

B  
I  
B  
L  
I  
O  
T  
E  
C  
A

/

C  
E  
N  
T  
R  
A  
L  
Ă

U  
N  
I  
V  
E  
R  
S  
I  
T  
A  
T  
E

M  
E  
R  
S  
I  
T  
O  
L  
O  
G  
I  
E

D  
I  
N

# MODELE EUROPENE ÎN STATISTICA DE BIBLIOTECĂ

Sinteză documentară

**Statistica de bibliotecă - importanță și context •**

**Standarde internaționale și proiecte europene**

**• Măsurarea utilizării resurselor electronice**

**Instrumente de interpretare a datelor •**

**Practici naționale în statistica de bibliotecă**

7/2002

Lucrarea de față continuă tematic studiile realizate în cadrul Serviciului Cercetare. Metodologie în cursul anului 2001:

*Evaluarea în biblioteci (Daniela Dumitrescu)*

*Studiul comparativ al standardelor profesionale internaționale și al indicatorilor folosiți în Biblioteca Centrală Universitară din București (Laura Regneală)*

Redactat de: **Daniela Dumitrescu**

Coordonator: **Anca Podgoreanu**

Tehnoredactare: **Suzana Stelea**

Au contribuit la depistarea surselor de informații: **Lili Rusea și Șerban Șubă**

## CUPRINS

Statistica de bibliotecă- importanță și context -----	3
Standarde internaționale și proiecte europene -----	6
• ISO 2789. ISO 11620 -----	6
• LibEcon 2000 -----	7
• Statistica utilizării resurselor și serviciilor electronice EQUINOX.PALS -----	14
Instrumente de interpretare a datelor – Balanced Scorecard -----	18
Practici naționale în statistica de bibliotecă-----	23
Criterii recomandate în elaborarea sau perfecționarea sistemului statistic al unei biblioteci -----	42
Concluzii -----	43
Anexa 1: Sistemul Balanced Scorecard	
Anexa 2: Tabloul de bord	
Anexa 3: Raport statistic anual	

## **Statistica de bibliotecă – importanță și context**

Mutațiile economice și tehnologice ale anilor '90 au declanșat transformări importante în toate aspectele vieții bibliotecilor, de la clădiri, colecții și servicii, până la personal și bugete. Ultima recesiune economică, cu o durată de aproape un deceniu, a impus reducerea deficitelor bugetare, mai ales printr-o raționalizare a cheltuielilor. Altădată într-o situație mai mult decât confortabilă din punct de vedere financiar, bibliotecile din țările occidentale au fost, în mare măsură, nevoite să-și justifice bugetele prin date exacte referitoare la cheltuielile necesare desfășurării și modernizării activității. În același timp, au sporit exigențele legate de eficiență și calitate, ceea ce a amplificat importanța evaluării ca instrument managerial.

Pe de altă parte, pătrunderea masivă în biblioteci a noilor tehnologii ale informației a generat noi cerințe referitoare la facilități, colecții și servicii. Pentru o apreciere obiectivă a progreselor realizate și a gradului în care ele corespundeau necesităților utilizatorilor, cuantificarea rezultatelor obținute a devenit imperativă. Ca urmare, perfecționarea sistemelor de date statistice și indicatori de performanță, revizuirea și completarea standardelor în domeniu au beneficiat de o atenție particulară.

În fostele țări socialiste, criza trecerii la un alt sistem economic s-a adăugat dificultăților generale, iar sectorul bugetar a fost (și încă este în multe state) cel mai afectat. Deși utilitatea unor instrumente de măsurare a performanței era certă, dezvoltarea lor a fost mult mai lentă în majoritatea acestor țări.

*Statistica* poate fi definită ca „evidență numerică, situație cifrică referitoare la diverse fenomene (izolate sau generale)”, sau,

într-un sens mai larg, „culegere, prelucrare și valorificare a unor date legate de fenomene generale”<sup>1</sup>.

*Măsurarea performanței* presupune „colectarea unor date statistice și a altor tipuri de date ce descriu activitatea bibliotecii și analizarea acestor date în scopul evaluării performanței. Sau, cu alte cuvinte, compararea a ceea ce face biblioteca (performanță) cu ceea ce trebuie să facă (misiune) și cu ceea ce vrea să realizeze (scopuri)”<sup>2</sup>.

*Performanța* este „gradul în care o bibliotecă își îndeplinește obiectivele, mai ales raportat la necesitățile utilizatorilor”<sup>3</sup>.

*Indicator de performanță* este „o expresie cuantificată, utilizată pentru evaluarea și compararea performanței unei biblioteci”<sup>4</sup>.

Între statistica utilizată până în prezent și măsurarea performanței există anumite deosebiri:

- *Statistica* se concentrează asupra datelor concrete, reale. Se referă la circulație, utilizatori, volume sau ore de funcționare. Nu se ocupă de cei care nu sunt utilizatori ai bibliotecii, de partea nefolosită a colecției sau de volumele lipsă de pe rafturi.
- *Statisticile* sunt colectate, de obicei, în sectoare de activitate unde datele exacte sunt ușor de obținut: resurse (personal, fonduri, colecții), output (circulație, întrebări ale utilizatorilor care au primit răspuns).
- *Măsurarea performanței* cere date suplimentare, mai greu de obținut: Este personal suficient la catedra de referințe? Au primit utilizatorii răspunsuri relevante? Este colecția constituită în concordanță cu cerințele utilizatorilor?
- *Măsurarea performanței* compară datele și le combină, de exemplu *circulația per grup de studenți* sau *circulația unei colecții de documente dintr-un anumit domeniu comparată cu achizițiile din același domeniu*.

---

<sup>1</sup> DEX: Dicționarul explicativ al limbii române. Coord. Ion Coteanu, Luiza Seche. Mircea Seche. Ed. a 2-a. București: Univers enciclopedic, 1998. p.1015.

<sup>2,3,4</sup> Poll. Roswitha; Boekhorst, Peter te. Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. München /etc./: K.G. Saur. 1996. p.16.

- *Măsurarea performanței* adaugă date subiective, mai ales opiniile utilizatorilor asupra serviciilor.
- *Măsurarea performanței* raportează datele la scopurile bibliotecii.

Datele statistice și indicatorii de performanță sunt elemente fundamentale pentru constituirea unei imagini cuprinzătoare asupra activității uneia sau mai multor biblioteci, într-o perioadă de timp dată. Informațiile astfel furnizate fac posibile *compararea rezultatelor cu cele obținute de către structuri similare și identificarea celor mai bune practici prin benchmarking*<sup>1</sup> – o metodă preluată din managementul economic american și utilizată tot mai frecvent în Europa. Există însă multe **alte direcții** în care pot fi utilizate concluziile unei analize a datelor statistice și a indicatorilor:

- justificarea bugetului și a activităților bibliotecii
- argumentarea unor cereri de finanțare suplimentară
- stabilirea gradului de eficacitate și eficiență a activității
- creșterea calității serviciilor
- alimentarea unor baze de date statistice la nivel superior – regional, național sau internațional –, contribuind astfel la stabilirea unor tendințe, cu caracter general în utilizarea și valoarea informației și ale bibliotecilor.

Principalii **beneficiari** ai informațiilor furnizate de statistici sunt managerii de bibliotecă, dar mai există și alte categorii interesate:

- instituțiile bugetare și finanțatoare
- personalul bibliotecii
- utilizatorii
- contribuabilii

---

<sup>1</sup> benchmarking = procesul de identificare, înțelegere și adaptare a celor mai bune practici din alte organizații, pentru a ajuta propria organizație să-și perfecționeze activitatea.

- alte părți interesate (cercetători în domeniul biblioteconomiei, politicieni, economiști implicați în elaborarea de politici economice etc.).

În ceea ce privește efectele aplicării benchmarking-ului, compararea rezultatelor obținute în instituții de același tip poate:

- să stimuleze schimbul de experiență și concurența
- să declanșeze procese de inovare și perfecționare
- să determine crearea unor noi competențe
- să faciliteze dialogul cu autoritățile administrative și politice.

## Standarde internaționale și proiecte europene

Schimbările din activitatea bibliotecilor în ultimul deceniu au fost reflectate la nivel internațional în standardele privitoare la statistica de bibliotecă și indicatorii de performanță.

A doua ediție a standardului internațional **ISO 2789: Statistici internaționale de bibliotecă** a apărut în 1991. În 1998<sup>1</sup> s-a elaborat un nou proiect, a cărui versiune finală își așteaptă ratificarea. Printre cele mai importante **obiective** ale revizuirii s-au numărat:

- definirea resurselor și a serviciilor electronice și includerea unei anexe referitoare la măsurarea utilizării acestor resurse și servicii;
- definirea individualizată a diferitelor tipuri de biblioteci specializate (guvernamentale, medicale, industriale și comerciale etc.);
- statistici referitoare la:
  - biblioteci ale instituțiilor/asociațiilor profesionale
  - spații și facilități
  - înregistrări catalografice, acces liber și catalog on-line;
- noi definiții pentru împrumut și utilizarea spațiului, facilităților și echipamentelor necesare lecturii în bibliotecă (in-library use);

---

<sup>1</sup> În Statele Unite, standardele naționale în domeniu (NISO) sunt revizuite din 5 în 5 ani

- stabilirea categoriilor opționale de date statistice.

Standardul **ISO 11620**: Indicatori de performanță pentru biblioteci<sup>1</sup>, apărut în 1998, urmează să fie completat cu o serie de indicatori suplimentari, oglindind evoluția relativ recentă a activității bibliotecilor.

Cel mai important proiect finalizat în domeniul statisticii de bibliotecă este **LibEcon2000** (Library Economics in Europe). Originile sale se situează în anul 1986, când **Directoratul General 13 al Comisiei Europene** a inițiat programul Telematica pentru Biblioteci (Telematics for Libraries Programme). În cadrul său au fost elaborate mai multe studii, care și-au lărgit succesiv aria de cercetare: „Un studiu asupra economiei bibliotecilor din Comunitatea Europeană”, „Economia bibliotecilor din Europa: o actualizare: 1981-90”, „Economia bibliotecilor din Europa Centrală și de Est”. Cel mai amplu este însă Studiul Millennium (**Millennium Study**), rezultat în urma analizei datelor colectate în cadrul proiectului **LibEcon2000**. Principalele **obiective** ale acestui proiect sunt:

- să ofere o monitorizare la zi a activităților de bibliotecă din cea mai mare parte a Europei, asigurând astfel o mai bună informare pentru elaborarea politicilor și estimarea investițiilor la nivel internațional, național sau local;
- să furnizeze un cadru de standardizare a formelor în care este prezentată informația referitoare la biblioteci;
- să încurajeze utilizarea unor forme superioare de colaționare a informației statistice;
- să creeze o comunitate virtuală a celor care produc și utilizează statistici de bibliotecă în țările europene (și în statele integrate ulterior), să reducă izolarea acestora și să faciliteze accesul la datele furnizate.

