

**CONSILIUL BIBLIOTECONOMIC NAȚIONAL
BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA
GRUPUL IMPACT –
INOVAȚIE ȘI PRACTICI DE SUCCES ÎN STATISTICA DE BIBLIOTECĂ**

**Ghid
în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018
„Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru
evaluarea impactului bibliotecilor”**



Chișinău, 2018

Consultant: Artiom Maister

Coordonator: Ludmila CORGHENCI

Autori: Vera OSOIANU, Elena BORDIAN, Margareta CEBOTARI, Ecaterina DMITRIC, Lilia TCACI, Lidia SITARU, Tatiana COȘERI, Nadejda PĂDURE, Victoria POPA, Lidia RUSU

SUMAR

Evaluarea impactului și valorii bibliotecii: relaționări cu conceptul de bibliotecă modernă sau în loc de introducere	P. 4-5
Impactul bibliotecii în contextul modernizării activității și serviciilor: efecte, metode de evaluare	P. 6-11
Metode și instrumente de evaluare a impactului bibliotecii asupra persoanelor	P. 12-18
Metode și instrumente de evaluare a impactului bibliotecii asupra instituției bibliotecii și comunității	P. 19-22
Metode și instrumente de evaluare a impactului social al bibliotecii	P. 23-27
Evaluarea valorii economice a bibliotecii	P. 28-30
Concluzii. Finalități	P. 31
ANEXE:	
Anexa nr.1. Metode de evaluare a impactului	P. 32-39
Anexa nr. 2. Instrumente de evaluare a impactului bibliotecii asupra persoanelor	P. 40-51
Anexa nr. 3. Instrumente de evaluare a impactului bibliotecii asupra instituției bibliotecii și comunității	P. 52-56
Anexa nr. 4. Instrumente de evaluare a impactului social al bibliotecii	
Informații despre autorii ghidului	P. 57-59
Informații despre autorii ghidului	P. 60

EVALUAREA IMPACTULUI ȘI VALORII BIBLIOTECII: RELAȚIONĂRI CU CONCEPTUL DE BIBLIOTECĂ MODERNĂ SAU ÎN LOC DE INTRODUCERE

Biblioteca modernă își consolidează rolul în Societatea Informației și Cunoașterii ca „... un serviciu public de asigurare a accesului la lectură și de dezvoltare a interesului pentru informare, învățare, educație și cercetare, activități culturale, precum și prin sporirea capacităților de implicare a bibliotecii în transferul de cunoștințe și în formarea liberă a opiniilor” (1, art. 1). Fiind nu doar un consumator (de resurse materiale, financiare etc.), dar și un creator (de servicii, produse, facilități), biblioteca are nevoie de a măsura și evalua cantitatea, calitatea și performanța, dar și valoarea, efectul, impactul componentelor fizice și umane: personal, spații, resurse documentare, tehnologii, utilizatori, servicii, parteneri.

Unitatea națională și internațională a măsurărilor activității de bibliotecă este asigurată de standarde, care identifică cantitatea de resurse, fonduri deținute și cheltuieli, utilizarea și disponibilitatea instituției (3), măsurarea și compararea calității și eficacității serviciilor de bibliotecă (2).

Pentru a măsura impactul, valoarea și efectul activității bibliotecii, a justifica resursele investite în dezvoltarea componentelor fizice și umane ale bibliotecii moderne, valoarea acesteia, comunitatea profesională dispune de SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”, aprobat prin decizia nr. 188 din 31.07.2018 a Institutului de Standardizare din Moldova.

Impactul este definit ca influență a bibliotecilor și a serviciilor acestora asupra persoanelor și/sau asupra societății, diferență sau schimbare la nivel de persoană sau grup în rezultatul contactului cu serviciile bibliotecii. În sensul acestui standard *valoarea* bibliotecii este percepută drept importanța, pe care părțile interesate (instituțiile de finanțare, politicienii, publicul, utilizatorii, personalul) acordă bibliotecilor și care are legătură cu relieful beneficiului real sau potențial.

De ce trebuie să evaluăm impactul bibliotecii asupra persoanelor, instituțiilor și societății? Standardul specifică următoarele scopuri a procesului:

- fundamentarea planificării strategice și asigurarea managementului calității bibliotecilor
- facilitarea comparării impactului bibliotecii în timp, impactului între bibliotecile de tip și misiune similare
- promovarea rolului și valorii bibliotecilor pentru procesul de studii și cercetare, educație și cultură, viață socială și economică
- elaborarea, promovarea și susținerea politicilor privind nivelul serviciilor și obiectivele strategice pentru biblioteci.

SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” reflectă domeniul de aplicare al acestuia, precizează termeni și definiții, descrie metodele de evaluare a impactului, inclusiv a valorii economice a bibliotecii, oferind în cele trei anexe mostre de instrumente în sprijinul evaluării influenței bibliotecilor asupra persoanelor, instituției, comunității/societății

Bibliotecile trebuie să țină cont de următoarele caracteristici ale standardului SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”: este aplicabil tuturor tipurilor de biblioteci; nu toate metodele, descrise în standard se aplică tuturor bibliotecilor, este necesar de a ține cont de specificul bibliotecii și comunității servite.

Prezentul ghid are scopul de a explica și de a implementa metodele de evaluare a impactului bibliotecilor, oferind repere metodologice și instrumente concrete pentru proces. Structura și conținutul acestuia sunt similare SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”. Este un ghid despre cum se definește impactul bibliotecii, care sunt efectele și metodele de evaluare a acestuia, ce instrumente pot fi aplicate pentru a măsura impactul bibliotecii asupra persoanelor, bibliotecii și comunității, impactul social. Ghidul urmărește și scopul de a conștientiza bibliotecarii cu privire la importanța și responsabilitatea pe care o impune analiza impactului și valorii bibliotecii.

Cei care doresc să aprofundeze cunoștințele și deprinderile sunt încurajați de a achiziționa pentru colecția de specialitate standardul în cauză (pentru detalii: <http://www.standard.md/cerere.php?l=ro&idc=221&t=/Servicii/Cerere-de-procurare-standarde>).

Ghidul vine în ajutorul bibliotecarilor, managerilor, formatorilor, responsabililor pentru activitatea bibliotecilor din structurile administrației publice locale și altor fondatori.

Ghidul a fost elaborat cu sprijinul Programului Național Novateca.

Referințe bibliografice:

1. Lege cu privire la biblioteci: [nr. 160 din 20 iulie 2017]. [Accesat 23 iulie 2018]. Disponibil: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=371219>.
2. SM ISO 11620:2016. Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci. Chișinău: Institutul de Standardizare din Moldova, 2017. 79 p.
3. SM ISO 2789:2015. Informare și Documentare. Statistici internaționale de bibliotecă Chișinău: Institutul de Standardizare din Moldova, 2017. 58 p.

Ludmila CORGHENCI,
Elena BORDIAN

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

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 rezultateor, 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 acestuia 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 bibliotecii; a compara rezultatele evaluării impactului cu obiectivele planificate ale bibliotecii; a compara evaluarea unei bibliotecii 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). Interviuurile 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 influențați 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 bibliotecii 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 bibliotecii:

<i>Tipuri de bibliotecii</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>
Bibliotecii 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.
Bibliotecii 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 (întrări 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.

Vera OSOIANU
Margareta CEBOTARI

METODE ȘI INSTRUMENTE DE EVALUARE A IMPACTULUI BIBLIOTECII ASUPRA PERSOANELOR

Descrierea esenței impactului asupra persoanelor

Standardul SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” definește impactul asupra persoanelor ca influență a bibliotecii asupra persoanelor individuale sau asupra unor grupuri de persoane (de exemplu: o clasă școlară, un grup etnic dintr-o comunitate etc.). Impactul reprezintă diferența sau schimbarea pozitivă, care s-a produs la persoane sau grupuri de persoane în rezultatul contactului pe care l-au avut cu resursele, produsele, serviciile bibliotecii. Bibliotecile trebuie să dezvolte și să aplice metode de identificare, evaluare și demonstrare a beneficiilor și impactului pe care îl au asupra utilizatorilor. În caz contrar, membrii comunității nu vor conștientiza valoarea/importanța bibliotecilor, nu vor simți că primesc exact ceea ce au nevoie și, prin urmare, nu vor percepe bibliotecile ca instituții utile și necesare, iar factorii decizionali / finanțatorii nu vor fi siguri că investițiile pentru întreținerea și dezvoltarea bibliotecilor sunt justificate și, prin urmare, nu vor considera bibliotecile drept instituții indispensabile dezvoltării comunitare, care aduc plusvaloare atât persoanelor individuale, cât și comunității în ansamblu.

Conform prevederilor standardului, impactul asupra persoanelor presupune următoarele *efecte*: schimbări în abilități și competențe; schimbări în atitudini și comportament; realizări mai mari în cercetare, studii sau carieră; bunăstare individuală.

Schimbările în abilitățile și competențele utilizatorilor se referă la:

- competențe în domeniul culturii informației (competența de a formula o întrebare de căutare, de a identifica resursele adecvate pentru căutare, de a regăsi și accesa informațiile necesare, de a evalua relevanța și calitatea informațiilor și a le utiliza în mod critic și etic)
- competențe digitale (utilizarea calculatorului și Internetului, utilizarea e-serviciilor, vânzare/cumpărare on-line, programare etc.)
- competențe antreprenoriale (inițierea/dezvoltarea/administrarea unei afaceri etc.)
- competențe de dezvoltare personală (comunicarea eficientă, abilități de lucru în echipă, managementul timpului, adoptarea unui stil sănătos de viață, ținută și discurs public etc.)
- competențe de angajare în câmpul muncii (căutarea ofertelor de muncă, elaborarea unui CV/scrisoare de intenție/scrisoare de recomandare, prestația la interviul de angajare, cunoașterea prevederilor Codului muncii etc.)
- competențe de comunicare și lingvistice (învățarea limbilor străine, comunicarea on-line, oratorica, cultura comunicării etc.).

Schimbările în atitudini și comportamente se pot manifesta prin următoarele caracteristici ale utilizatorilor:

- sunt mai încrezuți în sine și mai independenți în căutarea informațiilor sau utilizarea tehnologiilor
- au o motivație sporită pentru învățare
- încearcă noi experiențe, în diverse domenii
- conștientizează necesitatea și practică un stil sănătos de viață
- aleg lectura ca mod de petrecere a timpului liber
- consultă o gamă mai largă de resurse informaționale și utilizează informațiile în mod etic
- conștientizează necesitatea și valoarea bibliotecii pentru dezvoltarea personală și comunitară, utilizând mai activ resursele, spațiile și echipamentele bibliotecii

- contribuie la atragerea noilor grupuri de utilizatori la bibliotecă etc.

Sporirea succesului utilizatorilor în cercetare, studii și carieră semnifică:

- timpul economisit în căutarea de informații
- îmbunătățirea abilităților de cercetare și gândire critică
- familiarizarea cu cele mai recente informații în subiectul de cercetare al unui utilizator
- număr în creștere de publicații, semnate de către utilizatori (cadre didactice, funcționari etc.)
- utilizatori care dețin grade de calificare, titluri științifice
- calitatea referințelor bibliografice la studiile efectuate de către utilizatori (diversitatea resurselor utilizate, prezentarea, aranjarea și citarea corectă a resurselor, evitarea plagiatului)
- note înalte la examene
- diminuarea abandonului școlar/academic
- șanse sporite de continuare a studiilor
- șanse sporite de angajare în câmpul muncii după absolvire
- performanțe mai mari în carieră datorită îmbunătățirii competențelor de cultură a informației, competențelor digitale, antreprenoriale, de angajare în câmpul muncii etc.

Creșterea bunăstării individuale presupune sentimentul de a fi și a te simți bine (fizic, emoțional, psihologic) și se referă la următoarele aspecte:

- siguranța locului
- ambianța confortabilă
- atmosfera benefică pentru învățare și cercetare
- accesul la resurse și servicii de informare în domeniul sănătății, despre hobby-uri, relații familiale, modalități de sporire a bunăstării morale și materiale etc.
- oportunități pentru contacte, comunicare, socializare
- posibilitatea activităților de grup (lucru în echipă, schimb de informații și idei, joacă, vizionare filme etc.)
- sentimentul de egalitate pentru toți
- sentimentul de apartenență la un grup ș.a.

Planificarea impactului asupra persoanelor

Procesul de planificare și evaluare a activității la nivel de instituție în general sau la nivel de servicii implementate trebuie să includă nu doar rezultatele directe pe care biblioteca urmărește să le atingă, dar și impactul pe care biblioteca preconizează să-l producă asupra utilizatorilor. Dacă la etapa de planificare ne vom întreba:

- care este grupul țintă vizat?
- care nevoi sau probleme ale grupului țintă urmează a fi ameliorate?
- ce schimbări urmează să se producă, ca urmare a intervenției bibliotecii, la nivel de competențe, atitudini, comportament, reușită academică sau profesională, bunăstare și calitate a vieții?

apoi la etapa de evaluare vom analiza:

- dacă nevoia sau problema de la care am pornit a fost ameliorată
- ce s-a schimbat cu adevărat ca urmare a intervenției bibliotecii
- care sunt cele mai eficiente intervenții în obținerea acestor schimbări
- în ce măsură activitățile întreprinse au determinat schimbările preconizate
- care schimbare este cea mai apreciată de grupul țintă vizat

- dacă activitățile au avut și efecte neplanificate, etc.

Metode și instrumente pentru identificarea impactului asupra persoanelor

Pentru a identifica și evalua impactul asupra persoanelor, pot fi utilizate majoritatea metodelor și instrumentelor descrise în capitolele 6-9 ale standardului SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”:

- deducția (dovezi ale impactului deduse din datele statistice, indicatorii de performanță și datele privind nivelul de satisfacție a utilizatorilor bibliotecii)
- solicitarea (dovezi ale impactului obținute prin chestionare, interviuri, focus grupuri, autoevaluare, alte instrumente de solicitare a informațiilor și opiniilor)
- observarea (dovezi ale impactului obținute prin observare structurată, informală, auto-înregistrare, testare ș.a.).

Dovezi deduse ale impactului asupra persoanelor

În majoritatea cazurilor, impactul bibliotecilor asupra persoanelor nu poate fi identificat/evaluat în mod direct, fiind nevoie de utilizarea unor măsurători sau indicatori de substituție. Datele statistice pe care bibliotecile le colectează în mod regulat, indicatorii de performanță și datele din studiile privind gradul de satisfacție a utilizatorilor, pe care biblioteca le analizează sistematic, pot fi folosite pentru evaluarea impactului potențial asupra persoanelor, pentru identificarea activităților și serviciilor care aparent au avut un impact asupra utilizatorilor.

Indicatorii statistici oferă date numerice, măsurabile și cuantificabile despre utilizatorii bibliotecii, utilizarea bibliotecii și serviciilor oferite. În contextul impactului asupra persoanelor, următorii indicatori statistici sunt considerați a fi relevanți: numărul de utilizatori activi, numărul de utilizatori activi dintr-un anumit grup țintă, numărul de utilizatori nou înregistrați, numărul de utilizatori nou înregistrați dintr-un anumit grup țintă, numărul de locuitori/membri ai comunității servite, numărul de intrări, numărul de vizite virtuale, numărul de documente împrumutate, numărul de descărcări din colecția electronică, numărul de utilizatori ai echipamentelor din bibliotecă, numărul de utilizatori ai internetului în bibliotecă, numărul de servicii/activități destinate persoanelor cu nevoi speciale, numărul de servicii moderne, numărul participanților la servicii moderne, numărul de ore de instruire, numărul participanților la sesiuni de instruire, numărul de ore de funcționare, numărul de locuri pentru public. Acești indicatori sunt aplicabili pentru toate tipurile de biblioteci, majoritatea din ei regăsindu-se și în formularul statistic 6-c. În contextul evaluării impactului este necesară analiza în dinamică a datelor statistice.

