



Ministerul Educației al Republicii Moldova
Filiala Bibliotecii de învățămînt din Nord (BIN) a ABRM
Biblioteca Științifică USARB - Centru Biblioteconomic



str. Pușkin, 38, Bălți, MD 3121 Republica Moldova,
tel/fax: (0231) 52 445, e-mail: libruniv@usarb.md, Skype: BS USARB <http://libruniv.usarb.md>

Atelier profesional

17 martie 2017

Standardul moldovenesc SM ISO 11620:2016
Indicatorii de performanță pentru biblioteci :
metode de calcul

Lina MIHALUȚA, director adjunct BȘ USARB
Ludmila RĂILEANU, șef serviciu Comunicarea colecțiilor

STANDARDUL MOLDOVENESC SM ISO 11620:2016

Aprobat prin Hotărârea nr. 309 din 22 noiembrie 2016 de către Institutul Național de Standardizare (INS) și înlocuiește SM ISO 11620:2011.

Prezentul standard este identic cu standardul internațional ISO 11620:2014

Notă: *Informațiile referitoare la standardele moldovenești, aprobarea, modificarea sau anularea lor sunt publicare în Buletinul de standardizare și pe pagina web www.standard.md*

Cuprins

Preambul

Introducere

1.Domeniu de aplicare

2.Termenii și definiții

3 .Criterii și cadru de descriere

3.1 Generalități

3.2 Criterii.

3.3 Cadru de descriere

4. Utilizarea indicatorilor de performanță

4.1 Generalități

4.2 Alegerea indicatorilor de performanță

4.3 Limitări

Anexa A (normativă). Lista indicatorilor de performanță

Anexa B (normativă). Lista descrierilor indicatorilor de performanță

Bibliografie

Informare și documentare

Indicatori de performanță pentru biblioteci

SM ISO 11620 : 2016

Indicatorii de performanță descriși în prezentul Standard Internațional pot fi utilizați efectiv în evaluarea bibliotecilor. În acest proces se face evaluarea calității și eficacității serviciilor și altor activități ale bibliotecii, precum și a eficienței de utilizare a resurselor sale, în comparație cu misiunea, scopurile și obiectivele bibliotecii ca instituție.

Indicatorii de performanță trebuie corelați cu procesul sistematic de planificare și evaluare a bibliotecilor. În plus, acțiunile de măsurare și evaluare trebuie să se desfășoare cu regularitate. Rezultatele trebuie raportate astfel, încât să furnizeze informații pentru procesul decizional și să demonstreze modul în care biblioteca își îndeplinește misiunea sa.

Indicatorii de performanță cuprinși în prezentul standard internațional sunt 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.

Luând 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:

FACTORI

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

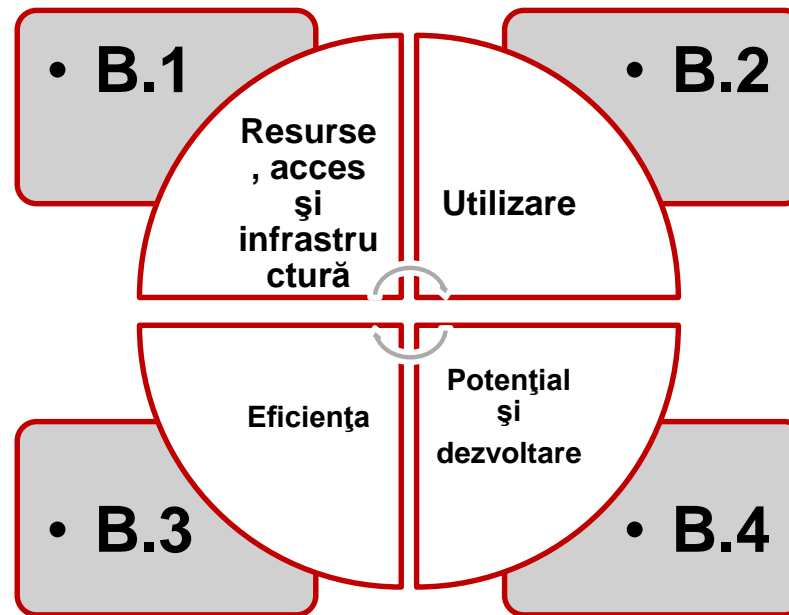
Bibliotecarul cunoaște faptul că o anumită activitate sau un anumit segment nu funcționează atât de bine precum ar fi posibil? Chiar dacă această cunoaștere se bazează doar pe intuiție, este un motiv de a folosi un indicator de performanță pentru a vedea dacă în zona respectivă există într-adevăr o problemă

