untuk mempromosikan layanan yang ditargetkan pada populasi penuturnya yang bukan penutur asli. Perpustakaan sekarang ingin tahu apakah ini telah mendorong lebih banyak orang dari populasi itu untuk datang ke perpustakaan. Perpustakaan menawarkan rak koran dengan koran dalam bahasa non-pribumi yang relevan dan sudut informasi dengan buku-buku dan brosur dalam bahasa yang sama. Dua kali sehari pada waktu yang ditentukan seorang anggota staf menghitung pengunjung yang membaca koran non-pribumi atau menelusuri buku dan brosur. Data menunjukkan peningkatan pengunjung di kedua area

Dalam pengamatan yang tidak terstruktur, hanya kerangka umum untuk penelitian yang diberikan dan pengamat mencatat data yang tampaknya relevan dengan subjek pengamatan.

8.2.2 Pengamatan partisipan atau non-partisipan

Dalam pengamatan partisipan, peneliti mengambil bagian dalam kegiatan kelompok atau komunitas yang sedang dipelajari untuk mengamati perilaku.

CONTOH Seorang anggota perpustakaan menghadiri kelas siswa, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang sejauh mana sumber daya perpustakaan dirujuk dan bagaimana sumber daya mendukung pembelajaran dan pengajaran.

Pengamatan non-partisipan berarti bahwa pengamat bukan bagian dari kelompok yang diamati, tetapi subyek mungkin tahu bahwa mereka sedang diamati. Dalam pengamatan non-partisipan, tugas juga dapat dilakukan dengan cara lain seperti penggunaan camcorder atau perekam video.

ensures that observation and recording are done systematically.

Such a schedule need not be large, but could be restricted to limited data collected by observation at specified points of time.

EXAMPLE A public library has used the media to promote services targeted at its population of non-native speakers. The library now wants to know whether this has encouraged more persons out of that population to come to the library. The library offers a newspaper rack with newspapers in the relevant non-native languages and an information corner with books and brochures in the same languages. Twice a day at specified times a staff member counts visitors reading the non-native newspapers or browsing the books and brochures. Data show an increase of visitors in both areas

In unstructured observation, only a general frame for the study is given and the observer records data that seems relevant to the subject of the observation.

8.2.2 Participant or non-participant observation

In participant observation, the researcher takes part in the activities of the group or community that is being studied in order to observe the behaviour.

EXAMPLE A library staff member attends student classes, to obtain a better understanding of the extent to which library resources are referred to and how the resources support learning and teaching.

Non-participant observation means that the observer is not part of the observed group, but the subjects may know that they are being observed. In non-participant observation the task can also be carried out by other means such as use of a camcorder or video recorder.

8.2.3 Pengamatan terbuka atau rahasia

Dalam pengamatan terbuka, subyek yang diamati sadar bahwa perilaku mereka sedang diamati, dan diskusi antara pengamat dan subyek didorong secara aktif. Ini mungkin menjadi kasus, misalnya, di mana pemustaka mendiskusikan bagaimana mereka melakukan tugas perpustakaan tertentu seperti mencari artikel jurnal.

Pengujian kegunaan juga merupakan bagian dari pengamatan terbuka karena melibatkan pembuatan daftar tugas yang diikuti peserta saat menggunakan produk atau layanan dan kemudian mengamati bagaimana mereka menyelesaikan tugas-tugas tersebut.

Masalah pengamatan terbuka adalah bahwa perilaku subyek mungkin dipengaruhi oleh pengetahuan yang diamati. Untuk memastikan hasil yang valid, perlu untuk menggunakan pengamatan terselubung atau tidak mencolok, di mana pengamat tidak membuat diri mereka diketahui, tetapi menonton dan / atau mendengarkan dan mencatat. Kamera dan alat perekam dapat digunakan untuk memastikan catatan akurat dari perilaku yang diamati, tetapi masalah perlindungan data dan persetujuan perlu dipertimbangkan.

CONTOH 1 Contoh pengamatan terbuka:

Situs web perpustakaan sedang dirancang ulang untuk memudahkan pemustaka menemukan informasi berdasarkan subjek. Peserta direkrut untuk tes kegunaan di situs web saat ini dan diminta untuk menjalani serangkaian prosedur untuk menemukan informasi tentang topik mereka. Staf perpustakaan merekam tindakan pemustaka dengan perangkat lunak dan kamera video, mencatat terutama di mana pemustaka mengalami kesulitan. Berdasarkan pengujian kegunaan, situs web dirancang ulang dan peserta kegunaan diberikan serangkaian prosedur yang sama untuk dicoba di situs yang direvisi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi lebih mudah ditemukan berdasarkan perubahan yang dilakukan (Norlin, 2002).

8.2.3 Open or covert observation

In open observation the observed subjects are aware that their behaviour is being observed, and discussion between the observer and subjects is actively encouraged. This might be the case, for example, where users discuss how they go about undertaking a particular library task such as searching for journal articles.

Usability testing also is part of open observation as it involves creating a list of tasks that participants follow when using a product or service and then observing how they accomplish those tasks.

The problem of open observation is that the subjects' behaviour might be influenced by the knowledge of being observed. In order to ensure valid results, it is expedient to use covert or unobtrusive observation, where observers do not make themselves known, but watch and/or listen and take notes. Cameras and recording devices may be used to ensure an accurate record of observed behaviour, but issues of data protection and consent need to be considered.

EXAMPLE 1 Example of open observation:

The library website is being redesigned to make it easier for users to find information by subject. Participants are recruited for a usability test on the current website and asked to go through a set of procedures to find information on their topic. Library staff record user actions with software and video cameras, noting especially where users experience difficulty. Based on usability testing, the website is redesigned and usability participants are given the same set of procedures to try on the revised site. The results show that the information is easier to find based on the changes made (Norlin, 2002).

CONTOH 2 Contoh observasi terselubung:

Catatan wawancara referensi antara pemustaka dan staf perpustakaan digunakan untuk mengidentifikasi apakah instruksi perpustakaan telah memengaruhi tingkat kesadaran dan pengetahuan pengguna. Sebelum setiap wawancara referensi, dipastikan apakah pemustaka telah memiliki instruksi perpustakaan atau tidak. Templat perlu dikembangkan untuk memastikan bahwa rekaman itu sistematis dan konsisten. Pertanyaan dan komentar pemustaka dengan instruksi perpustakaan menunjukkan tingkat literasi informasi yang lebih tinggi.

8.3 Analisis log

Analisis log dapat menggantikan pengamatan langsung pribadi dalam penggunaan sumber daya dan layanan elektronik. File log dapat berasal dari berbagai sistem dan komputer, mis. katalog daring, basis data, situs web perpustakaan, dan dapat mengungkapkan detail interaksi pemustaka / sistem seperti:

- nama domain pengguna;
- tanggal dan waktu transaksi;
- waktu yang dihabiskan dengan pencarian atau kunjungan;
- halaman yang dirujuk dan halaman yang dikunjungi;
- kata-kata dari pertanyaan pencarian;
- jumlah pencarian;
- penggunaan tautan;
- jumlah unduhan, dll.

File log juga dapat menunjukkan jalan memutar atau kegagalan dalam pencarian atau kesalahan tautan atau referensi.

Analisis log digunakan untuk pemustaka individu, tetapi hasilnya juga dapat dikumpulkan untuk suatu grup. Jika analisis log digunakan beberapa kali untuk kelompok tertentu, dimungkinkan untuk membandingkan perilaku pencarian dari waktu ke waktu dan untuk mengidentifikasi perbedaan dalam perilaku sebelum dan sesudah pelatihan perpustakaan atau setelah periode penggunaan perpustakaan.

EXAMPLE 2 Example of covert observation:

Records of reference interviews between library users and library staff are used for identifying whether library instruction has influenced the users' levels of awareness and knowledge. Before each reference interview it is ascertained whether the user has had a library instruction or not. Templates need to be developed to ensure that the recording is systematic and consistent. The questions and remarks of users with library instruction show a higher degree of information literacy.

Log analysis

Log analysis can replace personal direct observation in use of electronic resources and services. The log files can come from various systems and computers, e.g. online catalogues, databases, library websites, and can reveal details of the user/ system interaction such as:

- domain names of users;
- date and time of the transaction;
- time spent with the search or the visit;
- referred pages and pages visited;
- wording of search questions;
- number of searches;
- use of links;
- number of downloads, etc.

The log files can also show detours or failures in searching or misconstruction of links or references.

Log analysis is used for individual users, but results may also be aggregated for a group. If log analysis is used several times for a specified group, it may be possible to compare the searching behaviour over time and to identify differences in the behaviour before and after library training or after a period of library use.

Kelebihan dari metode ini adalah

- a) ~~bahwa itu lebih memakan waktu daripada pengamatan langsung~~ (bahwa hal itu lebih sedikit memakan waktu dari pada pengamatan langsung) meskipun ekstraksi dan interpretasi data dapat memakan waktu;
- b) tidak mengganggu.

Mungkin ada masalah dalam menggunakan data karena aturan perlindungan data, dan mungkin perlu untuk mendapatkan persetujuan dari pengguna, mis. dengan menambahkan pernyataan kerahasiaan dan meminta pemustaka untuk menekan tombol oke setelah membacanya.

8.4 Rekaman mandiri

Rekaman mandiri oleh pemustaka adalah alat penting untuk menunjukkan dampak perpustakaan. Pemustaka diminta untuk mencatat perilaku dan / atau sikap mereka dalam pencarian informasi dan penggunaan informasi selama periode waktu tertentu untuk melihat apakah perpustakaan memiliki dampak. Buku harian adalah metode yang biasa digunakan untuk merekam layanan, fasilitas, atau sumber daya tertentu yang telah digunakan subjek dan bagaimana perasaan mereka tentang hal ini. Penilaian kemudian dapat dilakukan apakah ada perubahan dalam pola penggunaan atau dalam sikap pemustaka sebagai hasil dari intervensi perpustakaan.

Buku harian dapat terstruktur, memberikan pedoman tentang apa yang sebaiknya diamati atau tidak terstruktur, menyerahkan pilihan subjek kepada penulis. Untuk mendorong keterlibatan peserta yang berkelanjutan, dan kemudahan analisis, desain yang baik dan tata letak yang jelas sangat penting.

CONTOH Contoh struktur buku harian untuk setiap hari (eVALUeD):

- aktivitas (Apa yang ingin Anda capai?);
- sumber daya atau layanan yang digunakan;
- hasil yang diperoleh (mis. Masalah yang ditemukan, artikel yang relevan ditemukan);
- langkah selanjutnya (mis. Apakah Anda

The advantages of this method are

- a) that it is less time-consuming than direct observation, though data extraction and interpretation can take some time;
- b) that it is unobtrusive.

There can be problems of using the data because of data protection rules, and it may be necessary to get consent from the users, e.g. by adding a confidentiality statement and asking the users to press an okay button after reading it.

8.4 Self-recording

Self-recording by users is an important tool for demonstrating library impact. Users are asked to record their behaviour and/or attitudes in information seeking and information use over a period of time in order to see whether the library has an impact. Diaries are the usual method for recording the particular services, facilities, or resources that subjects have used and how they felt about this. An assessment can then be made of whether there have been changes in patterns of use or in users' attitudes as a result of a library intervention.

The diary can be structured, giving a guideline to what should be observed, or unstructured, leaving the choice of subjects to the writer. To encourage continued participant engagement, and ease of analysis, good design and clear layout are essential.

EXAMPLE Example of a diary structure for each day (eVALUeD):

- activity (What were you trying to achieve?);
- resources or services used;
- results obtained (e.g. any problems encountered, relevant articles found);
- next steps (e.g. Do you need more

memerlukan informasi lebih lanjut?).

Swarekan pemustaka adalah metode pengumpulan data yang hemat biaya untuk menilai dampak perpustakaan. Kerugiannya adalah:

- Analisis data yang dikumpulkan biasanya akan padat karya.
- Mungkin sulit untuk merekrut pemustaka untuk partisipasi berkelanjutan, karena mereka mungkin menganggap rekaman itu melibatkan beban kerja yang signifikan.
- Hasilnya mungkin dianggap kurang objektif daripada pengamatan oleh pengamat netral.

8.5 Analisis kutipan

Analisis kutipan dalam makalah siswa atau disertasi doctoral telah digunakan untuk menilai dampak perpustakaan terhadap literasi informasi siswa. Metode ini bertujuan untuk menunjukkan perubahan perilaku kutipan setelah periode tertentu penggunaan perpustakaan atau setelah menghadiri program pelatihan informasi (lihat mis. Middleton, 2005; Tuñon dan Brydges, 2005). Penggunaan sumber-sumber ilmiah, alih-alih mengandalkan situs web terbuka, menunjukkan efektivitas pelatihan keterampilan informasi. Mengevaluasi jumlah dan ragam sumber yang digunakan oleh siswa yang telah atau belum menerima instruksi (atau sebelum dan sesudah instruksi) dapat memberikan bukti bahwa instruksi perpustakaan telah efektif dan bahwa perpustakaan telah berdampak pada pembelajaran siswa.

Kutipan dievaluasi tidak hanya untuk format publikasi, tahun publikasi, dan bahasa, tetapi juga untuk kualitas sumber daya yang dikutip. Biasanya, kualitas dinilai oleh keakuratan kutipan. Kriteria lain yang telah digunakan adalah:

- a) karakter ilmiah sumber daya (mis. kutipan dari jurnal yang ditinjau sejawat);
- b) ~~mata uang~~ kekinian dari sumber daya yang dikutip;
- c) persentase sumber daya elektronik

information?).

Self-recording of users is a cost-effective data collection method for assessing library impact. Disadvantages are:

- The analysis of the collected data will usually be work-intensive.
- It can be difficult to recruit users for a continued participation, as they might perceive the recording as involving a significant workload.
- The results might be regarded as less objective than observation by neutral observers.

8.5 Citation analysis

The analysis of citations in student papers or doctoral dissertations has been used for assessing the library's impact on the information literacy of students. The method aims at demonstrating changes in citation behaviour after a specified period of library use or after attending information training programmes (see e.g. Middleton, 2005; Tuñon and Brydges, 2005). The use of scholarly sources, rather than reliance on open websites, demonstrates the effectiveness of information skills training. Evaluating the number and variety of sources used by students who have or have not received instruction (or before and after instruction) can provide evidence that library instruction has been effective and that the library has had an impact on student learning.

Citations are evaluated not only as to publication format, year of publication, and language, but also as to the quality of the resources cited. Usually, quality is rated by the accuracy of the citation. Other criteria that have been used are:

- a) the scholarly character of the resources (e.g. citations from peer-reviewed journals);
- b) the currency of the resources cited;
- c) the percentage of electronic resources cited;

- yang dikutip;
- d) relevansi sumber daya untuk makalah (dinilai dalam kerjasama dengan staf akademik dari departemen siswa).

Metode ini memakan waktu, dan hasilnya mungkin tidak sah secara statistik. Keuntungannya adalah bahwa metode ini tidak mengganggu. Ini dapat digunakan sebagai pengganti tes, jika orang-orang tidak lagi tersedia, tetapi kertas-kertas itu.

CONTOH Dua bagian dari kelas yang sama dari siswa menerima sesi instruksi perpustakaan, sedangkan bagian ketiga dari kelas tidak. Bibliografi dari makalah siswa kemudian diperiksa untuk menentukan apakah jumlah dan jenis sumber yang dikutip berbeda antara kedua kelompok. Instruksi perpustakaan ditentukan untuk menjadi efektif, di mana siswa yang menerima instruksi perpustakaan secara signifikan lebih cenderung mengutip artikel jurnal dan sumber daya ilmiah lainnya daripada siswa yang tidak menerima instruksi perpustakaan (Hurst dan Leonard, 2007).

8.6 Menguji (pengujian) dampak pada pengetahuan dan keterampilan

8.6.1 Umum

Menguji (pengujian) perubahan dalam pengetahuan, kompetensi dan keterampilan pemustaka tentu saja merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam penilaian dampak pengamatan. Tes memiliki keunggulan yang pasti dibandingkan dengan metode yang dijelaskan sebelumnya:

- Mereka mudah dikumpulkan dan dianalisis dan karenanya hemat biaya.
- Ada banyak formulir standar yang dapat digunakan.
- Tingkat respons biasanya tinggi, terutama ketika tes ~~datang~~ dilakukan setelah program pelatihan.
- Hasilnya jelas dan tidak ambigu.

Sangat penting untuk penilaian dampak bahwa sebelum dan sesudah tes dalam layanan pelatihan dapat secara langsung mengidentifikasi dampak perpustakaan

- d) the relevance of the resources for the paper (assessed in cooperation with academic staff of the student's department).

The method is time-consuming, and the results may not be statistically valid. The advantage is that the method is unobtrusive. It can be used instead of tests, if the persons are no longer available, but the papers are.

EXAMPLE Two sections of the same class of students received a library instruction session, while the third section of the class did not. Bibliographies of the students' term papers were then examined to determine if the numbers and types of sources cited differed between the two groups. Library instruction was determined to be effective, in that students receiving library instruction were significantly more likely to cite journal articles and other scholarly resources than those students not receiving the library instruction (Hurst and Leonard, 2007).

8.6 Testing the impact on knowledge and skills

8.6.1 General

Testing changes in the knowledge, competencies and skills of library users is certainly the most-used method in observational impact assessment. Tests have definite advantages compared to the methods described before:

- They are easy to collect and to analyse and therefore cost-effective.
- There are numerous standardized forms that can be used.
- The response rate is usually high, especially when the test comes after a training programme.
- The results are clear and non-ambiguous.

It is especially important for impact assessment that pre- and post-tests in training services can directly identify an impact of the library on the attendees.

terhadap para peserta. Meskipun pengaruh lain mungkin telah berkontribusi, sangat mungkin bahwa keterampilan yang lebih tinggi dalam topik sesi pelatihan dapat dikaitkan dengan sesi itu.

Though other influences may have contributed, it is very probable that the higher skills in the topic of a training session can be attributed to that session.

8.6.2 Literasi informasi

8.6.2 Information literacy

8.6.2.1 Umum

8.6.2.1 General

Secara tradisional, perpustakaan mengajarkan para penggunanya "keterampilan perpustakaan", juga dikenal sebagai "instruksi bibliografi", sehingga pemustaka dapat menggunakan katalog secara efektif dan mengakses semua sumber daya di perpustakaan. Baru-baru ini, istilah-istilah tersebut telah digantikan oleh "literasi informasi" yang dipahami lebih luas daripada mengetahui bagaimana menggunakan perpustakaan, tetapi suatu aspek pembelajaran seumur hidup yang mengacu pada atribut orang yang dapat menemukan, menilai, dan gunakan informasi di mana pun lokasinya. Ini termasuk keterampilan untuk menggunakan teknologi informasi untuk mengakses dan ~~mengambil~~ menemukan kembali informasi.

Traditionally, libraries taught their users "library skills", also known as "bibliographic instruction", so that users could use the catalogue effectively and access all the resources in the library. More recently, such terms have been replaced by "information literacy" which is understood to be more wide-ranging than knowing how to use a library, but an aspect of lifelong learning that refers to attributes of people who are able to find, assess and use information wherever it may be located. This includes the skills for using information technology to access and retrieve information.

Tes terutama digunakan untuk menilai perubahan literasi informasi. Kursus untuk menanamkan keterampilan perpustakaan dan informasi adalah umum di semua jenis perpustakaan, terutama di perpustakaan akademik, tetapi semakin juga di perpustakaan sekolah, umum dan khusus. Pustakawan berupaya menunjukkan dampak pengajaran mereka dengan menunjukkan bahwa peserta telah memperoleh kompetensi informasi yang terukur dan kemampuan untuk menggunakan berbagai perpustakaan dan sumber daya lainnya.

Tests are primarily used for assessing changes in information literacy. Courses to inculcate library and information skills are common in all types of libraries, especially in academic libraries, but increasingly also in school, public and special libraries. Librarians attempt to demonstrate the impact of their teaching by showing that attendees have gained measurable information competencies and the ability to use a variety of library and other resources.

8.6.2.2 Standar literasi informasi

8.6.2.2 Information literacy standards

Sejumlah standar untuk literasi informasi telah dirumuskan. Mungkin yang paling terkenal dari ini, khusus untuk perpustakaan akademik, adalah ACRL (2000) yang menggambarkan siswa yang mampu membaca informasi dapat:

A number of standards for information literacy have been formulated. Possibly the best known of these, specifically for academic libraries, are those of ACRL (2000) which describe the information literate student as able to:

- menentukan sifat dan tingkat informasi yang dibutuhkan;
 - mengakses informasi yang diperlukan secara efektif dan efisien;
 - mengevaluasi informasi secara kritis;
 - menggunakan informasi secara efektif dan memahami masalah ekonomi, hukum, dan sosial di sekitar penggunaan informasi;
 - mengakses dan menggunakan informasi secara etis dan legal.
- determine the nature and extent of the information needed;
 - access needed information effectively and efficiently;
 - evaluate information critically;
 - use information effectively and understand the economic, legal, and social issues surrounding the use of information;
 - access and use information ethically and legally.

Standar ACRL juga memberikan indikator kinerja yang luas dan hasil yang disarankan untuk setiap standar, yang dapat digunakan dalam membangun instrumen pengujian. Perangkat standar terkenal lainnya adalah Kerangka Literasi Informasi Australia dan Selandia Baru (Bundy, 2004), dan Tujuh Pilar Literasi Informasi dari SCONUL (SCONUL, Seven Pillars).

