

IMPACTUL BIBLIOTECII ÎN CONTEXTUL MODERNIZĂRII ACTIVITĂȚII: EFECTE, METODE DE EVALUARE A IMPACTULUI

Vera OSOIANU, Margareta CEBOTARI

Demonstrarea valorii bibliotecii prin impactul ei atât asupra membrilor comunității, cât și asupra societății, este mai actuală acum decât în oricare altă etapă de dezvoltare. Provocarea constă în faptul, că biblioteca trebuie să-și măsoare succesul, să demonstreze importanța și impactul ei în timpuri de modernizare informațională continuă a societății.

În condițiile modernizării activității, bibliotecile prestează o gamă mult mai largă de servicii inovative, în mare parte bazate pe utilizarea tehnologiilor informaționale, care au o influență majoră asupra diversificării competențelor utilizatorilor, asupra dezvoltării bibliotecii, comunității și societății în general. Impactul acestor servicii influențează creșterea valorii/importanței bibliotecii în societate. Respectiv, este nevoie de o metodologie de evaluare a impactului.

Pentru evaluarea valorii bibliotecii, implicit a impactului serviciilor și produselor bibliotecii pentru utilizatori, comunitate și societate sunt implementate prevederile SM ISO 16439- 2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”.

Dezvoltarea ideii de sistem de evaluare a impactului.

Conceptul impactului bibliotecii presupune mai multe niveluri de evaluare. În acest context pot fi aplicate definițiile și termenii aferenți planificării activității bibliotecii, care în primul rând reflectă contribuția cu resurse în susținerea unei biblioteci: finanțare, personal, colecții, spațiu, echipamente. Urmează organizarea proceselor de bibliotecă printr-un set de activități, cum ar fi catalogarea colecțiilor, împrumutul, servicii de referințe, servicii noi/moderne conform necesităților populației ș.a. Astfel are loc transformarea contribuțiilor în produse de bibliotecă și se obține un rezultat/finalitate, care reprezintă efectul direct, planificat al produsului în conformitate cu scopul și obiectivele planificate.

Conform standardului SM ISO 16439-2018 rezultatul nu este sinonim cu impactul bibliotecii. Doar influența bibliotecilor și a contactului cu serviciile acestora asupra schimbărilor la nivel de persoană/grup de persoane și asupra societății constituie impactul lor. Gradul de importanță, pe care o acordă bibliotecilor părțile interesate (instituțiile de finanțare, populația, utilizatorii) în concordanță cu perceperea beneficiului real sau potențial al bibliotecii, constituie valoarea ei.

Astfel Standardul ne orientează spre concluzia: sursele/produsele bibliotecii și rezultatele obținute, pot contribui la impact/schimbări, care determină în final valoarea bibliotecii în societate.

Planificarea impactului.

Impactul bibliotecii trebuie să fie planificat în concordanță cu obiectivele strategice ale instituției/comunității fondatoare. Punctul de pornire al planificării

strategice este determinarea misiunii bibliotecii, a obiectivelor de activitate pe termen lung și obiectivelor recente.

În definitivarea misiunii unei biblioteci publice e necesar de a ține cont de funcțiile sale esențiale de informare, educație și centru de cultură: deținerea unei colecții calitative de documente și oferirea accesului la informație pentru întreaga populație; îndrumarea utilizatorilor în căutarea documentară independentă; dezvoltarea competenței de cultura lecturii, cultura informației, competențelor de mânăuire a tehnologiilor informaționale, crearea de posibilități de dezvoltare a creativității utilizatorilor, organizarea de evenimente și servicii culturale, educaționale și științifice etc.

Misiunea reflectă necesitatea modernizării progresive a bibliotecii prin diversificarea și eficientizarea serviciilor, implementarea serviciilor noi cu aplicarea tehnologiilor informaționale de ultimă oră, precum și implicarea activă a bibliotecii în viața socială a comunității.

Astfel, planificarea impactului bibliotecii presupune prezența rezultatelor, pe care își propune să le obțină și a efectelor/consecințelor acestor rezultate în conformitate cu scopul/misiunea și obiectivele bibliotecii; definirea clară a impactului pe care biblioteca, prin serviciile și produsele sale, îl va avea asupra utilizatorilor, populației și asupra societății.