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

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.

Lista indicatorilor de performanță este structurată în 4 blocuri mari, fiecare bloc cuprinzând activitățile sau serviciile cu care au legătură, pentru fiecare furnizându-se indicativul de referință al descrierii prezentate. Notarea este alcătuită în așa mod, încât să permită adăugiri viitoare atât la lista de activități, cât și la lista indicatorilor.

NOTĂ: Unele biblioteci utilizează indicatori care nu sunt descriși aici.



Cei mai semnificativi indicatori de performanță pe care îi cuprind aceste blocuri le vom exemplifica prin datele statistice ale Bibliotecii Științifice USARB pentru anul 2016.

INDICATORI NOI INTRODUSI ÎN LISTA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ PENTRU BIBLIOTECI DE SM ISO 11620:2016

1. B. 1.1.4 Numărul de documente digitizate per 1000 de documente din colecție
2. B.1.2.5 Viteza tranzacțiilor de referință
3. B.1.2.6 Procentul de documente rare accesibile cu ajutorul catalogului online
4. B.1.2.7 Procentul de documente din colecția rară în stare bună
5. B.1.2.8 Procentul de documente rare care au fost restaurate din cele care necesită conservare/restaurare
6. B.1.3.1 Spațiile (suprafața totală) pentru public per persoană
7. B.2.1.5 Numărul de descărcări per document digitizat
8. B.2.4.3 Dorința de a reveni la serviciul de informare
9. B.3.3.5 Productivitatea angajaților din serviciile de împrumut și livrarea documentelor
10. B.3.3.6 Costuri de personal per titlu catalogat
11. B.3.4.2 Costul per intrare în bibliotecă
12. B.4.2.2 Numărul de ore de formare per angajat
13. B.4.2.3 Procentul de timp alocat de personal orelor de formare
14. B.4.2.4 Procentul de personal implicat în parteneriate și proiecte de colaborare

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).

B.1.1 Colecția

B.1.1.1 Disponibilitatea titlurilor solicitate

Obiectiv:

Stabilirea gradului în care titlurile sau licențele deținute de bibliotecă și solicitate de utilizatori sunt 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 și la calcularea indicatorilor să se folosească aceeași metodă.

Metodă:

Se formează, 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. 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, eliminându-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 aceluiași titlu. Pentru a obține un eșantion aleatoriu trebuie sau să reținem toate titlurile solicitate de fiecare utilizator, sau să alegem la întâmplare 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 $\times 100$

Exemplu:

100 titluri din eșantion disponibile la solicitare

175 de titluri din eșantion solicitate $\times 100 = 57 \%$

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 sunt:

- a) Numărul de exemplare ale fiecărui 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 din colecție

Obiectiv:

Stabilirea gradului în care titlurile solicitate de utilizatori se află în posesia bibliotecii. Acest indicator servește la evaluarea corelației colecției cu cererile utilizatorilor.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator este aplicabil pentru toate bibliotecile.

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

Metodă:

Se formează, un eșantion reprezentativ de titluri solicitate, de cel puțin un utilizator pe baza chestionării unui eșantion asupra materialelor căutate de ei în bibliotecă.

Se includ în eșantion numai titluri specifice și nu căutări pe subiecte.

