



MINISTERUL EDUCAȚIEI AL REPUBLICII MOLDOVA
FILIALA BIBLIOTECI DE ÎNVĂȚĂMÎNT DIN NORD (BIN) A ABRM
BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ A UNIVERSITĂȚII DE STAT „ALECU RUSSO” - CENTRUL BIBLIOTECOMIC



ATELIER PROFESIONAL

Aplicarea Standardului “Indicatori de performanță pentru biblioteci”-
ISO 11620:2008, IDT și eficientizarea bibliotecii de învățămînt
16 mai 2012, miercuri

Metode de calcul a indicatorilor de performanță conform standardului în vigoare

Ludmila RĂILEANU, șef serviciu

INFORMARE ȘI DOCUMENTARE

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU BIBLIOTECI

ISO 11620 : 2008, IDT

- ✘ Indicatorii de performanță cuprinși în prezentul standard internațional sînt cei considerați a fi cei mai utili pentru biblioteci în general.
- ✘ Acest standard recunoaște că există mai multe tipuri de biblioteci care funcționează în condiții diferite, servesc diferite grupe de utilizatori și au diferite caracteristici proprii (structură, finanțare, statut, etc.) ce rezultă dintr-un anumit număr de factori care influențează serviciile și resursele oferite de biblioteci.
- ✘ Luînd în considerație existența unei largi diversități, este important de conștientizat faptul că indicatorii de performanță recunoscuți nu pot fi în totalitate utili pentru toate bibliotecile.
- ✘ Bibliotecile trebuie să decidă care indicatori sînt cei mai adecvați pentru fiecare situație particulară. Această decizie trebuie luată în urma consultărilor cu instituțiile cărora le sînt subordonate și cu autoritățile titulare, cum ar fi administrațiile locale și naționale.

- × La selectarea indicatorilor de performanță, care vor fi utilizați în anumite condiții de bibliotecă, trebuie luați în considerație următorii factori:
 - × 1) Respectivul indicator de performanță va fi util administrației bibliotecii, organelor de finanțare a acesteia și populației servite?
 - ×
 - × 2) Bibliotecarul cunoaște faptul că o anumită activitate sau un anumit segment nu funcționează atât de bine precum ar fi posibil? Chiar dacă această cunoaștere se bazează doar pe intuiție, este un motiv de a folosi un indicator de performanță pentru a vedea dacă în zona respectivă există într-adevăr o problemă.

- ✘ 3) Ce volum de muncă poate dedica personalul bibliotecii pentru colectarea și analiza datelor necesare stabilirii indicatorilor de performanță? Pentru realizarea indicatorilor de performanță este nevoie să se aloce timp de muncă și resurse de personal. În scopul obținerii unui anumit indicator trebuie puse la dispoziție resursele și timpul de muncă adecvate. Personalul trebuie să posede cunoștințe practice în ceea ce privește metodele statistice.
- ✘
- ✘ 4) Raportarea de date privind anumite sectoare ale activității de bibliotecă este solicitată de vre-o autoritate externă? Dacă da, este necesar să se stabilească dacă aceleași date ar putea fi folosite și pentru obținerea indicatorilor de performanță ai bibliotecii.