Standardul recomandă ca în programele de dezvoltare strategică și cele anuale, în rapoartele de activitate ale bibliotecilor, să fie integrate componente de analiză și evaluare a impactului bibliotecii.

Bibliotecile pot iniția proiecte de evaluare a impactului serviciilor și resurselor bibliotecii, care pot fi realizate în colaborare cu instituțiile sau comunitățile fondatoare.

La planificarea impactului se va ține cont de faptul că impactul nu este întotdeauna previzibil și, în cele mai multe cazuri, va deveni vizibil numai în timp; impactul asupra persoanelor va crește mai repede decât impactul asupra comunității și impactul social.

Aspectele și efectele impactului bibliotecii Impactul bibliotecii poate fi evaluat din diverse aspecte și poate fi:

- ♣ imediat, cum ar fi găsirea unei informații foarte necesare la moment sau de lungă durată, cum este în cazul dezvoltării abilităților/competențelor și acumulării cunoștințelor pe tot parcursul vieții

- ♣ vast sau limitat, în dependență de nivelul și însemnătatea schimbărilor produse în viața utilizatorilor sau a comunității

- ♣ intenționat (planificat de bibliotecă) sau neintenționat (o vizită întâmplătoare la bibliotecă poate orienta o persoană pentru utilizarea permanentă a spațiilor și serviciilor ei etc.).

Efectul constituie diferența sau schimbarea ca urmare a contactului cu serviciile bibliotecii. Efectele/consecințele impactului bibliotecii se manifestă în trei domenii:

♣ Impactul asupra persoanelor – se manifestă prin schimbări în competențecunoștințe, abilități, atitudini și comportament al persoanelor; serviciile bibliotecii contribuie la creșterea bunăstării persoanelor, la obținerea succeselor în studii, la realizări în carieră etc.

♣ Impactul asupra bibliotecii ca instituție și asupra comunității – implementarea tehnologiilor moderne are un impact major asupra bibliotecilor, oferind bibliotecarilor șansa de a inova biblioteca, de a-i spori imaginea, de a măsura succesul și de a ajusta serviciile acestora priorităților de dezvoltare a comunității. Tehnologiile moderne pot ajuta bibliotecile să se reinventeze ca parteneri vizibili, valoroși și esențiali în atingerea obiectivelor comunităților servite.

♣ Impactul social – se referă la influența activității și serviciilor bibliotecii asupra schimbării modului de viață a populației din comunitatea servită. Domeniile principale ale acestei influențe sunt reflectate în standard precum urmează: incluziunea și coeziunea socială; accesul gratuit la informații, la internet, la educație și instruire pe parcursul vieții; păstrarea culturii și identității locale; promovarea diversității culturale; creșterea bunăstării personale a populației; conservarea patrimoniului cultural.

Tipologia metodelor de evaluare a impactului.

Evaluarea constituie un proces de estimare a eficacității, eficienței, utilității și relevanței serviciilor și facilităților livrate de biblioteci, implicit a impactului bibliotecii. În evaluarea impactului bibliotecii se recomandă: a efectua evaluări repetate, fiind utilizate aceleași metode, care permit compararea în timp în cadrul aceleiași biblioteci; a compara rezultatele evaluării impactului cu obiectivele planificate ale bibliotecii; a compara evaluarea unei biblioteci cu impactul altor biblioteci la nivel raional, republican sau internațional. Standardul recomandă trei metode de evaluare/colectare a dovezilor impactului bibliotecilor:

