

UTILIZAREA BIBLIOTECILOR, ANALIZA INDICATORILOR STATISTICI ȘI DE PERFORMANȚĂ

Svetlana UCRAINCIUC

E-mail: s.ucrainciuc@bnrm.md

Statistica de bibliotecă a evoluat și continuă să se dezvolte în sensul unei complexificări, datorită unui întreg șir de factori: sociali, economici, politici. Factorii exogeni, ca strategiile și deciziile guvernamentale ale puterilor publice, crizele economice și sociale și factorii endogeni, ca digitizarea documentelor de bibliotecă, tehnologizarea proceselor de muncă, instruirea profesională continuă a bibliotecarilor, accesul la informații și servicii de bibliotecă printr-un mediu virtual sunt determinați de convergență și cooperare, care duc la regruparea și diversificarea indicatorilor statistici și de performanță în instituțiile bibliotecare la diverse compartimente: utilizarea colecției, utilizarea bibliotecii, instruirea utilizatorilor, diversificarea serviciilor de bibliotecă etc.

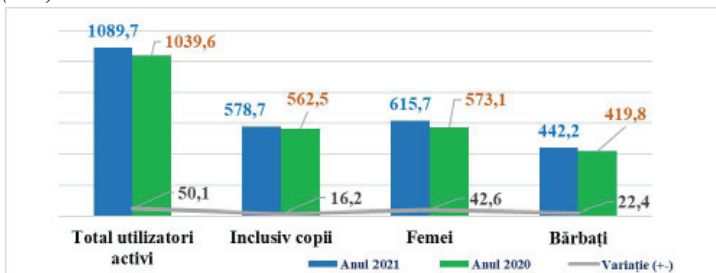
Cu toate acestea, statistica de bibliotecă, de regulă, se concentrează și se desprinde din documentele oficiale realizate, cea mai efectivă și importantă fiind *Cercetarea statistică anuală 6-C privind activitatea bibliotecilor*, care este și un criteriu de orientare a politicilor culturale la nivel local și național. În prezent, statistica de bibliotecă argumentează elaborarea și administrarea politicilor de bibliotecă, fortifică pregătirea și formarea deciziilor, aduce dovezi și altor organe administrative, profesionale și obștești despre domeniul biblioteconomic, frecvent analizate ca parte integrantă a documentelor culturale de stat.

Activitatea bibliotecilor este orientată spre utilizatorii bibliotecii ca obiectiv prioritar, stabilit în conformitate cu necesitățile utilizatorilor, iar utilizarea bibliotecii trebuie să fie o interfață de acces ce accentuează necesitatea intermedierei informaționale, culturale și educative dintre bibliotecă și comunitate. De aceea, analiza indicatorilor statistici și de performanță ce țin de utilizatorii activi, dinamica intrărilor, împrumuturilor, vizite virtuale, vizitatori virtuali poate evalua impactul activității bibliotecilor și poate oferi date utile pentru fixarea unor noi obiective de dezvoltare a serviciilor de bibliotecă.

