

Datele statistice ca dovadă a impactului bibliotecii asupra comunității

**Elena PINTILEI,
Vera OSOIANU,
Biblioteca Națională
a Republicii Moldova**

Abstract: Biblioteca trebuie să-și măsoare succesul, să demonstreze necesitatea și impactul în timpuri când însăși existența bibliotecii, ca entitate, este pusă sub semn de întrebare. Printre indicatorii utilizați cel mai frecvent de bibliotecile lumii, în situații când se cere demonstrarea impactului și a succeselor, de mare relevanță sunt: colecțiile; serviciile, activitățile, evenimentele, produsele, instruirile, programele și proiectele; utilizatorii și implicarea comunității; tehnologiile; personalul.

Cuvinte-cheie: date statistice, indicatori statistici, impactul bibliotecii.

Abstract: The library must measure its success, demonstrate the necessity and impact in times when the very existence of the library, as an entity, is questioned. Among the most commonly used indicators of the world's libraries, where demonstration of impact and success is required, are of great relevance: collections; services, activities, events, products, training, programs and projects; users and community involvement; technologies; staff.

Keywords: statistical data, statistical indicators, library impact.

Standardul Internațional de Statistică, precum și documentele aprobate în baza acestuia la nivel de țări prezintă o varietate imensă de date, care, luate în ansamblu, pot contura tabloul activității unei bibliotecii și a domeniului biblioteconomie și știința informării în ansamblu. Formularul nr. 6-c *Activitatea bibliotecilor: cercetare statistică anuală*, aprobat de Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova, elaborat în conformitate cu Legea Republicii Moldova nr. 93 din 26.05.2017, cu privire la statistica oficială, ținându-se cont și de Standardul Internațional de Statistică, solicită peste 130 de date. Cu ajutorul acestora pot fi calculați un șir larg de indicatori de performanță, care facilitează înțelegerea multilaterală a datelor raportate și oferă posibilitatea de a urmări dinamica și impactul

activității bibliotecilor. Din această imensitate de cifre, bibliotecile trebuie să aleagă pe cele mai indicate de operat atunci când o cere situația. Orice bibliotecă trebuie să identifice un set de indicatori cu ajutorul cărora să evalueze eficiența activității, să demonstreze decidenților și comunității importanța bibliotecii ca instituție plasată ideal între necesitățile urgente ale membrilor comunității și impactul de durată.

Potrivit Standardului ISO 16439 *Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor* „Statisticile bibliotecii se referă la cantitățile de intrări și ieșiri. Ele nu descriu calitatea performanțelor bibliotecii asupra utilizatorilor, însă, în anumite cazuri, aceste statistici pot fi utilizate pentru a semnaliza evoluțiile care indică impactul bibliotecii...”

Demonstrarea importanței bibliotecii și a impactului ei asupra membrilor comunității este mai actuală acum decât în oricare altă etapă de dezvoltare. Că problema este foarte serioasă demonstrează și faptul că IFLA, ca portavoce a domeniului, niciodată n-a fost mai preocupată de viitorul bibliotecii ca în ultimul an, dovadă fiind și proiectele inițiate în acest sens și promovate la nivel internațional.

Prin site-ul Harta Bibliotecilor Lumii, lansat în anul 2017, IFLA oferă posibilitatea vizualizării datelor la nivel mondial și pe fiecare țară în parte, permițând comparații și studii privind locul și ierarhia bibliotecilor lumii. Setul inițial de valori de performanță include numărul de biblioteci, numărul de biblioteci care oferă acces la internet, numărul de personal și voluntari, numărul de utilizatori înregistrați, numărul de vizitatori și numărul de împrumuturi.

Următorul pas important în dezvoltarea Hărții Bibliotecilor Lumii, este crearea paginilor de țară. Harta Bibliotecilor Lumii va lansa proiectul în luna august a acestui an, în cadrul Congresului IFLA 2018. Fiecare țară va avea o pagină separată, care va include informații despre biblioteci și domeniul biblioteconomic din țara respectivă.

