|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRIMĂRIA  COMPARTIMENT  BIBLIOTECA  COMUNALĂ | PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND RELAŢIILE CU  PUBLICUL  Cod: PO-11.03 | Ediţia I  Nr. de ex. 2 |
| Revizia 1  Nr. de ex. 2 |
| Pagina 11 din 31 |
| Exemplar nr. 1 |

**ANEXA 3**

**RAPORT STATISTIC DE ANUAL**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PRIMĂRIA**  **COMPARTIMENT**  **BIBLIOTECA**  **COMUNALĂ** | **PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND RELAŢIILE CU**  **PUBLICUL**  **Cod: PO-11.03** | Ediţia **I**  Nr. de ex. 2 |
| Revizia 1  Nr. de ex. 2 |
| Pagina 12 din 31 |
| Exemplar nr. 1 |

**RAPORT STATISTIC DE ANUAL-NOTE EXPLICATIVE**

**1. Unitate administrativă:** orice bibliotecă sau grup independent de biblioteci care se află în subordinea unui director sau a unei administraţii. Termenul „independent“ nu implică independenţa juridică sau financiară ci doar faptul că biblioteca este o entitate separată recunoscută, de obicei, în cadrul unei organizaţii mai mari. Organizarea tip a unei unităţi administrative conţine o bibliotecă centrală/principală, filiale şi un sector administrativ.

**2.a) Bibliotecă centrală/principală:** de obicei acea parte sau acele părţi ale unei unităţi administrative unde sunt localizate principalele funcţii administrative şi principalele componente ale colecţiilor şi serviciilor de bibliotecă. O unitate administrativă având mai multe filiale nu include în mod necesar o bibliotecă centrală.

**2.b) Filială:** parte a unei unităţi administrative care funcţionează într-un local separat şi furnizează servicii pentru un anume grup de utilizatori (ex.: copii, studenţi, personal didactic etc.) sau populaţiei locale.

**2.c) Punct extern de servicii:** funcţionează în afara bibliotecii publice şi oferă un anumit tip de servicii pentru un grup restrâns de utilizatori, în general persoane aflate în dificultate (ex.: în cămine de bătrâni, centre ale comunităţii, spitale, penitenciare etc.).

**2.d) Bibliotecă mobilă/itinerantă:** bibliotecăsau diviziune a bibliotecii publice care utilizează mijloace de transport special amenajate pentru a pune documentele şi serviciile bibliotecii la dispoziţia utilizatorilor care nu ajung uşor la localurile bibliotecii.

**3. Carte** (document tipărit; non-periodic în forma codex) **şi periodic legat:** trebuie numărate ca şi volum. Periodicele nelegate trebuie numărate ca şi cum ar fi legate. Ziarele sunt incluse în această categorie.

**4. Manuscris:** document original, scris de mână sau dactilografiat, legat sau în mapă, cu excepţia copiilor microformate.

**5. Microformat:** document fotografic care necesită un grad de mărire atunci când este utilizat. Include microfişe şi microfilme. Diapozitivele, fotografiile şi documentele similare sunt considerate documente vizuale.

**6.Document audiovizual:** document în care predomină sunetul şi / sau imaginile şi care necesită utilizarea unui echipament special pentru a fi vizualizat şi / sau audiat. Include **documente audio:** discuri, benzi magnetice, casete audio, CD-uri audio, fişiere de înregistrări audio digitale; **documente vizuale:** fotografii sau diapozitive, diafilme, folii transparente; **documente audiovizuale combinate:** filme, înregistrări video etc. Microformatele sunt excluse.

**7. Colecţie electronică/Colecţia de documente în format electronic -** toate resursele în format electronic din colecţia bibliotecii. Include bazele de date, periodice electronice, documentele digitale. Resursele gratuite de pe Internet, catalogate de bibliotecă într-o baza de date sau în propriul catalog online trebuie numărate separat.

**7.a) Document digital:** unitate de informaţie cu un conţinut definit care a fost digitizată de bibliotecă sau achiziţionată în formă digitală ca parte a colecţiei bibliotecii. Include: cărţile electronice, patentele electronice, documentele AV în reţea şi alte documente digitale (rapoarte, doc. cartografice şi muzicale, doc. neimprimate încă etc.) Bazele de date şi periodicele electronice sunt excluse.

Un document digital conţine una sau mai multe unităţi de conţinut.

**Carte electronică:** document digital, sub licenţă sau nu, în care predomină textul şi care poate fi văzut în analogie cu cartea tipărită

(monografie). Include şi documentele digitizate de bibliotecă. Utilizarea cărţilor electronice este în multe cazuri dependentă de un dispozitiv

anume şi/sau un limbaj de citire şi vizionare.