În anul 2021, de serviciile bibliotecilor din SNB au beneficiat 1 089,7

mii de utilizatori activi, adică 41,8% din totalul populației, inclusiv 578,7 mii de copii până la 16 ani. În anul 2020, numărul de utilizatori a fost de 1 039,6 mii. Se observă o creștere de 50,1 mii în 2021 față de anul precedent, care poate fi explicată prin faptul că, odată cu minimizarea restricțiilor cauzate criza pandemică și adaptarea serviciilor de bibliotecă necesităților actuale ale utilizatorilor, numărul utilizatorilor a crescut. Menționăm că în anii 2017, 2018 și 2019, acest indicator a marcat o tendință ascendentă, dar odată cu criza pandemică, numărul utilizatorilor activi a scăzut esențial în 2020, iar în 2021 se observă o tendință pozitivă, de creștere a numărului de utilizatori. După categoria de gen, femeile reprezintă 615,7 mii de utilizatori din totalul de utilizatori activi, iar bărbații, 442,2 mii și sunt cu 15,9% mai puțini decât femeile. În anul 2021, utilizatorii de gen feminin au crescut cu 6,9%, iar utilizatorii de gen masculin, cu 5,1% față de anul 2020. La repartizarea utilizatorilor după categoria de gen se observă realități constante: femeile sunt utilizatori mai activi ai bibliotecii decât bărbații. Aceasta se datorează faptului că femeile sunt mai implicate în dezvoltarea personală și profesională, iar datele BNS argumentează acest fenomen: rata de cuprindere în învățământul secundar și terțiar pe sexe și ani de studii constituie pentru femei 73,5%, iar pentru bărbați 52,4%. Un alt motiv este faptul că femeile, în cele mai dese cazuri, sunt implicate în educarea și creșterea copiilor, iar aceasta presupune și utilizarea serviciilor de bibliotecă. Pentru a atrage segmentul de utilizatori de sex masculin, bibliotecarii trebuie să dezvolte activități și servicii legate de activitățile de interes pentru bărbați: cultura informației, creștere economică, incluziune digitală, antreprenariat, agricultură, domeniul TIC etc.

Diagrama nr. 1. *Repartizarea utilizatorilor activi după vârstă și gen (mii)*



Analiza comparativă scoate în evidență o scădere ușoară a utilizatorilor copii până la 16 ani din totalul de utilizatori activi: în anul 2021 ei constituiau 53,1%, iar în anul 2020 erau 54,1%, dar, în ansamblu, utilizatorii copii până la 16 ani reprezintă mai mult de jumătate din utilizatorii bibliotecii și pentru această categorie de utilizatori, bibliotecarii trebuie să-și orienteze obiectivele, strategiile de comunicare pentru a menține acest grup-țintă în biblioteci.

Succesul bibliotecilor depinde de modul în care se adaptează dinamismului și multilateralității cerințelor comunității, acestea influențând structura organizatorică, structura colecțiilor și serviciile oferite de biblioteci.

Tabelul nr. 1. Dinamica intrărilor în bibliotecile din SNB

Anul	Total intrări	inclusiv copii până la 16 ani	Biblioteci naționale	Biblioteci publice teritoriale	Biblioteci ale instituțiilor de învățământ	Biblioteci specializate
Anul 2021	8 832 716	5 536 469	92 192	4 759 490	3 945 518	35 516
Anul 2020	8 303 671	5 099 058	71 619	4 107 796	4 087 997	36 259
Variație (+-)	529 045+	437 411+	20 573+	651 694+	142 479-	743-

În ultimii ani, intrările în biblioteci au parcurs un proces amplu de modificări: acestea au fost mai mari până la pandemia de COVID-19, însă, odată cu criza pandemică, au scăzut brusc în anul 2020, iar în 2021 intrările în bibliotecile din țară au crescut cu 6%, cu 22,3% în bibliotecile naționale, cu 13,7% în bibliotecile publice teritoriale. S-a micșorat numărul de intrări la bibliotecile instituțiilor de învățământ cu 3,6% și la bibliotecile specializate cu 2,1%.

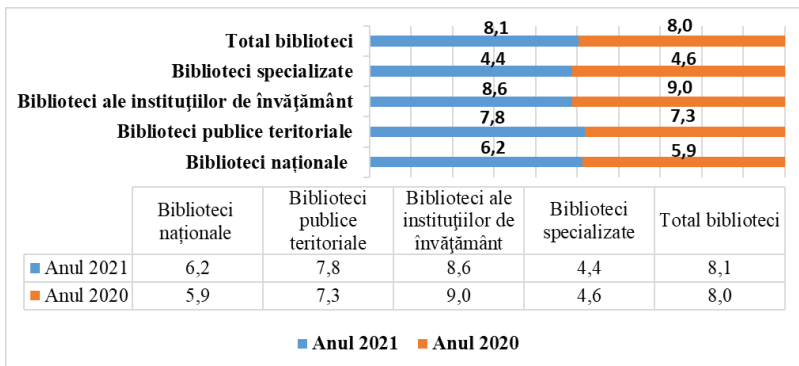
Utilizatorii revin în biblioteci, de aceea este oportun ca personalul instituțiilor bibliotecare să revadă serviciile și activitățile pe care le oferă comunității pentru a le actualiza prin prisma unor studii de cercetare a satisfacției utilizatorilor privind serviciile bibliotecii. Este binevenită și evaluarea colecției bibliotecii, timpul de funcționare a bibliotecii, tehnologizarea proceselor de bibliotecă pentru a fi atractive pentru utilizatori.

