

Evaluarea personalului de specialitate din biblioteci prin prisma indicatorilor de performanță

Ludmila CORGHENCI,
Biblioteca Națională a Republicii
Moldova

Abstract: *Articolul scoate în evidență importanța cercetării statistice în bibliotecă: colectare, analiză și utilizarea/valorificarea datelor statistice. Axa principală – evidențierea indicatorilor de performanță pentru măsurarea nivelului calității personalului de specialitate din biblioteci. În acest scop autorul face o selecție a indicatorilor de performanță în baza SM ISO 11620:2016 „Informare și Documentare. Indicatorii de performanță pentru biblioteci”.*

Cuvinte-cheie: *indicatori statistici; indicatori de performanță (relaționali); personal de specialitate.*

Abstract: *The article highlights the importance of statistical research in the library: collection, analysis and use / capitalization of statistical data. The main axis - highlighting performance indicators for measuring the quality of library specialists. For this purpose, the author makes a selection of performance indicators based on SM ISO 11620: 2016 "Information and Documentation. Performance indicators for libraries".*

Keywords: *statistical indicators; performance indicators (relational); specialized staff.*

Cercetarea statistică în bibliotecă ține de colectarea / utilizarea a trei categorii de date statistice: indicatori statistici (fundamentați în SM ISO 2789:2015 „Informare și Documentare. Statistici internaționale de bibliotecă”), indicatori statistici de performanță (relaționali) (insti-tuite prin SM ISO 11620:2016 „Informare și

Documentare. Indicatorii de performanță pentru biblioteci”) și indicatori statistici de evaluare a impactului bibliotecii (reflecți în ISO 16439:2014 „Informare și documen-tare – Metode și proceduri pentru evalua-re impactului bibliotecilor”). O informație sintetică privind aceste date statistice sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Destinația colectării	Domenii de utilizare
<i>Indicatorii statistici (4)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ evaluarea și compararea bibliotecilor; ▪ promovarea imaginii; ▪ activități de marketing și pledare pentru valoarea adusă de biblioteci comunităților și societății; ▪ utilizate de fiecare bibliotecă pentru planificări strategice, luarea deciziilor, aplicații de finanțare și justificarea utilizării resurselor; ▪ la nivel național: pentru dezvoltarea și sprijinul bibliotecilor și politicile de informare; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ a monitoriza rezultatele cu care se operează în raport cu standardele și datele organizațiilor similare; ▪ a monitoriza tendințele în timp și efectele inovării; ▪ a oferi o bază pentru planificare, luarea deciziilor, îmbunătățirea calității serviciilor și oferirea feedback-ului cu privire la rezultate; ▪ a asigura organizațiile naționale și regionale cu informația necesară pentru rolurile lor de susținere, finanțare și monitorizare; ▪ a demonstra valoarea pe care serviciile de bibliotecă o aduc utilizatorilor, inclusiv valoarea potențială utilizatorilor din generațiile viitoare;

Indicatorii de performanță (relaționali) (2, 5)	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ instrumente de evaluare a calității, performanței și eficacității serviciilor, resurselor și a altor activități, prestate de bibliotecă; ▪ evaluarea eficienței resurselor alocate de bibliotecă pentru servicii și activități; ▪ pentru comparații relevante la nivel național și internațional (biblioteci cu misiuni și obiective similare); ▪ facilitarea controlului în procesul de management; ▪ bază de referință și de dialog între personalul bibliotecii și organele finanțatoare și comunitatea utilizatorilor. 	<p><i>Un sistem de indicatori echilibrat, structurat în patru sectoare de măsurătorii:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resurse, acces și infrastructură indicatori de măsurare a competențelor, a performanțelor și a disponibilității resurselor și serviciilor de bibliotecă (de ex. personalul, titlurile, posturile/stațiilor de lucru pentru utilizatori); ▪ Utilizare – indicatorii ce măsoară utilizarea resurselor și serviciilor de bibliotecă (de ex. împrumutul de documente, descărcările de resurse electronice, utilizarea echipamentului); ▪ Eficiența - indicatorii ce măsoară eficiența resurselor și serviciilor (de ex. costul împrumutului, timpul necesar pentru achiziție sau prelucrarea documentelor și productivitatea persoanelor care prelucrează); ▪ Potențial și dezvoltare – măsurători ai aportului bibliotecilor pentru serviciile oferite și resurse asociate (de ex. procentul de personal care furnizează servicii electronice, participarea personalului la sesiunile de formare).
Indicatorii statistici de evaluare a impactului bibliotecii	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ suport în luarea deciziilor și gestionarea resurselor în bibliotecă; ▪ justificarea resurselor utilizate pentru serviciile bibliotecii; ▪ monitorizarea constatărilor în raport cu rezultatele organizațiilor similare, ▪ informarea organizațiilor naționale sau regionale în sprijinul, finanțarea și monitorizarea rolurilor acestora; ▪ promovarea rolului și importanței bibliotecii pentru utilizatorii lor și pentru societate. 	<p><i>Impactul (beneficiul) bibliotecilor poate fi divizat în funcție de următoarele domenii:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ impactul asupra persoanelor ▪ impactul asupra bibliotecii și asupra comunității ▪ impactul social