Factori

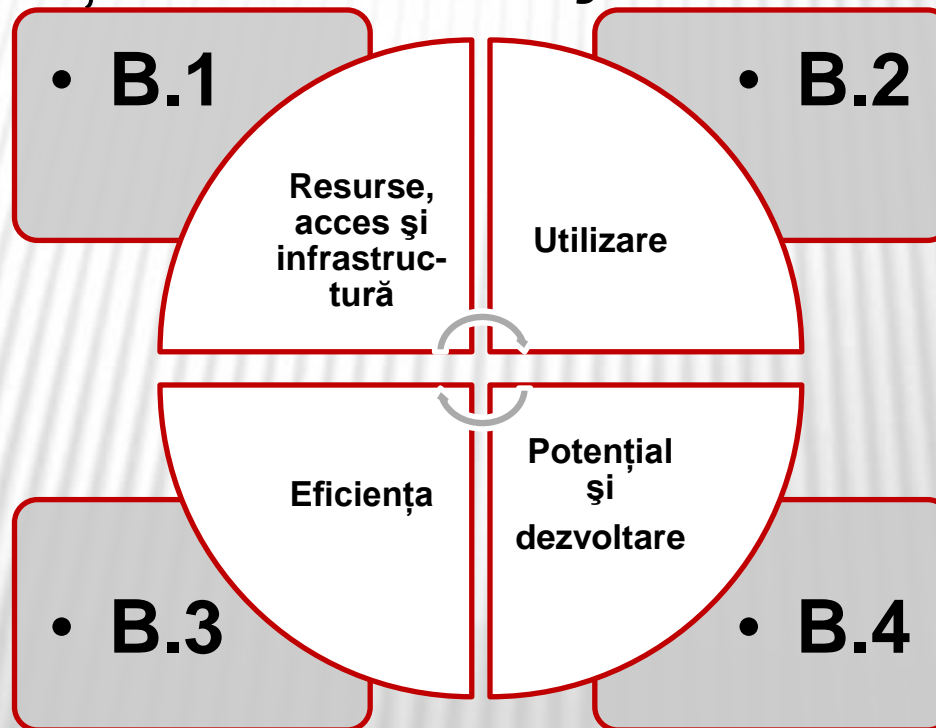
Raportarea de date privind anumite sectoare ale activității de bibliotecă este solicitată de vre-o autoritate externă? Dacă da, este necesar să se stabilească dacă aceleași date ar putea fi folosite și pentru obținerea indicatorilor de performanță ai bibliotecii.

Respectivul indicator de performanță va fi util administrației bibliotecii, organelor de finanțare a acesteia și populației servite?

Bibliotecarul cunoaște faptul că o anumită activitate sau un anumit segment nu funcționează atât de bine precum ar fi posibil? Chiar dacă această cunoaștere se bazează doar pe intuiție, este un motiv de a folosi un indicator de performanță pentru a vedea dacă în zona respectivă există într-adevăr o problemă.

Ce volum de muncă poate dedica personalul bibliotecii pentru colectarea și analiza datelor necesare stabilirii indicatorilor de performanță? Pentru realizarea indicatorilor de performanță este nevoie să se aloce timp de muncă și resurse de personal. În scopul obținerii unui anumit indicator trebuie puse la dispoziție resursele și timpul de muncă adecvate. Personalul trebuie să posede cunoștințe practice în ceea ce privește metodele statistice.

- × Spre deosebire de standardul anterior, noul standard este structurat în 4 blocuri mari, fiecare bloc cuprinzând un șir de indicatori de performanță cu referință la indicatorul de performanță, descriere și obiective.



- × Primul bloc - **B.1 Resurse, acces și infrastructură** – *Indicatori de performanță care măsoară modul adecvat și disponibilitatea resurselor și serviciilor de bibliotecă (de exemplu: personal, titluri, posturi de lucru pentru public).*
- × Cei mai semnificativi indicatori de performanță pe care îi cuprind aceste blocuri le vom exemplifica prin datele statistice ale Bibliotecii universitare de la Bălți.

B.1.1 COLECȚIA

B.1.1.1 DISPONIBILITATEA TITLURILOR SOLICITATE

× **Obiectiv:**

- × Stabilirea gradului în care titlurile deținute de bibliotecă și solicitate de utilizatori sînt într-adevăr disponibile la momentul cererii.

× **Domeniul de aplicare:**

- × Acest indicator este aplicabil pentru toate bibliotecile. Colecțiile de referințe și cele de împrumut trebuie evaluate separat. Poate fi folosit pentru anumite colecții, compartimente tematice, filiale sau perioade de timp. Indicatorii obținuți pentru fiecare sector din bibliotecă pot fi comparați pentru a se vedea dacă gradul de disponibilitate diferă în mod semnificativ.
- × Poate fi utilizat pentru compararea bibliotecilor cu aceeași misiune, cu condiția ca la calcularea indicatorilor să se folosească aceeași metodă.

