

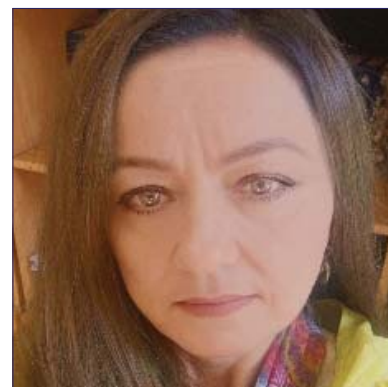
ASIGURAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ – OBIECTIV PRINCIPAL AL STANDARDIZĂRII

Tamara ZASMENCO

ORCID 0009-0007-4960-3055

Biblioteca Republicană

Tehnico-Științifică, INCE, ASEM



Rezumat: Articolul oferă o sinteză a standardelor în domeniul Biblioteconomie, informare și studii arhivistice, subliniind importanța și relevanța acestora. Este descris modul în care standardele contribuie la organizarea și gestionarea resurselor informaționale ale bibliotecilor; îmbunătățirea calității serviciilor oferite și dezvoltarea bibliotecilor în general. Sunt analizate standardele și stilurile de prezentare a referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare și standardele în baza cărora se evaluează bibliotecile și performanța bibliotecarilor.

Cuvinte-cheie: Biblioteconomie, informare și studii arhivistice, gestionarea colecțiilor; descrierea bibliografică, prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare, indicatori statistici, indicatori de performanță.

Abstract: This article provides an overview of standards in library, information and archival studies, emphasizing their importance and relevance. It describes how standards contribute to organization and management of library information resources, to quality improvement of services offered and to the development of libraries in general. It also examines standards and styles of presentation of bibliographic references and quoting of information sources, as well as the basic standards to evaluate libraries and librarians' performance. The author also speaks on such topics as access to information and the promotion of culture and education in the community.

Keywords: standards in library, information and archival studies; collection management; bibliographic description; presentation of bibliographic references and quoting of information sources; statistical indicators; performance indicators.

Introducere

Standardele de specialitate din domeniul biblioteconomie, informare și studii arhivistice reprezintă documente de bază pentru managementul bibliotecilor și gestionarea eficientă a resurselor bibliotecii, întrucât facilitează interoperabilitatea între diferite sisteme și resurse bibliotecare, uniformizează procesele tehnologice ale bibliotecilor și contribuie la performanța operațională a întregului sistem de bibliotecă. Prin aplicarea și respectarea standardelor de specialitate, instituțiile bibliotecare pot oferi servicii și produse de înaltă calitate, contribuind astfel la satisfacția utiliza-

torilor și la consolidarea rolului bibliotecii în comunitate. Standardele pot influența atât aspectele practice, cum ar fi organizarea și gestionarea colecțiilor, înregistrarea și descrierea bibliografică, managementul referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare, evaluarea bibliotecilor și a performanțelor bibliotecarilor, cât și aspecte mai largi precum accesul la informație și promovarea culturii informaționale și educației în comunitate. Standardele oferă ghiduri atât pentru selecția și achiziționarea materialelor cât și pentru eliminarea responsabilă a resurselor depășite fizic și după conținut. Totodată, standardele oferă cadru

pentru optimizarea proceselor, gestionarea resurselor și implementarea tehnologiilor noi și eficiente. De exemplu, bibliotecile care aplică aceleași standarde, contribuie la compatibilitatea între metadate și facilitează schimbul eficient de informații (descrieri) bibliografice, asigurând formarea unui ecosistem interoperabil (partajarea catalogelor electronice) în care bibliotecile pot colabora și partaja resursele lor.

Gradul de abordare a temei în literatura științifică

Asigurarea și îmbunătățirea calității produselor și serviciilor de bibliotecă este un obiectiv principal al standardizării. Acest subiect este abordat extensiv în literatura științifică. De exemplu, Comisia Europeană definește standardul ca o specificație tehnică aprobată de un organism de standardizare recunoscut pentru utilizări comune și repetate. Potrivit lui Andrei Chiciuc, standardizarea este uniformizarea planificată a unor obiecte materiale sau imateriale, efectuată în comun de factorii interesați în folosul general [3]. Iar autorii literaturii de specialitate din domeniul biblioteconomie, informare și studii arhivistice, în lucrările sale, specifică că „Evaluarea calității în biblioteci se bazează pe un set de standarde și bune practici care ajută la menținerea și îmbunătățirea serviciilor oferite. Standardele biblioteconomice contribuie la asigurarea unor servicii de calitate superioară, orientate spre nevoile utilizatorilor.” Autorul M. Georgescu în lucrarea sa „Tehnologia în biblioteci: provocări și oportunități”, scrie că „Inovația tehnologică joacă un rol principal în stabilirea și respectarea standardelor în biblioteci. Implementarea de noi tehnologii, cum ar fi sistemele de catalogare automatizate și serviciile de referință virtuală, contribuie semnificativ la îmbunătățirea calității serviciilor.” [5].