---

<sup>1</sup> Prezentat pe larg în “Studiul comparativ al standardelor profesionale internaționale și al indicatorilor folosiți în Biblioteca Centrală Universitară din București”, elaborat de Laura Regneală.



Baza de date **LibEcon**, alcătuită în urma colectării datelor statistice din 29 de țări europene<sup>1</sup> pentru anii 1991-1998, oferă posibilitatea de a vizualiza tabele și grafice rezultate în urma selectării țării/țărilor, a tipurilor de biblioteci, a indicatorilor și a anilor de interes.

Disponibilitatea acestor date pe Web prezintă o serie de avantaje:

- o publicare mai rapidă decât în forma tipărită
- o diseminare mai largă
- depășirea barierelor de limbă
- facilitarea comunicării dintre producători (edituri, furnizori de documente) și utilizatori (biblioteci).

Înainte de acest proiect, un rol important în domeniul standardizării statisticilor de bibliotecă a avut UNESCO, organizație care, începând cu anii '70, publică date din numeroase țări și care a stabilit (în conformitate cu ISO 2789) cele 6 sectoare standard:

- Biblioteci naționale - funcționează ca biblioteci de depozit legal și în general elaborează bibliografia națională
- Biblioteci ale instituțiilor de învățământ superior - sprijină, în primul rând, procesul de instruire de la nivelul terțiar<sup>2</sup>
- Biblioteci publice - deservec populația gratuit sau pentru o taxă mică
- Biblioteci specializate- deservec: Guvernul, serviciile de sănătate, asociații profesionale, întreprinderi comerciale și industriale

---

<sup>1</sup> Începând cu 2001 au fost incluse și alte țări: Australia, Canada, Coreea, Noua Zeelandă, SUA, Japonia, Mexic, Turcia și Rusia.

<sup>2</sup> Nivelul terțiar este considerat treapta superioară învățământului secundar ( colegii și universități).

- Alte biblioteci ne-specializate importante - biblioteci cu caracter științific având colecții de peste 150.000 volume
- Biblioteci școlare - atașate tuturor tipurilor de școli sub nivelul de educație terțiar

În comparație cu datele furnizate de UNESCO, ceea ce oferă **LibEcon2000** este în același timp mai limitat și mai cuprinzător. Mai limitat, deoarece informația acoperă doar 29 de țări, în timp ce UNESCO tinde să înglobeze statistici din toată lumea; mai cuprinzător, pentru că tipurile de date colectate sunt mai numeroase, cu accent pe cele financiare, care sunt exprimate în euro și nu în moneda națională. În plus, se analizează datele și se publică un comentariu asupra tendințelor la nivel european. Sunt, de asemenea, disponibile: o bibliografie, o listă a persoanelor de contact din fiecare țară și traducerea categoriilor de date existente în publicațiile de origine.

**Studiul Millennium** a fost elaborat de o echipă de bibliotecari și statisticieni profesioniști de la Biblioteca Națională a Republicii Cehă, LISU<sup>1</sup>, IPF<sup>2</sup> pe baza cifrelor furnizate de 29 de țări din Europa Centrală și de Est (ECE)<sup>3</sup>, Uniunea Europeană<sup>4</sup>, și EFTA<sup>5</sup>, pentru biblioteci de toate tipurile: școlare, universitare (terțiare), naționale, publice, specializate (împărțite pentru prima dată în subclase) și alte biblioteci ne-specializate importante.

---

<sup>1</sup> LISU = Library Information Statistics Unit, Loughborough University, UK

<sup>2</sup> IPF = Institute of the Public Finance, UK

<sup>3</sup> Bulgaria, Republica Cehă, Estonia, Ungaria, Estonia, Ungaria, Letonia, Lituania, Polonia, România, Republica Slovacă, Slovenia

<sup>4</sup> Austria, Belgia, Danemarca, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburg, Olanda, Portugalia, Spania, Suedia, Marea Britanie

<sup>5</sup> European Free Trade Agreement (Acordul European de Comerț Liber): Islanda, Lichtenstein, Norvegia, Elveția

Potrivit acestui studiu, tendințele generale la nivel european se prezintă astfel:

- *Personal.* Personalul total al bibliotecilor a cunoscut o creștere de 3,7%. Un procent sensibil mai mare (4,9%) l-a înregistrat categoria bibliotecarilor profesioniști, mai ales în țările UE. Proporția de personal auxiliar este apreciabil mai mică în statele ECE decât în cele ale UE.

- *Dezvoltarea colecțiilor.* Se constată diferențe între sectoare. Bibliotecile naționale au raportat o creștere a intrărilor de cărți și materiale audio-vizuale. Achizițiile de cărți în bibliotecile publice au scăzut între 1991 și 1995, după care s-au stabilizat, iar cele de materiale audio-vizuale au sporit constant. În contextul unei creșteri însemnate a populației deservite de bibliotecile universitare, achizițiile de cărți au sporit foarte mult, iar în cazul materialelor audio-vizuale, s-a înregistrat un declin.

- *Utilizare și utilizatori.* Numărul de utilizatori înscriși a crescut cu 10,5%. Proporția din totalul populației (484 milioane) este de numai 29%, dar tendința este ascendentă. Împrumuturile cu crescute cu 5,2%, în timp ce vizitele la bibliotecă au scăzut cu 1,3%.

- *Modernizare.* Numărul de posturi de lucru automatizate era de peste patru ori mai mare în 1998 față de 1991. Creșterea stocului de CD-ROM a fost exponențială în această perioadă (de la 456.000 la 2.500.000). Procentul de înregistrări catalografice în sistem automatizat a cunoscut o ascensiune notabilă (de la 36% la 46%).

- *Puncte de servire.* Luând în calcul toate tipurile de biblioteci din aria de cercetare, s-a constatat o scădere considerabilă față de 1991 (7,1%).

- Acest fenomen s-a înregistrat mai ales în țările ECE, unde procentul de 14% s-a datorat mai ales închiderii multor biblioteci publice.

- *Tendințe financiare.* Nivelurile de cheltuieli au crescut pe ansamblu mai mult în bibliotecile universitare decât în cazul bibliotecilor naționale și publice. O creștere dramatică, de 67%, a cunoscut valoarea achizițiilor de

materiale electronice, concentrate mai ales în bibliotecile universitare și specializate. Procentul de numai 15% din totalul achizițiilor în 1998 confirmă totuși faptul că materialele convenționale sunt încă dominante. În ceea ce privește veniturile, se constată o sporire impresionantă (70%) a celor provenite din taxe, iar tendința este generală.

- *Importanța sectoarelor de bibliotecă.* Din studiile anterioare reiese că între 1981 și 1995, partea ce revenea bibliotecilor publice și universitare din totalul cheltuielilor pentru biblioteci a crescut. Tendința aceasta s-a menținut în cazul bibliotecilor universitare, în perioada 1996-1998.

Restrângând aria de cercetare la bibliotecile universitare europene care au furnizat date<sup>1</sup>, analiza cifrelor pune în lumină situații semnificative, dacă sunt corelate cu evoluția economică și socială a fiecărei țări:

- creșterea numărului total de utilizatori, înregistrată între 1991 și 1998, a fost foarte diferită în statele ECE (50,1%) față de UE (24,4%);

- în ceea ce privește achiziția de cărți și periodice legate, cele mai mari procente au fost raportate de Franța (93%) și Suedia (80%). Dintre țările ECE, Bulgaria a înregistrat o scădere de 39%. În general, achizițiile per utilizator s-au diminuat cu 6 procente, datorită creșterii accentuate a numărului de studenți (28%), care a covârșit creșterea totală de 13% în achiziții;

- per utilizator, numărul de cărți și periodice legate aflate în stoc și cel al documentelor de acest tip achiziționate sunt mult mai mari în statele ECE decât în cele ale UE;

Rămân, totuși, de luat în calcul și alte aspecte, cum ar fi calitatea, actualitatea sau adecvarea documentelor la cerințele utilizatorilor;

- în Europa de Est, cifrele pentru achiziții de periodice curente sunt mult sub media europeană. Dată fiind importanța vitală a informației

---

<sup>1</sup> Printre statele care nu au furnizat date pentru bibliotecile universitare se numără și România (alături de Grecia, Elveția, Islanda, Luxemburg și Lichtenstein).

științifice și tehnice pentru dezvoltarea statelor, această situație ar trebui să constituie un motiv de îngrijorare și să genereze investigații suplimentare în cel puțin două direcții:

1) gradul de compensare prin periodicele existente în bibliotecile naționale și specializate;

2) în ce măsură revistele electronice au acoperit și pot acoperi în continuare acest deficit;

- achizițiile de CD-ROM au cunoscut o creștere exponențială în perioada 1991-1998;

- procentele de colecții în acces direct erau foarte scăzute în țările ECE față de UE;

- aceeași situație se evidențiază în legătură cu înregistrările catalografice în sistem automatizat;

- cifrele referitoare la posturile de lucru dotate cu computere indică o creștere rapidă a utilizării acestor facilități de către studenți în biblioteci;

- analiza datelor privitoare la consultarea documentelor în sală și prin împrumut a relevat diferențe mari între țările europene: dacă în Belgia și Franța numărul vizitelor la bibliotecă este mult mai mare decât cel al împrumuturilor, în Bulgaria, Estonia și Slovenia se înregistrează o situație inversă;

- media de creștere a numărului de bibliotecari profesioniști a fost de 3% pe an. Polonia a raportat însă o creștere uriașă, de 71% în 1997;

- ponderea bibliotecarilor profesioniști în totalul personalului din bibliotecile universitare era mult mai mare în Europa de Est și statele baltice decât în statele UE, situație care se datora mai puțin diferențelor dintre standardele de calificare, cât mai ales faptului că în răsăritul Europei, salariul unui bibliotecar nu era cu mult mai mare decât al unui angajat fără pregătire biblioteconomică; drept urmare, la cheltuieli cu salariile relativ apropiate, bibliotecile preferau, în mod firesc, profesioniștii;

- bibliotecarii din statele ECE aveau salarii de peste zece ori mai mici decât de colegii lor din UE;
- în statele occidentale, numărul minim de bibliotecari la 100.000 de utilizatori este considerat a fi 350. Franța, care avea în 1998 360 de bibliotecari la 100.000 de utilizatori, se afla în urma unor țări ca Anglia și Germania, unde această valoare era de peste două ori mai mare;
- la nivel european, veniturile bibliotecilor, provenite din taxe, s-au dublat în intervalul 1991-1998. În țările ECE, unde toate serviciile fuseseră gratuite, criza economică a impus introducerea taxelor, care, în unele cazuri, cum ar fi Bulgaria și Polonia, au cunoscut o creștere explozivă;
- în 1998, cheltuielile pentru achiziția documentelor electronice au înregistrat în Marea Britanie cea mai mare valoare (în cadrul datelor disponibile) - 11% din totalul cheltuielilor de achiziție.

