



**BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA  
CENTRUL DE FORMARE CONTINUĂ ÎN BIBLIOTECONOMIE ȘI ȘTIINȚE ALE INFORMĂRII  
CENTRUL DE STATISTICĂ**

## **INDICATORI DE PERFORMANȚĂ (RELAȚIONALI) PENTRU BIBLIOTECI**

**Ghid în sprijinul implementării SM ISO 11620:2016  
„Informare și Documentare.  
Indicatori de performanță pentru biblioteci”**

Standard adoptat la 22 noiembrie 2016  
de Institutul de Standardizare din Moldova



**Chișinău  
2017**

## SUMAR

- PREFAȚĂ** ..... P. 3-4
- 1. CRITERIILE ȘI CADRUL DESCRIPTIV AL INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ (RELAȚIONAL), RECOMANDAȚI PENTRU BIBLIOTECI** ..... P. 5-6
- 2. UTILIZAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ (RELAȚIONAL): ALEGERE, LIMITĂRI** ..... P. 7-9
- 3. LISTA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ (RELAȚIONAL) PENTRU BIBLIOTECI: DEFINIȚII, OBIECTIVE, METODOLOGII DE CALCUL** ..... P. 10-25
- 4. ANEXE** ..... P. 26-32
- **Anexa 1: Indicatori de performanță, recomandați de IFLA/UNESCO pentru biblioteci**
  - **Anexa 2: Cuantumul indicatorilor: recomandări IFLA/UNESCO pentru biblioteci**
  - **Anexa 3: Bibliotecile sunt valoroase pentru comunitate: instrument de advocacy**

Echipa de lucru: LUDMILA CORGHENCI, Vera OSOIANU, Victoria POPA



## PREFAȚĂ

Prezentul ghid are scopul de a facilita implementarea SM ISO 11620: 2016<sup>1</sup> „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” prin descrierea conținutului acestuia, tălmăcirea și descrierea indicatorilor, aplicabili pentru toate tipurile de biblioteci din cadrul sistemului național (publice teritoriale, de învățământ, specializate), întregirea informației privind indicatorii de performanță prin recomandările organismelor internaționale de profil și ale centrului biblioteconomic național.

Specificăm, că prezentul standard înlocuiește SM ISO 11620:2011.

SM ISO 11620: 2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” specifică cerințele indicatorilor de performanță pentru biblioteci și stabilește setul de indicatori, care poate fi folosit în bibliotecile **de toate tipurile**. La fel, standardul oferă o terminologie standardizată și definiții concise ale indicatorilor de performanță, conține descrieri ale indicatorilor, analiza datelor necesare pentru metodologia de calcul.

Dat fiind faptul, că acești indicatori sunt identificați prin corelația indicatorilor statistici, și nu întotdeauna reflectă o performanță (un rezultat valoros, randament ridicat, realizare deosebită) în activitatea bibliotecilor, indicatorii

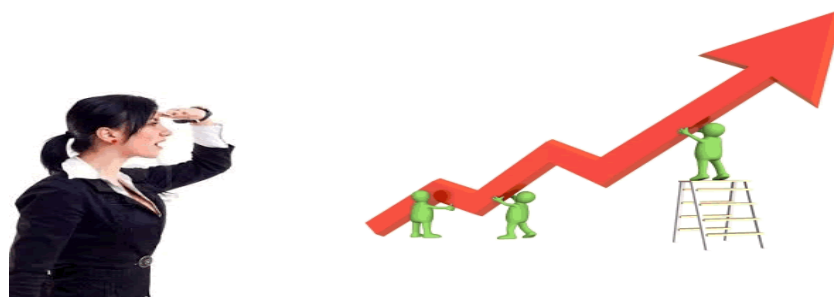
---

<sup>1</sup> Semnificația componentelor de identificare a standardului: SM – standard moldovenesc; ISO – Internațional Organisation for Standardization (Organizația Internațională pentru Standardizare); număr de înregistrare a standardului în cadrul ISO (de ex., 11620); anul aprobării.

promovați prin SM ISO 11620: 2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” pot fi categorisiți drept relaționali.

Reieșind din conținutul standardului, Ghidul este structurat **în patru compartimente de bază:**

- Criteriile și cadrul descriptiv al indicatorilor de performanță (relaționali), recomandați pentru biblioteci (*definiți și destinația acestora, cadru descriptiv*)
- Utilizarea indicatorilor de performanță (relaționali): alegere, limitări (*domenii de aplicare, selectarea indicatorilor adecvați pentru bibliotecă etc.*)
- Lista indicatorilor de performanță (relaționali) pentru biblioteci: definiții, obiective, metodologii de calcul (*include tabelul general cu caracteristicile generale celor 52 de indicatori din SM ISO 11620: 2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” : denumire, obiective urmărite, metodologia de calcul, recomandări privind indispensabilitatea indicatorului*)
- Anexe (*3 anexe, care reflectă lista și cuantumul indicatorilor de performanță (relaționali) indispensabili bibliotecilor în viziunea organismelor internaționale de profil*).



## 1. CRITERIILE ȘI CADRUL DESCRIPTIV AL INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ (RELAȚIONALI), RECOMANDAȚI PENTRU BIBLIOTECI

**Indicatorii de performanță sunt expresii (numerice, simbolice sau verbale), folosite pentru a caracteriza activitățile (evenimente, obiective, persoane) în termeni calitativi și cantitativi pentru a determina valoarea lor, însoțite de metode de calculare.** Spre deosebire de indicatorii statistici tradiționali, indicatorii de performanță nu sunt doar rezultatul evidenței proceselor de bibliotecă, ci și a corelației conform metodologiei de calculare a cel puțin dintre doi indicatori statistici.

Indicatorii de performanță pentru biblioteci au menirea:

- să funcționeze ca instrumente de evaluare a calității și eficacității serviciilor, resurselor și a altor activități prestate de bibliotecă
- să evalueze eficiența resurselor alocate de bibliotecă pentru servicii și activități.

SM ISO 11620: 2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” integrează **indicatori testați, validați și analizați/descriși în literatura profesională.** Astfel, aceștia corespund următoarelor **criterii:**

- *conținut informațional* - ca instrument de măsurare a unei activități, de identificare a realizărilor, a problemelor și dificultăților în activitatea bibliotecii; să furnizeze informații pentru procesul decizional, de exemplu, pentru stabilirea obiectivelor, a structurării alocațiilor bugetare, a priorităților profesionale etc.;

- *fiabilitate* – conferă siguranță și durabilitate în utilizare; deține capacitatea de a produce constant același rezultat aplicat în mod repetat, în aceleași condiții;
- *validitate* - trebuie să aibă validitate, adică trebuie să măsoare ceea ce este valabil, în condițiile cadrului legal și de reglementare;
- *caracter adecvat* - să fie adecvat scopului atât prin unitățile de măsură, scala valorică precum și prin operațiile necesare pentru aplicarea procesului de măsurare;
- *caracter practic* – este fundamentat pe date ce pot fi furnizate de bibliotecă pe baza unui efort rezonabil, în termenii timpului de lucru, al calificării personalului, al costurilor operaționale, neabuzând de timpul și răbdarea utilizatorilor;
- *caracter comparabil* - dacă indicatorul este destinat pentru comparații între biblioteci;

Indicatorii de performanță (relaționali) sunt structurați în prezentul standard **în patru categorii** (în standard este utilizat termenul „sectoare”) principale:

- *resurse, acces și infrastructură (B1)*- prezintă indicatorii de măsurare a competențelor, a performanțelor și a disponibilității resurselor și serviciilor de bibliotecă (de ex. personalul, titlurile, posturile/stațiilor de lucru pentru utilizatori);
- *utilizare (B2)* – prezintă indicatorii, ce măsoară utilizarea resurselor și serviciilor de bibliotecă (de ex. împrumutul de documente, descărcările de resurse electronice, utilizarea echipamentului);
- *eficiența (B3)* - prezintă indicatorii ce măsoară eficiența resurselor și serviciilor (de ex. costul împrumutului, timpul necesar pentru achiziție sau prelucrarea documentelor și productivitatea persoanelor care prelucrează);
- *potențial și dezvoltare (B4)* – furnizează măsurători ai aportului bibliotecilor în servicii emergente și resurse asociate (de ex. procentul de personal care furnizează servicii electronice, participarea personalului la sesiunile de formare).

În interiorul fiecărei categorii - indicatorii sunt **organizați în cinci grupuri de servicii/resurse**: colecții, acces, echipament, personal și „generalități”.