The ACRL standards also provide extensive performance indicators and suggested outcomes for each standard, which could be used in constructing test instruments. Other well-known sets of standards are the Australian and New Zealand Information Literacy Framework (Bundy, 2004), and the Seven Pillars of Information Literacy from SCONUL (SCONUL, Seven Pillars).

Standar untuk perpustakaan sekolah juga tersedia, mis. standar Asosiasi Perpustakaan Sekolah Massachusetts (2009) dan Asosiasi Amerika untuk Pustakawan Sekolah (2007).

Standards for school libraries are also available, e.g. the standards of the Massachusetts School Library Association (2009) and of the American Association for School Librarians (2007).

8.6.2.3 Tes literasi informasi

Tes literasi informasi dikembangkan untuk mendapatkan bukti objektif sejauh mana keterampilan informasi diperoleh melalui instruksi perpustakaan. Tes dapat memiliki format berbeda; misalnya print-out atau kuesioner daring, diformat sebagai pertanyaan pilihan ganda atau memberikan contoh masalah untuk dipecahkan. Evaluasi pemustaka terhadap pelatihan, kepuasan mereka atau pendapat pribadi mereka tentang keterampilan informasi mereka sendiri, tidak dimasukkan.

8.6.2.3 Information literacy tests

Information literacy tests are developed to obtain objective evidence for the extent to which information skills were acquired through library instruction. Tests can have different formats; for example print-outs or online questionnaires, formatted as multiple choice questions or giving examples of problems to solve. Users' own evaluation of the training, their satisfaction or their personal opinion of their own information skills, are not included.

Untuk menilai apakah perubahan dalam keterampilan informasi disebabkan oleh pelatihan perpustakaan, penting jika memungkinkan untuk melakukan pra-tes serta post-tes untuk melihat apakah ada peningkatan yang terukur telah terjadi, dan untuk menguji perbedaan secara statistik untuk melihat apakah mereka dapat dianggap signifikan.

In order to assess whether changes in information skills are due to the library's training, it is important where possible to conduct pre-tests as well as post-tests to see whether any measurable improvement has taken place, and to test differences statistically to see if they may be regarded as significant.

8.6.3 Metode pengujian

8.6.3.1 Umum

Sejumlah pendekatan untuk menguji keterampilan dapat dibedakan. Pendekatan utama adalah:

- a) tes pilihan ganda (sering daring) tentang materi yang diajarkan (mis. pertanyaan benar atau salah; memilih jawaban yang benar dari daftar kemungkinan jawaban);
- b) evaluasi penggunaan dan ragam sumber daya yang digunakan dalam tugas penulisan subjek-spesifik, misalnya apakah orang yang diuji menggunakan makalah jurnal akademik dan sumber daya ilmiah lainnya, daripada sebagian besar situs web atau sumber daya non-peer-review;
- c) penilaian portofolio bukti yang menggambarkan penggunaan sumber daya informasi (mis. di mana portofolio berbagai contoh pekerjaan tertulis telah disimpan selama suatu periode dan kemudian dinilai);
- d) menganalisis dan menandai daftar referensi yang diproduksi untuk makalah atau tugas, menggunakan lembar skor atau rubrik (lihat 8.6.3.3.3).

8.6.3.2 Tes untuk keterampilan literasi informasi dasar

Keterampilan dasar adalah keterampilan yang lebih mudah ditanamkan seperti menemukan dan mengambil informasi dari katalog, database dan web, memilih istilah pencarian, dan mengenali contoh plagiarisme. Kelas besar di lembaga akademik sering diuji dengan kuis yang menilai pengetahuan siswa tentang perpustakaan dan sumber informasinya. Tes serupa juga telah dirancang untuk perpustakaan sekolah atau perpustakaan umum (mis. Peabody Institute Library of

8.6.3 Methods of testing

8.6.3.1 General

A number of approaches to testing skills can be discerned. The main approaches are:

- a) multiple choice tests (frequently online) about material taught (e.g. true or false questions; selecting the correct answer from a list of possible answers);
- b) evaluation of the use and variety of resources used in subject-specific writing tasks, for example whether the tested persons used academic journal papers and other scholarly resources, rather than mostly websites or non-peer-reviewed resources;
- c) assessment of portfolios of evidence depicting use of information resources (e.g. where portfolios of different examples of written work have been kept over a period and then assessed);
- d) analysing and marking the reference lists that are produced for term papers or assignments, using score sheets or rubrics (see 8.6.3.3.3).

8.6.3.2 Tests for basic information literacy skills

Basic skills are the more easily inculcated skills such as finding and retrieving information from catalogues, databases and the web, selecting search terms, and recognizing instances of plagiarism. Large classes in academic institutions are often tested with quizzes that assess students' knowledge of the library and its information resources. Similar tests have also been designed for school libraries or public libraries (e.g. Peabody Institute Library of Danvers). These tests are usually delivered

Danvers). Tes-tes ini biasanya disampaikan secara daring, tetapi mungkin juga berbasis kertas atau bahkan lisan.

Pertanyaan tes untuk menilai keterampilan dasar relatif mudah dibingkai dalam hal jawaban ya / tidak, atau dalam memilih jawaban yang benar dari daftar pilihan ganda. Tes ini memiliki banyak keunggulan:

- Mereka tidak padat karya.
- Tanda dapat dihitung secara otomatis.
- Hasilnya sebagian besar dapat diandalkan.
- Hasilnya mudah dibandingkan di antara kelas atau kelompok yang berbeda atau selama beberapa tahun.

8.6.3.3 Menilai kompetensi "tingkat tinggi"

8.6.3.3.1 Umum

Kompetensi literasi informasi "tingkat tinggi" untuk dapat mengevaluasi, mengatur dan menggunakan informasi, umumnya diajarkan di lembaga akademik. Mereka lebih sulit untuk diuji dan mungkin harus didekati melalui pengganti, seperti bibliografi siswa, portofolio dan karya tertulis lainnya, untuk menemukan bukti kemampuan untuk menggunakan sumber daya pengetahuan. Tugas-tugas seperti pembangunan bibliografi beranotasi pada topik-topik tertentu, menjelaskan mengapa item-item itu relevan, karenanya dapat digunakan untuk penilaian. Evaluasi khusus seperti tingkat dan kualitas penggunaan sumber daya informasi dalam esai yang ditulis pada mata pelajaran tertentu juga memberikan bukti kompetensi.

8.6.3.3.2 Portofolio

Penilaian tugas kompleks dapat dilihat sebagai "penilaian otentik" dari apa yang dapat dilakukan siswa daripada apa yang mereka ketahui. Penggunaan portofolio (sering elektronik atau e-portofolio) dari pekerjaan siswa karena itu berubah dari waktu ke waktu saat pembelajaran berlangsung, telah direkomendasikan sesuai untuk menilai perolehan

online, but may also be paper-based or even oral.

Test questions for assessing basic skills are relatively easily framed in terms of yes/no answers, or in selecting the correct answer from a multiple-choice list. These tests have many advantages:

- They are not labour-intensive.
- Marks can be calculated automatically.
- The results are to a large extent reliable.
- The results are easily comparable among different classes or groups or over a number of years.

8.6.3.3 Assessing "higher order" competencies

8.6.3.3.1 General

The "higher order" information literacy competencies of being able to evaluate, organize and use information, are generally taught in academic institutions. They are more difficult to test and may have to be approached through surrogates, such as students' bibliographies, portfolios and other written work, to find evidence of the ability to make use of knowledge resources. Assignments such as the construction of annotated bibliographies on particular topics, explaining why the items are relevant, can therefore be used for assessment. Specific evaluation such as the extent and quality of the use of information resources in essays written on specific subjects also gives evidence of competency.

8.6.3.3.2 Portfolios

The assessment of complex tasks may be seen as "authentic assessment" of what students can do rather than what they know. The use of portfolios (often electronic or e-portfolios) of student work as it changes over time while learning takes place, has been recommended as suitable for assessing information skills acquisition. The co-operation of subject teachers to

keterampilan informasi. Kerjasama guru mata pelajaran untuk menetapkan tugas yang sesuai untuk penilaian mungkin diperlukan. Standarisasi penilaian kemudian menjadi jauh lebih sulit, terutama jika sejumlah tutor dan kelas terlibat.

8.6.3.3.3 Penggunaan informasi dalam tugas tertulis

Rubrik penilaian, yang melibatkan konstruksi kisi penilaian yang secara jelas menyatakan tujuan pembelajaran (yang mungkin dipetakan dengan standar literasi informasi) dan hasil untuk berbagai tingkat pencapaian, dapat digunakan untuk menilai tugas penulisan. Rubrik sangat membantu siswa karena mereka dapat memahami apa yang diminta dari mereka, tetapi membangun dan menggunakannya membutuhkan banyak waktu dan tenaga, serta sulit untuk distandarisasi. Contoh rubrik sederhana yang dapat digunakan atau diadaptasi untuk menilai komponen literasi informasi dari tugas menulis diberikan pada Tabel 2:

Tabel 2 - Rubrik untuk menilai literasi informasi

assign tasks suitable for assessment may be required. Standardising the assessment then becomes much more difficult, especially if a number of tutors and classes are involved.

8.6.3.3.3 Use of information in writing tasks

Grading rubrics, which involve the construction of a scoring grid that clearly states the learning objectives (which might be mapped to information literacy standards) and outcomes for different levels of achievement, may be used to assess writing tasks. Rubrics are helpful to students as they are able to understand what is required of them, but constructing and using them are time consuming and labour-intensive, as well as difficult to standardize. An example of a simple rubric that may be used or adapted for assessing the information literacy components of writing tasks is given in Table 2:

Table 2 — Rubric for assessing information literacy

Learning objective	Inadequate	Satisfactory	Advanced
Understands research problem	Unable to articulate a research question.	Research question stated but not clearly or succinctly articulated.	Research question clearly and succinctly articulated.
Finds reputable information	Sources from web or popular press. Some may be irrelevant.	Uses one to three relevant scholarly resources.	Uses five or more relevant scholarly resources.
Synthesizes information and uses it for a specific purpose	Quotes sources directly without comment or evaluation. Irrelevant information included.	Synthesizes some ideas. Considers supportive or contradictory opinions to construct an argument.	Synthesizes main ideas, recognizing any that are biased or contradictory. Formulates an argument based on a variety of sources.

Cites sources correctly	Citation format not consistent or not conforming to recognized style.	Recognizable citation format with few errors.	Consistent citation format; no errors.
Avoids plagiarism	Not aware of plagiarism; some evidence of cutting and pasting or copying may be present.	Aware of plagiarism; no copying.	Aware of plagiarism; no copying.

Tujuan pembelajaran	Tidak memadai	Memuaskan	Advanced
Memahami masalah penelitian	Tidak dapat mengartikulasikan pertanyaan penelitian.	Pertanyaan penelitian dinyatakan tetapi tidak diartikulasikan dengan jelas atau ringkas.	Research question clearly and succinctly articulated.
Temukan informasi yang dapat dipercaya	Sumber dari web atau pers populer. Beberapa mungkin tidak relevan.	Menggunakan satu hingga tiga sumber daya ilmiah yang relevan.	Uses five or more relevant scholarly resources.
Mensintesis informasi dan menggunakannya untuk tujuan tertentu	Mengutip sumber langsung tanpa komentar atau evaluasi. Termasuk informasi yang tidak relevan.	Mensintesis beberapa ide. Mempertimbangkan pendapat yang mendukung atau bertentangan untuk membangun argumen.	Synthesizes main ideas, recognizing any that are biased or contradictory. Formulates an argument based on a variety of sources.
Mengutip sumber dengan benar	Format kutipan tidak konsisten atau tidak sesuai dengan gaya yang dikenal.	Format kutipan yang dapat dikenali dengan beberapa kesalahan.	Consistent citation format; no errors.
Hindari plagiarisme	Tidak menyadari plagiarisme; beberapa bukti memotong dan menempel atau menyalin mungkin ada.	Sadar akan plagiarisme; tidak ada penyalinan.	Aware of plagiarism; no copying.

8.6.3.4 Tes standar (terstandar)

Sejumlah tes literasi informasi standar telah dikembangkan untuk digunakan di berbagai lembaga terutama di Amerika Serikat dan

8.6.3.4 Standardized tests

A number of standardized information literacy tests have been developed for use in different institutions mainly in the United

mereka menghasilkan hasil yang memungkinkan lembaga untuk membandingkannya satu sama lain. Contoh dari tes standar adalah SAILS dari Kent State University (Project SAILS). Tes terstandarisasi tidak dapat dirancang untuk institusi atau situasi tertentu, dan menguji keterampilan dasar yang dapat diatasi dengan pertanyaan pilihan ganda.

Pembelajaran dan prestasi siswa di sekolah sering diuji oleh lembaga pendidikan di tingkat lokal, regional atau nasional. Tes terstandar ini dapat mencakup pertanyaan yang tidak secara spesifik terkait dengan layanan dan program perpustakaan, tetapi mungkin menguji banyak kompetensi literasi informasi yang dapat berfungsi sebagai indikator dampak program pengajaran dan pembelajaran perpustakaan. Prestasi siswa di satu sekolah atau kabupaten dapat dibandingkan dengan yang lain. Di sekolah-sekolah di mana semua atau sebagian besar peserta didik dapat menjawab pertanyaan terkait perpustakaan dengan benar, skor mereka dapat digunakan untuk menunjukkan dampak biaya pendidikan literasi informasi di perpustakaan sekolah.

CONTOH Contoh pertanyaan uji standar:

Manakah dari pernyataan berikut ini yang benar dan yang salah tentang katalog perpustakaan?

- Ini memberi tahu Anda buku mana yang ada di perpustakaan.
- Katalog hanya memiliki informasi tentang bahan cetak.
- Ini memberitahu Anda cara mencari di World Wide Web.
- Ini daftar judul artikel di jurnal.
- Ini memberi tahu Anda di mana menemukan buku di perpustakaan.

8.6.4 Masalah tes

Karena tes sering dirancang untuk memfasilitasi penilaian atau penilaian, tes cenderung berfokus pada keterampilan terukur yang mungkin lebih mudah diukur, tetapi juga lebih mudah dikuasai. Tes semacam itu cenderung kurang

States and they produce results that enable institutions to compare them with one another. An example of a standardized test is SAILS from Kent State University (Project SAILS). Standardized tests cannot be tailored for specific institutions or situations, and test mainly basic skills that can be addressed with multiple choice questions.

Student learning and achievement in schools is often tested by educational agencies at the local, regional or national levels. These standardized tests may include questions that are not specifically related to library services and programmes, but might nevertheless test many of the information literacy competencies which can serve as indicators of the impact of library teaching and learning programmes. Student achievement at one school or district can be compared with others. In schools where all or most learners are able to answer library-related questions correctly, their scores may be used to indicate the impact of the information literacy tuition in the school library.

EXAMPLE Example of a standardized test question:

Which of the following statements are true and which false about the library catalogue?

- It tells you which books are in the library.
- The catalogue only has information about printed materials.
- It tells you how to search the World Wide Web.
- It lists the titles of articles in journals.
- — It tells you where to find books in the library.

8.6.4 Problems of tests

As tests are often designed to facilitate marking or grading, they tend to focus on quantifiable skills that may be easier to measure, but also easier to master. Such tests tend to be less indicative of real learning. Fairly simple tasks such as

menunjukkan pembelajaran yang sebenarnya. Tugas yang cukup sederhana seperti mengatur buku dalam urutan rak, memilih istilah pencarian yang sesuai dari daftar, atau memilih kutipan yang benar, mudah untuk ditandai, tetapi tidak memberikan banyak wawasan tentang jenis kompetensi literasi informasi yang diperlukan untuk memilih secara efektif, mengevaluasi dan menggunakan informasi. Karena itu mereka mungkin tidak mengukur kemampuan berpikir tingkat tinggi seseorang secara memadai, atau menunjukkan kemampuan untuk menerapkan dan menggunakan informasi untuk tugas mereka sendiri.

arranging books in shelf-order, choosing appropriate search terms from a list, or selecting a correct citation, are easy to mark, but do not give much insight into the kinds of information literacy competencies that are needed for effectively choosing, evaluating and using information. They might therefore not adequately measure a person's higher level thinking skills, or demonstrate the ability to apply and use information for their own tasks.

Hasil tes sendiri tidak selalu menunjukkan dampak perpustakaan. Untuk menunjukkan dampak, perlu untuk dapat menunjukkan bahwa instruksi telah membuat beberapa perbedaan, misalnya, bahwa hasil tes setelah pengajaran literasi informasi meningkat secara signifikan dari hasil yang diperoleh sebelum pengajaran dimulai.

Test results on their own do not necessarily demonstrate library impact. In order to demonstrate impact, it is necessary to be able to show that the instruction has made some difference, for example, that results of tests after information literacy teaching are significantly improved from results obtained before the teaching started.

8.6.5 Gunakan (Menggunakan) hasil tes

8.6.5 Use of test results

Bukti dampak perpustakaan yang dapat diperlihatkan terhadap pembelajaran dapat digunakan sebagai indikator kuat nilai perpustakaan. Saat ini ada sedikit konsensus tentang bagaimana hasil penilaian akan dilaksanakan, sehingga banyak lembaga masih merancang modul dan tes pengajaran mereka sendiri. Hasil tes tersebut dapat dibandingkan selama beberapa tahun di lembaga yang sama, tetapi mereka tidak dapat dibandingkan dengan lembaga lain di mana keadaan dan instrumen tes berbeda-beda.

Demonstrable evidence of libraries' impact on learning can be used as a powerful indicator of the value of libraries. At present there is little consensus on how assessment results are to be implemented, so that many institutions are still designing their own teaching modules and tests. The results of such tests may be comparable over a number of years at the same institution, but they are not comparable with other institutions where circumstances and test instruments vary.

Hasil tes dapat menunjukkan kelemahan dalam terminologi, dalam tingkat pengujian (terlalu mudah atau terlalu sulit) atau dalam jumlah materi yang dipelajari. Mereka dapat menunjukkan perlunya perbaikan dalam metode pengajaran atau instrumen itu sendiri. Penyebaran hasil tes kepada pustakawan lain atau kepada guru mata pelajaran dapat mengarah pada kolaborasi lebih lanjut, baik dengan kolega maupun dengan fakultas.

Results of tests could show up flaws in terminology, in levels of testing (too easy or too difficult) or in amount of material learnt. They can indicate the need for improvements in methods of instruction or of the instruments themselves. Dissemination of test results to other librarians or to subject teachers can lead to further collaboration, both with colleagues and with faculty.

Penilaian dapat digunakan untuk menunjukkan kepada orang tua bahwa perpustakaan menambah nilai pada salah satu tujuan utama lembaga, yaitu peningkatan pembelajaran. Bukti sederhana dapat terdiri dari jumlah peserta di kelas, atau konten kelas, hingga hasil yang lebih bermakna dari instrumen tes yang dibangun dengan hati-hati yang menunjukkan peningkatan terukur dalam rangkaian keterampilan khusus yang dibutuhkan oleh siswa yang berhasil.

Assessments may be used to demonstrate to the parent body that the library is adding value to one of the institution's main goals, the improvement of learning. Simple evidence might consist of the numbers of participants in classes, or the class content, to the more meaningful results of carefully constructed test instruments which show measureable improvements in specific skill-sets that successful students require.

9 Menggabungkan metode untuk menilai dampak perpustakaan

9 Combining methods for assessing library impact

9.1 Menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif

9.1 Combining qualitative and quantitative data

Menggabungkan metode dapat mencakup menggunakan data kualitatif dan kuantitatif atau menggunakan beberapa metode untuk bekerja dengan salah satu dari itu. Sebuah penelitian yang menggunakan data kuantitatif dan kualitatif mungkin termasuk hasil tes, nilai siswa, temuan wawancara, dan penilaian diri.

Combining methods can include using both qualitative and quantitative data or employing multiple methods to work with either one of those. A study using quantitative and qualitative data might for instance include test results, students' grades, interview findings, and self-assessment.

Pendekatan kuantitatif melibatkan, misalnya, penambangan data dan analisis statistik sejumlah besar kasus untuk mengidentifikasi pola lintas sub-kelompok dan variabel yang berbeda. Pendekatan kuantitatif yang efektif untuk menilai dampak, misalnya, membandingkan data penggunaan perpustakaan dengan data individu dan kelembagaan yang tepat untuk memastikan apakah ada hubungan statistik antara penggunaan dan kinerja perpustakaan.

The quantitative approach involves, for example, data mining and statistical analysis of large numbers of cases to identify patterns across sub-groups and different variables. Effective quantitative approaches to assessing impact, for example, compare library use data with appropriate individual and institutional data to ascertain whether there is a statistical relationship between library use and performance.

Pendekatan kualitatif difokuskan pada tingkat keterlibatan pemustaka yang tinggi dalam mengidentifikasi dan menjelaskan alasan kinerja dan tindakan. Analisis kualitatif berfokus pada menguji hubungan antara tindakan dan hasil.

The qualitative approach is focused on a high degree of user involvement in identifying and explaining reasons for performance and actions. Qualitative analysis focuses on examining relationships between actions and outcomes.

