

Evaluarea impactului bibliotecilor: prevederi standardizate

Margareta CEBOTARI,
Biblioteca Națională a
Republicii Moldova



Abstract: Pornind de la considerentele importanței pentru comunitatea bibliotecară din Republica Moldova de a avea la îndemână documente normative de evaluare a impactului bibliotecii, la propunerea Comitetului Tehnic nr.1 „Biblioteconomie. Informare. Documentare”, Institutul de Standardizare din Moldova (ISM) a adoptat la 31.07.2018 un nou standard: SM ISO 16439: 2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”. Articolul reflectă succint cuprinsul acestui standard, foarte necesar și util pentru a demonstra părților interesate (administrației publice locale, instituțiilor de finanțare, politicienilor, utilizatorilor, populației servite, personalului) valoarea bibliotecilor și beneficiile aduse la nivel de persoană, comunitate și societate.

Cuvinte-cheie: biblioteci, impact, promovare, standard de bibliotecă, impact asupra persoanei, impact asupra bibliotecii ca instituție, impact social, valoare economică, Comitetul Tehnic nr.1 „Biblioteconomie. Informare. Documentare”.

Abstract: Taking into account the importance for the librarian community in the Republic of Moldova to have at its disposal normative documents for valuation of impact of the library, at the proposal of the Technical Committee no.1 „Biblioteconomie. Information. Documentation”, on 31.07.2018 the Moldovan Standards Institute (ISM) adopted a new standard: SM ISO 16439: 2018 „Information and Documentation. Methods and procedures for assessing the impact of libraries”. The article in brief reflects the content of this standard, being necessary and useful to reckon value of libraries and benefits brought by them, at the level of person, community and society, to stakeholders (local public administration, funding institutions, politicians, users, general public, staff).

Keywords: libraries, impact, promotion, library standard, impact on the person, impact on the library as an institution, social impact, economic value, proposal of the Technical Committee no.1 "Library. Information. Documentation".

Conform cercetătorilor în biblioteconomie, „fundamentarea valorii bibliotecilor în lumea tehnocrată a noilor forme, stiluri și sensuri ale existenței sociale este o sarcină extrem de importantă, de a cărei soluționare depinde nu numai viitorul lor, dar și dezvoltarea culturii mondiale” [6].

Valoarea bibliotecilor poate fi demonstrată prin organizarea evaluărilor în baza unor standarde specifice, fundamentate

științific pe rezultatele cercetărilor și sintetizărilor unei experiențe colective în domeniul dat. Standardizarea este o activitate prin care se pot stabili anumite prevederi destinate unei utilizări comune și repetate, pentru probleme care sunt reale sau potențiale. Principiile de standardizare se referă la transparență, disponibilitate, consens, eficiență și relevanță, cererea pieței, aplicarea voluntară. Activitatea de standardizare națională se realizează numai în

cadrul comitetelor tehnice naționale (CT). Activitatea Comitetului Tehnic nr. 1 din cadrul Institutului de Standardizare din Moldova contribuie la armonizarea standardelor europene cu cele naționale, deoarece documentele de standardizare sunt un suport esențial în funcționarea eficientă a bibliotecilor și adaptarea la cerințele actuale de dezvoltare și modernizare [1].

Impactul activității bibliotecilor moderne de azi influențează schimbarea în societățile aflate în aria lor de servire. Pentru demonstrarea/evaluarea valorii bibliotecilor, a influenței serviciilor și produselor de bibliotecă asupra utilizatorilor, comunității și societății, la nivel internațional a fost elaborat standardul ISO 16439: 2014 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”.

Pornind de la considerentele importanței pentru comunitatea bibliotecară din Republica Moldova de a avea la îndemână documente normative de evaluare a valorii bibliotecii, la începutul anului 2018, în cadrul ședinței Comitetului Tehnic nr.1 „Biblioteconomie. Informare. Documentare”, a fost aprobată cu unanimitate de voturi a celor prezenți, adoptarea, prin metoda traducerii, a acestui standard. Au urmat mai multe ședințe de discuții și armonizare a traducerii textului standardului în concordanță cu rigorile terminologiei profesionale biblioteconomice, adoptarea documentului la nivel de CT și înaintarea spre aprobare la ISM. În consecință, Institutul de Standardizare din Moldova a adoptat la 31.07.2018 un nou standard în domeniul biblioteconomic: SM ISO 16439: 2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” [2].