Recomandările studiului se referă la necesitatea continuării proiectului și a îmbunătățirii reprezentării statistice a tehnologiei informației în biblioteci. Se atrage, de asemenea, atenția asupra proporției mici de biblioteci universitare în unele țări și asupra nivelului minim de responsabilități ale bibliotecilor publice, în altele. De asemenea, studiul sugerează autorităților guvernamentale să folosească informațiile furnizate pentru a compara unele aspecte ale serviciilor, în vederea apropierii de nivelul celor mai performante biblioteci.

Pornind de la standardele existente, însă depășindu-le, proiectul a influențat revizuirea ISO 2789. În varianta consultativă au fost incluse, de exemplu, propunerile de a se renunța la sectorul „Alte biblioteci ne-specializate importante” și de a se diviza sectorul de „Biblioteci specializate” în grupuri distincte.

**LibEcon** a avut un impact benefic și la nivel practic. Într-o serie de țări, ca rezultat al participării la acest proiect s-a adoptat ISO 2789; în altele, s-au

întreprins anchete pentru prima oară sau într-o formă îmbunătățită. De exemplu:

- în România, Ministerul Culturii a inițiat un proiect special numit **PROBIP 2000**, care are ca obiectiv principal perfecționarea statisticii și indicatorilor de performanță din bibliotecile publice;

- în Italia, ministerul de resort a dispus pentru prima dată colectarea unor date statistice pentru bibliotecile universitare, folosind chestionarul **LibEcon**;

- în Ungaria, îmbunătățirile din statistica de bibliotecă s-au inspirat din același chestionar;

- în Luxemburg, în 1999 s-a inițiat o anchetă specială pentru colectarea datelor necesare participării la proiectul LibEcon.

În contextul reducerii numărului de statisticieni la UNESCO și al faptului că EUROSTAT, care colectează date statistice la nivelul UE, nu se ocupă și de biblioteci, rolul **LibEcon** sporește semnificativ. Proiectul intenționează să creeze un cadru internațional pentru furnizarea unor informații statistice fiabile, prin care să se monitorizeze succesul bibliotecilor (sau, după caz, lipsa acestuia) și să fie utile, în primul rând, celor care se ocupă de elaborarea politicilor în domeniul culturii și educației.

## **Statistica utilizării resurselor și serviciilor electronice**

Influența exercitată de noile tehnologii asupra procesului de instruire a antrenat schimbări și la nivelul bibliotecilor. Totuși, în lipsa unor metode de urmărire a acestor tendințe, reacția bibliotecilor la transformările din învățământul superior cu greu poate atinge rapiditatea și adecvarea necesare. Din acest motiv, o preocupare deosebită în lumea internațională a producătorilor și mediatorilor de informație o constituie măsurarea prin mijloace statistice a

utilizării resurselor și serviciilor electronice. **Coaliția Internațională a Consorțiilor de Biblioteci (ICOLC)** a publicat recent o versiune actualizată a **Ghidului indicatorilor pentru măsurarea utilizării resurselor informaționale bazate pe Web**<sup>1</sup>, care intenționează să ofere bibliotecilor și furnizorilor un cadru practic pentru colectarea datelor statistice referitoare la utilizarea acestui tip de resurse. Față de ediția din 1998, cea din 2001 aduce unele îmbunătățiri, cum ar fi simplificarea tipurilor de date și accentuarea unor aspecte ca accesul, confidențialitatea, furnizarea și formatul de raportare. Ghidul nu conține definiții sau metodologii de colectare a datelor, ci identifică un set minim de date, cum ar fi numărul de sesiuni, căutări, selectări din meniu, unități full-text cercetate.

Un proiect european care a vizat măsurarea resurselor electronice a fost **EQUINOX**<sup>2</sup>, desfășurat în perioada 1998-2000 de către **Centrul pentru Cercetare în Managementul Informației și al Bibliotecilor (CERLIM)** de la Universitatea Metropolitană din Manchester împreună cu 6 parteneri europeni. Principalul obiectiv al acestui proiect a fost perfecționarea **Standardului Internațional ISO 11620**, prin includerea unor indicatori de performanță referitori la resurse și servicii electronice. După ample consultări în cadrul comunității profesionale, participanții la proiect au căzut de acord asupra unui număr de 14 indicatori de performanță, precum și asupra definițiilor și metodologiilor de colectare a datelor.

În varianta sa inițială, setul de indicatori arăta astfel:

1. Procent al populației care are acces la serviciile electronice
2. Număr de sesiuni pentru fiecare serviciu electronic per membru al populației deservite
3. Număr de sesiuni la distanță per membru al populației deservite

---

<sup>1</sup> <http://www.library.yale.edu.consortia/>

<sup>2</sup> Library Performance Measurement and Quality Management System (Măsurarea Performanței Bibliotecilor și Sistem de Management al Calității) [www.equinox.dcu.ie](http://www.equinox.dcu.ie).



4. Număr de documente și înregistrări vizualizate per sesiune pentru fiecare serviciu electronic
5. Cost per sesiune pentru fiecare serviciu electronic
6. Cost per document sau înregistrare vizualizată pentru fiecare serviciu electronic
7. Procentaj de cereri de informare trimise pe cale electronică
8. Rata de utilizare a unui post de lucru automatizat
9. Număr de ore disponibile la posturile de lucru automatizate ale bibliotecii per membru al populației deservite
10. Sesiuni respinse ca procentaj din totalul sesiunilor încercate
11. Procentaj din totalul cheltuielilor de achiziție destinate serviciilor electronice
12. Număr de participări la cursurile de formare pentru utilizarea serviciilor electronice per membru al populației deservite
13. Personalul bibliotecii care creează, coordonează și furnizează servicii electronice și cursuri de formare ca procentaj din personalul total al bibliotecii
14. Satisfacția utilizatorilor față de serviciile electronice.

Testarea acestor indicatori în cadrul real al bibliotecilor participante la proiect și urmărirea unor aspecte precum colectarea datelor, aplicabilitatea la situația curentă a bibliotecii, relevanța pentru management etc., a dovedit că mai erau necesare revizuirii ulterioare ale listei.

Deși colectarea sistematică a datelor statistice referitoare la utilizarea resurselor electronice deține un rol important în benchmarking și înțelegerea tendințelor generale, există riscul apariției unor capcane în interpretare.

De exemplu, numărul de sesiuni nu reprezintă neapărat număr de utilizatori, iar o scădere a numărului de căutări poate reflecta mai degrabă o eficiență sporită și o creștere a satisfacției utilizatorilor, decât o diminuare a gradului de utilizare a resurselor.

O altă preocupare legată de statistica resurselor electronice este elaborarea unor metodologii standardizate de colectare a datelor asupra utilizării revistelor electronice individuale, care ocupă un loc din ce în ce mai important în colecțiile bibliotecilor. Informațiile detaliate furnizate de statistici sunt indispensabile pentru luarea deciziilor referitoare la achiziții și continuarea abonamentelor; ele pot oferi răspunsuri la întrebări de tipul: „Utilizarea justifică prețul? Sau „Ce reviste sunt (sau nu sunt) frecvent consultate?”.

În mare măsură bibliotecile sunt dependente de furnizori pentru obținerea acestor date. Odată ce utilizatorul intră pe site-ul furnizorului, numai acesta îi poate urmări activitatea. Accesul bibliotecarilor la informații statistice de acest tip este destul de dificil, nu neapărat datorită unei lipse de bunăvoință a furnizorilor (care de multe ori, totuși, acuză faptul că a colecta date este costisitor și nu întotdeauna informațiile sunt relevante). Metodologiile de colectare diferă de la editor la editor, îngreunând astfel comparațiile între resurse.

Pentru a căuta soluții la aceste probleme, **Comitetul Unic al Sistemelor de Informare** (Joint Information Systems Committee) din Marea Britanie, în colaborare cu membrii comunității internaționale a editorilor a constituit PAIS<sup>1</sup> – Grupul de Lucru al Furnizorilor pentru Statistica Utilizării. Obiectivele sale au fost:

- să cerceteze disponibilitatea curentă și planificată a statisticilor asupra utilizării produselor on-line;
- să cerceteze inițiativele existente de elaborare a codurilor de practică/ghidurilor în acest domeniu;
- să cerceteze cerințele bibliotecilor;
- să elaboreze un cod de practică/ghid realist;

---

<sup>1</sup> Publisher and Libraries Solutions Committee (Comitetul de Soluționare al Editorilor și Bibliotecilor)

- să lanseze pe piață codul de practică/ghidul;
- să-i convingă pe furnizori să-l accepte;
- să cerceteze posibilitatea centralizării datelor.

Grupul PALS a elaborat peste o sută de tipuri de date statistice<sup>1</sup>, organizate astfel:

### **Input:**

1. Vizualizări de pagini: date bibliografice; tip de pagină; sursa paginii; cum a fost descoperită pagina; cum s-a autentificat vizitatorul paginii; adresa IP; login ID; timp de acces; drepturi de acces.

2. Date referitoare la sesiuni

3. Elemente comerciale

4. Procesarea datelor pentru asigurarea integrității și acurateții acestora

### **Output:**

1. Format

2. Subseturi minime de date de bază

3. Metoda de furnizare

4. Căutări

În cadrul Formatului din 2001, reprezentanții furnizorilor, institutelor de standardizare și bibliotecilor au convenit asupra unui mare număr de tipuri de date și asupra definițiilor acestora. Pentru rezolvarea celorlalte probleme, s-a hotărât constituirea a 6 subgrupe de lucru.

## **Instrumente moderne de interpretare a datelor**

La fel de importante ca și standardele sau metodologiile de colectare a datelor sunt instrumentele de interpretare a acestor date. Valoarea statisticilor rezidă în modul de analizare și în consecințele practice ale concluziilor formulate. În multe biblioteci, cifrele rămân în mare parte în stadiul de

---

<sup>1</sup> [www.usagestats.org](http://www.usagestats.org)

statistici, fără efecte reale. Pentru a facilita analiza și a spori aplicabilitatea acestui tip de informații s-au elaborat instrumente perfecționate, cum ar fi **Balanced Scorecard (BS)**, în cadrul unui proiect sponsorizat de **Consiliul German de Cercetare**. BS reprezintă o adaptare la cerințele bibliotecilor universitare a unui software destinat inițial managementului din sfera afacerilor și transpune misiunea, viziunea strategică și obiectivele într-un sistem de indicatori pentru patru zone principale ale activității bibliotecilor: finanțe, utilizatori, procese interne și activități de ameliorare. Unul dintre scopurile principale ale acestui proiect este de a evidenția relația cauză-efect dintre obiective, evaluare și acțiuni întreprinse. Sistemul reunește într-un mod integrator:

- date financiare și non-financiare
- date referitoare la input și output
- perspectiva externă (instituții finanțatoare, utilizatori)
- perspectiva internă (activități, personal)
- obiective și măsuri luate
- cauze și rezultate

Spre deosebire de modelul original, varianta adaptată condițiilor specifice bibliotecilor universitare este construită dintr-o perspectivă centrată pe utilizatori, și nu una financiară, având în vedere că rolul bibliotecilor nu este acela de a obține un profit maxim, ci de a asigura servicii cât mai bune.