Indicatorii de performanță sunt expresii (numerice, simbolice sau verbale), folosite pentru a caracteriza activitățile (evenimente, obiective, persoane) în termeni calitativi și cantitativi pentru a determina valoarea lor, însoțite de metode de calculare (1, p. 5). Astfel, SM ISO 11620: 2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” stabilește setul de indicatori, care poate fi folosit în bibliotecile de toate tipurile. Spre deosebire de indicatorii statistici tradiționali, indicatorii de performanță nu sunt doar rezultatul evidenței proceselor de bibliotecă, ci și a corelației conform metodologiei de calculare a cel puțin dintre doi indicatori statistici.

La fel, standardul oferă o terminologie standardizată și definiții concise ale indi-

catorilor de performanță, conține descrieri ale indicatorilor, analiza datelor necesare pentru metodologia de calcul. Dat fiind faptul, că acești indicatori sunt identificați prin corelația indicatorilor statistici, și nu întotdeauna reflectă o performanță (un rezultat valoros, randament ridicat, realizare deosebită) în activitatea bibliotecilor, indicatorii promovați prin SM ISO 11620: 2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” pot fi categorisiți drept relaționali.

După cum a fost menționat, standardul reflectă 4 categorii (în standard este utilizat termenul „sectoare”) de indicatori: resurse, acces și infrastructură; utilizare; eficiență; potențial și dezvoltare:

<i>Indicator de performanță (relațional)</i>	<i>Total indicatorii în standard</i>
B.1 Resurse, acces și infrastructură	18
B.2 Utilizare	14
B.3 Eficiență	13
B.4 Potențial și Dezvoltare	7
Total:	52

Indicatorii sunt organizați în cinci categorii de servicii / resurse: colecții, acces, echipament, personal și categoria „generalități”.

Personalul de specialitate din biblioteci (inclusiv formarea profesională continuă a

acestuia) este abordat în SM ISO 11620: 2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” prin prisma indicatorilor de performanță (relaționali), calculați conform metodologiilor:

<i>Denumirea indicatorului</i>	<i>Definiție</i>	<i>Obiectiv</i>	<i>Metodologia de calcul</i>
Numărul de angajați per persoană din populația servită (categoria resurse).	Procentul de angajați, inclusiv studenții și personalul implicat în proiecte, definit pentru 1000 de persoane din populația servită.	Evaluarea numărului de angajați ai bibliotecii per 1000 de persoane din populația servită.	Numărul de angajați pentru 1000 de persoane $\times 1000$, unde: A – numărul de angajați cu normă plină; B – numărul de persoane din populația servită. Se rotunjește la un număr întreg.
Procentul din personal implicat în serviciile publice în raport cu numărul total al statelor (categoria eficiență).	Numărul de angajați cu normă plină implicați direct în serviciile publice din efectivul total cu normă plină din bibliotecă, exprimat în procente. Serviciul public include următoarele funcții: împrumut, servicii de referință, împrumut interbibliotecar, instruirea utilizatorilor, reproducere, aranjarea și regăsirea documentelor pe raft.	Determinarea efortului depus de bibliotecă în serviciile publice în raport cu serviciile de bază.	Personalul implicat în serviciul public în raport cu statele totale este egal cu: $A/B \times 100$, unde: A – numărul total de angajați cu normă plină din serviciile publice, B – numărul total de angajați cu normă plină. Se rotunjește la un număr întreg proxim