<i>Metode de evaluare a impactului</i>		
<i>Deduție</i>	<i>Solicitare</i>	<i>Observare</i>
<i>Dovezi deduse:</i> Metode de culegere a informațiilor (analize/deduceri recoltate din date statistice și indicatori de performanță). Sondaje privind satisfacția utilizatorului	<i>Dovezi solicitate:</i> Solicitarea informațiilor despre utilizatori, solicitarea opiniilor utilizatorilor	<i>Dovezi observate:</i> Observarea comportamentului utilizatorilor în bibliotecă: structurată sau nestructurată; participativă sau non-participativă; deschisă sau ascunsă
<i>Instrumente/tehnici de evaluare</i>		
<i>Evaluarea datelor statistice</i> Compararea indicatori de performanță (comparații cu indicatorii bibliotecii în timp, comparații cu mediile la nivel republican/internațional etc.) Chestionare privind satisfacția utilizatorului	<i>Studii de impact</i> (sondaje/chestionare) Interviuri Focus grupuri Autoevaluarea utilizatorilor	<i>Observare structurată (conform unor criterii planificate)</i> Observare informală (zi de zi) Auto-înregistrare Teste

Aceste metode de evaluare permit bibliotecilor să colecteze date cantitative, date calitative și impresii despre impactul bibliotecii. Ele pot fi aplicate separat sau pot fi combinate pentru o evaluare mai eficientă, multiaspectuală a impactului bibliotecii. Ancheta sociologică, metodă complexă, se realizează folosind chestionarul, ghiduri de interviu, sondajul de opinie ca tehnici de lucru, fiind cea mai răspândită metodă de cercetare sociologică pe un subiect concret.

Ancheta pe bază de chestionar se realizează pe un număr mare de persoane (pe eșantioane mari). Adeseori utilizează complementar și alte metode și tehnici de cercetare (observația, analiza documentară etc.).

Autoevaluarea reprezintă un proces de revizuire/apreciere critică a calității propriilor aptitudini, competențe, cunoștințe prin intermediul unui chestionar scris sau on-line, în care unele întrebări sau toate întrebările necesită respondenților să se evalueze pe o scară determinată (de la 1 la 5, sau, de la „foarte mult” până la „foarte puțin/deloc”).

Auto-înregistrarea de către utilizatori a propriului comportament sau a atitudinilor/impresiilor lor în procesul de căutare și utilizare a informațiilor pe parcursul unei perioade stabilite de timp, sub forma unui jurnal – acest jurnal de bord poate fi structurat, indicând ce trebuie observat sau evaluat de către utilizator. Jurnalul nestructurat permite utilizatorului alegerea individuală a subiectelor observate din activitatea bibliotecii, despre care își exprimă impresiile (de ex., boxa de sugestii).

Date statistice/Indicatori de performanță – este vorba despre analiza în dinamică/modificare în timp a datelor statistice, pentru a identifica date care reflectă informații despre utilizatori și utilizarea serviciilor bibliotecii. În anumite cazuri acestea indică ce schimbări au produs resursele și serviciile bibliotecii în viața utilizatorilor, adică impactul bibliotecii.

Focus-grupul constituie un interviu semi-structurat sau nestructurat sub forma unei discuții între un număr mic de persoane selectate (10-12), pe marginea unor subiecte propuse de moderator. Focus-grupul prezintă metoda cea mai utilizată în cercetarea/evaluarea calitativă, deoarece furnizează informații detaliate privind o problemă anume, folosind dinamica gândirii de grup.

Interviul este o tehnică de interogare orală cu scopul de a obține informații de la o persoană/intervievat și permite de a obține reacții directe la întrebările intervievatorului (bibliotecarului). Interviurile pot fi structurate (formularea și ordinea exactă a întrebărilor se stabilesc prealabil sub forma unei liste fixe de întrebări/plan de interviu), semi-structurate (se pregătesc doar unele întrebări-cheie) sau nestructurate. În cazul interviului nestructurat se pregătește o întrebare inițială pentru a lansa discuția și a anunța tema principală, apoi întrebările apar, se formulează și se discută în contextul conversației, fiind posibile reacții/întrebări spontane (reveniri la întrebările discutate deja).

Observarea este o metodă de colectare a datelor, care constă în urmărirea situațiilor de interes și înregistrarea faptelor, acțiunilor și comportamentelor relevante ale utilizatorilor, analizate ulterior de cercetători conform unor scări de evaluare. Observarea sistematică presupune percepția și înregistrarea atentă, planificată a faptelor.

