

METODE ȘI INSTRUMENTE DE EVALUARE A IMPACTULUI SOCIAL AL BIBLIOTECII

Vera OSOIANU, Margareta CEBOTARI, Ecaterina DMITRIC

Agenda ONU de Dezvoltare Durabilă – 2030 propune 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD). Acesta este un document pe care se pot baza bibliotecile pentru a argumenta și promova valoarea lor socială, deoarece bibliotecile sprijină implementarea ODD prin servicii și programe educative, culturale și sociale diversificate, asigură accesul publicului la tehnologii informaționale de comunicare, susținerea incluziunii sociale, prezervarea patrimoniului informațional pentru generațiile viitoare. Aceste activități sunt în corespundere cu recomandările ODD: nr. 3 Sănătate și bunăstare, nr. 4 Educație de calitate, nr. 5 Egalitate de gen, nr. 6. Apă curată și salubritate și altele. Prin acestea bibliotecile contribuie la schimbarea și dezvoltarea socială. Realizările bibliotecilor în implementarea ODD scot în relief impactul serviciilor/produselor sale asupra populației aflate în aria de servire și nivelul de corespundere necesităților membrilor societății. Aceste evaluări pot contribui la optimizarea și dezvoltarea serviciilor furnizate de biblioteci, la determinarea unei politici a serviciilor cu impact social major.

Evaluarea impactului social, conform aspectelor multiple care definesc acest tip de impact, poate demonstra valoarea funcției educative a bibliotecilor ca promotori cheie ai educației, informației, cercetării, participării sociale și culturale.

Activitatea bibliotecii influențează și contribuie la întărirea coeziunii sociale. Spațiul instituției deseori se transformă în loc de întâlniri ale membrilor comunității, oamenilor de afaceri (conferințe economice, traininguri pentru antreprenori, seminare axate pe managementul proiectelor etc), biblioteca astfel fiind un centru pentru dezvoltarea comunitară/socială. Prin intermediul bibliotecii pot fi popularizate identitatea culturală și locală, care prezintă un impact semnificativ asupra societății.

Toate aceste aspecte reflectă impactul social și importanța/valoarea bibliotecii în viața persoanei, comunității și societății. SM ISO 16439-2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” determină impactul social al bibliotecilor drept influență a existenței bibliotecii și a serviciilor sale asupra populației din comunitatea servită sau asupra societății în general.

Principalele domenii ale acestei influențe sunt:

- viața socială: se referă la incluziunea socială (prin programele și proiectele tradiționale și cele inovative bibliotecile se pot implica masiv în mărirea nivelului incluziunii sociale, a egalității între bărbați și femei, oferirea șanselor egale pentru toată lumea, implicarea populației în luarea deciziilor) și coeziunea socială (bibliotecile întăresc legăturile dintre oameni și grupuri, sprijină înțelegerea interculturală și inter-generațională)
- participarea la informare și educație: prin accesul gratuit la informații (biblioteca se va afirma drept un garant că oamenii pot participa și pot face alegerea corectă în viața politică și socială prin acordarea accesului la informații de ordin politic, social, științific, economic, administrativ și cultural, la nivel local și mondial), prin accesul gratuit la Internet (beneficiu important pentru persoanele, care nu își pot permite să-l plătească), prin educația și învățarea pe tot parcursul vieții
- cultura și identitatea locală: bibliotecile promovează cultura și istoria locală prin intermediul expozițiilor și altor evenimente, oferă informații despre comunitatea locală și funcționează în calitate de loc central de întâlnire într-o comunitate

- diversitatea culturală: într-o societate diversă din punct de vedere cultural, bibliotecile permit diferitelor grupuri să-și păstreze patrimoniul cultural și astfel să promoveze diversitatea

- dezvoltarea comunității: bibliotecile reprezintă un centru pentru o gamă largă de activități și programe comunitare, care sprijină dezvoltarea comunității sau a societății în general. Exemple: conștientizarea privind problemele de mediu, conștientizarea în materie de sănătate, siguranța transportului sau bunăstarea personală

- bunăstare individuală: pentru o comunitate poate fi foarte relevant faptul că biblioteca este percepută ca un loc sigur, liniștit și confortabil nu doar pentru lectură și studiu, ci și pentru întâlniri sau pentru participare la evenimente

- conservarea patrimoniului cultural: nu mai puțin important pentru biblioteci este de a-și demonstra valoarea potențială pentru generațiile viitoare prin păstrarea patrimoniului cultural documentar.

În general, impactul existenței unei biblioteci și al serviciilor acesteia este considerat pozitiv și un beneficiu pentru membrii comunității și societate. Centrându-și efortul asupra impactului social, biblioteca va demonstra factorilor de decizie cum prin serviciile și activitățile sale contribuie la incluziunea grupurilor marginalizate sau a persoanelor cu nevoi speciale și le oferă sprijin în dezvoltarea unui sentiment de echitate și acces echitabil la serviciile bibliotecii, cum consolidează legăturile dintre oameni și cum sprijină înțelegerea interculturală și intergenerațională.