Marea provocare a bibliotecilor în ultimii ani, mai ales în anul 2017, a fost necesitatea permanentă de a implica comunitatea în activitățile organizate de bibliotecă și de a ajusta serviciile oferite necesităților în schimbare ale membrilor comunității, precum și de a ține ritmul cu modernizarea tehnologiilor. Provocarea constă în faptul că biblioteca trebuie să-și măsoare succesul, să demonstreze necesitatea și impactul în timpuri când însăși existența bibliotecii, ca entitate, este pusă sub semn de întrebare. Printre indicatorii utilizați cel mai frecvent de bibliotecile lumii, în situații când se cere demonstrarea impactului și a succeselor, de mare relevanță sunt: **colecțiile; serviciile, activitățile, evenimentele, produsele, instruirile, programele și proiectele; utilizatorii și implicarea comunității; tehnologiile; personalul.**

Constatăm că abordarea este corectă dacă invocăm componentele bibliotecii moderne: colecțiile, tehnologiile, utilizatorii, serviciile, bibliotecarii, partenerii, spațiul și mobilierul.

Valoarea și succesul unei biblioteci depinde în mare parte de colecțiile ei, mai ales în timpuri când știrile false ocupă un spațiu tot mai extins și sunt o amenințare reală, pentru că nu poate exista democrație, libertate de opinii, spre care tinde lumea, când este vorba de dezinformare și, respectiv, ignoranță.

De rând cu tehnologiile și serviciile inovative, colecțiile de bibliotecă sunt fundamentul pe care se pot edifica și consolida comunități de succes. În mediul profesional este recunoscut și acceptat faptul că prin promovarea accesului la informația de calitate și diversificarea serviciilor, bibliotecile pot participa la realizarea tuturor celor 17 obiective de dezvoltare globală din Agenda ONU 2030. Studiile demonstrează că respondenții reclamă bibliotecii un spectru tot mai larg de cărți de mare calitate și actualitate. Calitatea colecțiilor se numără printre motivele invocate de utilizatori pentru a argumenta de ce vin sau nu vin mai des la bibliotecă.

Unul dintre indicatorii tradiționali, care demonstrează volumul colecției de bibliotecă, este numărul de împrumuturi și reprezintă încă cea mai bună cale de a arăta importanța bibliotecii, relevanța pentru utilizatori, necesitatea de a dezvolta și de a actualiza permanent colecția. Dar volumul colecțiilor de care biblioteca dispune nu mai este suficient pentru a demonstra impactul ei. Pentru aceasta se utilizează indicatori de performanță precum: rata de circulație a fondului, rata de înnoire a fondului, achiziții noi per capita, atât volume, cât și cheltuieli financiare. Aceste cifre sunt relevante, mai ales, în comparație cu anii precedenți, în raport cu alte biblioteci, cu media pe țară sau recomandările organizațiilor internaționale de profil.

Potrivit datelor pentru anul 2017, problema bibliotecilor din Republica Moldova

nu constă în numărul publicațiilor, dar în calitatea acestora. Cele 16 156,7 de exemplare disponibile în bibliotecile publice teritoriale raportate la numărul de populație de 3 550,9 arată o medie de aproximativ 4,5 cărți pe cap de locuitor. În comparație cu recomandările IFLA/UNESCO, care consideră că o colecție de bază trebuie să dețină între 1,5-2,5 cărți per capita, cifra este mai mult decât bună. Comparând însă rata medie de înnoire a colecției recomandată de IFLA/UNESCO, de 7-10 ani, cu rata de înnoire a colecției, de 79 de ani, înregistrată de bibliotecile din Republica Moldova în anul 2017, avem dovada clară că nici nu poate fi vorba de o calitate bună a colecției. De aici și rata medie de circulație a colecției de numai 0,7. Este cea mai mică cifră înregistrată vreodată de bibliotecile publice. La fel de sumbru este și tabloul achizițiilor per capita de 0,57, sau 57 de cărți la o mie de locuitori, în timp ce IFLA/UNESCO recomandă 0,25 cărți per capita, sau 250 cărți la o mie de locuitori.

Pentru a stabili necesarul de resurse la achiziția de publicații, poate fi folosită următoarea formulă de calcul utilizată de către bibliotecile lumii: prețul mediu al unei cărți înmulțit cu 0,25 (achiziții per capita) și înmulțit cu populația țintă.

