




ATELIER PROFESIONAL

Aplicarea Standardului “Indicatori de performanță pentru biblioteci”- ISO 1620:2008, IDT și eficientizarea bibliotecii de învățământ

Miercuri, 16 mai 2012


- **SM ISO 11620:2011 Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci (ISO 11620:2008, IDT)**
- **SM ISO 690:2012 Informare și documentare –Reguli pentru referințe bibliografice și citări la resurse de informare (ISO 690 :2010, IDT)**

Lina MIHALUȚA, director adjunct



SM ISO 11620:2011 Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci (ISO 11620:2008, IDT)

Aprobat prin hotărîrea INSM nr.718 din 10.11.2011

- 
- Prezentul standard reprezintă traducerea versiunii franceze a standardului ISO 11620:2008, “Information and documentation. Library performance indicators”.
 - Prezentul standard înlocuiește SMV ISO 11620:2010 și reprezintă revizuirea tehnică a acestuia.

Preambul


- ISO (Organizația Internațională de Standardizare) este federația mondială de organizații naționale de standardizare (comitetele membre ale ISO).
- Elaborarea standardelor internaționale este în general încredințată comitetelor tehnice de specialitate ale ISO.
- Fiecare comitet – membru interesat de o tematică pentru care a fost stabilit un comitet tehnic, are dreptul să fie reprezentat în acel comitet.
- Organizațiile internaționale, guvernamentale sau neguvernamentale, care întrețin legături cu ISO iau de asemenea parte la lucrări.
- Sarcina principală a comitetelor tehnice este de a elabora Standarde Internaționale. Proiectele de standardizare internaționale adoptate de comitetele tehnice sînt aprobate prin votul membrilor comitetelor.
- Publicarea lor ca Standard Internațional implică aprobarea a cel puțin 75% din comitetele – membre care au votat.

Important

- Este important de menționat că unele elemente ale prezentului document pot fi obiect al proprietății intelectuale sau a drepturilor conexe (anologe). ISO nu poate fi considerat ca responsabil că nu a identificat aceste drepturi și nu a prevenit de existența lor.
- Această a doua ediție anulează și înlocuiește prima ediție (ISO 11620:1998), Amendamentul 1 (ISO 11620:1998/ Amendamentul 1:2003) și ISO/Tr 20983:2003 care au fost revăzute. Această revizuire unește într-un singur document indicatorii de performanță pentru serviciile și resursele bibliotecii electronice și tradiționale și includ actualizări tehnice a acestor indicatori.

Introducere

- Acest Standard Internațional se referă la evaluarea bibliotecilor de toate tipurile.
- **Scopul** principal al acestui Standard Internațional este de a promova utilizarea indicatorilor de performanță în biblioteci și de a face cunoscut modul în care se poate realiza măsurarea performanței.
- **Calitatea** serviciilor prestate de biblioteci se înscrie în contextul managementului calității și al asigurării calității.


- 
- Indicatorii pot servi pentru comparații pe parcursul unei perioade de timp între aceleași biblioteci. Este posibilă, dar cu prudență și compararea bibliotecilor între ele. În acest caz se va conveni de a lua în considerație toate diferențele de organizare a bibliotecilor, de a da dovadă de o bună înțelegere a indicatorilor utilizați și de a interpreta datele cu precauție.
 - Indicatorii de performanță din prezentul Standard Internațional nu oferă toate tehnicile de evaluare și metodele de măsurare posibile.
 - Prezentul Standard Internațional oferă metode cunoscute, testate, accesibile tuturor pentru a măsura o gamă de performanțe ale serviciilor de bibliotecă.

Structură

- Domeniu de aplicare
- Termeni și definiții
- Notare
- Criterii și cadru descriptiv
- Utilizarea indicatorilor de performanță
- Anexa A (normativă). Lista indicatorilor de performanță
- Anexa B (normativă). Lista descrierilor indicatorilor de performanță
- Bibliografie

Domeniu de aplicare

- Prezentul Standard Internațional definește specificările indicatorului de performanță și stabilește un set de indicatori pentru uzul bibliotecilor de toate tipurile. Totodată el oferă îndrumări în ceea ce privește modul de aplicare a indicatorilor de performanță în bibliotecile unde încă nu sînt folosiți. Lista indicatorilor de performanță este prezentată în Anexa A cu detalii în Anexa B.
- Prezentul standard oferă o terminologie normalizată și o definiție concisă a indicatorilor de performanță. El descrie exact modalitățile de elaborare a acestor indicatori, procesul de colectare și analiză a datelor adunate.
- Prezentul Standard Internațional este aplicabil în cazul bibliotecilor de toate tipurile și din toate țările. Totodată toți indicatorii de performanță nu se aplică pentru toate bibliotecile. Limitele de aplicare ale fiecărui indicator de performanță sînt precizate în Anexa B.