Pentru fiecare indicator de performanță (relațional) sunt prezentate următoarele *caracteristici*: denumirea, obiectivul, domeniul de aplicare, descrierea conținutului și metodologia de calcul.



## **2. UTILIZAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ (RELAȚIONALI): ALEGERE, LIMITĂRI**

Indicatorii de performanță, descriși în prezentul standard, pot fi utilizați efectiv în evaluarea activității bibliotecilor: evaluarea calității și a eficacității serviciilor, a utilizării resurselor, în comparație cu misiunea, scopurile și obiectivele bibliotecii ca instituție.

Standardul recomandă corelarea utilizării indicatorilor de performanță cu procesul sistematic de planificare și evaluare a bibliotecilor, stipulând că 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.

În planificarea și evaluarea activității de bibliotecă, indicatorii de performanță (relaționali) au două obiective principale: facilitarea controlului în procesul de management; servirea drept bază de referință și de dialog între personalul bibliotecii și organele finanțatoare și comunitatea utilizatorilor.

Un obiectiv secundar este acela de a servi la analizele comparate ale performanțelor bibliotecilor și serviciilor de informare cu misiuni și obiective similare.

Indicatorii de performanță (relaționali) sunt utilizați pe larg pentru a verifica calitatea serviciilor de bibliotecă în activitatea cotidiană.

### ***Alegerea indicatorilor de performanță(relaționali) adecvați***

Indicatorii de performanță (relaționali), integrați în standard, sunt considerați cei mai răspândiți și cei mai utili pentru biblioteci. Aceștia nu pot fi în totalitate adecvați pentru toate bibliotecile.

Astfel, bibliotecile în acord cu centrele metodologice și autoritățile fondatoare relevante, cu autoritățile locale sau guvernamentale, precum și utilizatorii lor și alte părți interesate, vor trebui să decidă care indicatori sunt cei mai adecvați. Această decizie trebuie luată în conformitate cu misiunea, scopurile și obiectivele bibliotecii. De exemplu, evaluarea bibliotecii finanțate din fonduri publice se efectuează în contextul dezvoltării politicilor publice.

La selectarea indicatorilor de performanță (relaționali), care vor fi utilizați de bibliotecă, standardul recomandă să se țină cont de mai mulți factori::

- va fi respectivul indicator de performanță util conducerii bibliotecii, organelor de finanțare a acesteia și populației servite?
- are bibliotecarul cunoștință de faptul că o anumite activitate sau segment nu ar funcționa pe cât de bine ar fi posibil? 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? (personalul trebuie să posede timp profesional, cunoștințe practice în ceea ce privește metodele statistice)
- raportarea de date privind anumite sectoare ale serviciilor de bibliotecă este solicitată de vreo autoritate exterioară? Dacă da, este necesar să se stabilească dacă aceleași date ar putea fi folosite și la obținerea indicatorilor de performanță ai bibliotecii.



### ***Limitări în utilizarea indicatorilor de performanță (relaționali)***

Personalul de bibliotecă trebuie să conștientizeze, că este imposibil să se realizeze simultan cele mai bune valori la toți indicatorii. De exemplu, o bibliotecă poate atinge un înalt nivel de satisfacere a utilizatorilor, dar antrenând cheltuieli mari per utilizator. Rezultatele indicatorilor de performanță trebuie să fie interpretate reieșind din ceea ce bibliotecile intenționează să realizeze și nu cu scopul de a optimiza rezultatele unor indicatori specifici.

În mare parte, cuantumul indicatorilor de performanță este influențat de modul în care utilizatorii realizează diferite tranzacții cu biblioteca. De exemplu, satisfacția utilizatorilor față de disponibilitatea materialelor poate fi de un nivel extrem de scăzut la o bibliotecă. Acest aspect poate indica mai multe lucruri: utilizatorii nu dispun de cunoștințe adecvate în ceea ce privește găsirea materialelor în respectiva bibliotecă sau că biblioteca nu are documente suficiente pentru a face față solicitărilor. Astfel, o valoare mică a unui indicator identifică domeniul, care necesită eforturi și investiții profesionale. În cazul dat – se reliefează nevoia de strategii, menite să îmbunătățească cunoștințele și capacitatea de orientare a utilizatorilor în ceea ce privește activitățile bibliotecii sau necesitatea îmbunătățirii accesului la documente prin modificarea perioadelor de împrumut sau prin cumpărarea de exemplare suplimentare.

Scopul principal al utilizării indicatorilor de performanță (relaționali) pentru biblioteci este auto-diagnosticarea. Aceasta poate însemna compararea realizărilor dintr-un an cu cele din alt an în cadrul aceleiași biblioteci. Un al doilea scop, este să încurajeze realizarea de comparații utile și semnificative între diverse biblioteci. Asemenea comparații trebuie făcute întotdeauna ținând seama, în cazul fiecărei biblioteci, de misiune, scopuri și obiective; performanțe la o serie de indicatori; resurse; categorii de utilizatori; structura de subordonare administrativă; metode și proceduri de gestiune.

### 3. LISTA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ (RELAȚIONALI) PENTRU BIBLIOTECI: DEFINIȚII, OBIECTIVE, METODOLOGII DE CALCUL

SM ISO 11620: 2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” integrează circa **52 de indicatori de performanță (relaționali)**, aceștia fiind categorisiți în 4 compartimente:

- **B.1 – Resurse, acces și infrastructură** (care măsoară modul adecvat și disponibilitatea resurselor și serviciilor de bibliotecă (de ex. personalul, titluri, posturi de lucru pentru public) **(18 indicatori)**)
- **B.2 - Utilizare** (măsoară utilizarea resurselor și serviciilor de bibliotecă (de ex. împrumutul documentelor, descărcările de resurse electronice și utilizarea echipamentului) **(14 indicatori)**)
- **B.3 – Eficiență** (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) **(13 indicatori)**)
- **B.4 – Potențial și dezvoltare** (măsoară gradul de investiții în bibliotecă, în serviciile și tipurile de resurse emergente și aptitudinea de a asigura o finanțare suficientă pentru dezvoltare (de ex., procentul de cheltuieli pentru resursele electronice și participarea personalului la sesiunile de formare) **(7 indicatori)**).

Tabelul 2 prezintă o sinteză a tuturor indicatorilor din standard, centrând atenția bibliotecarilor pe denumirea, definiția și obiectivul indicatorului, metodologia/formula de calcul. Informația din ultimul compartiment al tabelului – „Indispensabil pentru bibliotecile publice teritoriale” – este destinată bibliotecilor municipale, orășenești, raionale, sătești, comunale, aceasta fiind elaborată prin participarea specialiștilor din centrele biblioteconomice teritoriale (2

runde ale training-ului „Monitorizarea și utilizarea datelor statistice ca bază pentru dezvoltarea bibliotecilor”, 17-18 iulie, 21-22 august 2018). Bibliotecile publice teritoriale sunt încurajate să calculeze, să utilizeze și să integreze în textele rapoartelor anuale indicatorii indispensabili. La fel, în funcție de necesitățile și specificul bibliotecii/rețelei, vor fi utilizați și ceilalți indicatori de performanță (a se vedea tabelul 1).

**Tabel 1**

<i>Indicator de performanță</i>	<i>Total indicatori în standard</i>	<i>Indispensabili pentru BPT</i>
B.1 Resurse, acces și infrastructură	18	<b>4</b>
B.2 Utilizare	14	<b>10</b>
B.3 Eficiență	13	<b>7</b>
B.4 Potențial și Dezvoltare	7	<b>6</b>
<i>Total</i>	52	<b>27</b>

**Tabel 2**

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ (RELAȚIONALI) PENTRU BIBLIOTECI**