**7.b) Bază de date:** Colecţie de date şi înregistrări înmagazinate electronic, cu o interfaţă şi limbaj de utilizate comune pentru recuperarea şi manevrarea datelor. Poate fi pe DVD-ROM,CD-ROM, pe dischetă sau altă metodă de acces direct [fişier accesat prin metode dial-up (formează un nr.) sau prin Internet]. Bazele de date cu licenţă se iau în considerare separat, chiar dacă accesul la mai multe produse ale unei baze de date sub licenţă este efectuat prin aceeaşi interfaţă. Este considerată bază de date şi interfaţa comună ce oferă acces către un pachet/ o colecţie de seriale sau de documente digitale, de obicei oferite de un editor sau de către un producător/ distribuitor (vendor). Serialele sau documentele digitale singulare trebuie să fie considerate drept seriale sau documente digitale.

**7.c)** **Periodic electronic:** periodic publicat doar în forma electronică sau în forma electronică şi în alt format. Include periodicele deţinute de bibliotecă, seriale digitizate de bibliotecă şi resursele externe pentru care au fost achiziţionate drepturile de acces cel puţin pentru o anumită perioadă de timp.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRIMĂRIA  COMPARTIMENT  BIBLIOTECA  COMUNALĂ | PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND RELAŢIILE CU  PUBLICUL  Cod: PO-11.03 | Ediţia I  Nr. de ex. 2 |
| Revizia 1  Nr. de ex. 2 |
| Pagina 13 din 31 |
| Exemplar nr. 1 |

**7.d) CD-ROM:** mediu de depozitare şi recuperare a informaţiei bazat pe tehnica de calcul; foloseşte tehnologia laser şi conţine date în format de text şi /sau multimedia. Se clasifică în funcţie de conţinut în: baze de date, documente digitale şi periodice electronice.

**8. Alte documente:** orice alte categorii de documente nonelectronice: documente de muzică tipărită, cartografice, grafice, numismatice; diagrame, documente tridimensionale, ansamblurile multimedia, documentele în braille, jocuri, jucării etc.

**10-11. Periodice curente (ziare şi reviste):** numărul total de titluri de periodice (nelegate) intrate în bibliotecă pe parcursul anului financiar şi numărul total de abonamente la periodice realizate până la sfârşitul anului financiar, indiferent dacă sunt primite cu taxă sau fără taxă, prin donaţie, schimb sau depozit legal. Include ziarele, anuarele, programele conferinţelor, periodicele electronice on-line. Sunt excluse seriile monografice.

**12. Resurse gratuite de pe Internet:** număr de legături la resurse gratuite unice de pe Internet cu acces nerestricţionat, inclusiv revistele de specialitate sau publicaţiile de specialitate în acces deschis (doc. digitale, baze de date, periodice electronice) *care au fost catalogate de bibliotecă în OPAC sau într-o bază de date.*

**13-19. Achiziţia de documente:** documente sau articole adăugate colecţiilor bibliotecii prin cumpărare, donaţii, schimb de publicaţii, licenţă,depozit legal.

**21. Eliminarea documentelor:** documentele excluse dintr-o colecţie pe parcursul anului de referinţă. Căi de eliminare sunt: casarea, transferul de proprietate etc

**22-26. Acces şi facilităţi**. **Acces:** posibilitatea de a consulta şi utiliza un serviciu sau o facilitate a bibliotecii. **Facilităţi:** crearea unor condiţii optime pentru utilizarea serviciilor de bibliotecă: echipamente (imprimante, scannere, cititoare de cărţi electronice, fotocopiatoare, terminale on-line), locuri de studiu/lectură, ore de funcţionare, cataloage on-line (baze de date care conţin descrieri bibliografice în format electronic conform normelor internaţionale de descriere şi transfer electronic interbibliotecar.) etc.

**22. Număr de documente în acces liber:** număr de documente din stocul total /colecţia bibliotecii care se află la raft liber. Include toate tipurile de documente.

**23. Număr de înregistrări catalografice în sistem automatizat:** număr de înregistrări păstrate într-un sistem de computere, indiferent dacă este vorba de descrieri complete sau sumare şi dacă sunt sau nu direct disponibile utilizatorilor. Acestea se referă la: cărţi, periodice, doc. AV sau electronice descrise într-un sistem integrat de bibliotecă sau în bazele de date proprii.