Deși indicatorii statistici nu descriu calitatea resurselor/serviciilor sau efectul asupra utilizatorilor, în anumite situații aceste date statistice pot fi utilizate pentru a identifica schimbările care indică impactul bibliotecii. Exemplu:

<i>Indicatori statistici</i>	<i>Impact dedus</i>
Numărul în creștere al intrărilor, împrumuturilor sau participărilor la activități	Schimbări la nivel de atitudini (utilizatorii utilizează mai activ biblioteca, deoarece consideră resursele și serviciile ei utile și necesare pentru atingerea scopurilor proprii)
Numărul în creștere al vizitelor virtuale sau al descărcărilor din colecția electronică a bibliotecii	1) Schimbări la nivel de comportament (utilizatorii adoptă practici noi – folosesc colecția electronică, accesează catalogul online sau serviciul de referințe online, vizitează contul bibliotecii pe o rețea socială); 2) Schimbări la nivel de abilități și competențe în rezultatul participării la activitățile de instruire în domeniul IT sau cultură a informației la bibliotecă

Creșterea numărului de utilizatori activi din populație	Schimbări în percepția și evaluarea bibliotecilor ca urmare a faptului că biblioteca își adaptează activ serviciile și produsele la nevoile populației-țintă
Creșterea numărului de utilizatori activi dintr-un anumit grup-țintă (de ex., persoane cu nevoi speciale, reprezentanți ai grupurilor etnice, seniori etc.)	Schimbări la nivel de comportament și bunăstare personală (reprezentanții acestor grupuri conștientizează beneficiile utilizării serviciilor de bibliotecă, vin la bibliotecă și recomandă folosirea bibliotecii altor persoane din grupul lor) ca urmare a adaptării serviciilor bibliotecii la nevoile acestor grupuri specifice.

Indicatorii de performanță evaluează calitatea produselor și serviciilor bibliotecii, eficiența și disponibilitatea resurselor. În contextul impactului asupra persoanelor, următorii indicatori de performanță sunt considerați a fi relevanți: utilizatori activi ca % din populație, utilizatori activi ca % din populația unui grup țintă, intrări în bibliotecă per utilizator / cap de locuitor, vizite virtuale per utilizator / cap de locuitor, împrumuturi de documente per utilizator / cap de locuitor, descărcări de documente electronice per utilizator / cap de locuitor, rata de circulație a fondului, % de titluri solicitate existente în colecție, număr mediu de participanți per serviciu modern, participanți la servicii moderne ca % din populație, număr de ore de instruire per participant la sesiuni de instruire, participanți la sesiuni de instruire ca % din populație, număr mediu de accesări internet per utilizator / cap de locuitor, număr de utilizări ale echipamentului per utilizator / cap de locuitor, locuri pentru public per utilizator / cap de locuitor. Acești indicatori de performanță sunt aplicabili pentru toate tipurile de biblioteci.

Deși indicatorii de performanță nu evaluează efectul resurselor și serviciilor de bibliotecă asupra utilizatorilor, rezultatele indicatorilor de performanță, în special analizați pe anumite perioade, pot arăta că s-a produs un anumit impact. Exemple:

<i>Indicatori de performanță</i>	<i>Impact dedus</i>
Creșterea numărului de utilizări per membru al populației crește (de ex., numărul de împrumuturi per cap de locuitor, numărul de intrări la bibliotecă per cap de locuitor, numărul de participări la evenimentele bibliotecii per cap de locuitor)	Schimbări în atitudinile și comportamentul membrilor populației, datorate calității mai înalte a serviciilor, serviciilor și/sau facilităților noi oferite de bibliotecă, activităților de promovare eficiente
Scăderea numărului de împrumuturi tradiționale și creșterea numărului de descărcări din colecția electronică	Creșterea competențelor digitale ale utilizatorilor, posibil sub influența bibliotecii
Creșterea numărului de participanți la activități de instruire per cap de locuitor	Schimbări la nivel de succese în carieră, studii și îmbunătățire a calității vieții datorate competențelor formate la bibliotecă și beneficiilor obținute
Creșterea numărului de locuri pentru utilizatori per cap de locuitor și a gradului de ocupare a locurilor; Creșterea numărului de ore deschise și numărului de vizite la bibliotecă per cap de locuitor; Creșterea procentului de titluri solicitate în colecția bibliotecii și a numărului de împrumuturi pe cap de locuitor	Impactul asupra comportamentului utilizatorilor datorită sporirii calității, accesibilității facilităților, produselor, serviciilor bibliotecii și gradului sporit de corespundere a acestora nevoilor utilizatorilor

Sondajele privind satisfacția utilizatorilor oferă date despre experiența utilizatorilor privind utilizarea unică sau pe termen lung a serviciilor bibliotecii. Gradul înalt de satisfacție față de serviciile specificate poate indica serviciile bibliotecii care ar avea un impact asupra abilităților, competențelor, comportamentului sau atitudinilor utilizatorului. Exemplu:

<i>Date despre satisfacția utilizatorilor</i>	<i>Impact dedus</i>
---	---------------------

Un grad înalt de satisfacție față de serviciul de referințe	Utilizatorii au primit informații valoroase și/sau au învățat ceva
Un grad înalt de satisfacție față de activitățile de instruire la bibliotecă	Participanții au dobândit noi competențe
Un grad înalt de satisfacție față de colecțiile bibliotecii	Utilizatorii și-au schimbat atitudinea față de lectură și utilizarea surselor de informare
Un grad înalt de satisfacție față de viteza sau acuratețea furnizării serviciilor	Utilizatorii au economisit timp și efort în activitatea lor

Dovezile deduse trebuie să fie confirmate cu dovezi solicitate sau observabile, obținute prin chestionare, interviu, focus-grup, observare, autoevaluare sau testare.

Dovezi solicitate ale impactului asupra persoanelor

Metodele care oferă dovezi solicitate se axează pe colectarea datelor despre experiența și estimarea beneficiilor bibliotecii pentru persoane sau grupuri de persoane. Ele sunt utilizate pentru a determina măsura în care impactul direct sau pe termen lung al bibliotecii este resimțit de utilizatori. Instrumentele recomandate pentru colectarea dovezilor solicitate sunt: chestionarele (întrebări scrise), interviurile și focus grupurile (întrebări orale), autoevaluarea utilizatorilor, istoriile / opiniile despre impactul asupra utilizatorilor.

Chestionarele reprezintă un instrument accesibil tuturor tipurilor de biblioteci și sunt recomandate pentru a identifica atât impactul asupra utilizatorilor în ansamblu, cât și impactul asupra anumitor grupuri de utilizatori, de exemplu tineri, persoane în etate sau persoane cu nevoi speciale. Pentru a fi reprezentative, chestionarele trebuie să ia în considerare structura socio-demografică a populației din comunitatea servită și să cuprindă un eșantion suficient de mare pentru a asigura o rată de întoarcere de minim 100 de răspunsuri în cazul unei populații mai mici (biblioteci rurale) sau minim 400 de răspunsuri în cazul populației mai mari (biblioteci raionale, orașenești, municipale, naționale). Deoarece solicită pregătire, timp și efort mai mare, interviurile individuale și, mai ales, focus grupurile sunt recomandate în special bibliotecilor raionale, municipale, naționale și se aplică pentru un număr mai mic de persoane (de exemplu, pentru focus grup se recomandă un număr de maxim 12 persoane).

„Solicitarea” dovezilor de impact presupune adresarea de întrebări despre beneficiile pe care persoanele le-au obținut și experiența pe care au trăit-o la bibliotecă, referindu-se la o anumită vizită, un anumit serviciu/program la care au participat, sau opinia lor generală despre bibliotecă.

- Exemple de întrebări pentru identificarea *impactului asupra abilităților și competențelor*:
 - Ați aflat ceva nou în timpul acestei vizite?
 - Ați dezvoltat abilități noi, de ex., în căutarea informațiilor?
 - După lecția de azi, cât de sigur vă simțiți în găsirea informațiilor necesare în fondul/catalogul bibliotecii?
 - Care dintre programele de instruire oferite de bibliotecă au fost mai utile pentru dvs?
 - Ați folosit cunoștințele obținute la bibliotecă și dacă da, s-a întâmplat ceva ca rezultat?
- Exemple de întrebări pentru identificarea *impactului asupra atitudinilor și comportamentului*:
 - Ce faceți de obicei atunci când vizitați bibliotecă?
 - Descrieți cea mai reușită vizită la bibliotecă.
 - În ce măsură serviciul/programul ... este util pentru Dvs.?
 - Indicați motivul pentru care nu folosiți serviciul
 - Care sunt cele mai importante beneficii ale utilizării bibliotecii pentru Dvs.?
 - Ce servicii ați utilizat pe parcursul ultimului an?
 - Dacă această bibliotecă nu ar exista, ați putea obține aceleași informații și ajutor din altă parte?
- Exemple de întrebări pentru identificarea impactului asupra *succesului în cercetare, studii și carieră*

- Biblioteca v-a ajutat să aveți rezultate mai bune la examene / la locul de muncă?
- Cursurile/informațiile/resursele oferite de bibliotecă v-au ajutat în muncă/cercetare/ învățare?
- Biblioteca v-a ajutat să economisiți timp în cercetare/ învățare?
- Vă rugăm să evaluați cât de importante sunt serviciile bibliotecii pentru performanța elevilor/studentilor Dvs.
- În ce măsură apelați la personalul bibliotecii în găsirea informațiilor despre afaceri pe care le căutați?
- Care resurse/ servicii ale bibliotecii sunt esențiale pentru studiul/ munca Dvs.?
- Vă rugăm să evaluați cât de importante pentru Dvs. sunt următoarele servicii oferite de bibliotecă? (Lista de servicii și scala).

▪ Exemple de întrebări pentru identificarea *impactului asupra bunăstării personale*:

- V-a plăcut vizita la bibliotecă? De ce?
- Biblioteca este un loc sigur și benefic pentru învățare și lectură?
- De ce nu vizitați bibliotecă? (distanța lungă, lipsa unui mijloc de transport convenabil, programul de lucru incomod, nu sunt suficiente locuri, nu sunt suficiente computere, prea zgomotos, altele).
- Ați primit informații utile pentru îmbunătățirea sănătății / hobby-uri / economisirea banilor etc.?
- Ne puteți spune despre experiența dvs. pozitivă sau negativă în bibliotecă?

Pentru modele de chestionar, interviu, focus-grup consultați mostrele din anexele 2.2, 2.3, 2.4 ale ghidului.

Autoevaluarea presupune aprecierea de către utilizatori a cunoștințelor, abilităților sau încrederii proprii, obținute în urma contactului cu bibliotecă, și este utilizată în special pentru a evalua impactul programelor de instruire oferite de bibliotecă în domeniul culturii informației, utilizării tehnologiilor informaționale și alte domenii. Participanții sunt rugați să evalueze ceea ce au învățat și măsura în care stăpânesc anumite abilități, utilizând, de exemplu, o scală de 5 puncte. Pentru a identifica schimbările reale care s-au produs anume ca rezultat al instruirii la bibliotecă, se recomandă ca persoanele instruite să completeze chestionarul de autoevaluare atât înainte, cât și după instruire. Un model de chestionar de autoevaluare este prezentat în Anexa 2.5 a Ghidului.

Dovezile anecdotice ale impactului bibliotecii se bazează pe istorii, opinii formulate de utilizatori sau bibliotecari. Dovezile anecdotice nu sunt, de obicei, considerate valabile din punct de vedere științific sau statistic, de aceea trebuie să fie îmbinate cu alte metode, dar ele pot fi deosebit de utile pentru a ilustra cu exemple concrete rezultatele altor metode.

Dovezile anecdotice pot fi colectate din următoarele surse:

- opiniile utilizatorilor despre calitatea, utilitatea resurselor și serviciilor oferite de bibliotecă, despre modul în care au fost ajutați de bibliotecă (bibliotecile pot utiliza în acest scop boxe, registre pentru colectarea opiniilor, ideilor, sugestiilor, feedback-ului din partea participanților la servicii/programe/activități etc.)
- chestionarele, dacă acestea conțin întrebări de tip deschis, la care respondenții trebuie să răspundă comentând, explicând, motivând răspunsul lor (de ex.: Biblioteca v-a ajutat să vă descurcați mai bine la locul de muncă? Dacă da, vă rugăm să explicați; În ultimul an ați utilizat mai des serviciile bibliotecii? Dacă da/nu, de ce?; Doriți să mai spuneți ceva despre bibliotecă?)
- interviurile presupun, de obicei, răspunsuri în formă de opinii, comentarii, descriere a experienței respondenților și, prin urmare, oferă cele mai multe dovezi anecdotice (de ex.: De ce vizitați această bibliotecă? Care sunt cele mai importante beneficii ale utilizării bibliotecii pentru Dvs.? Ne puteți spune despre experiența dvs. pozitivă sau negativă în bibliotecă?)
- istoriile de succes, comunicate de către bibliotecari despre reacțiile, opiniile, schimbările observate în atitudinile și comportamentul utilizatorilor.

Dovezile observate presupun observarea comportamentului utilizatorilor în timpul contactului cu serviciile bibliotecii. Observarea poate fi structurată (observatorul se ghidează după un plan, care arată la ce să atragă atenția și cum să înregistreze observațiile) sau nestructurată (este dat doar un aspectul care se observă și observatorul înregistrează datele care i se par relevante), participativă (observatorul participă la activitățile grupului și observă direct comportamentul) sau neparticipativă (observatorul nu face parte din grupul observat, dar poate utiliza mijloace tehnice de înregistrare, de exemplu camera de filmat).

Exemple de situații în care poate fi folosită metoda observației:

- Biblioteca a organizat cursuri de instruire în utilizarea TI pentru seniori. După finalizarea cursurilor, o anumită perioadă, angajații bibliotecii vor observa câți utilizatori din această categorie de vârstă utilizează calculatoarele bibliotecii și în ce scopuri.
- Biblioteca a organizat lecții de cultura informației pentru elevi/studenti. Pentru a demonstra impactul lor, pot fi făcute observații asupra comportamentului elevilor/studentilor în sala de împrumut sau în sala de lectură (orientarea în colecția de documente, utilizarea surselor diverse de informare, citarea surselor în lucrările scrise etc.).
- Biblioteca a implementat un serviciu pentru părinți cu copii mici și a promovat activ colecția de jocuri educative. Pentru a ști dacă aceasta a încurajat mai mulți părinți cu copii mici să vină la bibliotecă, se va observa numărul de utilizatori din această categorie, precum și comportamentul lor în bibliotecă, jocurile care sunt utilizate mai frecvent.

Testele reprezintă metoda cea mai recomandată pentru evaluarea observațională a impactului / schimbărilor la nivel de cunoștințe, competențe și abilități ale utilizatorilor. Testele sunt utilizate în principal pentru evaluarea schimbărilor în cultura informației și media a utilizatorilor. Orele de cultura informației, instruirile în utilizarea TI sunt organizate în toate tipurile de biblioteci. Pentru a evalua impactul lor, trebuie să demonstrăm că participanții au dobândit competențe informaționale și abilitatea de a utiliza o varietate de resurse și tehnologii.

Testele pot conține întrebări de tipul adevărat/fals, selectarea răspunsului corect dintr-o listă de răspunsuri posibile, precum și sarcini practice pe care trebuie să le realizeze (de ex.: întocmirea unei liste de referințe bibliografice sau formatarea unui text la calculator). Anexa 2.6 propune o mostră de test pentru participanții la un curs de instruire în utilizarea Microsoft PowerPoint, iar Anexa 2.7 – o mostră de test care poate fi propus participanților la instruirea privind editarea de texte în Microsoft Word.

Alegerea uneia sau mai multor metode de evaluare a impactului bibliotecii este în dependență de efectul impactului, pe care intenționăm să-l identificăm/evaluăm:

- schimbările în abilități și competențe pot fi identificate prin observare și, în special prin teste. Interviuurile și auto-evaluarea pot fi folosite, dar trebuie să ținem cont că rezultatele auto-raportate sunt mai puțin fiabile;
- schimbările de atitudini și de comportament pot fi identificate prin sondaje și interviuri, precum și prin povestiri / anecdote. Statisticile privind utilizarea bibliotecii și observațiile pot confirma concluziile;
- succesul sporit în studii, cercetare sau carieră, poate fi identificat prin compararea utilizării bibliotecii cu datele despre reușita utilizatorilor, de exemplu note la examene sau avansări în carieră. Interviuurile pot oferi concluzii privind estimarea de către utilizatori a influenței bibliotecii asupra succesului lor.

Lilia TCACI,
Lidia SITARU

METODE ȘI INSTRUMENTE DE EVALUARE A IMPACTULUI BIBLIOTECII ASUPRA INSTITUȚIEI BIBLIOTECII ȘI COMUNITĂȚII

Bibliotecile trebuie să poată demonstra sistematic calitatea și impactul serviciilor și produselor lor asupra cetățenilor și asupra finanțatorilor, să identifice efectele pe termen lung, rolul și valoarea lor în domeniul formării și cercetării, educației și culturii, precum și recunoașterea utilității și contribuției lor pentru societate, viața economică și bunăstarea individuală.