<i>Denumirea indicatorului și referința la acesta în standard</i>	<i>Definiție</i>	<i>Obiectiv</i>	<i>Metodologia de calcul</i>	<i>Indispensabil pentru bibliotecile publice teritoriale (BPT)</i>
<b>B.1 RESURSE, ACCES ȘI INFRASTRUCTURĂ (Total 18 indicatori, indispensabili pentru BPT - 4)</b>				
<b>Indicatori de performanță care măsoară modul adecvat și disponibilitatea resurselor și serviciilor de bibliotecă (de ex. personalul, titluri, posturi de lucru pentru public)</b>				
<b>B.1.1 Colecția (total 5 indicatori; indispensabili pentru BPT - 1)</b>				
Disponibilitate a titlurilor solicitate <b>B.1.1.1</b>	Procentul de titluri deținut de bibliotecă, imprimare sau electronice, și solicitate	Stabilește gradul în care titlurile deținute de bibliotecă și solicitate de utilizatori sunt într-adevăr	Disponibilitatea titlurilor solicitate este $\frac{A}{B} \times 100$ , unde A – numărul de titluri din eșantion disponibile la solicitare; B – numărul total de titluri solicitate din eșantion.	<b>Indispensabil pentru BPT</b>

	de cel puțin un utilizator, care este disponibil imediat	disponibile atunci când sunt cerute	Se rotunjește rezultatul la nivelul numărului întreg	
Procentul de titluri solicitate din colecție <b>B. 1.1.2</b>	Procentul de titluri solicitat de cel puțin un utilizator, care este în proprietatea sau sub licența bibliotecii. Titlurile pot include articole din reviste sau cărți, dacă sunt incluse în numărul total de titluri	Evaluarea măsurii în care titlurile solicitate de utilizator sunt deținute de bibliotecă. Acest indicator servește la evaluarea corelației colecției cu cererile utilizatorilor	Procentul de titluri solicitate aflate în colecții 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. Se rotunjește rezultatul la nivelul numărului întreg	
Procentul de sesiuni respinse <b>B. 1.1.3</b>	Procentul de sesiuni respinse în comparație cu numărul total de tentative de sesiuni pentru fiecare bază de date licențiată, pe parcursul unei perioade de referință	Evaluarea măsurii a numărului suficient de licențe la fiecare bază de date electronică, care ar corespunde solicitării utilizatorilor	Procentul de sesiuni respinse este egal: $\frac{A}{B} \times 100$ , unde A – numărul de sesiuni respinse într-o bază de date licențiată pe o perioadă de referință B – numărul total de sesiuni respinse și cu succes într-o bază de date pe parcursul aceleiași perioade. Se rotunjește la nivelul unui număr întreg sau la zecimală, dacă numărul este mai mic de 10.	
Numărul de documente digitizate per 1000 de documente în colecție <b>B.1.1.4</b>	Numărul de documente digitizate (de bibliotecă sau de alte instituții) per an per 1000 de documente din colecție. NOTA 1: Un exemplar este considerat ca digitizat dacă a fost făcută copia întregului document NOTA 2: Digitizarea cu scop de preservare este inclusă NOTA 3: Digitizarea masivă este inclusă NOTA 4: Procurarea copiilor electronice în	Evaluarea modului în ce măsură biblioteca îndeplinește misiunea sa de a pune la dispoziția publicului patrimoniul documentar în format digitizat	Numărul de documente digitizate per 1000 de documente în colecție este calculat: $\frac{A}{B} \times 100$ unde A – este numărul de documente (unități fizice) digitizate în anul de referință B – este numărul total de documente (unități fizice) din colecția bibliotecii Rezultatul se rotunjește la nivelul unui număr întreg.	

	schimbul exemplarelor tipărite este exclus			
Procentul de publicații academice deținute de instituție și stocate în Repozitoriile instituționale <b>B.1.1.5</b>	Procentul din numărul total de publicații academice deținute de instituție, ca articole din reviste, cărți electronice, e-printuri, rapoarte tehnice, teze și disertații, seturi de date, material didactic stocate în repozitorii instituționale. Lucrările studenților nu sunt incluse. Indicatorul poate include tezele de master sau poate fi utilizat separat pentru teze. Indicatorul poate fi utilizat numai în instituțiile, care țin evidența publicațiilor academice în instituții	Evaluarea măsurii în care publicațiile academice a unei instituții sunt accesibile prin repozitoriile instituționale cu acces deschis	Procentul de publicații academice proprii în repozitoriile instituționale (numai înregistrări) este egal cu: $\frac{A}{B} \times 100$ unde A - numărul de înregistrări a publicațiilor academice ale instituțiilor aflate în repozitorii instituționale cu acces deschis B - numărul de publicații academice publicate de instituție sau personalul științific al instituției în ultimii 3 ani. Rezultatul se rotunjește la un număr întreg	
<b>B.1.2 Acces (total 8 indicatori)</b>				
Exactitudinea aranjării <b>B.1.2.1</b>	Procentul de documente indicate în catalogul bibliotecii care se află la locul exact la momentul studiului. Documentele, lipsa cărora este înregistrată în fișierele bibliotecii, de ex. fișa de împrumut, legatorie sau reparație sau care sunt marcate lipsă, nu se includ în eșantion	Evaluarea măsurii în care documentele indicate în catalogul bibliotecii se află la locul exact pe raft și sunt disponibile pentru utilizatori	Exactitudinea aranjării este egală cu $\frac{A}{B} \times 100$ unde: A – numărul de documente aranjate corect B – numărul total de documente din eșantion (cu excepția absențelor înregistrate de bibliotecă). Se rotunjește la un număr întreg	

<p>Mediana timpului necesar pentru regăsirea documentelor în depozite închise <b>B.1.2.2</b></p>	<p>Mediana timpului între cererea documentului din depozitele închise și momentul când el este disponibil utilizatorului. Timpul se măsoară în orele de lucru a bibliotecii, cu excepția zilelor de odihnă, de sărbătoare ori a altor zile, când biblioteca este închisă</p>	<p>Evaluarea eficacității sistemului de regăsire</p>	<p>Se fixează la întâmplare un eșantion de titluri deținute de bibliotecă și păstrate în depozite închise și solicitate de utilizatori. Pentru fiecare cerere se notează data și ora recepționării și ora la care documentul este regăsit și poate fi eliberat utilizatorului. După situație se utilizează minutele sau orele.</p> <p>Mediana timpului de regăsire a documentelor în depozite închise se stabilește aranjând cererile în ordine crescândă. Durata mediană de regăsire a documentelor se află la mijlocul tabelului. Dacă numărul de căutări este par, mediana este media dintre două estimări situate la mijlocul tabelului, rotunjit la minute.</p> <p>Eșantionul poate fi stabilit în două moduri:</p> <p>a) eșantionul se stabilește din titlurile deținute de bibliotecă și neîmprumutate. Cererile sunt formulate de bibliotecari sau de substituanții lor la moment, stabilite la întâmplare, pe perioada eșantionării și momentului eliberării documentelor solicitate;</p> <p>b) eșantionul este bazat pe cereri reale la momentul când documentele pot fi luate de utilizatori</p>	
<p>Mediana timpului necesar pentru împrumutul interbibliotecar <b>B.1.2.3</b></p>	<p>Numărul de ore necesare personalului bibliotecii pentru a efectua la timp un împrumut interbibliotecar sau o cerere de livrare a documentelor electronice</p>	<p>Evaluarea timpului necesar pentru efectuarea unei tranzacții de împrumut interbibliotecar sau a unei livrări de documente electronice, începând cu recepția cererii și livrarea documentului solicitat</p>	<p>Mediana timpului împrumutului interbibliotecar este egală cu:</p> $\frac{A}{B}$ <p>unde,</p> <p>A – numărul total de ore pentru a efectua la timp un număr dat de împrumut interbibliotecar sau de furnizare a documentelor electronice</p> <p>B – numărul total de cerințe de împrumut interbibliotecar plus livrarea documentelor electronice incluse în A.</p> <p>Se exclud zilele închise.</p> <p>Se rotunjește la oră</p>	
<p>Procentul de reușită a împrumutului interbibliotecar <b>B.1.2.4</b></p>	<p>Procentul de tranzacții reușite de împrumut interbibliotecar sau de livrare a documentelor electronice</p>	<p>Evaluarea nivelului de împrumut interbibliotecar și a cererilor de livrare a documentului, realizate în comparație cu numărul total de cereri de împrumut interbibliotecar sau de livrare a documentului recepționat</p>	<p>Procentul de reușită a împrumutului interbibliotecar este egal cu:</p> $\frac{A}{B} \times 100$ <p>A – numărul de tranzacții reușite de împrumut interbibliotecar sau livrarea documentelor</p> <p>B – numărul total de cereri de împrumut interbibliotecar sau de livrare de documente electronice.</p> <p>Se rotunjește la un număr întreg</p>	
<p>Viteza tranzacțiilor de referință <b>B.1.2.5</b></p>	<p>Mediana timpului (de obicei cunoscut ca timp de răspuns) necesară pentru a finaliza o</p>	<p>Evaluarea măsurii în care răspunsul la o cerere de referință este furnizat la timp. Indicatorul poate fi</p>	<p>Viteza de tranzacție de referință este</p> $\frac{A}{B}$ <p>unde,</p> <p>A - este numărul total de minute pentru a finaliza operațiunile de referință din eșantion;</p>	