## **Sistemul de indicatori de performanță BS<sup>1</sup>**

### **1. Utilizatori**

Scopuri:

- Atragerea unei părți cât mai mari din populația-țintă (totalul utilizatorilor potențiali)

---

<sup>1</sup> v. și Anexa 1

- Satisfacerea nevoilor lor informaționale prin serviciile oferite

#### Indicatori:

- penetrarea pe piață – procentul utilizatorilor înscriși din populația deservită
- rata satisfacției utilizatorilor – măsurată pe o scală de 5 puncte, pe baza anchetelor
- satisfacția utilizatorilor față de orarul bibliotecii – evaluată pe baza anchetelor
- vizite la bibliotecă per membru al populației
- disponibilitate imediată – procent al împrumuturilor imediate din numărul total de împrumuturi (inclusiv rezervări și împrumut interbibliotecar)
- procent al populației care utilizează serviciile electronice oferite de bibliotecă – evaluat prin anchete: Serviciile electronice includ:
  - site-ul web al bibliotecii
  - OPAC
  - baze de date electronice
  - reviste și alte documente electronice
  - furnizarea electronică a documentelor
- procent de accesări de la distanță din totalul accesărilor. O accesare (sau log-in, sesiune de lucru) este considerată a fi o conectare la un serviciu electronic.

## 2. Finanțe

#### Scopuri:

- asigurarea unor costuri scăzute per produs sau serviciu
- cheltuirea unei părți mari din buget pentru achiziția documentelor tipărite sau electronice

#### Indicatori:

- costuri totale ale bibliotecii per utilizator activ
- costuri totale per vizită la bibliotecă
- cheltuieli cu achizițiile comparate cu costurile totale ale bibliotecii
- procent al costurilor de personal per serviciu/produs de bibliotecă din costurile totale de personal
- procent al cheltuielilor efectuate pentru achiziția documentelor electronice din totalul cheltuielilor de achiziție.

### 3. Procese interne

#### Scopuri:

- organizarea tuturor proceselor astfel încât, în ciuda restricțiilor bugetare, să permită investițiile pentru dezvoltarea și perfecționarea serviciilor.

#### Indicatori:

- documente achiziționate anual per salariat cu normă întreagă din serviciile de prelucrare (achiziții, evidență, catalogare-indexare, conservare)
- timp mediu de prelucrare a documentelor
- număr de etape necesar furnizării unui produs/serviciu (pentru fiecare produs/serviciu al bibliotecii) - încercă să evalueze fluenta și calitatea organizării proceselor
- procent al costurilor de personal implicat în serviciile electronice din costurile totale de personal. Se ia în considerare personalul implicat în:
  - planificarea, gestionarea, furnizarea, dezvoltarea serviciilor electronice (inclusiv servicii de referințe, formare a utilizatorilor, administrare a site-ului web al bibliotecii)

- furnizarea și catalogarea documentelor electronice

4. **Potențial** – capacitatea bibliotecii de a face față provocărilor viitorului, de a se transforma și perfecționa.

Indicatori:

- bugetul bibliotecii ca procent din bugetul instituției finanțatoare
- procent al grant-urilor obținute din totalul bugetului bibliotecii
- număr de ședințe de instruire per bibliotecar
- număr de concedii medicale scurte (1-3 zile) per bibliotecar

Numărul relativ redus al indicatorilor se datorează preocupării de a se evita acumularea unor date fără relevanță directă pentru managementul strategic. În selecția operată, bibliotecile participante la proiect au avut în vedere conceptul de bibliotecă hibridă, care oferă atât servicii tradiționale, cât și electronice.

Elaborarea și implementarea unui astfel de sistem de indicatori necesită formularea clară a misiunii și scopurilor strategice ale bibliotecii. În ceea ce privește analiza datelor obținute, ea presupune o privire integratoare asupra tuturor aspectelor legate de sectorul evaluat. Spre exemplu, evaluarea calității în activitatea de dezvoltare a colecțiilor poate conține următoarele etape<sup>1</sup>:

1. Costurile per document prelucrat sunt scăzute. Există însă întârzieri?
2. Timpul de prelucrare este scurt și adecvat. Activitățile sunt bine organizate. Dar poate nu este timp pentru verificări?
3. Verificările se fac regulat și la timp. Poate personalul este suprasolicitat și rata absenteismului este ridicată:

---

<sup>1</sup> Poll. Roswitha. Managing Service Quality with the Balanced Scorecard. Disponibil pe Internet: <<http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/042-135e.pdf>>.

4. Rata absenteismului este normală, iar anchetele privitoare la satisfacția personalului indică faptul că salariații sunt foarte mulțumiți cu munca lor. Totul pare perfect;
5. Dar utilizarea colecțiilor este în scădere, iar o anchetă printre utilizatori arată insatisfacție în legătură cu colecțiile.

Concluzie: multă muncă bine organizată a fost investită în colecții necorespunzătoare.

Proiectul Balanced Scorecard era prevăzut să se încheie în toamna anului 2001, iar rezultatele testării sistemului în câteva biblioteci universitare germane urmau să apară într-un ghid însoțit de un software, care să se constituie într-un instrument util pentru colectarea și analiza datelor și în final, pentru o fundamentare obiectivă a deciziilor.

## **Practici naționale în statistica de bibliotecă**

Sub influența fenomenului globalizării, practicile naționale în sfera statisticii tind din ce în ce mai mult să se alinieze recomandărilor cuprinse în standardele internaționale. În țările cu tradiție în domeniu, reglementările la nivel mondial devin un punct de plecare pentru revizuirea și perfecționarea sistemelor deja existente pe plan național.

**GERMANIA.** Statisticile naționale germane referitoare la bibliotecile universitare se compilează încă din 1902. Inițial, se utilizau 79 de categorii de date, pentru ca în 1985, să se ajungă la 448. Însă nu întotdeauna mai mult înseamnă mai bine. În 1999, s-a ajuns la concluzia că sistemul trebuie revizuit. Printre cele mai importante motive se afla și reducerea numărului de categorii obligatorii, simultan cu includerea unor noi tipuri de date, referitoare mai ales la resursele și serviciile electronice.



Noul sistem<sup>1</sup>, pentru a cărui elaborare s-a utilizat versiunea finală a proiectului de standard ISO 2789, conține 265 de categorii și se remarcă prin deplasarea accentului de pe colecții pe utilizarea resurselor și a serviciilor. Spre exemplu, documentele cartografice, muzica tipărită, pliantele, brevetele de invenție și standardele sunt trecute ca date opționale, fiind înglobate în categoria „alte materiale tipărite”. În schimb, apar categorii noi:

- documente electronice individuale (de ex.: teze de doctorat, monografii, manuale, brevete de invenție);
- baze de date (colecții și compilații de date, înregistrări bibliografice sau texte oferite sub o interfață de regăsire comună)
- documente pe suporturi fizice (de ex.: CD-ROM)
- documente online

Revistele electronice sunt înregistrate în categoria „periodice” având în vedere că numărul total de periodice este considerat important pentru evaluarea serviciilor bibliotecii. Există totuși subcategorii separate pentru periodicele tipărite/microformate și revistele electronice. În fiecare caz se diferențiază:

- abonamentele curente (plus costuri)
- abonamentele noi (plus costuri)
- abonamentele anulate (plus economii)

De asemenea, în noul sistem apar date referitoare la catalogare:

- titluri noi catalogate
- retroconversie (titluri)
- corecturi (titluri)
- indexare (titluri)
- descriptorii noi

---

<sup>1</sup> Poll, Roswitha. The New German National Statistics for Academic Libraries. In: IFLA Journal, 2001, vol.27, nr.4, p.253-255.

- clasificare (titluri)

Necesitățile actuale ale bibliotecilor de a căuta finanțare suplimentară și de a-și constitui fonduri proprii (în principal din taxe) au condus la includerea în statistici a unor categorii detaliate referitoare la venituri și cheltuieli:

### **Venituri**

- de la instituția finanțatoare
- din alte surse

Finanțările pentru proiecte sunt trecute separat de veniturile proprii ale bibliotecii.

### **Cheltuieli**

- costuri de achiziție
  - pentru documente tipărite
  - pentru resurse electronice
  - pentru legare
- costuri de operare
  - pentru sisteme automatizate (hardware și software)
  - pentru furnizarea documentelor
  - pentru prezervare (restaurare, dezacidifiere, digitizare, microfilmare)
- costuri de personal
- cheltuieli de capital
  - clădiri
  - altele

În ceea ce privește **utilizarea serviciilor electronice**, se iau în calcul numărul de:

- 1) accesări (definite ca fiind conectări la documente web), separat pentru:
  - OPAC local

- periodice electronice
- baze de date
- documente digitale individuale
- site-ul web al bibliotecii

2) vizualizări complete ale documentelor sau înregistrărilor (încărcarea full-text a unei resurse electronice, înregistrări de catalog sau descrieri bibliografice dintr-o bază de date)<sup>1</sup>.

- OPAC local
- baze de date
- reviste electronice

### **Proiectul german Core Data**

Deși analiza detaliată, bazată pe cele 265 de categorii de date, este foarte utilă pentru planificarea locală și națională, ea este mult prea amplă pentru a fi prezentată publicului sau autorităților finanțatoare.

Ca urmare, bibliotecile universitare din regiunea Nordrhein-Westfalen au definit, în cadrul Proiectului **Core Data (Date Esențiale)**, un set de 10 indicatori<sup>2</sup> ce poate fi utilizat pentru crearea unei imagini sintetizatoare asupra unei singure biblioteci sau unui grup. Majoritatea acestor date, ordonate în trei mari categorii – *input*, *servicii* și *utilizare* – sunt măsurători combinate, care pun în relație input-ul și output-ul cu costurile sau utilizatorii.

#### **Input:** Cât costă serviciile de informare?

1. Cheltuieli de achiziție per capita (membru al populației deservite) – indică gradul de implicare a instituției finanțatoare în dezvoltarea serviciilor de informare.

<sup>1</sup> Listele de titluri sau cuprinsurile nu sunt considerate vizualizări complete

<sup>2</sup> Poll, Roswitha. The New German National Statistics for Academic Libraries. In: IFLA Journal, 2001, vol.27, nr.4, p.255.

2. Proporția de fonduri de achiziție cheltuite pentru documente electronice - evaluează tranziția către colecțiile electronice.
3. Costuri totale ale bibliotecii per capita

**Servicii:** Ce servicii furnizează biblioteca?

4. Ore de funcționare pe săptămână – evaluează accesibilitatea bibliotecii
5. Disponibilitatea imediată a colecțiilor destinate împrumutului (procent al împrumuturilor imediate din totalul împrumuturilor, inclusiv rezervări și împrumut interbibliotecar) – arată dacă colecțiile acoperă toate temele cerute de către utilizatori și dacă există suficiente exemplare)
6. Procent al locurilor dotate cu computere din totalul locurilor destinate utilizatorilor – evaluează tranziția către serviciile electronice.
7. Documente prelucrate anual per bibliotecar (numărul de documente achiziționate comparat cu resursele de personal din Departamentul de Achiziții) – singurul indicator care arată, parțial, eficiența activităților de fond.