Rata de răspunsuri corecte (categoria eficiență).	Numărul de cereri la care s-a răspuns corect împărțit la numărul total de cereri de informare.	Evaluarea gradului de aptitudini ale personalului în satisfacerea exigențelor primordiale ale unui serviciu de referință, furnizarea răspunsurilor corecte la cererile de informare.	Rata de răspunsuri corecte furnizate este $A/B \times 100$, unde: A - numărul de solicitări la care s-a răspuns corect, B - numărul total de cereri de informare. Se rotunjește la nivelul numărului întreg.
Raportul între cheltuielile pentru achiziții și cheltuielile pentru personal (categoria eficiență).	Cheltuielile pentru achiziții (inclusiv costul legăturilor, licențelor și a plății pentru servicii). Sunt divizate la cheltuielile pentru personal activ.	Raportarea costurilor de achiziții la costul de personal pentru a stabili dacă biblioteca consacră o parte pertinentă din mijloacele sale colecției.	Raportul între cheltuielile pentru achiziții și cheltuielile pentru personal este egal cu: A/B , unde: A - totalul cheltuielilor pentru documente și resurse de informare, B - costul personalului.
Productivitatea angajaților ocupați în prelucrarea documentelor (categoria eficiență).	Măsoară productivitatea angajaților, care prelucrează documentele achiziționate.	Măsurarea numărului mediu de documente (imprimare și electronice) achiziționate și prelucrate de angajat pe parcursul unei perioade definite (de obicei un an). Acest indicator demonstrează foarte clar productivitatea angajaților.	Productivitatea angajaților în prelucrarea documentelor este egal cu A/B unde: A - numărul de documente achiziționate pe parcursul unei perioade definite, B - numărul de angajați implicați în prelucrarea documentelor. Se rotunjește la numărul întreg.
Productivitatea angajaților din serviciile de împrumut și livrarea documentelor (categoria eficiență).	Numărul total al tranzacțiilor de împrumut în cursul unui an împărțit la numărul de angajați pe normă plină, implicați în împrumutul la nivel local, împrumutul interbibliotecar și livrarea de documente, inclusiv personalul implicat în extragerea exemplarelor de pe rafturi și fotocopierea / scanarea documentelor pentru livrare.	Evaluarea eficienței serviciilor de împrumut și livrării documentelor.	Productivitatea angajaților din serviciile de împrumut și livrare a documentelor este A/B , unde: A - numărul de împrumuturi, împrumuturi interbibliotecare și livrări de documente timp de un an, B - numărul de personal implicat în servicii de împrumut și de livrare. Se rotunjește la cel mai apropiat număr întreg. Indicatorul poate fi folosit separat pentru împrumuturi și pentru împrumutul interbibliotecar și livrare de documente

Costuri de personal per titlu catalogat (categoria eficiență).	Cheltuielile pentru personalul, care asigură descrierea unui document și reflectarea în catalog, împărțit la numărul de titluri catalogate.	Evaluarea costurilor de personal în efectuarea înregistrărilor bibliografice și eficiența practicilor și proceselor de bibliotecă.	Cheltuielile pentru personal per titlu catalogat este: $A \times B/C$, unde: A – numărul total de ore petrecute, în timpul perioadei de probă, pentru producerea descrierii bibliografice, a autorităților, și identificarea și recuperarea datelor bibliografice importate; B - costul per ora de muncă (salarii în perioada de probă împărțită la timpul de lucru regulat a personalului respectiv). C - numărul de titluri catalogate în perioada de probă.
Procentul de personal implicat în furnizarea serviciilor electronice (categoria potențial și dezvoltare).	Numărul de angajați cu normă întreagă, care organizează, asigură menținerea și furnizarea serviciilor IT, dezvoltă tehnic serviciile electronice ale bibliotecii și le îmbunătățesc, împărțit la numărul total de angajați.	Evaluarea nivelului de implicare a resurselor umane de bibliotecă în prestarea serviciilor electronice.	Procentul personalului bibliotecii implicat în furnizarea serviciilor electronice este egal cu $A/B \times 100$, unde: A – numărul de angajați care furnizează, asigură menținerea și dezvoltarea serviciilor informaționale și / sau serviciilor web, B – numărul total de angajați. Se rotunjește la un număr întreg.
Numărul de ore de formare per angajat (categoria potențial și dezvoltare).	Numărul de ore de formare a personalului de bibliotecă divizat la numărul total al angajaților bibliotecii (numărul total al personalului fizic, cu numărul total de angajați cu normă întreagă).	Evaluarea perfecționării competențelor personalului de bibliotecă prin participarea la orele de instruire.	Numărul de ore de participare la acțiunile de instruire per angajat este egal cu A/B , unde: A - numărul de ore de participare la acțiunile de instruire pe o perioadă dată, B – numărul total de angajați. Se rotunjește la un număr întreg.
Procentul de timp alocat de personal sesiunilor de formare (categoria potențial și dezvoltare).	Proportia din totalul orelor de lucru, pe care biblioteca le investește în instruirea personalului, în procente.	Evaluarea procentului de timp alocat sesiunilor de formare în scopul de îmbunătățire a competențelor personalului.	Procentul de timp al personalului dedicat instruirii este $A/B \times 100$, unde: A - numărul total de ore dedicate orelor de instruire a personalului, B - numărul total de ore de lucru realizate în bibliotecă. Se rotunjește la o zecimal.