	tranzacție de referință, măsurată în minute	utilizat și pentru analiza eficienței procesului în serviciile de referințe	B - este numărul de tranzacții de referință din eșantion.	
Procentul de documente rare accesibile via catalogul online <b>B.1.2.6</b>	Procentul de documente rare din colecția bibliotecii care poate fi solicitată din catalogul online	Evaluarea măsurii în care colecțiile rare sunt accesibile prin intermediul catalogului web. Indicatorul măsoară, de asemenea, angajamentul bibliotecii în promovarea colecției de documente rare	Procentul de documente rare disponibile prin catalogul online este $\frac{A}{B} \times 100$ , unde: A - numărul de documente rare disponibile în catalog B - numărul total de documente rare	
Procentul de documente din colecția rară în stare bună <b>B.1.2.7</b>	Procentul de documente rare din colecție, care sunt în stare adecvată pentru utilizare. Documentele în stare bună pot avea unele deteriorări, dar pot fi utilizate fără riscul de a fi deteriorate în continuare. Indicatorul se limitează la colecția tipărită și manuscrise	Evaluarea măsurii în care colecția rară este utilizată și accesată în forma sa originală. Indicatorul evaluează dacă biblioteca păstrează originalele într-un mod adecvat	Procentul din colecția rară în stare adecvată este $\frac{A}{B} \times 100$ , unde: A - numărul de exemplare în stare bună B - numărul total de exemplare din eșantion Se rotunjește la un număr întreg	
Procentul de documente rare care au fost restaurate din cele care necesită conservare/restaurare <b>B.1.2.8</b>	Procentul din totalitatea de documente rare care necesită conservare/restaurare, care au primit o astfel de tratare timp de un an	Evaluarea activității bibliotecii în contextul conservării documentelor rare în forma lor originală	Procentul de documente rare care necesită conservare/restaurare, care au primit un asemenea tratament este $\frac{A}{B} \times 100$ , unde: A - este numărul de documente rare care necesită conservare/restaurare la începutul perioadei raportate și care au primit un asemenea tratament pe parcursul anului de raportare. B - este numărul total de documente rare, care necesită conservare/restaurare la începutul perioadei de raportare. Se rotunjește la un număr întreg	
<b>B.1.3 Dotări/Facilități (total 4 indicatori, indispensabili pentru BPT - 2)</b>				
Spațiile pentru public per persoană <b>B.1.3.1</b>	Suprafața totală a spațiilor pentru utilizatori pentru 1000	Evaluarea importanței bibliotecii ca loc de studiu, întâlniri, centru de învățare și indică suportul	Stabilirea suprafeței totale pentru utilizatorii bibliotecii în metri pătrați: $\frac{A}{B} \times 100$ , unde	<b>Indispensabil pentru BPT</b>

	membri ai populației servite.	instituției pentru aceste sarcini	A – este suprafața disponibilă pentru utilizatori exprimată în metri pătrați; B – populația servită. Se rotunjește la un număr întreg	
Locuri de lucru pentru public per persoană <b>B.1.3.2</b>	Raportul de locuri pentru utilizatori accesibile publicului, cu sau fără echipament, la 1 000 de locuitori determinați ca populație servită	Evaluarea disponibilității locurilor pentru utilizatori în bibliotecă	Locurile pentru utilizatori pe cap de locuitor se calculează: $\frac{A}{B} \times 100$ , unde: A - numărul de locuri disponibile pentru utilizatori; B - populația servită. Se rotunjește rezultatul la nivelul unui număr întreg	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
Ore de funcționare în raport cu cererea <b>B.1.2.3</b>	Numărul actual al orelor de deschidere a bibliotecilor în raport cu numărul de ore solicitate de utilizatori.	Evaluarea măsurii în care orele de program ale unei biblioteci corespund necesităților utilizatorilor.	Orele de deschidere în funcție de cerere sunt egale cu $\frac{A}{B}$ unde: A – numărul de ore de funcționare obișnuite B – numărul de ore în care utilizatorul formulează orele necesare (ore actuale + ore suplimentare)	
Procentul de spații de depozitare cu condiții adecvate <b>B.1.3.4</b>	Procentul spațiului de stocare pentru colecție, care au un mediu adecvat	Evaluarea măsurii în care condițiile spațiilor de stocare contribuie la protecția colecției	Procentul de spațiu de stocare care are un mediu adecvat este: $\frac{A}{B} \times 100$ , unde: A – spațiu de stocare care are un mediu adecvat B – totalul spațiilor de depozitare din bibliotecă. Se rotunjește la un număr întreg	
<b>B.1.4 Personal (1 indicator, indispensabil pentru BPT - 1)</b>				
Numărul de angajați per persoană din populația servită <b>B.1.4.1</b>	Procentul de angajați, inclusiv studenții și personalul implicat în proiect, definit pentru 1000 de persoane din populația servită	Acest indicator are ca obiectiv evaluarea numărului de angajați ai bibliotecii per 1000 de persoane din populația servită	Numărul de angajați pentru 1000 de persoane $\frac{A}{B} \times 1000$ unde A – numărul de angajați cu normă plină B – numărul de persoane din populația servită. Se rotunjește la un număr întreg	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
<b>Denumirea indicatorului și referința la acesta în standard</b>	<b>Definiție</b>	<b>Obiectiv</b>	<b>Metodologia de calcul</b>	
<b>B.2 UTILIZARE (14 indicatori, indispensabili pentru BPT - 10)</b> <b>Indicatori care măsoară utilizarea resurselor și serviciilor de bibliotecă</b> <b>(de ex. împrumutul documentelor, descărcările de resurse electronice și utilizarea echipamentului)</b>				
<b>B.2.1 Colecția (total 5 indicatori, indispensabili pentru BPT - 3)</b>				



Rata de circulație <b>B.2.1.1</b>	Numărul total de împrumuturi din colecție pe parcursul unei perioade determinate, de obicei un an, divizat la numărul total de documente din această colecție	Evaluarea nivelului global de utilizare a unui fond de împrumut. Poate de asemenea servi la evaluarea corespunderii mărimii colecției necesităților populației servite	<p>Roatația colecției este egal cu <math>\frac{A}{B}</math> unde:</p> <p>A – numărul de împrumuturi înregistrate din colecția examinată</p> <p>B – numărul total de documente din colecția examinată</p> <p>Se rotunjește la o zecime</p>	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
Împrumut pe cap de locuitor <b>B.2.1.2</b>	Numărul total de împrumuturi dintr-un an împărțit la cifra populației pe care o servește biblioteca.	Obiectivul este de a stabili rata de utilizare a colecțiilor de bibliotecă de către populația servită de aceasta	<p>Împrumutul pe cap de locuitor este egal cu: <math>\frac{A}{B}</math> unde:</p> <p>A – numărul total de împrumuturi dintr-un an</p> <p>B – numărul persoanelor ce alcătuiesc populația servită de bibliotecă</p> <p>Se rotunjește la un număr întreg sau la o zecimală, dacă numărul este mai mic de 10.</p>	<b>Indispensabil pentru BPT. De calculat și împrumutul pe cap de utilizator</b>
Procentul de fond neutilizat <b>B.2.1.3</b>	Procentul de documente fizice din fonduri, neutilizate pe parcursul unei perioade determinate (rotunjite sau un număr întreg).	Obiectivul este de a evalua partea fondului neutilizat pe parcursul unei perioade date. Indicatorul de performanță poate fi utilizat de asemenea pentru evaluarea corespunderii colecției necesităților populației servite	<p>Procentul din fond neutilizat este egal cu <math>\frac{C-A-B}{C} \times 100</math> unde</p> <p>A – numărul de documente din eșantion împrumutate</p> <p>B – numărul de documente din eșantion înregistrate ca utilizate în bibliotecă, dar neîmprumutate</p> <p>C – numărul total de documente din eșantion</p> <p>Se rotunjește la un număr întreg.</p>	
Numărul de unități de conținut documentar descărcate per persoană <b>B.2.1.4</b>	Numărul de unități de conținut documentar descărcat, în întregime sau parțial, din fiecare resursă electronică, pe parcursul unei perioade date, împărțit la numărul de persoane din populația servită	Evaluarea interesului utilizatorilor față de resursele electronice	<p>Numărul de unități de conținut documentar descărcat per persoana este egal cu:</p> <p><math>\frac{A}{B}</math> unde</p> <p>A – numărul de unități de conținut documentar descărcat dintr-o resursă electronică anumită pe o perioadă dată</p> <p>B – populația servită</p> <p>Se rotunjește la un număr întreg proxim sau la o zecimală dacă numărul este mai mic de 10</p>	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
Numărul de descărcări per document digitizat	Numărul de descărcări per document digitizat din colecția bibliotecii	Evaluarea măsurii în care biblioteca oferă documente digitizate relevante pentru utilizatori	<p>Numărul de descărcări per document digitizat este <math>\frac{A}{B}</math> unde:</p> <p>A – numărul de descărcări de documente digitizate din colecția bibliotecii în timpul unei</p>	