**25. Staţii de lucru pentru utilizatori:** computerele (PC) aflate în incinta bibliotecii, în reţea sau de sine stătătoare şi disponibile utilizatorilor indiferent de scop. Includ terminalele OPAC, PC-uri pentru utilizatori cu sau fără acces la Internet, alte tipuri de acces on-line cât şi terminalele pentru CD-ROM-uri.

**26. Site Web:** Domeniul unic pe Internet care conţine o serie de pagini web publicate de bibliotecă cu scopul de a oferi acces la serviciile şi resursele acesteia. Paginile unui site web sunt de obicei conectate prin folosirea de legături hypertext.

**27. Utilizator înscris/membru înregistrat:** persoană sau organizaţie înscrisă la bibliotecă cu scopul de a utiliza colecţiile şi / sau serviciile bibliotecii. Utilizatorului înscris i se eliberează **un singur Permis de intrare**, **valabil pe o perioadă de timp determinată** (ex.:pentru bibliotecile publice valabilitatea permisului de intrare este de 5 ani şi se consideră între anii: 2002-2006, 2003-2007, 2004-2008 ş.a.m.d.). ***Permisul de intrare*** obţinut la înscriere asigură accesul utilizatorului la oricare din punctele de servicii ale bibliotecii: la biblioteca centrală / principală, la filiale, la punctele externe de servicii, la bibliotecile mobile.

**28. Utilizator activ:** persoană care în cursul anului de referinţă a vizitat ori a utilizat serviciile şi facilităţile bibliotecii, inclusiv cele electronice, în interiorul sau în afara spaţiului bibliotecii.. Se includ atât utilizatorii înscrişi în cursul anului de referinţă cât şi cei care şi-au vizat permisul de intrare în anul de referinţă. **Fiecare persoană se numără o singură dată.** Numărul utilizatorilor activi nu trebuie confundat cu numărul de vizite (frecvenţa).

**29.Tranzacţie de împrumut/document difuzat:** împrumutul direct al unui document pentru a fi utilizat în incinta bibliotecii sau în afara acesteia (ex: acasă). Împrumuturile includ documentele împrumutate la domiciliu, inclusiv cele obţinute prin împrumut inter bibliotecar, prelungirile, împrumuturile pe loc în sălile/spaţiile de lectură şi copiile (numărul de file) furnizate în locul originalelor. Tranzacţia trebuie calculată în funcţie de numărul de documente împrumutate. Cu excepţia copiilor, se numără volumele, inclusiv în cazul publicaţiilor seriale.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRIMĂRIA  COMPARTIMENT  BIBLIOTECA  COMUNALĂ | PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND RELAŢIILE CU  PUBLICUL  Cod: PO-11.03 | Ediţia I  Nr. de ex. 2 |
| Revizia 1  Nr. de ex. 2 |
| Pagina 14 din 31 |
| Exemplar nr. 1 |

**30.Vizita la bibliotecă:** intrarea unei persoane în incinta bibliotecii sau accesarea bibliotecii de la distanţă. Se numără vizitele efectuate de utilizatorii bibliotecii pe parcursul unui an, fie **direct** (intrarea unei persoane în incinta bibliotecii pentru a utiliza facilităţile şi serviciile asigurate de aceasta, inclusiv pentru participarea la programe şi evenimente culturale), fie **de la distanţă** (utilizarea bibliotecii prin telefon, fax, poştă, e-mail, site web, internet şi servicii organizate în exterior).

**31.Vizita virtuală:** are loc atunci când un utilizator extern accesează site-ul Web a bibliotecii indiferent de perioada de timp, de scop sau de nr. paginilor/elementelor vizualizate. Se numără vizitele la bibliotecă via Internet. Un vizitator al site-ului web este fie un program de navigare web unic şi identificat, fie o adresă IP identificată care a accesat pagini de pe website-ul bibliotecii. Vizitele virtuale pot fi comparate cu vizitele tradiţionale la bibliotecă şi

se măsoară prin numărarea/contorizarea programelor de navigare web identificate, a adreselor IP sau a vizitelor către pagina de pornire**.**

**32. Număr de referinţe virtuale:** numărul de tranzacţii de referinţe efectuate anual prin utilizarea reţelei Internet. O

asemenea operaţie constă în primirea unei cereri în format electronic şi la care se răspunde electronic.

**33. Populaţia:** numărul total de indivizi pentru care biblioteca asigură servicii şi documente: pentru biblioteca n aţională: populaţia ţării; pentru biblioteca universitară: cercetătorii, studenţii, cadrele didactice etc.; pentru biblioteca şcolară: elevii, cadrele didactice sau publicul larg; pentru biblioteca publică: populaţia comunităţii locale sau regionale pe care o deserveşte; pentru biblioteca specializată: categoriile specializate de utilizatori (cei interesaţi de aria pe care o acoperă biblioteca specializată:o disciplină sau un câmp particular de cunoaştere).