Corelarea utilizării indicatorilor de performanță cu datele statistice scoate în evidență valoarea bibliotecii. Mai mult, calculând indicatorii de performanță, putem diagnostica, prin compararea datelor de la an la

an, performanțele bibliotecilor. Dinamica intrărilor per utilizatori activi oglindește o creștere nesemnificativă a indicatorului de performanță total intrări în biblioteci cu 0,1, la bibliotecile publice teritoriale cu 0,5 și la bibliotecile naționale cu 0,3, pe când la bibliotecile instituțiilor de învățământ a scăzut cu 0,4 și la bibliotecile specializate cu 0,2. Toți indicatorii principali invocați ca argument: utilizatorii activi, intrările, intrări per utilizatori activi denotă că bibliotecile naționale și bibliotecile publice teritoriale s-au revigorat prin activitățile lor, iar cele ale instituțiilor de învățământ și cele specializate n-au fost atât de active.

Intrările în bibliotecile din SNB sunt generate în mare parte de satisfacerea necesităților informaționale ale utilizatorilor, la care, parțial, s-a răspuns grație unor proiecte și programe (*Programul Național Lectura Central, Ora să ȘTIM*), servicii inovative realizate în bibliotecile publice teritoriale și naționale: *Robotica, CodeLab, BOOK-uria lecturii* etc. Bibliotecile din instituțiile de învățământ și cele specializate însă rămân în urmă la acest capitol și se limitează la serviciile tradiționale, de aceea și intrările sunt în scădere.

Diagrama nr. 2. Dinamica intrărilor per utilizatori activi



Este oportun ca bibliotecile să aibă o comunicare mai eficientă cu utilizatorii, implicând activități de cunoaștere a opiniilor, atitudinilor și comportamentului utilizatorilor prin: observare directă, sondaje de opinie, anchete prin chestionare, iar în baza lor să se îmbunătățească serviciile și activitatea bibliotecii.

Valoarea și diversitatea colecțiilor contribuie în mare măsură la satisfacerea necesităților informaționale ale utilizatorilor, care au vizitat biblioteca pentru a împrumuta diverse tipuri de documente. Datele statistice corespunzătoare împrumuturilor, prezentate în tabelul de mai jos, confirmă acest fapt. În anul 2021, se atestă o creștere a împrumuturilor cu 5,7% per ansamblu în bibliotecile din SNB, inclusiv a împrumuturilor în limba română, care au crescut cu 8% în comparație cu anul 2020. Rezultate pozitive sunt și la împrumuturile pentru copii până la 16 ani, care au crescut cu 2,5%, iar împrumuturile în limba română pentru copii de până la 16 ani au crescut cel mai mult, cu 8,3% față de anul precedent.

Proliferarea titlurilor de carte în limba română și popularitatea lor interesează în mod direct bibliotecile, de la care e rezonabil să presupunem că utilizatorii așteaptă o ofertă mai largă în privința acestor tipuri de documente. Dacă nu ține cont de doleanțele utilizatorilor, biblioteca e în pericol să-și piardă importanța ca furnizor de informații. Trebuie de menționat că procentul de împrumuturi a publicațiilor în limba română a crescut mai mult decât cel al împrumuturilor totale, cu 2,3% în anul 2021.