Esența impactului bibliotecii asupra bibliotecii și comunității exprimă valoarea și avantajele bibliotecii prin:

- vizibilitate și imagine cu un grad mai înalt
- atitudine mai pozitivă și schimbarea percepției comunității despre bibliotecă
- recunoașterea bibliotecii ca un serviciu bun, un spațiu sigur, binevoitor, neutru și incluziv
- creșterea siguranței în credibilitatea ofertei de servicii și produse
- sporirea finanțării instituționale, a granturilor, a donatorilor
- participarea bibliotecii la proiecte de viziune comunitară, guvernamentală
- atragerea de personal calificat
- contribuția la dezvoltarea comunității în susținerea obiectivelor educaționale și de implicare a cetățenilor
- demonstrarea rolului proeminent al bibliotecii „putere comunitară” ca mediator și coordonator în viața civică a comunității
- consolidarea și dezvoltarea parteneriatelor.

Planificarea, monitorizarea și evidența impactului sunt procese importante pentru concentrarea asupra dezvoltării bibliotecii în corelație cu provocările, inițiativele societății și cu vocea utilizatorilor. Eforturile sunt orientate spre îmbunătățire, modernizare și transformare a bibliotecii.

Este important să ne axăm pe înregistrarea progreselor în îndeplinirea misiunii și obiectivelor bazate de fapte cuantificabile și realizabile: planificarea rezultatelor scontate, evidența rezultatelor, analiza rezultatelor prin prisma gradului de realizare, analiza discrepanțelor și cauzelor/impedimentelor, compararea cu alte biblioteci. Se recomandă oferirea întrebărilor de gen *Ce rezultate urmărește să atingă biblioteca, care sunt rezultatele scontate?* Acestea ar fi: creșterea numărului de utilizatori ca procent din populație; creșterea numărului de: citări, de prezențe în mass-media scrisă și audio-video, parteneri, proiecte, aprecieri ale utilizatorilor, interacțiuni online cu utilizatorii, distribuiri ale postărilor de către utilizatori, comentarii ale utilizatorilor, voluntarilor în bibliotecă, cercetărilor realizate în baza bibliotecii (teze, studii); justificarea resurselor alocate, monitorizarea și îmbunătățirea activității, satisfacerea utilizatorilor, livrarea serviciilor de calitate etc.

Impactul asupra instituției bibliotecii și comunității poate fi măsurat prin prisma succesului dezvoltării comunității:

- contribuția la educația nonformală a populației: programarea roboților în grădinițe, abilități digitale în deschiderea conturilor pe Facebook și crearea unui blog pentru rezidenții din domeniul artelor; crearea de QR; crearea textelor în Wikipedia; securitatea online pentru părinți; obținerea granturilor prin scrierea de proiecte etc.
- prezența ca actor de încredere în elaborarea politicilor: bibliotecarii sunt membrii de grup în elaborarea actelor normative în domeniul digitizării, informatizării, datelor cu caracter

personal, dezvoltării societății civile; membri ai consiliilor locale; biblioteca este un criteriu minim de calitate pentru acreditare/evaluare instituțională/comunitară etc.

- subiect pentru studii și cercetări: instituțiile de învățământ au în curriculum subiectul „biblioteca” (exemple la bac); tezele de licență și de masterat în baza bibliotecii (design, arhitectură, servicii, incluziune socială)
- prezența ca actor activ în evenimente comunitare: orice eveniment comunitar se realizează cu implicarea bibliotecilor - ziua comunității, festivalul voluntarilor, festivalul etniilor, zilele științei etc.
- facilitator pentru schimb de idei, de inovații: membrii comunității vin la bibliotecă să discute problemele și să se întâlnească cu decidenții (planul urbanistic, străzi sigure, mediu curat) etc.
- alegerea comunității ca loc pentru întâlniri, dezbateri și odihnă: biblioteca devine kilometrul zero al comunității pentru obținerea abilităților noi; întâlniri cu personalitățile notorii; expoziții de pictură; autorii preferă să doneze publicații cu autografe, fiind siguri de accesibilitatea la operele lor
- reper de orientare în spațiu: biblioteca este asociată de membrii comunității ca identitate credibilă - „cobor la bibliotecă” în loc de denumirea stației; „ne întâlnim la bibliotecă” în loc de strada sau instituția necesară.

În identificarea impactului asupra instituției bibliotecii și comunității se utilizează astfel de metode de colectare a dovezilor:

- dovezi deduse: indicatori statistici și de performanță
- dovezi solicitate: interviul individual / de grup, studiu de impact
- dovezi observate: observația
- dovezi combinate: mărturiile utilizatorilor / dovezi anecdotice.

Indicatorii statistici sunt instrumente de măsurare a cantității de intrări și ieșiri, identifică evoluția bibliotecii în raport cu dezvoltarea comunității și cu realizările membrilor societății. Pentru a garanta succesul implementării acestui instrument este necesar de a planifica, estima rezultatele scontate (finalitățile) prin identificarea itemilor: numărul persoanelor instruite, numărul de proiecte realizate în parteneriat cu administrația publică de nivelul întâi, doi, numărul de aprecieri ale membrilor comunității, numărul de reclamații din partea comunității, numărul de interacțiuni online cu rezidenții și nonrezidenți, numărul de distribuiri, aprecieri și comentarii la postările bibliotecii de către membrii comunității, numărul de prieteni ai bibliotecii pe rețele sociale, numărul de voluntari în bibliotecă, numărul de cercetări realizate în baza bibliotecii (teze, studii), numărul de citări și de prezențe în mass-media audio-video, tipărită, numărul de informații comunitare plasate în interiorul și în mediul online al bibliotecii, numărul de aderări și implicări în campanii (voluntariat, persoane dezavantajate, salubritatea și amenajarea spațiilor publice, modul sănătos de viață), numărul de întruniri / reuniuni și /sau forumuri de discuții cu membrii comunității în spațiul bibliotecii cu privire la rezolvarea unor probleme sociale, implicarea comunității în rezolvarea problemelor sau în activitatea bibliotecii etc. Rolul bibliotecii ca impact comunitar este de a se implica în sensibilizarea comunității prin susținerea unor inițiative, să furnizeze informații, să coopereze cu diverse entități în vederea rezolvării problemelor (absenteismul școlar, diminuarea crimelor printre tineri, scăderea numărului tinerelor gravide, micșorarea ratei de șomaj, prevenirea maladiilor contagioase, creșterea numărului de locuitori care cunosc tehnologiile informaționale etc.), să fie un catalizator al progreselor. Datele statistice sunt

recomandate pentru planificarea serviciilor, evaluarea și compararea bibliotecii, luarea deciziilor, demonstrarea valorii serviciilor, activități de fundraising, elaborarea politicilor.

Indicatorii de performanță sunt instrumente de măsurare a calității serviciilor și produselor livrate prin prisma utilității și schimbării comunității. Sunt recomandați următorii itemi: ore de funcționare în raport cu cererea, utilizatori activi ca % din populație, rata de participare per serviciu modern, număr de utilizare a echipamentului per locuitor, numărul mediu de angajări în câmpul muncii per participant instruit, numărul participanților la lecțiile de instruire per cap de locuitor, numărul de descărcări pe cap de locuitor, numărul de intrări pe cap de locuitor, locuri de lucru pentru public per locuitor etc. Datele reflectă influența pozitivă a bibliotecii asupra membrilor comunității stabilind relații de încredere; demonstrează angajamentele multiple ale bibliotecii; indică accesibilitatea și fiabilitatea resurselor / serviciilor; competența și utilitatea bibliotecarilor, adecvarea serviciilor și produselor bibliotecii la nevoile populației. Indicatorii de performanță sunt recomandați pentru a fi utilizați în rapoartele de activitate, demersuri, ca argumente pentru extinderea bugetului operațional și ca actor în proiecte naționale / locale.

Interviurile individuale, de grup cu utilizatorii și cu membrii comunității față în față, telefonic, e-mail permit de a estima satisfacția și impactul resimțit de comunitate pentru a le capta opinia și experiența obținute. Sunt recomandate următoarele întrebări pentru interviuri: *Cum va ajutat biblioteca să Vă rezolvați problemele sau cum a schimbat, a îmbunătățit biblioteca viața Dvs.? Sesiunile de instruire livrate de bibliotecă va ajutat să avansați în carieră sau să vă găsiți un loc de muncă? Ce servicii și oferte ați dori pentru obținerea de noi competențe? De cât timp aveți nevoie ca să ajungeți la bibliotecă? Care sunt cele mai importante două scopuri pentru care utilizați biblioteca publică? De unde ați aflat despre serviciile și facilitățile bibliotecii?*

Opiniile generează date despre valoarea bibliotecii și recomandări privind îmbunătățirea ofertei de servicii, privind scrierea proiectelor și extinderea numărului de parteneri. În timpul realizării interviurilor este necesar să se țină cont de considerații etice de bază, precum consimțământul informat și dreptul intervievaților de a se retrage, precum și confidențialitatea informațiilor despre participant, dobândite în timpul interviului.

Studiul de impact reprezintă evaluarea calitativă a rolului bibliotecii în comunitate pentru a identifica percepția bibliotecii și a necesităților bibliotecilor publice din perspectiva autorităților publice locale și membrilor comunității. Studiul se realizează prin intermediul chestionarelor tipărite și/sau online, chestionarelor repartizate în interiorul bibliotecii și/sau în comunitate. În cadrul evaluării impactului se recomandă oferirea întrebărilor de înțelegere a rolului bibliotecii de către comunitate, gen: *Care este scopul bibliotecii?, Ați recomanda serviciile bibliotecii altor utilizatori?, Cum considerați, care servicii trebuie îmbunătățite? Care este rolul bibliotecii în procesul de conexiune publică?*

Rezultatele studiului sunt necesare pentru: planificarea activității, evaluarea și compararea bibliotecii cu alte entități analogice, luarea deciziilor, demonstrarea valorii serviciilor, activități de fundraising, în elaborarea politicilor, îmbunătățirea ofertei de servicii, extinderea numărului de parteneri. De asemenea datele sunt utilizate pentru lansarea și desfășurarea campaniilor de sensibilizare și de promovare a bibliotecilor.

Observarea permite de a determina serviciile și resursele solicitate, cât și impactul lor: cetățeanul caută singur resursele în catalogul electronic; preferă să utilizeze facilitățile bibliotecii de pe Pagina Web să-și facă temele pentru acasă la bibliotecă; utilizatorul citează corect resursele; utilizatorul face prezentări; utilizatorul a câștigat o cauză juridică; utilizatorul a obținut un loc de

muncă etc. Datele sunt necesare pentru a argumenta că bibliotecile sunt furnizori de servicii pentru varii segmente din populație.

Mărturiile utilizatorilor reflectă gradul de satisfacere sau nesatisfacerii ca rezultat al utilizării serviciilor și resurselor. Testimoniile sunt importante pentru a asigura credibilitatea în serviciile și produsele bibliotecii. Ele pot fi colectate prin diverse modalități: boxa de idei, cartea de onoare, registrul de reclamații și sugestii, campanii „E biblioteca mea”. Datele colectate sunt surse pentru scrierea proiectelor, pentru extinderea partenerilor și atragerea noilor actori sociali în livrarea serviciilor.

Evaluarea impactului asupra bibliotecii și comunității este o provocare, care pe lângă beneficiile tangibile și intangibile, are și dificultăți: metode diferite, ne-unitare de colectare a datelor; aspectul subiectiv de interpretare a datelor; gradul (nivelul) de pregătire a bibliotecarilor; costuri majore; măsurarea impactului este de durată și necesită timp; categoriile socio-profesionale ale utilizatorilor diferă de la o localitate la alta; infrastructura și dezvoltarea bibliotecii este dependentă de fondator.

Rezultatele evaluării impactului asupra bibliotecii și comunității trebuie să fie vizibile și comunicate membrilor comunității prin diverse forme și instrumente: gala utilizatorilor, forumul utilizatorilor, întâlnire cu membrii comunității, întâlnire cu fondatorii, elaborarea infograficelor, rapoartelor, materialelor promo inscripționale, articole în presa scrisă și audio-video, postări pe pagina web și pe rețele sociale etc. Datele promovate și făcute publice vor asigura prestigiu, vizibilitate mai bună și recunoștința comunității că bibliotecile sunt importante.

Tatiana COȘERI,
Nadejda PĂDURE

METODE ȘI INSTRUMENTE DE EVALUARE A IMPACTULUI SOCIAL AL BIBLIOTECII

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 sanitație* 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 inter-generațională.

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, e-guvernare), 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	Comparări 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 reunesc diverse tehnici de interviuare 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). Specialiștii 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 interviuate. 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 formate 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 biblioteci 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 bibliotecă 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.

Vera OSOIANU,
Margareta CEBOTARI,
Ecaterina DMITRIC

EVALUAREA VALORII ECONOMICE A BIBLIOTECII

Biblioteca poate calcula valoarea serviciilor în termeni de bani. Această operațiune oferă beneficii pentru biblioteci: argumentarea bugetelor pe proiecte, elaborarea devizelor de cheltuieli, justificarea resurselor alocate, monitorizarea și îmbunătățirea activității, schimbarea percepției comunității despre bibliotecă, asigurarea credibilității ofertei de servicii și produse.

Comunitatea și utilizatorii sunt o sursă pentru biblioteci, iar bibliotecile la rândul său sunt valori economice. Dacă în primul caz se alocă surse financiare bibliotecii pentru îndeplinirea misiunii sale, atunci în cazul doi - bibliotecă extinde bugetul comunității prin proiecte, plata impozitelor, implicarea voluntarilor etc. interacționând într-un mediu economic. Importanța efectelor, eficienței și rezultatelor impactului economic ține de:

- demonstrarea beneficiului monetar al serviciilor bibliotecii în termeni de bani, fie prin prezentarea unei rentabilități a investiției (ROI)
- influența directă pozitivă asupra vieții economice a comunității, a regiunii sau chiar asupra economiei naționale
- instrument de advocacy și de colectare de fonduri.

Evaluarea valorii economice a bibliotecilor poate avea două semnificații: *Valoarea beneficiilor bibliotecii exprimată în termeni monetari; Valoarea serviciilor și produselor*. Cea din urmă reflectă interacțiunea a patru factori asociați: utilitatea (obținerea / dezvoltarea de noi abilități); creativitatea / inovația în comparație cu alte entități (aspectul nonformal); dorința de a utiliza (siguranță, credibilitate în ofertă; amplasarea bibliotecii inclusiv costul călătoriei până la bibliotecă, timpul deplasării până la bibliotecă); interesul de utilizare (povești / istorii de succes al utilizatorilor, îmbunătățirea vieții).

Acești factori contribuie la elaborarea ofertei bibliotecii și la argumentarea bugetelor pentru biblioteci, pe de o parte, iar pe de altă parte – la evidențierea și demonstrarea beneficiilor personale pentru utilizatori în termeni monetari.

Rata de recuperare a investițiilor (ROI) reflectă raportul dintre costuri (investiții) și beneficiile produse ca urmare a acestor investiții. De cele mai dese ori ROI este interpretat ca valoarea în lei a beneficiilor (nete) produse, ce revine la un leu de investiții. În cazul bibliotecilor, ROI poate fi calculat per servicii în parte sau pe întreaga activitate a bibliotecii (toate serviciile):

$$ROI = \frac{\text{Beneficiu} - \text{Investiții}}{\text{Investiții}}$$

ROI minim acceptabil pentru domeniul serviciilor publice este de 0,30 (30 de bani obținuți din fiecare leu investit). În mod ideal ROI trebuie să fie mai mare de 1, ceea ce ar însemna că beneficiul creat depășește investițiile (fiecare leu investit aduce de peste 1 leu de beneficii suplimentare).