**Utilizare:** cum sunt primite serviciile?

8. Penetrarea pe piață (utilizatori activi ca procent din totalul membrilor populației deservite)
9. Împrumuturi per capita – poate arăta cât de intens este utilizată biblioteca
10. Rata satisfacției utilizatorilor (pe o scală de 5 puncte).

Un chestionar comun, folosit în mai multe biblioteci universitare dintr-o regiune sau la nivelul întregii țări poate furniza informații ce vor permite aplicarea metodei **benchmarking** referitor la satisfacția utilizatorilor față de serviciile bibliotecii.

**ANGLIA.** Proiecte dedicate datelor esențiale au fost inițiate și în alte țări, cum ar fi **Anglia**, unde setul de indicatori este însă mult mai amplu<sup>1</sup>.

**SUEDIA.** Datele statistice privitoare la activitatea bibliotecilor universitare sunt colectate în concordanță atât cu standardele internaționale, (ISO 2789) cât și naționale (SSO 38001). Responsabilitatea elaborării tabelor revine **Institutului Suedez de Statistică**, care a câștigat contractul prin licitație, dar analiza datelor este efectuată de BIBSAM – Departamentul pentru Coordonare și Dezvoltare Națională din cadrul Bibliotecii Regale. Datele – peste 20 de categorii – sunt disponibile pe Internet.

**SPANIA.** Sistemul statistic spaniol pentru bibliotecile universitare respectă prevederile standardelor ISO 2789 și 11620, traduse la scurt timp de la apariție. Responsabilitatea pentru colectarea datelor revine unui consorțiu de biblioteci universitare. Anual, 54 de structuri academice de informare publică statistici atât pe hârtie cât și pe Web. De exemplu, Biblioteca Universității de Stat din Madrid<sup>2</sup> oferă posibilitatea consultării pe Internet a unor date ample sub formă de tabele și grafice.

- Importanța care se atribuie revistelor științifice în această bibliotecă universitară este relevată de prezența unui indicator special – *Revistas vivas por investigador* (Reviste curente per cercetător), în timp ce cărțile sunt raportate la numărul total de utilizatori (inclusiv studenți, care caută mai puțin informația curentă din periodice comparativ cu cea retrospectivă, fundamentală, din cărți).
- Costurile sunt redată atât în moneda națională, cât și în euro, în scopul facilitării unor comparații cu alte biblioteci europene.

---

<sup>1</sup> [www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/list00/acad00.html](http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/list00/acad00.html)

<sup>2</sup> <http://www.biblioteca.uam.es>

- Pentru urmărirea evoluției serviciilor, s-au elaborat grafice cu valorile lunare din ultimii 3 ani, referitoare la vizite și împrumuturi.
- Tabelul și graficele comparative 1994-2000 evidențiază o tendință interesantă în ceea ce privește utilizarea documentelor: împrumutul și consultarea bazelor de date, reprezentate pe același grafic, cunosc o creștere aproape paralelă până în 1999, după care împrumutul scade, iar consultarea bazelor de date este într-o ascensiune pronunțată. Începând cu același an, o creștere ușoară prezintă și bugetul alocat bazelor de date, în timp ce pentru reviste și cărți, valorile sporesc ceva mai puțin, dar se mențin la cote superioare. E de notat diferența vizibilă dintre bugetele alocate achiziției de cărți și periodice, în favoarea celei din urmă.
- Pentru fiecare filială a bibliotecii, există grafice care descriu evoluția lunară a serviciilor (vizite și împrumuturi) în anul 2001.

**FRANȚA.** Ca și în alte țări europene, în Franța statistica de bibliotecă se ghidează după standardele internaționale ISO 11620 și 2789, dar ia în considerare și standardul național AFNOR Z-48004. Preocuparea pentru elaborarea statisticilor se manifestă atât la nivel local, cât și național. Există multe biblioteci universitare ce includ în site-ul lor tabele cu date statistice. O mare parte sunt centralizate la nivelul Ministerului Educației Naționale și publicate în Anuarul bibliotecilor universitare, sau sunt reunite într-o bază de date interactivă, denumită ASIBU<sup>1</sup> (Aplicație statistică interactivă a bibliotecilor universitare), disponibilă pe Internet în mod gratuit. Această bază de

---

<sup>1</sup> <http://fermi2.sup.adc.education.fr/asibu/>

date numără 105 categorii, grupate în 4 mari clase: activități, colecții, mijloace și dezvoltarea colecțiilor. Se pot obține tabele prin selectarea unor

- categorii de date (maximum 12)
- biblioteci
- universități
- dominante disciplinare (ex.: Litere, Științe Umaniste)
- tipuri de bibliotecă (pluridisciplinară-mică sau mare)
- ani

Sunt disponibili, de asemenea, indicatori, prin combinarea a două tipuri de date. Tabelele rezultate se pot transfera în Excel.

Evoluția bibliotecilor universitare este urmărită cu atenție și la niveluri superioare, dovadă rapoartele prezentate în fața Senatului, cunoscute mai ales după numele autorilor – Miquel (1989) și Lachenaud (1999). Măsurile care s-au luat în urma acestor rapoarte au condus la îmbunătățirea multor aspecte ale activității bibliotecilor din învățământul superior francez<sup>1</sup>:

• **Mijloacele.** Comparativ cu o bază de 100 în 1990, cifrele pentru unele dintre categoriile principale de date au crescut net, mai rapid decât populația de utilizatori, având în anul 2000 următoarele valori:

- număr de studenți: 129
- număr de locuri: 156
- suprafață: 140

• **Colecțiile.** Numărul de volume achiziționate anual a crescut de la 522.042 în 1990 la 1.030.161 în 2000, iar cel al abonamentelor de la 115.927 la 151.263. Sumele alocate achiziționării și accesării resurselor electronice aproape s-au dublat într-un interval de doi ani (1998-2000).

---

<sup>1</sup> Jolly, Claude. Bibliothèques universitaires: Regard sur les changements. În: Bulletin des Bibliothèques de France, 2001, vol.46, nr.6, p.50, 52.

- **Serviciile.** În perioada 1999-2000, procentul de colecții în acces direct a crescut de la 25% la 30%, iar orarele săptămânale s-au extins în medie de la 40 la 56 de ore.

- **Activitatea.** Gradul de penetrare a bibliotecilor a sporit sensibil. În 2000, 72% dintre studenți erau înscriși la biblioteca universității, față de 34% în 1990, iar împrumuturile la domiciliu au crescut de la 7,9 la 10,6 documente pe utilizator.

- **Informatizarea.** Toate bibliotecile universitare franceze sunt acum dotate cu un sistem integrat de gestionare a bibliotecii (SIGB). La nivel național, s-a constituit sistemul universitar de documentare, care a luat locul mai multor cataloage colective incomplete, și oferă 5 milioane de descrieri bibliografice și mai mult de 12 milioane de localizări.

Cu toate acestea, mai există aspecte considerate deficitare.

Sistemul național de date statistice a permis comparația cu alte țări europene, ceea ce a relevat diferențe notabile:

- personal – de 2,5 ori mai puțin decât în Marea Britanie
- buget de achiziții – de 3,5 ori mai mic decât în Germania
- achiziții anuale – de 4,3 ori mai puține decât în Germania

Concluziile desprinse din analiza datelor au condus la formularea unor obiective și recomandări menite să amelioreze cât mai rapid situația, pentru apropierea de standardele europene cele mai elevate.

Tot la nivel național există un organism creat la începutul anilor '80, denumit „**Comitetul Național de Evaluare**” (CNE), care „are ca obiectiv evaluarea activității «instituțiilor publice cu caracter științific, cultural și profesional»<sup>1</sup>, ceea ce înseamnă toate instituțiile de învățământ superior (inclusiv biblioteci). Analizele efectuate de acest organism sunt menite să

---

<sup>1</sup> Chourreau, Pierre. La bibliothèque sous l'oeil du Comité National d'Evaluation. Disponibil pe Internet: <<http://www.ub.uni-freiburg.de/eucor/infos/4-1994/03.html>>.



permiță autorităților de stat intensificarea sprijinului acordat – atunci când este cazul –, dar și, verificarea modului în care sunt folosite fondurile atribuite.

Într-o primă etapă a procesului de evaluare a unei biblioteci, CNE solicită statistici detaliate, fără cifre suplimentare față de chestionarul Ministerului: frecvență, volumul și dezvoltarea colecțiilor, mișcarea fondurilor, servicii specializate (accesul la bănci de date, de exemplu), localuri și personal, orar. Se cer, totuși, informații legate de istoria instituției, structură, calitatea serviciilor oferite. Rapiditatea cu care sunt trimise datele solicitate reprezintă un test al gradului de organizare a instituției.

Ulterior, o delegație a CNE se deplasează la biblioteca ce urmează a fi evaluată, pentru:

- vizitarea bibliotecii (și a eventualelor filiale)
- discuții cu bibliotecarii și utilizatori
- discuții aprofundate cu managerii.

Cea de-a treia etapă constă în redactarea raportului. O versiune de lucru este trimisă bibliotecii evaluate, pentru observații, care fac obiectul unor noi discuții. Forma finală a raportului este decisă exclusiv de CNE.

Datele statistice, chiar dacă sunt însoțite de informații rezultate din vizite și discuții, nu pot conduce la concluzii corecte dacă nu sunt interpretate cu ajutorul unor specialiști ai domeniului. În consecință, pentru o evaluare utilă, de calitate a fondului documentar, din 1993 CNE colaborează cu bibliotecari profesioniști.

În Franța, statistica la nivel de bibliotecă universitară cuprinde categoriile prezente în baza națională de date ASIBU (mai puțin indicatorii și gruparea în clase), dar nu se limitează la acestea. Tabelele pentru anul 2000 ale Bibliotecii Universității Nice Sophia-Antipolis<sup>1</sup> conțin cca 150 de

---

<sup>1</sup> [www.unice.fr/BU/documents/stat00.html](http://www.unice.fr/BU/documents/stat00.html)

categorii, adaptate urmării unor tendințe specifice în raport cu orientările strategice proprii. Printre cifrele care nu se regăsesc la nivel național sunt cele referitoare la:

- documente consultate în acces direct
- studenți din anul I înscriși la bibliotecă
- studenți din anul II înscriși la bibliotecă
- studenți din anul III înscriși la bibliotecă
- ore de conectare la Internet
- ore de conectare la Intranet
- documente electronice pe CD-ROM (titluri)
  - din care număr de titluri achiziționate cu licență pentru rețea
- anul inițierii catalogului on-line (pentru fiecare filială)
- număr de posturi pentru consultarea catalogului on-line
- înregistrări catalogafice în sistem automatizat
- retroconversie – înregistrări catalogafice

Diferită este și perioada luată în calcul: dacă baza de date ASIBU ia în considerare anul calendaristic, în statisticile Bibliotecii Universității Nice Sophia-Antipolis există trei tipuri de unități temporale: anul universitar pentru cititorii înscriși, anul calendaristic pentru activitate (comunicarea documentelor) și anul bugetar pentru cheltuieli. Această abordare poate fi relevantă din unele puncte de vedere, dar generează probleme în calcularea indicatorilor (rezultați din combinarea a două sau mai multe tipuri de date).

