



MECANISMUL
ACTIVITĂȚILOR
INFO-BIBLIOTECARE

Ludmila RĂILEAN,
șef serviciu Comunicarea Colecțiilor

O structură biblioteconomică, care se vrea conectată la procesele evoluției globale, nu poate să nu-și dorească sincronizarea cu standardele internaționale în vigoare.

Actualmente, managerii bibliotecari pot utiliza, pentru planificarea și evaluarea activității instituției, Standardul ISO 11620: 2005. Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci, intrat în vigoare din 01.02.2006, făcînd referiri la indicatorii de performanță descriși și optînd pentru indicatorii cei mai adecvați, în funcție de finalitate și obiectivele generale.

Măsurarea indicatorilor de performanță urmărește:

- evaluarea nivelului activității la un moment dat;
- stabilirea compartimentelor în care există dificultăți;
- comparații diacronice și sincronice ale nivelului de activitate;
- realizarea controlului asupra sarcinilor de plan;
- stabilirea priorităților.

Cei mai reprezentativi indicatori, utili pentru biblioteci în general:

Sunt identificate 4 clase de indicatori de performanță:

- Indicatori de performanță operaționali
- Indicatori de eficacitate
- Indicatori de cost - eficacitate
- Indicatori de impact

Indicatorii operaționali îi utilizăm pentru a lua decizii: alocarea resursele pentru activități, servicii și produse, productivitatea resurselor, activităților, serviciilor și produselor.

Exemplu – număr de documente catalogate per oră; cost per exemplar.

Indicatorii de eficacitate arată cât de productiv funcționează biblioteca, serviciul, produsul în opinia utilizatorilor, determină modul în care este deservită comunitatea utilizatorilor.

Exemplu –rata de circulație a documentelor.

Indicatori de cost – eficacitate sunt indicatorii recuperărilor de investiții, fondatorul bibliotecii este preocupat în mod special de acești indicatori.

Exemplu – achiziția și costul per capita

Indicatorii de impact reprezintă nivelul de succes atins de o bibliotecă în ceea ce privește realizarea obiectivelor preconizate, precum și performanțele bibliotecii din perspectiva utilizatorilor și a celor ce o finanțează.

Exemplu - număr de exemplare din stoc folosite per capita.

În continuare mă voi referi nemijlocit la metodele de calcul ale indicatorilor de performanță exemplificînd prin datele statistice ale Bibliotecii Științifice a Universității de Stat „A. Russo”, Bălți pentru anul 2008.

Rata de împrăspătare a stocului sau rata de viață a stocului

Scopul acestui măsurător este de a arăta rata la care stocul este împrăspătat sau înlocuit prin completarea cu cărți noi.

Acest indicator este foarte important pentru imaginea de ansamblu a actualității colecției deținute. Cu cât cifra corespunzătoare acestui indicator este mai mare, cu atât colecția este mai învechită. Chiar fără a calcula în mod special acest indicator, știm cu toții foarte bine că bibliotecile din R. Moldova au în colecții numeroase documente editate cu mult timp în urmă, ceea ce face ca rata de viață a stocului să depășească durata de viață a colecțiilor bibliotecilor europene, care sunt schimbate integral odată la 10 ani.

Pentru calcularea acestui indicator putem aplica următoarea formulă:

Nr. vol. aflate în stoc la finele anului de referință

Nr. vol. achiziționate în anul de referință

Exemplu: 1 016 037 vol. în stoc la sfîrșitul anului 2008

14 105 vol. achiziționate în anul 2008 = 72 ani

Timp mediu de funcționare pe săptămână

Acest indicator trebuie calculat pentru bibliotecile care au un sediu central și una sau mai multe filiale, iar programele de funcționare nu coincid. Este posibil ca și în sediul central să existe diferențe de program de la un serviciu la altul.

În asemenea cazuri, timpul mediu de funcționare pe săptămână se calculează folosind un factor de evaluare care poate fi legat de mărimea sau frecvența utilizării punctelor de servicii.

Exemplul 1 – factor de evaluare NUMĂR PERSONAL per punct de servicii

Punct de servicii = Nr. personal x Nr. ore/săpt.

Serviciul Împrumut de Publicații	11 x 35 = 385
Serviciul Săli de Lectură	13,35 x 62 = 827,7
SDIB	5 x 62 = 310
SRB	3,5 x 47 = 164,5
CD ONU	2,5 x 35 = 87,5
Mediateca	2 x 42 = 84

1858,7

Timp mediu = $\frac{1858,7}{37,35} = 49$ ore/săptămână

Exemplul 2 – factor de evaluare VIZITE per puncte de servicii

Punct de servicii = Nr. de vizite x Nr. ore/săpt

Serviciul Împrumut de Publicații	180 704 x 35 = 6 324 640
Serviciul Săli de Lectură	223 472 x 62 = 13 855 264
SDIB	4 505 x 62 = 279 310
SRB	63 024 x 47 = 2 962 128
CD ONU	4 659 x 35 = 163 065
Mediateca	32179 x 35 = 1 126 265

Total **508543** **24 710 672**

Timp mediu = $\frac{24\ 710\ 672}{508\ 543} = 49$ ore/săptămână

Frecvență medie zilnică ponderată

Indicatorul dat vizează numărul mediu de vizite pe zi pe care o bibliotecă le-a înregistrat într-un anumit interval de timp.