**34.Personal de specialitate:** bibliotecar, bibliograf, cercetător, redactor, documentarist, conservator, restaurator, inginer de sistem, informatician, operator, analist programator, custode, mânuitor, depozitar şi alte funcţii de profil (conform Legii 334/2002).

**35. Voluntari**: asistenţi voluntari neremuneraţi (în echivalent normă întreagă).

**37. Total personal:** personalul existent la sfârşitul anului financiar în echivalent normă întreagă.

**38-42.Venituri:** toate sumele obţinute în anul financiar pentru care se face raportarea şi utilizate cu scopul de a

echilibra cheltuielile curente şi cheltuielile de capital alebibliotecii.

**38. Finanţare publică**: sumele primite de la administraţia locală sau centrală, sub formă de alocaţie bugetară sau

contribuţie la menţinerea activităţii, în anul financiar pentru care se face raportarea.

**39. Finanţare instituţională** (aplicabil pentru bibliotecile din învăţământ): sumele primite din partea instituţiei patronale sub formă de alocaţie bugetară sau contribuţie la menţinerea activităţii bibliotecii, în anul financiar pentru care se face raportarea.

**40. Venituri proprii: v**enituri obţinute din activităţi de bibliotecă, taxe, abonamente care revin bibliotecii în folos

propriu, în anul financiar pentru care se face raportarea.

**41. Alte surse:** orice alte venituri obţinute pe parcursul anului financiar pentru care se face raportarea şi nemenţionate anterior: subvenţii, depozit legal, donaţii, sponsorizări, schimb etc. Subvenţie/grant: ajutor bănesc nerambursabil acordat în scopul finanţării unor proiecte (finanţare integrală sau parţială)

**43-54.Cheltuieli curente:** banii cheltuiţi pentru personal, pentru achiziţii şi pentru alte resurse necesare funcţionării

bibliotecii în anul financiar pentru care se face raportarea.

**43. Cheltuieli de personal:** salariile, orele suplimentare, contribuţia la fondul de pensii, cursuri de specializare,

deplasări, diurnă şi alte remuneraţii pentru personal, în anul financiar pentru care se face raportarea.

**44, 48, 52. Cheltuieli materiale pentru achiziţia de documente:** cheltuieli pentru documentele achiziţionate prin cumpărare(conform articolelor din Clasificaţia cheltuielilor bugetare) şi valorile estimate pentru documentele achiziţionate prin depozit legal, donaţie, schimb, în anul financiar pentru care se face raportarea.

**45. Alte cheltuieli materiale:** conform articolelor din Clasificaţia cheltuielilor bugetare, în anul financiar pentru care se face raportarea.

**55-58. Cheltuieli** **de capital:** cheltuielile de investiţii pentru clădiri şi dotări, inclusiv pentru automatizare, în anul financiar pentru care se face raportarea.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRIMĂRIA  COMPARTIMENT  BIBLIOTECA  COMUNALĂ | PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND RELAŢIILE CU  PUBLICUL  Cod: PO-11.03 | Ediţia I  Nr. de ex. 2 |
| Revizia 1  Nr. de ex. 2 |
| Pagina 15 din 31 |
| Exemplar nr. 1 |

**55. Automatizare:** dotări cu mijloace fixe în domeniul automatizării, în anul financiar pentru care se face raportarea

(conform articolelor din Clasificaţia cheltuielilor bugetare)

**56. Construcţii:** construcţii noi, consolidări de natura investiţiilor, în anul financiar pentru care se face raportarea.

(conform articolelor din Clasificaţia cheltuielilor bugetare)

**59.** **Total cheltuieli curente şi de capital**: Reprezintă suma cifrelor înscrise la punctele 46, 50, 54 şi 58

(ATENŢIE! Această sumă nu poate fi mai mare decât veniturile rezultate la punctul 42)

Precizări:

* Definiţiile sunt conforme cu SR ISO 2789:2009 Informare şi documentare; Statistici internaţionale de bibliotecă;

Documente realizate de Comisia de Statistică şi Evaluare a ANBPR

Preşedinte: DOINA POPA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRIMĂRIA  COMPARTIMENT  BIBLIOTECA  COMUNALĂ | PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND RELAŢIILE CU  PUBLICUL  Cod: PO-11.03 | Ediţia I  Nr. de ex. 2 |
| Revizia 1  Nr. de ex. 2 |
| Pagina 16 din 31 |
| Exemplar nr. 1 |