Formula:

Procentul de titluri solicitate din colecție este egal cu $\frac{A}{B} \times 100$, unde

A – numărul de titluri solicitate din eșantion deținute de bibliotecă;

B – numărul total de titluri solicitate din eșantion.

X 100

Exemplu:

85 de titluri solicitate din eșantion deținute de bibliotecă

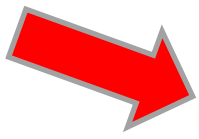
100 titluri solicitate din eșantion

x 100 = 85 %

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).



NOU B. 1.1.4 Numărul de documente digitizate per 1000 de documente din colecție

Obiectiv:

Evaluarea modului în ce măsură biblioteca îndeplinește misiunea sa de a pune la dispoziția publicului patrimoniul documentar în format digitizat.

Domeniul de aplicare:

Este aplicabil pentru toate bibliotecile, care au misiunea de prezentare și promovare a patrimoniului documentar.

Comparația rezultatelor între biblioteci va fi dificilă, dacă dimensiunea colecției diferă considerabil. Dar comparația pe perioade de timp și cu obiective va fi importantă pentru fiecare bibliotecă.

Metodă:

Stabilirea numărului de documente din colecția bibliotecii. Calcularea numărului de documente digitizate din colecție în anul de referință.

Formula:

Numărul de documente digitizate per 1000 de documente din colecție este calculat: $\frac{A}{B}$

x 100, unde

A – este numărul de documente (unități fizice) digitizate în anul de referință

B – este numărul total de documente (unități fizice) din colecția bibliotecii X 100

Exemplu:

1 000 numărul de documente digitizate în anul de referință

50 000 numărul total de documente din colecția bibliotecii x 100 = 2

Rezultatul se rotunjește la nivelul unui număr întreg.

Un rezultat mare semnifică angajamentul bibliotecii de a face accesibilă colecția sa.

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 și sunt disponibile pentru utilizatori.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Este aplicabil pentru toate bibliotecile cu colecții fizice. 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 $\times 100$

Exemplu:

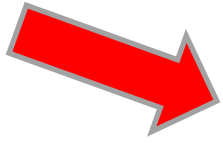
75 000 de documente aranjate corect

75 100 de documente din eșantion $\times 100 = 99 \%$

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 Dotări/Facilități

NOU B. 1.3.1 Spațiile pentru public per persoană

Obiectiv:

Acest indicator de performanță este destinat evaluării importanței bibliotecii ca loc de studiu, întâlniri, centru de învățare și indică suportul instituției pentru aceste sarcini.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator de performanță este aplicabil pentru toate bibliotecile cu locații fizice. Este posibilă comparația între biblioteci în cazul când se ține cont de diferențele între misiunea și populația servită.

Metodă:

Se determină suprafața totală pentru utilizatori în metri pătrați.

Formula:

Stabilirea suprafeței totale pentru utilizatorii bibliotecii în metri pătrați este egal cu $\frac{A}{B} \times 100$, unde

A – suprafața disponibilă pentru utilizatori exprimată în metri pătrați
B – populația servită x 100

Exemplu:

5 768,6 suprafața disponibilă pentru utilizatori exprimată
9 300 utilizatori x 100 = 62

Rezultatul se rotunjește la un număr întreg proxim.

Acest indicator este un număr real fără limită superioară. Un rezultat mare este considerat o performanță. Indicatorul este afectat de măsura în care instituția prevede facilități pentru studiere, lectură și comunicare în afara incintei bibliotecii.

B. 1.3.2 Locuri de lucru pentru public per persoană

Obiectiv:

Evaluarea disponibilității locurilor pentru utilizatori în bibliotecă.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator de performanță este aplicabil pentru toate bibliotecile cu o populație servită definită și cu facilități de lectură și de lucru.

Metodă:

Stabilirea numărului de locuri disponibile pentru utilizatori în bibliotecă.