Prin urmare, putem spune că standardele sunt create pentru a asigura calitatea, interoperabilitatea, eficiența și siguranța în diferite domenii de activitate, inclusiv în domeniul Biblioteconomie, informare și studii arhivistice. Ele pot aborda diverse aspecte, cum ar fi caracteristici tehnice, metode de testare, proceduri de implementare etc. Unele standarde pot fi voluntare, iar organizațiile sau persoanele pot alege să

le adopte sau nu. Altele pot fi obligatorii și impuse prin reglementări guvernamentale sau industriale. Standardele sunt adesea revizuite și actualizate în funcție de evoluția tehnologiei, a cunoștințelor sau a cerințelor pieței. Acest lucru asigură relevanța și adaptabilitatea acestora. Există standarde care sunt recunoscute și adoptate pe scară globală, cum ar fi cele emise de Organizația Internațională pentru Standardizare (ISO), Federația Internațională a Asociațiilor și Instituțiilor Bibliotecilor (IFLA) sau Asociația Americană de Biblioteci (ALA). În Republica Moldova, de standardele în domeniul Biblioteconomie, informare și studii arhivistice, se ocupă Comitetul Tehnic nr.1 “Biblioteconomie. Informare. Documentare”, din cadrul Departamentului de Standardizare, Metrologie și Supraveghere Tehnică „Moldova-Standard”, care determină strategia de dezvoltare a standardizării în domeniul Biblioteconomie, informare și studii arhivistice, și care asigură examinarea, armonizarea standardelor europene cu cele naționale, elaborarea și punerea în aplicare a standardelor în domeniul biblioteconomic [7, 10, 12] .

Rolul standardelor în asigurarea calității gestionării resurselor informaționale în biblioteci

Standardele biblioteconomice, cum ar fi cele pentru catalogare și clasificare, joacă un rol important în organizarea și accesibilitatea resurselor informaționale, pentru că asigură uniformitate în înregistrările și descrierea bibliografică, facilitând astfel accesul rapid și eficient la informații. În Republica Moldova, standardul care definește reguli cu privire la elaborarea înregistrării bibliografice și descrierii bibliografice pentru toate tipurile de resurse informaționale editate în RM este SM 356:2023 *Informare și Documentare. Înregistrarea bibliografică. Cerințe și reguli de aplicare*. Acesta este aliniat la normele internaționale de descriere bibliografică standard ISBD (International Bibliographic Description), versiune a ediției 2011 cu actualizare în 2023, ce determină elemente de date care se implementează în practica bibliografică națională. Conform acestui standard, criteriile de catalogare sunt concepute astfel încât utilizatorii să poată găsi rapid și ușor

informațiile dorite și implică utilizarea unor descriptori relevanți, a unor cuvinte cheie și a unor metadate precise. De asemenea, bibliotecile din Moldova se ghidează și de *Regulamentul privind gestionarea colecțiilor de bibliotecă, aprobat prin Ordinul MC al RM 196/2022* și normativele elaborate de Biblioteca Națională a Republicii Moldova (BNRM). Acest regulament include proceduri specifice pentru catalogare, clasificare și gestionarea colecțiilor, bazate pe standardele internaționale precum RDA (Resource Description and Access) și formatul MARC (Machine-Readable Cataloging).

Pentru a facilita accesul la resursele informaționale, bibliotecile au implementat standardul *SM SR 13420:2005 pentru Clasificarea Zecimală Universală. Indici de bază*, care oferă un cadru solid pentru această gestionare. SM SR 13420:2005 oferă o structură sistematică, bazată pe principiul clasificării zecimale, care permite organizarea resurselor în domenii largi și subdomenii specifice. CZU este apreciat pentru flexibilitatea sa, care permite adaptarea la diverse tipuri de materiale și nevoi de clasificare, precum și pentru capacitatea sa de a fi actualizat în mod continuu pentru a reflecta evoluțiile din diverse domenii ale cunoașterii. Implementarea eficienței a acestui standard nu numai că asigură organizarea corespunzătoare a colecțiilor, dar și facilitează accesul la informații și îmbunătățește calitatea.