Spre exemplu, dacă la bibliotecă s-au realizat 40 de ore de engleză, pentru 9 persoane, iar prețul minim de piață al unei asemenea lecții este de 40 de lei, beneficiind de aceste servicii la bibliotecă ei ar economisi 14400 lei (40x9x40). Pentru a determina ROI pentru aceste servicii noi trebuie să scădem din aceasta sumă cheltuielile de organizare/prestare a acestui serviciu (timp de pregătire, timp de prestare, cheltuieli legate de elaborarea suporturilor de curs, cheltuieli comunale, etc.) și să raportăm valoarea obținută la cheltuielile de organizare/prestare a acestui serviciu. În condițiile de finanțare existentă a bibliotecilor pentru organizarea și oferirea acestui serviciu s-ar cheltui cca 4 429 lei (valoarea dată se calculează automat în calculatorul Sistemului de Raportare Online, Sistemul de Raportare6c în baza bugetului bibliotecii și a timpului alocat pentru pregătirea/prestarea serviciului). Astfel dacă extragem din beneficiul total de 14 400 lei cheltuielile

de organizare/prestare – 4 429 lei și raportăm suma obținută la 4 429 vom obține ROI pentru serviciul dat. În cazul nostru el ar fi de 2,25. Ceea ce înseamnă că fiecare 1 lei investit aduce un beneficiu public net de 2 lei și 25 bani.¹

Prețurile de piață pentru serviciile și produsele analogice oferite de bibliotecii pot fi un indiciu pentru a argumenta utilizatorilor câte surse financiare ar fi cheltuit și câte economii s-au făcut în bugetul personal. Metoda „Dovezi observate” permite estimarea costurilor prin *Observarea, găsirea costului unui serviciu comercial alternativ (metoda de piață prețuri)*. Această metodă constă în găsirea costului în sectorul comercial al unui serviciu alternativ la cel oferit de bibliotecă, iar valoarea serviciului din bibliotecă este considerată echivalentă cu *prețul pieței*:

- compararea numărului de cărți pe care un utilizator le împrumută cu numărul de cărți pe care el/ea le-ar cumpăra la un preț de piață stabilit
- compararea costului unei sesiuni de studiere a limbilor moderne cu costul serviciului pe piață
- compararea costului unui atelier de educație financiară cu costul unui stagiu analogic livrat pe piață
- compararea numărului de accesări la Internet cu plata lunară a unui abonament la Internet
- compararea utilizării echipamentului cu costul procurării de utilizator a echipamentului
- compararea costului utilizării spațiului bibliotecii pentru dezbateri publice, întâlniri cu personalități, lansare/prezentare de carte etc. cu costul unui spațiu în locațiune etc.

Un exemplu elocvent poate fi costul unui împrumut prin prisma contribuției la bunăstarea economică a cetățeanului: *În anul 2018 Biblioteca Publică X a cheltuit din buget pentru achiziția resurselor informaționale 1 600 000, 00 lei. Cei 151 000 de utilizatori au împrumutat 1 700 000 de resurse informaționale, ceea ce constituie că un utilizator a împrumutat 11 cărți în anul de referință. Costul mediu al unei cărți pe piață este de 87,75 lei. Salariul mediu pe economie în 2018 este de 6 150, 00 lei.*

Câte surse financiare ar fi cheltuit utilizatorul, dacă ar fi cumpărat 11 cărți din librărie?

Rata cheltuielilor utilizatorilor pentru cumpărarea a 11 documente poate fi calculată în felul următor: numărul de documente împrumutate de la bibliotecă se înmulțesc (x) cu costul mediu al unui document achiziționat: $11 \times 87,75 = 965,25$ lei. Astfel, utilizatorul a economisit din bugetul personal anual 965,25 lei, respectiv per lună 80,43 lei, ceea ce constituie 1,3 % din bugetul său. Biblioteca a adus un beneficiu economic persoanei.

Pentru a demonstra utilizatorilor cât ar cheltui ei pentru un serviciu analogic pe piață și a estima valoarea unui serviciu, se utilizează „calculatorul de valori”. Modelul dat reflectă costul serviciilor analogice și rata de participare la aceste servicii în incinta bibliotecii:

<i>Serviciul bibliotecii</i>	<i>Costul mediu pe piață</i>	<i>Rata de utilizări per lună</i>	<i>Valoarea serviciului livrat de bibliotecă</i>
Împrumutul documentelor	87,75 lei	96 841 documente împrumutate	8 497 797,75 lei
Serviciu de studiere a limbilor moderne	200 lei per oră	24 persoane instruite	4 800,00 lei
Acces la Internet	5,00 lei per oră	50 persoane au utilizat zona Wi Fi + Internetul bibliotecii	250, 00 lei

¹ Ce este ROI? In: Ghid de utilizare a ratei de recuperare a investițiilor. Programul Național Novateca. Chișinău, 2017, pp. 1-2.

Serviciu de învățare a tehnologiilor informaționale	200,00 per oră	30 persoane instruite	6 000, 00 lei
<i>Valoarea monetară a bibliotecii</i>			<i>19 547, 75 lei</i>

Prin metoda „Dovezi solicitate” bibliotecile publice pot realiza studiul „Măsurarea cantității și atributelor de intrări și ieșiri” (sursele și resursele necesare/cheltuite pentru livrarea unui serviciu). Un model de estimare a costurilor anuale pentru un produs / serviciu este descrierea cheltuielilor. Pentru fiecare proces se indică resursele necesare (personal, echipament, întreținerea zonei/spațiului, consumabile, comunicațiile) și costurile aferente fiecărui serviciu.

Bibliotecii publice X i-au fost alocate (intrări surse financiare) 20 911 700, 00 lei. Pe parcursul anului de serviciile bibliotecii au beneficiat (ieșiri sau rezultat) 150 645 de utilizatoricu un număr de 1 246 060de intrări și cu un împrumut de 1 647 937 de unități pe diferit suport. Care sunt cheltuielile ale bibliotecii?

- *Costul unui împrumut: cheltuielile totale se împart la numărul de documente împrumutate - 20 911 700, 00 lei / 1 647 937 = 12 lei și 70 bani*
- *Costul unei intrări: cheltuielile totale se împart la numărul de intrări ale utilizatorilor - 20 911 700, 00 lei / 1 246 060 = 16 lei și 80 bani*
- *Costul unui utilizator: cheltuielile totale se împart la numărul utilizatori - 20 911 700, 00 lei / 150 645 = 138 lei și 81 bani.*

Prin metoda „evaluare contingentă” bibliotecile pot estima valoarea serviciilor. Sondajul realizat pentru *Estimarea de către utilizator a valorii serviciului* se bazează pe o presupunere, în care prezentăm utilizatorului mai multe prețuri și niveluri de servicii. Utilizatorul este pus în situația de arbitraj fictiv privind:

- *ceea ce el consideră a fi valoarea monetară a serviciului, prețul pe care ar fi dispus să îl plătească (voința de a plăti). Ex: Din următoarele servicii de bibliotecă pe care le-ați utilizat astăzi, vă rugăm să indicați o sumă în lei care ar reprezenta suma pe care ați fi dispus să o plătiți anual dacă aceste servicii nu ar fi disponibile în cadrul bibliotecii?*
- *ce ar considera o compensație financiară echitabilă în cazul unui suprimări al serviciului (dorința de a accepta oferta). Ex.: Ce costuri ați suporta dacă nu ați putea folosi bibliotecile publice pe parcursul unui an?*

Impactul economic al bibliotecilor

Impactul economic al bibliotecilor se realizează prin identificarea unei influențe pozitive directe (tangibile) sau indirecte (intangibile) a bibliotecilor asupra vieții economice a comunității, regiunii sau chiar asupra economiei naționale. Biblioteca poate fi văzută ca:

- un angajator local și cumpărător de bunuri / servicii: oferirea locurilor de muncă pentru cetățeni, cumpărarea bunurilor în livrarea serviciilor (lumină, telefon, agent termic, apă, canalizare, tehnică, mobilier), întreținerea spațiilor și clădirilor (salubritate, reparații), plata impozitelor ca urmare a angajării;
- o entitate ce extinde bugetul local: învățarea cetățenilor în scrierea proiectelor sau livrarea informațiilor despre afaceri (baze de date, fonduri naționale și internaționale), ajutarea șomerilor să-și găsească un loc de muncă, formarea de noi abilități care aduce profit financiar;
- o entitate ce aduce plusvaloare economică comunității: produsele digitizate și cataloagele electronice plasate pe pagina web economisesc timpul utilizatorului, voluntarii livrează servicii fără a fi remunerați (o oră a voluntarului este estimată cu 14, 08 lei).

CONCLUZII. FINALITĂȚI

Realizarea unei evaluări de impact este o activitate de echipă, cu participanți din toate domeniile de activitate bibliotecară. Să conștientizăm, că evaluarea impactului este importantă pentru:

- îmbunătățirea calității serviciilor și produselor de bibliotecă (oferă informații pe baza cărora sunt fundamentate deciziile și strategiile de dezvoltare; instrument relațional)
- lărgirea competitivității (în sens pozitiv, fapt ce stimulează circulația bunelor experiențe, a inovațiilor, a serviciilor oferite de bibliotecă)
- creșterea transparenței și responsabilității (atragera comunității, partenerilor, sprijinatorilor bibliotecii; rezultatele evaluării impactului sunt un instrument consultativ în relațiile cu fondatorii; îmbunătățirea reacțiilor la problemele bibliotecii)
- instrument de monitorizare și evaluare a politicilor comunitare și de bibliotecă (revizuirea/reorientarea eficienței intervenției bibliotecilor, a fondatorilor; solicitări de îmbunătățiri ale acestora; încurajează creatorii de politici să opteze pentru noi soluții)
- ajută analizei, dar și coordonării activității de bibliotecă
- identificarea explicită a lipsei de informație despre serviciile, produsele bibliotecii, acolo, unde acestea ar fi fost convingătoare, relevante.

Standardul SM ISO 16439-2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” vine în sprijinul bibliotecilor de a se ridica la nivelul așteptărilor grupurilor-țintă: utilizatorilor, fondatorilor, comunității, partenerilor, sponsorilor.

ANEXE

ANEXA nr. 1

METODE DE EVALUARE A IMPACTULUI

Măsurarea impactului asupra utilizatorilor:

În scopul demonstrării impactului asupra utilizatorilor bibliotecile vor realiza următoarele acțiuni:

- colecta indicatori statistici
- calcula indicatori de performanță
- efectua cel puțin un sondaj de opinie cu utilizatorii serviciilor de bibliotecă
- aplica teste sau vor efectua evaluări pre/post instruire
- colecta istorii de succes ale utilizatorilor
- efectua interviuri aprofundate (opțional pentru bibliotecile comunale/sătești);
- efectua focus-grupuri (opțional pentru bibliotecile comunale/sătești);

Măsurarea impactului asupra bibliotecii și comunității:

În scopul demonstrării impactului bibliotecile vor colecta, aplica, efectua acțiuni de bază și opționale, după cum urmează:

de bază	opțional
<ul style="list-style-type: none"> ▪ indicatori statistici; ▪ indicatori de performanță; ▪ sondaj de opinie cu utilizatorii serviciilor de bibliotecă; ▪ teste și/sau evaluări pre/post instruire; ▪ istorii de succes ale bibliotecii 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ interviuri aprofundate; ▪ focus-grupuri

Măsurarea impactului social:

Indicatori statistici	Indicatori de performanță
<p>Date cantitative care se referă la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • serviciile bibliotecii cu aspect social; • utilizarea bibliotecii în perioada campaniilor sociale organizate împreună cu APL; • analiza structurii utilizatorilor bibliotecii etc. 	<p>Comparări în timp:</p> <ul style="list-style-type: none"> • numărul de participări la evenimentele sociale ale bibliotecii; • numărul de participări la lecții de formare per cap de locuitor; • numărul de accese la internet per cap de locuitor etc.

Indicatori statistici și de performanță:

Pentru demonstrarea impactului bibliotecile public în mod obligatoriu vor colecta, agrega indicatorii statistici și vor calcula indicatorii de performanță, specificați în tabelul de mai jos. Informația primară va fi extrasă din sistemele ORT și Raportul 6-c online pentru perioada de referință.

Indicatorii statistici și de performanță vor fi reflectați în raportul analitic anual, vor fi utilizați în scopuri de evaluare a performanței bibliotecii în comparație cu anii precedenți, vor servi ca bază pentru planificarea activității și vor fi utilizați în activități de advocacy și de promovare.

<i>Indicatorii statistici</i>	<i>Indicatori de performanță</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ numărul de utilizatori activi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ utilizatori activi ca % din populație

<ul style="list-style-type: none"> ▪ numărul de utilizatori activi dintr-un anumit grup țintă ▪ numărul de utilizatori noi înregistrați ▪ numărul de utilizatori noi înregistrați dintr-un anumit grup țintă ▪ numărul de locuitori/membri ai comunității servite ▪ numărul de intrări ▪ numărul de vizite virtuale ▪ numărul colecției ▪ numărul de documente împrumutate ▪ numărul utilizatorilor ce utilizează serviciile de referințe ▪ numărul de descărcări din colecția electronică ▪ numărul de utilizatori ai echipamentelor din bibliotecă ▪ numărul de utilizatori ai internetului în bibliotecă ▪ numărul de servicii/activități destinate persoanelor cu nevoi speciale ▪ numărul de servicii moderne ▪ numărul participanților la servicii moderne ▪ numărul de ore de instruire ▪ numărul participanților la sesiuni de instruire ▪ numărul de locuri pentru public ▪ numărul de parteneri ▪ numărul de articole în mass-media ▪ numărul de proiecte ▪ numărul de voluntari ▪ numărul de cercetări realizate în baza bibliotecii ▪ numărul de distribuiri a postărilor online 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ utilizatori activi ca % din populația unui grup țintă ▪ intrări în bibliotecă per utilizator / per locuitor ▪ vizite virtuale per utilizator / per locuitor ▪ împrumuturi de documente per utilizator / perlocuitor ▪ descărcări de documente electronice per utilizator / perlocuitor ▪ rata de circulație a fondului ▪ % de titluri solicitate existente în colecție ▪ număr mediu de participanți per serviciu modern ▪ participanți la servicii moderne ca % din populație ▪ număr de ore de instruire per participant la sesiuni de instruire ▪ participanți la sesiuni de instruire ca % din populație ▪ număr mediu de accesări internet per utilizator / cap de locuitor ▪ număr de utilizări ale echipamentului per utilizator / cap de locuitor ▪ locuri pentru public per utilizator / cap de locuitor ▪ spațiile pentru public per utilizator / per locuitor ▪ rata de utilizare a paginii Web ▪ rata de actualizare a postărilor pe rețele sociale ▪ cost per împrumut; ▪ cost per utilizator / cap de locuitor; ▪ cost achiziție per împrumut; ▪ cost per intrare; ▪ cost per participant la servicii, ▪ % din bugetul instituției provenite din subvenții/proiecte ▪ % stații de lucru public per utilizator/per locuitor ▪ titluri adăugate stocului per utilizator/per locuitor ▪ exemplare adăugate stocului per utilizator/per locuitor ▪ exemplare în stoc per utilizator/per locuitor ▪ exemplare în stoc per titlu ▪ rata de înnoire a stocului.
--	--

SONDAJ DE OPINIE

Prezentul model de chestionar este recomandat pentru realizarea unui sondaj de evaluare a impactului bibliotecii publice asupra persoanei/utilizatorului, asupra bibliotecii și a comunității, asupra membrilor societății. Întrebările propuse vor fi adaptate la specificul fiecărei biblioteci (municipale, orașenești, comunale, sătești).

Este important ca bibliotecile să se consulte cu factorii de resort (instituția fondatoare, APL) asupra conținutului studiului de impact, la care vor participa membrii comunității. Sondajul poate să se refere la servicii specifice oferite de bibliotecă, cum ar fi: instruirea utilizatorilor în obținerea abilităților avansate de informare în baza colecțiilor bibliotecii, competențe de utilizare a TIC, calitatea serviciilor de referințe online, servicii de obținere a informațiilor în domeniul bunăstării sănătății etc.

Pentru măsurarea impactului asupra utilizatorilor, bibliotecii, comunității și a schimbărilor sociale se vor efectua, în ultimul trimestru al anului, sondaje de opinie față în față sau online (utilizând platformele Google Forms, SurveyMonkey sau similare). Acestea în mod obligatoriu vor conține întrebările din tabelul de mai jos. Rezultatele obținute vor fi incluse în raportul anual de activitate a bibliotecii și utilizate pentru argumentarea necesității de finanțare din partea APL, atragerea partenerilor și cooperarea cu aceștia, planificarea anuală a activității.

CHESTIONAR **privind nivelul de participare a bibliotecii la informarea** **și educarea membrilor comunității**

Denumirea bibliotecii: _____
Anul efectuării sondajului _____

Sondajul are ca scop evaluarea impactului real sau dorit al serviciilor oferite de bibliotecă, și colectarea sugestiilor de îmbunătățire a acestora.

Răspunsurile Dvs. vor fi de folos pentru a cunoaște importanța funcționării bibliotecii în comunitate, schimbările personale și sociale pe care le-ați resimțit în urma utilizării bibliotecii. Răspunsurile sunt anonime și voluntare.

Vă mulțumim pentru colaborare!

Întrebări introductive

I. Cât de des ați vizitat biblioteca publică în ultimele 12 luni?

Bifați cu X un singur răspuns:

Mai des decât o dată pe săptămână	
O dată în săptămână	
2-3 ori în lună	
O dată în lună	
O dată la 3 luni	
O dată la șase luni	
O dată în an sau mai rar	

II. Vă rugăm să indicați cât de important este fiecare dintre aceste servicii ale bibliotecii publice în opinia Dvs?

Utilizați scala de la 1 la 5, unde 1 înseamnă „Deloc nu este important”, iar 5 înseamnă „Foarte important”.