Formula:

Locurile pentru utilizatori pe cap de locuitor se calculează:

$$\frac{A}{B} \times 100, \text{ unde}$$

A – numărul de locuri disponibile pentru utilizatori
B – populația servită

Exemplu:

$$\frac{\underline{763 \text{ locuri disponibile pentru utilizatori}}}{9\,300 \text{ utilizatori}} \times 100 = 8$$

Rezultatul se rotunjește la nivelul unui număr întreg proxim.

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

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 stabilă. 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:

53 de angajați cu normă întreagă

9 300 utilizatori

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. Un rezultat mare este considerat ca bun.

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. Acest indicator poate servi de asemenea la evaluarea corespunderii mărimii colecției necesităților populației servite.

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:

613 659 de împrumuturi înregistrate din colecție

1 016 030 de documente din colecție

= 0,6 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 suplimentare neutilizate.
- c) Numărul de exemplare de titluri cel mai des solicitate.
- 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 pe cap de locuitor

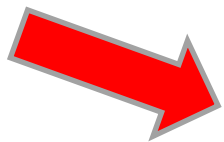
Obiectiv:

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.



NOU B. 2.1.5 Numărul de descărcări per document digitizat

Obiectiv:

Acest indicator are ca obiectiv evaluarea gradului măsurii în care biblioteca a digitizat documente care sunt relevante pentru utilizatori.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator de performanță este aplicabil pentru toate bibliotecile ale căror sarcini includ păstrarea și promovarea patrimoniului documentar.

Compararea rezultatelor dintre biblioteci va fi dificilă, deoarece conținutul și totodată atractivitatea colecțiilor digitizate pot să difere în mod considerabil, dar comparația în timp va fi importantă pentru fiecare bibliotecă.

Metodă:

Se sabiliște numărul de documente digitizate din colecția bibliotecii, care sunt disponibile pentru acces public. Calculul numărului de descărcări de aceste documente pe parcursul unei perioade de timp specificate, în mod normal, un an.

Formula:

Numărul de descărcări per document digitizat este $\frac{A}{B}$, unde

A – numărul de descărcări de documente digitizate din colecția bibliotecii în timpul unei perioade de timp specificate

B – numărul total de documente digitizate din colecția bibliotecii

Se rotunjește la un număr întreg proxim.

Indicatorul poate fi aplicat pentru tipurile de materiale.

Exemplu:

x- numărul de descărcări de documente digitizate din colecția bibliotecii în timpul unei perioade de timp specificate

x - numărul total de documente digitizate din colecția bibliotecii =

Acest indicator este un număr real fără limită superioară.

Un număr mare de descărcări va fi considerat ca fiind un rezultat bun. Aceasta arată că biblioteca are documente digitizate care sunt relevante pentru populația sa. Dacă, totuși, descărcarea se concentrează pe un număr limitat de documente din colecția digitizată, rezultatele pot induce în eroare.

Numărul de descărcări va fi afectat și de calitatea și eficiența strategiilor de căutare ale utilizatorilor.

B.2 .2 Acces

B. 2.2.1 Intrări în bibliotecă pe cap de locuitor

Obiectiv:

Acest indicator are ca obiectiv evaluarea capacității bibliotecii de a atrage utilizatorii pentru a le oferi serviciile sale.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator de performanță este aplicabil pentru toate bibliotecile, care au o populație servită bine determinată. Se pot efectua comparații între biblioteci, dar neapărat trebuie să ținem cont de deosebirile existente în ceea ce privește misiunea bibliotecii și factorii socio-economici caracteristici populației.

Metodă:

Se numără persoanele ce intră sau ies din bibliotecă pe parcursul unei sau mai multor perioade de eșantionare. Se calculează numai intrările sau numai ieșirile, dar numai nu ambele. Se calculează vizitele virtuale externe pe parcursul aceleiași perioade de eșantionare. Numărul acestor perioade și durata lor sunt la alegerea celui ce utilizează indicatorul.