Perlu dicatat bahwa dalam membandingkan

It should be noted that in comparing

data terkait perpustakaan dengan data eksternal mungkin ada faktor dan variabel lain di dalam dan di luar perpustakaan yang memengaruhi dampak dan hasil. Misalnya, statistik entri dapat dipengaruhi oleh fasilitas lain yang disimpan di perpustakaan. Meskipun mungkin ada hubungan antara set data yang berbeda, perhatian sebaiknya diambil dalam menganggap aktivitas perpustakaan sebagai penyebab dampak, terutama di luar perpustakaan. Layanan seorang analis data yang terampil bisa diperlukan untuk menentukan sifat hubungan ini.

library-related data with external data there may be other factors and variables within and beyond the library that affect impacts and outcomes. For example, entry statistics can be affected by other facilities housed within the library. While there may be a relationship between different data sets, care should be taken in ascribing library activity as the cause of an impact, especially outside the library. The services of a skilled data analyst could be needed to determine the nature of these relationships.

Metode kualitatif menambah tekstur dan makna pada data kuantitatif dan membantu mengidentifikasi dampak perpustakaan. Bersama-sama, mereka menawarkan potensi alat yang kuat untuk analisis dan pemahaman interaksi pustaka dengan perpustakaan.

Qualitative methods add texture and meaning to the quantitative data and help identify library impacts. Together, they offer the potential of powerful tools for analysis and understanding of user interaction with the library.

Penambangan data (lihat 5.6.2.3) dianggap sebagai metode campuran dalam arti klausa ini, karena dapat menggunakan kumpulan data dari organisasi yang berbeda dan metode yang berbeda untuk menganalisisnya. Data kuantitatif dari perpustakaan dibandingkan dengan data lain dari dalam atau luar perpustakaan. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak analisis statistik untuk menentukan hubungan dan signifikansi.

Data mining (see 5.6.2.3) is considered a mixed method in the sense of this clause, as it can use data sets from different organizations and different methods to analyse them. Quantitative data from the library are compared with other data from inside or outside the library. The data are then analysed using statistical analysis software to determine relationships and significance.

9.2 Contoh menggabungkan metode untuk menunjukkan dampak perpustakaan

9.2 Examples of combining methods to show library impact

9.2.1 Umum

9.2.1 General

Contoh di bawah ini menunjukkan berbagai metode yang mungkin digabungkan perpustakaan untuk mengidentifikasi dan menunjukkan dampak di tiga bidang penting:

The examples below show different methods that libraries might combine to identify and demonstrate impact in three critical areas:

- a) dampak koleksi perpustakaan;
- b) dampak perpustakaan sebagai tempat;
- c) berdampak pada keberhasilan pengguna.

- a) impact of the library collection;
- b) impact of the library as place;
- c) impact on users' success.

9.2.2 Menilai dampak koleksi perpustakaan

Koleksi perpustakaan terdiri dari dokumen-dokumen yang dipegang sumber daya lokal dan jarak jauh yang diperolehnya hak akses permanen atau sementara. Jika koleksi disesuaikan dengan kebutuhan populasi perpustakaan yang akan dilayani, hal itu dapat memengaruhi penelitian dan pembelajaran secara positif.

Banyak perpustakaan telah melakukan investasi besar dalam sumber daya informasi elektronik, termasuk jurnal elektronik. Data kuantitatif tentang penggunaan jurnal elektronik dapat diperoleh dari laporan yang sesuai dengan COUNTER (COUNTER, 2012). Namun, mereka tidak menunjukkan bagaimana pemustaka menerapkan artikel jurnal untuk pekerjaan mereka, dan menggabungkan data akan lebih memastikan dampak perpustakaan dan nilai pengguna. Lihat Tabel

Pertanyaan: Bagaimana jurnal elektronik digunakan dan apa nilainya bagi penelitian?

Tabel 3 - Contoh tindakan gabungan untuk menilai nilai jurnal elektronik

9.2.2 Assessing the impact of the library collection

A library collection comprises documents held locally and remote resources for which permanent or temporary access rights have been acquired. If the collection is well adapted to the needs of the library's population to be served, it can positively influence research and learning.

Many libraries have made major investments in electronic information resources, including electronic journals. Quantitative data on electronic journal use can be obtained from COUNTER compliant reports (COUNTER, 2012). However, they do not show how users applied the journal articles to their work, and combining data will better ascertain library impact and user value. See Table 3.

Question: How are electronic journals used and what is their value to research?

Table 3 — Examples of combined measures for assessing the value of e-journals

Measures	combined with	Measures
Number of journal article downloads		Findings from focus groups on value of electronic journal access
Journal subscription costs		Answers to survey questions (open-ended or comments) related to usage of electronic journals, time saved, and willingness to pay
Bibliometric studies on references in publications		Responses from individual interviews on value of electronic journals
External research awards (number and funding)		Critical incident reports on use of electronic journals in recent publications

Number of research publications for which the library provided information resources		Interview accounts of the role of the library in research productivity
--	--	--

Pengukuran	Kombinasi dengan	Pengukuran
Jumlah unduhan artikel jurnal		Temuan dari kelompok fokus pada nilai akses jurnal elektronik
Biaya berlangganan jurnal		Jawaban untuk pertanyaan survei (terbuka atau komentar) terkait dengan penggunaan jurnal elektronik, waktu yang dihemat, dan kesediaan untuk membayar
Studi bibliometrik tentang referensi dalam publikasi		Tanggapan dari wawancara individu tentang nilai jurnal elektronik
Penghargaan penelitian eksternal (jumlah dan pendanaan)		Laporan kejadian kritis tentang penggunaan jurnal elektronik dalam publikasi terbaru
Jumlah publikasi penelitian dimana perpustakaan menyediakan sumber informasi		Wawancara akun peran perpustakaan dalam produktivitas penelitian

9.2.3 Menilai dampak perpustakaan sebagai tempat

Terlepas dari peningkatan akses jarak jauh ke layanan dan sumber daya perpustakaan, perpustakaan tetap menjadi sangat penting sebagai tempat fisik. Atribut yang terdiri dari fasilitas fisik meliputi tempat pengguna, peralatan TI, koleksi, layanan, dan lingkungan yang merangsang tidak hanya untuk belajar dan belajar, tetapi juga untuk pertemuan dan komunikasi. Perpustakaan mengumpulkan data kuantitatif yang terkait dengan penggunaan layanan dan fasilitas mereka, tetapi penghitungan ini tidak menunjukkan alasan mengapa orang mengunjungi perpustakaan atau nilai perpustakaan fisik untuk individu dan masyarakat. Metode penggabungan memberikan data penggunaan statistik dan pemahaman dampak. Lihat Tabel 4.

Pertanyaan: Bagaimana pengaruh

9.2.3 Assessing the impact of the library as place

In spite of increased remote access to library services and resources, libraries continue to be very important as physical places. Attributes that comprise the physical facility include user places, IT equipment, collections, services, and a stimulating environment not only for learning and studying, but also for meeting and communication. Libraries collect quantitative data related to the use of their services and facilities, but these counts do not indicate the reasons why people visit libraries or the value of a physical library for individuals and the community. Combining methods provides both statistical use data and an understanding of impact. See Table 4.

Question: How does the library as place

perpustakaan sebagai tempat pengguna? influence users?

Tabel 4 - Contoh tindakan gabungan untuk menilai nilai perpustakaan sebagai tempat

Table 4 — Examples of combined measures for assessing the library's value as place

Measures	combined with	Measures
Entrance counts or counts of user places occupancy		Results from individual interviews on reasons for coming to the library
On-site transaction counts (reference transactions, loans etc.)		Findings from focus groups on value of the library's services
Attendances at user training		Self-assessment of gains in competencies and skills
Attendances at special events or programmes		Observation of behaviour <i>in situ</i> or as result of the attendance

Ukuran	Kombinasi dengan	Ukuran
Jumlah masuk atau jumlah hunian tempat pengguna		Hasil dari wawancara individu dengan alasan untuk datang ke perpustakaan
Hitungan transaksi di tempat (transaksi referensi, pinjaman, dll.)		Temuan dari kelompok fokus tentang nilai layanan perpustakaan
Kehadiran di pelatihan pengguna		Penilaian diri sendiri atas pencapaian kompetensi dan keterampilan
Kehadiran di acara atau program khusus		Pengamatan perilaku <i>in situ</i> atau sebagai hasil kehadiran

9.2.4 Menilai dampak penggunaan perpustakaan terhadap kesuksesan pengguna

9.2.4 Assessing the impact of library use on users' success

9.2.4.1 Umum

9.2.4.1 General

Dampak dari layanan perpustakaan dan sumber daya pada keberhasilan pemustaka dapat dinilai dengan menghubungkan sumber daya yang telah dikonsultasikan dengan pemustaka dan layanan yang mereka gunakan dengan kinerja mereka

The impact of the library's services and resources on users' success can be assessed by relating the resources that users have consulted and the services they used to their subsequent performance. Success in this context is restricted to

selanjutnya. Keberhasilan dalam konteks ini terbatas pada keberhasilan akademis dan profesional dan tidak akan mencakup memperoleh keterampilan atau keahlian dalam tugas-tugas tertentu.

academic and professional success and will not include acquiring skills or proficiencies in specific tasks.

Bukti keberhasilan dapat ditemukan ketika:

Evidence of success may be found when:

- nilai tinggi dicapai dalam tes atau ujian;
- kualifikasi diselesaikan dalam waktu minimum;
- tingkat drop-out rendah (retensi siswa);
- kualifikasi mengarah pada pekerjaan;
- lembaga akademik tertentu dipilih oleh siswa berdasarkan kekuatan perpustakaan mereka;
- peneliti menerbitkan lebih banyak, mendapatkan lebih banyak dana penelitian, atau mencapai tingkat kutipan yang lebih tinggi karena layanan dan sumber daya perpustakaan.

- high grades are achieved in tests or examinations;
- qualifications are completed within the minimum time;
- drop-out rates are low (student retention);
- qualifications lead to employment;
- specific academic institutions are selected by students based on the strength of their libraries;
- researchers publish more, get more research funding, or achieve higher citation rates on account of library services and resources.

Fokus dalam klausa ini adalah sejauh mana sumber daya dan layanan perpustakaan berpengaruh dalam keberhasilan. Data penggunaan perpustakaan dapat diekstraksi dari sistem perpustakaan seperti tercermin dalam frekuensi penggunaan perpustakaan, apakah dinyatakan sebagai meminjam item perpustakaan, kunjungan perpustakaan seperti tercermin dalam jumlah gerbang, unduhan sumber daya elektronik atau kehadiran pada pelajaran pelatihan. Statistik ini kemudian harus dicocokkan dengan data keberhasilan untuk mengeksplorasi kemungkinan korelasi.

The focus in this clause is on the extent to which the library's resources and services have been influential in success. Data of library use can be extracted from library systems as reflected in the frequency of library use, whether expressed as borrowing library items, library visits as reflected in gate counts, downloads of electronic resources or attendances at training lessons. These statistics then have to be matched with success data in order to explore possible correlations.

Pengukuran dampak perpustakaan terhadap keberhasilan pemustaka memiliki relevansi khusus dengan perpustakaan yang fungsi utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi pembelajaran dan penelitian, yaitu perpustakaan sekolah dan akademik. Namun, pendekatan tersebut dapat diterapkan di perpustakaan mana pun di mana bukti sedang dicari tentang dampak perpustakaan terhadap pelajar dan pembelajaran.

The measurement of the library's impact on users' success has particular relevance to libraries whose primary function is to address the information needs of learning and research, namely school and academic libraries. However, the approach may be applied in any library where evidence is being sought of the library's impact on learners and learning.

9.2.4.2 Membandingkan data penggunaan dan hasil kursus siswa

Data tentang penggunaan perpustakaan dikumpulkan dari sistem perpustakaan dan dibandingkan dengan data penilaian siswa untuk individu yang sama. Semua data harus benar-benar anonim dan sesuai dengan batasan etika kelembagaan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi apakah ada hubungan statistik antara penggunaan perpustakaan siswa dan hasil gelar mereka dan / atau kecepatan kelulusan. Penting untuk ditekankan bahwa meskipun hubungan yang signifikan secara statistik dapat dideteksi, ini tidak berarti bahwa hubungan tersebut bersifat kausal, karena faktor atau variabel umum lainnya dapat menjelaskan korelasi tersebut. Nilai khusus dari pendekatan ini terletak pada kemampuan untuk membandingkan kinerja pustakawan aktif dengan pustakawan rendah atau non-pengguna, atau siswa yang telah atau belum menerima informasi literasi informasi untuk menentukan apakah ada perbedaan yang signifikan secara statistik dalam hal mereka. hasil akademik masing-masing.

Kumpulan data yang sangat besar dapat digabungkan untuk menemukan kemungkinan korelasi antara penggunaan perpustakaan dan kinerja akademik. Set data termasuk kunjungan perpustakaan seperti tercermin dalam jumlah gerbang, sirkulasi bahan cetakan, akses ke sumber daya perpustakaan elektronik, dan catatan kinerja siswa.

CONTOH 1 Sebuah universitas di Australia telah membangun sistem canggih dari kumpulan data yang saling terkait yang dikenal sebagai "Cubes", yang menggabungkan peminjaman sumber daya cetak, login ke basis data perpustakaan elektronik dan catatan kinerja siswa. Mereka telah dapat menunjukkan bahwa "semakin banyak siswa menggunakan sumber daya elektronik [universitas], semakin besar kemungkinan mereka untuk melakukan yang lebih baik." (Cox dan Jantti, 2012)

CONTOH 2 Sebuah studi longitudinal yang sedang berlangsung serupa di Inggris adalah menemukan hasil yang sebanding,

9.2.4.2 Comparing usage data and students' course results

Data on library use are gathered from library systems and compared with student assessment data for the same individuals. All data must be strictly anonymous and conform to institutional ethical constraints. The aim is to identify whether there is a statistical relationship between students' library use and their degree results and/or speed of graduation. It is important to stress that even though statistically significant relationships may be detected, this does not mean that the relationships are causal, as other common factors or variables may account for the correlations. The particular value of this approach lies in being able to compare the performance of active library users with that of low users or non-users, or of students who had or had not received information literacy tuition to establish whether there are statistically significant differences in their respective academic results.

Very large data sets can be combined in order to find possible correlations between library use and academic performance. Data sets include library visits as reflected in gate counts, circulation of printed materials, accesses to electronic library resources, and student performance records.

EXAMPLE 1 An Australian university has built a sophisticated system of interlinked data sets known as "Cubes", which combines borrowing of printed resources, log-ins to electronic library databases and student performance records. They have been able demonstrate that "the more students use [the university's] electronic resources, the more likely they are to perform better." (Cox and Jantti, 2012)

EXAMPLE 2 A similar ongoing longitudinal study in the UK is finding comparable results, showing that there is "a statistically significant

menunjukkan bahwa ada "korelasi yang signifikan secara statistik di sejumlah universitas antara data aktivitas perpustakaan dan pencapaian siswa." (Stone, Pattern dan Ramsden, 2011)

correlation across a number of universities between library activity data and student attainment." (Stone, Pattern and Ramsden, 2011)

Pendekatan yang sedikit berbeda untuk menggabungkan perpustakaan dan data keberhasilan akademik dapat ditemukan dalam menghubungkan nilai rata-rata (IPK) siswa yang lulus dengan data yang mencerminkan sejauh mana mereka telah menerima informasi literasi informasi baik pada tahun pertama dan di tingkat yang lebih senior selama studi mereka.

A slightly different approach to combining library and academic success data may be found in linking the grade point averages (GPA) of graduating students with data reflecting the extent to which they had received information literacy tuition both at first year and at more senior levels during their studies.

CONTOH 3 Suatu studi dari University of Wyoming menentukan program sarjana mana yang berisi instruksi literasi informasi yang tertanam, dan membandingkan IPK untuk siswa yang telah menyelesaikan kursus tersebut dengan mereka yang tidak. Siswa yang telah menyelesaikan kursus dengan komponen literasi informasi melampaui tingkat tahun pertama memiliki sedikit, tetapi IPK secara signifikan lebih tinggi daripada siswa yang tidak. Hasil ini diperkuat oleh temuan kualitatif dari sesi kelompok fokus dengan siswa yang lulus (Bowles-Terry, 2012).

EXAMPLE 3 A study of the University of Wyoming determined which undergraduate courses contained embedded information literacy instruction, and compared the GPAs for students who had completed those courses with those who had not. Students who had completed courses with information literacy components beyond first year level had slightly, but statistically significantly higher GPAs than students who had not. These results were reinforced by qualitative findings from focus group sessions with graduating students (Bowles-Terry, 2012).

Lihat Tabel 5.

See Table 5.

Tabel 5 - Contoh tindakan gabungan untuk menilai dampak perpustakaan terhadap keberhasilan siswa

Table 5 — Examples of combined measures for assessing library impact on students' success

Measures	combined with	Measures
Students' attendances at user training lessons		Evaluation of the same students' work such as portfolios, essays
Use of library services, collections, facilities		Student grades in examinations
Student grades in examinations		Interviews with students and academic staff on contribution of the library
Use of library services, collections, facilities		Student performance on standardized tests

Pengukuran	Kombinasi dengan	Pengukuran
Kehadiran siswa pada pelajaran pelatihan pengguna		Evaluasi karya siswa yang sama seperti portofolio, esai
Penggunaan layanan perpustakaan, koleksi, fasilitas		Nilai siswa dalam ujian
Nilai siswa dalam ujian		Wawancara dengan siswa dan staf akademik tentang kontribusi perpustakaan
Penggunaan layanan perpustakaan, koleksi, fasilitas		Kinerja siswa pada tes standar

9.2.4.3 Pengaruh perpustakaan pada perekrutan dan retensi siswa

Investigasi ke peran perpustakaan dalam retensi siswa telah menyarankan bahwa perpustakaan memang dapat memiliki efek dalam mencegah siswa putus sekolah dan tingkat retensi (Foster, 2003).

CONTOH Sebuah penelitian besar di AS mengkorelasikan pengeluaran perpustakaan dan jumlah staf profesional di perpustakaan di satu sisi dengan data tentang pendaftaran siswa di sisi lain. Hasil diperoleh dari lebih dari 500 lembaga di AS dan menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara peningkatan pengeluaran pada sumber daya perpustakaan dan staf profesional, dan retensi siswa (Mezick, 2007).

9.2.4.4 Pengaruh perpustakaan terhadap hibah penelitian

Penelitian telah menunjukkan bahwa akses ke sumber daya perpustakaan memainkan peran penting dalam keberhasilan aplikasi penelitian oleh orang-orang di organisasi akademik, pemerintah dan perusahaan.

CONTOH Sebuah penelitian di universitas riset besar AS menunjukkan korelasi positif antara penggunaan sumber daya perpustakaan dan

9.2.4.3 Influence of libraries on student recruitment and retention

Investigations into the role of libraries in student retention have suggested that libraries can indeed have an effect in preventing student drop-out and retention rates (Foster, 2003).

EXAMPLE A major study in the US correlated library expenditure and the number of professional staff in the library on the one hand with data on student enrolment on the other. Results were obtained from more than 500 institutions in the USA and showed a significant positive relationship between increased expenditure on library resources and professional staff, and student retention (Mezick, 2007).

9.2.4.4 Influence of libraries on research grants

Studies have shown that access to library resources plays a critical part in the success of research applications by those in academic, government and corporate organisations.

EXAMPLE A study in a large US research university showed a positive correlation between use of library resources and successful grant

aplikasi hibah yang berhasil. Studi ini diperluas ke universitas lain secara internasional dengan hasil yang sama (Tenopir et al., 2010).

9.2.4.5 Pengaruh akses Internet di perpustakaan pada mencari pekerjaan

Menyediakan akses Internet di perpustakaan memungkinkan pemustaka untuk terhubung ke berbagai informasi dan layanan yang hanya tersedia melalui Internet. Posting lowongan kerja dan aplikasi lebih sering terjadi dalam mode ini. Penelitian telah menunjukkan bahwa pencari kerja menggunakan akses Internet di perpustakaan untuk menemukan dan melamar posisi.

CONTOH Studi AS. DAMPAK menggunakan desain penelitian metode campuran untuk menilai hasil penggunaan komputasi akses publik (PAC) di perpustakaan umum. Melalui penggunaan survei dan wawancara, salah satu temuan utama studi ini adalah bahwa 40% responden menggunakan komputer perpustakaan dan akses Internet untuk tujuan karir pekerjaan. Ini termasuk tidak hanya mencari peluang karir, tetapi juga melamar pekerjaan daring dan mengerjakan resume. Wawancara memberikan konteks dan hasil, termasuk keberhasilan dalam mendapatkan pekerjaan (Becker et al., 2010).

9.3 Keuntungan dan kerugian dari menggabungkan metode untuk penilaian dampak

9.3.1 Metode campuran memberikan kemampuan analitik yang kuat untuk mengidentifikasi dampak perpustakaan. Namun, mereka membutuhkan keahlian dalam metodologi penelitian dan analisis data yang mungkin kurang di perpustakaan. Menambahkan data eksternal ke data perpustakaan membutuhkan kesediaan unit lain di luar perpustakaan untuk bekerja sama.

9.3.2 Keuntungan dari menggabungkan metode:

- a) Menggunakan metode yang berbeda dapat menguatkan temuan.
- b) Data dari berbagai sumber menambah

applications. This study was extended to other universities internationally with similar results (Tenopir et al., 2010).

