



## Atelierul profesional

**Bibliotecile din instituțiile de învățămînt preuniversitar: acces, dezvoltare  
și transformare**

*Marti, 3 martie 2015*



**Standardul SM ISO 2789:2015 Informare și documentare.  
Statistici internaționale de bibliotecă**

*Lina Mihaluța,  
Director adjunct BȘ USARB*



# SM ISO 2789:2015 Informare si documentare. Statistici internationale de biblioteca

- **APROBARE** – hotărîrea INS nr. 470 din 26.01.2015
- **CORESPONDENȚĂ** – este identic cu standardul internațional ISO 2789:2013
- **PREAMBUL NAȚIONAL** – traducerea versiunii engleze a standardului internațional ISO 2789:2013 și înlocuiește Standardul SM ISO 2789:2014



# Structură

- ▶ Preambul
- ▶ Introducere
- ▶ Domeniul de aplicare
- ▶ Termeni și definiții
- ▶ Sarcini curente ale bibliotecilor
- ▶ Avantajele și limitele de utilizare a datelor statistice
- ▶ Raportarea datelor statistice
- ▶ Colectarea datelor statistice
- ▶ Anexa A (informativă)
- ▶ Anexa B (informativă)
- ▶ Anexa C (informativă)
- ▶ Bibliografie

# Preambul

- **ISO (Organizația Internațională pentru Standardizare) este o federație mondială de organisme naționale de standardizare (comitete membre ale ISO). Elaborarea standardelor internaționale este, în general, încredințată comitetelor tehnice ale ISO. Fiecare comitet membru interesat de o tematică pentru care a fost creat comitetul tehnic are dreptul să facă parte din acel comitet. Organizațiile internaționale, guvernamentale și nonguvernamentale, care întrețin legături cu ISO, de asemenea participă la lucrări. ISO colaborează strâns cu Comisia Electrotehnică Internațională (IEC) în ceea ce privește standardizarea în domeniul electrotehnic.**

# Introducere

- ▶ Prezentul Standard Internațional propune comunității bibliotecilor și serviciilor de informare reguli pentru colectarea și prezentarea datelor statistice.
- ▶ Capitolul 2 și 6 formează baza acestui Standard Internațional..
- ▶ Prezentul Standard Internațional conține definiții și proceduri de numărare pentru toate tipurile de resurse și servicii electronice oferite utilizatorilor de către biblioteci
- ▶ Este admis faptul că nu tot ansamblul de date specificate în acest Standard Internațional poate fi colectat de biblioteci de diferite tipuri și mărimi.
- ▶ Întreținerea prezentului Standard Internațional va fi asigurată de un grup de lucru care va monitoriza dezvoltarea și introducerea de noi măsurători statistici în funcție de necesități.

## Domeniul de aplicare

Prezentul Standard Internațional propune comunității bibliotecilor și organismelor de informare reguli pentru colectarea și prezentarea statisticilor:

- ▶ *în vederea prezentării în sinteze pe plan internațional;*
- ▶ *pentru asigurarea uniformității între țări a acelor măsurători statistici care sunt utilizați frecvent de managerii bibliotecilor, dar fără a fi prezentați în sinteze internaționale;*
- ▶ *pentru a încuraja o bună practică a statisticilor în gestiunea bibliotecilor și a serviciilor de informare.*

# Termeni și definiții

Actualul Standard conține definiții pentru majoritatea elementelor ce constituie un serviciu de bibliotecă. Aceste definiții se aplică doar pentru scopuri de statistică.

- ▶ Biblioteci
- ▶ Servicii de bibliotecă și utilizarea lor
- ▶ Colecții
- ▶ Management
- ▶ Finanțe și cheltuieli
- ▶ Personalul bibliotecii

## Biblioteca școlară

- ▶ 2.1.11 bibliotecă ce ține de o instituție de învățământ preuniversitar, indiferent de tip, a cărei funcție de bază este deservirea elevilor și profesorilor din instituția respectivă.
- ▶ Notă 1 - Biblioteca școlară poate deservi și publicul larg.
- ▶ Notă 2 - Definiția cuprinde în egală măsură bibliotecile și colecțiile de resurse din toate instituțiile de învățământ preuniversitar, cum ar fi colegiile, centrele de formare continuă, instituțiile de formare profesională, ș.a.