Standardul *SM ISO 2789: 2024 Informare și Documentare. Statistici internaționale de bibliotecă*, este un cadru robust și standardizat de reguli pentru colectarea și analiza datelor statistice ale bibliotecilor, ceea ce contribuie la îmbunătățirea calității gestionării colecțiilor, asigurând consistență, transparență și eficiență în procesul de colectare și analiză a datelor, promovând astfel, dezvoltarea continuă și adaptarea bibliotecilor la nevoile utilizatorilor. Noul *SM ISO 11620:2024 Informare și Documentare. Statistici internaționale de bibliotecă*, aduce actualizări semnificative în comparație cu edițiile anterioare. Diferențele dintre SM ISO 2789:2015 și SM ISO 2789:2024 ISO 2789:2022, care a stat la baza versiunii din 2024, corectează dificultățile din aplicarea practică a stan-

dardului anterior, îmbunătățind calitatea și relevanța definițiilor și metodelor pentru colectarea statisticilor bibliotecare. De asemenea, au fost integrate noile tendințe, inclusiv măsurarea utilizării serviciilor digitale, iar Anexele noi, de exemplu, Anexa C, oferă metode detaliate pentru măsurarea utilizării resurselor digitale. Documentul din 2024 este mai detaliat (92 pagini față de 57 în 2015) și include mai multe definiții și recomandări pentru compararea statisticilor între țări, precum și îndrumări suplimentare pentru gestionarea eficientă a serviciilor bibliotecare.

Prin furnizarea de definiții clare și uniforme pentru diferitele elemente ale unui serviciu de bibliotecă, standardul asigură colectarea și raportarea datelor într-un mod consistent de către biblioteci. Acest lucru permite compararea colecțiilor între biblioteci de dimensiuni și tipuri diferite, facilitând identificarea celor mai bune practici și standardizarea procedurilor. Colectarea sistematică și standardizată a datelor statistice permite bibliotecilor să demonstreze clar utilizarea și valoarea colecțiilor lor. În același timp, acest nivel de transparență contribuie la responsabilitatea față de utilizatori, finanțatori și alte părți interesate, evidențiind eficiența gestionării resurselor și planificarea strategică a bibliotecilor. Totodată, bibliotecile pot identifica lacune în colecții, tendințe de utilizare și nevoi emergente ale utilizatorilor, permițând alocarea resurselor într-un mod care să răspundă cel mai bine cerințelor comunității. De asemenea, standardul permite evaluarea performanței colecțiilor și a serviciilor oferite de biblioteci. Prin monitorizarea continuă a datelor statistice, bibliotecile pot evalua impactul inițiativelor lor, pot îmbunătăți gestionarea colecțiilor și pot lua decizii bazate pe dovezi concrete, iar integrarea resurselor și serviciilor electronice în cadrul standardului reflectă adaptabilitatea la noile tehnologii și practici. Acest lucru ajută bibliotecile să rămână relevante și să își extindă colecțiile și serviciile în moduri care să includă și să valorifice resursele digitale. Utilizarea acestui standard facilitează cooperarea și colaborarea între biblioteci la nivel național și internațional. Partajarea datelor și a celor mai bune practici între instituții devine mai simplă și mai eficien-

tă, contribuind la îmbunătățirea generală a gestionării resurselor informaționale la nivel internațional. Mai mult, standardul oferă un cadru clar pentru instruirea personalului bibliotecii în ceea ce privește colectarea și gestionarea datelor statistice. Acest lucru asigură că toți angajații sunt bine pregătiți pentru a colecta și utiliza datele în mod corespunzător, contribuind la îmbunătățirea generală a managementului colecțiilor.

Relevanța standardelor care contribuie la crearea unui sistem integrat și coerent pentru gestionarea și prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare

Gestionarea referințelor bibliografice este reglementată de mai multe standarde internaționale și naționale, care asigură consistența, claritatea și accesibilitatea informațiilor. Scopul principal al acestor standarde este de a asigura uniformitatea și coerența în prezentarea referințelor bibliografice, facilitând astfel citarea corectă și identificarea precisă a surselor folosite în cercetare și în alte domenii. Cel mai relevant standard în acest domeniu este *Standardul SM ISO 690:2022. Informare și Documentare. Reguli pentru prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare*, care este o normă internațională ce stabilește reguli și ghiduri pentru prezentarea referințelor bibliografice și citarea diverselor tipuri de resurse utilizate în informare și documentare. Acesta oferă o structură detaliată despre formatarea și prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare, indiferent dacă este vorba despre cărți tipărite, articole din reviste, documente electronice și alte surse. În același timp, standardul oferă linii directoare clare despre includerea citatelor în textul unui document sau al unei lucrări științifice, inclusiv reguli pentru indicarea autorilor și a anului publicației. Nu doar cărțile și articolele din reviste sunt acoperite, ci și alte tipuri de surse, cum ar fi documentele electronice, pagini web, rapoarte tehnice etc. Fiecare tip de resursă are reguli specifice citarea corespunzătoare. Fiind o normă internațională, SM ISO 690:2022 este utilizat pe scară largă în diverse țări și instituții pentru a standardiza practicile de citare și a asigura accesibilitatea și claritatea în documentarea academică și științifică.

Standardul este important pentru cei care lucrează în domeniul cercetării, documentării și publicării, oferindu-le instrumentele necesare pentru a cita corect și consistent o gamă variată de surse de informare, dar și pentru specialiștii din biblioteci, care redactează referințele lucrărilor științifice.