9.2.4.5 Influence of Internet access in the library on job finding

Providing Internet access in libraries enables library users to connect to a wide range of information and services that are only available through the Internet. Postings of job openings and applications are occurring more frequently in this mode. Studies have shown that job seekers are using Internet access in libraries to find and apply for positions.

EXAMPLE The U.S IMPACT study employed a mixed method research design to assess the outcomes of public access computing (PAC) use in public libraries. Through the use of a survey and interviews, one of the study's major findings was that 40 % of respondents used library computers and Internet access for employment career purposes. This included not only looking for career opportunities, but also applying for jobs online and working on resumes. Interviews provided context and outcomes, including success in getting a job (Becker et al., 2010).

9.3 Advantages and disadvantages of combining methods for impact assessment

9.3.1 Mixed methods provide powerful analytical capabilities for identifying library impact. However, they require expertise in research methodology and data analysis that might be lacking in libraries. Adding external data to library data requires the willingness of other units outside the library to cooperate.

9.3.2 Advantages of combining methods:

- a) Using different methods can corroborate findings.
- b) Data from different sources add context

konteks dan pemahaman terhadap temuan.

- c) Narasi pemustaka dapat menjadi pelengkap yang kuat untuk data kuantitatif.

9.3.3 Kerugian dari menggabungkan metode:

- a) Kumpulan data bisa tidak kompatibel.
- b) Analisis data dapat menunjukkan korelasi tetapi tidak selalu menyebabkan.
- c) Alat dan keahlian analisis data diperlukan.
- d) Kelompok kontrol (mis. mereka yang tidak menerima instruksi) dapat diminta.
- e) Kolaborasi diperlukan untuk mendapatkan data dari luar perpustakaan.
- f) Izin mungkin diperlukan untuk mengumpulkan data yang dianonimkan pada penggunaan perpustakaan individu.

10 Menilai nilai ekonomi perpustakaan

10.1 Umum

Perpustakaan dapat menghitung nilai layanan mereka dalam hal moneter dan menilai bagaimana perpustakaan berinteraksi dalam lingkungan ekonomi yang lebih besar. Ini sangat penting jika perpustakaan membutuhkan argumen untuk akuntansi anggaran perpustakaan. Perpustakaan tidak sendirian dalam memperebutkan uang pajak publik dan sumber dukungan keuangan lainnya. Mereka harus menunjukkan bukti pentingnya kegiatan mereka dan nilai layanan mereka.

Perpustakaan umum, akademik, khusus dan sekolah semuanya memenuhi tuntutan yang sama untuk akuntabilitas yang lebih tinggi. Mereka semua adalah bagian dari lembaga atau komunitas, dan kegiatan perpustakaan harus relevan untuk dan

and understanding to findings.

- c) User narratives can be powerful complements to quantitative data.

9.3.3 Disadvantages of combining methods:

- a) The data sets may not be compatible.
- b) Data analysis may indicate correlation but not necessarily causation.
- c) Data analysis tools and expertise are needed.
- d) Control groups (e.g. those who did not receive instruction) could be required.
- e) Collaboration is necessary for obtaining data from outside the library.
- f) Permission might be needed to gather anonymised data on individual library use.

10 Assessing the economic value of libraries

10.1 General

Libraries can calculate the value of their services in monetary terms and assess how the library interacts in a larger economic environment. This is especially important if libraries need arguments for accounting for library budgets. Libraries are not alone in competing for public tax money and other sources of financial support. They have to show evidence of the importance of their activities and the value of their services.

Public, academic, special and school libraries all meet the same demands for more accountability. They are all part of an institution or community, and the library's activities must be relevant for and integrated with the mission and goals of the

terintegrasi dengan misi dan tujuan dari lembaga induk. Manajemen perpustakaan sebaiknya dapat menunjukkan bahwa pendanaan diubah menjadi layanan yang berharga, dihargai oleh pemustaka dan mendukung lembaga di balik pendanaan.

Menilai nilai ekonomi perpustakaan dapat memiliki dua arti berbeda:

- a) *Nilai manfaat perpustakaan dinyatakan dalam istilah moneter*

Manfaat yang dihasilkan oleh layanan perpustakaan dihitung dalam bentuk uang; hasilnya dapat dibandingkan dengan investasi lembaga dan perpustakaan ke dalam layanan ini.

- b) *Dampak ekonomi perpustakaan*

Pilihan lain adalah mengidentifikasi pengaruh positif langsung atau tidak langsung perpustakaan terhadap kehidupan ekonomi masyarakat, wilayah atau bahkan pada ekonomi nasional.

10.2 Menghitung nilai manfaat perpustakaan untuk pengguna

10.2.1 Umum

Nilai ekonomi dari manfaat perpustakaan dapat ditetapkan dengan berbagai cara:

- a) dengan menghitung biaya jika layanan yang serupa atau terkait tersedia di pasar (biaya penggantian);
- b) dengan menghitung biaya waktu: Nilai moneter dapat dihitung dari waktu yang dihabiskan untuk layanan perpustakaan dan gaji (atau gaji rata-rata) pemustaka;
- c) dengan meminta perkiraan pengguna: Pemustaka (dan bukan pemustaka) memperkirakan nilai moneter perpustakaan atau layanan perpustakaan (mis. pinjaman) untuk diri mereka sendiri atau untuk masyarakat. Ini dapat dicapai dengan perkiraan sederhana, mis. nilai satu pinjaman, atau metode seperti penilaian kontingensi.

parent institution. The library management should be able to demonstrate that the funding is transformed into valuable services, appreciated by the users and supporting the institutions behind the funding.

Assessing the economic value of libraries can have two different meanings:

- a) *The value of library benefits expressed in monetary terms*

The benefits produced by library services are calculated in monetary terms; the result may be compared with the institution's and library's investment into these services.

- b) *The economic impact of libraries*

Another option is to identify a direct or indirect positive influence of libraries on the economic life of the community, the region or even on the national economy.

10.2 Calculating the value of library benefits to users

10.2.1 General

The economic value of library benefits can be established in different ways:

- a) by calculating costs if a similar or related service is available in the market (replacement costs);
- b) by calculating time costs: Monetary values can be calculated from the time spent on library services and the salaries (or average salary) of users;
- c) by soliciting user estimates: Users (and non-users) estimate the monetary value of a library or a library service (e.g. a loan) for themselves or for society. This may be achieved by simple estimates, e.g. the value of one loan, or methods such as contingent valuation.

10.2.2 Menghitung biaya penggantian untuk layanan perpustakaan

Biaya penggantian atau pengganti untuk layanan perpustakaan dihitung berdasarkan biaya yang dikeluarkan jika pemustaka dipaksa untuk menggunakan alternatif. Metode ini mengasumsikan bahwa biaya penggantian layanan memberikan perkiraan nilai layanan perpustakaan yang bermanfaat. Jika orang mengeluarkan biaya untuk mengganti layanan perpustakaan, maka layanan itu harus bernilai setidaknya untuk apa yang mereka bayarkan untuk menggantikan layanan perpustakaan.

Cara paling sederhana untuk menghitung nilai moneter untuk layanan perpustakaan tertentu adalah dengan memastikan nilai pasar saat ini dari layanan, yaitu harga saat ini di mana layanan dapat dibeli atau dijual di pasar bebas. Namun, hanya beberapa layanan atau produk perpustakaan yang ditawarkan di pasar bebas. Contohnya adalah pinjaman dari perpustakaan yang beredar secara komersial, salinan yang dibuat oleh layanan penyalinan, layanan pengiriman dokumen, penyewaan audio-video (DVD, CD), atau akses internet di toko-toko atau kafetaria. Layanan terkait dapat mencakup persewaan individual atau pembelian buku, terbitan berkala, atau produk audio-visual daripada meminjamnya atau menggunakannya di perpustakaan. Lihat Tabel 6.

Tabel 6 - Contoh layanan perpustakaan harga (Holt, Elliott dan Moore)

10.2.2 Calculating replacement costs for library services

Replacement or substitute costs for library services are calculated based on the costs incurred if users are forced to use alternatives. The method assumes that the costs of substituting services provide useful estimates of the value of library services. If people incur costs to substitute the library services, then those services must be worth to them at least what they paid to substitute them.

The simplest way for calculating a monetary value for a specified library service is to ascertain the current market value of the service, i.e. the current price at which the service can be bought or sold in the free market. Only some library services or products are offered in the free market, however. Examples are loans from commercial circulating libraries, copies made by copying services, document delivery services, audio-video (DVD's, CD's) rentals, or Internet access in shops or cafeterias. Related services may include the individual rentals or purchases of books, periodicals, or audio-visual products rather than borrowing them or using them in a library. See Table 6.

Table 6 — Example of pricing library services (Holt, Elliott and Moore)

Service	Substitute	Price in USD
Loan of children's book (paperback)	bookshop	8,00
Loan of adults' book (paperback)	bookshop	14,00
Browsing newspaper	newsstand	0,50
Playing with toys	education resource store	15,00

Craft and activity programme	YMCA School Age Child Care	1,00/h
------------------------------	----------------------------	--------

Layanan	Pengganti	Harga dalam USD
Pinjaman buku anak-anak (paperback)	toko buku	8,00
Pinjaman buku orang dewasa (paperback)	toko buku	14,00
Menjelajah koran	kios koran	0,50
Bermain dengan mainan	toko sumber daya pendidikan	15,00
Program kerajinan dan aktivitas	YMCA School Age Child Care	1,00/h

Untuk penggunaan artikel jurnal elektronik, nilai moneter dapat dihitung sebagai biaya per penggunaan. Biaya langganan jurnal dibagi dengan jumlah unduhan artikel untuk sampai pada angka biaya per penggunaan yang dapat dibandingkan dengan biaya untuk memperoleh jumlah artikel yang serupa dari pemasok komersial.

For the use of electronic journal articles, a monetary value can be calculated as cost per use. The cost of journal subscriptions is divided by the number of article downloads to arrive at a cost per use figure that can be compared with the costs of obtaining a similar number of articles from a commercial supplier.

Penggunaan layanan perpustakaan, tentu saja, tidak menunjukkan manfaat atau hasil langsung bagi pengguna. Menetapkan harga pasar atau pengganti untuk pinjaman tidak menunjukkan apakah pemustaka mendapat untung dari pinjaman.

The use of a library service does not, as a matter of course, show a direct benefit or outcome for the user. Establishing a market or surrogate price for a loan does not show whether the user profited from the loan.

10.2.3 Kalkulator nilai perpustakaan

Harga pasar atau pengganti seperti yang ditunjukkan pada 10.2.2 juga dapat digunakan untuk menunjukkan kepada pemustaka individu berapa banyak penggunaan layanan perpustakaan mereka akan bernilai uang. Untuk tujuan ini, "kalkulator nilai" telah diproduksi (mis. Perpustakaan Negara Bagian Maine). Pemustaka ditawarkan formulir daring di mana mereka dapat memeriksa berapa kali mereka telah menggunakan layanan tertentu selama periode waktu tertentu.

10.2.3 Library value calculator

Market or surrogate prices as shown in 10.2.2 can also be used for showing to the individual users how much their use of library services would be worth in money. For this purpose, "value calculators" have been produced (e.g. Maine State Library). Users are offered an online form where they can check the number of times they have used specified services during a given time period. The market price or surrogate price of each service is then multiplied with the usage data in order to calculate the total

Harga pasar atau harga pengganti dari setiap layanan kemudian dikalikan dengan data penggunaan untuk menghitung nilai moneter total dari penggunaan perpustakaan pengguna. Lihat Tabel 7.

monetary value of the user's library use. See Table 7.

Tabel 7 - Contoh penghitungan nilai total penggunaan perpustakaan

Table 7 — Example of calculating the total value of library use

Library service	Unit cost (USD)	Use per month	Value of service (USD)
book borrowed	17,00	25	425,00
paperback borrowed	7,00	4	28,00
children's book borrowed	12,00	7	84,00
CD borrowed	9,95	3	29,85
newspaper use in library	7,50	2	15,00
adult programme attended	10,00	3	30,00
Internet access per hour	12,00	5	60,00
reference interview	15,00	2	30,00
		Value per month	701,85

Layanan perpustakaan	Biaya satuan (USD)	Penggunaan per bulan	Nilai layanan (USD)
buku yang dipinjam	17,00	25	425,00
Paperback meminjam	7,00	4	28,00
buku anak-anak yang dipinjam	12,00	7	84,00
CD dipinjam	9,95	3	29,85
penggunaan koran di perpustakaan	7,50	2	15,00
program orang dewasa dihadiri	10,00	3	30,00
Akses internet per jam	12,00	5	60,00
wawancara referensi	15,00	2	30,00

		Nilai per bulan	701,85
--	--	-----------------	--------

10.2.4 Menghitung biaya waktu

Premis dari metode ini adalah bahwa nilai yang diberikan pemustaka pada manfaat yang mereka terima dari layanan perpustakaan harus setidaknya sama besar dengan nilai waktu dan upaya yang mereka keluarkan ketika mengakses dan menggunakan layanan tersebut. Ini juga dapat dilihat sebagai investasi pemustaka dalam layanan perpustakaan. Waktu dan upaya meliputi:

- biaya perjalanan (biaya transportasi dan biaya waktu perjalanan);
- Biaya waktu yang dihabiskan untuk benar-benar menggunakan layanan perpustakaan.

Biaya perjalanan serta waktu yang dihabiskan pemustaka untuk menggunakan perpustakaan harus dinilai dengan mensurvei pemustaka atau dengan metode lain seperti buku catatan atau wawancara.

Untuk menilai biaya waktu, waktu pemustaka yang dihabiskan untuk pergi ke dan dari perpustakaan dan menggunakan layanan perpustakaan dikalikan dengan tingkat pembayaran per jam, dihitung baik melalui angka gaji individu, jika tersedia, atau melalui gaji rata-rata populasi yang dilayani oleh perpustakaan itu. Ini tidak mungkin dalam kasus di mana pemustaka tidak memiliki penghasilan tetap (mis. Anak-anak, siswa, pasangan yang tinggal di rumah). Oleh karena itu, contoh dalam literatur sebagian besar diambil dari penggunaan perpustakaan khusus.

CONTOH Sebuah studi di perpustakaan khusus menghitung rata-rata € 22 per penggunaan dalam hal pergi ke dan menggunakan layanan perpustakaan. Membaca informasi yang disediakan perpustakaan tidak dipertimbangkan dalam jumlah ini (Griffiths dan King, 1994).

Masalah metode ini adalah:

- a) Biaya waktu akan lebih tinggi untuk

10.2.4 Calculating time costs

The premise of this method is that the value that users place on the benefits they receive from library services must be at least as great as the value of time and effort that they expend when accessing and using those services. This can also be seen as user investment in library services. The time and effort includes the following:

- travelling costs (transport cost and the cost of travel time);
- costs of the time spent on actually using library services.

The travelling costs as well as the time that users spend on library use have to be assessed by surveying users or by other methods such as log books or interviews.

For assessing time costs, a user's time spent on going to and from the library and on using library services is multiplied with the hourly rate of pay, calculated either via individual salary figures, if available, or via the average salary of the population served by that library. This is not possible in cases where users have no regular income (e.g. children, students, stay-at-home spouses). Examples in literature are therefore predominantly taken from special library use.

EXAMPLE A study in special libraries calculated an average of € 22 per use in terms of going to and using library services. Reading library-provided information was not considered in this sum (Griffiths and King, 1994).

The problems of this method are:

- a) The time costs would be higher for

- orang-orang dengan gaji yang lebih tinggi, meskipun nilai kontak perpustakaan mungkin sama.
- b) Investasi waktu dan upaya pemustaka mungkin sedikit dibandingkan dengan manfaat sebenarnya.
 - c) Layanan perpustakaan dapat digunakan untuk rekreasi atau untuk tujuan yang tidak terkait dengan pekerjaan.
 - d) Orang mungkin menggabungkan tujuan yang berbeda dalam bepergian.

- persons with higher salaries, though the value of the library contact might be the same.
- b) The user's investment of time and effort might be marginal compared to the real benefit.
 - c) Library services may be used for recreation or for purposes unrelated to work.
 - d) People might combine different purposes in travelling.

10.2.5 Perkiraan nilai ekonomis pengguna

Metode yang dijelaskan di atas untuk mengidentifikasi nilai moneter dari layanan perpustakaan tidak diadaptasi untuk menilai nilai finansial dari manfaat perpustakaan seperti yang dialami oleh pemustaka. Oleh karena itu, disarankan penggunaan bukti yang diminta, yaitu perkiraan pemustaka mengenai nilai finansial dari layanan yang mereka gunakan dan / atau manfaat yang mereka alami.

10.2.5 User estimates of economic value

The methods described above for identifying the monetary value of library services are not adapted for assessing the financial value of library benefits as experienced by users. Use of solicited evidence is therefore recommended, namely user estimates of the financial value of the services they use and/or the benefits that they experience.

Mencoba menilai nilai ekonomis manfaat perpustakaan dengan cara mensurvei pemustaka adalah prosedur yang kompleks. Sementara hasil akhirnya adalah numerik, metodologi ini berfokus pada perkiraan subyektif dari pemustaka individu.

Trying to assess an economic value of library benefits by way of surveying users is a complex procedure. While the end result is numeric, the methodology focuses on the subjective estimates of individual users.

10.2.5.1 Memperkirakan nilai moneter untuk layanan tertentu

Pemustaka diminta untuk membuat taksiran uang berdasarkan pengalaman mereka dengan layanan perpustakaan yang ditentukan. Metode ini terutama digunakan untuk pinjaman buku di perpustakaan umum tetapi dapat diperluas ke layanan lain yang jelas seperti pinjaman bahan audio, transaksi referensi, atau acara bercerita.

10.2.5.1 Estimating a monetary value for specified services

Users are asked to place a monetary estimate on their experience with a specified library service. This method has been mainly used for book loans in public libraries but can be extended to other clearly definable services such as loans of audio materials, reference transactions, or story-telling events.

Karena menggunakan layanan perpustakaan tidak selalu berdampak pada pengguna, penting untuk memastikan apakah pemustaka telah merasakan manfaat sebelum meminta perkiraan nilai ekonomi.

As using a library service does not necessarily lead to an impact on the user, it is important to ascertain whether the user has experienced a benefit before asking for an estimate of an economic value.

CONTOH Pemustaka di empat perpustakaan umum di Inggris, ketika mengembalikan buku yang dipinjam, ditanya apakah buku itu bermanfaat bagi mereka (non-fiksi) atau apakah mereka menikmatinya (fiksi). Mereka yang menjawab positif kemudian diminta untuk menempatkan nilai uang pada pengalaman membaca mereka. Pertanyaannya adalah berapa harga yang harus mereka bayar untuk menyewa buku seandainya ini diperlukan. Perkiraan nilai rata-rata adalah 62,2 p untuk fiksi dewasa dan 66,3 p untuk fiksi dewasa (Morris, Hawkins and Sumsion, 2001).

EXAMPLE Users at four public libraries in the UK, when returning borrowed books, were asked whether the book had been useful for them (non-fiction) or whether they had enjoyed it (fiction). Those that answered positively were then asked to place a monetary value on their reading experience. The question was what price they would have paid to rent the book had this been required. The average estimates of value were 62,2 p for adult fiction and 66,3 p for adult non-fiction (Morris, Hawkins and Sumsion, 2001).

10.2.5.2 Penilaian kontingensi

Penilaian kontingensi adalah metode ekonomi yang digunakan untuk memperkirakan manfaat dari barang atau jasa yang tidak dihargai dengan memeriksa implikasi dari tidak memiliki produk atau layanan. Penilaian kontingensi umumnya menggunakan metode berbasis survei yang dikembangkan untuk menilai nilai keuangan organisasi dan layanan nirlaba, terutama proyek dalam perawatan kesehatan, perlindungan lingkungan, pendidikan atau budaya. Nilai dieksplorasi dengan menghadirkan subyek dengan berbagai skenario pendanaan dan tingkat layanan dan meminta mereka untuk membuat keputusan pendanaan hipotetis. Untuk layanan perpustakaan, ini berarti orang yang secara langsung atau berpotensi tertarik pada layanan tersebut diminta untuk menilai nilai dalam istilah moneter. Estimasi moneter diminta oleh pertanyaan-pertanyaan berikut:

- Kesiediaan untuk membayar: Apa yang akan Anda bayar untuk memelihara perpustakaan ini / layanan perpustakaan khusus ini?
- kesiediaan untuk menerima: Jumlah mana yang akan Anda terima sebagai kompensasi jika perpustakaan ini / layanan perpustakaan khusus ini dilepaskan?

Biasanya, survei meminta pembayaran atau penerimaan uang yang dinyatakan dengan pajak yang lebih tinggi atau lebih rendah. Responden diberi opsi antara jumlah yang akan mereka bayarkan atau terima.

10.2.5.2 Contingent valuation

Contingent valuation is an economic method used to estimate the benefits of a non-priced good or service by examining the implication of not having the product or service. Contingent valuation generally uses a survey-based method developed to assess the financial value of non-profit organizations and services, especially projects in health care, environmental protection, education or culture. Value is explored by presenting subjects with various funding scenarios and service levels and asking them to make hypothetical funding decisions. For library services this means that persons directly or potentially interested in such services are asked to rate the value in monetary terms. The monetary estimate is solicited by the following questions:

- willingness-to-pay: What would you pay for maintaining this library/this special library service?
- willingness-to-accept: Which sum would you accept as a compensation if this library/this special library service were given up?