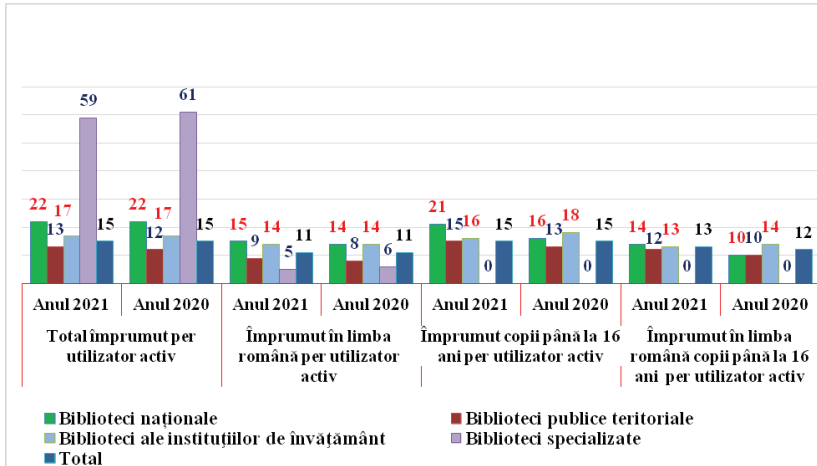
Tabelul nr. 2. Dinamica împrumuturilor

Anul	Total împrumuturi	inclusiv în limba română	Total copii până la 16 ani	inclusiv în limba română
Anul 2021	16 059 205	12 185 163	8 887 937	7 425 879
Anul 2020	15 153 323	11 216 001	8 663 475	6 808 992
Variație (+/-)	905 882+	969 162+	224 462+	616 883+

La nivelul SNB, intensitatea împrumuturilor per utilizatori activi este mai mare la bibliotecile specializate, aproximativ de 4 ori decât la celelalte tipuri de biblioteci, datorită colecțiilor speciale pe care le dețin. Dinamica împrumuturilor la bibliotecile naționale este, la fel, mai mare decât la celelalte tipuri de biblioteci și constituie 22 de împrumuturi per utilizator activ, ceea ce explică o realitate – bibliotecile naționale dețin o colecție mai mare și mai diversificată de documente. Tendințele împrumuturilor la bibliotecile publice teritoriale sunt de 13 împrumuturi

per utilizator activ și 17 pentru bibliotecile instituțiilor de învățământ. În ansamblu, acest indicator a crescut, în comparație cu anul 2020, la toate bibliotecile din SNB.

Diagrama nr. 3. Dinamica împrumuturilor per utilizatori activi



Analizând împrumuturile în limba română per utilizator activ, s-a depistat că cele mai puține împrumuturi de documente în limba română sunt la bibliotecile specializate: 5 împrumuturi în limba română per utilizator în anul 2020 și 6 împrumuturi în limba română per utilizator în 2021, pe când împrumuturile per utilizator total la aceste biblioteci este cel mai mare: 59 de împrumuturi per utilizator în anul 2020 și 61 de împrumuturi per utilizator în anul 2021. Acest lucru scoate la iveală că sunt prea puține documente de specialitate editate în limba română. La celelalte tipuri de biblioteci situația este mai favorabilă: la bibliotecile naționale, 68% din împrumuturi per utilizator activ sunt în limba română, la bibliotecile de învățământ 82% din împrumuturi per utilizator activ, iar la bibliotecile publice teritoriale 92% din împrumuturi per utilizator activ.

Dezvoltarea serviciilor electronice în bibliotecă demonstrează, pe de o parte, necesitatea studierii și monitorizării constante a nevoilor utilizatorilor și, pe de altă parte, necesitatea evaluării adecvate a