Pentru calcularea acestui indicator trebuie să cunoaștem numărul



total de vizite și numărul total de zile lucrătoare al fiecărui serviciu la care se face referire.

Punct de servicii	Nr. vizite în 2008	Nr. zile lucrate
Sala de împrumut Nr. 1	78 242	253
Sala de împrumut Nr. 2	76 251	229
Sala de împrumut Nr. 3	26 211	229
Sala de împrumut Nr. 4	33 125	229
Sala de lectură Nr. 1	72 278	266
Sala de lectură Nr. 2	72 073	266
Sala de lectură Nr. 3	79 121	266
Sala de lectură Nr. 4	43 401	266
SDIB	4 505	266
Serviciul Referințe Bibliografice	63 024	266
CD ONU	4 659	229
Mediateca	32 179	266
Total -	585 069	3 031

Aplicăm formula:
$$\frac{\text{Total nr. vizite} \times \text{nr. servicii}}{\text{Total zile lucrate}} = \text{Frecvența medie zilnică}$$

Exemplu:
$$\frac{585\,069}{3\,031} \times 12 = 2\,316 \text{ vizite / zi}$$

Aceeași metodă se utilizează și în cazul când calculăm frecvența medie ponderată pentru perioade mai scurte de timp, cum ar fi o lună, 3 luni, 6 luni.

Vizite la bibliotecă: pe cap de locuitor

Definiție: numărul total al vizitelor la bibliotecă pe parcursul unui an întreg împărțit la numărul total al persoanelor ce alcătuiesc populația pe care o deserveste biblioteca.

Formula:
$$\frac{\text{Nr. total de vizite}}{\text{Populația țintă}}$$

Exemplu:
$$\frac{588\,281}{13\,276} = 44 \text{ vizite pe cap de locuitor}$$

Per utilizator activ

$$\text{Formula: } \frac{\text{Nr. total de vizite}}{\text{Nr. utilizatori activi}}$$

$$\text{Exemplu: } \frac{588\ 281}{12\ 063} = 49 \text{ vizite per utilizator activ}$$

Indicatorul este utilizat pentru a evalua reușita bibliotecii în atragerea utilizatorilor. Firește, o valoare mare se consideră un rezultat bun.

Per angajat

$$\text{Formula: } \frac{\text{Nr. total de vizite}}{\text{Nr. de angajați}}$$

$$\text{Exemplu: } \frac{588\ 281}{79} = 7\ 446 \text{ vizite per angajat}$$

Documente împrumutate

Obiectiv: Să fie stabilită rata generală de utilizare a colecțiilor de către populația deservită de bibliotecă.

Definiție: Numărul de documente împrumutate într-o anumită perioadă împărțit la numărul de persoane ce alcătuiesc populația deservită

Per utilizator activ

$$\text{Calcul: } \frac{\text{Nr. doc. împrumutate}}{\text{Nr. utilizatori activi}}$$

$$\text{Exemplu: } \frac{1\ 470\ 558}{12\ 063} = 122 \text{ documente per utilizator activ}$$

Acest indicator estimează numărul mediu de documente pe care o persoană din numărul celor care alcătuiesc populația deservită le-a luat cu împrumut într-o anumită perioadă.

Per angajat

Scopul urmărit la calcularea indicatorului dat este de a evalua resursele de personal în raport cu numărul de împrumuturi.

Definiție: Numărul total de împrumuturi pe un an întreg împărțit la



numărul de angajați echivalent normă întreagă din aceeași perioadă

$$\text{Metoda de calcul: } \frac{\text{Nr. doc. împrumutate}}{\text{Nr. total de angajați în echivalent normă întreagă}}$$

$$\text{Exemplu: } \frac{1\ 470\ 558}{79} = 18\ 614$$

La calcularea acestui indicator se includ toate funcțiile cu salarii plătite de bibliotecă.

Per zi

Pentru calcularea acestui indicator, trebuie să cunoaștem numărul total de documente împrumutate și numărul total de zile lucrătoare (media) pe perioada de un an.

$$\text{Formula: } \frac{\text{Nr. doc. împrumutate}}{\text{Nr. total de zile lucrătoare}}$$

$$\text{Exemplu: } \frac{1\ 470\ 558}{253} = 5\ 812 \text{ doc. împrumutate per zi}$$

Rata de circulație a colecțiilor

Obiectiv: Să se stabilească rata globală de utilizare a colecției de împrumut și să se determine gradul de adecvare a colecției la cerințele utilizatorilor.

Definiție: Numărul total de împrumuturi înregistrate într-o perioadă de timp precizată, de obicei un an, împărțit la numărul total de documente din colecție.