× Metodă:

- × Se formează, aleatoriu, un eșantion reprezentativ de titluri deținute de bibliotecă și solicitate de cel puțin un utilizator. Pentru fiecare titlu din eșantion se marchează dacă există un exemplar disponibil (**disponibil** înseamnă, în accepția acestui indicator, că un exemplar sau mai multe exemplare din titlul respectiv sînt prezente în bibliotecă și se află la dispoziția utilizatorilor fie pentru împrumut, fie pentru consultare în sediul bibliotecii. Exemplarele ce se solicită din depozitele închise sînt considerate disponibile). Pentru o estimare aproximativă se verifică numai registrele de evidență ale bibliotecii. Pentru o estimare mai exactă se verifică și exemplarele fizice ca atare.
- × Un eșantion reprezentativ se poate stabili în felul următor: eșantionul de titluri solicitate se formează în baza chestionării unui eșantion reprezentativ de utilizatori privitor la titlurile pe care ei le solicită în bibliotecă, eliminîndu-se apoi din listă titlurile pe care biblioteca nu le deține. În eșantion nu se includ subiecte de căutare, ci numai titluri concrete. Se elimină dubletele aceluiasi titlu. Pentru a obține un eșantion aleatoriu trebuie sau să reținem toate titlurile solicitate de fiecare utilizator, sau să alegem la întîmplare câte un singur titlu de la fiecare utilizator.

× Formula:

× *Disponibilitatea titlurilor solicitate este egală cu $\frac{A}{B} \times 100$, unde*

× A – numărul de titluri din eșantion disponibile la solicitare;

× B – numărul total de titluri din eșantion solicitate x 100

× Exemplu:

× 100 titluri din eșantion disponibile la solicitare

× 175 de titluri din eșantion solicitate x 100 = 57 %

× Rezultatul se rotunjește la nivelul numărului întreg proxim.

× O valoare mare a indicatorului desemnează o disponibilitate mare.

× Acest indicator poate fi influențat de mai mulți factori, dintre care cei mai importanți sînt:

× a) Numărul de exemplare ale fiecui titlu, mai ales ale titlurilor solicitate;

× b) Componenta / structura colecțiilor în raport cu cererile utilizatorilor;

× c) Numărul de titluri disponibile în formă electronică la momentul calculării.

B. 1.1.2 PROCENTUL DE TITLURI SOLICITATE EXISTENTE ÎN COLECȚIE

- × **Obiectiv:**

- × Stabilirea gradului în care titlurile solicitate de utilizatori se află în posesia bibliotecii. Indicatorul folosește la determinarea nivelului de adecvare a colecțiilor la cerințele utilizatorilor.

- ×

- × **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**

- × Acest indicator de performanță poate fi folosit pentru anumite colecții, compartimente tematice, filiale sau perioade de timp.

× Metodă:

- × Se formează, aleatoriu, un eșantion reprezentativ de titluri solicitate de cel puțin un utilizator, chestionînd un eșantion de utilizatori asupra documentelor căutate de ei în bibliotecă.
- × Se includ în eșantion numai titluri specifice și nu căutări pe subiecte.

× **Formula:**

× **Procentul de titluri solicitate existente în colecție este egal cu $\frac{A}{B} \times 100$, unde**

× **A – numărul de titluri solicitate incluse în eșantion pe care biblioteca le deține;**

× **B – numărul total de titluri solicitate incluse în eșantion.** X 100

× **Exemplu:**

× **95 de titluri solicitate incluse în eșantion pe care biblioteca le deține**

× **110 titluri solicitate incluse în eșantion** x 100 = 86 %

× Rezultatul se rotunjește la nivelul numărului întreg proxim.

× O valoare mare a acestuia indică un nivel înalt de adecvare a colecțiilor la cerințele utilizatorilor.

× Rezultatele vor depinde de tipul bibliotecii (de exemplu, specializată sau universală, universitară sau publică).

B. 1.2 ACCES

B. 1.2.1 EXACTITUDINEA ARANJĂRII DOCUMENTELOR

- × **Obiectiv:**

- × Evaluarea măsurii în care documentele indicate în catalogul bibliotecii se află la locul exact pe raft.

- ×

- × **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**

- × Este aplicabil pentru toate bibliotecile. Poate fi aplicat pentru colecții particulare, compartimente tematice, subdiviziuni ale bibliotecii. Pentru fiecare sector specific al bibliotecii se pot compara rezultatele acestui indicator pentru a aprecia dacă nivelul exactitudinii diferă semnificativ.