**Anexa 4**

**RAPORT STATISTIC DE UTILIZARE A BIBLIOTECII**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRIMĂRIA  COMPARTIMENT  BIBLIOTECA  COMUNALĂ | PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND RELAŢIILE CU  PUBLICUL  Cod: PO-11.03 | Ediţia I  Nr. de ex. 2 |
| Revizia 1  Nr. de ex. 2 |
| Pagina 17 din 31 |
| Exemplar nr. 1 |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRIMĂRIA  COMPARTIMENT  BIBLIOTECA  COMUNALĂ | PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND RELAŢIILE CU  PUBLICUL  Cod: PO-11.03 | Ediţia I  Nr. de ex. 2 |
| Revizia 1  Nr. de ex. 2 |
| Pagina 18 din 31 |
| Exemplar nr. 1 |

**RAPORT STATISTIC DE UTILIZARE A BIBLIOTECII-NOTE EXPLICATIVE**

1. **ALTE DOCUMENTE -** Orice alte documente nonelectronice în afară de cele menţionate deja. Ex.: dioramele şi alte documente tridimensionale, ansamblurile multimedia, documentele în braille, jocuri, jucării etc.
2. **BAZA DE DATE -** Colecţia de date şi înregistrări înmagazinate electronic, cu o interfaţă şi limbaj de utilizare comune pentru regăsirea şi folosirea datelor. Poate fi pe DVD-ROM, CD-ROM, pe dischetă sau altă metodă de acces direct [fişier accesat prin metode dial-up (formează un nr.) sau prin Internet]. Bazele de date cu licenţă se iau în considerare separat, chiar dacă accesul la mai multe produse ale unei baze de date sub licenţă este efectuat prin aceeaşi interfaţă. Este considerată bază de date şi interfaţa comună ce oferă acces către un pachet/ o colecţie de seriale sau de documente digitale, de obicei oferite de un editor sau de către un producător/ distribuitor (vendor). Serialele sau documentele digitale singulare trebuie să fie considerate drept seriale sau documente digitale.
3. **CARTE ELECTRONICĂ** -Document digital, sub licenţă sau nu, în care predomină textul şi care poate fi văzut în analogie cu cartea tipărită (monografie). Include şi documentele digitizate de bibliotecă. Utilizarea cărţilor electronice este în multe cazuri dependentă de un dispozitiv anume şi/sau de un limbaj de citire şi vizionare.
4. **CERERE DE INFORMAŢII -** Solicitare de informare care implică utilizarea sau cunoaşterea uneia sau a mai multor surse de informare (materialele tipărite sau netipărite, baze de date care se pot citi prin intermediul unor dispozitive speciale, cataloagele bibliotecii sau ale altor instituţii) de către personalul bibliotecii. Solicitarea de informare şi răspunsul la solicitate pot fi adresate direct sau prin telefon, poşta, fax, mijloace electronice (e-mail, website-ul bibliotecii, alte mecanisme de comunicare în reţea). Solicitarea se poate referi la mai multe întrebări. Nu se includ aici întrebări cu caracter administrativ sau de orientare în sediu (de exemplu, localizarea personalului şi a facilităţilor), referitoare la orar sau la manipularea unor echipamente de genul terminalelor de computer sau imprimantelor.
5. **COLECŢIA ELECTRONICĂ -** Toate resursele în format electronic din colecţia bibliotecii. Include bazele de date, periodice electronice, documentele digitale. Resursele gratuite de pe Internet, catalogate de bibliotecă într-o baza de date sau în propriul catalog online, trebuie socotite separat.
6. **DOCUMENT AUDIOVIZUALE -** Document în care predomină sunetul şi/ sau imaginile şi care necesită utilizarea unui echipament special pentru a fi vizualizat şi / sau audiat. Include **documente audio:** discuri, benzi magnetice, casete, CD-uri audio, fişiere de înregistrări audio digitale; **documente vizuale:** fotografii sau diapozitive, diafilme, folii transparente.
7. **DOCUMENT AUDIOVIZUAL COMBINAT -** Document în care predomină imaginea şi sunetul şi necesită echipament special pentru a fi utilizat. Include filme sonore, filme video etc. Microformatele sunt excluse.
8. **DOCUMENT CARTOGRAFIC -** Reprezentarea convenţională, la scară redusă, a fenomenelor concrete sau abstracte care pot fi localizate în spaţiu şi timp. Include hărţile cu două sau trei dimensiuni, globurile, planurile, modelele topografice, hărţile în relief şi reprezentările aeriene. Exclude atlasele şi orice alt document cartografic în formă audio-vizuală, electronică, de codex şi microfişe.
9. **DOCUMENT DE MUZICĂ TIPĂRITĂ** - Document al cărui conţinut principal îl constituie reprezentarea muzicii în general sub formă de note. Se poate prezenta sub formă de file sau culegere.
10. **DOCUMENT DIGITAL -** Unitate de informaţie cu un conţinut definit care a fost digitizată de bibliotecă sau achiziţionată în formă digitală ca parte a colecţiei bibliotecii. Include: cărţile electronice, patentele electronice, documente AV în reţea şi alte documente digitale (rapoarte, doc. cartografice şi muzicale, doc. neimprimate încă etc.) Bazele de date şi periodicele electronice sunt excluse.