- 
- Pentru unele servicii, activități prestate și moduri de utilizare a resurselor bibliotecii nu sînt specificați indicatori, fie din cauza că astfel de indicatori nu au fost propuși și testați în perioada elaborării acestui standard, fie din cauza că respectivii indicatori nu corespundeau criteriilor specificate.

Termeni și definiții

- Pentru necesitățile prezentului Standard Internațional sînt aplicați un șir de termeni și definiții.
- De ex.:
- **Accesibilitate** -facilitatea de a accesa și utiliza un serviciu sau o dotare.
- **Adecvare** - capacitatea unui indicator de a evalua o activitate specifică
- **Eficacitate** -măsura în care se realizează obiectivele date.
- **Eficiență**-măsura în care se folosesc resursele pentru realizarea unui anume obiectiv.
- **Evaluare** -proces de estimare a eficacității, eficienței, utilității și caracterului adecvat al unui serviciu sau a unei dotări.
- **ENÎ echivalent normă întregă** -măsurător corespunzător unui angajat cu normă plină pe parcursul anului.
- Exemplu. Dacă din trei persoane angajate la bibliotecă, unul lucrează o pătrime din normă, altul pe jumătate de normă, al treilea cu normă plină, ENÎ pentru aceste persoane va fi $0,25 + 0,5 + 1,0 = 1,75$ bibliotecari.
- **NOTĂ** Toate bibliotecile nu pot face referință la același număr de ore pentru a defini ENP.Toate comparațiile între biblioteci poate duce la necesitatea examinării diferenței de ore.

- **Indicator de performanță** - expresie (numerică simbolică sau verbală), folosită pentru a caracteriza activitățile (evenimente, obiective, persoane) în termeni calitativi și cantitativi pentru a determina valoarea lor, asociată cu metoda de calculare asociată.
- **Obiectiv general** - Țintă specifică care se propune a fi atinsă de o anumite activitate, ca o contribuție la realizarea scopului unei organizații.
- **Performanță** - eficacitatea prestării de servicii de către bibliotecă și eficiența alocării și utilizării resurselor în asigurarea respectivelor servicii.
- **Populație servită** - număr de persoane pentru care biblioteca furnizează serviciile și documentele sale.
- **NOTA** *În general, pentru bibliotecile publice populația servită reprezintă, de regulă, populația din teritoriu; pentru bibliotecile instituțiilor superioare de învățământ ea consta din personalul academic, cercetători, studenți și colaboratori.*
- **Validitate** - gradul în care un indicator măsoară într-adevăr ceea ce este menit să măsoare.

Notare

- Pe parcursul textului denumirile indicatorilor de performanță sînt indicate cu litere majuscule inițiale pentru cuvintele semnificative, de exemplu: *Intrare în bibliotecă* pentru a diferenția denumirile indicatorilor de performanță de restul textului.

Criterii și cadru descriptiv

- Pentru a corespunde prezentului standard internațional, un indicator de performanță pentru biblioteci trebuie să fie pe deplin testat, validat, și de preferință consemnat în literatura de specialitate.
- La testarea indicatorilor de performanță se vor utiliza următoarele criterii:

- a) **Conținut informativ.** Indicatorul trebuie să conțină informații potrivite pentru a măsura o activitate, a identifica realizările, problemele și neajunsurile în performanțele bibliotecii (stabilirea obiectivelor, repartizarea alocațiilor bugetare, stabilirea serviciilor și activităților prioritare etc.
- b) **Fiabilitate.** Indicatorul de performanță trebuie să fie fiabil în sensul că trebuie să producă constant același rezultat atunci când este folosit în mod repetat în aceleași condiții.
- **NOTĂ** *Faptul că un indicator reflectă variabilitatea datelor, cum ar fi variațiile sezoniere sau nivelurile variabile ale activității de împrumut, nu înseamnă nicidecum că indicatorul respectiv nu este fiabil.*
- c) **Validitate.** Indicatorul trebuie să fie valid, adică trebuie să măsoare ceea ce are menirea să măsoare.
- **NOTĂ** *Faptul că unii indicatori sînt indicatori indirecti sau reprezintă estimări aproximative nu înseamnă nicidecum că nu au validitate.*

- d) **Adecvare.** Indicatorul trebuie să fie adecvat scopului său atât prin unitățile de măsură și scala valorică precum și prin operațiile necesare pentru aplicarea procesului de măsurare.
- e) **Aplicabilitate.** Indicatorul trebuie să aibă caracter practic, adică să folosească date ce pot fi furnizate de bibliotecă în rezultatul unui efort rezonabil din punct de vedere al timpului, neabuzînd de **timpul și** răbdarea utilizatorilor.
- Dacă indicatorul este destinat pentru comparații între biblioteci se aplică și un al șaselea criteriu (alineatul f).
- f) **Comparabilitate.** Un indicator de performanță permite comparațiile între biblioteci dacă aceeași valoare a lui, în funcție de corectitudinea datelor, desemnează același nivel de calitate a serviciilor sau același nivel de eficiență în cadrul bibliotecilor care sînt comparate.
- *NOTA: Este important ca activitățile ce se măsoară să aibă un caracter comparabil.*
- *Acest criteriu este suficient pentru a clasifica bibliotecile în funcție de valorile indicatorului de performanță, dar nu este suficient pentru a stabili, de exemplu, că o bibliotecă cu o valoare dublă la respectivului indicator în comparație cu o altă bibliotecă este de două ori mai performantă.*