Bifați cu X o singură variantă de răspuns:

<i>Servicii și facilități</i>	1	2	3	4	5
1. Cărți de citit în sala de lectură / împrumut la domiciliu					
2. Ziare/reviste de citit în sala de lectură					
3. Împrumut /vizionare de CD/DVD					
4. Oferirea spațiilor unde se pot întâlni membrii comunității					
5. Acces gratuit la calculatoare					
6. Acces gratuit la Internet					

7. Servicii pentru cei care sunt în căutarea unui post de muncă (spre exemplu: sfaturi referitor la scrierea CV-urilor, instrumente de căutare a unui post de muncă)					
8. Informații pentru afaceri (de exemplu cum să inițiezi o afacere, căutarea oportunităților de afaceri)					
9. Acces la informații despre serviciile de stat (publice), precum taxe, costurile serviciilor, formulare, etc.					
10. Informații despre/pentru comunitatea locală					
11. Servicii legate de sănătate/mod sănătos de viață					
12. Oferirea de informații legate de agricultură					
13. Asistență în utilizarea serviciilor publice electronice (e-Cazier, e-CNAS, e-Factura, prezentarea online a declarației anuale de venit etc)					
14. Instruiri/asistență în vânzarea/cumpărarea online a bunurilor sau serviciilor					

Întrebări de impact

III. Ce beneficii ați resimțit în urma utilizării serviciilor bibliotecii, utilizării tehnologiilor informaționale, asistenței sau instruirii din partea angajaților bibliotecii?

Bifați cu X opțiunea potrivită pentru beneficiile menționate:

<i>Beneficii / Impact asupra persoanei</i>	<i>Da</i>	<i>Nu</i>
1. Am dezvoltat noi abilități, am învățat ceva nou		
2. Am obținut noi idei, noi interese		
3. Am învățat să utilizez tehnologiile digitale		
4. Vorbesc mai bine o limbă străină		
5. Am obținut informații utile pentru școală/studiu		
6. Biblioteca m-a sprijinit în procesul de cercetare		
7. Performanțele mele academice s-au îmbunătățit		
8. Datorită bibliotecii, m-am descurcat mai bine la examene		
9. Biblioteca m-a ajutat în alegerea profesiei mele		
10. Am obținut informații utile pentru căutarea unui loc de muncă		
11. Sunt mai calificat pentru a avansa la locul de muncă		
12. Informațiile noi m-au ajutat în dezvoltarea unei afaceri prospere		
13. Veniturile mele au crescut		
14. Am obținut informații utile pentru sănătate și bunăstare		
15. Biblioteca m-a ajutat să economisesc timp		
16. Altele (specificați)		

IV. Cum ați caracteriza influența următoarelor servicii/facilități ale bibliotecii asupra Dvs?

Bifați cu X o singură variantă de răspuns pe linie:

<i>Impact asupra persoanei / Satisfacția față de servicii și facilități</i>	<i>Foarte bine</i>	<i>Bine</i>	<i>Satisfăcător</i>	<i>Rău</i>	<i>Foarte rău</i>
1. Viteza Internetului la calculatoarele din bibliotecă					
2. Viteza Internetului prin rețeaua wi-fi					
3. Orarul de funcționare a bibliotecii					
4. Condițiile din bibliotecă (iluminare, încălzire, mobilier nou, spații de lucru comode)					
5. Consultațiile oferite de către bibliotecar					
6. Amabilitatea bibliotecarului					
7. Instruirile prestate de bibliotecă către utilizatori					
8. Serviciile moderne de care ați beneficiat					

V. Vă rugăm să specificați în ce măsură serviciile/facilitățile oferite de bibliotecă influențează asupra utilizării acesteia de către Dvs??

Bifați cu X un singur răspuns pe linie:

<i>Utilizez biblioteca publică pentru că:</i>	<i>Da</i>	<i>Mai degrabă da</i>	<i>Mai degrabă nu</i>	<i>Nu</i>	<i>Nu știu</i>
1. Dispune de spații confortabile și prietenoase (iluminate, încălzite, mobilier nou, spații de lucru comune și individuale)					
2. Are un program convenabil de lucru					
3. Este accesibilă pentru persoane cu dizabilități (dotată cu rampe de acces, blocuri sanitare adaptate etc)					
4. Oferă instruiri și servicii importante membrilor comunității					
5. Organizează activități în funcție de necesitățile membrilor comunității					
6. Oferă acces la tehnologii moderne (computere, tablete)					
7. Informează activ cetățenii despre activitățile/schimbările din bibliotecă					
8. Se dezvoltă permanent (ex.: modernizarea infrastructurii, lărgirea gamei de servicii, schimbarea atitudinii bibliotecarului față de vizitatori etc)					
9. Personalul este amabil și atent la necesitățile utilizatorilor					
10. Biblioteca este un loc plăcut, sigur, liniștit pentru studiu, pentru întâlniri cu prietenii etc.					
11. Altele (specificați)					

VI. Vă rugăm să indicați în ce măsură informațiile/serviciile oferite de biblioteca publică din localitate v-au determinat să participați mai activ în viața comunității?

Utilizați scala de la 1 la 5, unde 1 înseamnă „Deloc nu este important”, iar 5 înseamnă „Foarte important”.

Bifați cu X o singură variantă de răspuns pe linie:

<i>Schimbare/implicare în viața comunității</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1. Am consultat informații oficiale despre decizii ale primăriei/consiliului local afișate pe pagina web a primăriei/bibliotecii					
2. Am obținut informații utile despre comunitatea mea, datorită informațiilor/activităților socio-culturale organizate de bibliotecă					
3. Am participat la adunări ale comunității despre problemele sociale/ de mediu/ de ocrotire a sănătății etc.					
4. Am devenit mai implicat în viața publică locală (particip la alegeri, la activități comunitare etc.)					
5. Comunic cu alți oameni sau organizații despre problemele din comunitate și cele sociale					
6. Mă implic în promovarea tradițiilor locale (particip la activități socio-culturale)					
7. Particip la evenimente/expoziții dedicate diversității culturale					
8. Altele (specificați)					

VII. Dacă biblioteca publică din localitate ar fi închisă, ați fi dispus să plătiți pentru servicii informaționale și de instruire, oferite de alte instituții?

Bifați cu X o singură variantă de răspuns pe linie:

<i>Servicii, instruire</i>	<i>Da</i>	<i>Nu</i>	<i>Nu știu</i>
Abilități generale			
1. Cursuri de limbi străine			
2. Cursuri de contabilitate			
3. Instruire în dezvoltarea abilităților de comunicare			
4. Dezvoltarea abilităților de căutare a unui loc de muncă, de angajare			
5. Cum se dezvoltă o afacere proprie			
6. Dezvoltarea competențelor de cercetare și analiză			
7. Însușirea celor mai bune practici în agricultură			
8. Învățarea unui mod sănătos de viață			
Dezvoltarea abilităților de utilizare a tehnologiilor informaționale			
1. Cum să diferențiați surse media și informații online adevărate de cele false			
2. Căutare avansată în Internet			
3. Editarea textelor, imaginilor, fotografiilor			
4. Editarea materialelor video, audio			
5. Utilizarea aplicațiilor de comunicare			
6. Utilizarea instrumentelor moderne de prezentare (Prezi, Powtoon, etc)			
7. Blogging, Vlogging			
8. Cum să utilizați în mod eficient smartphone-uri și tablete			

VIII. Dacă biblioteca publică din localitate ar fi închisă, ați putea obține aceleași servicii/informații/beneficii în alte instituții/surse?

<i>Alte surse</i>	<i>Da</i>	<i>Nu</i>	<i>Nu știu</i>
Altă bibliotecă			
Internet			
Mass-media			
Învățători, profesori, personalul academic			
Colegi, prieteni			

Alte surse (vă rugăm să specificați) _____

DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

Care este vârsta dvs.?

Bifați cu X varianta potrivită:

până la 15 ani	
16-19 ani	
20-25 ani	
26-35 ani	
36-45 ani	

46-55 ani	
56-65 ani	
65 ani -	

Genul dvs.?

Bifați cu X varianta potrivită:

Feminin	
Masculin	

Care este ultima școală absolvită?

Bifați cu X varianta potrivită:

Fără studii	
Școală primară (4 clase)	
Gimnaziu (8 clase)	
Școală medie generală (9-11 clase) /	
Liceu (12 clase)	
Școală profesională	
Colegiu	
Licență	
Masterat	
Doctorat	

Care este statutul Dvs. de angajat?

Bifați cu X varianta potrivită

Angajat(ă)	
Neangajat(ă), în căutarea unui nou loc de muncă	
Neangajat(ă), nu sunt în căutarea unui nou loc de muncă	
Temporar nu am loc de muncă	
Casnic(ă)/îngrijesc de familie	
Pensionar(ă)	
Invalid(ă)	

Altceva (specificați) _____

Care este etnia Dvs.?

Bifați cu X varianta corectă:

Moldovean	
Român	
Rus	
Ucrainean	
Găgăuz	
Bulgar	
Alta (specificați)	

Note: În conformitate cu recomandările standardului, bibliotecile comunale/sătești vor colecta răspunsuri de la cel puțin 100 cititori ai bibliotecii, alte tipuri de biblioteci – cel puțin 400 de răspunsuri. În cazul în care biblioteca va efectua fa utilizarea tehnicii chestionarului față-în-față se recomandă elaborarea eșantionului în conformitate cu pașii de mai jos:

1. Extragem datele privind structura utilizatorilor după sex și vârstă și completăm un tabel similar celui de mai jos:

	Bărbați	Femei
0-16	104	250
17-34	89	101
35-64	30	90
65+	24	52

2. Adaugăm totaluri pe coloane și rânduri

	Bărbați	Femei	Total
0-16	104	250	354
17-34	89	101	190
35-64	30	90	120
65+	24	52	76
Total	247	493	740

3. Înlocuim cifrele absolute, din tabelul de mai sus, cu procente

	Bărbați	Femei	Total
0-16	14.1%	33.8%	47.8%
17-34	12.0%	13.6%	25.7%
35-64	4.1%	12.2%	16.2%
65+	3.2%	7.0%	10.3%
Total	33.4%	66.6%	100.0%

4. Calculăm numărul de chestionare pe care trebuie să le aplicăm prin înmulțirea valorilor din tabel la volumul eșantionului

(în exemplu de mai jos se calculează cotele pentru un eșantion de 400 persoane)

	Bărbați	Femei	Total
0-16	56	135	191
17-34	48	55	103
35-64	16	49	65
65+	13	28	41
Total	134	266	400

Respectiv, pentru a obține un eșantion care va reflecta opinia vizitatorilor bibliotecii va trebui să interviuăm 56 de bărbați și 135 de femei, din categoria de 0-16 ani, 48 de bărbați și 55 de femei cu vârsta 17-34 ani etc.

În cazul dacă se va efectua un sondaj online, biblioteca va asigura implicarea în sondaj a reprezentanților tuturor categoriilor de vârstă și va compara structura respondenților din sondaj cu structura vizitatorilor de bibliotecă. Această informație va fi inclusă obligatoriu în raportul de activitate și raportul de cercetare.

Teste și chestionare pre/post instruire

Una din modalitățile de a contribui la dezvoltarea personală/profesională a utilizatorilor bibliotecii constă în realizarea instruirilor pentru utilizatori. Respectiv, bibliotecile vor utiliza teste sau chestionare pre și post-instruire care vor demonstra schimbările produse în urma realizării lor la nivel de atitudini și competențe. În raportul de activitate va fi inclusă nu doar informația despre numărul de participanți la instruire, ci și informația cu privire la numărul (sau %) participanților care și-au dezvoltat anumite abilități (în conformitate cu rezultate testării sau comparației rezultatelor chestionării pre- cu cea post-instruire.

Istории de succes

Bibliotecile comunale/sătești, în mod obligatoriu vor anexa la raportul de activitate cel puțin 3 istorii de succes colectate pe parcursul perioadei de raportare. Alte tipuri de biblioteci vor colecta și prezenta cel puțin 5 istorii de succes.

Interviuri și focus-grupuri

Pentru evaluarea mai complexă a impactului, bibliotecile raionale/municipale și naționale vor efectua și cel puțin 2 focus-grupuri cu utilizatorii bibliotecilor și cel puțin 5 interviuri aprofundate cu reprezentanți APL și partenerii-cheie, care vor aborda aspecte de impact asupra utilizatorilor precum și asupra comunității servite și partenerilor.

ANEXA NR. 2

INSTRUMENTE DE EVALUARE A IMPACTULUI BIBLIOTECII ASUPRA PERSOANELOR

Anexa nr. 2.1
(Model al Programului Novateca)

Exemple de bune practici

Impactul bibliotecii asupra persoanei identificat prin interviu față-în-față cu vizitatorii bibliotecilor, pe baza unor chestionare structurate, realizate la intrarea în bibliotecă. Studiul a fost coordonat de Programul Novateca <http://novateca.md/files/CIMS/Report-CIMS-2016-ro.pdf>. În cadrul studiului s-a identificat percepția importanței serviciilor și disponibilitatea lor, servicii accesate în ultima perioadă (topul serviciilor cu cea mai mare pondere), accesarea tehnologiilor și Internetului, beneficiile tehnologiilor ferite de bibliotecă (economie de timp, de bani, sporirea gradului de informare), beneficiile asistenței oferite de bibliotecari (cunoștințe, competențe dobândite, performanța academică, avansarea în funcție, venituri mai mari etc.)

Anexa nr. 2.2
(Model Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”)

Percepția și satisfacția tinerilor la o bibliotecă modernă

Chestionar

Dragă cititor, în scopul îmbunătățirii calității prestării serviciilor considerăm că este util și important să vă oferim posibilitatea, prin intermediul acestui chestionar, de a ne comunica punctul Dvs. de vedere. Vă rugăm să răspundeți la următoarele întrebări, răspunsurile cărora vor fi anonime.

Mod de completare – prin încercuire.

Secțiunea A. Aspecte generale

<p>1. Cu ce cuvinte sau imagini vi se asociază cuvântul <i>bibliotecă</i>? <i>Numiți 3 dintre ele</i></p> <p>1) _____</p> <p>2) _____</p> <p>3) _____</p> <p>2. Cât de important este aportul bibliotecii pentru dezvoltarea personalității Dvs.?</p> <p>1) Esențial</p> <p>2) Foarte important</p> <p>3) Important</p> <p>4) Puțin important</p> <p>5) Deloc important</p> <p>3. În ultimele 3 luni, câte vizite ați avut la bibliotecă?</p> <p>1) Mai mult de 10 vizite</p> <p>1) Între 5 și 10 vizite</p> <p>2) Mai puțin de 5 vizite</p> <p>3) Sînt pentru prima dată aici</p> <p>4. Preferați să veniți la bibliotecă:</p> <p>1) Singur (deseori)</p> <p>2) Doar însoțit de prieteni, colegi</p> <p>3) Influențat de alții</p> <p>4) Atît singur, cît și cu prietenii, colegii sau familia</p>	<p>5. În general, cât de mulțumit sunteți de calitatea produselor și serviciilor oferite de bibliotecă?</p> <p>1) Foarte mulțumit</p> <p>2) Mulțumit</p> <p>3) Puțin mulțumit</p> <p>4) Nemulțumit</p> <p>5) Foarte nemulțumit</p> <p>6.1. Indicați motivele nemulțumirii Dvs.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>7. Pentru Dvs. care sunt principalele surse de documentare? <i>Notați doar 2 variante.</i></p> <p>1) TV</p> <p>2) Radio</p> <p>3) Cărți, literatura împrumutată de la colegi, prieteni</p> <p>4) Internet</p> <p>5) Biblioteca personală</p> <p>6) Ziare</p> <p>7) Biblioteca publică</p> <p>Alte surse _____</p>
---	---

5) Vin doar pentru că *trebuie*.