Interpretarea valorii *achiziții per capita*: atât utilizatorii bibliotecii, cât și personalul sunt conștienți de faptul că acest indice este de mare importanță pentru actualizarea și înnoirea fondului. Cu cât este mai mare volumul achizițiilor, cu atât este mai mică rata medie de înnoire a fondului și, respectiv, cu atât este mai bună calitatea și actualitatea colecției.

Cifrele invocate demonstrează că pe acest segment de activitate este mult de muncit și, respectiv, ele trebuie să constituie fundamentul oricăror negocieri cu decidenții, dar și al activităților de advocacy.

#Servicii, activități, evenimente, produse, instruirii, programe și proiecte

Unele servicii și programe sunt dezvoltate prin utilizarea colecțiilor, și acestea in-

clud: programe de alfabetizare, programe de promovare a lecturii, de dezvoltare a competențelor etc. Sunt însă și foarte multe servicii axate pe dezvoltarea abilităților tehnice, deprinderi de învățare digitală, incluziune civică și socială. La evaluarea activității bibliotecii trebuie de adăugat și investigarea eficienței programelor, proiectelor, activităților și serviciilor oferite.

Date precum numărul de programe inițiate, numărul de participanți la proiectele realizate, utilizarea serviciilor și feedbackul pozitiv demonstrează imaginea bibliotecii în comunitate, încrederea cetățenilor în această instituție. Cu cât mai multe programe și servicii oferă biblioteca, cu atât mai multe persoane vin la bibliotecă. Numărul de intrări/vizite la bibliotecă este un indicator care reflectă atractivitatea serviciilor. De menționat că, în anul 2017, numărul acestora a scăzut cu 370,4 în comparație cu 2016, în schimb a crescut numărul vizitelor virtuale. Numărul vizitatorilor virtuali, evidența cărora începe în anul 2017, a fost de 828,3.

Un argument în favoarea importanței bibliotecii pentru comunitate îl menționează Departamentul pentru Digital, Cultură, Media și Sport al Guvernului Regatului Unit, în raportul *Libraries Deliver*, și anume că bibliotecile aduc plusvaloare de aproximativ cinci ori, indiferent de ceea ce este investit în ele. Acestea salvează o mulțime de bani. De fapt, aproximativ 27,5 milioane de lire sterline pe an. În anul 2016, bibliotecile au fost vizitate de 282 milioane de ori, iar în medie sunt înregistrate aproximativ 250 de milioane de vizite pe an. Aceasta este suficient pentru a umple Arena O2 din Londra de peste 14.000 de ori. Graficul alăturat prezintă următoarele date: în anul 2015, bibliotecile au fost vizitate de 224,6 milioane de ori, ceea ce este mai mult decât numără împreună vizitele la meciurile de fotbal din prima ligă, vizitele la cinema și vizitele celor mai atractive 10 obiective turistice.



Tabelul centralizator pentru anul 2017 ne prezintă un șir de indicatori din generația mai nouă, evidența cărora n-a fost efectuată până acum, care însă pot fi de mare importanță în evaluarea și monitorizarea bibliotecilor, dar și în activitățile de advocacy. Printre indicatorii noi remarcăm numărul de utilizatori care au accesat internetul în bibliotecă – 449,0; numărul de activități (culturale, educaționale, științifice) – 62,6; numărul de utilizatori care au beneficiat de servicii moderne de bibliotecă – 167,8; numărul de instruiți non-formale; total ore de instruire – 71,7, inclusiv în domeniul tehnologiilor informaționale – 45,6; numărul total de participanți la orele de instruire – 150,6, inclusiv în domeniul tehnologiilor informaționale – 96,5. Un alt indicator nou este numărul total de parteneri ai bibliotecilor. Au fost raportați 4626 de parteneri sau o medie ce variază între 3 și 4 per bibliotecă.