Totodată, bibliotecile își vor demonstra rolul primordial în participarea tuturor oamenilor în procesul educațional și de învățare pe tot parcursul vieții, în promovarea culturii și istoriei locale, încurajând mândria civică și identitatea comunității, în promovarea diversității culturale. Prestând o gamă variată de servicii moderne (de socializare, comunicare, alfabetizare digitală, sănătate, eguvernare), bibliotecile vor demonstra aportul la dezvoltarea comunității și/sau a societății în general. De asemenea bibliotecile vor demonstra influența asupra bunăstării și dezvoltării populației.

Bibliotecilor le revine un rol esențial în participarea tuturor oamenilor în procesul educațional și învățare pe tot parcursul vieții. Din punct de vedere al impactului social acest aspect al învățării se referă la formarea unor calități ale membrilor societății, care să le permită să găsească, să evalueze și să utilizeze corect informații de ordin politic, social, științific, economic etc.

Planificarea impactului social.

Impactul social este adesea indirect, rezultând din efectul cumulativ al efectelor individuale asupra membrilor populației și este mai dificil de evaluat. Înainte de a începe măsurarea sau demonstrarea impactului social, bibliotecarii trebuie să decidă cum vor măsura sau demonstra acest impact și cui sunt destinate rezultatele evaluării.

Metode și instrumente pentru identificarea impactului social.

Evaluarea impactului social al bibliotecii demonstrează că serviciile prestate de aceasta pot influența și orienta membrii societății în procesul de luare corectă a deciziilor de ordin cultural, politic și social, argumentând modul în care biblioteca își îndeplinește misiunea de informare și educare/formare a membrilor societății.

Dovezi deduse.

Analiza datelor statistice în timp este un punct de pornire al determinării impactului social al bibliotecii. Creșterea numărului programelor și proiectelor, în care sunt implicate diverse grupuri

sociale, indică mărirea nivelului incluziunii sociale, a egalității între bărbați și femei, oferirea șanselor egale pentru toți membrii societății. Sporirea implicării bibliotecii în activități socio-culturale, inițierea sau participarea în parteneriat la acțiuni comunitare întăresc legăturile dintre oameni din grupuri etnice diverse, sprijină înțelegerea interculturală și inter-generațională, contribuind la coeziunea socială. Creșterea numărului de utilizatori și a utilizării serviciilor bibliotecii indică unul din efectele impactului social al bibliotecii: participarea la informare și educația membrilor societății. Identificarea creșterii numărului de utilizatori alolingvi, de exemplu, poate indica un alt efect al impactului social al bibliotecii: promovarea diversității culturale.

Comparațiile rezultatelor indicatorilor de performanță a bibliotecii în timp, pot fi utilizate pentru a fi raportate autorităților și societății în scopul demonstrării valorii bibliotecii în acordarea accesului la informare și educare a populației, asigurarea instruirii continue pe parcursul vieții pentru toți membrii comunității.

Aceste deduceri sunt confirmate prin alte metode de cercetare (sondaje, interviuri etc).

<i>Metode cantitative</i>	<i>Ce se evaluează</i>
Indicatori statistici	Date cantitative care se referă la: serviciile bibliotecii, utilizarea bibliotecii, analiza structurii utilizatorilor bibliotecii.
Indicatori de performanță	Comparații în timp: numărul de participări la evenimentele bibliotecii sau lecții de formare per cap de locuitor; numărul de accese la internet per cap de locuitor etc.

Dovezi solicitate.

Standardul recomandă evaluarea impactului social, în special, prin utilizarea dovezilor solicitate. Metodele incluse în această categorie reunes diverse tehnici de intervievare a utilizatorilor și non-utilizatorilor despre estimarea beneficiilor bibliotecii, despre experiențele lor în utilizarea serviciilor bibliotecii.

Pentru a obține o viziune largă și cuprinzătoare de percepții privind valoarea socială a bibliotecii, se recomandă efectuarea de sondaje regulate pe scară largă. Întrebările nu ar trebui să se limiteze la utilizatorii activi ai bibliotecilor, ci ar trebui să includă și non-utilizatorii, care pot evalua valoarea indirectă și beneficiile posibile ale serviciilor bibliotecilor. În acest scop pot fi utilizate sondajele stradale.

Organizarea în biblioteci a evenimentelor de ordin cultural, educațional, social/politic (expoziții, întâlniri cu personalități în domeniile date, discuții/dezbateri pe teme sociale și politice) contribuie la determinarea comportamentului membrilor societății. Utilizând metode de solicitare a opiniilor utilizatorilor sau a membrilor societății (non-utilizatorilor) bibliotecile pot să determine impactul social. Aceste metode (sondaje, focus grupuri, interviuri individuale) oferă date calitative și impresii despre impactul serviciilor bibliotecii asupra societății.

În general identificarea impactului social se poate obține prin efectuarea unor studii de amploare (combinarea chestionarului/interviului/focus grupului). Specialiști recomandă testarea instrumentelor de evaluare a impactului social pe un eșantion mai redus, înainte de a fi utilizate la scară largă. De asemenea, trebuie de ales corect eșantionul și rata de răspuns, înainte de a utiliza rezultatele obținute. Pentru a obține rate de răspuns mai ridicate se recomandă interacțiunea personală cu persoanele intervievate. Atunci când se distribuie chestionarele se explică personal care

sunt obiectivele sondajului propus, se dau răspunsuri la eventuale întrebări referitor la completarea chestionarului.