× Metodă:

- × Se verifică un raft, ales la întâmplare, cu ajutorul „catalogului topografic”. Se verifică dacă fiecare document din catalog este aranjat corect.
- × În sectoarele cu acces liber este recomandat de a verifica rafturile în perioada când biblioteca este închisă, ținându-se cont de documentele consultate pe loc. Prealabil verificării, trebuie aranjate toate documentele.

× **Formula:**

× **Exactitudinea aranjării documentelor este egală cu $\frac{A}{B \times 100}$, unde**

× **A – numărul de documente aranjate corect;**

× **B – numărul total de documente din eșantion x 100**

× **Exemplu:**

× **50 000 de documente aranjate corect**

× **50 190 de documente din eșantion x 100 = 99 %**

× Rezultatul se rotunjește la un număr întreg.

× Acest indicator de performanță este un număr între 0 și 100. Un rezultat mare semnifică o mare exactitudine a aranjării.

× Acest indicator de performanță poate scoate la iveală faptul că clasificarea sau sistemul de aranjare nu este suficient de transparent și facil în utilizare sau faptul că este necesar un sistem de securitate.

B. 1.3 FACILITĂȚI

B. 1.3.1 POSTURI DE LUCRU PENTRU PUBLIC PER PERSOANĂ

× **Obiectiv:**

- × Acest indicator de performanță este destinat evaluării disponibilității posturilor de lucru oferite de bibliotecă per 1000 membri ai populației servite.

×

× **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**

- × Acest indicator de performanță este aplicabil pentru toate bibliotecile care au o populație servită determinată.

×

× **Metodă:**

- × Se determină numărul de posturi de lucru în acces liber destinate utilizatorilor bibliotecii.

x **Formula:**

x *Procentul posturilor de lucru pentru public per persoană este egal cu $\frac{A}{B} \times 100$* , unde

x A – numărul de posturi de lucru în acces liber;
x B – populația servită x 100

x **Exemplu:**

x 59 de posturi de lucru în acces liber

x 9 515 utilizatori activi x 100 = 1 % posturi de lucru per persoană

x Rezultatul se rotunjește la un număr întreg proxim.

x Acest indicator este un număr real fără limită superioară. Un rezultat mare este considerat o performanță. Acest indicator măsoară resursele disponibile în raport cu populația servită.

x Un rezultat mic în acest caz nu va fi semnificativ dacă posturile de lucru de pe care serviciile sînt accesibile, sînt disponibile pentru utilizatori și în afara bibliotecii sau dacă biblioteca oferă servicii de acces la Internet, Wi – Fi.

B. 1.3.3 SUPRAFAȚA SERVICIILOR PUBLICE PER PERSOANĂ

- × **Obiectiv:**

- × Evaluarea importanței bibliotecii ca loc, ca centru de studiu și reuniune și demonstrarea modalității de asigurare a acestor funcții de către bibliotecă.

- × **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**

- × Acest indicator de performanță este aplicabil pentru toate bibliotecile care dispun de localuri. Este posibilă compararea bibliotecilor între ele cu condiția de a ține cont de diferențele în misiunea și publicul acestor biblioteci.

- × **Metodă:**

- × Determinarea populației servite.
- × Calcularea raportului între suprafața serviciilor publice în metri pătrați și numărul populației servite.

× **Formula:**

× *Suprafața serviciilor publice per persoană este egală cu $\frac{A}{B}$, unde*

× *A – suprafața serviciilor publice ale bibliotecii exprimată în metri pătrați;*
× *B – populația servită*

× **Exemplu:**

× **5 768,6 metri pătrați**

× **9 515 utilizatori activi = 0,6 metri pătrați per persoană**

× Rezultatul se rotunjește la o zecimală proximă.

× Acest indicator de performanță este un număr real fără limită superioară. Rezultatul mare este considerat bun. Este influențat acest indicator în măsura în care instituția oferă facilități pentru studiu, lectură și reuniune în afara localului bibliotecii.

B. 1.3.4 LOCURI DE ȘEDERE PER PERSOANĂ

- × **Obiectiv:**

- × Obiectivul este evaluarea importanței bibliotecii ca loc de studiu, spațiu de reuniune ca centru de documentare și demonstrarea modului în care instituția asigură aceste funcții.

- ×

- × **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**

- × Acest indicator de performanță este aplicabil pentru toate bibliotecile care au un număr stabilit de populație servită și dispune de facilități pentru lectură și studiu.