Secțiunea B. Percepția tinerilor

8. Ce simțiți atunci când vă aflați în bibliotecă? (*Pot fi alese mai multe variante de răspuns*)

1	Sunt liniștit, calm
2	Am plăcere să citesc
3	Mă simt confortabil, comod
4	Mă pot concentra asupra lecturii
5	Mă deranjează cei din jur
6	Nu pot să stau mult timp în același loc
7	Mă gândesc cât de importantă este lectura în dezvoltarea mea
8	Abia aștept să termin de citit și să plec acasă
9	Nu mă simt foarte bine
10	Răsfoiesc fugitiv cartea / revista și plec

9. De ce alegeți să veniți anume la această bibliotecă? (*Alegeți pînă la 3 variante de răspuns*)

- 1) Sunt satisfăcut de calitatea serviciilor oferite
- 2) Sunt satisfăcut de produsele oferite (cărți, reviste, ziare)
- 3) Îmi plac bibliotecarii, mă ajută să găsesc exact ceea de ce am nevoie
- 4) Îmi place ambianța de aici
- 5) Este aproape de casa mea
- 6) Mi-a recomandat-o o persoană de încredere
- 7) Aici pot să învăț, să citesc, să-mi pregătesc temele pentru acasă
- 8) Altceva (notați) _____

10. Ce beneficii considerați că ați primit în urma frecventării bibliotecii? (*Pot fi alese mai multe variante de răspuns*)

1	Am dezvoltat abilități noi
2	Am obținut idei noi inspirate din lecturi
3	Am obținut informații de ajutor pentru școală în procesul de studii
4	Am obținut informații despre sănătatea mea
5	Am obținut informații utile pentru afacerea mea
6	Am aflat ce se întîmplă nou în orașul meu
7	Am salvat din timpul căutărilor cu ajutorul bibliotecarilor
8	Biblioteca m-a ajutat să fiu mai performant în lucrul meu
9	Mi-a plăcut aici la fiecare vizită și m-am simțit confortabil
10	Am simțit biblioteca ca un spațiu sigur și plăcut pentru studii și lectură
11	Am comunicat cu alți cititori și mi-am făcut prieteni
12	Altceva _____

11. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații? (*Câte un răspuns pe linie*)

		Acord Total	Acord Parțial	Dezacord	Dezacord Total
1	Biblioteca este spațiul perfect pentru a petrece timpul liber	1	2	3	4
2	Biblioteca - spațiu ignorat de tineri	1	2	3	4

3	Biblioteca este spațiu de comunicare și interacțiune	1	2	3	4
4	Biblioteca – prima sursă de documentare	1	2	3	4
5	Biblioteca - loc ignorat de societate	1	2	3	4
6	Nu sunt de acord cu nici o afirmație de mai sus	1	2	3	4
7	Continuați! Biblioteca este				

12. Eu cred că, în următorii 5 ani, Biblioteca va dispărea din preferințele tinerilor:

- 1) Da 2) Nu 3) Nu știu

13. Cât de convingătoare sunt aceste fraze pentru Dvs.? (Câte un răspuns pe linie)

		Foarte convingătoare	Oarecum convingătoare	Puțin convingătoare	Deloc convingătoare
1	Biblioteca este spațiul oportunităților, este un spațiu pentru educație, autoajutor și oferă acces gratuit tuturor cetățenilor	1	2	3	4
2	Bibliotecarii sînt experți antrenați în găsirea informației corecte indiferent unde s-ar afla ea – în cărți, în arhive sau pe internet	1	2	3	4
3	Bibliotecile pot ajuta oamenii în diferite feluri: cu aplicarea la posturi vacante, să găsești rețete delicioase sau să fii ajutat să-ți faci temele pentru acasă. Biblioteca face toate aceste lucruri	1	2	3	4
4	Bibliotecile sînt un spațiu dinamic. În oricare bibliotecă copilașii pot asculta o poveste, să utilizeze prima dată un calculator, să învețe cum să navigheze pe internet. Cititorii pot consulta o cantitate nelimitată de cărți, iar studenții pot lua cea mai bogată informație pentru studiile lor	1	2	3	4
5	Bibliotecile îți deschid o fereastră spre lume. Astăzi tehnologiile din bibliotecă adună informații disponibile pe internet	1	2	3	4
6	Bibliotecile sînt sigure și reprezintă o comunitate binevoitoare pentru toți. Oamenii își întîlnesc aici prietenii și cunoscuții	1	2	3	4

Secțiunea C. Satisfacția tinerilor

14. Cât de satisfăcut sunteți de prestarea următoarelor servicii / activități din bibliotecă? (Cîte un răspuns pe linie)

		Foarte satisfăcut	În mică măsură satisfăcut	Nesatisfăcut	Nu am utilizat acest serviciu	Nu știu că există așa serviciu
1	Consultare în sala de lectură	1	2	3	4	5
2	Împrumut la domiciliu	1	2	3	4	5
3	Asistență în identificarea publicațiilor	1	2	3	4	5
4	Acces la internet	1	2	3	4	5
5	Acces la cataloagele electronice	1	2	3	4	5
6	Dezbateri tematice	1	2	3	4	5
7	Programe pentru tineri cu dizabilități	1	2	3	4	5
8	Lansări de carte	1	2	3	4	5
9	Întâlniri cu savanți/scriitori/actori	1	2	3	4	5
10	Concursuri de eseu/poezie/cîntec/desen	1	2	3	4	5
11	Traininguri și workshopuri	1	2	3	4	5
12	Ateliere de creație, handmade și meșteșugărit	1	2	3	4	5

15. Apreciați pe scala de la 1 la 4 următoarele aspecte ale bibliotecii, unde 1 semnifică un nivel foarte rău, iar 4 un nivel excelent. (*Câte un răspuns pe linie*)

		Foarte rău	Rău	Bun	Excelent	Nu știu
1	Spațiul și interiorul bibliotecii	1	2	3	4	5
2	Programul de lucru al bibliotecii	1	2	3	4	5
3	Nivelul de competență al bibliotecarilor	1	2	3	4	5
4	Colecția de carte	1	2	3	4	5
5	Colecția de ziare și reviste	1	2	3	4	5
6	Alte colecții (CD, DVD)	1	2	3	4	5
7	Accesul la baze de date cu informații	1	2	3	4	5
8	Organizarea activităților pentru tineri	1	2	3	4	5
9	Echipamentul tehnic (calculatoare, xerox)	1	2	3	4	5
10	Programele de calculator	1	2	3	4	5
11	Experiența bibliotecarilor în lucrul la calculator	1	2	3	4	5
12	Receptivitatea bibliotecarilor la întrebări	1	2	3	4	5
13	Pagina web <i>www.hasdeu.md</i>	1	2	3	4	5
14	Blogul și prezența bibliotecii în rețelele de socializare	1	2	3	4	5

16. Ce activități / servicii doriți să ofere biblioteca pentru tineri?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

17. Pentru a obține informații, în ce modalitate preferați cel mai mult să comunicați cu bibliotecarul?
- Prin email,
 - Prin intermediul rețelelor de socializare (facebook, odnoklasniki, skype, twitter),
 - Prin pagina web oficială, serviciul "Întrebă bibliotecarul",
 - Prin pagina web oficială, serviciul Chat,
 - Prin apel telefonic,
 - Personal, în bibliotecă
18. Dacă la bibliotecă ar activa o echipă de voluntari, ai dori să fii parte din ea?
- Da
 - Nu
- 2) Aș vrea să știu mai multe detalii, mă puteți contacta: _____

Secțiunea D. Caracteristici socio-demografice

19. Sex:	20. Vîrstă:	21. Ocupația:
1) Feminin 2) Masculin	1) 16 - 25 ani 2) 25 - 35 ani	1) Licean 2) Student 3) Angajat 4) Șomer

19. Și dacă mai aveți puțin timp, vom fi bucuroși să vedem printr-un desen cu ce emoții, imagini sau obiecte asociați BIBLIOTECA MODERNĂ.

(utilizați spațiul de mai jos pentru a desena)

Mulțumim și mult succes în continuare!

Anexa nr. 2.3
(model al Bibliotecii Naționale pentru Copii „Ion Creangă”)

Ghid de interviu pentru evaluarea impactului unui serviciu modern de bibliotecă (SMB)

Denumirea bibliotecii: _____

Denumirea SMB: „Școala lui Tablețul-Istețel” (completați după caz)

Statutul interviuatului (părinte/bunic): _____

Sexul interviuatului: _____

Data interviului: _____

Intervievatorul: Bună ziua! Mă numesc _____ și activez în calitate de _____ la BNC „Ion Creangă”. Scopul acestui interviu este să aflăm părerea dumneavoastră despre programul „Școala lui Tablețul-Istețel”, la care ați participat împreună cu copilul/copiii dvs. Suntem interesați în special de opinia referitor la utilitatea acestui program și schimbările care au intervenit în atitudinea și modul de utilizare a dispozitivelor electronice în familia dvs. Dacă sunteți de acord, voi înregistra discuția

pentru a evita orice denaturare a conversației noastre. Tot ce vom vorbi aici rămâne confidențial, doar un rezumat al părerilor tuturor persoanelor intervievate va fi făcut public, fără a face referință la numele acestora. Informația pe care o vom primi în rezultatul interviurilor va fi folosită în scopuri de îmbunătățire a programului respectiv.

Pentru început vă rog să vă prezentați succint. / Intervievatul:

Intervievatorul: De unde ați aflat despre acest program și de ce ați decis să participați la el? Ați avut anumite așteptări de la acest program? (notă: dacă da, se continuă cu întrebări de tipul: Care au fost acestea? În ce măsură s-au adeverit așteptările dvs?).

Intervievatul:

Intervievatorul: Care subiecte v-au părut mai interesante? (notă: se pot enumera subiectele pentru a-l ajuta pe interviuat să și le amintească; rugăm să argumenteze de ce).

Intervievatul:

Intervievatorul: Cum a perceput copilul dvs aplicațiile educative recomandate? Ați observat anumite schimbări în comportamentul lui? (notă: dacă da, se vor cere detalii și explicații, de exemplu: Folosește mai puțin jocurile agresive? Îi place să învețe cu ajutorul aplicațiilor recomandate? Vă roagă să-i instalați pe tabletă alte aplicații educative? Arată altor copii aplicațiile respective? A devenit mai răbdător? Acceptă să-i limitați timpul petrecut la tabletă?).

Intervievatul:

Intervievatorul: Opinia dvs despre beneficiile utilizării tabletelor de către copii s-a schimbat în urma participării la acest program? (notă: se vor cere detalii și explicații).

Intervievatul:

Intervievatorul: Indicați un aspect al acestui program care v-a plăcut cel mai mult și un aspect care v-a plăcut cel mai puțin. De ce?

Intervievatul:

Intervievatorul: Dacă ați mai avea un copil între 4 și 6 ani, l-ați înscrie la acest program? De ce? (notă: se va insista pe explicații care nu au apărut mai devreme în discuție). / Intervievatul:

Intervievatorul: Dacă ar fi să apreciați, pe o scală de la 1 la 10, cât de utile sunt pentru dvs informațiile obținute la acest program, ce notă ați pune?

Intervievatul:

Intervievatorul: Discuția noastră a ajuns la final. Vă reamintim că informația pe care ne-ați oferit-o va rămâne confidențială. Vom face public doar un rezumat al opiniilor tuturor persoanelor intervievate, dar fără a face public numele lor. Vă mulțumim pentru timpul acordat și vă așteptăm cu drag să reveniți la biblioteca noastră. La revedere!

Anexa nr. 2.4

(model al Bibliotecii Naționale pentru Copii „Ion Creangă”)

Focus grup (model de structurare)

Scopul: Identificarea percepțiilor utilizatorilor privind beneficiile bibliotecii și impactul serviciilor de bibliotecă

Participanți (număr, sex, vârstă, ocupație): _____

Locul desfășurării: _____

Data și ora desfășurării: _____

Facilitatorul: Bună ziua! Mă numesc _____ și activez în calitate de _____. Vă mulțumim pentru că ați acceptat să participați la acest focus grup. Ne propunem să discutăm despre

beneficiile bibliotecii pentru membrii comunității și impactul serviciilor pe care le oferă biblioteca noastră. Opiniile dvs ne vor ajuta să identificăm noi oportunități pentru modernizarea activității bibliotecii. Activitatea noastră va dura aproximativ 2 ore. Va rugăm să vă expuneți sincer opiniile față de subiectele pe care o să vi le propunem. Aici nu vor fi răspunsuri corecte și greșite, valorează sinceritatea și părerea fiecăruia. Vom vorbi pe rând, concis, așa încât fiecare să-și poată exprima opinia. Dacă ceva nu va fi clar, întrebările sunt binevenite. Dacă sunteți de acord, vom înregistra discuția pentru a evita orice denaturare a conversației noastre. Tot ce vom vorbi aici va fi confidențial, doar un rezumat al părerilor tuturor participanților va fi făcut public, fără a face referință la numele acestora.

Pentru început vă rog să vă prezentați succint: Cum vă numiți?, Ce vârstă aveți?, Cu ce vă ocupați?

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.:

Facilitatorul: Când și cum ați devenit utilizatorul bibliotecii noastre?

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.:

Facilitatorul: Gândiți-vă la momentul când ați avut primul contact cu biblioteca. Care au fost primele dvs impresii?

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.:

Facilitatorul: Cât de des vizitați biblioteca și ce faceți, de obicei, când veniți aici? / Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.:

Facilitatorul: Ați participat, în ultimele 3 luni, la vreo activitate, instruire la bibliotecă? Dacă da, spuneți un aspect care v-a plăcut cel mai mult și un aspect care v-a plăcut mai puțin. Dacă nu ați participat, ați putea spune de ce?

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.:

Facilitatorul: Ce activități ați dori să se organizeze în bibliotecă? De ce anume aceste activități?

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.:

Facilitatorul: În ce măsură credeți că colecțiile bibliotecii corespund preferințelor utilizatorilor? Ce fel de cărți ați vrea să fie în bibliotecă?

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.:

Facilitatorul: Faptul că ați beneficiat de serviciile bibliotecii v-a influențat cumva succesele la școală / serviciu? Dacă da, cum anume?

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.:

Facilitatorul: Dacă ați dori să convingeți pe cineva să devină utilizator al bibliotecii, ce argumente ați folosi?

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.:

Facilitatorul: Discuția noastră a ajuns la final. Vă reamintim că informația pe care ne-ați oferit-o va rămâne confidențială. Vă mulțumim și vă așteptăm cu drag să reveniți la biblioteca noastră.

Anexa nr. 2.5

(model al Bibliotecii Naționale pentru Copii „Ion Creangă”)

**Formular de autoevaluare
(pentru participanții la cursuri de instruire)**

Denumirea bibliotecii: _____

Cursul: Cultura informației și media / Utilizarea Tehnologiilor informaționale și a Internetului

Data autoevaluării: _____

Vă rugăm să vă evaluați competențele digitale obținute în cadrul cursului de instruire la bibliotecă, încercuind sincer între 1 = minim și 5 = maxim:

Pot găsi informații despre un anumit subiect pe Internet, folosind un motor de căutare	1	2	3	4	5
Folosesc anumite filtre atunci când caut informații (de ex., caută numai imagini, video, cărți)	1	2	3	4	5
Pot utiliza operatori pentru căutarea avansată a informațiilor pe Internet (de ex., AND, OR, NOT)	1	2	3	4	5
Compar diferite surse pentru a verifica veridicitatea informațiilor din Internet	1	2	3	4	5
Pot descărca conținut din Internet (de ex., text, imagini, muzică, video)	1	2	3	4	5
Organizez informațiile folosind fișiere și foldere pentru a le regăsi mai ușor	1	2	3	4	5
Pot produce conținut digital (de ex., texte, tabele, imagini)	1	2	3	4	5
Pot utiliza instrumente de formatare text, inserare note de subsol, grafice, tabele etc.	1	2	3	4	5
Știu cum să fac trimiteri și să citez surse într-un mod corect, respectând dreptul de autor	1	2	3	4	5
Pot comunica cu alte persoane prin e-mail, pot partaja texte, imagini prin e-mail	1	2	3	4	5
Pot comunica cu alte persoane prin Skype, pot partaja texte, imagini prin Skype	1	2	3	4	5
Pot utiliza anumite funcții ale serviciilor online (de ex., servicii publice, cumpărături online)	1	2	3	4	5
Pot lua măsuri simple pentru a-mi proteja telefonul sau computerul, folosind antivirus sau parole	1	2	3	4	5
Pot identifica site-urile sau mesajele e-mail, care ar putea fi folosite pentru înșelătorie	1	2	3	4	5
Știu cum să acționez atunci când computerul este infectat cu un virus	1	2	3	4	5
Cunosc regulile de comunicare online și le aplic (netiquette)	1	2	3	4	5

Anexa nr. 2.6

(model al Bibliotecii Naționale pentru Copii „Ion Creangă”)

Test de evaluare

Denumirea bibliotecii: _____

Tema: Utilizarea Microsoft Office PowerPoint 2010

Timp de lucru: 30 min

Citiți cu atenție întrebările și scrieți răspunsurile solicitate în coloana *Răspuns*.