<b>B.2.1.5</b>	pe parcursul unei perioade specificate.		perioadă de timp specificate; B – numărul total de documente digitizate din colecția bibliotecii Se rotunjește la un număr întreg	
<b>B.2.2 Acces (total 5 indicatori, indispensabili pentru BPT - 4)</b>				
Intrări în bibliotecă pe cap de locuitor <b>B.2.2.1</b>	Numărul total de intrări fizice sau virtuale la bibliotecă pe parcursul unui an întreg împărțit la numărul total de persoane ce alcătuiesc populația pe care o servește biblioteca	Evaluarea capacității bibliotecii de a atrage utilizatorii pentru a-i oferi serviciile sale.	Indicatorul <i>Intrări în bibliotecă pe cap de locuitor</i> este $\frac{A}{B}$ unde A – numărul total de vizite fizice și virtuale (contor + vizite virtuale externe) dintr-un an întreg B – numărul persoanelor ce alcătuiesc populația servită. Se rotunjește la un număr întreg proxim sau la o zecimală dacă numărul este mai mic de 10	<b>Indispensabil pentru BPT. De calculat și intrările pe cap de utilizator</b>
Procentul de utilizatori externi <b>B.2.2.2</b>	Procentul de utilizatori externi din totalitatea utilizatorilor bibliotecii	Evaluarea procentului de utilizatori de bibliotecă, care nu fac parte din populația servită a bibliotecii și, prin urmare, importanța bibliotecii pentru educația și cultura în regiune și impactul acesteia și atracția în exteriorul perimetrului său de activitate	Procentul de utilizatori externi este egal cu $\frac{A}{B} \times 100$ unde: A – numărul de împrumutători activi externi B – numărul total de împrumutători activi Se rotunjește la un număr întreg proxim	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
Procentul de împrumuturi totale efectuate de utilizatori externi <b>B.2.2.3</b>	Procentul din totalitatea împrumutului efectuat de utilizatori care nu fac parte din populația servită.	Evaluarea măsurii în care serviciile de împrumut sunt utilizate de utilizatorii externi. Determinarea interesului utilizatorilor externi vis-à-vis de colecția oferită	Procentul de împrumuturi efectuate de utilizatori externi este egal cu $\frac{A}{B} \times 100$ unde A – numărul de împrumuturi efectuate de utilizatorii externi B – numărul total de împrumuturi Se rotunjește la un număr întreg proxim.	
Rata de participare la activitățile organizate de bibliotecă (per persoană) <b>B.2.2.4</b>	Numărul total de participări la manifestările organizate de bibliotecă pe parcursul anului pentru 1000 de persoane din populația servită. În contextul acestui	Evaluarea interesului manifestat de populația servită față de activitățile organizate de bibliotecă.	Rata de prezență la activitățile organizate de bibliotecă per persoană este egală cu $\frac{A}{B} \times 1000$ unde: A – numărul de persoane prezente la manifestările organizate de bibliotecă B – numărul de persoane din populația servită Se rotunjește la un număr întreg proxim	<b>Indispensabil pentru BPT</b>

	indicator, sunt incluse manifestările organizate cu subiecte literare, culturale sau educaționale, de ex. vizitele autorilor, comitetelor de lectură, discuțiilor literare, ateliere			
Numărul de participări la orele de instruire pentru utilizatori per persoană <b>B.2.2.5</b>	Numărul de utilizatori care au urmat un curs de instruire pe parcursul perioadei de referință pentru 1000 de persoane din populația servită	Evaluarea capacității bibliotecii de a ajunge la utilizatori, organizând acțiuni de instruire în utilizarea serviciilor	Numărul de ore de instruire a utilizatorilor per persoană din populația servită este egal cu $\frac{A}{B} \times 1000$ unde: A – numărul de sesiuni de instruire în bibliotecă (+ vizite ghidate, dacă este aplicabil). Numărul de sesiuni în modulul de instruire (interactive) online propuse de bibliotecă B – populația servită Se rotunjește la un număr întreg proxim	<b>Indispensabil pentru BPT.</b>
<b>B.2.3 Facilități (1 indicator, indispensabil pentru BPT - 1)</b>				
Rata de ocupare a locurilor din bibliotecă <b>B.2.3.1</b>	Procentul de locuri ocupate în momentul investigației	Evaluarea ratei globale de utilizare a locurilor destinate lecturii sau studiilor în bibliotecă prin estimarea procentului de locuri în folosință la un anumit moment dat	Rata de ocupare a locurilor este $\frac{A}{B} \times 100$ unde: A – numărul de locuri de ședere aflate în uz B – numărul total de locuri asigurate Se rotunjește rezultatul la nivelul numărului întreg proxim	<b>Indispensabil pentru BPT.</b>
<b>B.2.4 Generalități (total 3 indicatori, indispensabili pentru BPT - 2)</b>				
Procentul de frecvență de către populația țintă <b>B.2.4.1</b>	Procentul de populație țintă ce utilizează biblioteca. Un <i>utilizator</i> , în sensul acestui indicator, este o persoană sau o colectivitate (o organizație, instituție, sau companie).	Evaluarea reușitei bibliotecii în a contacta și atrage populația țintă.	Procentul de frecvență a populației țintă este $\frac{A}{B} \times 100$ unde: A – numărul de împrumutători activi din rândurile populației țintă B – numărul total de persoane ce alcătuiesc populația țintă. Se rotunjește la un număr întreg	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
Satisfacerea utilizatorilor <b>B.2.4.2</b>	Cotarea medie de către utilizator a serviciilor de bibliotecă în totalitate	Determinarea gradului în care utilizatorii sânt satisfăcuți de serviciile	Media satisfacției utilizatorilor pentru fiecare serviciu sau aspect de serviciu este A/B, unde	<b>Indispensabil pentru BPT.</b>

	sau a diferitor servicii prestate de acesta.	asigurate din bibliotecă ca întreg sau izolat	A este suma valorilor pentru fiecare serviciu primit în prezent de către utilizatori; B este numărul de respondenți. Se rotunjește la o zecimală.	
Dorința de a reveni la serviciul de informare <b>B.2.4.3</b>	Procentul de tranzacții de referințe după care utilizatorii înțeleg că vor reveni la serviciul de referințe (sau la serviciul de referințe virtual) cu alte întrebări.	Evaluarea eficienței tranzacțiilor de referințe prin măsurarea dorinței utilizatorilor de a reveni la serviciul de informare (sau la serviciul de referințe virtuale).	Dorința de re a reveni este: $A/B \times 100$ unde A - este numărul de persoane care răspund "da"; B - este numărul total de persoane care au răspuns. Se rotunjește la un număr întreg proxim.	
<b>Denumirea indicatorului și referința la acesta în standard</b>	<b>Definiție</b>	<b>Obiectiv</b>	<b>Metodologia de calcul</b>	
<b>B.3 EFICIENȚA (total 13 indicatori, indispensabili pentru BPT - 7)</b>				
<b>Indicatori care măsoară eficiența resurselor și serviciilor (de exemplu, costul împrumutului, sesiunii sau descărcării resurselor electronice, timpul necesar pentru achiziționarea sau prelucrarea documentelor și rata de răspunsuri corecte )</b>				
<b>B.3.1 Colecția (3 indicatori, indispensabil pentru BPT - 2)</b>				
Cost per împrumut <b>B.3.1.1</b>	Cheltuielile recurente totale dintr-un întreg an financiar împărțite la numărul total de utilizare a colecției (împrumut plus descărcări plus consultare pe loc) din aceeași perioadă.	Evaluarea costului serviciilor de bibliotecă în funcție de numărul de împrumut	Costul per împrumut este egal cu: $\frac{A}{B}$ unde A - reprezintă cheltuielile recurente totale dintr-un an financiar exprimate în moneda corespunzătoare; B - este numărul total de împrumuturi (împrumut + descărcări + consultare pe loc) din aceeași perioadă. Se rotunjește rezultatul potrivit metodei folosite pentru moneda respectivă.	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
Costul achizițiilor per împrumut <b>B.3.1.2</b>	Cheltuielile pentru achiziții a bibliotecii într-un an financiar pentru documente de bibliotecă pe diferite formate divizat la numărul total de cazuri de utilizare a colecției	Evaluarea costului achizițiilor per împrumut și eficiența politicii de dezvoltare a colecției orientate spre utilizatori	Costul achizițiilor per împrumut este $\frac{A}{B}$ unde: - sunt cheltuielile totale pentru achiziții timp de un an financiar, exprimate în moneda relevantă; B - este numărul total de împrumuturi (împrumuturi + descărcări + consultare pe loc) în aceeași perioadă. Se rotunjește în maniera obișnuită în corespundere cu moneda utilizată.	<b>Orientare pentru calcularea și utilizarea costului achiziției per utilizator</b>