**Carte electronică:** document digital, sub licenţă sau nu, în care predomină textul şi care poate fi văzut în analogie cu cartea tipărit(monografie). Include şi documentele digitizate de bibliotecă. Utilizarea cărţilor electronice este în multe cazuri dependentă de un dispozitiv anume şi/sau un limbaj de citire şi vizionare.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRIMĂRIA  COMPARTIMENT  BIBLIOTECA  COMUNALĂ | PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND RELAŢIILE CU  PUBLICUL  Cod: PO-11.03 | Ediţia I  Nr. de ex. 2 |
| Revizia 1  Nr. de ex. 2 |
| Pagina 19 din 31 |
| Exemplar nr. 1 |

1. **DOCUMENT GRAFIC** - Document în care predomină imaginea. Ex.: gravurile, lucrările de artă originale, reproducerile de artă, fotografiile, afişele, studiile, desenele tehnice etc. Exclude articolele grafice în format audio-vizual şi electronic, de codex sau de microfişe.
2. **DOCUMENTE DIFUZATE / ÎMPRUMUTATE** - Se consideră document difuzat / împrumutat atât cel utilizat în incinta bibliotecii cât şi cel consultat în afara bibliotecii: prin biblioteca mobilă, prin servicii organizate în exterior, prin accesarea paginii web a bibliotecii. **Împrumuturile cuprind şi prelungirile**. **Publicaţiile seriale nelegate trebuie numărate ca şi când ar fi legate în volum. Fotocopiile şi microformatele** produse de biblioteci pentru beneficiari (cu excepţia copiilor care sunt făcute pe fotocopiatoare cu autoservire) sau destinate să înlocuiască documentele originale în împrumutul interbibliotecar trebuie numărate astfel: la copiile pe hârtie, numărul de file; la microformate, numărul de unităţi materiale.
3. **FUNCŢIONARI -** persoane cu nivel mediu de pregătire şi eventual cursuri de specializare. Ex.: funcţionari de birou (secretari şi operatori la maşini de scris şi de calcul, funcţionari în servicii de evidenţă contabilă şi financiară, magazineri), funcţionari în serviciul cu publicul (casieri, operatori la ghişeu, cămătari, recepţioneri, telefoniste).
4. **LIVRARE DE DOCUMENTE ELECTRONICE** - Transmiterea electronică către utilizator a unui document sau a unei părţi de document din colecţia unei biblioteci, intermediată de personalul bibliotecii.
5. **MICROFORMAT -** Termen generic care se referă la orice suport, în mod obişnuit film, care conţine microimagini. Include microfişele şi microfilmele.
6. **PATENT** -Document guvernamental care asigură unui inventator dreptul unic să folosească o invenţie proprie sau să acorde licenţă împreună cu documentaţia aferentă.
7. **PERIODIC ELECTRONIC -** Periodic publicat doar în format electronic sau în format electronic şi în alt format. Include periodice deţinute de bibliotecă, resurse externe pentru care au fost achiziţionate drepturile de acces cel puţin pentru o anumită perioadă de timp şi serialele digitizate de bibliotecă.
8. **PROFESII INTELECTUALE -** Profesiile care necesită cunoştinţe de înalt nivel în ştiinţe fizice, biologice, sociale şi umane. Ex.:

fizicieni, matematicieni şi ingineri; specialişti în biologie, agronomie şi ştiinţele vieţii; profesori în învăţământul superior, secundar şi asimilaţi (preparator, expert, referent etc.); alţi specialişti cu ocupaţii intelectuale şi ştiinţifice: geologi, specialişti în informatică, arhitecţi, medici, cercetători, jurişti, arhivişti, bibliotecari cu studii superioare, documentarişti, scriitori, artişti, membri ai clerului.