Formula:

Intrări în bibliotecă pe cap de locuitor este $\frac{A}{B}$, unde

A – numărul total de intrări fizice și vizite virtuale

B – numărul persoanelor ce alcătuiesc populația servită

Exemplu:

626 384- numărul total de intrări fizice și vizite virtuale

7 738 - numărul persoanelor ce alcătuiesc populația servită = 81 intrări pe cap de locuitor

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

Acest indicator este un număr real fără limită superioară.

O valoare mare este considerată în mod obișnuit ca fiind un rezultat bun.

B. 2.2.4 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 $\frac{A}{B}$

$\times 1000$, unde

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

*B – numărul de persoane din populația servită
 $\times 1000$*

Exemplu:

3 200 numărul de persoane prezente la activitățile organizate de bibliotecă

7 738 utilizatori activi

$\times 1000 = 413$

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. 2.2.5 Numărul de ore de instruire a utilizatorului per persoană

Obiectiv:

Acest indicator are ca obiectiv evaluarea capacității bibliotecii de a ajunge la utilizatori, organizând acțiuni de instruire în utilizarea serviciilor.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator este aplicabil pentru toate bibliotecile care au o populație determinată servită.

Metodă:

Se calculează numărul de persoane care au urmat o instruire la bibliotecă (și dacă este aplicabil, o vizită ghidată la bibliotecă) pe parcursul unei perioade re referință (de obicei un an).

Formula:

Numărul de ore de instruire a utilizatorilor per persoană din populația servită, este egală cu $\frac{A}{B \times 1000}$, unde

$B \times 1000$, unde

A – numărul de sesiuni de instruire în bibliotecă (+ vizite ghidate, dacă este aplicabil);

B – populația servită x 1000

Exemplu:

568 numărul de sesiuni de instruire în bibliotecă

3 086 utilizatori x 1000 = 184

Rezultatul se rotunjește la un număr întreg proxim.

Un rezultat mare indică aptitudinea de atragere a utilizatorilor prin intermediul sesiunilor de instruire. Acest indicator este influențat de numărul de sesiuni de instruire propus de bibliotecă.

B.2.3 Facilități

B. 2.3.1 Rata de ocupare a locurilor din bibliotecă

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 sunt utilizate sunt incluse. Locurile din sălile de seminar sau săli destinate studiului în grup sunt incluse dacă ele sunt administrate de bibliotecă. Locurile din sălile de conferință, aule și alte spații folosite în scopul activităților speciale sunt excluse.

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 $\times 100$

Exemplu:

585 – numărul de locuri de ședere aflate în uz

763 – numărul total de locuri asigurate $\times 100 =$

77 rata de ocupare a posturilor de ședere

Rezultatul se rotunjește la un număr întreg proxim.

Locurile care denotă că sunt ocupate (prin prezența unei haine, a unei genți, a unor caiete etc.) sunt 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 reușitei 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 $\frac{A}{B} \times 100$, unde

A – numărul de persoane care răspund afirmativ;

B – numărul total de persoane chestionate $\times 100$

Exemplu:

80 – numărul de persoane care răspund afirmativ

120 – numărul total de persoane chestionate $\times 100 = 67\%$

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 sunt: 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. 2.4.2 Satisfacerea utilizatorilor

Obiectiv:

Determinarea gradului în care utilizatorii sunt satisfăcuți de serviciile bibliotecii în ansamblu sau parțial.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator este aplicabil pentru toate bibliotecile.

Indicatorul poate fi folosit pentru a determina gradul de satisfacere al unor categorii specifice de utilizatori, de exemplu, studenți, cadre didactice universitare, masteranzi, etc.

Acest indicator poate fi utilizat pentru a cuantifica percepția utilizatorilor în legătură cu orice servicii pentru public oferit de bibliotecă. De exemplu: Orarul de funcționare; facilități pentru studiu; disponibilitatea documentelor; serviciul de informare și referințe; instruirea utilizatorilor; atitudinea personalului de bibliotecă; serviciile de bibliotecă oferite în totalitatea lor.