	(împrumuturi, plus descărcări, plus consultare pe loc) în aceeași perioadă.			
Cost per unitate de conținut documentar descărcat <b>B.3.1.3</b>	Costul unei resurse electronice este costul achiziției, abonării sau licenței achitate de bibliotecă. Costurile de plată per descărcare nu intră în această definiție, costurile per descărcare fiind evidente.	Evaluarea costului contractual al resurselor electronice în funcție de numărul de unități de conținut de document descărcat	Costul per unitate de conținut documentar descărcat este egal cu $\frac{A}{B}$ unde: A – costurile contractuale ale fiecărei resurse electronice pentru o perioadă dată B – numărul de unități de conținut documentar descărcat pe parcursul aceleși perioade din fiecare resursă electronică. Se rotunjește rezultatul potrivit metodei folosite pentru moneda respectivă.	
<b>B.3.2 Acces (2 indicatori)</b>				
Timpul median necesar pentru achiziția documentelor <b>B.3.2.1</b>	Numărul median de zile cuprinse între data, la care s-a comandat un document și data la care acesta ajunge în bibliotecă. Se exclud documentele dobândite prin schimb sau donații, precum și documentele comandate anterior publicării.	Evaluarea măsurii în care furnizarea de documente este eficace în termeni de timp	Dacă numărul de titluri este par, mediana timpului necesar pentru achiziția documentelor este $A+B/2$ unde A și B sunt cele două valori aflate la mijlocul listei de ordonare. Se rotunjește rezultatul la nivelul întreg proxim.	
Timpul median necesar pentru prelucrarea documentelor <b>B.3.2.2</b>	Numărul median de zile cuprins între ziua în care un document ajunge în bibliotecă și ziua în care devine disponibil utilizatorilor.	Evaluarea eficacității procedurii de prelucrare a documentelor în termeni de timp	Dacă numărul de titluri este par, timpul median necesar prelucrării documentelor este $A+B/2$ unde: A și B sunt cele două valori aflate la mijlocul listei de ordonare. Se rotunjește rezultatul la nivelul numărului întreg	
<b>B.3.3 Personalul (6 indicatori, indispensabili pentru BPT - 3)</b>				
Procentul din personal	Numărul de angajați cu normă plină implicați	Determinarea efortului depus de bibliotecă în	Personalul implicat în serviciul public în raport cu statele totale este egal cu:	<b>Indispensabil pentru BPT</b>

<p>implicat în serviciile publice în raport cu numărul total al statelor <b>B.3.3.1</b></p>	<p>direct în serviciile publice din efectivul total cu normă plină din bibliotecă, exprimat în procente. Serviciul public include următoarele funcții: împrumut, servicii de referință, împrumut interbibliotecar, instruirea utilizatorilor, reproducere, aranjarea și regăsirea documentelor pe raft.</p>	<p>serviciile publice în raport cu serviciile de bază</p>	<p>A/Bx100 unde A – numărul total de angajați cu normă plină din serviciile publice, B – numărul total de angajați cu normă plină. Se rotunjește la un număr întreg proxim.</p>	
<p>Rata de răspunsuri corecte <b>B.3.3.2</b></p>	<p>Numărul de cereri la care s-a răspuns corect împărțit la numărul total de cereri de informare</p>	<p>Evaluarea gradului de aptitudini ale personalului în satisfacerea exigențelor primordiale ale unui serviciu de referință, furnizarea răspunsurilor corecte la cererile de informare.</p>	<p>Rata de răspunsuri corecte furnizate este A/Bx100, unde: A - numărul de solicitări la care s-a răspuns corect, B - numărul total de cereri de informare. Se rotunjește rezultatul la nivelul numărului întreg</p>	<p><b>Indispensabil pentru BPT</b></p>
<p>Raportul între cheltuielile pentru achiziții și cheltuielile pentru personal <b>B.3.3.3</b></p>	<p>Cheltuielile pentru achiziții (inclusiv costul legăturilor, licențelor și a plății pentru servicii) sunt divizate la cheltuielile pentru personal activ</p>	<p>Raportarea costurilor de achiziții la costul de personal pentru a stabili dacă biblioteca consacră o parte pertinentă din mijloacele sale colecției</p>	<p>Raportul între cheltuielile pentru achiziții și cheltuielile pentru personal este egal cu: A/B unde: A – totalul cheltuielilor pentru documente și resurse de informare B – costul personalului</p>	<p><b>Indispensabil pentru BPT</b></p>
<p>Productivitatea angajaților ocupați în prelucrarea documentelor <b>B.3.3.4</b></p>	<p>Măsoară productivitatea angajaților, care prelucrează documentele achiziționate</p>	<p>Măsurarea numărului mediu de documente (imprimare și electronice) achiziționate și prelucrate de angajat pe parcursul unei perioade definite (de obicei un an). Acest indicator demonstrează</p>	<p>Productivitatea angajaților în prelucrarea documentelor este egal cu A/B unde A – numărul de documente achiziționate pe parcursul unei perioade definite B – numărul de angajați implicați în prelucrarea documentelor. Se rotunjește la numărul întreg</p>	

		foarte clar productivitatea angajaților		
Productivitate a angajaților din serviciile de împrumut și livrarea documentelor <b>B.3.3.5</b>	Numărul total al tranzacțiilor de împrumut în cursul unui an împărțit la numărul de angajați pe normă plină, implicați în împrumutul la nivel local, împrumutul interbibliotecar și livrarea de documente, inclusiv personalul implicat în extragerea exemplarelor de pe rafturi și fotocopierea / scanarea documentelor pentru livrare	Evaluarea eficienței servicii de împrumut și livrarea documentelor.	Productivitatea angajaților din serviciile de împrumut și livrare a documentelor este $A/B$ unde A – este numărul de împrumuturi, împrumuturi interbibliotecare și livrări de documente timp de un an B - este numărul de personal implicat în servicii de împrumut și de livrare. Se rotunjește la cel mai apropiat număr întreg. Indicatorul poate fi folosit separat pentru împrumuturi și pentru împrumutul interbibliotecar și livrare de documente.	
Costuri de personal per titlu catalogat <b>B.3.3.6</b>	Cheltuielile pentru personalul, care asigură descrierea unui document și introducerea acestuia logic și coerent în catalog, împărțit la numărul de titluri catalogate	Evaluarea costurilor de personal în efectuarea înregistrărilor bibliografice și eficiența practicilor și proceselor de bibliotecă	Cheltuielile pentru personal per titlu catalogat este: $AxB/C$ unde A – este numărul total de ore petrecute, în timpul perioadei de probă, pentru producerea descrierii bibliografice, a autorităților, și identificarea și recuperarea datelor bibliografice importate; B - este costul per ora de muncă (salarii în perioada de probă împărțită la timpul de lucru regulată a personalului respectiv). C - este numărul de titluri catalogate în perioada de probă.	
<b>B.3.4. Generalități (total 2 indicatori, indispensabili pentru BPT -2)</b>				
Cost per utilizator <b>B.3.4.1</b>	Totalul cheltuielilor bibliotecii pe parcursul unui an financiar împărțit la numărul de utilizatori	Evaluarea costului serviciilor de bibliotecă în ceea ce privește numărul de utilizatori	Costul per utilizator este: $A/B$ , unde: A – reprezintă cheltuielile totale ale bibliotecii într-un întreg an financiar, B – numărul de utilizatori activi pe parcursul ultimului an. Se rotunjește rezultatul potrivit metodei folosite pentru moneda respectivă	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
Cost per intrări fizice și vizite virtuale		Evaluarea costului serviciului de bibliotecă în funcție de numărul de	Costul per intrări și vizite la bibliotecă este: $A/B+C$ A – reprezintă cheltuielile recurente totale ale bibliotecii într-un întreg an financiar,	<b>Indispensabil pentru BPT. Poate fi calculat</b>