O practică originală în bibliotecile universitare franceze o constituie utilizarea așa-numitului „tablou de bord”, definit ca „un ansamblu de date în cifre, necesare și suficiente, organizate sub formă de grafice sau de tabele sintetice, cu scopul de a procura informații care să permită diferitelor

persoane investite cu responsabilități să decidă”<sup>1</sup>. Tabloul de bord este un instrument de:

- control permanent prin relaționarea mai multor tipuri de date:
  - prevăzute
  - trecute
  - prezente
- previziune
- ghidare
- dialog între diferiți parteneri
- asistență în procesul decizional → trebuie să furnizeze informații fiabile, recente și clare, care să permită o mai bună adaptare la cerințele utilizatorilor, o folosire mai eficientă a resurselor disponibile, elaborarea și realizarea politicii documentare a bibliotecii.

De ex.:

- stabilirea unor priorități în achizițiile de documente dintr-un anumit domeniu
- fixarea unor orare de funcționare mai bine adaptate cerințelor
- alegerea unor echipamente corespunzătoare nevoilor utilizatorilor sau volumului activităților

- feed-back → controlul periodic al rezultatelor permite corectarea sau redirecționarea în timp util a activităților curente, eventual reformularea obiectivelor

Elaborarea tabloului de bord presupune crearea unui sistem de indicatori, adaptat situației locale și nivelului de responsabilitate – serviciu

---

<sup>1</sup> Giappiconi, Thierry; Carbone, Pierre. Management des bibliothèques. Paris: Editions du Cercle de la Librairie. 1997, p.249.

public, departament, director de bibliotecă, rector de universitate, nivel național. Materia primă a acestui sistem este formată din date statistice și rezultatele aplicării unor proceduri speciale de observație (anchete, sondaje). Formele sub care apar indicatorii pot fi variate:

- raport; de ex.:
  - rata frecvenței utilizatorilor
  - rata satisfacerii cererilor de împrumut interbibliotecar
  - proporția în care sunt împrumutate documentele nou achiziționate
  - rata de înnoire a colecțiilor
- medie; de ex. indicatorii de interval cronologic referitori la funcționarea serviciilor de achiziție și prelucrare a documentelor sau la furnizarea documentelor prin împrumut interbibliotecar
- indici compoziți → care să realizeze o sinteză a datelor referitoare la tipuri diferite de obiecte și activități. Totuși, un indice unic nu poate exprima particularitățile fiecărui sector de activitate. Testul referitor la tabloul de bord al bibliotecilor universitare franceze, desfășurat între 1986 și 1987, nu a validat indicii compoziți; un indice sintetic unic poate conduce chiar la concluzii contrare celor rezultate din analiza indicatorilor detaliați.
- indicatori calificativi → exprimă o judecată prin „da” sau „nu”.
- indicatori clasificatori → exprimă o judecată prin plasarea într-o categorie a unei scale prestabilite

Punerea în relație a indicatorilor interdependenți din tabloul de bord oferă posibilitatea efectuării unei analize aprofundate, a relevării caracteristicilor unei activități la un moment dat. Absolutizarea valorii unui indicator și scoaterea lui din context poate avea consecințe nedorite. De exemplu, dacă un nivel scăzut al împrumuturilor la domiciliu conduce la acordarea dreptului de

a împrumuta mai multe documente simultan, efectul poate fi o nemulțumire accentuată a utilizatorilor, care vor avea acces mai rar la documentele căutate, din cauza unui dezechilibru între fondul aflat în circulație și fondul disponibil.

Tabloul de bord permite evaluarea performanței în cele trei aspecte ale sale:

- eficacitatea
- eficiența
- relevanța

Aceeași activitate poate fi apreciată cu ajutorul unor indicatori care măsoară – separă – aceste trei dimensiuni. De exemplu, pentru serviciile oferite publicului, nivelul eficacității va fi exprimat prin procentajul de frecvență al populației-țintă și intrări la bibliotecă per persoană; eficiența va fi măsurată prin costul per utilizator și costul per intrare la bibliotecă, iar relevanța prin rata satisfacției utilizatorilor.

Definirea tabloului de bord implică exprimarea cifrică a obiectivelor stabilite, pentru ca gradul lor de realizare să poată fi urmărit permanent. De exemplu, se poate decide creșterea cu 25% a fondului de documente dintr-un anumit domeniu sau scurtarea cu o săptămână a timpului de răspuns la cererile de împrumut interbibliotecar. Dimensiunile tabloului de bord și periodicitatea măsurării depind de caracteristicile obiectivelor, de termenul de finalizare stabilit. Odată cu fixarea obiectivelor, este indicat să se definească și procedurile de măsurare a gradului de realizare.

Tabloul de bord este un instrument flexibil, care poate fi adaptat fiecărui sector de activitate sau nivel de responsabilitate. De exemplu, în tabloul de bord al unui director de bibliotecă vor fi incluși indicatori referitori la elementele-cheie ale funcționării sistemului, în raport direct cu misiunea și obiectivele strategice. Indicatorii pot fi utilizați, după caz, pentru urmărirea evoluției unor servicii sau unități din rețea. Periodicitatea măsurării poate fi anuală – pentru indicatori globali (de ex.: rata de frecvență a populației-

țintă), sau lunară – pentru cei privitori la activități cu variații sezoniere sau la folosirea resurselor (de ex. urmărirea cheltuielilor bugetare)<sup>1</sup>.

Tabloul de bord poate deveni un sprijin prețios în luarea unor hotărâri, cu condiția de a avea permanent în vedere faptul că este doar un punct de plecare, o etapă în parcursul complex al procesului decizional.

**ROMÂNIA.** După 1990, primul sistem național complex de colectare anuală a datelor statistice referitoare la activitate bibliotecilor a fost inițiat de Institutul Național de Statistică și Studii Economice. Cele 42 de categorii care alcătuiesc formularul au fost selectate pe baza standardului ISO 2789: Statistici internaționale de bibliotecă, cu scopul de a furniza informații atât pentru elaborarea unor studii socio-economice la nivelul țării noastre, cât și pentru participarea la sisteme statistice internaționale, cum ar fi cel utilizat în cadrul UNESCO.

În afara acestui referențial normalizat ce aparține statisticii oficiale, există un Raport Statistic Anual, (creat pe baza ISO 2789, 11620 și a modelelor europene, în cadrul Comisiei de specialitate a F.A.B.R.<sup>2</sup>), care are avantajul de a propune o viziune actualizată asupra statisticii de bibliotecă, compatibilă cu perspectiva promovată de proiecte europene, ca LibEcon 2000. Elaborarea acestui Raport constituie unul dintre obiectivele principale vizate de către Programul Național PROBIP 2000 (Performanțe Românești în Bibliotecile Publice), inițiat de Asociația Națională a Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România împreună cu Consiliul Directorilor din Bibliotecile Publice din România și susținut de Ministerul Culturii.

Pe scurt, aceste obiective<sup>3</sup> sunt:

---

<sup>1</sup> v. Anexa 2

<sup>2</sup> Federația Asociațiilor Bibliotecarilor din România.

<sup>3</sup> Popa, Doina. Programul Național PROBIP 2000 și Programul European LIBECON 2000. În: Biblioteca, 2000, nr. 2, p. 49.

- monitorizarea activității de bibliotecă (ulterioară creării unui model de statistică națională și a unor seturi de indicatori de performanță esențiali - obligatorii și suplimentari);
- stabilirea datelor și informațiilor statistice care urmează a fi colectate manual sau în sistem automatizat;
- analizarea tendințelor;
- introducerea unor noțiuni, servicii și facilități noi;
- propunerea unor standarde sau reglementări posibil de realizat în România;

Raportul Statistic Anual reprezintă un instrument util, perfectibil, creat cu scopul de a ajuta la<sup>1</sup>:

- evaluarea activității de bibliotecă în funcție de cerințele managementului european;
- justificarea necesarului de resurse;
- determinarea tendințelor;
- facilitarea comparațiilor;
- calcularea indicatorilor de performanță;
- armonizarea standardelor și reglementărilor românești cu cele europene.

Aria de colectare a datelor precizate în Raport include și bibliotecile universitare, iar informațiile rezultate au fost analizate în cadrul F.A.B.R. și urmează a fi publicate.

La nivel de bibliotecă, sistemele statistice sunt menite să furnizeze informații despre activitatea instituției, cu aspectele sale specifice. În consecință, componența sistemului va fi acordată strategiei și planurilor de activitate, elaborate în funcție de:

- tipul și mărimea bibliotecii

---

<sup>1</sup> Ibidem

- tradiție
- cerințele de modernizare și adaptare la:
  - schimbările din domeniul și practica biblioteconomică
  - necesitățile de informare, structura și mărimea populației deservite
- resursele financiare și umane disponibile

Biblioteca Centrală Universitară din București dispune de un sistem statistic propriu, alcătuit din cca 300 de categorii de date, grupate în zece mari capitole:

- Mișcarea fondurilor bibliotecii
- Donații pentru biblioteci din străinătate
- Evidența individuală, prelucrarea colecțiilor, organizarea cataloage-  
lor
- Activitatea cu cititorii
- Activitatea bibliografică
- Activități de propagandă a bibliotecii, colecțiilor, produselor și  
serviciilor prestate
- Activitatea metodologică și de perfecționare
- Lucrări de laborator. Legătorie
- Informatizarea activității bibliotecii
- Baza materială

Aceste date , organizate într-un caiet sinoptic, oferă o imagine detaliată asupra activității bibliotecii, utilă atât pentru managementul intern, cât și pentru furnizarea unor informații exacte Ministerului Educației și Cercetării. Acoperă, de asemenea, în cea mai mare parte, categoriile de date solicitate de Institutul Național de Statistică și Studii Economice și de Comisia de statistică a F.A.B.R.

În afara fixării în forma tradițională de document tipărit, aceste cifre sunt înmagazinate în baza de date statistice creată în 1997. Printre cele mai



importante facilități oferite de forma electronică (și de programul aferent), se numără:

- relaționarea datelor și calcularea unor indicatori de performanță, cum ar fi:
  - cheltuieli per student
  - indice de lectură
  - indice de frecvență
  - indice de circulație ș.a.
- executarea graficelor
- compararea valorilor înregistrate pentru categorii de date identice în filiale diferite
- compararea unor cifre din ani diferiți.