Usually, the surveys ask for payment or acceptance of money expressed by higher or lower taxes. Respondents are given options between sums they would pay or accept.

Metode penilaian kontingensi berlaku untuk mempertimbangkan nilai guna dan juga nilai tidak pakai. Nilai yang tidak digunakan meliputi:

- a) nilai opsi: nilai yang ditempatkan oleh bukan pemustaka memiliki opsi untuk menggunakan perpustakaan pada titik waktu berikutnya;
- b) nilai keberadaan: nilai mengetahui bahwa perpustakaan ada meskipun responden tidak bermaksud menggunakannya;
- c) nilai warisan: nilai pelestarian warisan budaya untuk generasi mendatang;
- d) nilai altruistik: nilai yang ditempatkan non-pemustaka di perpustakaan sebagai institusi untuk rekreasi dan pembelajaran bagi orang lain, mis. untuk anak-anak;
- e) nilai komunitas: nilai perpustakaan sebagai sumber daya dan tempat komunitas.

Penilaian kontingensi sering disebut sebagai model preferensi yang dinyatakan, berbeda dengan model preferensi terungkap berbasis harga. Ini mungkin merupakan metode yang paling sering digunakan untuk menilai manfaat perpustakaan.

Masalah penilaian kontingensi adalah bahwa responden diminta untuk memberikan nilai moneter pada layanan atau lembaga yang biasanya tidak mereka pertimbangkan dari sudut pandang ekonomi. Mereka mungkin salah memahami pertanyaan dan benar-benar menjawab pertanyaan yang berbeda. Secara umum, nilai-nilai yang diestimasi oleh kesediaan untuk menerima lebih tinggi dari yang diestimasi oleh kesediaan untuk membayar dan dipandang kurang dapat diandalkan.

Penilaian kontingensi telah paling sering digunakan di perpustakaan umum (Aabø, 2005; Holt, Elliott, dan Moore, 1999). Contoh penilaian kontingensi yang paling terkenal di perpustakaan adalah dari British Library (Pung, Clarke dan Patten, 2004).

The contingent valuation method is applicable for considering use-values as well as non-use values. Non-use values include the following:

- a) option value: the value that a non-user places on having the option to use the library at a later point of time;
- b) existence value: the value of knowing that the library exists even though the respondent does not intend to use it;
- c) bequest value: the value of preserving the cultural heritage for future generations;
- d) altruistic value: the value that a non-user places on libraries as institutions for recreation and learning for other people, e.g. for children;
- e) community value: the value of the library as a community resource and place.

Contingent valuation is often referred to as a stated preference model, in contrast to a price-based revealed preference model. It is probably the most frequently used method for the valuation of library benefits.

The problem of contingent valuation is that respondents are asked to put a monetary value on services or institutions that they usually do not consider from an economic point of view. They might misunderstand the questions and actually answer a different question. Generally, the values estimated by willingness-to-accept are higher than those estimated by willingness-to-pay and are seen as less reliable.

Contingent valuation has been most often used in public libraries (Aabø, 2005; Holt, Elliott, and Moore, 1999). The best-known example of contingent valuation in libraries is that of the British Library (Pung, Clarke and Patten, 2004). Contingent valuation

Penilaian kontingensi juga telah digunakan di perpustakaan akademik untuk menentukan nilai koleksi berkala kepada pemustaka (Aerni dan King, 2007).

has also been used in academic libraries to determine the value of periodical collections to users (Aerni and King, 2007).

CONTOH 1 Contoh pertanyaan

Pertanyaan: Di mana Anda mendapatkan artikel jurnal jika tidak tersedia melalui perpustakaan?

- Saya tidak akan repot-repot mendapatkan informasi.
- Saya akan mendapatkan informasi dari sumber lain (sebutkan sumbernya).

Mereka yang akan menggunakan sumber alternatif ke perpustakaan ditanyai pertanyaan lanjutan ini:

- Untuk mendapatkan informasi yang sama, saya berharap untuk menghabiskan ... menit waktu dan / atau \$...

CONTOH 2 Contoh pertanyaan (Imholz dan Arns, 2007)

Nilai Keseluruhan Perpustakaan

Silakan isi semua yang Anda nilai dengan jumlah dolar.

- a) Dari program atau layanan perpustakaan berikut yang telah Anda gunakan hari ini, berikan jumlah dolar (\$) yang menunjukkan jumlah yang akan Anda bayarkan dalam pajak tambahan setiap tahun jika saat ini tidak tersedia di perpustakaan:

\$ _____ Bantuan atau informasi untuk membantu keuangan Anda (mis. Menghemat uang, menginvestasikan uang)

\$ _____ Bantuan dalam mengidentifikasi bantuan keuangan untuk program pasca sekolah menengah

\$ _____ Bantuan untuk mengidentifikasi program pendidikan pasca sekolah menengah

\$ _____ Mendapatkan informasi hukum

\$ _____ Mendapatkan informasi medis

\$ _____ Bantuan dalam mempelajari teknologi baru

\$ _____ Akses ke Internet

EXAMPLE 1 Example of questions

Question: Where would you obtain the journal article if it were not available through the library?

- I would not bother getting the information.
- I would obtain the information from another source (please specify source).

Those who would use an alternate source to the library are asked this follow-up question:

- In order to obtain the same information, I would expect to spend... minutes of time and/or \$...

EXAMPLE 2 Example of questions (Imholz and Arns, 2007)

The Overall Value of the Library

Please fill in all that you value with a dollar amount.

- a) Of the following library programmes or services that you have used today, please supply a dollar (\$) amount indicating the amount you would pay in additional taxes annually if it were not currently available at the library:

\$ _____ Assistance or information to aid your finances (e.g. save money, invest money)

\$ _____ Assistance in identifying financial aid for post-secondary programmes

\$ _____ Assistance with identifying post-secondary educational programmes

\$ _____ Obtaining legal information

\$ _____ Obtaining medical information

\$ _____ Assistance in learning new technology

\$ _____ Access to the Internet

CONTOH 3 Contoh pertanyaan

Berapa biaya yang akan Anda keluarkan, jika Anda tidak dapat menggunakan perpustakaan umum selama setahun?

- ☐ 1 hingga 50 EUR
- ☐ 51 hingga 100 EUR
- ☐ 101 hingga 200 EUR
- ☐ 201 hingga 300 EUR
- ☐ 301 hingga 400 EUR
- ☐ lebih dari 401 EUR

10.3 Analisis biaya-manfaat

10.3.1 Umum

Nilai moneter yang telah ditugaskan ke perpustakaan atau layanan perpustakaan oleh metodologi yang dijelaskan di atas dapat digunakan untuk analisis biaya-manfaat. Analisis biaya-manfaat di sini didefinisikan sebagai upaya untuk mengukur manfaat suatu proyek atau lembaga dalam hal moneter dan membandingkannya dengan biayanya. Ini juga dapat dilihat sebagai laba atas investasi (ROI).

Rasio manfaat dan biaya yang tinggi atau pengembalian investasi yang tinggi menunjukkan bahwa perpustakaan menggunakan dana dengan cara yang efisien biaya dan memaksimalkan hasilnya dalam kerangka cara yang diberikan. Itu tidak membuktikan bahwa pemustaka telah mendapat manfaat dari layanan yang ditawarkan perpustakaan.

10.3.2 Rasio biaya-manfaat

Rasio biaya-manfaat atau rasio pengembalian investasi dihitung dengan membagi nilai moneter yang ditetapkan untuk layanan perpustakaan atau sumber daya dengan biaya yang dikeluarkan untuk menyediakan layanan atau sumber daya. Hasil studi pengembalian investasi

EXAMPLE 3 Example of questions

What costs would you incur, if you could not use public libraries for a year?

- ☐ 1 to 50 EUR
- ☐ 51 to 100 EUR
- ☐ 101 to 200 EUR
- ☐ 201 to 300 EUR
- ☐ 301 to 400 EUR
- ☐ more than 401 EUR

10.3 Cost-benefit analysis

10.3.1 General

The monetary value that has been assigned to a library or a library service by the methodologies described above can be used for a cost-benefit analysis. Cost-benefit analysis is here defined as the attempt to measure the benefits of a project or institution in monetary terms and compare them with its costs. This can also be seen as return on investment (ROI).

A good ratio of benefits to costs or a high return on investment shows that the library uses its funds in a cost-efficient way and maximises its outcome within the frame of the given means. It does not prove that users have benefited from the services the library offered.

10.3.2 Cost-benefit ratio

The cost-benefit ratio or return-on-investment ratio is calculated by dividing the monetary value assigned to a library service or resource by the cost incurred in providing the service or resource. The results of return-on-investment studies are usually

biasanya berupa angka yang menunjukkan seberapa tinggi pengembalian pada setiap dolar (atau unit mata uang lainnya) yang diinvestasikan di perpustakaan.

figures that represent how high the return is on each dollar (or other currency unit) invested in the library.

Beberapa langkah diperlukan untuk menghitung rasio biaya-manfaat:

Several steps are necessary for calculating the cost-benefit ratio:

- Nilai moneter yang ditetapkan untuk penggunaan produk perpustakaan (layanan atau sumber daya) dihitung baik dengan mengidentifikasi harga pasar untuk produk (lihat 10.2.2) atau dengan memperkirakan harga tersebut.
- Harga produk kemudian dikalikan dengan berapa kali produk telah digunakan, yang menambahkan hingga total estimasi manfaat produk selama periode yang dipertimbangkan.
- Jumlah ini dibandingkan dengan biaya untuk memasok produk.

- The monetary value assigned to the use of a library product (a service or resource) is calculated either by identifying a market price for the product (see 10.2.2) or by estimating such prices.
- The product price is then multiplied by the number of times the product has been used, which adds up to the total estimated benefits of the product during the period in consideration.
- This sum is compared to the costs for supplying the product.

Jika semua produk perpustakaan dapat diselesaikan dengan harga yang diidentifikasi atau diperkirakan, maka jumlah total manfaat semua produk dalam satu tahun dapat ditetapkan sehubungan dengan biaya perpustakaan pada tahun yang sama (biasanya anggaran).

If all products of a library can be ended with identified or estimated prices, then the sum of the total benefits of all products in a year can be set in relation to the library's costs in the same year (usually the budget).

Harga pasar dari media yang dipinjam yang digunakan dalam perhitungan biasanya merujuk pada harga saat ini ketika membeli suatu produk atau menyewa dari sumber komersial. Karena sebagian besar media dalam koleksi perpustakaan digunakan, harga pasar mereka tidak akan sesuai dengan harga pembelian seperti yang baru. Beberapa studi telah menghitung antara 7% hingga 25% dari harga pembelian sebagai harga pasar untuk media yang dipinjam (Blanck, 2005, hlm. 47).

The market prices of borrowed media used in the calculation usually refer to the current price when buying a product or renting from a commercial source. As the media in the library collection are for the most part used, their market price would not correspond to the purchase price as new. Some studies have calculated between 7 % to 25 % of the purchase price as the market price for borrowed media (Blanck, 2005, p. 47). The calculation in Table 8 is based on moderate average market prices.

Perhitungan pada Tabel 8 didasarkan pada harga pasar rata-rata sedang.

Tabel 8 - Perhitungan biaya-manfaat (Blanck, 2005)

Table 8 — Calculation of cost-benefit (Blanck, 2005)

Data of use	Services and products	Identified prices (EUR)	Alternative to library	Estimated monetary value (EUR)
-------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	--------------------------------

455 765	non-fiction	20,00	bookstore	9 115 300
277 769	fiction	10,00	bookstore	2 777 690
521 500	CD's	10,00	retail shop	5 215 000
522	events (entrance fee per visitor)	2,00		24 234
1 005	user training lessons (groups)	50,00		50 250
The total monetary value of the library's services (including additional services to those shown above) came up to € 26 102 020 in 2004; the budget was € 4 640 500, making the profit € 21 461 520 and the cost-benefit ratio 1:5.6.				

Data penggunaan	Layanan dan produk	Harga yang teridentifikasi (EUR)	Alternatif untuk perpustakaan	Diperkirakan nilai moneter (EUR)
455 765	non-fiksi	20,00	toko buku	9 115 300
277 769	fiksi	10,00	toko buku	2 777 690
521 500	CD	10,00	toko eceran	5 215 000
522	acara (biaya asuk per pengunjung)	2,00		24 234
1 005	pelajaran pelatihan pemustaka (kelompok)	50,00		50 250
Total nilai moneter dari layanan perpustakaan (termasuk layanan tambahan untuk yang ditunjukkan di atas) mencapai € 26 102 020 pada tahun 2004; anggarannya € 4 640 500, menghasilkan laba € 21 461 520 dan rasio biaya-manfaat 1: 5.6				

10.4 Analisis dampak ekonomi

10.4.1 Umum

Dampak ekonomi didefinisikan sebagai efek dari suatu kebijakan, program, proyek, kegiatan atau peristiwa terhadap ekonomi suatu wilayah. Biasanya diukur dalam hal perubahan dalam pertumbuhan ekonomi (luaran atau nilai tambah) dan perubahan terkait dalam pekerjaan (pekerjaan) dan pendapatan (upah).

Analisis dampak ekonomi mengidentifikasi dampak langsung dan tidak langsung (pengganda) dari pengeluaran perpustakaan terhadap ekonomi, terutama pada ekonomi lokal. Perpustakaan dapat dilihat sebagai pengusaha lokal dan pembeli barang dan jasa lokal atau sebagai

10.4 Economic impact analysis

10.4.1 General

Economic impact is defined as the effect of a policy, programme, project, activity or event on the economy of a given area. It is usually measured in terms of changes in economic growth (output or value added) and associated changes in jobs (employment) and income (wages).

Economic impact analysis identifies the direct and also the indirect (multiplier) effects of library expenditure on economies, especially on the local economy. The library can be seen as a local employer and a purchaser of local goods and services or as attracting tourists and visitors.

menarik wisatawan dan pengunjung.

10.4.2 Dampak terhadap kehidupan ekonomi di komunitas atau wilayah

10.4.2 Impact on economic life in the community or region

10.4.2.1 Pembelian barang dan jasa

10.4.2.1 Purchase of goods and services

Perpustakaan mendukung ekonomi lokal atau regional dengan:

Libraries support the local or regional economy by:

- secara teratur membeli media dan bahan untuk tugas-tugas mereka;
- Menempatkan pesanan untuk penjiilidan, konservasi dan pelestarian (mikrofilm, penyalinan, digitalisasi);
- membelanjakan dana untuk manajemen utilitas (mis. Panas, cahaya, air, selokan, atau pembersihan).

- regularly buying media and materials for their tasks;
- placing orders for binding, conservation and preservation (microfilming, copying, digitization);
- spending funds on utility management (e.g. heat, light, water, sewage, or cleaning).

Selain itu, belanja modal satu kali seperti bangunan baru dan ekstensi, furnitur dan peralatan dapat meningkatkan pengaruh perpustakaan terhadap ekonomi lokal.

In addition, one-time capital expenditure such as new buildings and extensions, furniture and equipment can increase the library's influence on the local economy.

10.4.2.2 Perpustakaan sebagai perusahaan lokal

10.4.2.2 The library as local employer

Perpustakaan memiliki dampak ekonomi langsung pada komunitas lokal dengan menyediakan lapangan kerja bagi sejumlah orang. Bahkan jika karyawan perpustakaan tidak tinggal di tempat, mereka akan menginvestasikan sebagian dari gajinya dalam bisnis lokal dan dengan demikian berkontribusi pada ekonomi lokal.

The library has a direct economic impact on the local community by providing employment to a number of persons. Even if the library employees do not live locally, they will invest part of their salary in local businesses and thus contribute to the local economy.

10.4.2.3 Pengaruh pada ekonomi lingkungan

10.4.2.3 Influence on the economics of the surroundings

Perpustakaan dapat memiliki pengaruh pada toko-toko ritel di sekitarnya, karena penggunaannya mungkin bertindak sebagai pelanggan langsung. Perpustakaan dengan koleksi langka atau bertempat di bangunan terkenal dapat menarik wisatawan dan pengunjung. Bahan-bahan unik di perpustakaan dapat menyebabkan peneliti tinggal di dekat perpustakaan selama beberapa waktu.

The library can have an influence on the retail stores in its surroundings, as its users might act as walk-in customers. Libraries with rare collections or housed in famous buildings can attract tourists and visitors. Unique materials in libraries may cause researchers to stay near the library for some time.

Keberadaan perpustakaan di lokasi tertentu juga dapat dilihat sebagai faktor "lunak" untuk pengembangan lokasi, menambah

The existence of a library in a specified location can also be seen as "soft" factor for locational development, adding to the

daya tarik budaya dan kegiatan rekreasi dan dengan demikian berpotensi mempengaruhi pilihan lokasi perusahaan komersial, tetapi biasanya tidak akan mungkin terjadi. untuk menilai dampak ekonomi langsung.

Perpustakaan juga dapat berkontribusi pada ekonomi lokal dengan menawarkan informasi bisnis, terutama untuk perusahaan komersial kecil yang tidak mampu berlangganan informasi seperti database standar.

10.4.3 Pengaruh terhadap ekonomi regional atau nasional

Perpustakaan dapat secara positif mempengaruhi keterampilan dan pengetahuan pemustakanya serta dapat berdampak pada keberhasilan akademis atau profesional mereka, seperti tingkat pekerjaan yang tinggi setelah kualifikasi. Literasi informasi yang lebih tinggi dalam populasi, kualifikasi yang cepat dan baik dapat berdampak tidak hanya pada lokal dan regional, tetapi bahkan pada ekonomi nasional.

10.4.4 Penggunaan analisis dampak ekonomi

Dampak ekonomi perpustakaan jarang besar. Oleh karena itu disarankan untuk menerapkan metodologi ini hanya di samping perhitungan nilai perpustakaan seperti yang dijelaskan di atas, dan hanya dalam kasus-kasus berikut:

- Perpustakaan yang terkenal menarik banyak wisatawan atau pengunjung yang menginap.
- Perpustakaan memperoleh hibah dan sumbangan yang besar yang secara material memperluas kapasitasnya untuk pengeluaran.

attractiveness of culture and leisure pursuits and thus potentially influencing the choice of location of commercial enterprises, but it will normally not be possible to assess a direct economic impact.

Libraries can also contribute to the local economy by offering business information, especially for small commercial firms that cannot afford to subscribe to information such as standards databases.

10.4.3 Influence on the regional or national economy

Libraries can positively influence the skills and knowledge of their users and can have an impact on their academic or professional success, such as high employment rates after qualification. Higher information literacy in the population, quick and good qualifications can in their part have an impact not only on the local and regional, but even on the national economy.

10.4.4 Use of economic impact analysis

The economic impact of libraries is seldom substantial. It is therefore recommended to apply this methodology only in addition to the calculation of library value as described above, and only in the following cases:

- The library's renown attracts a high number of tourists or of visitors who stay overnight.
- The library obtains considerable grants and donations that materially expand its capacity for expenditure.

Lampiran (informatif)

Contoh survei dampak

A.1 Umum

Lampiran ini pertama-tama menunjukkan contoh survei dampak sederhana yang dengan variasi kecil dapat digunakan di perpustakaan umum dan akademik. Contohnya adalah prototipe, berdasarkan pengalaman di berbagai proyek.

Survei menunjukkan serangkaian pertanyaan yang terbukti efektif dalam survei dampak. Situasi, tugas, dan populasi perpustakaan yang berbeda dan tujuan spesifik dari proyek penilaian dampak mungkin memerlukan perubahan dan / atau pertanyaan tambahan. Terutama pertanyaan pribadi pada akhir survei sebaiknya disesuaikan dengan situasi khusus perpustakaan.

Bagian pertama dari kuesioner ini membahas frekuensi kunjungan perpustakaan dan jenis penggunaan perpustakaan. Pertanyaan-pertanyaan ini menjadi latar belakang dan memungkinkan evaluasi jawaban yang lebih berbeda untuk pertanyaan dampak langsung. Hal yang sama berlaku untuk pertanyaan pribadi di bagian akhir.

Perpustakaan sebaiknya berkonsultasi dengan pemangku kepentingan mereka, terutama lembaga tuan rumah dan otoritas terkait lainnya, ketika memutuskan konten survei.

Lampiran menunjukkan survei kedua yang dirancang untuk menilai dampak dari layanan perpustakaan tertentu, yaitu informasi kesehatan yang ditawarkan melalui perpustakaan. Layanan spesifik lainnya seperti itu mungkin layanan referensi, pelatihan pemustaka dalam keterampilan informasi, atau ruang baca perpustakaan.

Annex A (informative)

Examples of impact surveys

A.1 General

This annex shows first an example of a simple impact survey that with small variations may be used in public and academic libraries. The example is a prototype, based on experiences in various projects.

The survey shows a set of questions that have proved effective in impact surveys. The different situations, tasks and populations of libraries and the specific goals of an impact assessment project might require changes and/or additional questions. Especially the personal questions at the end of the survey should be adapted to the particular situation of the library.

The first part of the questionnaire deals with the frequency of library visits and the type of library use. These questions serve as background and allow a more differentiated evaluation of answers to the direct impact questions. The same applies to the personal questions at the end.