# Furnizare de documente electronice, cu acces indirect

- ▶ transmiterea electronică către utilizator a unui document sau a unei părți de document din colecția unei biblioteci prin intermediul personalului bibliotecii, și care nu este neapărat efectuată prin intermediul unei alte biblioteci.
- ▶ Notă 1 - Cuprinde transferul electronic de documente către membrii comunității deservite. Transmiterea prin fax este exclusă.
- ▶ Notă 2 - Se pot distinge două modalități de furnizare către utilizator: gratuită sau conform unei taxe.
- ▶ Notă 3 - Descărcarea directă efectuată personal de către utilizator din colecția electronică a bibliotecii este exclusă.
- ▶ Notă 4 - Categoriile de împrumut și furnizare definite în acest standard sunt prezentate în tabelul 1.

**Tabelul 1 - Categoriile de împrumut și furnizare a documentelor**



Furnizor		Biblioteca		Furnizorul documentului
Destinatar		Utilizator	Altă bibliotecă	Utilizator (prin bibliotecă)
Formatul transmiterii	Original	Împrumut	ÎIB	FDPSI
	Copie imprimată	Împrumut	ÎIB	FDPSI
	Electronic	Pe timp limitat: Împrumut Pe timp nelimitat: FED	FED	FDPSI

ÎIB: împrumut interbibliotecar

FED: furnizare electronică de documente (acces indirect)

FDPSI: furnizare de documente de către un prestator de servicii de informare



## Vizită virtuală

un ciclu continuu de activități pe site-ul bibliotecii, efectuate, de regulă, de către utilizatori din afara adresei IP a bibliotecii (de obicei, din afara perimetrului bibliotecii), indiferent de numărul de pagini sau informații consultate.

**Notă 1 - Vizita virtuală începe, de regulă, atunci când utilizatorul accesează pagina web a bibliotecii după ce a vizitat o pagină externă și se încheie atunci când nu se mai înregistrează nici o activitate pentru o perioadă anumită de timp (cel mult 30 de minute). O nouă accesare după o perioadă mai lungă de timp inițiază o vizită nouă.**

**Notă 2 - Un vizitator virtual ar trebui să fie identificat cel puțin printr-un cookie unic sau printr-o combinație unică de adresă IP a utilizatorului și șir browser (agent utilizator).**



**Intrare** - acțiunea de intrare a unei persoane în incinta bibliotecii

**Achiziție, adăugare** - document sau articol adăugat unei colecții pe parcursul perioadei de referință

Notă 1 - Achizițiile pot fi obținute, de exemplu, prin cumpărare, licență, depozit legal, digitalizare, prin donație sau schimb.

**Lichidare** - document sau articol exclus dintr-o colecție în cursul perioadei de referință.

Notă 1 – Eliminarea poate fi realizată prin suprimare, transferul de proprietate, sau, în cazul resurselor electronice, ștergerea fișierelor sau anularea licențelor

## **Serviciu electronic**

**Serviciu electronic de bibliotecă furnizat prin intermediul mijloacelor electronice, fie prin serverele locale sau prin rețea.**

**Notă 1 - Serviciile electronice de bibliotecă includ catalogul on-line, site-ul bibliotecii, colecția electronică, împrumutul electronic, furnizarea documentelor electronice (indirect), serviciile de referințe electronice, instruirea utilizatorilor cu ajutorul mijloacelor electronice, servicii pentru dispozitive mobile, servicii pentru utilitate interactivă (inclusiv servicii pe rețele sociale), precum și accesul la Internet prin intermediul bibliotecii.**

**Notă 2 - Nu se include rezervarea serviciilor fizice (de ex., turul sălii sau al bibliotecii) prin intermediul mijloacelor electronice.**

# Personalul bibliotecii

- ▶ personal profesional de bibliotecă  
*persoana angajată în bibliotecă care a primit o formare profesională în domeniul biblioteconomiei și/sau științele informării și a cărei activitate necesită o formare profesională sau experiență în domeniu.*
- ▶ Notă 1 – Instruirea poate fi realizată atât prin educație formală sau prin intermediul unei perioade de lucru de ordin profesional, într-o bibliotecă, sub supraveghere.
- ▶ personal specializat calificat  
*personalul de bibliotecă care a primit o formare de specialitate, alta decât biblioteconomia și/sau științele informării.*
- ▶ Notă 1 – Instruirea poate fi realizată atât prin educație formală sau prin intermediul unei perioade de lucru de ordin profesional, sub supraveghere, într-un domeniu specializat, precum contabilitatea, utilizarea calculatorului, administrarea personalului, copertarea, etc.