Un alt standard, care contribuie la gestionarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare este *Stilul APA (American Psychological Association)* care oferă un ghid detaliat pentru citarea resurselor, structura referințelor și formatarea documentelor [17]. Stilul APA este unul dintre cele mai utilizate stiluri de citare în domeniile științelor sociale și comportamentale. Acesta oferă un set comprehensiv de reguli pentru citarea resurselor, structurarea referințelor și formatarea documentelor. Structura generală a informației care trebuie inclusă în prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare este: titlul lucrării, numele autorului (autorilor), afilierea instituțională, notă de curs (pentru lucrările academice), număr de pagini și antet cu titlul scurt (de obicei pe fiecare pagină). Stilul APA dictează un anumit stil de scriere academică. Conform APA, lucrarea trebuie să conțină următoarele elemente: abstract (rezumat scurt (aproximativ 150-250 de cuvinte) care descrie scopul, metoda, rezultatele și concluziile studiului; text principal (introducerea, prezentarea problemei și scopul cercetării); metodologie (detalierea metodelor și procedurilor utilizate în cercetare); rezultate (prezentarea datelor și constatările principale); discuții (interpretarea rezultatelor și sugerarea implicațiilor acestora); concluzie (sinteza principalelor puncte, sugestii pentru cercetările viitoare).

Stilul APA folosește sistemul autor-dat pentru citarea în text, ceea ce înseamnă că citările includ numele de familie al autorului și anul publicării. De exemplu, Citare directă - „Cercetările au arătat o creștere semnificativă în comportamentele prosoziale” (Smith, 2020, p. 15). Parafrizare - Conform lui Smith (2020), comportamentele prosoziale au înregistrat o creștere semnificativă. Lista referințelor de la sfârșitul documentului, toate sursele citate în text trebuie listate într-o secțiune intitulată „Referințe”. Fieca-

re referință trebuie să conțină informațiile necesare pentru a permite cititorilor să localizeze sursa. Formatele variază în funcție de tipul de sursă. Carte - Autor, A. A. (Anul). *Titlul cărții*. Editura. Exemplu: Smith, J. (2020). *Introduction to Psychology*. Academic Press. Articol de revistă - Autor, A. A. (Anul). Titlul articolului. *Titlul revistei*, volum(număr), pagini. DOI. Exemplu: Brown, L. (2019). The effects of social media on adolescents. *Journal of Social Psychology*, 45(3), 123-145. <https://doi.org/10.1234/jsocpsy.2019.456>. Pentru sursele electronice - autor, A. A. (Anul). Titlul documentului. *Titlul site-ului*. URL. Exemplu: National Institute of Mental Health. (2021). Depression. *NIMH*. <https://www.nimh.nih.gov/health/topics/depression>. Iar pentru formatarea documentelor, stilul APA impune anumite reguli de formatare a documentelor: font și dimensiune (de regulă, Times New Roman, 12 puncte); spații - dublu spațiu între rânduri pe întreg documentul; margini - 1 inch (2.54 cm) pe toate laturile; paragrafe - fiecare paragraf nou trebuie să fie inserat cu 0.5 inch (1.27 cm).

Utilizarea stilului APA asigură claritatea și coerența în scrierea academică, facilitând înțelegerea și evaluarea lucrărilor de cercetare. Datorită abordării sale clare și precise în citarea surselor și structura documentului, acesta este adoptat pe scară largă în disciplinele științelor sociale și comportamentale.

În domeniile umaniste, precum literatura și lingvistica, se utilizează frecvent un alt stil - *MLA Modern Language Association Style*, care oferă un set de reguli și ghiduri utilizate pentru citarea surselor în lucrările academice în format textual și media. Acesta oferă instrucțiuni clare pentru formatarea citărilor în text și a bibliografiilor, asigurând consistența și claritatea în prezentarea referințelor. MLA pune accent pe autor și numărul paginii, permițând cititorilor să localizeze rapid sursele utilizate. De asemenea, include ghiduri pentru citarea diverselor tipuri de surse, inclusiv cărți, articole, și materiale media digitale [14].

Manualul de stil *Chicago Manual of Style*, este utilizat pe scară largă în lumea academică și editorială pentru că oferă o structură detaliată și flexibilă pentru redactarea și formatarea documentelor din

domeniile umaniste și de științe sociale. Este împărțit în două stiluri principale: stilul notelor de subsol (sau stilul bibliografic) și stilul autor-dată. Stilul notelor de subsol este utilizat în domeniile umaniste și de științe sociale, unde notele de subsol sunt folosite pentru citări, iar o bibliografie completă este inclusă la sfârșitul lucrării. Acest stil oferă detalii complete despre sursele utilizate. Stilul autor-dată este utilizat mai des în domeniile științelor naturale și sociale, unde referințele sunt integrate în text, între paranteze, care includ numele autorului și anul publicației, legate de o listă de referințe complete la sfârșitul lucrării. Manualul Chicago oferă îndrumări detaliate privind organizarea paginilor și structura documentului, formatarea tabelor, figurilor și altor elemente grafice, citarea diferitor tipuri de surse, formatarea notelor de subsol și bibliografiei în conformitate cu standardele academice. Acest manual este o resursă esențială pentru oricine care redactează lucrări academice, articole sau cărți, fiind recunoscut pentru precizia și rigurozitatea sa în gestionarea referințelor și a citărilor [18].