Am așteptat cu nerăbdare aprobarea acestui standard deoarece „demonstrarea importanței bibliotecii și a impactului ei asupra membrilor comunității este mai actuală acum decât în oricare altă etapă de dezvoltare. Provocarea constă în faptul că biblioteca trebuie să-și măsoare succesul, să demonstreze necesitatea și impactul în timpuri când însăși existența bibliotecii, ca entitate, este pusă sub semn de întrebare” [5, p. 23].

Conform standardului dat, rezultatul

activității bibliotecii nu este sinonim cu impactul bibliotecii. Doar influența bibliotecii și a contactului cu serviciile oferite de bibliotecă asupra schimbărilor la nivel de utilizatori, schimbărilor la nivel de comunitate și a schimbărilor sociale reprezintă impactul lor. Indicatorii de impact se bazează pe consecințele ulterioare ale rezultatelor activității bibliotecii. Deci sursele, produsele, serviciile de calitate ale bibliotecii conduc la obținerea unor rezultate care influențează schimbări la nivel de persoană, comunitate și societate și pot contribui la determinarea impactului, implicit a valorii bibliotecii.

Standardul SM ISO 16439: 2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” este structurat în 10 capitole și subcapitole, în care sunt argumentate și demonstrate metode diverse de evaluare a valorii bibliotecilor, prin estimarea/deducerea impactului activității lor. Urmează trei anexe cu scop informativ, din care bibliotecarii vor cunoaște și vor putea aplica practici utile, cele mai des utilizate în evaluarea impactului:

- *Anexa A.* Exemple de anchete pentru studiul impactului;
- *Anexa B.* Alegerea unei metode;
- *Anexa C.* Evaluarea impactului bibliotecii în cadrul unei evaluări instituționale și organizaționale mai largi.

Amplourea și valoarea fundamentală a acestui Standard se bazează pe studiul practicilor internaționale în acest domeniu, fapt confirmat de compartimentul *Referințe bibliografice*, care include 43 de titluri.

Standardul SM ISO 16439: 2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” reunește în cuprinsul său informații teoretice și practice, conținutul cărora îl vom elucida succint, după cum sunt prezentate în documentul sus menționat.

În *Preambul* sunt prezentate organismele responsabile de elaborarea standardelor și procedurile utilizate, drepturile și obligațiile lor în aplicarea acestor documente. Suntem informați că ISO (Organizația Internațională de Standardizare) reprezintă o federație mondială de organisme

naționale de standardizare, care sunt comitete membre ale ISO, și încredințează acestor comitete elaborarea standardelor. Standardul internațional ISO 16439: 2014 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” a fost elaborat de structura ISO/Comitetul Tehnic nr. 46 „Informare și documentare”, Subcomitetul SC 8 „Calitate. Statistici și evaluarea performanțelor”.

În **Introducere** se specifică că acest standard oferă îndrumări privind metodele cele mai utilizate și eficiente pentru evaluarea impactului bibliotecilor, de diferite tipuri, cu diferite sarcini și categorii de utilizatori. Totuși, standardul nu își propune să excludă utilizarea altor metode de evaluare, care nu sunt specificate în acesta. Bazându-se pe tipul și funcțiile specifice, fiecare bibliotecă poate să aleagă din metodele descrise în standard pe cele mai utile și corespunzătoare necesităților lor.

Standardul propriu-zis se deschide cu capitolul **Domeniu de aplicare**, din care aflăm că scopul acestui standard vizează evaluarea impactului activității bibliotecilor asupra persoanelor, bibliotecii ca instituție și a societății.

Referințele normative reflectă fundamentarea acestui document pe standardul internațional ISO 2789: 2013 „Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă”, adoptat în Republica Moldova ca SM ISO 2789:2015 „Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă”.