- ×

- × **Metodă:**

- × Se numără locurile de ședere disponibile pentru lectură, studiu sau lucru în bibliotecă.

x **Formula:**

x **Numărul de locuri de ședere per persoană este egal cu $\frac{A}{B} \times 100$,**
x unde

x **A – numărul de locuri disponibile;**

x **B – numărul de persoane din populația servită x 100**

x **Exemplu:**

x **763 de locuri disponibile**

x **9 515 utilizatori activi x 100 = 8 utilizatori per loc**

x Rezultatul se rotunjește la nivelul unui număr întreg proxim.

x Acest indicator de performanță este un număr întreg fără limită superioară. Un rezultat mare este de obicei considerat ca bun. Numărul de locuri pentru lectură, studiu, puse la dispoziție în afara instituției, poate influența interpretarea acestui indicator.

x

B. 1.4 PERSONAL

B. 1.4.1 NUMĂRUL DE ANGAJAȚI PER PERSOANĂ

× **Obiectiv:**

- × Acest indicator are ca obiectiv evaluarea numărului de angajați ai bibliotecii per 1000 de persoane din populația servită.

×

× **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**

- × Acest indicator de performanță este aplicabil pentru toate bibliotecile care au o populație servită determinată. Este posibilă comparația bibliotecilor între ele cu condiția că se iau în considerație diferențele între misiunile bibliotecilor și caracteristicile socio-economice ale populației.

×

× **Metodă:**

- × Obțineți numărul de angajați (în echivalent normă întreagă).

× **Formula:**

× **Numărul de angajați pentru 1000 de persoane, este egal cu $\frac{A}{B} \times 1000$,**

× unde

× **A – numărul de angajați cu normă întreagă;**

× **B – numărul de persoane din populația servită x 1000**

× **Exemplu:**

× **55 de angajați cu normă întreagă**

× **9 515 utilizatori activi x 1000 = 6 utilizatori per angajat**

× Rezultatul se rotunjește la un număr întreg proxim.

× Acest indicator de performanță este un număr întreg fără limită superioară. Este preferabilă examinarea acestui indicator în combinație cu indicatorii care măsoară calitatea serviciilor și eficiența proceselor.

B.2 UTILIZARE

B. 2.1.1 RATA DE CIRCULAȚIE A COLECȚIEI

- × **B.2 Utilizare** - *Indicatori care măsoară utilizarea resurselor și serviciilor de bibliotecă (de exemplu, împrumutul documentelor, descărcările de resurse electronice și utilizarea echipamentului).*
- × **B. 2.1.1 Rata de circulație a colecției**
- × **Obiectiv:**
- × Acest indicator are ca obiectiv evaluarea nivelului global de utilizare a unui fond de împrumut.

- × **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**
Acest indicator de performanță este aplicabil pentru toate bibliotecile care au un fond de împrumut.
- × Poate fi aplicat pentru colecții speciale, compartimente tematice, filiale ale bibliotecii sau noi achiziții. Pentru fiecare sector din cadrul bibliotecii se pot compara rezultatele acestui indicator cu scopul aprecierii dacă rata de circulație variază în mod semnificativ. Acest indicator de performanță poate servi la compararea bibliotecilor cu aceeași misiune cu condiția referirii la aceeași perioadă.

×

× **Metodă:**

- × Compararea numărului de împrumuturi înregistrate pe parcursul unei perioade determinate, de obicei un an, divizat la numărul total de documente din această colecție.