Harvard Referencing Style, cunoscut și sub denumirea de sistemul de citare autor-dată, este o metodă populară folosită în lucrările academice și științifice pentru a cita sursele utilizate în text folosind numele autorului sau autorilor și anul publicației, plasate în paranteze sau în text, de obicei înainte sau după o citare directă sau o idee preluată. La sfârșitul documentului este inclusă o listă completă de referințe (bibliografie) ordonată alfabetic după numele autorilor. Aceasta conține toate sursele menționate în text, fie că sunt cărți, articole de revistă, site-uri web sau alte tipuri de publicații. Detaliile specifice pentru fiecare tip de sursă sunt reglementate pentru a asigura consistența și claritatea. Acestea pot include numele autorului, titlul lucrării, anul publicării, titlul publicației, locul publicării și editura sau URL-ul, în cazul resurselor online. Harvard Referencing Style permite o anumită flexibilitate în modul în care sursele sunt integrate în text și formate în lista de referințe, permițând autorilor să aleagă stilul potrivit pentru nevoile lor specifice. Este folosit predominant în științele

sociale și unele discipline umaniste, fiind preferat pentru simplitatea sa și pentru faptul că permite citarea clară și precisă a surselor. Stilul Harvard este recunoscut pentru ușurința sa în a fi înțeles și aplicat, fiind preferat în multe universități și publicații din întreaga lume, datorită standardelor sale clare și aplicabilității largi [7].

În domeniile tehnice și ingineresti este utilizat *IEEE Institute of Electrical and Electronics Engineers*) Style și BibTeX. Ambele sunt utilizate în principal în comunitatea academică de știință și inginerie. BibTeX este un instrument de gestionare a referințelor pentru documentele LaTeX, iar IEEE oferă reguli specifice pentru citarea lucrărilor și documentelor tehnice.

În domeniul medical și al științelor naturii este utilizat stilul *Vancouver Style* [20]. Stilul Vancouver de preferențiere este un sistem utilizat în special în domeniul medical și științele naturii, dar și în alte domenii științifice. Acesta se caracterizează prin următoarele aspecte principale: citatul în text - sursele sunt numerotate consecutiv în ordinea în care sunt menționate în text, utilizând numere în paranteze drepte sau sus-scriptate. Aceste numere de referință sunt plasate în text, fie înainte, fie după ideile preluate sau citatele directe. La finalul documentului, este inclusă o listă numerică ordonată de referințe (bibliografie) care corespunde numerelor de referință din text. Aceasta conține detalii complete despre fiecare sursă citată, inclusiv autorii, titlul lucrării, titlul publicației, anul publicării, volumul și paginile. Acest stil este considerat mai puțin flexibil decât alte sisteme, deoarece se concentrează pe ordinea numerică și detaliile standardizate ale referințelor, în loc de a permite o varietate mai mare de formate pentru citări. Fiind preferat în special în cercetarea medicală și științifică, Stilul Vancouver este recunoscut pentru eficiența sa în organizarea și gestionarea referințelor în lucrări academice și articole științifice. Stilul Vancouver oferă o metodă clară și consecventă de preferențiere, facilitând navigarea și verificarea surselor citate în lucrările științifice, esențial pentru asigurarea acurateței și credibilității cercetării publicate.

Evaluarea activității bibliotecilor și a performanței bibliotecarilor în baza standardelor

Evaluarea performanței bibliotecarilor și a activității desfășurate de biblioteci se realizează în funcție de diverse standarde și criterii specifice. În timp ce SM ISO 2789:2024 Informare și Documentare: Statistici internaționale de bibliotecă măsoară volumul și numărul colecțiilor, precum și serviciile și activitățile bibliotecilor, SM ISO 11620:2024 Informare și Documentare. Indicatorii de performanță pentru biblioteci contribuie la calcularea și identificarea indicatorilor de performanță. Indicatorii statistici măsoară performanța bibliotecilor prin date despre activități și resurse, precum numărul de vizitatori, împrumuturi, achiziții de carte și utilizarea resurselor electronice și alte date brute despre operațiunile zilnice și utilizarea serviciilor bibliotecii. De exemplu, pentru a evalua satisfacția utilizatorilor (indicator de performanță), este necesar să se colecteze date statistice despre utilizarea serviciilor și feedback-ul utilizatorilor. Așadar, indicatorii statistici oferă o imagine de ansamblu asupra activităților bibliotecii, în timp ce, indicatorii de performanță interpretează aceste date pentru a evalua cum și cât de bine sunt atinse obiectivele strategice. Datele statistice permit bibliotecilor să monitorizeze tendințele și să identifice problemele potențiale, iar indicatorii de performanță ajută la determinarea succesului măsurilor de îmbunătățire. Totodată, indicatorii statistici oferă informațiile necesare pentru luarea deciziilor informate și indicatorii de performanță măsoară impactul acestor decizii.