# Sarcini curente ale bibliotecii

## General

În ultimele decenii, resursele media și serviciile electronice au fost alăturate colecțiilor și serviciilor fizice tradiționale ale bibliotecii. Acest lucru implică noi cerințe cu privire la echipament, tehnologie și în special cu privire la competențele personalului, și necesită schimbarea proceselor și a organizării. Digitizarea colecțiilor analogice și conservarea colecțiilor digitale au devenit probleme cruciale. Bibliotecile stochează publicațiile instituțiilor lor în arhive digitale și încearcă să garanteze accesul deschis la aceste publicații.

Cu toate că sarcina de a cultiva populația în domeniul informațional nu este una nouă pentru biblioteci, importanța acesteia este acum în creștere pentru toate tipurile de biblioteci. Scopul este de a permite oamenilor să utilizeze în mod eficient resursele tehnologiei informației și ale comunicațiilor.

Bibliotecile oferă instruire adaptată la nevoile speciale ale diferitor grupuri de utilizatori, tipul de instruire variind de la o singură sesiune la serii de instruiri. Alfabetizarea informațională este deseori inclusă în cursurile de bază ale facultăților instituțiilor de învățământ superior.

# Tipuri de biblioteci

**Bibliotecile pot fi divizate conform misiunii și sarcinilor lor în următoarele categorii:**

- ▶ **biblioteci academice** — biblioteci a căror funcție de bază este oferirea informațiilor necesare pentru procesul de învățare și cercetare (biblioteci ale instituțiilor de învățământ superior, biblioteci de cercetare generală);
- ▶ **biblioteci publice** – biblioteci generale care servesc nevoilor de informare ale întregii populații a unei comunități locale sau regionale, cu accent pe educația formală și individuală, alfabetizare, învățarea pe parcursul întregii vieți, dezvoltarea creativă personală și activități de recreere;
- ▶ **bibliotecile școlare** — biblioteci atașate la toate tipurile de școli de mai jos de nivelul al treilea (terțiar) de educație, a căror funcție principală este de a servi elevilor și profesorilor acestor școli;
- ▶ **biblioteci specializate** - biblioteci care acoperă o disciplină sau domeniu de cunoaștere sau un interes regional deosebit, sau care deservește în primul rând, o anumită categorie de utilizatori. Bibliotecile specializate pot fi, de asemenea, sponsorizate de o organizație pentru a servi obiectivelor legate de munca acesteia. Exemple sunt biblioteci industriale și comerciale, biblioteci mass-media, bibliotecile de stat, bibliotecile serviciilor de sănătate, sau biblioteci ale unor instituții și asociații profesionale;
- ▶ **biblioteci naționale** — biblioteci care sunt responsabile de achiziția și păstrarea copiilor tuturor documentelor relevante din țara în care este localizată biblioteca, de obicei, prin depozit legal.



# Schimbări ale activităților pentru utilizatori

## Activități din incinta bibliotecii:

- împrumutul materialelor media sau pentru utilizări diverse ale colecțiilor;
- ajutor profesionist direct, pentru a învăța și studia, pentru a căuta informație sau inspirație;
- căutări pe Internet, cât și pentru a folosi biblioteca ca un loc de întâlnire, fie pentru recreere sau pentru lucru în grup;
- lucrul în grup ;
- centru de întâlnire și de comunicare
- expoziții și alte evenimente de ordin literar, cultural sau educativ

## Activități în afara sediului bibliotecii:

- utilizarea calculatorului și navigarea pe Internet;
- paginii web a bibliotecii.
- colecțiile și serviciile lor pe platformele sociale.
- tehnologie mobilă
- bloguri, wiki-urile, podcast-uri

# Avantajele și limitele de utilizare a datelor statistice

## ► Generalități

Datele statistice definite și descrise în acest standard internațional pot fi folosite pentru evaluarea și compararea bibliotecilor, precum și pentru promovare, marketing și pledarea pentru valoarea adusă de biblioteci comunităților și societății.

Statisticile de bibliotecă sunt colectate de bibliotecile în sine și trebuie sumarizate la nivel regional, național sau internațional pentru toate bibliotecile sau pentru diferite tipuri de biblioteci. În timp ce statisticile sunt, de regulă, utilizate de fiecare bibliotecă în parte pentru planificări strategice, luarea deciziilor, aplicații de finanțare și justificarea utilizării resurselor, ele servesc, de asemenea la nivel național pentru dezvoltarea și sprijinul bibliotecilor și politicile de informare, cât și pentru a demonstra beneficiul bibliotecilor.