1. **PROGRAM DE INSTRUIRE A UTILIZATORILOR** – Program de instruire iniţiat cu scop educativ, având un plan de lecţie specificat, orientat spre învăţarea în utilizarea bibliotecii şi a altor servicii de informare. Se poate realiza sub forma unui tur al bibliotecii, ca sesiune informare despre funcţionarea bibliotecii sau ca serviciu de Internet oferit utilizatorilor.
2. **PUBLICAŢIE SERIALĂ -** Publicaţii anuale, periodice, ziare şi reviste, alte documente cum ar fi seriile de dări de seamă, de rapoarte ale instituţiilor, de lucrări ale manifestărilor ştiinţifice.
3. **PUBLICAŢII PENTRU COPII** - Publicaţii care au în clasificare: indicele principal **087.5** (fie singur fie în relaţie), analiticul **-93** sau indicii auxiliari de formă **(075.2)** şi **(075.33)**.
4. **REFERINŢE ELECTRONICE** - Cereri de informaţii transmise prin e-mail.
5. **REFERINŢE ŞI BIBLIOGRAFII -** Cereri directe de informaţii referitoare la un anumit subiect, care necesită consultarea unor surse de informare.
6. **REZERVAREA DE TITLURI** - Reţinerea publicaţiei întoarsă din circulaţie, pentru a fi împrumutată următorului solicitant.
7. **SERVICII ORGANIZATE ÎN EXTERIOR** - Servicii oferite prin biblioteca mobilă şi/sau puncte de servicii organizate în aziluri, spitale, închisori.
8. **SESIUNE DE LUCRU** – Solicitare/interogare reuşită către o bază de date sau un catalog online care începe în momentul conectarii la acestea şi se termina fie explicit, prin deconectare sau ieşire, fie implicit, prin expirarea timpului alocat. Durata medie de time-out este de obicei de 30 minute. Dacă se foloseşte o durata diferită, aceasta trebuie raportată.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRIMĂRIA  COMPARTIMENT  BIBLIOTECA  COMUNALĂ | PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND RELAŢIILE CU  PUBLICUL  Cod: PO-11.03 | Ediţia I  Nr. de ex. 2 |
| Revizia 1  Nr. de ex. 2 |
| Pagina 20 din 31 |
| Exemplar nr. 1 |