Cadru descriptiv:

- introducere
- tabloul de bord
- descrierea indicatorilor de performanță
 - generalități
 - denumire
 - obiectiv
 - domeniul de aplicare
 - definiția
 - metodă
 - interpretarea datelor și factorii care le influențează
 - surse
 - indicatori de performanță asociați (opțional)

- **Utilizarea indicatorilor de performanță**

- **Anexa A (normativă)**. Lista indicatorilor de performanță – include activitățile și serviciile furnizate de biblioteci conform modelului unui tablou de bord. Indicatorii de performanță descriși în prezentul standard internațional sînt grupați la activitățile sau serviciile cu care au legătură. Pentru fiecare furnizîndu-se indicativul de referință al descrierii prezentate în anexa B. Notarea este astfel alcătuită încît să permită adăugiri viitoare atît la lista de activități, cît și la lista indicatorilor.
- *Nota 1 Unele biblioteci utilizează indicatori care nu sînt descriși aici.*
- **Anexa B (normativă)**. Lista descrierilor indicatorilor de performanță


- **Anexa B (normativă)**. Lista descrierilor indicatorilor de performanță
- **Bibliografie**

- 
- **SM ISO 690:2012 Informare și documentare –Reguli pentru referințe bibliografice și citări la resurse de informare (ISO 690 :2010, IDT)**

Aprobat prin hotârrea INSM nr.871-ST din
05.04 2012

Structură

- Preambul
- Domeniul de aplicare
- Termeni și definiții
- Principii de bază pentru crearea referințelor
- Elemente de referință
- Autor(creator)
- Titlu
- Desemnare suport de informații
- Ediție
- Producere
- Numerotare de paginație
- Titlu și număr de serie

- 
- Identificatori
 - Localizare
 - Informații generale suplimentare
 - Categoriile speciale ale resurselor de informare
 - Anexa A (informativă). Metode de citare
 - Anexa B (informativă). Prezentarea referințelor.
 - Anexa C (informativă). Exemple de referințe bibliografice
 - Bibliografie

- Prezentul Standard Internațional specifică reguli pentru alcătuirea referințelor bibliografice. Acest Standard stabilește linii directoare privind alcătuirea citărilor cu grafie latină pentru lucrări care nu sînt bibliografice. Standardul se aplică pentru referințe bibliografice și citări pentru toate tipurile de resurse de informare, inclusiv, dar nu numai monografii, seriale, contribuții, brevete, materiale cartografice, resurse electronice de informare (inclusiv programe de calculator și baze de date), muzică, înregistrări sonore, stampe, fotografii, lucrări grafice, audiovizuale și imagini în mișcare.
- Acest Standard nu se aplică pentru citări în documente citibile la un dispozitiv special (*machine-parsable*) și nici la citatele juridice, care au propriile standarde.
- Prezentul Standard Internațional nu prescrie un stil special pentru referință sau citare. Exemplele folosite în acest Standard nu sînt prescriptive, ca în cazul stilului de citare și al semnelor de punctuație.
- Anexele A și B includ trimiteri la articole relevante din prezentul Standard Internațional care explică cerințele pentru referirea sau citarea resurselor de informare tipărite și electronice.
- Anexa C prezintă exemple de referințe bibliografice care sînt alcătuite conform acestui Standard Internațional.

Realizare:

Membrii comitetului Tehnic nr 1 care au verificat versiunea tradusă a ambelor standarde:

Președinte: Iulia Tătărescu

Secretar: Vera Sobețchi

Reprezentant ONS: Valentina Donici

Membrii: Ala Andrieș Ludmila Pîn
Silvia Ciubrei Lilia Tcaci
Lina Mihaluța Nelly Țurcanu
Efimia Macrinici Ecaterina Zasmenco
Angela Timuș

Traducerea din limba franceză a Standardului ISO 11620:2008 a fost efectuată de vice director al Bibliotecii Municipale “B.P.Hasdeu” *Ludmila Pînzaru*, redactat de *Lilia Tcaci*, director adjunct al Bibliotecii Naționale pentru Copii “Ion Creangă”

Traducerea din limba engleză a Standardului ISO 690:2010 a fost efectuată de Biblioteca Științifică “Andrei Lupan” a AȘ a RM