Pentru fiecare răspuns corect se acordă 1 punct

Nr.	Itemi	Răspuns	Punctaj
I.	Alegeți varianta corectă:		
1.	Microsoft PowerPoint este utilizat: a) pentru crearea tabelor de calcul b) pentru gestionarea fișierelor c) pentru realizarea de prezentări d) pentru grafică avansată		
2.	Ce tip de fișier creează programul Microsoft PowerPoint? a) slide b) document c) prezentare d) imagine		
3.	Extensia unui fișier creat cu Microsoft PowerPoint 2010 este:		

	<ul style="list-style-type: none"> a) .pptx b) .doc c) .png d) .ppt 		
4.	<p>Pentru a crea o nouă prezentare în PowerPoint se urmează pașii:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se merge în meniul <i>Fișier</i> → <i>Prezentare nouă</i> → se alege tipul prezentării b) Se merge în meniul <i>Pornire</i> → <i>Diapozitiv nou</i> c) Se merge în meniul <i>Fișier</i> → <i>Nou</i> → <i>Prezentare necompletată</i> d) Se utilizează combinația de taste CTRL+O 		
5.	<p>Pentru a adăuga un grafic se urmează pașii:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Meniul <i>Inserare</i> → <i>Tabel</i> b) Meniul <i>Inserare</i> → <i>Diagrama</i> c) Meniul <i>Inserare</i> → <i>Număr diapozitiv</i> d) Meniul <i>Inserare</i> → <i>Imagine</i> 		
6ș	<p>Ce tastă se folosește pentru a ieși din modul Vizualizare expunere al unei prezentări?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) F1 b) Esc c) Enter d) F9 e) End 		
7.	<p>Cum se pot vizualiza toate slide-urile deodată pe un singur ecran?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) din meniul <i>Vizualizare</i> → <i>Vizualizare schiță</i> b) din meniul <i>Pornire</i> → <i>Aspect</i> c) din meniul <i>Vizualizare</i> → <i>Sortare diapozitive</i> 		
8	<p>Pentru a adăuga o imagine pe slide se urmează pașii:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Meniul <i>Revizuire</i> → <i>Resetare imagine</i> f) Meniul <i>Inserare</i> → <i>WordArt</i> g) Meniul <i>Format</i> → <i>Modificare imagine</i> h) Meniul <i>Inserare</i> → <i>Imagini</i> 		
II	Specificați prin A (adevărat) sau F (fals) valoarea de adevăr a următoarelor afirmații:		
1.	Pentru a adăuga un fișier audio de pe computer, din meniul <i>Inserare</i> alegem opțiunea <i>Audio</i> , apoi <i>Înregistrare audio</i> .		
2.	Pentru a începe rularea unei prezentări, se apasă butonul <i>Expunere diapozitive</i> din bara de instrumente de jos sau se apasă tasta F5.		
3.	Într-o prezentare PowerPoint pot fi inserate numai texte și imagini.		
4.	Pentru a schimba culoarea slide-urilor alegem opțiunea <i>Formatare fundal</i> din meniul <i>Proiectare</i> .		
5.	Pentru a schimba culoarea formelor și textului alegem opțiunile <i>Umplere formă</i> și <i>Umplere text</i> din meniul <i>Format</i> .		
6.	Opțiunea <i>Adăugare animație</i> se găsește în meniul <i>Inserare</i> .		

III. Uniți, printr-o săgeată, fiecare element al coloanei A cu elementul corespunzător din coloana B:

A	B
1. Salvarea modificărilor	<ul style="list-style-type: none"> a) Inserare → Caseta text b) Format → Efecte artistice
2. Introducerea textului într-un diapozitiv necompletat	<ul style="list-style-type: none"> c) Fișier → Salvare d) Fișier → Salvare ca... e) Pornire → Diapozitiv nou
3. Adăugarea efectului de umbră la o imagine	

4. Alegerea machetei slide-ului	f) Fișier → Inițializare pagină g) Pornire → Aspect i) Format → Efecte imagine
---------------------------------	--

Total punctaj: _____

Anexa nr. 2.7
(model al Bibliotecii Naționale pentru Copii „Ion Creangă”)

Test – lucrare practică

Denumirea bibliotecii: _____

Tema: Editarea de texte cu programul Microsoft Word

Timp de lucru: 30 min

1. Redactați textul de mai jos, respectând următoarele cerințe: font Cambria, mărimea fontului 14, interval între rânduri 1,15.
2. Evidențiați paragrafele, folosind tasta Tab. Aliniați textul pe stânga-dreapta.
3. Creați un titlu pentru acest text (font Arial, mărimea 20, caractere îngroșate, culoarea albastru, centrat).
4. Inserați în stânga o imagine clipart din Internet (cuvânt de căutare „library”) și încadrați-o între text.
5. Mutați ultimul paragraf înaintea cântecului.
6. Aranjați textul cântecului în 2 coloane.
7. Copiați textul Refrenului și convertiți-l într-un tabel cu 2 coloane. Adăugați o coloană în stânga și numerotați rândurile.
8. Schimbați numerele sarcinilor din acest test cu marcatori de tipul „săgeată”.
9. Numerotați paginile.
10. Salvați textul ca document word cu numele TEST pe discul D, mapa Documente.

SUCCES!!!

La Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă” sunt așteptați și „cititori” care încă nu au împlinit un anșor, și desigur cei mai mari – până la 16 ani. În Biblioteca Picilor vin părinții grijulii ca să ia cărți pentru micuți. Aici este și o sală de lectură și joacă, în care sunt primiți cu bucurie amatorii de cărți, care abia au învățat să meargă și cei care deja sunt elevi în școala primară. Anume pentru ei a fost amenajat un spațiu luminos, cald și comod, cu o mulțime de cărți ale celor mai diferiți autori, aranjate pe rafturi colorate, precum și jocuri interesante și atractive.

Un asemenea spațiu distractiv nu împiedică Biblioteca „Ion Creangă” să fie și cea mai serioasă instituție din republică, care se ocupă de literatura pentru copii și serviciile de bibliotecă pentru copii.

Principala bibliotecă pentru copii a țării este un centru metodic atât pentru bibliotecile specializate pentru copii, cât și pentru toate bibliotecile publice din Moldova care oferă servicii copiilor și adolescenților.

Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă” este unul dintre organizatorii principali ai Saloanelor de Carte pentru Copii și Tineret din țara noastră, la care an de an participă zeci de țări cu mii de titluri de carte.

Deschideți larg ușile, Bine ați venit!

Intrați, Paradisul e aici pe pământ.

Aici e prisaca-n grădina cu flori.

Cu glas de copii și albine surori

Ce adună tot neectarul

Din file de cărți

De dragul mult iubiților iezi cucuieți.

Sunt mândre Cosânzene venind din povești,

Nepoatele bunicului din Humulești.

Refren:

Biblioteca noastră dragă,
Biblioteca „Ion Creangă”,
Biblioteca noastră dragă,
Ești țara copiilor,
Ești țara copiilor
și a bucuriilor.

În ultimii ani biblioteca s-a modernizat mult, iar cei care vin aici pot nu numai să citească, dar și să folosească calculatoarele și tabletele, să participe la diverse instruiți și programe.

Barem de evaluare:

<i>Sarcină</i>	<i>Număr puncte</i>
1. Redactați textul de mai jos, respectând următoarele cerințe: font Cambria, mărimea fontului 14, interval între rânduri 1,15.	pentru font – 2 puncte pentru mărimea fontului – 2 puncte pentru interval – 2 puncte
2. Evidențiați paragrafele, folosind tasta Tab. Aliniați textul pe stânga-dreapta.	pentru creare paragrafe – 2 puncte pentru aliniere text – 2 puncte
3. Creați un titlu pentru acest text (font Arial, mărimea 20, caractere îngroșate, culoarea albastru, centrat).	pentru font – 2 puncte pentru mărimea fontului – 2 puncte pentru caractere îngroșate – 2 puncte pentru culoare – 2 puncte pentru centrat – 2 puncte
4. Inșerați în stânga o imagine clipart din Internet (cuvânt de căutare „library”) și încadrați-o între text.	pentru inșerare imagine – 5 puncte pentru încadrare – 5 puncte
5. Mutați ultimul paragraf înaintea cântecului.	5 puncte
6. Aranjați textul cântecului în 2 coloane.	5 puncte
7. Copiați textul Refrenului și convertiți-l într-un tabel cu 2 coloane. Adăugați o coloană în stânga și numerotați rândurile.	pentru copiere – 2 puncte pentru convertire în tabel – 5 puncte pentru adăugare coloană – 5 puncte pentru numerotare – 2 puncte
8. Schimbați numerele sarcinilor din acest test cu marcatori de tipul „săgeată”.	5 puncte
9. Numerotați paginile.	5 puncte
10. Salvați textul ca document word cu numele TEST pe discul D, mapa Documente.	pentru nume – 3 puncte pentru salvare în mapa Documente – 3 puncte
Total punctaj: 6+4+10+10+5+5+14+5+5+6=70 puncte	

Anexa nr. 2.8

**Fișa de observare
(metoda „utilizatorul misterios”)**

Scop: Evaluarea influenței comportamentului bibliotecarului asupra nivelului de satisfacție a utilizatorilor

Biblioteca: _____

Secția: _____

Data, ora: _____

Citiți cu atenție întrebările și bifați / încercuiți una sau mai multe variante de răspuns:

<i>Nr. d/r</i>	<i>Aspect observat</i>	<i>Variante de răspuns</i>

1.	Cu ce se ocupa bibliotecarul în momentul când a intrat utilizatorul?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deservea un alt utilizator ▪ Îndeplinea alte sarcini de serviciu ▪ Făcea altceva în afara sarcinilor de serviciu (vorbea la telefon, asculta muzică etc.) ▪ Nu făcea nimic ▪ Nu era la locul de muncă ▪ Altceva _____ 												
2.	În ce moment bibliotecarul s-a adresat utilizatorului?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Îndată cum acesta a intrat ▪ După câteva minute ▪ Utilizatorul a început prima discuția 												
3.	Bibliotecarul l-a salutat pe utilizator?	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Da ▪ Dacă da, în ce mod? ▪ _____ ▪ _____ </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nu ▪ Bună ziua! ▪ Ce doriți? ▪ Alta _____ </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Da ▪ Dacă da, în ce mod? ▪ _____ ▪ _____ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nu ▪ Bună ziua! ▪ Ce doriți? ▪ Alta _____ 										
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Da ▪ Dacă da, în ce mod? ▪ _____ ▪ _____ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nu ▪ Bună ziua! ▪ Ce doriți? ▪ Alta _____ 													
4.	Salutul bibliotecarului a fost prietenos (l-a întâmpinat cu zâmbet)?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Da ▪ Nu 												
5.	Cum apreciați calitatea comunicării bibliotecarului cu utilizatorul? Puneți o notă de la 1 (minim) la 5 (maxim)	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">- Aspectul exterior</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4 5</td> </tr> <tr> <td>- Promptitudinea</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4 5</td> </tr> <tr> <td>- Informația oferită</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4 5</td> </tr> <tr> <td>- Interes pentru utilizator</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4 5</td> </tr> <tr> <td>- Implicarea</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4 5</td> </tr> <tr> <td>- Starea emoțională</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4 5</td> </tr> </table>	- Aspectul exterior	1 2 3 4 5	- Promptitudinea	1 2 3 4 5	- Informația oferită	1 2 3 4 5	- Interes pentru utilizator	1 2 3 4 5	- Implicarea	1 2 3 4 5	- Starea emoțională	1 2 3 4 5
- Aspectul exterior	1 2 3 4 5													
- Promptitudinea	1 2 3 4 5													
- Informația oferită	1 2 3 4 5													
- Interes pentru utilizator	1 2 3 4 5													
- Implicarea	1 2 3 4 5													
- Starea emoțională	1 2 3 4 5													
6.	Care a fost stilul comunicării?	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apatic ▪ Irascibil ▪ Indiferent ▪ Sociabil </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Impertinent • Arogant • Binevoitor • Amabil </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apatic ▪ Irascibil ▪ Indiferent ▪ Sociabil 	<ul style="list-style-type: none"> • Impertinent • Arogant • Binevoitor • Amabil 										
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apatic ▪ Irascibil ▪ Indiferent ▪ Sociabil 	<ul style="list-style-type: none"> • Impertinent • Arogant • Binevoitor • Amabil 													
7.	Cum apreciați nivelul de competență a bibliotecarului? Puneți o notă de la 1 (minim) la 10 (maxim)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10												
8.	Alte observații:													

ANEXA NR. 3

**INSTRUMENTE DE EVALUARE A IMPACTULUI BIBLIOTECII
ASUPRA INSTITUȚIEI BIBLIOTECII ȘI COMUNITĂȚII**

Anexa 3.1

Model al Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”, Chișinău

CHESTIONAR**Calitatea produselor și serviciilor prestate de bibliotecă**

În scopul îmbunătățirii calității prestării serviciilor și produselor noastre, cât și a adaptării lor la exigențele și așteptările dumneavoastră, stimate utilizator, considerăm că este util și important să vă oferim posibilitatea, prin intermediul acestui chestionar, de a ne comunica punctul dumneavoastră de vedere în această privință. În acest sens, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde la următoarele întrebări, răspunsurile cărora sunt anonime:

Bloc A: Date generale privind preferințele cititorilor.

<p>1. Pentru dvs. care sunt sursele principale de documentare?</p> <p>8) TV</p> <p>9) Internet</p> <p>10) Ziare</p> <p>11) Biblioteca publică</p> <p>12) Biblioteca personală</p> <p>13) Cărți, literatura împrumutată de la colegi, prieteni</p> <p>14) Altele _____</p> <p>2. În ultima lună, de cite ori ați fost la bibliotecă?</p> <p>1) Mai mult de 10 ori</p> <p>2) 5-10 ori</p> <p>3) Mai puțin de 5 ori</p> <p>4) Prima dată acum.</p>	<p>3. Atunci când veniți la bibliotecă preferați să veniți:</p> <p>6) Mai deseori singur</p> <p>7) Doar însoțit de prieteni, colegi</p> <p>8) Influențat de alții</p> <p>9) Atât singur, cât și cu prietenii, colegii.</p> <p>4. Sunteți mulțumit de calitatea produselor și serviciilor oferite de bibliotecă?</p> <p>6) Foarte mulțumit</p> <p>7) Mulțumit</p> <p>8) Puțin mulțumit</p> <p>9) Nemulțumit</p> <p>10) Foarte nemulțumit.</p> <p>4.1. Indicați motivele nemulțumirii dvs</p> <hr/>
---	---

Bloc B: Percepția calității produselor și serviciilor bibliotecii.

5. În general, credeți că bibliotecă deține, în prezent, un fond de carte:

		DA, întotdeauna	DA, cu unele excepții	NU
1	Actual cerințelor			
2	În stare fizică bună			
3	În cantitate (numere) suficiente cererii			
4	Accesibil de închiriat			
5	Variat în domenii			
6	Îngrijit			
7	De valoare			

6. Ați închiriat cel puțin o carte de la bibliotecă?

- 1) Da
- 2) Nu 5.1. Dacă NU, de ce? _____

7. Cum apreciați condițiile de închiriere a cărților în bibliotecă?

- 1) Sunt total de acord cu termenii, condițiile propuse.
- 2) Sunt parțial de acord cu termenii, condițiile propuse.
- 3) Nu sunt de acord cu termenii, condițiile propuse. 6.1. Dacă 3), De Ce? _____

8. Care este modalitatea dvs de a găsi o carte, ziar, revistă în bibliotecă?

		DA, mereu	DA, uneori	Niciodată
1	Consult informația de la raft			
2	Întreb de bibliotecar			
3	Obțin informația de la prieteni, colegi			
4	Verific prin sit-ul bibliotecii			

9. Ce simți atunci când te afli în bibliotecă?

		Întotdeauna	Uneori	Niciodată
1	Sunt liniștit, calm			
2	Am plăcere de la lectură			
3	Mă simt confortabil, comod			
4	Mă pot concentra asupra lecturii			
5	Mă deranjează toți din jur			
6	Nu pot să stau mult timp în același loc			
7	Mă gândesc la cât este de importantă lectura în dezvoltarea mea			
8	Abia aștept să finisez de citit și să plec acasă			
9	Nu mă simt bine			
10	Mai răsfoiesc fugitiv și plec			

10. În general, credeți că bibliotecarul are rol major în crearea imaginii bibliotecii?

- 1) Da, contează foarte mult
- 2) Da, însă nu are rolul decisiv
- 3) Nu.

11. În general, ce părere aveți despre bibliotecari?

- 1) Prestație ireproșabilă
- 2) Bine informați și instruiți
- 3) Prestație relativ bună, dar inconsecventă
- 4) Nu sunt bine informați
- 5) Nu sunt mulțumit de prestația lor.