Din noiembrie 2001, colectarea datelor care oglindesc activitatea de comunicare a colecțiilor este considerabil facilitată datorită utilizării Sistemului de Gestionare a Cititorilor (SGC)<sup>1</sup>, prin care sunt disponibile numeroase informații referitoare la:

- accesul utilizatorilor
- administrarea utilizatorilor
- administrarea personalului
- administrarea posturilor de lucru
- administrarea bibliotecilor filiale

O altă sursă de date statistice este site-ul Web al BCUB, care dispune de posibilitatea contorizării vizitatorilor și afișărilor (prin *statistici.ro*), atât pentru ghidul și catalogul on-line, cât și pentru UNIBIB – o revistă electronică cu profil de biblioteconomie și știința informării editată în cadrul bibliotecii. Valorile furnizate pot contribui la decelarea gradului de interes față de serviciile oferite și conținutul revistei on-line.

---

<sup>1</sup> creat de firma Sigma Tech

Fie că sunt colectate în regim automatizat sau în mod tradițional, datele statistice sunt utilizate în elaborarea unor studii de evaluare bianuală și anuală.

În ceea ce privește ciclul de colectare, în uz continuă să se afle anul calendaristic, în acord cu cerințele Ministerului Educației și Cercetării și Institutului Național de Statistică și Studii Economice. Această perioadă nu este însă relevantă în analiza tuturor tipurilor de date și mai ales în calcularea unor indicatori de performanță, în componența cărora intră numărul de cititori înscriși, cum ar fi gradul de utilizare a bibliotecii (raportul dintre numărul de cititori-frecvență și numărul de cititori înscriși). Valoarea unui astfel de raport poate fi semnificativă doar dacă se ia în considerare și numărul de utilizatori înscriși în primele trei luni ale anului universitar, cu influență directă asupra frecvenței cititorilor din anul calendaristic următor.

Deosebit de utilă pentru organizarea și evaluarea activității și, în același timp, de interes pentru cititori, ar fi realizarea și publicarea pe Web a unor grafice -- pe ore în cadrul unei zile, zilnice și lunare -- care să reflecte perioadele de maxim și de minim în ceea ce privește frecvența cititorilor și numărul de volume consultate (la sală sau prin împrumut individual).

Un indicator important în aprecierea calității serviciilor îl reprezintă procentul de colecții în acces direct, ceea ce recomandă includerea în sistemul statistic a numărului de volume și titluri de periodice astfel disponibile.

În 2002, Serviciul Comunicarea Colecțiilor a demarat colectarea unor date referitoare la gradul de utilizare a acestor colecții, pe domenii. Se urmărește, de asemenea, stabilirea celor mai solicitate publicații, atât în acces direct, cât și din depozite, prin înregistrarea numărului de consultări ale fiecărui titlu. Pe baza valorilor constatate, se înlocuiesc, se adaugă sau se elimină unele lucrări din colecțiile în acces direct sau se achiziționează, în măsura posibilităților, un număr suplimentar de exemplare.

În completarea informațiilor oferite de sistemul statistic, au fost lansate trei chestionare, elaborate în cadrul Serviciului de Cercetare. Metodologie și

Catedrei de Bibliologie și Știința Informării de la Facultatea de Litere – Universitatea din București, cu scopul principal de a contribui la aprecierea calității serviciilor furnizate. Rezultatele urmează a fi analizate și publicate în revistele de specialitate.

## **Criterii recomandate în elaborarea sau perfecționarea sistemului statistic al unei biblioteci**

Standardele și practicile internaționale constituie surse valoroase de informații pentru elaborarea sau perfecționarea unui sistem statistic destinat evaluării performanței unei biblioteci. Pe lângă raportarea la aceste surse, este necesară stabilirea prealabilă a unei strategii a instituției și a unor planuri de activitate care să formeze un sistem de referință pentru aprecierea performanței. Se recomandă, de asemenea, ca sistemul statistic al unei biblioteci să îndeplinească o serie de criterii:

- să fie compatibil cu sistemul statistic național și internațional;
- să ofere o bază adecvată pentru compararea cu biblioteci similare;
- să permită urmărirea periodică a gradului de realizare a obiectivelor și a validității direcției de desfășurare a activității, raportată la strategia bibliotecii și la cadrul general în care se integrează aceasta;
- să ofere informații relevante pentru aprecierea atât a fiecărui sector de activitate cât și a sistemului ca întreg;
- să furnizeze date suficiente și adecvate pentru punerea în relație a resurselor folosite și a rezultatelor obținute;
- să contribuie la o mai bună comunicare cu organismele tutelare, mai ales în ceea ce privește argumentarea necesarului de fonduri;
- să faciliteze crearea unei imagini obiective a performanței bibliotecii, atât pentru receptarea internă, cât și externă.

## Concluzii

Preocuparea intensă la nivel european pentru perfecționarea sistemelor statistice și de indicatori destinate bibliotecilor dezvăluie un interes cvasigeneral, motivat de valoarea atribuită acestor instrumente manageriale în optimizarea performanței unor instituții ce-și păstrează – încă pentru multă vreme – rolul principal în medierea informației. Roadele acestei activități – care înseamnă multe ore dedicate studierii, analizei, comparării, consultării în cadrul comunității profesionale și, în final, testării și revizuirii – nu pot fi decât utile celor interesați, care le pot prelua și adapta condițiilor locale specifice.

Printr-un feed-back benefic dezvoltarea statisticii de bibliotecă pe plan local poate avea influențe pozitive asupra evoluției domeniului la nivel național. Efectul final scontat este un management mai performant și, implicit, servicii de calitate superioară, ceea ce reprezintă însăși menirea bibliotecii.

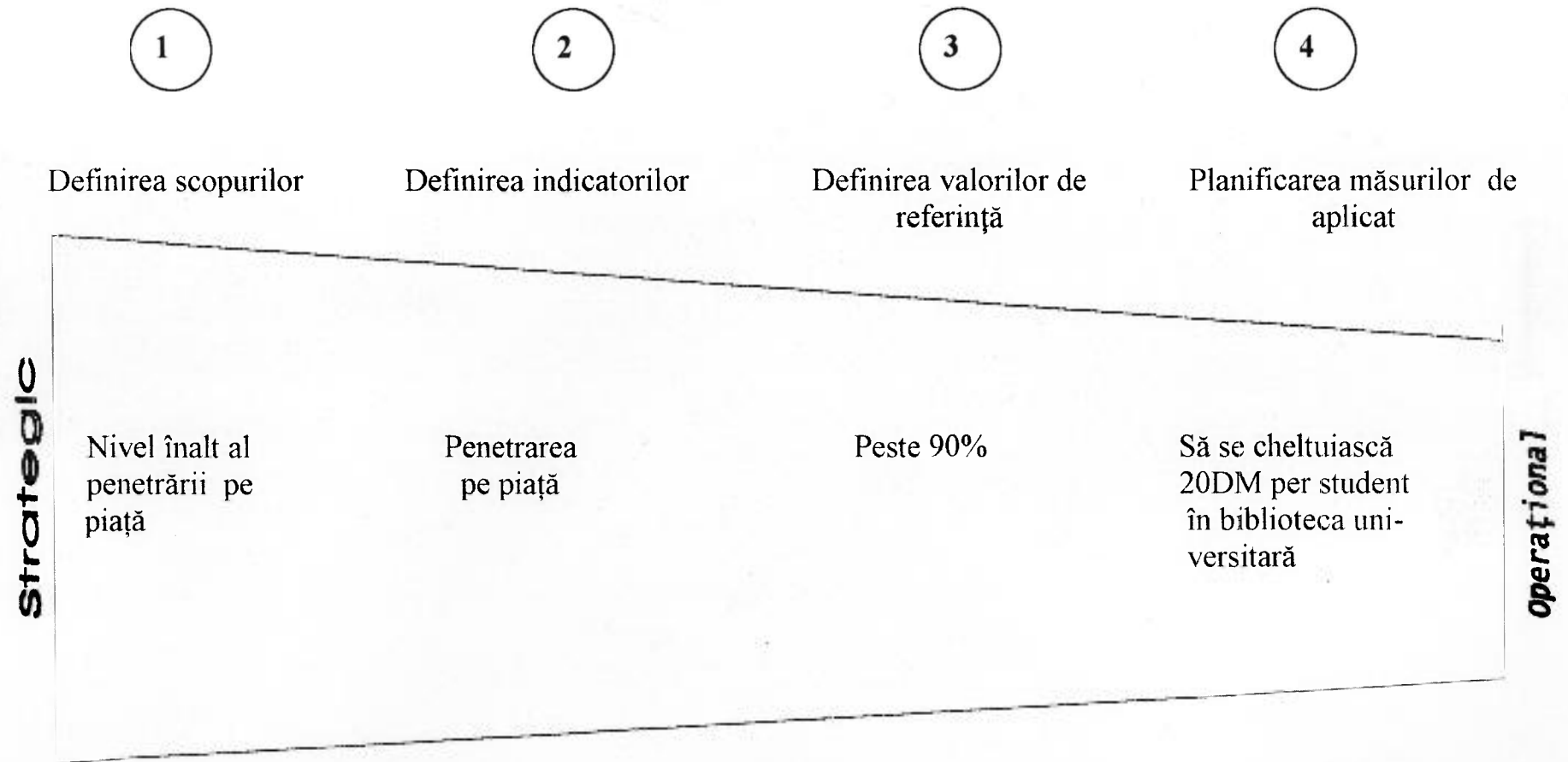
## Bibliografie

1. Bibliothèque de l'Université de Nice Sophia-Antipolis. Statistiques 2000 [online]. [citat 2002-08-10]. Disponibil pe Internet: <<http://www.unice.fr/BU/documents/stat00/html>>.
2. Les bibliothèques universitaires en chiffres. L'application statistique interactive des bibliothèques universitaires [online]. [citat 2002-09-4]. Disponibil pe Internet: <<http://fermi2.sup.adc.education.fr/asibu/>>.
3. BROPHY, P.; WYNNE, P.M. Management information systems and performance measurement for the electronic library: eLib supporting study final report. Lancashire: University of Central Lancashire. Centre for Research Library and Information, 1997. Disponibil pe Internet: <<http://www.ukoln.ac.uk/dils/models/studies/>>.
4. CARBONE, Pierre. Evaluer la performance des bibliothèques: une nouvelle norme. In: *BBF*, 1998, nr.6, p.40-45.
5. CHOURREU, Pierre. La bibliothèque sous l'oeil du Comité National d'Evaluation. EUCOR - Bibliotheksinformation-Information des bibliothèques [online]. 1994, nr.4 [citat 2002-08-15]. Disponibil pe Internet: <<http://www.ub.uni-freiburg.de/eucor/infos/4-1994/03.html>>.
6. DAGAR, Lynn; GREENSTEIN, Daniel; HEALY, Leigh W. Dimensions and Use of the Scholarly Information Environment [online]. [citat 2002-06-20]. Disponibil pe Internet: <<http://www.dig.lib.org/usc/grantpub.pdf>>.
7. The Danish Libraries & Library Statistics [online]. [citat 2002-10-20]. Disponibil pe Internet: <<http://www.bs.dk/>>.
8. Datos estadísticos de las bibliotecas de la UAM/2000 [online]. [citat 2002-08-12]. Disponibil pe Internet: <<http://www.biblioteca.uam.es>>.
9. DFMLD MédiaLille. Un coup d'oeil du coté de nos bibliothèques universitaires [online]. [citat 2002-07-07]. Disponibil pe Internet: <[http://13av01.univ-lille3.fr/UFR/idist/dfmld/documents/stats98/bu\\_npdc\\_2.html](http://13av01.univ-lille3.fr/UFR/idist/dfmld/documents/stats98/bu_npdc_2.html)>.
10. Données sur les bibliothèques universitaires en 1998 [online]. [citat 2002-06-07]. Disponibil pe Internet: <<http://www.sup.adc.education.fr/bib/Rens/stats/13b1.htm>>.
11. ESGBU: enquête statistique générale auprès des services documentaires de l'enseignement supérieur [online]. [citat 2002-07-07]. Disponibil pe Internet: <[http://fermi2.sub.adc.education.fr/asibu/esgbu\\_desc.html](http://fermi2.sub.adc.education.fr/asibu/esgbu_desc.html)>.
12. EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System [online]. [citat 2002-08-19]. Disponibil pe Internet: <<http://www.equinox.dcu.ie>>.
13. FUEGI, David. LIBECON2000 and the Future of International Library Statistics. In: *IFLA Journal*, 2000, vol. 26, nr.2, p.112-114.
14. GIAPPICONI, Thierry; CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques*. Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 1997. 264 p.