#Utilizatorii și implicarea comunității

Succesul bibliotecii nu poate fi demonstrat doar prin numărul de împrumuturi și numărul de persoane care au participat, poate o singură dată, la un eveniment sau o activitate. Adevărata valoare a bibliotecii se vede atunci când participanții de o singură dată devin utilizatorii bibliotecii și vizitează biblioteca de mai multe ori. Indicatorul de performanță utilizat aici este numărul mediu de vizite per utilizator. În anul 2017, acesta a fost de 9,6, considerat în

mediul profesioniștilor a fi unul destul de bun. Dacă adăugăm aici și numărul de vizite virtuale de 1595,5 și vizitatorii virtuali în număr de 828,3, se conturează un set solid de indicatori în baza cărora putem vorbi despre un impact substanțial.

Pe măsură ce numărul vizitelor în spațiile fizice ale bibliotecii scade încet, crește necesitatea angajării mai active a comunității în viața bibliotecii și în ofertele pentru public. Cu cât este folosită mai mult tehnologia, cu atât mai mult este nevoie de interacțiuni semnificative față în față.

Pentru a măsura impactul pe care biblioteca îl are asupra comunității și a înțelege cum se poate adapta mai bine necesităților în continuă schimbare ale membrilor comunității, biblioteca trebuie să cunoască cum sunt apreciate de către utilizatori eforturile depuse de bibliotecă. Decât să ghidească ce programe, servicii, evenimente ar prefera cetățenii, biblioteca trebuie mai bine să studieze necesitățile acestora și cum ei apreciază activitățile oferite. Satisfacția utilizatorului privind programele, serviciile și evenimentele realizate este foarte importantă în acest caz. Serviciile care nu se bucură de aprecierea utilizatorilor trebuie să dispară. Un eveniment cu puțini participanți este dovada impactului negativ.

Succesul activității bibliotecii este direct proporțional cu feedbackul pozitiv: satisfacția utilizatorilor, numărul de participanți, implicarea membrilor comunității, susținerea

comunității, aprecierea beneficiilor de care se bucură utilizatorii în urma participării la programele, serviciile, evenimentele organizate de bibliotecă.

Diseminarea feedbackului pozitiv din partea utilizatorilor în întreaga comunitate este o cale sigură de a demonstra impactul enorm pe care biblioteca îl are asupra membrilor comunității.

#Tehnologiile

Tehnologiile reprezintă cea mai mare valoare pe care o are biblioteca, dar și cea mai costisitoare pentru bugetul bibliotecii. Pe de altă parte, doar cu ajutorul tehnologiilor bibliotecile pot colecta date, care, în ultimă instanță, le ajută să determine cele mai solicitate servicii. Iată de ce promovarea utilizării eficiente a tehnologiilor în asigurarea succesului bibliotecii este esențială. Pe componenta tehnologică poate fi construită relația cu oamenii, parteneriate reale și încredere reciprocă.

Prin măsurarea volumului de resurse online, circulația acestora online, traficul paginii web, a blogurilor, utilizarea tehnologiilor în interiorul bibliotecii, bibliotecarii pot găsi răspunsuri concrete despre impactul tehnologiilor utilizate în bibliotecă.

În rețeaua de biblioteci publice teritoriale, numărul bibliotecilor care dețin calculatoare a crescut spectaculos de la 401, în anul 2013, la 1073, în anul 2017, respectiv a crescut și valoarea serviciilor oferite în baza tehnologiilor. În mediul biblioteconomic este recunoscut faptul că cele mai inovative servicii sunt cele fundamentate pe utilizarea tehnologiilor, acestea considerându-se cel de-al doilea cel mai bun prieten al bibliotecarului. Evident că primul loc în ierarhie este ocupat de cel mai bun prieten al bibliotecarului – cartea.

În mediul profesional, tot mai mult este vehiculată ideea că lupta împotriva informațiilor false, proliferate prin internet, ar putea fi un argument forte pro bibliotecă. Amintim aici de spusese lui Neil Gaiman că internetul îți poate da 100 000 de răspunsuri la o întrebare, iar bibliotecarul doar unul, dar cel corect. Un alt argument pro bibliotecă bazat pe sfera tehnologiilor informaționale este implicarea bibliotecarilor în asigurarea securității datelor perso-

nale în spațiul online.