Libraries should consult their stakeholders, especially their host institutions and other relevant authorities, when deciding on the content of the survey.

The Annex shows second a survey designed for assessing the impact of a specific library service, i.e. health information offered via the library. Other such specific services might be the reference service, user training in information skills, or the library's reading-rooms.

A.2 Survei dampak umum

A.2.1 Kata pengantar untuk kuesioner

Survei sebaiknya menjelaskan tujuan proyek kepada para peserta. Ini bisa dilakukan dengan cara berikut:

Kami ingin tahu betapa pentingnya perpustakaan ini dan layanannya untuk Anda

- pembelajaran dan penelitian;
- profesi;
- pelatihan kejuruan;
- pendidikan lebih lanjut;
- Kehidupan pribadi dan kesejahteraan.

Jawaban Anda dapat membantu kami membuat model dan mengembangkan layanan yang lebih baik untuk Anda. Jawaban bersifat sukarela dan anonim. Terima kasih atas kerja sama anda.

A.2.2 Pertanyaan tentang frekuensi kunjungan perpustakaan fisik dan virtual

Pertanyaan 1: Rata-rata, seberapa sering Anda mengunjungi gedung perpustakaan (termasuk perpustakaan cabang atau perpustakaan seluler)?

- harian;
- beberapa kali per minggu;
- beberapa kali per bulan;
- ca. sebulan sekali;
- lebih jarang;
- tidak pernah;
- Ini adalah pengalaman pertama saya.

Pertanyaan opsional untuk mereka yang menjawab "tidak pernah":

Pertanyaan 2: Mengapa Anda tidak mengunjungi gedung perpustakaan?

(Centang lebih dari satu kotak, jika ada)

- ☐ jarak jauh;
- ☐ tidak ada transportasi yang nyaman;

A.2 General impact survey

A.2.1 Preface to the questionnaire

The survey should explain the purpose of the project to the participants. This could be done in the following way:

We want to know how important this library and its services are for you

- learning and research;
- profession;
- vocational training;
- further education;
- personal life and well-being.

Your answer can help us to model and develop even better services for you. Answers are voluntary and anonymous. Thank you for your cooperation.

A.2.2 Questions about the frequency of physical and virtual library visits

Question 1: On average, how often do you visit the library building (including branch libraries or mobile libraries)?

- daily;
- several times per week;
- several times per month;
- ca. once per month;
- less often;
- never;
- this is my first time.

Optional question for those answering "never":

Question 2: Why do you not visit the library building?

(Check more than one box, if applicable)

- ☐ long distance;
- ☐ no convenient transportation;

- | | |
|---|---|
| ☐ jam buka tidak nyaman; | ☐ opening hours not convenient; |
| ☐ tidak memiliki materi yang saya inginkan; | ☐ does not have material that I want; |
| ☐ tidak cukup materi dalam bahasa saya; | ☐ not enough material in my language; |
| ☐ bahan yang saya inginkan selalu dipinjamkan; | ☐ materials that I want always on loan; |
| ☐ staf terlalu sibuk untuk membantu saya; | ☐ staff too busy to help me; |
| ☐ kursi tidak cukup; | ☐ not enough seats; |
| ☐ terlalu berisik; | ☐ too noisy; |
| ☐ komputer selalu digunakan ketika saya menginginkannya; | ☐ computers always in use when I want one; |
| ☐ Saya tidak punya waktu; | ☐ I have no time; |
| ☐ Saya mendapatkan informasi yang diperlukan di tempat lain; | ☐ I get the necessary information elsewhere; |
| ☐ lainnya (tolong jelaskan). | ☐ other (please explain). |

Pertanyaan 3: Rata-rata, seberapa sering Anda menggunakan layanan daring perpustakaan melalui Internet (mis. Jurnal elektronik, katalog daring)?

- harian;
- beberapa kali per minggu;
- beberapa kali per bulan;
- ca. sebulan sekali;
- lebih jarang;
- tidak pernah;
- Ini adalah pengalaman pertama saya.

Pertanyaan opsional untuk mereka yang menjawab "tidak pernah":

Pertanyaan 4: Mengapa Anda tidak menggunakan layanan daring perpustakaan?

Question 3: On average, how often do you use the library's online services via the Internet (e.g. electronic journals, online catalogue)?

- daily;
- several times per week;
- several times per month;
- ca. once per month;
- less often;
- never;
- this is my first time.

Optional question for those answering "never":

Question 4: Why do you not use the library's online services?

(Centang lebih dari satu kotak, jika ada)

- ☐ terlalu sulit untuk digunakan;
- ☐ Saya tidak tahu layanannya;
- ☐ Saya tidak punya waktu;
- ☐ Saya mendapatkan informasi yang diperlukan di tempat lain;
- ☐ lainnya (tolong jelaskan).

(Check more than one box, if applicable)

- ☐ too difficult to use;
- ☐ I do not know the services;
- ☐ I have no time;
- ☐ I get the necessary information elsewhere;
- ☐ other (please explain).

A.2.3 Pertanyaan tentang jenis penggunaan perpustakaan

Pertanyaan 1: Apa yang biasanya Anda lakukan ketika Anda mengunjungi perpustakaan?¹

(Centang lebih dari satu kotak, jika ada)

- ☐ 1) meminjam atau mengembalikan buku, materi audio-visual, atau sumber daya perpustakaan lainnya;
- ☐ 2) membaca buku, koran, majalah, dll di perpustakaan;
- ☐ 3) menggunakan fasilitas penyalinan / pemindaian;
- ☐ 4) belajar / bekerja di perpustakaan;
- ☐ 5) mendengarkan materi audio, menonton video atau film di perpustakaan;
- ☐ 6) menggunakan komputer perpustakaan;
- ☐ 7) menggunakan Internet dengan perangkat seluler saya sendiri (mis. Laptop, ponsel, tablet);
- ☐ 8) bekerja dengan buku / bahan saya sendiri;
- ☐ 9) ikut serta dalam acara / pameran (mis. Kuliah, pertunjukan bioskop, lokakarya);
- ☐ 10) menghadiri program pelatihan;
- ☐ 11) bertemu teman;
- ☐ 12) minta bantuan, informasi atau saran

A.2.3 Questions about the types of library use

Question 1: What do you usually do when you visit the library?

(Check more than one box, if applicable)

- ☐ 1) borrow or return books, audio-visual material, or other library resources;
- ☐ 2) read books, newspapers, magazines etc. in the library;
- ☐ 3) use copying/scanning facilities;
- ☐ 4) study/work in the library;
- ☐ 5) listen to audio material, watch videos or films in the library;
- ☐ 6) use library computers;
- ☐ 7) use the Internet with my own mobile device (e.g. laptop, mobile phone, tablet);
- ☐ 8) work with my own books/materials;
- ☐ 9) take part in events/exhibitions (e.g. lectures, cinema shows, workshops);
- ☐ 10) attend training programmes;
- ☐ 11) meet friends;
- ☐ 12) turn to the staff for help, information or suggestions;

¹ Item 13 may be more applicable to public than to academic libraries.

kepada staf;

☐ 13) menggunakan area anak-anak bersama dengan anak-anak;

☐ 14) lainnya (tolong jelaskan);

☐ 15) tidak ada yang di atas.

Pertanyaan 1 a: Manakah dari yang di atas yang Anda lakukan pada kunjungan terakhir ke perpustakaan? (mis. 1, 4, ...)

Pertanyaan 2: Layanan perpustakaan apa yang Anda gunakan daring?

(Centang lebih dari satu kotak, jika ada)

☐ 1) katalog daring;

☐ 2) jurnal elektronik, basis data;

☐ 3) e-book;

☐ 4) situs web perpustakaan;

☐ 5) referensi daring;

☐ 6) periksa akun saya, perbarui pinjaman;

☐ 7) lainnya (tolong jelaskan);

☐ 8) tidak ada yang di atas.

Pertanyaan 2 a: Manakah dari ini yang Anda gunakan terakhir kali Anda menggunakan layanan perpustakaan daring? (mis. 4, 7, ...)

A.2.4 Pertanyaan tentang dampak perpustakaan

Pertanyaan 1: Apakah Anda mendapat manfaat dari mengunjungi perpustakaan atau menggunakan layanan daring-nya?

☐ 13) use the children's area together with children;

☐ 14) other (please describe);

☐ 15) none of the above.

Question 1 a: Which of the above did you do on your most recent visit to the library? (e.g. 1, 4, ...)

Question 2: Which library services do you use online?

(Check more than one box, if applicable)

☐ 1) online catalogue;

☐ 2) electronic journals, databases;

☐ 3) e-books;

☐ 4) the library's website;

☐ 5) online reference;

☐ 6) check my account, renew loans;

☐ 7) other (please describe);

☐ 8) none of the above.

Question 2 a: Which of these did you use the last time you used library online services? (e.g. 4, 7, ...)

A.2.4 Questions about library impact

Question 1: Have you benefited from visiting the library or using its online services?

x_t x_t x_a x_t x_t x_t		Yes	No	Don't know	Not appli-cable
1.	I have developed new skills, I have learned something.	o	o	o	o
2.	I have got new ideas, new interests.	o	o	o	o
3.	I got helpful information for school/learning.	o	o	o	o
4.	The library has supported me in my research	o	o	o	o
5.	The library helped me to do better in examinations.	o	o	o	o
6.	I got helpful information for job seeking.	o	o	o	o
7.	I got helpful information for health and well-being.	o	o	o	o
8.	I got helpful information about my community/ neighbourhood.	o	o	o	o
9.	The library helped me in my profession.	o	o	o	o
10.	The library helped me to save time.	o	o	o	o
11.	I made contacts with different kinds of people.	o	o	o	o
12.	I experienced the library as an enjoyable, safe and/or quiet place.	o	o	o	o
13.	Other (please describe)				

x_t x_t x_a x_t x_t x_t		Ya	Tidak	Tidak tahu	Tidak cocok
1.	Saya telah mengembangkan keterampilan baru, saya telah belajar sesuatu.	o	o	o	o
2.	Saya punya ide baru, minat baru.	o	o	o	o
3.	Saya mendapat informasi bermanfaat untuk sekolah / pembelajaran.	o	o	o	o
4.	Perpustakaan telah mendukung saya dalam penelitian saya	o	o	o	o
5.	Perpustakaan membantu saya melakukan ujian dengan lebih baik.	o	o	o	o
6.	Saya mendapat informasi bermanfaat untuk mencari pekerjaan.	o	o	o	o
7.	Saya mendapat informasi bermanfaat untuk	o	o	o	o

	kesehatan dan kesejahteraan.				
8.	Saya mendapat informasi bermanfaat tentang komunitas / lingkungan saya.	o	o	o	o
9.	Perpustakaan membantu saya dalam profesi saya.	o	o	o	o
10.	Perpustakaan membantu saya menghemat waktu.	o	o	o	o
11.	Saya membuat kontak dengan berbagai jenis orang.	o	o	o	o
12.	Saya mengalami perpustakaan sebagai tempat yang menyenangkan, aman dan / atau tenang.	o	o	o	o
13.	Lainnya (tolong jelaskan)				

Pertanyaan 1 a: Sebutkan 2 poin yang paling penting bagi Anda (mis. 3 dan 9).

Dalam pertanyaan-pertanyaan berikut, perpustakaan meminta peserta untuk menggambarkan skenario di mana perpustakaan tidak lagi tersedia bagi mereka. Sebaiknya ditunjukkan bahwa ini bukan kemungkinan aktual dan bahwa keberadaan perpustakaan tidak sedang dibahas.

Pertanyaan 2: Jika perpustakaan ini ditutup, apakah Anda pikir Anda bisa mendapatkan layanan / informasi yang sama di tempat lain?

- Iya;
- ya, tetapi akan membutuhkan lebih banyak waktu dan usaha;
- ya, tetapi hanya sebagian;
- tidak;
- tidak tahu.

Pertanyaan 3: Jika Anda pikir Anda bisa mendapatkan semua atau sebagian dari layanan / informasi yang sama di tempat lain, di mana Anda akan mendapatkannya?

(Centang lebih dari satu kotak, jika ada)

- ☐ dari perpustakaan lain;
- ☐ melalui Internet;
- ☐ di media (koran, radio, televisi);

Question 1 a: Please name the 2 points that were most important for you (e.g. 3 and 9).

In the following questions, the library asks the participants to picture a scenario where the library would no longer be available to them. It should be pointed out that this is not an actual possibility and that the library's existence is not under discussion.

Question 2: If this library were closed down, do you think you could get the same services/information elsewhere?

- yes;
- yes, but it would take more time and effort;
- yes, but only partially;
- no;
- don't know.

Question 3: If you think you could get all or part of the same services/information elsewhere, where would you get it?

(Check more than one box, if applicable)

- ☐ from another library;
- ☐ via the Internet;
- ☐ in the media (newspapers, radio,

- ☐ dengan pembelian;
- ☐ dari guru atau staf akademik;
- ☐ dari kolega, teman, dll .;
- ☐ lainnya (tolong jelaskan).

television);

- ☐ by purchase;
- ☐ from teachers or academic staff;
- ☐ from colleagues, friends, etc.;
- ☐ other (please describe).

Pertanyaan 4: Apakah Anda punya cerita tentang pengalaman Anda dengan perpustakaan?

Question 4: Do you have a story about your experience with the library?

A.2.5 Pertanyaan tentang data pribadi

A.2.5 Questions about personal data

A.2.5.1 Umum

A.2.5.1 General

Pertanyaan 1: Apa kelompok umur Anda?

Question 1: What is your age group?

- dibawah 18
- 18 hingga 24
- 25 hingga 39
- 40 hingga 59
- 60 atau lebih

- under 18
- 18 to 24
- 25 to 39
- 40 to 59
- 60 or over

Pertanyaan 2: Apakah Anda

Question 2: Are you

- laki-laki?
- Perempuan?

- male?
- female?

A.2.5.2 Pertanyaan pribadi opsional untuk perpustakaan umum

A.2.5.2 Optional personal questions for public libraries

(Daftar opsi sebaiknya ditambahkan ke setiap pertanyaan. Subdivisi akan berbeda di daerah dan populasi.)

(A list of options should be added to each question. The subdivisions will differ in regions and populations.)

Pertanyaan 1: Apa kelompok etnis Anda?

Question 1: What is your ethnic group?

Pertanyaan 2: Bahasa apa yang Anda pakai di rumah?

Question 2: What language do you speak at home?

Pertanyaan 3: Apa tingkat pendidikan tertinggi Anda selesai?

Question 3: What is your highest level of education completed?

Pertanyaan 4: Apa pekerjaan Anda?

Question 4: What is your occupation?

A.2.5.3 Pertanyaan opsional untuk perpustakaan akademik

A.2.5.3 Optional questions for academic libraries

Pertanyaan 1: Apa status Anda?

Question 1: What is your status?

- mahasiswa sarjana;
- mahasiswa pascasarjana;
- staf akademik;
- lainnya.

- undergraduate student;
- postgraduate student;
- academic staff;
- other.

Pertanyaan 2: Subjek apa yang paling mengekspresikan topik studi / penelitian utama Anda?

Question 2: What subject best expresses your main study/research topic?

(Daftar subjek sebaiknya ditambahkan ke pertanyaan.)

(A list of subjects should be added to the question.)

A.3 Survei dampak yang membahas pengaruh layanan perpustakaan tertentu

A.3 Impact survey addressing the influence of a specific library service

Contoh tersebut berkaitan dengan dampak layanan informasi kesehatan di perpustakaan (diadaptasi dari LASER Foundation, 2005).

The example deals with the impact of a health information service in a library (adapted from LASER Foundation, 2005).

Pertanyaan 1: Apakah Anda menggunakan perpustakaan untuk mencari informasi tentang kesehatan Anda?

Question 1: Do you use the library to find information about your health?

(ya Tidak)

(yes/no)

Pertanyaan 2: Jika ya, layanan apa yang Anda gunakan?

Question 2: If yes, which services do you use?

- koleksi kesehatan perpustakaan untuk pasien (termasuk selebaran, eBuku, dan materi audiovisual);
- kamus medis, buku-buku lain;
- surat kabar, jurnal;

- the library's health collection for patients (including leaflets, eBooks and audiovisual material);
- medical dictionaries, other books;
- newspapers, journals;

- informasi kesehatan perpustakaan di situs webnya;
- Internet melalui komputer perpustakaan.

Pertanyaan 3: Seberapa berguna Anda menemukan informasi dalam koleksi kesehatan dan di situs web perpustakaan?

(Sangat berguna 1 2 3 4 5 Sama sekali tidak berguna)

Pertanyaan 4: Bagaimana Anda menemukan informasi kesehatan yang Anda cari di Internet?

- dengan menggunakan mesin pencari;
- dengan menggunakan situs web tertentu yang direkomendasikan perpustakaan;
- dengan meminta bantuan staf perpustakaan.

Pertanyaan 5: Seberapa bermanfaatkah Anda menemukan informasi kesehatan Internet?

(Sangat berguna 1 2 3 4 5 Sama sekali tidak berguna)

Pertanyaan 6: Apakah Anda merasa bahwa layanan perpustakaan berkontribusi positif bagi kesehatan dan / atau kesejahteraan Anda?

(ya, tidak, tidak tahu)

- the library's health information on its website;
- the Internet via library computers.

Question 3: How useful do you find the information in the health collection and on the library's website?

(Very useful 1 2 3 4 5 Not at all useful)

Question 4: How do you find health information you are looking for on the Internet?

- by using a search engine;
- by using specific websites that the library recommends;
- by asking the library staff for help.

Question 5: How useful have you found the Internet health information to be?

(Very useful 1 2 3 4 5 Not at all useful)

Question 6: Do you feel that the library's services contribute positively to your health and/or well-being?

(yes, no, don't know)

Lampiran B (informatif)

Memilih metode

B.1 Umum

Ketika memilih metode untuk studi dampak, kelayakan metode atau teknik tertentu akan lebih sedikit bergantung pada atributnya daripada pada kesesuaian antara metode dan pertanyaan penelitian yang sedang diselidiki. Sangat penting bagi studi dampak untuk menentukan secara jelas dan terperinci bidang mana dampak perpustakaan yang mungkin akan diselidiki dan jenis data apa yang diperlukan untuk mengidentifikasinya.

Pilihan satu atau lebih metode untuk menilai dampak perpustakaan akan tergantung pada sejumlah faktor, di antaranya yang utama adalah:

- a) subjek dan tujuan penelitian, (mis. dampak jangka panjang atau jangka pendek; pengaruh umum perpustakaan atau dampak spesifik dari satu layanan perpustakaan);
- b) populasi target yang akan disurvei (mis. total populasi komunitas; pascasarjana universitas);
- c) audiens yang dituju;
- d) keahlian dan sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian dan menganalisis data;
- e) faktor eksternal, mis. kolaborasi diperlukan di luar perpustakaan, atau izin untuk mengumpulkan data yang dianonimkan tentang penggunaan sumber daya perpustakaan dan kinerja individu secara individu.

B.2 Populasi sasaran dan jenis dampak

B.2.1 Populasi target

Perpustakaan dan layanan mereka dapat memengaruhi perubahan pada pemustaka

Annex B (informative)

Choosing a method

B.1 General

When selecting methods for an impact study, the eligibility of a particular method or technique will depend less on its attributes than on the fit between the method and the research question under investigation. It is crucial for an impact study to determine distinctly and in detail which area of possible library impact will be investigated and what kind of data are required to identify it.

The choice of one or more methods for assessing library impact will depend upon a number of factors, of which the main ones are:

- a) the subject and goals of the study, (e.g. long-term or short-term impact; general influence of libraries or specific impact of one library service);
- b) the target population to be surveyed (e.g. the total population of a community; postgraduates of a university);
- c) the intended audience(s);
- d) expertise and resources required to conduct the study and analyse the data;
- e) external factors, e.g. collaborations needed outside the library, or permission to gather anonymised data on individual use of library resources and individual performance.

B.2 Target population and type of impact

B.2.1 Target population

Libraries and their services can effect changes in individual users, but also in

individu, tetapi juga dalam kelompok tertentu, dalam total populasi perpustakaan yang akan dilayani, di komunitas atau di masyarakat pada umumnya.

Untuk menilai dampak perpustakaan terhadap individu, sebagian besar metode yang dijelaskan dalam Klausula 6 sampai 9 dari Standar Internasional ini dapat diterapkan, terutama teknik observasi, wawancara individu, analisis log dan tes. Untuk sejumlah kecil orang, metode penilaian padat karya seperti mendongeng, merekam sendiri atau analisis kutipan juga dapat diterapkan.

Untuk mengidentifikasi dampak pada grup pemustaka tertentu, mis. dewasa muda atau siswa tahun pertama, survei dan kelompok fokus sering digunakan. Analisis log dapat bermanfaat jika pengaruh layanan perpustakaan elektronik dipertimbangkan.

Ketika mencari untuk menentukan dampak perpustakaan pada suatu komunitas atau pada masyarakat secara umum, studi ini akan sering melibatkan pemustaka dan bukan pengguna. Survei atau kelompok fokus sering digunakan, tidak hanya untuk mengidentifikasi pengalaman yang diwawancarai tentang manfaat aktual, tetapi juga pandangan umum mereka tentang manfaat potensial perpustakaan dan nilai umum bagi masyarakat. Jika sejumlah besar orang harus ditanyai, survei daring lebih disukai karena mengumpulkan dan menganalisis data kurang padat karya.