# Obiective

## Utilizarea statisticilor de bibliotecă are următoarele obiective:

- ▶ de a monitoriza rezultatele cu care se operează în raport cu standardele și datele organizațiilor similare;
- ▶ de a monitoriza tendințele în timp și efectele inovării;
- ▶ de a oferi o bază pentru planificare, luarea deciziilor, îmbunătățirea calității serviciilor și oferirea feedback-ului cu privire la rezultate;
- ▶ de a asigura organizațiile naționale și regionale cu informația necesară pentru rolurile lor de susținere, finanțare și monitorizare;
- ▶ de a demonstra valoarea pe care serviciile de bibliotecă o aduc utilizatorilor, inclusiv valoarea potențială a utilizatorilor din generațiile viitoare.

# Calitatea

- Calitatea statisticilor și siguranța datelor sunt de o importanță vitală. Având în esență un caracter istoric, statisticile pot furniza doar informații post-eveniment. Cu toate acestea, planurile de viitor trebuie să pornească de la o bază statistică solidă. Datele corecte, fiabile și comparabile sunt esențiale pentru valoarea și utilitatea statisticilor de bibliotecă. Acest lucru presupune consecvența în definiții și proceduri de colectare a datelor. Nici una nu ar trebui să fie schimbate fără necesitate, deoarece modificările pot afecta comparabilitatea datelor peste ani și cu alte biblioteci.
- Utilitatea statisticii de bibliotecă rezumate la nivel regional sau național depinde de furnizarea lor corectă și la timp de către fiecare bibliotecă, cât și de editarea lor atentă pentru a detecta erorile și neclaritățile.

## Progrese în biblioteconomie

- Statisticile de bibliotecă sunt centrate tradițional pe resurse, fonduri deținute și cheltuieli, utilizare și disponibilitate. Mai recent, eforturile se axează pe rezultate și impact. Deși statisticile de bibliotecă tradiționale sunt colectate de-a lungul întregii perioade de referință, acest lucru nu se va referi la toate serviciile, de exemplu, pentru consultații pe loc sau întrebări de referință. Iată de ce acest Standard Internațional prevede aplicarea anumitor metode de colectare a probelor, acolo unde datele nu pot fi colectate automat, sau unde colectarea datelor pentru toată perioada de raportare ar dura prea mult. Pentru a calcula mărimea corespunzătoare a eșantionului, trebuie consultate ghiduri de metode statistice.
- În ultimii ani s-au realizat progrese importante în măsurarea și compararea calității și eficacității serviciilor de bibliotecă și a eficienței utilizării resurselor. Anume de aceea comunitatea bibliotecară a dezvoltat indicatorii de performanță. Prezentul Standard Internațional specifică datele necesare pentru calcularea indicatorilor de performanță descriși în ISO 11620 și ISO/TR 28118.

# Servicii electronice de bibliotecă

Până la ediția precedentă a acestui Standard Internațional, statisticile cu referire la utilizarea serviciilor electronice de bibliotecă erau prezentate într-o anexă. Deoarece serviciile de bibliotecă electronice se incorporează acum în majoritatea bibliotecilor, iar utilizarea acestora devine un lucru obișnuit în multe biblioteci, informația din anexă a fost actualizată și integrată în textul de bază al standardului.

## **Alte schimbări**

Această ediție revizuită a ISO 2789 a preluat noile evoluții din domeniul serviciilor de bibliotecă, în special cele legate de servicii pentru grupuri specifice de utilizatori, de serviciile oferite în afara sediului bibliotecii, de conservarea și digitizarea colecției, de serviciile pentru dispozitive mobile, dar și de serviciile interactive care utilizează software social.

# Selectarea statisticilor de bibliotecă

- ▶ Prezentul Standard Internațional recunoaște existența diferitor tipuri de biblioteci, cu structură/configurație diferită, adresate diferitor grupuri de utilizatori și având o serie de caracteristici proprii (structură, finanțare, mod de gestiune, etc.). Nu toate datele statistice menționate în acest standard vor fi pertinente pentru toate tipurile de biblioteci și vor exista multe alte date pertinente pentru biblioteci aparte.