×

× **Formula:**

× ***Rata de circulație a colecției, este egală cu $\frac{A}{B}$,***

× unde

× **A – numărul de împrumuturi înregistrate din colecție;**

× **B – numărul total de documente din colecție**

× **Exemplu:**

× **1 233 830 de împrumuturi înregistrate din colecție**

× **1 015 920 de documente din colecție =**

× **1,2 rata de circulație a colecției**

- × **Rezultatul se rotunjește la o zecime.**
- × **Acest indicator permite estimarea numărului mediu de împrumuturi ale documentelor din colecție pe parcursul unui an, dar biblioteca poate măsura rata de circulație în diferite perioade de timp. Cu cât rezultatul este mai înalt, cu atât nivelul de utilizare este mai intensiv.**
- × **Rata de circulație a colecției depinde de mai mulți factori. Cei mai importanți sînt:**
 - × **a) Structura colecției în corespundere cu cererile utilizatorilor. O colecție care include o cotă mare de documente perimate sau inadecvate va avea o rată de circulație mai mică.**
 - × **b) Practica bibliotecii referitor la excluderea titlurilor învechite și a exemplarelor dublete neutilizate.**
 - × **c) Numărul de exemplare de titluri solicitate frecvent.**
 - × **d) Activitățile de promovare ale bibliotecii și competențele personalului în materie de promovare.**
 - × **e) Comoditatea procedurii de prelungire a împrumutului.**

B. 2.1.2 ÎMPRUMUTURI PER PERSOANĂ

× **Obiectiv:**

- × Obiectivul este de a stabili nivelul de utilizare a colecțiilor de bibliotecă de către populația servită.
- × Poate fi folosit și pentru evaluarea calității colecției precum și a capacității bibliotecii de a promova utilizarea colecțiilor sale.

×

× **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**

- × Acest indicator de performanță este aplicabil pentru toate bibliotecile care au o colecție destinată împrumutului. Acest indicator poate fi util pentru colecții speciale, compartimente tematice sau filialele bibliotecii. Rezultatele obținute pentru fiecare unitate specifică din cadrul bibliotecii pot fi comparate.

× **Formula:**

× **Împrumutul per persoană, este egal cu $\frac{A}{B}$** , unde

× **A – numărul total de împrumuturi într-un an;**

× **B – numărul persoanelor ce alcătuiesc populația servită de bibliotecă.**

× **Exemplu:**

× **1 233 830 de împrumuturi într-un an**

× **9 515 utilizatori activi = 130 împrumuturi per persoană**

× Rezultatul se rotunjește la un număr întreg sau la o zecimală dacă numărul este mai mic de 10.

× În cazul acestui indicator pot fi incluse în calcul și copiile furnizate de bibliotecă în locul împrumutului propriu zis. Împrumutul interbibliotecar este exclus din calcul. Atunci când indicatorul este folosit pentru compararea bibliotecilor, este important să fie precizate exact aceste includeri sau excluderi din calcul.

B. 2.1.5 CONSULTĂRI PE LOC PER PERSOANĂ

- × **Obiectiv:**

- × Acest indicator are ca obiectiv evaluarea gradului de utilizare a documentelor în bibliotecă.

- × **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**

- × Acest indicator de performanță este aplicabil pentru toate bibliotecile. Se pot obține multe detalii prin analiza pe subiecte a documentelor utilizate. Poate fi utilizat la anumite tipuri de colecție.

- × **Metodă:**

- × Se alege o perioadă pentru eșantionare. Pe parcursul acestei perioade utilizatorii sînt rugați să nu repună pe raft documentele consultate în bibliotecă. Se numără aceste documente înainte de a fi reșezate la raft.

× **Formula:**

× **Consultarea pe loc per persoană, este egală cu** $\frac{A}{(B) \times C} \times D$, unde

× **A** – numărul de documente calculat în timpul perioadei de eșantionare;

× **B** – numărul de zile în care biblioteca a fost deschisă în perioada de eșantionare;

× **C** – numărul total de zile în care biblioteca este deschisă pentru public pe parcursul întregului an;

× **D** – numărul de persoane care alcătuiesc populația servită de bibliotecă.

× Documentele care au fost împrumutate nu se includ în A.

× **Exemplu:**

× (808 208) - numărul de documente calculat în timpul perioadei de eșantionare

× (262) - numărul de zile în care biblioteca a fost deschisă în perioada de eșantionare x 254
× 9 515 utilizatori activi =

× **82 consultări pe loc per persoană**

× Rezultatul se rotunjește la un număr întreg proxim sau la o zecimală dacă numărul este mai mic de 10.

B. 2.2.5 RATA DE PARTICIPARE LA ACTIVITĂȚILE ORGANIZATE DE BIBLIOTECĂ (PER PERSOANĂ)

× **Obiectiv:**

- × Evaluarea interesului manifestat de populația servită față de activitățile organizate de bibliotecă.

× **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**

- × Se aplică, în majoritatea cazurilor, în bibliotecile publice, dar poate fi de asemenea aplicat și în biblioteci care propun diferite activități populației servite.