12. În opinia dvs, bibliotecarii acestei bibliotecii sunt:

		În mare măsură	În mică măsură	Deloc
	Profesioniști			
2	Bine instruiți, informați			
3	Amabili cu cititorii			
4	Comunicabili			
5	Receptivi la cereri și doleanțe			
6	Atenți în lucrul cu cititorii			
7	Rapizi în oferirea lecturii, informațiilor			
8	Plăcuți ca imagine în bibliotecă			
9	Altele _____			

13. Cât de satisfăcut sunteți de prestarea următoarelor servicii din bibliotecă?

		Foarte satisfăcut	În mică măsură satisfăcut	Nesatisfăcut	Nu am utilizat acest serviciu	Nu cunosc așa serviciu
1	...					
2						
3						
4						

14. De ce alegi să vii la această bibliotecă? Alege maxim 3 variante de răspuns.

1. Sunt satisfăcut de calitatea serviciilor oferite

2. Sunt satisfăcut de produsele oferite (cărți, reviste, ziare)
3. Îmi plac bibliotecarii, mă ajută să găsesc exact ceea de ce am nevoie
4. Îmi place ambianța de aici
5. Este aproape de casa mea
6. Mi-a recomandat-o o persoană de încredere
7. Aici pot să învăț, să citesc, pregătesc temele pentru acasă.
8. Altceva _____

15. Care este imaginea pe care o atribuți în cea mai mare măsură bibliotecii?

- 1) Biblioteca este univers al timpului liber.
- 2) Biblioteca – imagine intelectualistă.
- 3) Biblioteca - Spațiu ignorat de tineri.
- 4) Biblioteca este univers al cunoașterii.
- 5) Biblioteca – spațiu de recreere.
- 6) Biblioteca - Sursa primară de documentare.
- 7) Biblioteca - loc prețios, dar ignorat de societate.

16. Ce ați recomanda bibliotecii pentru a îmbunătăți activitatea ei?

- 1) _____.
- 2) _____
- 3) _____

Date socio-demografice:

17. Sex: 2) Femenin 3) Masculin	18. Vârstă: _____	19. Ocupația: 4) Licean 5) Student	6) Angajat 7) Șomer 8) Pensionar
---------------------------------------	-------------------	--	--

Anexa 3.2

Model Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, Chișinău

CHESTIONAR

Preferințele tinerilor la o bibliotecă în spațiul online

Dragă cititor, în scopul îmbunătățirii calității prestării serviciilor și produselor noastre, considerăm că este util și important să vă oferim posibilitatea, prin intermediul acestui chestionar, de a ne comunica punctul Dvs. de vedere. Vă rugăm să răspundeți la următoarele întrebări, răspunsurile cărora vor fi anonime. Mod de completare - prin încercuire.

Secțiunea A. Aspecte generale

<p>1. Timp de un an, câte cărți obișnuiești să citești?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mai puțin pe 5 cărți 2. Între 5 și 10 cărți 3. Mai mult de 10 cărți <p>2. Dacă ar fi să alegi un singur răspuns la întrebarea <i>În ce format îți place să citești cărțile?</i>, ai răspunde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. În format tradițional 2. În format electronic 3. Nu prea îmi place să citesc <p>3. Atunci când dorești să citești cărțile în format tradițional, cel mai mult preferi să:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumperi cartea din librărie 2. O împrumuți de la bibliotecă 3. O împrumuți de la prieteni / colegi 	<p>5. Anul acesta, ai citit cel puțin o carte în format electronic?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Da 2. Nu <p>6. Ce dispozitiv pentru citirea cărților electronice utilizezi la moment?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. e-Reader 2. Kindle 3. Smartphone 4. Tabletă 5. Nu am, dar planific să cumpăr unul în timpul apropiat 6. Nu am posibilitatea să îmi cumpăr un dispozitiv special <p>7. Considerați că prezența bibliotecii în mediul online este:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foarte importantă
---	---

<p>4. Atunci cînd vrei să citești în format electronic, cel mai mult preferi să:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cauți cartea online (gratis) 2. O cumperi din librăriile online 3. Rog cunoscuții să mi-o ofere gratuit 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Importantă 3. Puțin importantă 4. Deloc importantă
---	---

Secțiunea B. Aprecierea prezenței bibliotecii în mediul online

8. În ultimul an, cît de des ați accesat pagina web www.hasdeu.md?

1. În fiecare lună
2. În fiecare săptămînă
3. Am accesat de cîteva ori
4. Niciodată
5. Nu știam că există acest site

9. Dacă ați accesat www.hasdeu.md, care este părerea Dvs. referitor la:

		Foarte clar și ușor de înțeles	Complicat de înțeles	Nu este pe înțelesul meu
1	Interfață (pagina de pornire)	1	2	3
2	Structura și aranjarea în pagină	1	2	3
3	Meniul site-ului	1	2	3
4	Conținutul, informațiile oferite în categoriile meniului	1	2	3
5	Limbajul știrilor / noutăților plasate	1	2	3
6	Altele _____	1	2	3

10. Apreciați pagina web www.hasdeu.md cu o notă de la 1 la 5, unde 1 semnifică un nivel scăzut, iar 5 nivel excelent

1 2 3 4 5

11. Ce alte informații sau servicii doriți să vă ofere pagina www.hasdeu.md?

12. Referitor la prezența bibliotecii în mediul online, cunoașteți sau ați accesat următoarele resurse?

		Cunosc și accesez cu regularitate	Cunosc, am accesat doar de cîteva ori	Știu că există, dar nu am accesat niciodată	Nu am știut că există și nu am accesat
1	Site-ul oficial www.hasdeu.md	1	2	4	5
2	Blogul	1	2	4	5
3	Pagina de Facebook	1	2	4	5
4	Profilul Twitter	1	2	4	5
5	Profilul pe Flickr	1	2	4	5
6	Profilul pe Google+	1	2	4	5
7	Profilul pe Pinterest	1	2	4	5
8	Profilul pe delicious.com	1	2	4	5
9	Profilul pe Tumblr	1	2	4	5
10	Profilul pe SlideShare	1	2	4	5

13. Enumerați mai jos, care alte bloguri/ profiluri, susținute de filialele BM, cunoașteți:

14. Ce informații sau servicii doriți să vă ofere alte resurse ale bibliotecii prezente online?

Secțiunea C. Preferințele tinerilor

15. Pentru a obține informații, în ce modalitate preferați cel mai mult să comunicați cu bibliotecarul?

- g. Prin email
- h. Prin intermediul rețelelor de socializare (Facebook, Skype, Twitter)

- i. Prin pagina web oficială, serviciul „Întreabă bibliotecarul”
- j. Prin pagina web oficială, serviciul Chat,
- k. Prin telefon
- l. Personal, în bibliotecă

16. Cum vi se pare ideea ca biblioteca să presteze serviciul de împrumut al cărților în format electronic? <ol style="list-style-type: none"> 1. Foarte bună 2. Bună 3. Relativ bună 4. Nu mă interesează acest serviciu 	17. Dacă biblioteca ar lansa un serviciu de împrumut al cărților electronice, în ce format ați prefera să accesați? <ol style="list-style-type: none"> 1. e-Pub 2. PDF 3. Altul _____ 4. Nu știu
---	---

18. Dacă biblioteca ar dezvolta o aplicație pentru smartphone / tabletă, ce subiect ai prefera să abordeze?

Nr d/r		Ași utiliza aplicația	Nu ași utiliza aplicația	Nu cred că va fi utilă
1	Un joc intelectual cu întrebări din cărțile disponibile la bibliotecă			
2	Harta Chișinăului cu indicarea coordonatelor tuturor filialelor BM „B.P. Hasdeu”, cu informații succinte despre fiecare filială			
3	Tururi virtuale ale filialelor BM „B.P. Hasdeu”			
4	Catalogul care include colecțiile de carte / reviste / enciclopedii existente în fondul bibliotecilor, cu posibilitatea de a o marca în liste personalizate, precum: „De citit”, „Citite”			
5	Propuneți un subiect			

Secțiunea D. Caracteristici socio-demografice

19. Sex: 9) Feminin 2. Masculin	20. Vîrstă: 1) 16 - 25 ani 2) 25 - 35 ani	21. Ocupația: 1) Licean 2) Student 3. Angajat 4. Șomer
---	--	--

ANEXA NR. 4

INSTRUMENTE DE EVALUARE A IMPACTULUI SOCIAL AL BIBLIOTECII

Anexa nr. 4.1

**Model de întrebări pentru un studiu de impact
referitor la influența unui serviciu specific al bibliotecii:
Impactului serviciilor de bibliotecă în îmbunătățirea vieții membrilor comunității**

Acest chestionar are ca scop colectarea informațiilor despre valoarea serviciilor bibliotecilor în îmbunătățirea calității vieții. Datele pe care le furnizați ne vor ajuta să înțelegem și să demonstrăm contribuția serviciilor de bibliotecă în domeniul schimbării percepției unui mod sănătos de viață.		
1. În ce scop ați utilizat serviciile de bibliotecă în domeniul promovării unui mod sănătos de viață? (de ex. „Prevenirea cancerului la sân și colului uterin la femei”)		
Rezolvarea unei necesități urgente de sănătate	<input type="checkbox"/>	
Căutarea informațiilor/literaturii în domeniul îmbunătățirii sănătății	<input type="checkbox"/>	
Împrumutul unui articol, a unei cărți sau a unui document în acest domeniu	<input type="checkbox"/>	
Instruire în domeniul unui mod sănătos de viață	<input type="checkbox"/>	
Acesarea unor informații electronice la tema dată	<input type="checkbox"/>	
Facilități IT de informare în domeniul sănătății	<input type="checkbox"/>	
Participarea la evenimente despre sănătatea omului (conferințe, lecții publice, etc)	<input type="checkbox"/>	
2. Cum ați folosit sau cum ați putea utiliza informațiile/cunoștințele în domeniul unui mod sănătos de viață, dobândite la bibliotecă? (Bifați cu X toate cele care se aplică)		
	<i>Am utilizat informația pentru</i>	<i>Informația îmi va fi de folos în viitor</i>
Îmbunătățirea personală a nivelului sănătos de viață	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realizarea unei prezentări la tema dată la școală	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diseminarea informațiilor prietenilor, vecinilor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaborarea unei lucrări pentru studiu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altele (specificați)		
3. Cum au ajutat informațiile, cunoștințele sau aptitudinile dobândite în îmbunătățirea bunăstării personale de sănătate? (Bifați cu X toate cele care se aplică)		
Confirmarea sau actualizarea cunoștințelor anterioare	<input type="checkbox"/>	
Obținerea cunoștințelor noi despre importanța sănătății	<input type="checkbox"/>	
Generarea ideilor noi de îmbunătățire a sănătății	<input type="checkbox"/>	
Actualizarea abilităților practice de îngrijire a sănătății	<input type="checkbox"/>	
Obținerea unor abilități noi	<input type="checkbox"/>	
Îmbunătățirea încrederii în forțele proprii de menținere a sănătății	<input type="checkbox"/>	
Salvarea timpului necesar pentru informare	<input type="checkbox"/>	

Altele (specificați)		
4. Cum a influențat utilizarea bibliotecii și a serviciilor în domeniul îmbunătățirii bunăstării personale de sănătate la: (Bifați cu X toate cele care se aplică)		
	A avut o contribuție imediată	Contribuție potențială viitoare
Reducerea riscului de îmbolnăvire și îmbunătățirea siguranței unui mod sănătos de viață	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Îmbunătățirea calității vieții	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Economisirea banilor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luarea unei decizii mai informate de îngrijire/îmbunătățirea a bunăstării personale de sănătate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dezvoltarea/livrarea unor servicii în domeniul sănătății (masaj, exerciții de relaxare mintală etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilitarea colaborării în promovarea unui mod sănătos de viață	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altele (specificați)		

Anexa nr. 4.2
(model de întrebări pentru un sondaj stradal)

Valoarea bibliotecii publice în societate și efectele/ beneficiile posibile ale serviciilor bibliotecii

Sondaj stradal

- La părerea Dvs. care sunt cele mai importante funcții ale bibliotecii publice?
 - Funcția informativă
 - Funcția educativă
 - Funcția culturală
 Altele
- Ce beneficii v-au adus/v-ar aduce utilizarea facilităților și serviciilor bibliotecilor publice?
 - Competențe noi în căutarea/utilizarea informațiilor
 - Abilități de învățare
 - Instruiri practice în diverse domenii
 - Bunăstare personală
 Alte beneficii
- Utilizați/aș utiliza serviciile bibliotecile publice pentru că aici poți:
 - Să înveți
 - Să te recreezi
 - Să găsești un loc de muncă
 - Economisești timp pentru informarea necesară
 Altele
- Cum percepeți bibliotecile publice, ca loc?
 - spațiu de studiu
 - spațiu pentru lecturi din plăcere
 - centru de informare locală
 - loc de participare la evenimente culturale
 - spații de socializare
 - loc de întâlnire cu prietenii
 Altele.....

5. Dacă aceste biblioteci nu ar exista, cum ați putea obține informații și ajutor în altă parte?
- Prin achiziționarea de materiale informaționale
 - Din internet
 - De la personalul didactic, colegi, prieteni
 - Ar fi fost nevoie de mai mult timp și efort
 - Beneficiile bibliotecii nu pot fi înlocuite

Anexa nr. 4.3

(model de întrebări pentru un sondaj de impact asupra vieții sociale)

Impactul bibliotecilor publice asupra vieții sociale

1. Evaluați importanța serviciilor bibliotecilor publice în asigurarea incluziunii sociale a tuturor membrilor comunității.

<i>Factori de influență</i>	<i>deloc</i>	<i>puțin</i>	<i>mediu</i>	<i>mult</i>	<i>foarte mult</i>
Oferă acces nelimitat la informare					
Asigură succesul în procesul de studiu					
Contribuie la dezvoltarea carierei profesionale					
Propune servicii de îmbunătățire a stării de sănătate a populației					
Proiecte de socializare (de ex.: cluburi ale seniorilor)					
Alți factori (specificați)					

2. Puteți sugera alte modalități prin care biblioteca ar putea sprijini incluziunea socială în comunitatea Dvs.?

.....

3. Cum contribuie bibliotecile la dezvoltarea solidarității membrilor societății (coeziunea socială)?

<i>Factori de influență</i>	<i>deloc</i>	<i>puțin</i>	<i>mediu</i>	<i>mult</i>	<i>foarte mult</i>
Organizează dialoguri între generații					
Implementează activități de interes comun pentru diverse grupuri sociale					
Inițiază proiecte/acțiuni socio-culturale care se bazează pe formarea atitudinilor de încredere, simțul de apartenență și disponibilitatea de a participa și a ajuta comunitatea					
Alți factori (specificați)					

4. Evaluați impactul vizitelor la bibliotecă pentru membrii comunității:

<i>Factori de influență</i>	<i>deloc</i>	<i>puțin</i>	<i>mediu</i>	<i>mult</i>	<i>foarte mult</i>
Primesc informații utile pentru școală/învățare					
Primesc informații utile pentru sănătate și bunăstare					
Biblioteca poate să-i ajute să se descurce mai bine la locul de muncă					
Biblioteca îi ajută să economisească timp					
Alți factori (specificați)					

INFORMAȚII DESPRE AUTORII GHIDULUI:

BORDIAN, Elena – președinte al Comitetului Tehnic nr. 1 ”Biblioteconomie. Informare. Documentare”, director al Bibliotecii Republicane Tehnico-Științifică, e-mail: elenabordian68@gmail.com

CEBOTARI, Margareta – specialist principal, Biblioteca Națională a Republicii Moldova, e-mail: mcebotari@bnrm.md

CORGHENCI, Ludmila – șef al Centrului Formare Continuă în Biblioteconomie și Științe ale Informării, Biblioteca Națională a Republicii Moldova, e-mail: lcorghenci@bnrm.md

COȘERI, Tatiana – director adjunct, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, Chișinău, e-mail: tcoseri.hasedu@gmail.com

DMITRIC, Ecaterina – șef secție „Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării”, Biblioteca Națională a Republicii Moldova, e-mail: dbiblio@gmail.com

OSOIANU, Vera – director adjunct, Biblioteca Națională a Republicii Moldova, e-mail: bnrmvo2012@gmail.com

PĂDURE, Nadejda – director, Biblioteca Publică Raională „Mihail Sadoveanu”, e-mail: nadipadure@yahoo.com

POPA, Valentina – șef Centru de Statistică, Biblioteca Națională a Republicii Moldova, e-mail: statistica@bnrm.md

RUSU, Lidia – formator, Biblioteca Publică Orășenească „Petre Ștefănuță”, Ialoveni, e-mail: lidia@gmail.com

SITARU, Lidia – șef serviciu, Biblioteca Raională „Alexandru Donici”, Orhei, e-mail: sitarulidia@gmail.com

TCACI, Lilia – director adjunct, Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă”, e-mail: litcaci@gmail.com