## Utilizarea datelor statistice

Statisticile de bibliotecă sunt utile în a explica, demonstra și promova diferite aspecte ale serviciilor de bibliotecă și utilizarea lor:

- ▶ prin enumerarea resurselor utilizate (inclusiv clădiri, echipamente, colecții și personal), statisticile de bibliotecă arată implicarea finanțatorilor și a factorilor de decizie politică;
- ▶ prin enumerarea produselor și anume utilizarea de colecții și servicii de bibliotecă, statisticile indică dacă serviciile corespund populației deservite;
- ▶ compararea datelor asupra resurselor utilizate cu cele asupra produselor demonstrează dacă serviciile unei biblioteci sunt organizate într-un mod rentabil;
- ▶ statisticile arată care servicii sunt cel mai des utilizate și dacă există necesitatea de a modifica tipul sau gama serviciilor;
- ▶ statisticile de bibliotecă furnizează informații asupra tendințelor și evoluțiilor în comportamentul utilizatorilor și a nevoilor acestora.

# Prezentarea statisticilor către factorii interesați

Pentru valorificarea pe deplin resursele statistice, sunt necesare metode adecvate de reprezentare a datelor statistice, aliniate cu interesele diferitor grupuri de părți interesate.

**Părțile interesate de biblioteci sunt, de regulă:**

- **utilizatorii** (actuali și potențiali) - *de exemplu, evaluează calitatea bibliotecii în baza experienței lor personale de utilizare a serviciilor.*
- **instituții de finanțare** (de exemplu, o universitate, o comunitate) - *ar trebui să se limiteze la un număr mic de cifre semnificative și convingătoare, cu un accent pe eficiența costurilor (cheltuielile în comparație cu datele de utilizare) și pe valoarea serviciilor de bibliotecă pentru instituții sau comunitate (număr de utilizatori, numărul și tipurile de utilizare);*
- **sponsori și donatori;**
- **factorii de decizie politică;**
- **publicul larg;**
- **managementul și personalul bibliotecii** - *de a evidenția punctele forte și slabe și de a elucida evoluția în timp a bibliotecii.*



# Raportarea datelor statistice

- ▶ Colectarea statisticilor menționate în prezentul Standard Internațional se recomandă a fi efectuată la intervale regulate, de exemplu o dată pe an. Fiecare element și activitate vor fi luate în considerare doar o singură dată. Unul și același element va figura doar într-o categorie (de exemplu, „carte” și „document digital”, „împrumut interbibliotecar” și „furnizare electronică de documente” sau „furnizare la distanță”).

## Perioada de referință a datelor

- ▶ De regulă, va fi un an. Datele care se referă la o perioadă anume trebuie să acopere perioada specificată, nu intervalul de timp între două colectări.

## Date estimate din eșantioane

- ▶ Acolo unde statisticile au fost calculate prin sondaje pe eșantioane și nu prin numărare completă, trebuie să fie indicată metoda utilizată

# Colectarea datelor statistice

Include recomandări cu privire la modul de numărare a fiecărui element definit.

- **Biblioteci**
- **Serviciile și utilizatorii bibliotecii**
- **Colecții**
- **Acces și facilități**
- **Management**
- **Finanțarea și cheltuielile (pe durata perioadei de referință)**
- **Personal de bibliotecă (la sfârșitul perioadei de referință)**

# Biblioteci

## Numărarea unităților administrative și a bibliotecilor

- Fiecare bibliotecă trebuie inclusă în una din categoriile definite în p. 2.1 în conformitate cu funcția ei principală. În cazul în care biblioteca îndeplinește mai multe funcții sau biblioteca este fondată în comun de către mai multe organizații (de exemplu, biblioteca școlară și biblioteca publică), biblioteca fie va decide care este funcția ei primară, fie, în cazuri extreme, își va diviza funcționalitatea și va raporta pentru fiecare funcționalitate aparte.

**Pentru fiecare entitate trebuie furnizate următoarele statistici:**

- **EXEMPLU:** Biblioteca școlară

**Se iau în calcul următoarele:**

- numărul de unități administrative. Se recomandă utilizarea clasificării după numărul de elevi deserviți:
- până la 200;
- de la 201 la 500;
- de la 501 la 1000;
- peste 1000;
- numărul total de elevi și profesori din școlile deservite de biblioteca școlară

# Serviciile și utilizatorii bibliotecii

## Utilizatori

Se iau în calcul următoarele:

- ▶ numărul de utilizatori înscriși (la sfârșitul perioadei de referință);
- ▶ numărul de utilizatori noi înscriși (în timpul perioadei de referință);
- ▶ numărul de împrumutători activi;
- ▶ numărul de utilizatori activi.
- ▶ Notă 1 - Dacă înscrierea la o instituție implică și înregistrarea automată la bibliotecă, atunci numărul utilizatorilor va fi egal sau mai mare cu numărul populației deservite.
- ▶ Notă 2 - Numărul utilizatorilor activi poate fi identificat direct la intrare sau ieșire, sau prin sondaje pe eșantioane de populație sau pe un eșantion de utilizatori, pentru a stabili proporția ce se adaugă la punctul c) de mai sus.