În observarea structurată, observatorul pregătește din timp un plan, în care se indică ce aspecte ale comportamentului utilizatorului trebuie să observe și să analizeze/înregistreze sistematic pe o perioadă de timp. În observarea nestructurată, sunt determinate doar aspectele generale ale studiului comportamentului utilizatorului. Observarea participativă presupune participarea cercetătorului la activitățile grupului sau a comunității pentru a observa comportamentul lor. În observarea non-participativă sarcina de observare poate fi efectuată prin diverse mijloace, inclusiv înregistrări video. În observarea deschisă utilizatorii știu că comportamentul lor este studiat/observat și pot fi influențai de acest fapt. În unele cazuri poate fi aplicată observarea ascunsă, dar analiza și publicarea datelor presupune obținerea consimțământului celor observați și asigurarea confidențialității datelor colectate.

Sondajul este metoda de colectare a datelor prin intermediul chestionarelor scrise, pentru a colecta informații despre bibliotecă utilizând studierea unui eșantion prestabilit, adică a unei părți din numărul total de utilizatori, sau a populației-țintă servită de bibliotecă. Eșantioanele pot fi stabilite prin selecție arbitrară sau selecție rațională (se chestionează respondenți care reprezintă populația de interes/un grup-țintă). Uneori persoanele chestionate se oferă voluntar să participe la sondaj. Standardul recomandă ca dimensiunile eșantioanelor să fie destul de mari pentru a asigura o restituire de cel puțin 100 de răspunsuri. Pentru teritorii cu un număr mare de locuitori este recomandat un minim de 400 de răspunsuri. Sondajul poate fi realizat față în față, prin distribuirea chestionarelor tipărite, prin telefon, sau utilizând Internetul (on-line).

Studiul privind satisfacția utilizatorilor poate fi un sondaj administrat unui anumit eșantion de utilizatori ai unei biblioteci, cărora le sunt adresate întrebări, în care ei evaluează atât calitatea experienței lor în utilizarea bibliotecii și sugestii de îmbunătățire a serviciilor utilizate, cât și captarea de percepții, atitudini față de serviciile bibliotecii.

Testarea este metoda recomandată pentru evaluarea impactului și schimbărilor la nivel de cunoștințe și abilități ale utilizatorilor.

Standardul recomandă aplicarea/combinarea mai multor metode pentru a identifica și evalua impactul din punct de vedere a trei domenii: impactul colecției deținute de bibliotecă asupra persoanei; impactul bibliotecii ca loc; impactul asupra succesului utilizatorilor.

Tabelul de mai jos reflectă unele recomandări ale metodelor, tehnicilor și instrumentelor de evaluare a impactului pentru diferite tipuri de biblioteci:

<i>Tipuri de biblioteci</i>	<i>Tipuri de impact. Metode/instrumente/tehnici de evaluare</i>		
	<i>Impact asupra persoanelor</i>	<i>Impact asupra bibliotecii și a comunității</i>	<i>Impact social</i>
Biblioteci municipale, orașenești, raionale	Analiza datelor statistice și a indicatorilor de performanță. Sondaje, prin chestionare, privind satisfacția utilizatorului. Interviuri și focus-grupuri. Autoevaluarea utilizatorilor. Teste privind cultura informației. Observarea deschisă sau observarea ascunsă.	Studii de impact Sondaje de opinie. Interviuri orale (directe, prin telefon). Focus-grupuri (discuții despre importanța bibliotecii în comunitate, necesitatea unor noi servicii ale bibliotecii pentru bunăstarea comunității). Istorii de succes ale utilizatorilor ca rezultat al utilizării serviciilor bibliotecii.	Sondaje de opinie (chestionare). Sondaje telefonice, sondaje on-line, sondaje stradale (pentru colecta opiniile non-utilizatorilor). Focus-grupuri (discuții cu utilizatorii și non-utilizatorii bibliotecii). Interviuri.
Biblioteci comunale, sătești	Analiza datelor statistice și a indicatorilor de performanță. Chestionare privind satisfacția utilizatorului. Istorii de succes ale utilizatorilor ca rezultat al utilizării serviciilor bibliotecii.	Observarea (comportamentul utilizatorilor, determinarea serviciilor pentru care membrii comunității prezintă un interes sporit).	Observarea asupra comportamentului utilizatorilor în bibliotecă (incluziunea socială, nivelul de toleranță a persoanelor social vulnerabile etc.)