B.2.2 Jenis dampak

Dampak perpustakaan pada individu, kelompok, atau masyarakat dapat menyebabkan berbagai perubahan yang dapat diidentifikasi melalui berbagai metode:

- a) Perubahan keterampilan dan kompetensi dapat diidentifikasi dengan observasi, analisis log, dan khususnya dengan tes. Bukti yang diminta (wawancara, penilaian sendiri) dapat

specified groups, in the library's total population to be served, in a community or in society in general.

For assessing library impact on individuals, most of the methods described in Clauses 6 to 9 of this International Standard are applicable, especially observational techniques, individual interviews, log analysis and tests. For a limited number of persons, labour-intensive assessment methods such as storytelling, self-recording or citation analysis can also be applied.

For identifying impact on specific user groups, e.g. young adults or first-year students, surveys and focus groups are frequently used. Log analysis can be useful if the influence of electronic library services is considered.

When seeking to determine library impact on a community or on society in general, the study will often include both users and non-users. Surveys or focus groups are frequently used, not only for identifying the interviewees' experiences of actual benefits, but also their general view of libraries' potential benefits and general value for society. If large numbers of people have to be questioned, online surveys are preferable because gathering and analysing data are less labour-intensive.

B.2.2 Types of impact

Library impact on individuals, groups or society can cause various changes that can be identified through different methods:

- a) Changes in skills and competences can be identified by observation, log analysis, and in particular by tests. Solicited evidence (interviews, self-assessment) can be used together

digunakan bersama dengan metode lain, tetapi hasil yang dilaporkan sendiri cenderung kurang dapat diandalkan.

with other methods, but the self-reported results will tend to be less reliable.

- | | |
|---|--|
| <p>b) Perubahan sikap dan perilaku dapat ditunjukkan dalam temuan survei dan wawancara, juga dalam anekdot dan pencatatan diri. Statistik penggunaan perpustakaan dan teknik observasi dapat menguatkan temuan.</p> <p>c) Peningkatan keberhasilan dalam studi, penelitian, atau pengembangan karier dapat diidentifikasi dengan membandingkan penggunaan perpustakaan individu dengan data keberhasilan mereka, mis. nilai dalam ujian atau peningkatan karier. Wawancara dapat menghasilkan temuan pada estimasi pengaruh perpustakaan terhadap orang yang diwawancarai pada keberhasilan mereka.</p> <p>d) Dampak sosial, (lihat B.2.3).</p> | <p>b) Changes in attitudes and behaviour can show in findings of surveys and interviews, also in anecdotes and self-recording. Statistics of library use and observational techniques can corroborate the findings.</p> <p>c) Increased success in study, research, or career development can be identified by comparing individuals' library use with their success data, e.g. grades in examinations or career advancement. Interviews can yield findings on the interviewees' estimation of library influence on their success.</p> <p>d) Social impact, (see B.2.3).</p> |
|---|--|

B.2.3 Metode untuk menilai dampak sosial

Baik pengembangan jangka panjang dari dampak sosial dan pengaruh tidak langsung pada populasi membuat penilaian lebih sulit daripada identifikasi dampak pada individu. Metode seperti tes atau observasi tidak sesuai untuk mengidentifikasi perubahan dalam suatu populasi, karena terlalu padat karya untuk mengamati atau menguji perubahan dalam perilaku atau sikap kelompok besar.

Penilaian dampak sosial umumnya akan dilakukan melalui survei dan wawancara. Pertanyaan akan kurang fokus pada pengalaman langsung (individu) manfaat perpustakaan, meskipun hasil dari pertanyaan tersebut dapat diringkas sehingga pola yang lebih umum dalam kelompok yang lebih besar dapat dikenali.

CONTOH 1 80% responden dalam survei mengatakan bahwa setelah pelatihan perpustakaan mereka menjadi terbiasa dengan pencarian di Internet.

B.2.3 Methods for assessing social impact

Both the long-term development of social impact and the indirect influence on the population makes assessment more difficult than the identification of impact on individuals. Methods such as tests or observation are not appropriate for identifying changes in a population, as it would be too labour-intensive to observe or test changes in the behaviour or attitudes of large groups.

The assessment of social impact will generally be effected via surveys and interviews. Questions will focus less on direct (individual) experience of library benefits, though the results of such questioning might be summed up so that more general patterns within larger groups can be recognized.

EXAMPLE 1 80 % of respondents in a survey said that after a library training they had become familiar with searching in the Internet.

Untuk mendapatkan koleksi persepsi nilai perpustakaan yang luas dan komprehensif, survei skala besar reguler direkomendasikan. Pertanyaan sebaiknya tidak dibatasi untuk pemustaka aktif tetapi sebaiknya mencakup non-pemustaka yang termasuk dalam populasi perpustakaan untuk dilayani. Non-pemustaka cenderung menilai nilai tidak langsung dan nilai kontingensi perpustakaan lebih tinggi daripada pemustaka sebenarnya, yang paling tertarik pada manfaat langsung. Untuk memasukkan non-pengguna, survei jalan bisa bermanfaat.

CONTOH 2 Survei jalanan

Apa yang Anda lihat sebagai fungsi terpenting perpustakaan umum?

- bacaan populer;
- area untuk belajar;
- akses ke informasi;
- membaca anak-anak;
- Akses internet;
- informasi lokal;
- tempat bertemu.

Cerita yang dikumpulkan dapat menggambarkan temuan dari metode yang disebutkan sebelumnya.

Untuk menafsirkan hasil yang diperoleh melalui survei dan wawancara, akan sangat membantu untuk mengetahui struktur sosial populasi yang dipertanyakan dan untuk membandingkan dengan jumlah dan jenis penggunaan perpustakaan di komunitas yang relevan. Pengetahuan ini dapat menjelaskan penekanan yang diberikan pada nilai-nilai perpustakaan tertentu.

CONTOH 3 Di sebuah distrik dengan banyak keluarga muda, peran perpustakaan dalam pendidikan dan pembelajaran mungkin akan dipandang lebih penting daripada pengaruhnya terhadap budaya lokal.

B.3 Pemirsa yang dituju

Audiens yang dituju dapat sangat memengaruhi pilihan metode untuk penilaian dampak. Hasil proyek dampak

In order to obtain a broad and comprehensive collection of library value perceptions, regular large-scale surveys are recommended. The questioning should not be restricted to active library users but should include non-users that belong to the library's population to be served. Non-users are apt to rate the indirect value and the contingency value of libraries higher than actual users, who are most interested in direct benefits. For including non-users, street surveys can be useful.

EXAMPLE 2 Street survey

What do you see as the most important functions of public libraries?

- popular reading;
- area for study;
- access to information;
- children's reading;
- Internet access;
- local information;
- meeting place.

Collected stories can illustrate the findings of the afore-named methods.

For interpreting the results obtained by surveys and interviews it will be helpful to know the social structure of the population that was questioned and to compare with the quantity and type of library use in the relevant community. This knowledge may explain the emphasis placed on certain library values.

EXAMPLE 3 In a district with many young families, the library's role in education and learning will probably be seen as more important than its influence on local culture.

B.3 Intended audience(s)

The intended audience may strongly influence the choice of methods for impact assessment. The results of an impact

dapat dipresentasikan kepada pemangku kepentingan yang berbeda, yaitu kelompok yang memiliki minat dalam peran dan kemungkinan manfaat perpustakaan. Selain perpustakaan itu sendiri, ini biasanya akan:

- pemustaka aktual;
- lembaga pendanaan (universitas, komunitas, perusahaan komersial, dll.);
- papan perpustakaan atau komite pengendali;
- pembuat kebijakan;
- media dan masyarakat umum.

Persepsi manfaat perpustakaan yang diinginkan dapat bervariasi antara kelompok-kelompok pemangku kepentingan ini; data dan temuan yang dapat meyakinkan mereka tentang nilai perpustakaan juga bisa berbeda.

- a) Pemustaka akan memperkirakan manfaat perpustakaan sesuai dengan pengalaman mereka sendiri dan kebutuhan informasi mereka. Hasil tes dapat menunjukkan dampak positif dari pengajaran perpustakaan. Pemustaka mungkin juga akan tertarik pada hasil dari survei atau kelompok fokus yang mengungkapkan pengalaman pemustaka lain tentang manfaat perpustakaan.
- b) Dana atau lembaga induk serta dewan perpustakaan atau komite pengontrol pada awalnya akan tertarik pada manfaat perpustakaan bagi lembaga atau masyarakat. Umumnya, mereka akan lebih suka metode yang bisa disebut "obyektif" daripada metode yang meminta pendapat pengguna. Perbandingan penggunaan perpustakaan dengan data keberhasilan akademik atau profesional atau hasil tes membuktikan peningkatan literasi informasi setelah pelatihan perpustakaan dapat disajikan kepada kelompok pemangku kepentingan ini. Mereka juga akan tertarik pada efektivitas biaya perpustakaan, sehingga semua metode menilai dan menunjukkan nilai ekonomi perpustakaan mungkin bermanfaat.

project can be presented to different stakeholders, namely the groups that have an interest in the role and possible benefits of libraries. Beside the library itself, these will normally be:

- actual users;
- funding institutions (universities, communities, commercial firms, etc.);
- library boards or controlling committees;
- policy makers;
- the media and the general public.

The perception of desirable library benefits may vary between these stakeholder groups; the data and findings that can convince them of library value can also be different.

- a) Users will estimate library benefits according to their own experience and their information needs. Results of tests may show them the positive impact of library teaching. Users would probably also be interested in results from surveys or focus groups that reveal other users' experiences of library benefits.
- b) The funding or parent institutions as well as library boards or controlling committees will in the first place be interested in the library's benefit to the institution or community. Generally, they will prefer methods that could be called "objective" to methods that solicit user opinion. Comparison of library use with data of academic or professional success or test results proving an increase in information literacy after library training could be presented to this stakeholder group. They will also be interested in the library's cost-effectiveness, so all methods of assessing and demonstrating the economic value of libraries might be useful.

- c) Pembuat kebijakan, media dan masyarakat umum sering fokus pada dampak sosial perpustakaan yang umumnya diidentifikasi melalui survei, wawancara, atau kelompok fokus. Biasanya, studi skala besar diperlukan untuk mengidentifikasi dampak sosial. Untuk kelompok-kelompok pemangku kepentingan ini, akan sangat membantu untuk mengilustrasikan temuan metode yang disebutkan di atas dengan cerita.

- c) Policy makers, the media and the general public often focus on the social impact of libraries which is generally identified via surveys, interviews or focus groups. Usually, large-scale studies are necessary for identifying social impact. For these stakeholder groups, it will be especially helpful to illustrate the findings of the abovementioned methods by stories.

B.4 Keahlian dan sumber daya

Pilihan metode untuk proyek dampak juga akan tergantung pada keahlian perpustakaan dalam evaluasi dan pada sumber daya yang dapat dialokasikan untuk proyek-proyek tersebut.

Secara umum, staf perpustakaan memiliki keterampilan yang lebih tinggi dalam mengumpulkan data kuantitatif seperti statistik sumber daya dan penggunaan daripada dalam menerapkan metode kualitatif seperti kelompok fokus atau wawancara. Pengamatan, analisis log atau tes juga dapat menyebabkan kesulitan. Pelatihan staf tambahan atau keahlian eksternal mungkin diperlukan untuk sejumlah metode yang dijelaskan dalam Klausul 7 sampai 9.

Selain itu, pengeluaran waktu dan upaya untuk proyek penilaian dampak dapat dipertimbangkan. Bukti yang jelas tentang dampak perpustakaan biasanya membutuhkan proses yang panjang, seringkali harus ditindaklanjuti dari waktu ke waktu. Perpustakaan mungkin terpaksa menerapkan teknik-teknik yang mampu dan pilih cara tidak langsung untuk mengidentifikasi dampaknya.

Cara paling sederhana bisa dimulai dengan data yang biasanya dikumpulkan oleh perpustakaan (lihat Klausul 6), terutama yang dapat dikumpulkan secara otomatis, dan untuk mencari indikasi dampak. Untuk mendukung temuan, survei atau tes standar dapat digunakan, di mana perpustakaan

B.4 Expertise and resources

The choice of methods for an impact project will also depend on the library's expertise in evaluation and on the resources that it can allocate to such projects.

Generally, library staff possesses higher skills in collecting quantitative data such as statistics of resources and use than in applying qualitative methods such as focus groups or interviews. Observation, log analysis or tests may also cause difficulties. Additional staff training or external expertise may be required for a number of the methods described in Clauses 7 to 9.

In addition, the expenditure of time and effort for an impact assessment project can be considerable. Clear proof of a library's impact commonly requires lengthy processes, often to be followed up over time. A library may be forced to apply the techniques that it can afford and to choose an indirect way of identifying its impact.

The simplest way could be to start with data that the library normally collects (see Clause 6), especially those that can be collected automatically, and to look for an indication of impact. In support of the findings, standardised surveys or tests could be used, where the library can take

dapat memanfaatkan pengalaman perpustakaan lain.

advantage of the experience of other libraries.

B.5 Penilaian dampak untuk layanan perpustakaan tertentu

B.5 Impact assessment for specific library services

Penilaian dampak dapat menangani pengaruh perpustakaan secara keseluruhan atau dengan perubahan yang dilakukan oleh layanan perpustakaan tertentu, mis. layanan referensi, akses Internet melalui perpustakaan, sumber daya perpustakaan elektronik, atau pengajaran literasi informasi.

Impact assessment can either deal with the influence of a library as a whole or with changes that are effected by specific library services, e.g. reference services, Internet access via the library, electronic library resources, or information literacy teaching.

Studi yang mencoba mengidentifikasi efek positif dari layanan perpustakaan tertentu biasanya akan berada pada skala yang lebih kecil, ditargetkan pada kelompok pemustaka aktual yang terdefinisi dengan baik, dan karenanya dapat menggunakan teknik yang lebih memakan waktu. Untuk beberapa layanan, mis. layanan informasi dan pengajaran, adalah mungkin untuk menentukan keterampilan pengguna, kompetensi, dll. sebelum dan setelah kontak dengan layanan dan untuk mengidentifikasi perubahan.

Studies trying to identify positive effects of specific library services will usually be on a smaller scale, targeted at well-defined groups of actual library users, and can therefore afford to make use of more time-consuming techniques. For some services, e.g. information and teaching services, it is possible to determine the user's skills, competences, etc. before and after the contact with the service and to identify changes.

CONTOH Contoh metode yang berlaku untuk layanan tertentu adalah:

EXAMPLE Examples of methods that are applicable for specific services are:

- untuk layanan referensi: observasi, analisis log, wawancara, penilaian diri;
- untuk pengajaran literasi informasi: tes, penilaian diri, kuesioner, analisis kutipan;
- untuk akses internet yang ditawarkan melalui perpustakaan: wawancara, survei, anekdot;
- untuk sumber daya perpustakaan elektronik: statistik penggunaan, survei, wawancara, kelompok fokus, analisis log.

- for reference services: observation, log analysis, interviews, self-assessment;
- for information literacy teaching: tests, self-assessment, questionnaires, citation analysis;
- for Internet access offered via the library: interviews, surveys, anecdotes;
- for electronic library resources: statistics of use, surveys, interviews, focus groups, log analysis.

Lampiran C

(informatif)

Penilaian dampak perpustakaan dalam penilaian kelembagaan dan organisasi yang lebih luas

C.1 Umum

Kinerja dan dampak perpustakaan juga dapat dinilai dalam penilaian yang lebih luas atas lembaga dan organisasi. Ini sering dicapai dengan memasukkan perpustakaan dalam penilaian layanan dan program yang ditawarkan oleh organisasi atau lembaga. Ciri pembeda dari penilaian ini adalah bahwa penilaian dilakukan oleh kelompok luar atau institusi yang lebih luas, bukan perpustakaan. Meskipun perpustakaan itu sendiri tidak bertanggung jawab untuk menilai dampak, perpustakaan dan / atau pustakawan mungkin dapat menambahkan pertanyaan terkait perpustakaan.

Biasanya, perpustakaan hanya memainkan peran kecil dalam penilaian yang lebih luas. Pertanyaan-pertanyaan itu terutama meminta apresiasi terhadap efektivitas perpustakaan dan nilai umum, hanya sesekali dampaknya terhadap individu, tetapi temuan ini dapat berguna untuk mengidentifikasi dampak yang mungkin terjadi dan dalam membandingkan dampak dan nilai perpustakaan dengan layanan lembaga lainnya.

C.2 Jenis penilaian kelembagaan dan organisasi

C.2.1 Umum

Deskripsi dan beberapa contoh penilaian untuk perpustakaan akademik, publik, dan khusus disediakan di bawah ini. Penilaian lokal digunakan untuk semua jenis perpustakaan sementara metode penilaian standar terlihat terutama di perpustakaan akademik dan sekolah di mana mungkin

Annex C

(informative)

Library impact assessment within broader institutional and organisational assessment

C.1 General

Library performance and impact can also be assessed within a broader assessment of the institution and organization. This is often accomplished by including the library in an assessment of services and programmes offered by the organization or institution. The distinguishing features of these assessments are that they are conducted by either an outside group or the broader institution, not the library. While the library itself is not responsible for assessing impact, the library and/or librarians may be able to add library-related questions.

Usually, the library plays only a minor role in such broader assessment. The questions ask predominantly for an appreciation of the library's effectiveness and general value, only occasionally for its impact on individuals, but the findings can be useful for identifying possible impacts and in comparing library impact and value with that of other institutional services.

C.2 Types of institutional and organisational assessment

C.2.1 General

A description and some examples of assessment for academic, public, and special libraries are provided below. Local assessments are used for all library types while standardized assessment methods are seen primarily in academic and school libraries where there may be greater

ada komparabilitas yang lebih besar antara tujuan dan hasil. Karena ada catatan penilaian akademik yang lebih kaya, ini tercakup dalam rincian yang lebih besar daripada lembaga dan organisasi lain.

comparability among goals and outcomes. As there is a richer record of academic assessments these are covered in greater detail than for other institutions and organisations.

C.2.2 Perpustakaan akademik

Perpustakaan akademik dalam artian klausa ini termasuk perpustakaan di dalam lembaga pendidikan tinggi pasca-sekolah menengah (dan tersier) yang fungsi utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi pembelajaran dan penelitian.

C.2.2 Academic libraries

Academic libraries in the sense of this clause include those within post-secondary (or tertiary) institutions of higher education and whose primary function is to cover the information needs of learning and research.

C.2.2.1 Penilaian siswa yang baru lulus

Penilaian ini meminta siswa yang lulus untuk menilai kepuasan mereka dengan dan estimasi mereka terhadap layanan yang berbeda selama studi mereka. Penilaian dilakukan dengan survei, wawancara dan / atau metode lain. Pertanyaan mencakup kualitas pengajaran, layanan konsultasi, bantuan penempatan kerja, perpustakaan, dan layanan dukungan lainnya. Siswa juga dapat diminta untuk mengevaluasi nilai keterampilan dan kompetensi tertentu seperti literasi informasi, penalaran kuantitatif, bahasa asing, dll. Agar berhasil dalam pekerjaan mereka. Keuntungan dari penilaian semacam itu tidak hanya terletak pada peringkat siswa tentang pentingnya dan kualitas layanan perpustakaan tetapi dalam perbandingan dengan layanan kelembagaan lainnya seperti mengajar dan memberi nasihat.

C.2.2.1 Assessments of newly graduating students

These assessments ask graduating students to rate their satisfaction with and their estimation of different services during their studies. Assessments are done by surveys, interviews and/or other methods. Questions include quality of instruction, advisory services, job placement assistance, libraries, and other support services. Students can also be asked to evaluate the value of specific skills and competencies such as information literacy, quantitative reasoning, foreign languages etc. to success in their work. The advantage of such assessments not only lies in the students' rating of the importance and quality of library services but in the comparison with other institutional services such as teaching and advising.

Contoh pertanyaan survei yang diajukan oleh universitas

Sehubungan dengan masing-masing berikut, seberapa puaskah Anda dengan pendidikan sarjana yang Anda terima?

(Skala 1 = Tidak sama sekali sampai 5 = Sangat)

- kualitas pengajaran di bidang utama Anda;
- kualitas pengajaran di luar bidang utama Anda;
- kualitas layanan perpustakaan;

Example of survey questions asked by the university

With regard to each of the following, how satisfied are you with the undergraduate education you received?

(Scale of 1 = Not at all to 5 = Very)

- quality of instruction in your major field;
- quality of instruction outside your major field;
- quality of library services;

- interaksi dengan fakultas di luar kelas;
- bantuan dalam mencari pekerjaan;
- menasihati dan kegiatan siswa lainnya.

Pertanyaan lain mungkin meminta siswa yang lulus untuk menilai keterampilan dan kepuasan mereka dengan berbagai kompetensi, termasuk yang terkait dengan literasi informasi seperti "mencari informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan atau menyelesaikan masalah".

C.2.2.2 Survei institusional diberikan kepada siswa yang sebelumnya lulus

Survei-survei ini meminta siswa yang sebelumnya lulus, untuk menilai manfaat dari apa yang mereka pelajari atau alami dalam studi mereka dengan situasi mereka saat ini. Pertanyaan sering mencakup keterampilan dan kompetensi yang disebutkan dalam C.2.2.1 serta pengalaman umum mereka dengan perpustakaan.