Procentul de personal implicat în parteneriate și proiecte de colaborare (categoria potențial și dezvoltare).	Numărul de personal de bibliotecă cu normă plină, implicat în parteneriate și proiecte de cooperare, împărțit la numărul total de personal de bibliotecă cu normă plină.	Evaluarea colaborării locale, naționale, internaționale a bibliotecii, respectiv, importanța și impactul ei asupra bibliotecii.	Procentul de personal implicat în parteneriate de cooperare și proiecte este $A/B \times 100$, unde: A - numărul de angajați de bibliotecă pe normă plină, care planifică, mențin și dezvoltă parteneriate și proiecte, B - numărul total al personalului de bibliotecă pe normă plină. Se rotunjește la o zecimală.
---	--	---	--

Iată un exemplu de indicatori de performanță privind numărul de ore de formare profesională per angajat, calculat pentru Sistemul Național de Biblioteci (anul 2017):

Tip bibliotecă	Nr. ore total	Nr. personal total	Nr. ore per capita
<i>Număr de ore de formare per personal de bibliotecă, realizate de/în bibliotecă</i>			
Naționale	392	255	2 ore
Publice teritoriale	29 049	2 131	14 ore
Din învățământ	2 444	1 750	1 oră
Specializate	241	182	1 oră
<i>Total</i>	<i>32 126</i>	<i>4 318</i>	<i>7 ore</i>
<i>Număr de ore de formare per personal de bibliotecă, participanți la acțiuni de formare în alte biblioteci sau centre de formare</i>			
Naționale	1 801	255	7 ore
Publice teritoriale	163 508	2 131	77 ore
Din învățământ	33 779	1 750	19 ore
Specializate	817	182	4 ore
<i>Total</i>	<i>199 905</i>	<i>4 318</i>	<i>46 ore</i>

Trebuie să menționăm, că cercetarea statistică în bibliotecă include următoarele etape: observarea, înregistrarea datelor statistice (prin evidența activității); colectarea, prelucrarea datelor statistice pentru calcularea indicatorilor; analiza, interpretarea, dar mai ales valorificarea și **utilizarea datelor statistice**, elaborări de concluzii (1, 3). Deci, este important să conștientizăm „puterea” și importanța utilizării datelor statistice în relațiile cu diferite grupuri-țintă ale bibliotecii: fondatori, utilizatori, parteneri, sponsori etc.

Referințe bibliografice:

1. ANDRŌNIC, Ludmila, Pârțachi, Ion. Statistica în comunicare. Chișinău : CEP USM, 2013. 216 p. ISBN 978-9975-71-425-9. [Accesat la 7 mai 2018]. Disponibil: http://www.statistica.md/public/files/publicatii_electronice/Manual_comunicare/manual_statistica_in_comunicare.pdf.
2. Indicatori de performanță (relaționali pentru biblioteci. Ghid. Chișinău, 2017. 33 p. [Accesat 9 iul. 2018]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Indicatori-de-performanta-SM-ISO-11620-2016.pdf>.
3. ISAIC-Maniu, Alexandru., Mitruț, Constantin, Voineagu, Virgil. Statistica generală. [Accesat la 9 iunie 2018]. Disponibil: <http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp?id=55&idb>.
4. SM ISO 2789:2015 Informare și Documentare. Statistici internaționale de bibliotecă. Aprob. la 26 ian. 2015. Chișinău: Institutul Național de Standardizare, 2015. 59 p.
5. SM ISO 11620:2016 Informare și Documentare. Indicatorii de performanță pentru biblioteci. Adop. la 22 noiem. 2016. Chișinău: Institutul de Standardizare din Moldova, 2016. 79 p.