Studiile de impact presupun colectarea informațiilor prin sondaje de opinie pentru a determina măsura în care impactul direct sau pe termen lung al serviciilor de bibliotecă este resimțit de utilizatori. Studiile de impact se pot referi la influența unui serviciu specific al bibliotecii (Anexa nr. 4.1)

Sondajul stradal este util prin cunoașterea structurii sociale a populației chestionate. Întrebările se vor concentra mai puțin pe studiu și cercetare, mai mult pe recreere, școală și învățare, informații privind sănătatea, căutarea unui loc de muncă și informații pentru afaceri și comerț (Anexa nr. 4.2).

Un studiu de impact al bibliotecii asupra vieții sociale este complex și include impactul asupra incluziunii sociale și a coeziunii sociale (Anexa nr. 4.3).

Interviurile pot fi organizate individual sau cu grupuri. Interviul este realizat de un moderator, în cazul interviurilor în focus grup.

<i>Metode calitative/studii de impact</i>	<i>Ce se evaluează</i>
Sondaje de opinie	Întrebările chestionarului se vor concentra mai puțin pe experiența directă (individuală) a beneficiilor bibliotecii în utilizarea serviciilor bibliotecii și mai mult pe viziunea lor generală asupra beneficiilor/influenței bibliotecii în societate și asupra valorii generale a societății (educația civică).
Sondaje stradale	Este important să fie incluse întrebări despre timpul economisit prin utilizarea serviciilor bibliotecilor. Alte întrebări pot aborda problema bibliotecii în calitate de loc sau solicitarea opiniei respondentului cu privire la o posibilă înlocuire a serviciilor bibliotecii.
Interviuri individuale Focus grupuri (discuții în grup)	Întrebările se formulează cu atenție și au scopuri bine definite pentru a cunoaște diverse aspecte, cum ar fi îmbunătățirea accesului la: alfabetizare, informare și cunoaștere, incluziune digitală, sănătate, schimbarea calității vieții, bunăstare economică, angajarea în câmpul muncii etc.

Dovezi observate.

Metodele de testare sau observare sunt mai dificil de utilizat pentru identificarea schimbărilor în societate. Pentru a evalua schimbările în comportamentul sau atitudinile grupurilor mari dintr-o societate prin metoda observației sau testării, ar fi necesar un volum foarte mare de forță de muncă, de care bibliotecile nu prea dispun.

Testele pot avea diferite formate: chestionare tipărite sau online formatate ca întrebări cu răspunsuri multiple, în care utilizatorii, care au beneficiat de pregătire în domeniul culturii informației în bibliotecă, să fie capabil să indice cum pot accesa informațiile necesare prin diverse modalități, indicând pe cele mai eficiente, să evalueze critic informațiile, să utilizeze informațiile corect.

Datele obținute prin evaluările de testare, pot fi utilizate de bibliotecii pentru a demonstra societății valoarea lor în procesul de îmbunătățire a competențelor informaționale, de care au nevoie membrii societății servite de bibliotecă. Un alt rezultat ar fi creșterea numărului de doritori de a

participa la cursuri gratuite de cultura informației, biblioteca oferind șanse egale tuturor membrilor comunității, asigurând incluziunea socială.

<i>Instrumente de evaluare</i>	<i>Ce se evaluează</i>
Observarea	Comportamentul utilizatorilor în bibliotecă (incluziunea socială, nivelul de toleranță a persoanelor social vulnerabile etc.)
Teste privind cultura informației în domeniul cultural, educațional, social/politic.	Testarea schimbărilor la nivel de cunoștințe, abilități, atitudini ale utilizatorilor bibliotecii, care au beneficiat de instruire privind cultura informației de ordin cultural, educațional, social/politic. Testarea competențelor membrilor comunității de a evalua critic informațiile și a lua decizii politice corecte.
Teste de autoevaluare	Evaluarea proprie a utilizatorilor privind formarea, satisfacția sau opinia personală a propriilor abilități de informare în rezultatul instruirii din bibliotecă în domeniul culturii informației de ordin cultural, educațional, social/politic.

Metode combinate.

Un exemplu de studiu combinat ar fi „Influența accesului la Internet în bibliotecă asupra ocupării forței de muncă”. Scopul studiului poate fi demonstrarea impactului social de influență a bibliotecii asupra bunăstării individuale. În cazul studiului se măsoară utilizarea de către membrii comunității a accesului la Internet în biblioteci pentru a găsi informațiile necesare și numărul de aplicări pentru posturi de muncă disponibile. Datele relevante pot fi recoltate prin combinarea mai multor metode, cum ar fi interviul individual, discuții în focus grupuri, chestionare.

Factorii de decizie, mass-media și publicul larg se concentrează adesea asupra impactului social al bibliotecilor. Drept urmare evaluarea de către bibliotecile de toate tipurile a impactului social este importantă și necesară.