# Împrumuturi

Împrumuturile sunt numărate conform următoarelor categorii;

- ▶ numărul de împrumuturi la domiciliu (împrumuturi ordinare);
- ▶ numărul de împrumuturi (excluzând împrumuturile pe loc);
- ▶ numărul de împrumuturi de cărți electronice (cu suport de citire);
- ▶ numărul de împrumuturi de cărți electronice (cu transmiterea către utilizatori doar a conținutului);
- ▶ Notă 1 - Împrumuturile de scurtă durată sunt incluse.
- ▶ Notă 2 - Împrumuturile la distanță trimise utilizatorilor prin poștă sunt incluse.
- ▶ Notă 3 - Reînnoirile nu se includ.
- ▶ Notă 4 - Se numără separat copiile documentelor furnizate în locul originalelor (inclusiv fax-urile) și imprimările de documente electronice efectuate de personalul bibliotecii pentru utilizatori.

# Furnizarea documentelor electronice (printr-un mediu)

- ▶ Include numărul de documente din colecția unei biblioteci transmise în formă electronică în mod:
  - ▶ gratuit;
  - ▶ contra cost.
- ▶ Notă 1 - Se poate face diferență între numărul de furnizări directe către utilizatorul final și cele furnizate prin intermediul altei biblioteci.
- ▶ Notă 2 - Descărcarea directă de către utilizatorul care are acces la resursele electronice ale bibliotecii nu este considerată ca furnizare electronică de documente.

## Furnizare de documente de către un prestator de servicii informaționale

- ▶ Include numărul de documente tipărite sau digitale primite de la un furnizor diferit de o bibliotecă (excluzând împrumutul interbibliotecar), pentru care bibliotecă este intermediar în tranzacție și/sau plată, pe categorii:
  - ▶ furnizare de documente tipărite;
  - ▶ furnizare de documente electronice

## **Anexa A (informativă) din versiunea precedentă (2006)**

- prezintă definițiile și procedurile cu privire la resursele și serviciile electronice, a fost integrată în textul de bază al standardului, dat fiind faptul că aceste resurse și servicii au devenit parte normală a activității bibliotecilor.**
- la fel propune date suplimentare, importante doar pentru anumite sectoare. Aceste specificări țin să asigure utilizarea aceluiași definiții și metode în cazurile în care se colectează aceste date statistice.**

## Anexa B (informativă).Extrapolare

- Se referă la colectarea statisticilor naționale și la alte statistici agregate. Seturile de date trebuie să fie complete pentru a asigura comparabilitatea dintre seturile de statistici și dintre diferite perioade de timp.
- Dacă, în mod inevitabil, datele colectate nu sunt complete, ele se vor suplimenta prin estimări care vor permite o reprezentare mai exactă a situației. Acest proces este denumit în general “extrapolare” și poate fi obținut prin mai multe metode. Metoda utilizată va depinde de statisticile ce urmează a fi calculate și de cât de complet este setul de date disponibile.
- **Metoda 1:** În funcție de populația servită - *Se calculează raportul dintre numărul total al populațiilor de utilizatori ale bibliotecilor care furnizează datele și numărul de biblioteci din sistem, iar acest rezultat se raportează la informațiile deja cunoscute.*
- **Metoda 2:** În baza datelor din anul precedent - *Se calculează rata schimbării de la anul precedent la anul curent pentru acele biblioteci care furnizează date în ambii ani, iar rezultatul se aplică la cifra pentru anul precedent pentru bibliotecile care nu furnizează date în anul curent.*
- **Metoda 3:** În baza altor date disponibile- *O estimare pentru o variabilă lipsă poate fi făcută pe baza datelor furnizate de o altă variabilă. De exemplu, costurile de personal (lipsesc) poate fi estimat din efectivul de personal (furnizat), folosind un cost mediu pe membru al personalului de la alți respondenți.*
- **Anexa C (informativă).INDEX ALFABETIC**