- × **Notă:** expozițiile nu vor fi incluse în calcul.

× **Metodă:**

- × Se calculează numărul de participanți la fiecare activitate organizată de bibliotecă pentru a obține un total anual.
- × Se determină numărul de persoane care aparțin populației servite.

× **Formula:**

× *Rata de participare la activitățile organizate de bibliotecă (per persoană), este egală cu A*

× *B x 1000, unde*

× A – numărul de persoane prezente la activitățile organizate de bibliotecă;

× B – numărul de persoane din populația servită x 1000

× **Exemplu:**

× 2 800 numărul de persoane prezente la activitățile organizate de bibliotecă

× 9 515 utilizatori activi x 1000 =
294

× Rezultatul se rotunjește la un număr întreg proxim.

× Un rezultat mare a acestui indicator indică că activitățile organizate de bibliotecă sînt adaptate populației servite.

B. 2.3.1 RATA DE OCUPARE A POSTURILOR DE ȘEDERE

Obiectiv:

Acest indicator are ca obiectiv evaluarea ratei globale de utilizare a locurilor destinate lecturii sau studiilor în bibliotecă prin estimarea procentului de locuri în folosință la un anumit moment.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator este aplicabil pentru toate bibliotecile cu spații de lectură și studiu.

Procesul de măsurare poate fi efectuat la anumite ore de zi, zile din săptămână sau perioade din an, de exemplu, în perioade de mare afinență sau în cele de acalmie.

La folosirea indicatorului acest lucru trebuie precizat în mod explicit.

Metodă:

Se numără locurile aflate în uz la momentul investigației. Locurile care nu sînt utilizate sînt incluse. Locurile din sălile de seminar sau săli destinate studiului în grup sînt incluse dacă ele sînt administrate de bibliotecă. Locurile din sălile de conferință, aule și alte spații folosite în scopul activităților speciale sînt incluse.

× **Formula:**

× *Rata de ocupare a posturilor de ședere, este egală cu $\frac{A}{B} \times 100$, unde*

× A – numărul de locuri de ședere aflate în uz;

× B – numărul total de locuri asigurate x 100

× **Exemplu:**

× 585– numărul de locuri de ședere aflate în uz

× 763 – numărul total de locuri asigurate x 100 =

× **77 % rata de ocupare a posturilor de ședere**

× Rezultatul se rotunjește la un număr întreg proxim.

× Locurile care denotă că sînt ocupate (prin prezența unei haine, a unei genți, a unor caiete etc.) sînt considerate ca fiind în folosință chiar dacă cel care a ocupat locul lipsește în momentul respectiv.

× Indicatorul este un număr întreg cuprins între 0 și 100. El estimează probabilitatea ca un loc din categoria specificată, ales la întâmplare, să fie ocupat în orice moment sau în momente specificate.

B. 2.4 GENERALITĂȚI

B. 2.4.1 PROCENTUL DE FRECVENTARE DE CĂTRE POPULAȚIA ȚINTĂ

× **Obiectiv:**

- × Evaluarea capacității bibliotecii de a contacta și atrage populația țintă.

× **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**

- × Acest indicator este aplicabil pentru toate bibliotecile.
- × Poate fi folosit pentru compararea bibliotecilor ce au în intenție să servească populații țintă similare, cu condiția să se utilizeze aceeași metodă pentru calcularea indicatorilor.

× **Metodă:**

- × Se formează un eșantion reprezentativ ales aleatoriu din populația țintă. Fiecare persoană din eșantion este întrebată dacă a frecventat biblioteca sau a beneficiat în alt mod de servirea bibliotecii pe parcursul ultimului an.