15. Guidelines for Statistical Measures of Usage of Web-Based Information Resources [online]. [citat 2002-07-10]. Disponibil pe Internet: <<http://www.library.yale.edu.consortia>>.
16. IFLA Section on Statistics. Annual Report 2000 [online]. [citat 2002-07-10]. Disponibil pe Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s22/annual/ann00.html>>.
17. ISO 11620: Information and documentation Library performance indicators. /Genève/: International Standard Organization, 1998. 56 p.
18. JOLLY, Claude. Bibliothèques universitaires. Regards sur les changements. În: *BBF*, 46, 2002, nr.6, p.50-54.
19. LACHENAUD, Jean-Philippe. Bibliothèques universitaires: le temps des mutations [online]. [citat 2002-10-15]. Disponibil pe Internet: <[http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059\\_mono.html#toc5](http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059_mono.html#toc5)>.
20. LibEcon 2000. Library Economics in Europe. Millennium Study [online]. [citat 2002-07-10]. Disponibil pe Internet: <<http://www.libecon2000.org/millenniumstudy/>>.
21. Library & Information Statistics Unit (LISU). Library & Information Statistics Tables for the UK (The L.I.S.T.) Academic Library Statistics [online]. [citat 2002-07-30]. Disponibil pe Internet: <<http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/list00/acad00.html>>.
22. McCLURE, C.R.; IOPATA, C. Assessing the Academic Networked Environment: Strategies and Options [online]. [citat 2002-07-07]. Disponibil pe Internet: <<http://istweb.syr.edu/~mcclure/network/toc.html>>.
23. PALS Working Group on Vendor Based Usage Statistics [online]. [citat 2002-08-20]. Disponibil pe Internet: <<http://www.usagestats.org>>.
24. Performance Indicators for Electronic Library Services. By P. Brophy, Y. Clarke, M. Brinkley /et al./ [online]. [citat 2002-06-20]. Disponibil pe Internet: <[equinox.dcu.ie/reports/pilist.html](http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html)>.
25. POLL, Roswitha. Managing service Quality with the Balanced Scorecard. 67<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference: August 16-25, 2001 [online]. [citat 2002-10-20]. Disponibil pe Internet: <<http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/042-135e.pdj>>.
26. POLL, Roswitha. The New German National Statistics for Academic Libraries. În: *IFLA Journal*, 2001, vol. 27, nr.4, p.253-256.
27. POLL, Roswitha. Performance, Processes, and Cost: Managing Service Quality with the Balanced Scorecard [online]. [citat 2002-07-30]. Disponibil pe Internet: <<http://arlib.org/libqual/events/oct2000msg/slides/poll>>.
28. POLL, Roswitha; BOEKHORST, Peter te. *Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*. München /etc./: K.G. Saur, 1996. 174 p.
29. Rapport d'activité 1998-1999. Bibliothèque de l'Université Libre de Bruxelles [online]. [citat 2002-07-07]. Disponibil pe Internet: <<http://www.bib.ulb.ac.be/BIB/rapport98-99.html>>.

30. REGNEALĂ, Laura. *Studiul comparativ al standardelor profesionale internaționale și al indicatorilor folosiți în Biblioteca Centrală Universitară din București*. /București/: /s.n./, 2001. 23 p.
31. Statistics Norway. Special and research libraries [online]. [citat 2002-09-25]. Disponibil pe Internet: <<http://www.ssb.no/>>.
32. SUMSION, John. Library Statistics to Enjoy. În: *IFLA Journal*, 2001, vol. 27, nr.4, p.211-214.

## Procesul managerial utilizând Balanced Scorecard





Sistemul Balanced Scorecard

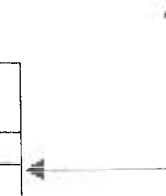
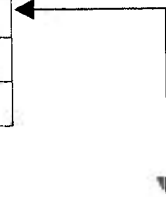
Utilizatori				
Ne ridicăm la nivelul cerințelor utilizatorilor?	Indicator	Valoare reală	Valoare de referință	Măsurători

Finanțe				
Cum putem aloca resursele într-un mod eficient?	Indicator	Valoare reală	Valoare de referință	Măsurători

Produse  
ale  
bibliotecii

Procese				
Cum să ne organizăm activitățile pentru a ne ridica la nivelul cerințelor utilizatorilor?	Indicator	Valoare reală	Valoare de referință	Măsurători

Potențial				
Cum să garantăm adecvarea la cerințele viitorului?	Indicator	Valoarea reală	Valoare de referință	Măsurători



## Foaie de pilotaj general

Luna:	
Repartizare după natură (din care achiziții pe tipuri de documente)	
% din fonduri cheltuite pe capitole și pe articole:	
Repartizare pe funcție (pe domeniu documentar, pe secțiune etc.)	
% din fonduri cheltuite pe capitole și pe articole:	
Diferențe populație-țintă atrasă% (utilizatori activi)	Diferențe populație-țintă atrasă % (vizitatori)
Diferențe în rata medie a utilizării instalațiilor	Timp necesar pentru efectuarea împrumutu- lui interbibliotecar
Timpul în care ajunge documentul pe raft	% frecvență a personalului

## Foaie de bilanț general

	an trecut	an trecut 1	an trecut 2	an trecut 3	an trecut 4	an trecut 5
Diferențe cost total						
Diferențe cost per utilizator						
Diferențe cost per vizitator						
% utilizatori înscriși din populația deservită (care au frecventat biblioteca cel puțin o dată):	rata circulației documentelor:					
Diferențe timp necesar împrumutului interbibliotecar	rata utilizării echipamentelor:					
timpul în care ajunge documentul pe raft:	vechimea medie a colecțiilor (pentru dome- niile în care acest indicator este pertinent):					
disponibilitatea instalațiilor	disponibilitatea colecțiilor					
satisfacția utilizatorilor față de:	rata răspunsurilor corecte la serviciul de referințe					

## RAPORT STATISTIC ANUAL

Denumirea unității

Județul

Localitatea

Strada Nr. Sectorul

Tipul bibliotecii

națională

universitară

publică

- metropolitană

- județeană

- municipală / orașenească

- comunală

Propus de COMISIA DE STATISTICĂ a F.A.B.R. ca umare a  
Protocolului de Colaborare cu bibliotecile partenere.

(Semnătură conducătorului unității)  
L.S.

Numele persoanei care a comunicat datele înscrise pe  
formular :

DI/D-na

Telefon/Fax

E-mail

Nr. Data 2002

## ACTIVITATEA BIBLIOTECILOR ÎN ANUL 2001

## BIBLIOTECI

1	Nr. unități administrative	
2	Nr. puncte de servicii	

## COLECȚII

3	Cărți și periodice legate - nr. vol.	
4	Manuscrise	
5	Microformate	
6	Doc. audio-vizuale	
7	CD-ROM-uri	
8	Alte documente	
9	<b>TOTAL COLECȚII</b>	
10	Periodice curente - nr. titluri	
11	Periodice curente - nr. abonamente	

## ACHIZIȚII DE DOCUMENTE

12	Cărți și periodice legate - nr. vol.	
	a) achiziționate din finanțare	
	b) achiziționate din alte surse	
13	Manuscrise	
14	Microformate	
15	Documente audio-vizuale	
16	CD-ROM-uri	
17	Alte documente	
18	<b>TOTAL ACHIZIȚII</b>	
19	Cărți și periodice curente - nr. titluri	

## ELIMINĂRI DE DOCUMENTE

20	Total documente eliminate	
----	---------------------------	--

## FACILITĂȚI ȘI SERVICII

21	Procent din stoc cu acces liber	
22	Procent de înregistrări catalografice în sistem automatizat	
23	Nr. stații de lucru pentru utilizatori	
	a) din care conectate la Internet	

## UTILIZARE ȘI UTILIZATORI

24	Utilizatori înscrși ( 2001 - 2005 ) ***	
25	Utilizatori activi	
26	Tranzacții de împrumut ** și ***	
27	Consultații *	

28	Nr. vizite la bibliotecă ( frecvența )	
29	Nr. de tranzacții de referințe virtuale ***	
30	Nr. de vizite virtuale la resursele din rețea ale bibliotecii ***	
31	Populația	

## PERSONALUL BIBLIOTECII

32	Bibliotecari	
33	Informaticieni	
34	Alt personal	
35	<b>TOTAL</b>	

## VENITURI ( în mii lei )

36	Finanțare publică * și ***	
37	Finanțare instituțională **	
38	Venituri proprii	
39	Alte venituri : sponsorizări, donații etc.	
40	<b>TOTAL VENITURI</b>	

CHELTUIELI CURENTE DIN FINANȚARE BUGETARĂ  
( în mii lei )

41	Cheltuieli pentru personal	
42	Cheltuieli materiale pentru achiziții	
43	Alte cheltuieli materiale	
44	<b>Total cheltuieli curente din finanțare bugetară</b>	

CHELTUIELI CURENTE DIN VENITURI PROPRII,  
SPONSORIZĂRI, DONAȚII ( în mii lei )

45	Automatizare	
46	Achiziții	
47	Alte cheltuieli	
48	<b>Total cheltuieli din venituri proprii, sponsorizări, donații</b>	

## CHELTUIELI DE CAPITAL ( în mii lei )

49	Automatizare	
50	Construcții	
51	Alte cheltuieli de capital	
52	<b>Total cheltuieli de capital</b>	