#Personalul

O bibliotecă este mare și importantă nu numai prin spații și colecții, dar mai ales prin potențialul intelectual, prin bibliotecarii care se angajează zilnic să sprijine nevoile utilizatorilor și ale întregii comunități. Este esențial ca acești oameni să primească un salariu echitabil, să fie bine pregătiți, iar rolul lor să fie apreciat și înțeles. Lucrătorii din biblioteci trebuie să urmeze un set de principii etice clar definite și trebuie să fie plătiți, asigurați și protejați de autoritățile locale. Fără personal bine pregătit o bibliotecă este doar un spațiu cu cărți.

Evident că personalul reprezintă inima bibliotecii și cel mai important factor care poate îmbunătăți performanța bibliotecii. Dar pentru aceasta personalul trebuie să cunoască comunitatea, să fie dedicat instruirii pe tot parcursul vieții și să contribuie la dezvoltarea comunității. Personalul trebuie să cunoască necesitățile și problemele populației din aria de servire. Aceste cunoștințe sunt foarte importante pentru îmbunătățirea activității bibliotecii.

Date precum numărul de personal instruit, timp de rezolvare a unei probleme, număr de programe de instruire disponibile personalului și, cel mai important, satisfacția personalului pot fi utilizate pentru măsurarea motivației personalului, profesionalismului, dedicației și influenței asupra succesului bibliotecii.

Un indicator folosit frecvent de biblioteci este personal per capita. Cifrele mari sunt bune dacă sunt însoțite de un număr mare de intrări (vizite), împrumuturi, servicii etc.

Concluzii. Există numeroase modalități de măsurare a impactului sau a succesului bibliotecii. Când planifică să analizeze performanțele, să evalueze eficiența, bibliotecile trebuie să analizeze activitatea în întregime, luând în considerare toate elementele care creează o bibliotecă.

Analiza datelor statistice demonstrează o dată în plus necesitatea unei politici de dezvoltare și diversificare a serviciilor bibliotecilor publice.

Această politică trebuie bazată pe un fundament serios și, la moment, nimic nu

poate fi mai important și argumentat decât Agenda ONU 2030 și Obiectivele de Dezvoltare Durabilă.

Bibliotecile trebuie să dezvolte programe și servicii, în corespundere cu necesitățile populației din aria de servire, care să influențeze realizarea ODD. Orice decizie privind dezvoltarea serviciilor se face în urma consultării populației țintă. Consultările pot scoate în relief impactul posibil. Cea mai bună politică a serviciilor

se face atunci când consultăm oamenii care urmează să folosească aceste servicii și asupra cărora serviciile noi trebuie să aibă impact. Când politica serviciilor este stabilită, utilizatorii trebuie implicați în realizarea politicii. Implicarea utilizatorilor în activitatea bibliotecii și în crearea conținuturilor este foarte importantă.

Comunitățile au încă mare încredere în bibliotecă și această încredere trebuie valorificată și amplificată.

Referințe bibliografice:

1. 6 Library Trends Of 2017 That We Noticed [online]. [Accesat 17.03.2018]. Disponibil: <https://princh.com/6-library-trends-of-2017-that-we-noticed/#.WoaiBHyYNLM>.
2. Elaborarea Strategiei Naționale de Dezvoltare „Moldova 2030”: Grupul de lucru „Creșterea veniturilor din surse durabile și atenuarea inegalităților economice [online]. 15 martie 2018 [Accesat 16.03.2018]. Disponibil: <https://www.privesc.eu/Arhiva/80399/Elaborarea-Strategiei-Nationale-de-Dezvoltare--Moldova-2030---Grupul-de-lucru--Cresterea-veniturilor-din-surse-durabile-si-atenuarea-inegalitatilor-ec>.
3. Legea Republicii Moldova nr. 93, din 26.05.2017, cu privire la statistica oficială [online]. [Accesat 17.03.2018]. Disponibil: <http://lex.justice.md/md/370784/>.
4. Manifestul IFLA pentru statistica de bibliotecă [online]. [Accesat 17.03.2018]. Disponibil: http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Manifestul_IFLA_Statistica_de_biblioteca.pdf.
5. Standardul ISO 16439. Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor.
6. Standardul SM ISO 11620:2016 Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru bibliotecă. Chișinău: ISM, 2017. 79 p.
7. Standardul SM ISO 2789:2015 Informare și Documentare. Statistici Internaționale de bibliotecă Chișinău: ISM, 2017. 58 p.