la bibliotecă <b>B.3.4.2</b>		intrări și/sau vizite virtuale	B – numărul total al intrărilor fizice la bibliotecă dintr-un an întreg, C – numărul total de vizite virtuale într-un întreg an financiar. Se rotunjește rezultatul potrivit metodei folosite pentru moneda respectivă.	<b>separat pentru intrări fizice și pentru vizite virtuale</b>
<b>Denumirea indicatorului și referința la acesta în standard</b>	<b>Definiție</b>	<b>Obiectiv</b>	<b>Metodologia de calcul</b>	
<b>B.4 POTENȚIAL ȘI DEZVOLTARE (total 7 indicatori, indispensabili pentru BPT - 6)</b>				
<b>Măsoară gradul de investiții în bibliotecă în serviciile și resursele emergente și aptitudinea de a asigura o finanțare suficientă pentru dezvoltare (de exemplu, procentul de cheltuieli pentru resursele electronice și participarea personalului la sesiunile de formare)</b>				
<b>B.4.1 Colecția (1 indicator, indispensabili pentru BPT – 1)</b>				
Procentul de cheltuieli pentru furnizarea de informații consacrate colecției electronice <b>B.4.1.1</b>	Procentul de cheltuieli totale ale bibliotecilor pentru furnizarea informațiilor, consacrate colecției electronice. Colecția electronică include baze de date, periodice electronice, documente digitizate.	Evaluarea măsurii în care biblioteca este angajată în constituirea colecției electronice	Procentul de cheltuieli în furnizarea informațiilor consacrate colecției electronice este egal cu $A/B \times 100$ unde: A – totalul cheltuielilor pentru colecția electronică B – totalul cheltuielilor pentru furnizarea informației Se rotunjește la un număr întreg	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
<b>B.4.2 Personal (total 4 indicatori, indispensabili pentru BPT – 3)</b>				
Procentul de personal implicat în furnizarea serviciilor electronice <b>B.4.2.1</b>	Numărul de angajați cu normă întreagă, care organizează, asigură menținerea și furnizarea serviciilor IT, dezvoltă tehnic serviciile electronice ale bibliotecii și le îmbunătățesc, împărțit la numărul total de angajați.	Evaluarea nivelului de implicare a resurselor umane de bibliotecă referitor la suportul tehnic al serviciilor electronice	Procentul personalului bibliotecii implicat în furnizarea serviciilor electronice este egal cu $A/B \times 100$ unde: A – numărul de angajați care furnizează, asigură menținerea și dezvoltarea serviciilor informaționale și/sau serviciilor web B – numărul total de angajați. Se rotunjește la un număr întreg	
Număr de ore de formare per angajat	Numărul de ore de formare a personalului de bibliotecă divizat la numărul total al	Evaluarea perfecționării competențelor personalului de bibliotecă	Numărul de ore de participare la acțiunile de instruire per angajat este egal cu $A/B$ , unde:	<b>Indispensabil pentru BPT</b>



<b>B.4.2.2</b>	angajaților bibliotecii (numărul total al personalului fizic, nu numărul total de angajați cu normă întreagă)	prin participarea la orele de instruire	A - numărul de ore de participare la acțiunile de instruire pe o perioadă dată, B - numărul total de angajați. Se rotunjește la un număr întreg	
Procentul de timp alocat de personal sesiunilor de formare <b>B.4.2.3</b>	Proporția din totalul orelor de lucru, pe care biblioteca le investește în instruirea personalului, în procente	Evaluarea procentului de timp alocat sesiunilor de formare în scopul de îmbunătățire a competențelor personalului	Procentul de timp al personalului dedicat instruirii este $A/B \times 100$ , unde A - este numărul total de ore dedicate orelor de instruire a personalului; B - este numărul total de ore de lucru disponibile în bibliotecă. Se rotunjește la o zecimală.	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
Procentul de personal implicat în parteneriate și proiecte de colaborare <b>B.4.2.4</b>	Numărul de personal de bibliotecă cu normă plină (FTE) implicat în parteneriate și proiecte de cooperare, împărțit la numărul total de personal de bibliotecă cu normă plină	Evaluarea colaborării locale, naționale, internaționale a bibliotecii, respectiv, importanța și impactul ei asupra bibliotecii	Procentul de personal implicat în parteneriate de cooperare și proiecte este $A/B \times 100$ , unde: A - este numărul de angajați de bibliotecă pe normă plină (FTE), care planifică, mențin și dezvoltă parteneriate și proiecte; B - este numărul total al personalului de bibliotecă pe normă plină (FTE). Se rotunjește la o zecimală.	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
<b>B.4.3 Generalități (2 indicatori, indispensabili pentru BPT - 2)</b>				
Procentul din bugetul bibliotecii provenit din subvenții speciale sau din resurse proprii <b>B.4.3.1</b>	Procentul din bugetul bibliotecii provenit din subvenții speciale sau din resurse proprii.	Evaluarea capacității bibliotecii de a obține resurse financiare suplimentare	Procentul din bugetul bibliotecii provenit din subvenții speciale sau din resurse proprii este egal cu: $A/B \times 100$ unde A - suma din bugetul bibliotecii provenit din subvenții speciale sau din resurse proprii B - bugetul total al bibliotecii Se rotunjește la un număr întreg	<b>Indispensabil pentru BPT</b>
Procentul din bugetul instituției alocat bibliotecii <b>B.4.3.2</b>	Procentul din bugetul instituției alocat bibliotecii (fonduri provenite din terțe părți nu este inclus)	Măsurarea părții bibliotecii (exprimat în termeni de unități monetare investite), în interiorul structurii organizaționale și evaluarea aportului financiar al instituției.	Procentul din bugetul instituției alocat bibliotecii este egal cu: $A/B \times 100$ unde A - bugetul bibliotecii B - bugetul instituției Se rotunjește la o zecimală.	<b>Indispensabil pentru BPT</b>

## 5. ANEXE

### ANEXA 1

#### INDICATORI DE PERFORMANȚĂ, RECOMANDAȚI DE IFLA/UNESCO PENTRU BIBLIOTECI

Ghidul IFLA/UNESCO privind dezvoltarea serviciilor bibliotecilor publice (2001, 2010) propune un set de indicatori de performanță pentru evaluarea și monitorizarea realizării obiectivelor bibliotecii. Aceștia pot fi utilizați cu succes și în activitatea de advocacy.

*Indicatori de utilizare: -*

- Împrumuturi pe cap de locuitor
- Total vizite pe cap de locuitor
- Utilizatori ca procent de populație
- Rata medie de circulație a fondului
- Referințe pe cap de locuitor
- Împrumuturi per oră de funcționare
- Număr de accesări a serviciilor electronice și a altor materiale non-print
- Vizite web-site
- Raportul dintre materialele în format tipărit și non-tipar

- Materiale descărcate
- Rezervarea spațiilor pentru întruniri

*Indicatori de resurse:*

- Fond total pe cap de locuitor
- Computere per locuitori

*Indicatori de resurse umane:*

- Raportul personalului (echivalent norme întregi) la populație
- Raportul personalului profesional la populație
- Raportul personalului echivalent norme întregi la indicatorii de utilizare (oricare dintre ei)

*Indicatori calitativi:*

- Satisfacția utilizatorilor

*Indicatori de cost:*

- Costuri de funcționare pentru servicii și activități
- Costuri de personal pentru prelucrarea cărților, programe culturale etc.
- Costuri totale per locuitor, per utilizator, per serviciu etc.

**ANEXA 2**

**CUANTUMUL INDICATORILOR: RECOMANDĂRI IFLA/UNESCO PENTRU BIBLIOTECI**

Rata medie de înnoire a fondului – 7-10 ani.

Achiziții per capita – 0,25 sau 250 de cărți la o mie de locuitori.

Un angajat normă întreagă la 2500 de locuitori.

Nu mai puțin de 0,5% din bugetul total al bibliotecii să fie alocat în scopurile instruirii.

O treime din personal (cu excepția personalului auxiliar) trebuie să fie bibliotecari calificați.

În sectorul rural în unele țări se propune un angajat normă întreagă la 500- 1000 de locuitori și un angajat la 500 de locuitori, reprezentând copiii în vârstă de până la 15 ani.