Metodă:

Se alcătuieste un chestionar simplu, enumerând serviciile specifice și/sau aspecte ale serviciilor oferite, care trebuie apreciate. Pentru răspunsurile la întrebări se prevede o notare conform unei scale de la 1 la 4, la 5 sau la 7. Pentru ansamblul de întrebări trebuie utilizată aceeași scală.

Se formează un eșantion reprezentativ de utilizatori alcătuit la întâmplare, aceștia fiind solicitați să completeze chestionarul. Datele pot fi culese cu ajutorul chestionarului trimis, în maniera oportună, prin poșta, prin e-mail, la întrevvedere fizică sau telefon.

Formula:

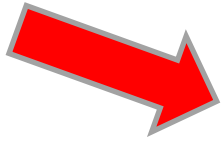
Satisfacerea utilizatorilor, exprimată prin media pentru fiecare serviciu sau aspect al serviciului este egală cu: $I = \frac{A}{B}$

B , unde

A – suma valorilor indicate de utilizatori pentru fiecare serviciu;

B – numărul persoanelor care răspund la întrebări.

Rezultatul se rotunjește la o singură zecimală.



NOU B. 2.4.3 Dorința de a reveni la serviciul de informare

Obiectiv:

Acest indicator are ca obiectiv evaluarea eficienței tranzacțiilor de referințe prin dorința utilizatorilor de a reveni la serviciul de referințe (sau la serviciul de referințe virtual)

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator este aplicabil pentru toate bibliotecile cu servicii de referințe. Comparația între biblioteci cu misiune și scopuri similare este posibilă, dacă este oferit același tip de serviciu de referință.

Metodă:

Utilizatorii reali sunt întrebați în cadrul unui interviu de referință dacă ar dori să revină la serviciul de informare.

Formula:

Dorința de a reveni este, este egal cu $\frac{A}{B} \times 100$, unde

A – numărul de persoane care răspund „da”

B – numărul total de persoane care au răspuns $\times 100$

Rezultatul se rotunjește la un număr întreg.

Exemplu:

170 – numărul de persoane care au răspuns „da”

200 – numărul total de persoane care au răspuns $\times 100 = 85$

Indicatorul este un număr întreg între 0 și 100.

Un scor mare este considerat bun. Aceasta înseamnă că un procent mare de tranzacții re referință au fost reușite în funcție de aprecierea utilizatorilor.

B. 3 Eficiența

B. 3.3.1 Procentul personalului implicat în serviciile pentru public în raport cu numărul total de personal

B. 3 Eficiența - *Indicator care măsoară eficiența resurselor și serviciilor (de ex. costul împrumutului, sesiunii sau descărcării resurselor electronice, timpul necesar pentru achiziționarea sau prelucrarea documentelor și rata de răspunsuri corecte).*

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:

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

53 – numărul total de angajați cu normă întreagă **x 100**

= 55 % 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) Populația servită;
- c) Numărul punctelor de servire;
- d) Orele de funcționare;
- e) Procentul fondului cu acces liber;
- f) Scopul și varietatea de servicii oferite

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. 4.2.2 Număr de ore de formare per angajat

Obiectiv:

Acest indicator are ca obiectiv evaluarea ameliorării competențelor personalului de bibliotecă prin participarea la acțiunile de formare.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator este aplicabil pentru toate bibliotecile.

Metodă:

Se calculează numărul de ore de participare la acțiunile de instruire, ținând cont de personalul de bibliotecă care a asistat la ele și calculând durata lor. Acest număr se divizează apoi la numărul total de angajați

Formula:

Numărul de ore de formare per angajat , este egal cu $\frac{A}{B}$, unde

A – numărul de ore de formare

B – numărul total de angajați

Exemplu:

6 800- numărul de ore de formare

53 - numărul total de angajați

= 129 ore de formare per angajat

Acest indicator este un număr real fără limită superioară.