× **Formula:**

× *Procentul de frecventare de către populația țintă, este egală cu A*

× *B x 100, unde*

× A – numărul de persoane care răspund afirmativ;

× B – numărul total de persoane chestionate x 100

× **Exemplu:**

× 76 – numărul de persoane care răspund afirmativ

× 100 – numărul total de persoane chestionate x 100 =

× **76 % de frecventare de către populația țintă**

- × Rezultatul se rotunjește la nivelul numărului întreg proxim.
- × Indicatorul este un număr întreg cuprins între 0 și 100.
- × Un rezultat mare, în mod normal, este considerat a fi mai bun decât un rezultat mai mic, dar un rezultat mic poate fi considerat satisfăcător din punctul de vedere al unei anumite biblioteci, de exemplu, al uneia ce servește un anumit tip de populație țintă.
- × Procentul de populație țintă ce utilizează biblioteca poate fi afectat de numeroși factori, printre care mulți din afara sferei de influență a bibliotecii.
- × Exemple de acest tip sînt: structura demografică a populației țintă, nivelul educației, caracteristicile instituțiilor servite (de exemplu, metodele de predare, nivelul sprijinului financiar oferit studenților), tradițiile în ceea ce privește cumpărarea de cărți, distanțele fizice dintre biblioteci și utilizatori, condițiile sociale generale, climatul economic.

B. 3 EFICIENȚA

B. 3.3.1 PROCENTUL PERSONALULUI IMPLICAT ÎN SERVICIILE PENTRU PUBLIC ÎN RAPORT CU NUMĂRUL TOTAL DE PERSONAL

× **Obiectiv:**

- × Determinarea implicării bibliotecarilor în serviciile pentru public în comparație cu serviciile interne.

× **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**

- × Acest indicator este aplicabil pentru toate bibliotecile.
- × Acest indicator poate servi la compararea bibliotecilor având misiuni și public identic, cu condiția aplicării aceleiași metode de măsurare a posturilor de personal.

× **Metodă:**

- × Determinarea numărului de posturi în echivalent normă întreagă implicate direct în serviciile pentru public într-o perioadă bugetară determinată.
- × În calcul nu se include personalul de pază și întreținere a clădirii.

× **Formula:**

× *Procentul personalului implicat în serviciile pentru public în raport cu numărul total de personal, este egal cu A*

× *B x 100, unde*

×

× A – numărul total de angajați cu normă întreagă din serviciile pentru public;

× B – numărul total de angajați cu normă întreagă x 100

×

× **Exemplu:**

× 33 – numărul total de angajați cu normă întreagă din serviciile pentru public

× 55 – numărul total de angajați cu normă întreagă x 100

× = 66 % din personalul implicat în serviciile pentru public în raport cu numărul total de personal

×

- × Rezultatul se rotunjește la un număr întreg proxim.
- × Acest indicator este un număr întreg între 0 și 100 și este influențat de următorii factori:
 - × a) Misiunea bibliotecii;
 - × b) Tipul de bibliotecă;
 - × c) Numărul punctelor de servire;
 - × d) Orele de funcționare;
 - × e) Procentul fondului cu acces liber.

B.4 POTENȚIAL ȘI DEZVOLTARE

- × **B.4 Potențial și dezvoltare** – *Indicatori care măsoară nivelul de investiții ale bibliotecii în serviciile și tipurile de resurse emergente și capacitatea de a asigura o finanțare suficientă pentru dezvoltare (de exemplu, procentul de cheltuieli pentru resursele electronice și participarea personalului la sesiunile de instruire).*

- × **B. 4.3.2 Procentul din bugetul instituției alocat bibliotecii**
- × **Obiectiv:**
- × Evaluarea importanței bibliotecii pentru instituțiile finanțatoare (exprimat în termeni de unități monetare investite) și a suportului de care beneficiază.

- × **Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:**
- × Acest indicator este aplicabil pentru toate bibliotecile universitare.
- × Bibliotecile publice pot adapta acest indicator cu scopul de a determina partea fondurilor publice care le este alocată din bugetul instituției ierarhice.

- × **Metodă:**
- × Se determină bugetul bibliotecii pe o perioadă anumită (cu excepția fondurilor provenite din terțe părți și a subvențiilor speciale precum și a resurselor proprii ale bibliotecii).

- × **Formula:**

- × ***Procentul din bugetul instituției alocat bibliotecii, este egal cu $\frac{A}{B}$***

- × ***$\times 100$, unde***

- × **A – bugetul bibliotecii;**

- × **B – bugetul instituției $\times 100$**

- ×

- × Acest indicator este un număr întreg între 0 și 100.

- × Un rezultat mare denotă că instituția finanțatoare recunoaște importanța bibliotecii și necesitățile sale financiare, favorizând o ofertă mai bună a serviciilor pentru utilizatori.

- ×