În fiecare bibliotecă există o evidență a documentelor împrumutate, precum și evidența colecției.

Pentru a calcula **Rata de circulație a colecției**, aplicăm următoarea formulă:

$$\frac{\text{Nr. doc. împrumutate}}{\text{Nr. total de doc. din colecție}}$$

$$\text{Exemplu: } \frac{1\ 470\ 558}{1\ 016\ 037} = 1,45$$

Acest indicator poate fi calculat și pentru fiecare filială, secție din

cadrul bibliotecii și indicatorii obținuți pot fi comparați pentru a se vedea dacă rata de circulație diferă semnificativ.

Atunci când rata de circulație a colecției este mică, acest lucru se poate produce din următoarele cauze/motive:

- colecția poate fi compusă, în mare parte, din documente depășite, inadecvate, în multe exemplare;
- numărul de exemplare mic nu satisface solicitările utilizatorilor;
- activitățile promoționale ale bibliotecii trebuie regândite;
- politica bibliotecii în ceea ce privește eliminarea din colecții a documentelor depășite trebuie revizuită.

În dependență de motivul stabilit, sunt necesare măsuri eficiente pentru redresarea situației.

Titluri adăugate stocului

Obiectiv: Să se suplimenteze creșterea numărului per capita, să se monitorizeze gradul de circulație a titlurilor achiziționate și incidența exemplarelor multiple.

Per capita

Metoda de calcul:
$$\frac{\text{Nr. titl. adăugate stocului}}{\text{Populația țintă}}$$

Exemplu:
$$\frac{6\ 172}{13\ 276} = 0,47 \text{ titluri}$$

Per utilizator activ

Metoda de calcul:
$$\frac{\text{Nr. titl. adăugate stocului}}{\text{Nr. utilizatori activi}}$$

Exemplu:
$$\frac{6\ 172}{12\ 063} = 0,5 \text{ titluri}$$

Exemplare adăugate per titlu adăugat

Acest indicator se utilizează pentru a evalua achiziționarea de exemplare multiple. El vizează dimensiunea calitativă prin faptul că exemplarele per titlu indică circulația noilor achiziții într-un spectru larg de subiecte / autori, în comparație cu o selecție concentrată asupra celor mai populare. Valabilitatea rezultatelor va depinde, desigur, de obiectivele bibliotecii.

Formula:
$$\frac{\text{Nr. exemplare adăugate (prelucrate)}}{\text{Nr. titl. adăugate (prelucrate)}}$$



$$\text{Exemplu: } \frac{16\,761}{5\,650} = 2,97 \text{ exemplare per titlu adăugat}$$

Exemplare în stoc

Acest indicator stabilește nivelul calității serviciilor oferite de bibliotecă. Acesta, precum și indicatorul precedent, trebuie luați în calcul împreună cu cei ce se referă la frecventarea bibliotecii, la procentul de materiale solicitate și utilizate și la opiniile utilizatorilor vizavi de calitatea serviciilor prestate de instituția dată.

Per capita

$$\text{Formula: } \frac{\text{Nr. total de exemplare în stoc}}{\text{Populația țintă}}$$

$$\text{Exemplu: } \frac{1\,016\,037}{13\,276} = 77 \text{ documente în stoc per capita}$$

Per utilizator activ

$$\text{Formula: } \frac{\text{Nr. total de exemplare în stoc}}{\text{Nr. utilizatori activi}}$$

$$\text{Exemplu: } \frac{1\,016\,037}{12\,063} = 84 \text{ documente în stoc per utilizator activ}$$

Exemplare adăugate stocului

Indicatorul în cauză stabilește gradul în care biblioteca adaugă exemplare noi apărute și/sau înlocuiește exemplarele uzate.

Per capita

$$\text{Formula: } \frac{\text{Nr. exemplare adăugate stocului}}{\text{Populația țintă}}$$

$$\text{Exemplu: } \frac{16\,761}{13\,276} = 1,26 \text{ exemplare adăugate stocului}$$

Per utilizator activ

$$\text{Formula: } \frac{\text{Nr. exemplare adăugate stocului}}{\text{Nr. utilizatori activi}}$$

16 761
Exemplu : $\frac{16\ 761}{12\ 063}$ = 1,38 exemplare adăugate stocului
12 063 per utilizator activ

În condițiile în care fiecare bibliotecă dorește să-și concretizeze poziția într-o rețea și într-un mediu competitiv, indicatorii de performanță o pot ajuta să stabilească prioritățile cu destulă precizie. Bibliotecile sunt în drept să decidă care indicatori sunt cei mai adecvați, mai eficienți în cazul lor și opțiunea se va face în conformitate cu obiectivele fiecărei instituții în parte.

Note bibliografice:

1. Ward, S. ș.a. Indicatori de performanță și instrumente manageriale pentru biblioteci. [București] : Asoc. Bibliotecarilor din Bibl. Publice din România, 1995. 218 p.
2. Biblioteca Științifică a Universității de Stat „A. Russo”, Bălți: Rap. de activitate 2008. Bălți, 2009. 111p.