Termenii și definițiile aplicate în acest standard sunt armonizați în corespundere cu ISO 11620: 2014 / respectiv SM ISO 11620:2016 „Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” și ISO 2789: 2013 / respectiv SM ISO 2789:2015 „Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă”. În capitolul trei **Termeni și definiții** se regăsesc 77 astfel de termeni și definiții, printre care nominalizăm: acces deschis, analiză cost-beneficiu, cultura informației, date calitative, date informative, evaluare, eveniment, impact social, impact economic, nonutilizator, populația servită, populație-țintă, serviciu electronic, Sesiune Internet,

studiu privind satisfacția utilizatorilor, utilizator activ, utilizator potențial ș. a.

În standard „impactul este definit ca influență a bibliotecilor și a serviciilor acestora asupra persoanelor și/sau asupra societății” [2, p. 11]. În capitolul patru **Definiția și descrierea impactului bibliotecilor** (4.1-4.8) sunt elucidate aspectele și efectele impactului bibliotecii, planificarea, implementarea proiectelor de evaluare a impactului, cât și utilizarea rezultatelor obținute în urma acestor evaluări.

Rolul important al bibliotecilor, asociate cu stocarea patrimoniului, pe de o parte, și importanța crescândă a lor în sistemul de management al cunoașterii, pe de altă parte, fac bibliotecile un element-cheie în structura formării și dezvoltării durabile a capitalului cultural și uman. Rezultatele unei analize generalizate a cercetărilor, efectuate în acest sens în diferite țări, vorbesc deseori despre subestimarea rolului bibliotecilor în viața socială. Compararea datelor obținute cu ajutorul unor instrumente și indicatori tradiționali, utilizați din an în an, sugerează necesitatea elaborării unor indicatori integrativi specifici pentru evaluarea impactului bibliotecilor asupra capitalului cultural și uman, inclusiv și pentru a demonstra performanța bibliotecilor” [7].

După cum am mai menționat, standardul propune divizarea impactului bibliotecii în trei direcții principale, după cum urmează [2, p. 12]:

- *impactul asupra persoanelor;*
- *impactul asupra bibliotecii ca instituție și asupra comunității;*
- *impactul social.*

Prezentarea fiecărui tip de impact include în sine detalierea definițiilor. Astfel aflăm că *impactul asupra persoanelor* se referă la: schimbări în abilități și competențe, schimbări în atitudini și comportament, obținerea succeselor în studii și carieră, contribuirea la bunăstarea individuală a persoanelor care utilizează serviciile bibliotecii.

Impactul asupra bibliotecii și comunității presupune creșterea vizibilității și prestigiului instituțional, atragerea de finanțări adăugătoare, atragerea unui segment mai mare a populației ca utilizatori ai bibliotecii

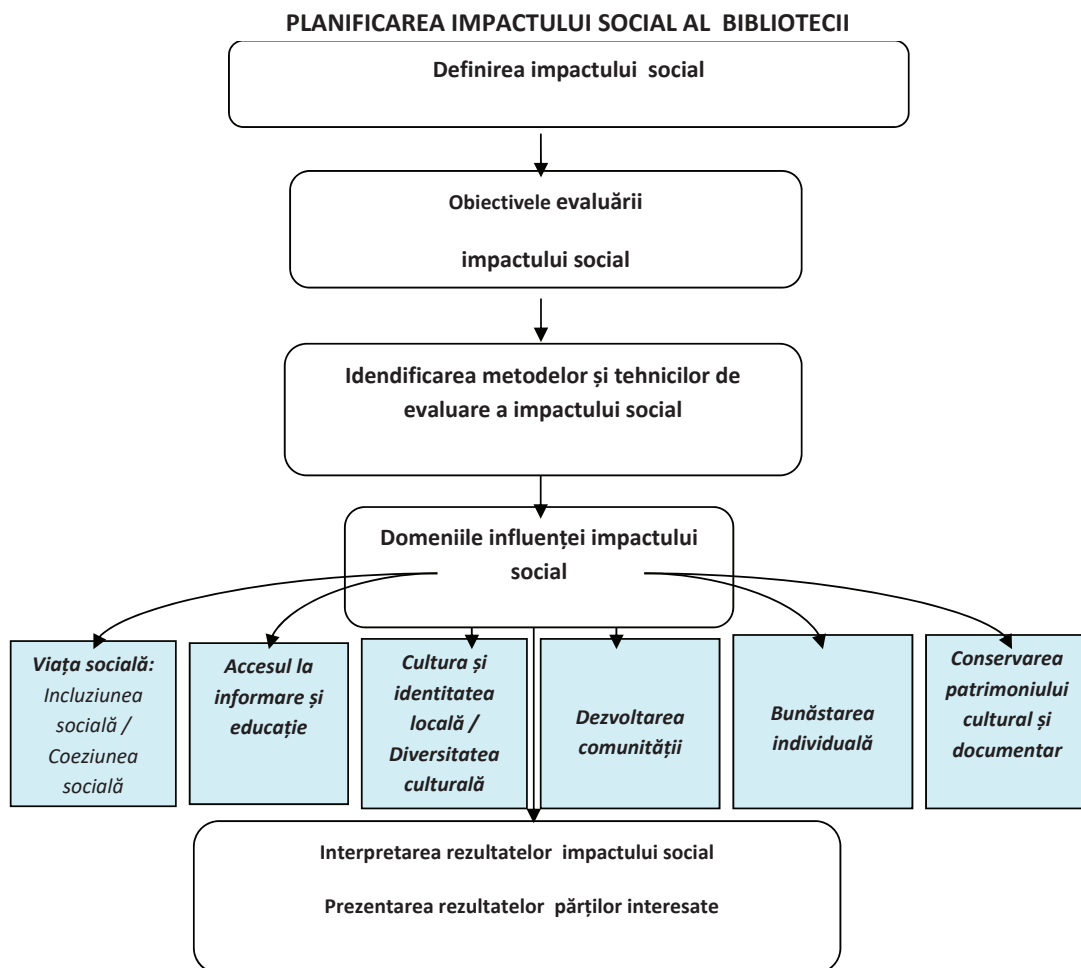
etc.