SM ISO 11620:2024 aduce actualizări semnificative față de ediția din 2016, în ceea ce privește indicatorii de performanță pentru biblioteci. Aceste modificări reflectă noile cerințe și tendințe în evaluarea bibliotecilor și includ următoarele aspecte:

- Introducerea de noi indicatori concepuți pentru a susține Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) ale ONU, evidențiind contribuțiile bibliotecilor în domenii precum educația, promovarea conștientizării și creșterea incluziunii sociale.
- Au fost incluși indicatori pentru evalua-

rea gradului de conștientizare a bibliotecii și pentru cercetarea științifică realizată de bibliotecari, subliniind importanța implicării profesionale în dezvoltarea cunoașterii.

- Standardul revizuit acordă o atenție sporită serviciilor digitale și accesibilității acestora, incluzând accesul la resurse electronice și implicarea utilizatorilor în mediul virtual.
- Anumiți indicatori considerați nefezabili sau irelevanți au fost eliminați, simplificând astfel aplicarea standardului și concentrându-se pe măsurători esențiale.

Un alt standard care contribuie la evaluarea activității bibliotecilor este Standardul ISO 16439:2018 Informare și documentare – Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor. Standardul ISO 16439:2018 reprezintă un instrument important pentru evaluarea impactului bibliotecilor, oferind metode și proceduri clare și riguroase. Implementarea acestui standard nu numai că îmbunătățește calitatea și relevanța serviciilor oferite de biblioteci, dar contribuie și la dezvoltarea profesională a bibliotecarilor. Prin aplicarea acestui standard, bibliotecile pot demonstra în mod concret valoarea lor în societate, pot atrage sprijin și finanțare și pot planifica strategic diferite activități pentru a dezvolta biblioteci sustenabile și cu un cadru inovator. ISO 16439:2018 propune o varietate de metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor, asigurând o abordare comprehensivă și detaliată. De exemplu, sondajele realizate prin chestionarea utilizatorilor oferă feedback direct de la utilizatori privind calitatea și relevanța serviciilor oferite, iar prin interviuri și focus grupuri, putem obține o înțelegere mai profundă a nevoilor și așteptărilor acestora și deduce experiențele și perspectivele utilizatorilor.

O metodă recentă, pentru evaluarea impactului propusă de standard este *documentarea istoriilor de succes* ale utilizatorilor. Această abordare inovatoare oferă o perspectivă personalizată și tangibilă asupra modului în care serviciile și resursele bibliotecii au influențat pozitiv viața și activitățile utilizatorilor. Această abordare nu doar că demonstrează concret valoarea bibliotecii, dar și creează o conexiune emoțională cu comunitatea, inspirând și

alte persoane să beneficieze de serviciile și resursele oferite. Pentru a colecta aceste istorii, bibliotecarii pot folosi diverse metode, cum ar fi:

- Interviuri individuale, discuții detaliate cu utilizatorii pentru a înțelege cum au folosit resursele bibliotecii și ce impact au avut acestea asupra vieții lor.
- Focus grupuri - reuniuni cu mai mulți utilizatori pentru a discuta despre experiențele lor comune și pentru a evidenția teme și beneficii similare.
- Chestionare scrise, formulare care permit utilizatorilor să împărtășească experiențele lor în mod detaliat și structurat.

Analiza economică este o altă procedură inclusă în acest standard, componentă importantă în evaluarea activității bibliotecilor, oferind o măsură concretă a beneficiilor economice generate de aceste instituții. Metodele de analiză economică, precum Return on Investment (ROI) și Cost-Benefit Analysis (CBA), permit bibliotecilor să demonstreze valoarea lor economică în raport cu costurile de operare. Această procedură, poate justifica finanțarea bibliotecilor și contribuie la planificarea strategică pe termen lung. Return on Investment (ROI) este o metodă de evaluare economică care calculează beneficiile economice obținute în raport cu costurile de operare ale bibliotecii. Formula de bază pentru calcularea ROI este:

$$ROI = \frac{\text{Beneficii nete}}{\text{Costuri totale}} \times 100$$

Cost-Benefit Analysis (CBA) este o altă metodă de evaluare economică care compară valoarea totală a beneficiilor generate de bibliotecă cu costurile implicate în furnizarea acestor servicii. CBA ajută la determinarea eficienței economice și la justificarea investițiilor în bibliotecă. Identificarea și valorizarea beneficiilor se realizează prin mai multe proceduri: beneficii directe și beneficii indirecte; costuri directe și costuri indirecte și calcularea valorii totale a beneficiilor și a costurilor, care determină raportul cost beneficiu prin împărțirea valorii totale a beneficiilor la valoarea totală a costurilor. De exemplu: dacă o bibliotecă generează beneficii totale evaluate la 500.000 de lei și costurile totale sunt de 250.000 de lei:

$$BCR = \frac{500.000}{250.000} = 2$$

Aceasta înseamnă că pentru fiecare leu cheltuit, biblioteca generează beneficii de 2 lei. Analiza economică, prin metodele ROI și CBA, oferă bibliotecilor instrumente puternice pentru a evalua corect activitatea bibliotecilor în general, cât și a unor resurse sau produse, servicii sau activități, pentru a demonstra valoarea lor economică. Aceste evaluări ajută la justificarea investițiilor și finanțării, asigurând transparență și responsabilitate. Implementarea acestor metode conform standardului ISO 16439:2018 asigură o abordare riguroasă și coerentă, contribuind la planificarea strategică și la îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite de biblioteci.

Concluzii

Standardele de specialitate din domeniul Biblioteconomie, informare și studii arhivistice, sunt esențiale pentru managementul eficient al bibliotecilor, precum și pentru asigurarea sincronizării între diferite sisteme și resurse bibliotecare. Ele contribuie semnificativ la uniformizarea proceselor tehnologice și la performanța operațională a bibliotecilor, permițând oferirea de servicii și produse de înaltă calitate, care răspund nevoilor utilizatorilor și susțin rolul bibliotecilor în comunitate.

Aplicarea acestor standarde acoperă o gamă largă de aspecte, de la organizarea și gestionarea colecțiilor, la înregistrarea și descrierea bibliografică, managementul referințelor și citarea resurselor, până la evaluarea performanțelor bibliotecilor și bibliotecarilor. Standardele sprijină, de asemenea, accesul la informație și promovarea culturii informaționale și educației în comunitate.

Implementarea standardelor internaționale, cum ar fi ISBD, RDA, MARC și UDC, asigură uniformitatea și compatibilitatea metadatelor, facilitând schimbul eficient de informații și crearea unui ecosistem de integrare funcțională între biblioteci. De asemenea, standardele statistice, cum ar fi ISO 2789:2024, sunt indispensabile, pentru colectarea și analiza datelor statistice, contribuind la transparență și eficiență în gestionarea colecțiilor. Standardele biblioteconomice sunt importante pentru ghidarea bibliotecarilor, asigurând calitatea, eficiența în gestionarea resurselor bibliotecilor. Acestea permit bibliotecilor să colaboreze eficient, să își optimizeze procesele și să adopte noi tehnologii, îmbunătățind astfel accesul la informații și satisfacția utilizatorilor.

Referințe bibliografice:

1. *Bibtex bibliography styles*. Disponibil: https://it.overleaf.com/learn/latex/Bibtex_bibliography_styles [accesat 2024-05-11].
2. CATANA, Angelina și Nionila DALINIȚCHI. *Stilul APA (American Psychology Asociation) de redactare a referințelor bibliografice și citare în text*. Ghid. Institutul Național de Cercetări Economice, Biblioteca Republicană Tehnico-Științifică. Chișinău, 2021.
3. CHICIUC, Andrei. Standardizarea. Cap. 4. In: Andrei CHICIUC și Angela CORJAN, *Metrologie, Standardizare și Măsurări*. Curs de lecții. Chișinău: UTM, 2002, pp. 37-47. Disponibil: <https://utm.md/metrolog/manuale/metrologie/Capitol%204.pdf> [accesat 2024-04-17].
4. COMISIA EUROPEANĂ. *O nouă abordare pentru a permite ca standardele UE să ocupe o poziție de lider la nivel mondial, promovând valorile democratice și o piață unică rezilientă, verde și digitală*. Bruxelles, 2022, 02 februarie. Disponibil: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/ro/ip_22_661 [accesat 2024-04-13].
5. GEORGESCU, M. *Tehnologia în biblioteci: provocări și oportunități*. Cluj-Napoca: Editura Academica, 2016.
6. *Ghid APA 7*. Ediția a 7-a. Disponibil: <https://ru.scribd.com/document/690582367/Ghid-APA-7> [accesat 2024-04-25].
7. *Harvard Referencing Generator*. Disponibil: <https://www.mybib.com/tools/harvard-referencing-generator> [accesat 2024-05-11].
8. INSTITUTE OF ELECTRICAL AND ELECTRONICS ENGINEERS (IEEE). Style. Cap. II. In: *Reference Guide*. New Jersey: Hoes Lane, 2023. Disponibil: http://journals.ieeeauthorcenter.ieee.org/wp-content/uploads/sites/7/IEEE_Reference_Guide.pdf [accesat 2024-05-17].
9. INSTITUTUL DE STANDARDIZARE DIN MOLDOVA (ISM). **SM 356:2023, Informare și documentare. Înregistrarea bibliografică. Descrierea bibliografică. Cerințe și reguli de aplicare = Информация и документация. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Требования и правила применения = Information and Documentation. Bibliography registration. Bibliographic description. Requirements and rules of application**.