1. **SESIUNE DE INSTRUIRE IT LA LOCUL DE UTILIZARE** Sesiune/şedinţă nestructurată de instruire a utilizatorilor în folosirea tehnologiei informaţiei (IT) desfăşurată de personalul bibliotecii la cererea spontană a utilizatorilor şi de obicei în locul în care folosesc echipamentele. Trebuie să se facă o diferenţiere clară a activităţilor de referinţe care implică utilizarea tehnologiei informaţiei şi a sesiunilor de instruire la locul de utilizare.
2. **SESIUNE DE NAVIGARE ÎN INTERNET** - Accesul la Internet al unui utilizator de la o staţie de lucru deţinută de bibliotecă sau de pe computerul personal al unui utilizator aflat în bibliotecă, prin intermediul reţelei bibliotecii. Sesiunea poate fi luată în considerare doar când utilizatorul s-a înregistrat sau s-a autentificat în momentul accesării Internetului. Accesul la Internet prin intermediul computerului personal al unui utilizator din interiorul bibliotecii trebuie să fie numărat şi raportat separat.
3. **SESIUNE OPAC/CATALOG ONLINE** - Accesul unui utilizator la baza de date OPAC/CATALOG ONLINE.
4. **SITE WEB -** Domeniul unic pe Internet care conţine o serie de pagini web publicate de bibliotecă cu scopul de a oferi acces la serviciile şi resursele acesteia. Paginile unui site web sunt de obicei conectate prin folosirea de legături hypertext. Website-ul bibliotecii serveşte din ce în ce mai mult drept un portal către colecţia electronică a bibliotecii, astfel încât cei mai mulţi utilizatori îşi încep interacţiunea cu colecţia electronică a bibliotecii prin intermediul site-ului web sau prin intermediul portalurilor.
5. **TEHNICIENI, MAIŞTRI** - Absolvenţi ai învăţământului liceal, postliceal şi de maiştri aflaţi în subordinea specialiştilor cu profesii intelectuale şi ştiinţifice. Ex.: tehnicieni în domeniul fizicii şi tehnicii; tehnicieni în ştiinţele vieţii şi ocrotirea sănătăţii; învăţători, educatori; alte ocupaţii asimilate: agenţi financiari, contabili, comerciali; inspectori financiari, inspectori de poliţie şi detectivi; asistenţi sociali, personal laic din culte.
6. **UTILIZAREA BIBLIOTECII DE LA DISTANŢĂ** - Utilizarea bibliotecii prin telefon, fax, poştă, e-mail, pagina internet a bibliotecii şi prin servicii organizate în exterior.
7. **UTILIZATOR** - Primitorul/ beneficiarul serviciilor de bibliotecă.Aparţine comunităţii deservite de bibliotecă sau provine din exteriorul acesteia, ca utilizator extern.
8. **UTILIZATOR ACTIV** - Persoană care în cursul anului de referinţă a vizitat ori a utilizat serviciile (inclusiv cele electronice) şi facilităţile bibliotecii, , inclusiv cele electronice, în interiorul sau în afara spaţiului bibliotecii. Se includ atât utilizatorii înscrişi în cursul anului de referinţă cât şi cei care şi-au vizat permisul de intrare în anul de referinţă. **Fiecare persoană se numără o singură dată.** Numărul utilizatorilor activi nu trebuie confundat cu numărul de vizite (frecvenţa).
9. **UTILIZATOR ÎNSCRIS / MEMBRU ÎNREGISTRAT** - Persoană sau organizaţie înscrisă la bibliotecă cu scopul de a utiliza colecţiile şi / sau serviciile bibliotecii. Utilizatorului înscris i se eliberează **un singur Permis de intrare**, **valabil pe o perioadă de timp determinată** (ex.: pentru bibliotecile publice valabilitatea permisului de intrare este de 5 ani şi se consideră între anii: 2002-2006, 2003-2007, 2004-2008 ş.a.m.d.). ***Permisul de intrare*** obţinut la înscriere asigură accesul utilizatorului la oricare din punctele de servicii ale bibliotecii: la biblioteca centrală / principală, la filiale, la punctele externe de servicii, la bibliotecile mobile. Repartizarea utilizatorilor se face după statutul ocupaţional, vârstă, naţionalitate, sex.
10. **UTILIZATOR REÎNSCRIS / VIZAT -** Persoană înscrisă la bibliotecă, care şi-a vizat permisul de intrare în anul de referinţă. Nu este necesară repartizarea utilizatorilor reînscrişi după statutul ocupaţional, vârstă, naţionalitate, sex. Aceasta s-a realizat în momentul înscrierii.
11. **VIZITA DIRECTĂ LA BIBLIOTECĂ** - Intrarea unei persoane în incinta bibliotecii pentru a utiliza facilităţile şi serviciile acesteia. Totalul vizitelor îl reprezintă numărul de vizite efectuate de utilizatorii bibliotecii pe parcursul unui an, fie direct (intrarea unei persoane în incinta bibliotecii pentru a utiliza facilităţile şi serviciile asigurate de aceasta, inclusiv pentru participarea la manifestări şi evenimente culturale), fie de la distanţă (utilizarea bibliotecii prin telefon, fax, poştă, e-mail, site Web, Internet şi servicii organizate în exterior).
12. **VIZITA VIRTUALĂ** – Are loc atunci când un utilizator extern accesează site-ul Web a bibliotecii indiferent de perioada de timp, de scop sau de nr. paginilor/elementelor vizualizate. Se numără vizitele la bibliotecă via Internet. Un vizitator al site-ului web este fie un program de navigare web unic şi identificat, fie o adresă IP identificată care a accesat pagini de pe website-ul bibliotecii. Vizitele virtuale pot fi comparate

cu vizitele tradiţionale la bibliotecă şi se măsoară prin numărarea/contorizarea programelor de navigare web identificate, a adreselor IP sau a vizitelor către pagina de pornire**.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRIMĂRIA  COMPARTIMENT  BIBLIOTECA  COMUNALĂ | PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND RELAŢIILE CU  PUBLICUL  Cod: PO-11.03 | Ediţia I  Nr. de ex. 2 |
| Revizia 1  Nr. de ex. 2 |
| Pagina 21 din 31 |
| Exemplar nr. 1 |

**Precizări:**

* + Pentru explicaţii suplimentare referitoare la ocupaţii vezi: COR, Clasificarea ocupaţiilor din România, Bucureşti, Ed. Tehnică, 1995.
  + REPARTIZAREA DOCUMENTELOR DIFUZATE DUPĂ CONŢINUT s-a făcut după Clasificarea ONU - UNESCO şi după CZU, ediţia medie internaţională în limba română, 1997 - 1998.
  + Definiţiile sunt conforme cu **SR ISO 2789:2009**

Documente realizate de Comisia de Statistică şi Evaluare a ANBPR

Preşedinte: **DOINA POPA**