Un rezultat mare indică un nivel înalt de formare și de calificare. Un rezultat slab poate semnala necesitatea promovării formării personalului.



NOU B.4.2.3 Procentul de timp alocat de personal sesiunilor de formare

Obiectiv:

Acest indicator are ca obiectiv evaluarea procentului de timp al personalului alocat activităților formale de instruire în scopul de a îmbunătăți competențele personalului.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator poate fi utilizat în toate tipurile de biblioteci, dar este cel mai adecvat atunci, când este utilizat la nivelul sectorului de bibliotecă (de ex. Numărul total de biblioteci publice, numărul total de biblioteci de învățământ superior)

Metodă:

Se calculează numărul de ore de participare la acțiunile de instruire de membrii personalului. Instruirea va avea loc, de obicei, în timpul orelor de lucru, dar instruirile la sfârșit de săptămână și în zilele libere vor fi, de asemenea, numărate, dacă orele de instruire sunt interpretate ca timp de lucru. Se include și utilizarea modulelor de formare online de către personalul de bibliotecă.

Formula:

Procentul de timp al personalului dedicat instruirii , este egal

cu $\frac{A}{B}$

$x 100$, unde

A – numărul total de ore dedicate orelor de instruire a personalului

B – numărul total de ore de lucru disponibile în bibliotecă $x 100$

Exemplu:

6 800 - numărul total de ore dedicate orelor de instruire a personalului

84 800 - numărul total de ore de lucru disponibile în bibliotecă $x 100 = 8 \%$

Acest indicator este un număr întreg între 0 și 100.

Un procent mare indică o îmbunătățire a competențelor după activitățile de studiu. Un procent mic poate indica necesitatea de promovare a instruirii personalului. Bibliotecile trebuie să găsească un echilibru, în proporție de timp, de participare a personalului la diverse activități.



NOU B.4.2.4 Procentul de personal implicat în parteneriate și proiecte de colaborare

Obiectiv:

Acest indicator are ca obiectiv evaluarea cooperării bibliotecii la nivel local, regional, național, internațional și totodată importanța și impactul colaborării asupra bibliotecilor.

Domeniul de aplicare a indicatorului de performanță:

Acest indicator este aplicabil pentru toate bibliotecile. Comparația între biblioteci este posibilă, în cazul în care sunt luate în considerare diferite oportunități de finanțare a proiectelor.

Metodă:

Se calculează numărul de personal de bibliotecă pe normă plină implicat în parteneriate și proiecte de cooperare se calculează prin adăugarea timpului dedicat de tot personalul permanent și temporar, inclusiv personalul din proiect, planificării, menținerii și dezvoltării cooperării și care lucrează în proiecte de cooperare.

Numărul de personal care lucrează în parteneriate și proiecte internaționale poate fi, de asemenea, numărat separat.

Formula:

Procentul de personal implicat în parteneriate de cooperare și proiecte , este egal

cu $\frac{A}{B} \times 100$, unde

A – numărul de angajați de bibliotecă pe normă plină, care planifică, mențin și dezvoltă parteneriate și proiecte

B – numărul total al personalului de bibliotecă pe normă întreagă x 100

Se rotunjește la o zecimală.

Exemplu:

12- numărul de angajați de bibliotecă pe normă plină, care planifică, mențin și dezvoltă parteneriate și proiecte

53- numărul total al personalului de bibliotecă pe norma întreagă x 100
= 23 %

Acest indicator este un număr întreg între 0 și 100.

Un procent mare va fi considerat bun, pentru că arată implicarea bibliotecii în provocările societății informaționale.

Rezultatele indicatorului pot varia foarte mult pe parcursul anilor și poate fi influențată de disponibilitatea finanțării pentru proiecte.

B. 4.3.2 Procentul din bugetul instituției alocat bibliotecii

Obiectiv:

Evalauarea 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 x 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.