- graphical Record. Bibliographical Description. Application Requirements and Rules. Aprobat: 12.12.2023. Chișinău: ISM, 2023.
10. INSTITUTUL DE STANDARDIZARE DIN MOLDOVA (ISM). SM ISO 690:2022, *Informare și documentare. Reguli pentru prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare* = *Информация и документация. Руководящие указания по библиографическим ссылкам и цитированию информационных источников* = *Information and documentation. Guidelines for bibliographic references and citations to information resources*. Adoptat: 06.04.2022. Chișinău: ISM, 2022.
 11. INSTITUTUL DE STANDARDIZARE DIN MOLDOVA (ISM). SM ISO 2789:2024, *Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă* = *Информация и документация. Международная библиотечная статистика* = *Information and documentation international library statistics*. Adoptat: 14.03.2024. Chișinău: ISM, 2024.
 12. INSTITUTUL DE STANDARDIZARE DIN MOLDOVA (ISM). SM ISO 11620:2016, **Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci** = *Информация и документация. Показатели эффективности библиотек* = *Information and documentation. Library performance indicators*. Adoptat: 22.11.2016. Chișinău: ISM, 2016.
 13. INSTITUTUL DE STANDARDIZARE DIN MOLDOVA (ISM). SM ISO 11620:2024, **Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci** = *Информация и документация. Показатели эффективности библиотек* = *Information and documentation. Library performance indicators*. Adoptat: 01.03.2024. Chișinău: ISM, 2024.
 14. INSTITUTUL DE STANDARDIZARE DIN MOLDOVA (ISM). SM ISO 16439:2018, *Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor* = *Информация и документация. Методы и методики оценивания воздействия библиотек* = *Information and documentation. Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Adoptat: 31.07.2018. Chișinău: ISM, 2018.
 15. INSTITUTUL NAȚIONAL DE STANDARDIZARE (INS). SM ISO 2789:2015, *Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă* = *Информация и документация. Международная библиотечная статистика* = *Information and documentation international library statistics*. Aprobat: 26.01.2015. Chișinău: INS, 2015.
 16. Modern Language Association (MLA) Style Guide. Rowan University. 2024. Disponibil: <https://libguides.rowan.edu/mla> [accesat 2024-07-05].
 17. MOLDOVA-STANDARD. SM SR 13420:2005, *Biblioteconomie și documentare. Clasificare Zecimală Universală. Indici de bază* = *Librarianship and documentation. Universal Decimal Classification. Fundamental indices*. Ediție oficială. Aprobat: 19.07.2005, cu aplicare din 01.02.2006. Chișinău: MOLDOVA-STANDARD, 2005.
 18. PETRESCU, M. *Managementul calității în biblioteci*. București: Editura Universitară, 2015.
 19. POLL, Roswitha. What is a “good” library? The measures are changing. *Performance Measurement and Metrics*. 2024, vol. 25, no. 2, pp. 91-100. ISSN 1467-8047. Disponibil: <https://doi.org/10.1108/PMM-01-2024-0003>, <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/pmm-01-2024-0003/full/html?skipTracking=true> [accesat 2024-12-17].
 20. RENARD, Pierre-Yves. *ISO 2789 and ISO 11620: Short Presentation of Standards as Reference Documents in an Assessment Process*. Disponibil: https://liberquarterly.eu/article/view/10490/11128?utm_source=chatgpt.com [accesat 2024-12-17].
 21. *Stilul APA* (American Psychological Association) *de redactare și citare*. Disponibil: <https://ru.scribd.com/document/394730050/Stilul-APA-de-Redactare-Si-Citare> [accesat 2024-04-25].
 22. *The Chicago Manual of Style*. 17th ed. University of Chicago Press. Chicago: University of Chicago Press, 2017. Disponibil: <https://doi.org/10.7208/cmos17>, <https://www.chicagomanualofstyle.org/home.html> [accesat 2024-04-13].
 23. *The Chicago Manual of Style (CMS)*. 18th ed. 2024. Disponibil: <https://www.righttouchediting.com/2024/04/06/the-chicago-manual-of-style-18th-edition-updates/> [accesat 2024-07-05].
 24. *Vancouver Style*. Disponibil: <https://library-guides.ucl.ac.uk/referencing-plagiarism/vancouver> [accesat 2024-06-14].