Pentru un studiu de impact este esențial să se determine detaliat și clar care sunt domeniile impactului bibliotecii care vor fi investigate și ce date sunt necesare pentru a identifica acest impact (alegem să studiem impactul asupra persoanei, asupra bibliotecii sau impactul social).

Principalii factori care influențează alegerea metodei/metodelor de evaluare a impactului includ în sine:

- ♣ stabilirea subiectului și obiectivelor studiului (impact pe termen lung sau pe termen scurt, impactul unui singur serviciu de bibliotecă etc)
- ♣ determinarea populației țintă/categoriei de utilizatori care va participa la studiu
- ♣ resursele necesare pentru efectuarea studiului,
- ♣ analiza datelor obținute
- ♣ colaborări/parteneriate necesare pentru a aduna datele cerute în studiu.

După criteriul funcției îndeplinite în procesul cercetării/evaluării impactului putem vorbi de:

- ♣ metode de proiectare a cercetării/evaluării impactului (eșantionarea, stabilirea conceptelor)

- ♣ metode de recoltare a datelor (interviu, chestionar, documentarea/datele statistice)

- ♣ metode de analiză și interpretare (scalarea, comparația).

Conform standardului în cauză bibliotecile pot utiliza un chestionar de determinare a impactului general. Structura unui chestionar de determinare a impactului general al bibliotecii, de regulă, include (a se vedea Anexa nr. 1):

- ♣ prefață la chestionar (explicații privind scopul urmărit de bibliotecă prin realizarea chestionarului)

- ♣ întrebări despre periodicitatea utilizării serviciilor bibliotecii (intrări directe și vizite virtuale)

- ♣ întrebări referitor la utilizarea sau ne-utilizarea serviciilor on-line ale bibliotecii

- ♣ întrebări despre scopul utilizării bibliotecii

- ♣ întrebări despre cele trei domenii ale impactului bibliotecii (beneficiile utilizării serviciilor și facilităților oferite de bibliotecă asupra persoanelor, asupra bibliotecii și a comunității, schimbările produse în societate; scala de evaluare a importanței acestor servicii; posibila înlocuire a serviciilor oferite de bibliotecă: dacă biblioteca ar fi închisă de unde/cum/în cât timp ar obține aceleași servicii/informații necesare pentru studiu, dezvoltare personală, recreere)

- ♣ întrebări despre datele personale (vârsta, apartenența de gen, nivelul de studii finalizate, ocupația; opțional pot fi întrebări despre apartenența etnică, în ce limbă se vorbește acasă).

O prezentare detaliată a metodelor de evaluare, în scopul definirii efectelor impactului bibliotecilor, în funcție de cele trei domenii esențiale, sunt expuse în capitolele următoare ale ghidului.

Rezultatele evaluării impactului trebuie să fie prezentate diverselor grupuri/țintă interesate de activitatea bibliotecii, cum ar fi: utilizatorii reali și potențiali, instituțiile de finanțare a bibliotecilor, factorii de decizie, partenerilor, mass-media, publicul larg. Pentru a crea o imagine despre întreaga valoare a rezultatelor, ele vor fi prezentate/raportate într-un mod transparent, utilizând indicatori adecvați, aliniați la interesele diverselor grupuri interesate. SM ISO 16439-2018 „Metode și proceduri pentru măsurarea impactului bibliotecilor” oferă instrumente utile personalului de bibliotecă pentru a convinge autoritățile publice, comunitatea (utilizatori și non-utilizatori), că finanțele alocate pentru întreținerea și dezvoltarea bibliotecii sunt transformate în servicii și produse, care aduc beneficii persoanelor individuale, bibliotecilor, comunității și contribuie la edificarea societății durabile.