rentabilității bibliotecii pentru dezvoltarea și întreținerea diverselor tipuri de resurse și servicii. Utilizatorii bibliotecilor nu pot rămâne în afara acestor schimbări. Între a se deplasa la bibliotecă și a apela la resursele și serviciile puse la dispoziție la distanță de către aceasta, ei vor apela la soluția care le oferă cel mai mare câștig de timp. În acest context se atestă o creștere fulminantă a vizitelor virtuale și a vizitatorilor virtuali pe website-urile și blogurile bibliotecilor din SNB. În anul 2021, bibliotecile au avut 2 102,7 mii de vizitatori virtuali și 3 640,7 mii de vizite virtuale. Cu 866,0 mii de vizitatori virtuali și cu 1 153,2 mii de vizite virtuale mai mult decât în anul 2020. Preponderent, 62,2% din vizitatorii virtuali sunt prezenți pe site-urile bibliotecilor și 37,8% pe blogurile bibliotecilor din țară. Dacă pe blogurile bibliotecilor din SNB se confirmă o creștere de 5,1% a vizitatorilor virtuali în anul 2021, comparativ cu anul 2020, atunci numărul vizitatorilor virtuali de pe site-urile bibliotecilor a crescut cu 73% față de anul precedent. Aceasta denotă un interes sporit a beneficiarilor pentru activitatea și serviciile bibliotecilor.

Tabelul nr. 1. *Dinamica vizitatorilor virtuali și a vizitelor virtuale*

Anul	Total vizitatori virtuali	Total vizite virtuale	vizitatori pe website-ul bibliotecii	vizite virtuale pe website-ul bibliotecii	vizitatori pe blogul/blogurile bibliotecii	vizite virtuale pe blogul/blogurile bibliotecii
Anul 2021	2 102 738	3 640 723	1 307 851	2 453 388	794 887	1 187 335
Anul 2020	1 236 710	2 487 532	481 220	1 338 309	755 490	1 149 223
Variație (+/-)	866 028+	1 153 191+	826 631+	1 115 079+	39 397+	38 112+

Vizitele virtuale sunt și ele în creștere cu 1 153,2 mii în anul 2021, în comparație cu anul 2020, iar cele de pe site-urile bibliotecilor au crescut semnificativ, cu 1 115.1 mii de vizite virtuale. De aici rezultă un nivel crescut al posibilităților bibliotecilor de a face față concurenței pe piața informațională de azi, prin utilizarea intensă a tehnologiilor informaționale de comunicare.

Concluzii, recomandări

Tabloul de ansamblu al statisticilor comparative privind utilizarea bibliotecilor pentru anii 2020-2021 este dominat de tendințe pozitive, de creștere a indicatorilor statistici și de performanță a intrărilor, utili-

zatorilor activi, a împrumuturilor, a vizitelor virtuale și a vizitatorilor virtuali ai bibliotecii. Pentru a realiza o schimbare calitativă în vederea utilizării bibliotecilor din Republica Moldova, se recomandă:

- achiziționarea, completarea colecției bibliotecilor cu documente din diferite domenii și specialități;
- dezvoltarea și menținerea blogurilor, site-urilor bibliotecilor pentru atragerea vizitatorilor și a vizitelor virtuale;
- promovarea serviciilor și activităților de bibliotecă pentru sporirea intrărilor în biblioteci;
- instruirea personalului de specialitate pentru a oferi utilizatorilor servicii și informații de calitate;
- studierea necesităților și a satisfacției utilizatorilor prin cercetări sociologice, investigații pe parcursul anului privind publicul utilizator al bibliotecilor, pentru a determina situația reală, nu doar în baza datelor statistice care furnizează indicatori cantitativi de analiză și comparație, dar și în baza indicatorilor de performanță.

Referințe bibliografice:

1. Date statistice comparative privind activitatea sistemului național de biblioteci în anii 2020-2021 [online]. [citată 16.08.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/index.php/profesional/statistica/statistica-de-biblioteca>
2. Raport statistic centralizator privind activitatea sistemului național de biblioteci în anul 2020 [online]. [citată 19.08.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/index.php/profesional/statistica/statistica-de-biblioteca>
3. Raport statistic centralizator privind activitatea sistemului național de biblioteci în anul 2021 [online]. [citată 19.08.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/index.php/profesional/statistica/statistica-de-biblioteca>
4. CEBOTARI, Margareta. Corelația utilizatori – intrări – împrumuturi: indicatori statistici și relaționali. In: Studiu statistic 2017-2018. Chișinău: BNRM, 2019, pp. 18-27 [online]. [citată 14.08.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/situatii%20statistice.pdf>
5. Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” [online]. [citată 15.08.2022]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>