Importanța cunoașterii acestui tip de impact este în vizorul atenției specialiștilor în biblioteconomie din Republica Moldova, care specifică că „orice bibliotecă trebuie să identifice un set de indicatori cu ajutorul cărora să evalueze eficiența activității, să demonstreze decidenților și comunității importanța bibliotecii ca instituție plasată ideal între necesitățile urgente ale membrilor comunității și impactul de durată. Pentru a măsura impactul pe care biblioteca îl are asupra comunității și a înțelege cum se poate adapta mai bine necesităților în conti-

nuă schimbare ale membrilor comunității, biblioteca trebuie să cunoască cum sunt apreciate de către utilizatori eforturile depuse de bibliotecă”. [5, p. 25]

Se specifică în standard că evaluarea *impactului social*, conform aspectelor multiple care îl definesc, poate demonstra valoarea funcției educative a bibliotecilor ca promotori cheie ai educației, informației, cercetării, implicării sociale și culturale. Etapele de planificare și domeniile influenței impactului social sunt prezentate schematic în Figura nr. 1: *Planificarea impactului social al bibliotecii*.

Figura nr. 1



Însuși statutul funcțional al bibliotecilor implică/determină impactul lor social. În articolul cinci al Legii cu privire la biblioteci (nr. 160 din 20.07.2017) sunt specificate funcțiile esențiale exercitate de bibliotecă, după cum urmează:

- a) promovează dezvoltarea unei societăți deschise și incluzive;
- b) oferă acces la informație, la tehnologii informaționale și la alte resurse;
- c) valorifică patrimoniul cultural și sprijină pluralitatea culturilor;
- d) promovează alfabetizarea și cultura informației, lectura și educația nonformală;
- e) oferă un forum pentru dezbateri și comunicare privind activitățile civice;
- f) prestează servicii conform necesităților membrilor comunității, în corespundență cu propriul regulament de organizare și funcționare;
- g) oferă acces egal și nediscriminatoriu la serviciile de bibliotecă tuturor membrilor comunității, indiferent de gen, vârstă, apartenență etnică, dezabilitate;
- h) contribuie, prin mijloace specifice, la procesul de instruire, formare și cercetare;
- i) colecționează, prelucrează, păstrează, gestionează și diseminează documente de bibliotecă. [3]

Rezultatele evaluărilor trebuie raportate într-un mod transparent, care să demonstreze metodele prin care biblioteca își îndeplinește misiunea. Pentru a-și crea o imagine despre întreaga valoare a rezultatelor, metodelor adecvate de reprezentare a datelor obișnuite vor fi esențiale, aliniate la interesele diferitor grupuri și părți interesate. Va fi utilă ilustrarea constatărilor cu texte narative despre ceea ce s-a schimbat, datorită impactului bibliotecii (impresii și istorii de succes). Rezultatele evaluării impactului social pot fi utilizate pentru:

- promovarea rolului și importanței bibliotecii pentru fiecare persoană în parte;
- promovarea rolului și importanței bibliotecii pentru comunitate;
- pentru educația civică a membrilor societății.