Contoh pertanyaan survei yang diajukan kepada siswa yang lulus lima atau sepuluh tahun sebelumnya:

Seberapa sering Anda terpapar dengan peluang dan praktik pendidikan ini ketika Anda masih sarjana di universitas?

(Skala 1 = Tidak pernah ke 5 = Hampir selalu)

Dibandingkan dengan apa yang Anda butuhkan, seberapa cukup paparan Anda terhadap peluang-peluang ini saat berada di universitas?

(Skala 1 = Tidak Ada sampai 5 = Lebih dari cukup)

- Kesempatan untuk melakukan analisis matematika dan kuantitatif lainnya;
- Kesempatan untuk berpikir kritis tentang pengetahuan dan bagaimana pengetahuan itu dihasilkan;
- Kesempatan untuk mendefinisikan dan memecahkan masalah;
- menemukan informasi di perpustakaan dan / atau sumber daya jaringan;
- presentasi lisan.

C.2.2.3 Survei multi-institusi

- interaction with faculty outside the classroom;
- assistance in finding employment;
- advising and other student activities.

Other questions might ask graduating students to rate their skills and satisfaction with a broad range of competencies, including information literacy related ones such as "locating information needed to make decisions or solve problems".

C.2.2.2 Institutional surveys administered to students who previously graduated

These surveys ask students who have previously graduated, to rate the usefulness of what they learned or experienced in their studies to their present situation. Questions often include the skills and competencies mentioned in C.2.2.1 as well as their general experience with libraries.

Example of survey questions asked of students who graduated five or ten years earlier:

How frequently were you exposed to these educational opportunities and practices while you were an undergraduate at the university?

(Scale of 1 = Never to 5 = Nearly always)

Compared to what you needed, how sufficient was your exposure to these opportunities while at the university?

(Scale of 1 = None to 5 = More than enough)

- opportunity to do mathematical and other quantitative analyses;
- opportunities to think critically about knowledge and how it is produced;
- opportunity to define and solve problems;
- finding information in libraries and/or network resources;
- oral presentations.

C.2.2.3 Multi-institutional surveys

Survei ini dikembangkan dan dijalankan oleh organisasi eksternal dan dikirimkan kepada siswa dan staf di berbagai lembaga. Seringkali mereka adalah iklim universitas atau jenis survei keterlibatan sosial yang mencoba untuk mengevaluasi pengalaman siswa. Beberapa dari mereka mengajukan pertanyaan spesifik terkait dengan kualitas dan dampak perpustakaan atau menggunakan pertanyaan yang mungkin menyimpulkan penggunaan dan dampak perpustakaan seperti kemampuan untuk menemukan dan menggunakan informasi secara kritis dalam penugasan responden. Hasil dapat digunakan untuk analisis dan peningkatan dalam lembaga dan juga dibandingkan dengan yang lain.

Contoh survei yang menanyakan secara khusus tentang perpustakaan:

Selama tahun akademik saat ini, tentang seberapa sering Anda melakukan masing-masing hal berikut?

(Skala Tidak Pernah Sangat Sering)

- meminta bantuan pustakawan (secara langsung, email, obrolan);
- pergi ke perpustakaan kampus untuk melakukan penelitian akademik;
- Menggunakan sumber daya perpustakaan berbasis web institusi Anda dalam menyelesaikan tugas kelas.

C.2.2.4 Akreditasi atau audit

Institusi atau program profesional tertentu dapat diakreditasi atau diaudit oleh kelompok eksternal yang dapat memvalidasi kualitas dan mengesahkan pemberian gelar. Akreditasi dan audit ini dapat mencakup kinerja dan dampak perpustakaan, terutama dalam hal hasil belajar siswa. Lembaga dan perpustakaan diminta untuk memberikan data spesifik yang menunjukkan bagaimana hal ini dapat dicapai secara terpadu terkait dengan serangkaian hasil pembelajaran secara keseluruhan.

Contoh standar akreditasi yang terkait

These surveys are developed and run by external organisations and are sent to students and staff at different institutions. Often they are university climate or social engagement type surveys that try to evaluate the student experience. Some of them ask specific questions related to library quality and impact or employ questions that might infer library use and impact such as ability to find and use information critically in the assignments of the respondents. Results can be used for analysis and improvement within the institution and also compared with others.

Example of a survey that asks specifically about the library:

During the current academic year, about how often have you done each of the following?

(Scale of Never to Very Often)

- asked a librarian for help (in person, email, chat);
- went to a campus library to do academic research;
- used your institution's web-based library resources in completing class assignments.

C.2.2.4 Accreditations or audits

Institutions or specific professional programmes may be accredited or audited by external groups that can validate quality and authorize the granting of degrees. These accreditations and audits can include library performance and impact, especially in terms of student learning outcomes. The institution and the library are asked to provide specific data demonstrating how these are achieved in an integrated manner tied to an overall set of learning outcomes.

Example of an accreditation standard

dengan literasi dan aplikasi informasi siswa:

- **Standar kelembagaan:** Bukti literasi informasi dimasukkan ke dalam kurikulum dan harapan untuk demonstrasi siswa mengenai keterampilan literasi informasi dijelaskan.
- **Sub-standar literasi informasi:** Siswa diharapkan untuk belajar bagaimana mengidentifikasi pertimbangan etis yang relevan dengan penggunaan informasi, dengan fokus khusus pada bagaimana mencegah plagiarisme.
- **Metode penilaian/dampak:** Pustakawan meninjau proyek siswa dengan perhatian khusus pada atribusi dan penggunaan dokumentasi. Dampak positif akan menunjukkan bahwa siswa secara konsisten menggunakan gaya dokumentasi yang sesuai, lengkap dengan nomor halaman untuk bahan yang dikutip (Saunders, 2007).

related to student information literacy and application:

- **Institutional standard:** Evidence of information literacy is incorporated into the curriculum and expectations for students' demonstration of information literacy skills are described.
- **Information literacy sub-standard:** Students are expected to learn how to identify the ethical considerations relevant to the use of information, with a particular focus on how to prevent plagiarism.
- **Assessment/impact method:** Librarian reviews students' projects with particular attention to attribution and the use of documentation. A positive impact would show that students consistently use an appropriate documentation style, complete with page numbers for quoted material (Saunders, 2007).

C.2.2.5 Tes standar

Ada sejumlah tes standar yang berupaya mengukur hasil belajar siswa. Walaupun instrumen-instrumen ini biasanya tidak secara spesifik terkait dengan layanan dan program perpustakaan, mereka menguji banyak kompetensi literasi informasi standar yang dapat berfungsi sebagai indikator dampak program pengajaran dan pembelajaran perpustakaan.

Contoh pertanyaan tes standar dapat ditemukan di 8.6.3.4.

C.2.2.5 Standardized tests

There are a number of standardized tests that attempt to measure student learning outcomes. While these instruments are usually not specifically related to library services and programmes, they do test many of the standard information literacy competencies which can serve as indicators of the impact of library teaching and learning programmes.

An example of a standardized test question can be found in 8.6.3.4.

C.2.3 Perpustakaan umum

Pemerintah nasional, regional atau lokal sesekali mensurvei populasi tentang jumlah penggunaan perpustakaan dan perkiraan kualitas perpustakaan serta dampak serta nilai sosial dan pendidikannya. Ini dapat dilakukan sebagai bagian dari program statistik / sensus nasional, penilaian masyarakat atau sebagai proyek terpisah.

C.2.3 Public libraries

National, regional or local governments occasionally survey the population as to their amount of library use and their estimate of the library's quality and its social and educational impact and value. This could be done as part of national statistics/census programmes, community assessment or as separate project. For

Misalnya, pemerintah kota dapat mensurvei penduduk tentang kepuasan dengan berbagai agen kota seperti taman, transportasi, dan perpustakaan. Misalnya, survei di Norwegia menemukan bahwa perpustakaan umum menduduki peringkat nomor satu dari 53 layanan publik (TNS Gallup, 2003).

example, a municipal government might survey residents concerning satisfaction with different municipal agencies such as parks, transportation, and the library. For example, a survey in Norway found that public libraries were ranked number one of 53 public services (TNS Gallup, 2003).

Contoh pertanyaan:

Harap beri peringkat pentingnya layanan kota berikut ini untuk Anda:

- taman dan rekreasi;
- kendaraan umum;
- pemeliharaan jalan;
- layanan utilitas;
- Perpustakaan Umum;
- sanitasi;
- perlindungan polisi;
- proteksi kebakaran;
- respons medis darurat.

Example of questions:

Please rank the importance of the following city services to you:

- parks and recreation;
- public transportation;
- street maintenance;
- utility services;
- public library;
- sanitation;
- police protection;
- fire protection;
- emergency medical response.

C.2.4 Perpustakaan sekolah

Pembelajaran dan prestasi siswa di sekolah sering diuji oleh lembaga pendidikan di tingkat lokal, regional atau nasional. Tes-tes ini, sering standar, meminta siswa untuk menerapkan pengetahuan kompetensi informasi literasi spesifik. Dengan demikian, prestasi siswa di satu sekolah atau kabupaten dapat dibandingkan dengan yang lain. Lembaga eksternal juga dapat mengevaluasi kinerja dan pentingnya perpustakaan sekolah untuk pembelajaran siswa.

C.2.4 School libraries

Student learning and achievement in schools is often tested by educational agencies at the local, regional or national levels. These tests, often standardized, ask students to apply knowledge of specific information literacy competencies. Student achievement at one school or district can thus be compared with others. External agencies may also evaluate the performance and importance of school libraries for students' learning.

CONTOH dari pertanyaan tes standar:

Di bagian mana dari sebuah buku Anda akan paling mungkin menemukan data publikasinya?

(Pilih satu jawaban.)

- daftar pustaka;
- indeks;
- pengantar;
- Daftar Isi;
- sisi belakang halaman judul.

EXAMPLE of a standardized test question:

In which part of a book would you be most likely to find its publication data?

(Choose one answer.)

- bibliography;
- index;
- preface;
- table of contents;
- — back side of the title page.

C.2.5 Perpustakaan khusus

Perpustakaan khusus sering dimasukkan dalam evaluasi lembaga induknya, umumnya perusahaan atau lembaga komersial. Jika evaluasi ini tidak cukup mempertimbangkan tugas perpustakaan, perpustakaan khusus sebaiknya menunjukkan dampak layanan mereka pada tujuan perusahaan atau lembaga, terutama apakah keberadaan perpustakaan dan penggunaan layanannya oleh anggota perusahaan atau lembaga membantu menyelamatkan waktu dan upaya dalam mencari informasi yang relevan.

Pemustaka layanan perpustakaan dapat diminta untuk menilai berapa tambahan waktu yang mereka perlukan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dalam pekerjaan mereka tanpa bantuan perpustakaan mereka, apakah mereka telah memperoleh literasi informasi melalui pelatihan perpustakaan atau dengan cara apa perpustakaan mereka mendukung mereka tujuan institusi.

Contoh pertanyaan (perpustakaan di perusahaan komersial):

Dalam pengalaman Anda selama setahun terakhir, jenis dampak bisnis apa yang didukung interaksi Anda dengan perpustakaan?

- merangsang ide untuk inovasi;
- dapatkan hasil lebih cepat karena tidak harus "menemukan kembali roda";
- merekrut / mempertahankan pelanggan;
- meningkatkan kontrol kualitas;
- mengubah / meningkatkan proses operasional atau mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi;
- membawa produk baru atau lebih baik ke pasar;
- terus perbarui saya untuk menyesuaikan tujuan / proyek sesuai kebutuhan.

Secara umum, penyampaian informasi yang dibutuhkan lembaga secara efisien dapat ditampilkan sebagai masalah utama

C.2.5 Special libraries

Special libraries are often included in the evaluation of their parent institution, generally a commercial firm or institution. If this evaluation does not sufficiently consider the library's tasks, special libraries should show the impact of their services on the firm's or institution's goals, especially whether the existence of the library and the use of its services by members of the firm or institution helps to save time and effort in finding relevant information.

Users of library services can be asked to rate what additional time they would have needed to get the information they required in their job without the help of their library, whether they have gained information literacy by library training or in what way their library use supported their institution's goals.

Examples of questions (library in a commercial enterprise):

In your experience over the past year, what specific types of business impact did your interactions with the library support?

- stimulate ideas for innovation;
- get results faster due to not having to "reinvent the wheel";
- recruit/retain customers;
- improve quality control;
- change/improve an operational process or reduce costs and increase efficiencies;
- bring new or improved products to market;
- keep me updated to adjust objectives /projects as needed.

Generally, the efficient delivery of the information that the institution needs can be shown as a key issue for the institution's

bagi profitabilitas lembaga dan sebagai keunggulan kompetitif (Broady-Preston dan Williams, 2003).

profitability and as competitive advantage (Broady-Preston and Williams, 2003).

C.3 Keuntungan dan kerugian penilaian kelembagaan dan organisasi

C.3 Advantages and disadvantages of institutional and organizational assessment

C.3.1 Penilaian dampak perpustakaan dalam penilaian kelembagaan dan organisasi memiliki keuntungan sebagai berikut:

C.3.1 The assessment of library impact within institutional and organisational assessment has the following advantages:

- a) Dampak layanan perpustakaan dapat dibandingkan dengan layanan lain yang ditawarkan oleh (atau di dalam) organisasi atau lembaga.
- b) Dampak perpustakaan dapat dinilai untuk mendukung misi dan tujuan kelembagaan.
- c) Penilaian dilakukan oleh kelompok independen dari perpustakaan dengan tanpa ketidakberpihakan.
- d) Hasil dapat dibandingkan dengan perpustakaan lain jika penilaian bersifat multi-institusional.
- e) Kontribusi perpustakaan terhadap keberhasilan pemustaka dapat dibuat lebih terlihat.
- f) Hasil akan tersedia untuk pelamar potensial ke institusi.

- a) The impact of library services can be compared to other services offered by (or within) the organization or institution.
- b) The library impact can be assessed as to support of institutional mission and goals.
- c) The assessment is carried out by a group independent of the library with presumed impartiality.
- d) Results may be compared with other libraries if assessment is multi-institutional.
- e) The contribution of the library to user success may be made more visible.
- f) Results will be available to potential applicants to the institution.

C.3.2 Penilaian dampak perpustakaan dalam penilaian kelembagaan dan organisasi memiliki kelemahan berikut:

C.3.2 The assessment of library impact within institutional and organizational assessment has the following disadvantages:

- a) Fokus atau tujuan penilaian dapat tidak terkait dengan layanan inti perpustakaan.
- b) Perpustakaan mungkin tidak memiliki masukanke dalam metode penilaian atau pertanyaan yang digunakan.
- c) Siklus penilaian seringkali tidak sesuai dengan kebutuhan informasi perpustakaan.
- d) Hasil penilaian dapat didistribusikan tanpa konteks yang memadai.
- e) Hasil tidak dapat dibandingkan antara perpustakaan jika masing-masing lembaga memiliki penilaian sendiri.

- a) Focus or purpose of the assessment may be unrelated to library core services.
- b) The library might not have input into assessment methods or questions used.
- c) The assessment cycle often does not coincide with library information needs.
- d) Assessment results could be distributed without sufficient context.
- e) Results are not comparable between libraries if each institution has its own assessment.

Jika penilaian lembaga atau organisasi tidak sesuai dengan identifikasi dampak

If the assessment of the institution or organization is not suited to the

perpustakaan, perpustakaan sebaiknya mencoba menilai dirinya sendiri dengan cara yang tepat.

identification of library impact, the library should try to assess itself in an appropriate way.

Bibliografi

- ISO 2789:2013, Information and documentation — International library statistics
- [2] ISO 5127:2001, Information and documentation — Vocabulary
- [3] ISO 9000:2005, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
- [4] ISO/TR 11219:2012, Information and documentation - Qualitative conditions and basic statistics for library buildings — Space, function and design
- [5] ISO/TR 28118:2009, Information and documentation — Performance indicators for national libraries
- [6] ABM-UTVIKLING. (2010). Indikatorer for norske universitets — hogskolebibliotek. Oslo: ABM-utvikling. [viewed February 19, 2013] Available from: <http://www.abm-utvikling.no/publisert/abm-skrift/abm-skrift-63>
- [7] BARKER J.W. Random vendor assignment in vendor performance evaluation. *Library Acquisitions*. 1986, 10 pp. 265–280
- [8] BERTOT J.C., MCCLURE C.R., RYAN J. Statistics and performance measures for public library networked services. American Library Association, Chicago, 2001
- [9] BIX - DER BIBLIOTHEKSINDEX. Wissenschaftliche Bibliotheken. [viewed February 19, 2013] Available from: <http://www.bix-bibliotheksindex.de>
- [10] BRITISH LIBRARY. (2012). The code of service to British library readers and visitors. [viewed February 19, 2013] Available from: <http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/code/readcode.html#commitment>
- [11] BROPHY P. Electronic Library Performance Indicators: the EQUINOX project, in: *Serials* 14,1 (2001), pp.5 - 9. [viewed February 21, 2013] Available at: <http://uksg.metapress.com/content/2a7agfwnl0wlk5wq/>
- [12] CEYNOWA K., CONERS A. (2003). Cost management for university libraries, Munchen: Saur (IFLA publications, 104)
- [13] Childers, T. (1991). Scouting the perimeters of unobtrusive study of reference. IN: *Evaluation of public services and public services personnel*. University of Illinois at Urbana-Champaign: Graduate School of Library & Information Science
- [14] CREASER C. One size does not fit all: User surveys in academic libraries. *Performance Measurement and Metrics*. 2006, 7 (3) pp. 153–162
- [15] Direction associée des Bibliothèques de Montréal. Division de la planification et du développement du réseau. Comité de vigie. (2006). 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 tableaux et bilans graphiques sur les effets d'affluence au cours des cinq dernières années 2001 - 2005]
- [16] DUBLIN CORE METADATA INITIATIVE. (2005). DCMI glossary. [viewed February 19, 2013] Available from: <http://dublincore.org/documents/usageguide/glossary.shtml>
- [17] Durrance, J. C. (1995), Factors That Influence Reference Success: What Makes Questioners Willing to Return? *The Reference Librarian* 23 (49 - 50), pp. 243 - 265
- [18] 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. [viewed February 19, 2013] Available from: <http://www.biblioteksforeningen.org/material/kvalitetshandboken/>
- [19] HERNON. P. and MCCLURE, C.R. (1987). Unobtrusive testing and library reference services. Norwood, New Jersey, Ablex
- [20] JANTTI M. (2003). Document delivery performance (3rd ed.). Council of Australian University Librarians, Canberra, Australia. [viewed February 19, 2013] Available from: <http://www.caul.edu.au/caul-programs/best-practice/performance-indicators>.
- [21] KAPLAN R., NORTON D. Translating strategy into action: The Balanced scorecard.

Harvard Business School Press, Boston, MA, 1996

- [22] KING RESEARCH LTD. Keys to success; performance indicators for public libraries; a manual of performance measures and indicators. HMSO, London, 1990
- [23] MANSBRIDGE. J. Availability studies in libraries. *Libr. Inf. Sci. Res.* 1986, 8 pp. 299–314
- [24] MILLER. R.E, & NIEMEYER, M.W. (1986). Vendor performance: a study of two libraries. *Library Resources and Technical Services*, 30: 60-68
- [25] MOORE. N. (1989). *Measuring the performance of public libraries; a draft manual*. Paris: UNESCO, 1989
- [26] NATIONAL LIBRARY OF AUSTRALIA. (2012). Service charter. [viewed February 19, 2013] Available from: <http://www.nla.gov.au/service-charter>
- [27] NATIONAL LIBRARY OF FINLAND. (2004). Research Library Statistics, Finland. [viewed February 19, 2013] Available from: https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3
- [28] NILSEN K. (2005). Virtual versus Face-to-Face Reference: Comparing Users' Perspectives on Visits to Physical and Virtual Reference Desks in Public and Academic Libraries, IFLA 2005. [viewed February 19, 2013] Available from: <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf>
- [29] O'NEILL. A. Evaluating the success of acquisitions departments: a literature overview. *Library Acquisitions*. 1992, 16 pp. 209–219
- [30] POLL. R. and TE BOEKHORST, P. with HIRALDO, R.A. (1996). *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München, Germany: Saur, (IFLA publications, 76)
- [31] POLL. R. and TE BOEKHORST, P. (2007). *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries (2nd Ed.)*. München, Germany: Saur, (IFLA publications, 127)
- [32] VAN HOUSE. N.A. & CHILDERS, T.A. (1993). *The public library effectiveness study: the complete report*. Chicago: American Library Association
- [33] VAN HOUSE. N.A., LYNCH, M.J., MCCLURE, C.R., ZWEIZIG, D.L. & RODGER, E.J. (1987). *Output measures for public libraries*. Chicago, Illinois: American Library Association
- [34] VAN HOUSE. N.A., WEIL, B.T. & MCCLURE, C.R. (1990). *Measuring academic library performance; a practical approach*. Chicago, Illinois: Association of College and Research Libraries, American Library Association
- [35] WARD, S., SUMSION, J., FUEGI, D., and BLOOR, I. (1995). *Library performance indicators and library management tools*. Luxembourg: European Commission DG XIII-E3 (EUR 16483 EN)
- [36] ISO 11799:2003, Information and documentation — Document storage requirements for archive and library materials