Se recomandă abonarea a cel puțin 10 ediții periodice la 1000 de locuitori. Pentru materialele audio și video, în același număr materiale cu subtitre pentru persoanele cu dificultăți de vedere, se recomandă cel puțin 10 unități la 1000 de locuitori. Anual se recomandă achiziționarea a cel puțin 20 de înregistrări audio și 4 înregistrări video la 1000 de locuitori.

Condiții optime de păstrare a fondului sunt considerate 17-19 grade Celsius și 50-55% umiditatea aerului.

Pentru verificarea colecțiilor multe biblioteci folosesc următoarele unități de timp: 40 de zile lucrătoare pentru un fond de 10 mii exemplare; 2 minute pentru o carte plus 5 zile pentru pregătire și totalizare.

Ca un model general, o colecție de bază trebuie să dețină între 1,5 – 2,5 cărți per capita.

Volumul minim al fondului pentru cel mai mic punct de servire nu poate fi mai mic de 2500 de cărți.

Indicatori achiziții:

<i>Quantum populație</i>	<i>Cărți per capita pe un an</i>	<i>Cărți la 1000 de locuitori pe an</i>
Sub 25 000	0,25	250
25 000 – 50 000	0,225	225
50 000 +	0,20	200

**BIBLIOTECILE SUNT VALOROASE PENTRU COMUNITATE: INSTRUMENT DE ADVOCACY**

Bibliotecile sunt valoroase pentru comunitate: 12 argumente Materialul a fost elaborat în baza articolului „12 Ways Libraries Are Good for the Country” semnat de scriitorul, bibliotecarul, fostul redactor șef al revistei American Libraries, Leonard Kniffel. (<http://www.americanlibrariesmagazine.org/article/12-ways-libraries-are-good-country>).

Documentul este atât pentru bibliotecari, cât, mai ales, pentru fondatori, factori politici, organe de decizie financiară etc., care hotărăsc soarta bibliotecilor. Un asemenea document este bun de pus pe masă atunci, când sunt negociate salariile pentru bibliotecari și finanțele necesare pentru întreținerea bibliotecilor.

*1. Bibliotecile susțin democrația.*

Bibliotecile oferă acces la informație și diverse puncte de vedere, astfel încât oamenii să poată lua decizii conștiente, privind politicile publice, pe toată durata vieții lor. Bibliotecarii ajută utilizatorii să identifice date exacte și veridice, să utilizeze rațional resursele informaționale pentru a se informa. Biblioteca ajută la combaterea ignoranței.

*2. Bibliotecile înlătură bariere.*

Bibliotecile oferă servicii și programe pentru persoane cu nivel diferit de alfabetizare, preșcolari, studenți, persoane cu handicap fizic sau social, persoane fără adăpost sau nevoiașe. Bibliotecile lichidează obstacole, care îngreșesc comunicarea și instruirea.

### *3. Bibliotecile egalează în drepturi.*

Prin asigurarea accesului la resurse informaționale și tehnologii disponibile pentru toți, indiferent de venit, clasă socială, proveniență, biblioteca publică îi egalează pe toți și reduce decalajul dintre bogați și săraci. Bibliotecile adună oamenii și fac resursele disponibile tuturor membrilor comunității, indiferent de statutul social.

### *4. Bibliotecile sporesc valoarea.*

Bibliotecile oferă posibilitatea alegerii între tendința generală și puncte de vedere alternative, între conceptele tradiționale și moderne, între perspectivele monoculturale și multiculturale. Ușile bibliotecii sunt deschise pentru gândirea independentă, fără prejudecăți.

### *5. Bibliotecile dezvoltă creativitatea.*

Prin atmosfera care stimulează curiozitatea, bibliotecile creează oportunități pentru învățarea neformală și pentru descoperiri noi. Ca depozitare de cărți, imagini, mass-media, bibliotecile oferă acces la cunoștințele acumulate de omenire și asistența personalului profesional, care promovează aceste resurse prin biblioteca fizică, web, servicii la distanță etc.

### *6. Bibliotecile lărgesc orizontul tinerilor.*

Bibliotecile pentru copii și adolescenți oferă ora poveștilor, discuții despre cărți, lecturi și activități pentru vacanță, planificarea carierei, proiecte artistice, concursuri și alte programe menite să suscite imaginația tinerilor. În bibliotecii copiii pot fi ghidați spre lucruri extraordinare. Deoarece le pasă de necesitățile specifice de dezvoltare ale

fiecărei persoane, care vine la bibliotecă după ajutor, bibliotecarii specializați în servirea copiilor lucrează diferențiat cu diverse categorii, începând cu ora poveștilor pentru preșcolari și terminând cu planificarea carierei pentru studenți.

#### *7. Bibliotecile aduc plusvaloare.*

Bibliotecile aduc plusvaloare comunităților pe care le servesc, de la 1.30 – la 10 dolari pentru fiecare dolar investit. Bibliotecile publice și școlare puternice fac municipiul ori orașul mai atrăgător ca spațiu de afaceri. Americanii împrumută de la bibliotecile publice în medie pe an mai mult de șapte cărți și aceasta îi costă aproximativ 34 de dolari în taxe – sau aproximativ costul unei singure cărți cu copertă tare.

#### *8. Bibliotecile consolidează comunitățile.*

Oamenii se adună la bibliotecă pentru a căuta, găsi și partaja informații, pentru a acumula experiențe și a experimenta în domeniul artei și mass-media, pentru a se angaja în discuții și jocuri specifice locului. Nici o definiție nu poate exprima esența bibliotecii. Există comunități ale savanților, societăți ale persoanelor cu dificultăți auditive, comunități bazate pe interese similare etc., fiecare cu bibliotecile și colecțiile lor speciale. Bibliotecile validează și unifică, ele salvează vieți, literalmente și prin conservarea documentelor despre acele vieți.

#### *9. Bibliotecile sprijină familiile.*

Bibliotecile oferă locuri alternative pentru părinți și copiii lor în scopul consolidării activităților desfășurate în mod tradițional la domiciliu, punând la dispoziție spații pentru pregătirea temelor pentru acasă, resurse pentru părinți, programe extra-școlare, resurse care pot fi accesate de la distanță, lecturi individuale, programe în ajutor, alfabetizării timpurii. Ca și familiile pe care le servesc, bibliotecile de pretutindeni se adaptează pentru a face față provocărilor

economice și sociale ale secolului XXI. În biblioteci familiile descoperă profesioniști dedicați prestării unor servicii prietenoase, care oferă o selecție bogată de materiale, asociate necesităților persoanelor din diverse substraturi sociale.

#### *10. Bibliotecile ajută la dezvoltarea competențelor tehnologice.*

Serviciile și programele bibliotecare dezvoltă gândirea critică și alfabetizarea informațională. Aproape 100% din bibliotecile americane oferă acces la internet și asistență în rezolvarea problemelor. Bibliotecarii dezvoltă aptitudini de gândire inter-disciplinară, competențe de a răspunde la solicitări cu caracter științific, abilități de lider, angajament civic, conștientizează problemele de sănătate și ale mediului înconjurător la nivel mondial. Utilizatorii bibliotecilor caută on-line locuri de muncă, perfectează CV-uri cu ajutorul software-lor de procesare de text, completează aplicații, cercetează profesii noi, participă la workshop-uri în probleme de carieră, caută posibilități de asistență financiară. Bibliotecile publice servesc drept centre tehnologice, oferind utilizatorilor o gamă largă de servicii gratuite de acces public la computere și internet.

#### *11. Bibliotecile oferă spații sigure și bine reglementate.*

Prin oferirea unei atmosfere care stimulează gândirea, bibliotecile induc un sentiment de liniște și transcendență, care predispune spre idei și interpretări noi. În bibliotecă utilizatorul nu răspunde de nimic. Poate fi singur cu gândurile, fanteziile, speranțele și visele proprii, liber pentru a nutri ceea ce este cel mai prețios – compania tăcută a persoanelor care împărtășesc aceleași interese.

#### *12. Bibliotecile perseverează trecutul.*



Bibliotecile sunt depozite pentru istoria comunității, obiceiurile orale, înregistrările audiovizuale a evenimentelor și, atunci când aceste resurse locale sunt digitizate și plasate on-line în biblioteci electronice, comunitățile aflate la mii de kilometri depărtare pot împărtăși aceste experiențe. Biblioteconomia, știința informării și tehnologiile permit comunicarea în timp și spațiu. O bibliotecă este un miracol.