De asemenea în capitolul patru sunt prezentate dificultățile pe care le pot întâlni bibliotecile în evaluarea impactului, deoarece în general, impactul este intangibil și greu

de cuantificat, la fel este posibil ca impactul unuia și aceluiași serviciu de bibliotecă să fie diferit în cadrul evaluării diferitor categorii de utilizatori etc.

Importanța cunoașterii impactului activității bibliotecii se rezumă la obiectivele care pot fi atinse utilizând rezultatele evaluării, cum ar fi: justificarea resurselor utilizate pentru serviciile bibliotecii, confirmarea rolului și importanței bibliotecii pentru beneficiul utilizatorilor și dezvoltarea societății etc. [2, p. 17].

Există numeroase modalități de măsurare a impactului sau a succesului bibliotecii. Când planifică să analizeze performanțele, să evalueze eficiența, bibliotecile trebuie să analizeze activitatea în întregime, luând în considerare toate elementele care creează o bibliotecă. [5, p. 26] În acest scop bibliotecile pot aplica realizarea unui studiu privind impactul general [2, anexa A, pp. 57-61].

Cum pot fi colectate dovezile impactului? Răspuns la această întrebare găsim în capitolul cinci *Metode de evaluare a impactului bibliotecii* (5.1-5.6). Palmaresul metodelor propuse în standard este complex și divers, ele pot fi utilizate fiecare în parte sau combinate mai multe metode într-o singură cercetare.

În standard sunt recomandate următoarele metode:

- **DEDUCȚIE:** rezultate ale evaluării impactului obținut în baza analizei datelor statistice și indicatorilor de performanță ai bibliotecii, indicatorilor de calitate a serviciilor, satisfacția utilizatorilor ca impact dedus în baza sondajelor etc. Aceste metode sunt expuse detaliat în capitolul șase *Dovezi deduse*, subcapitole 6.1-6.4 [2, pp. 21-24].

- **SOLICITARE:** presupune utilizarea chestionarelor, interviurilor, focus-grupurilor sau a altor metode de solicitare a informațiilor sau a opiniei utilizatorilor. Aceste metode sunt prezentate în capitolul șapte *Dovezile solicitate*, subcapitole 7.1-7.5 [2, pp. 25-40].

- **OBSERVARE:** o metodă de colectare a datelor, care constă în urmărirea anumitor situații de interes pentru evaluarea impactului și înregistrarea faptelor, acțiunilor sau comportamentelor relevante. Sunt mai multe tipuri de observare: structurată sau nestructurată, deschisă sau ascunsă, parti-

cipativă sau non-participativă. Prezentarea detaliată a acestor metode, cum ar fi analiza citărilor în lucrările utilizatorilor (în cazul bibliotecilor universitare), teste pentru a determina impactul bibliotecii asupra cunoștințelor și competențelor utilizatorilor se regăsesc în capitolul opt *Dovezi observate*, subcapitole 8.1-8.6 [2, pp. 40-46].

În capitolul nouă al standardului este reflectată *Combinarea metodelor de evaluare a impactului bibliotecii* (9.1-9.3), prezentând mai multe exemple concrete de combinare a datelor cantitative și calitative, avantajele și dezavantajele combinării metodelor.

Metode de calculare a valorii beneficiilor pentru utilizatori, aplicarea analizei cost-beneficiu, metode de analiză a impactului economic sunt prezentate în capitolul zece *Evaluarea valorii economice a bibliotecii*, care include subcapitolele 10.1-10.4 [2, pp. 50-56]. Astfel valoarea bibliotecii poate fi argumentată prin demonstrarea impactului bibliotecii asupra vieții economice în comunitate, calcularea valorii beneficiilor serviciilor bibliotecii pentru utilizatori etc.

Recomandăm și încurajăm bibliotecile de toate tipurile să achiziționeze pentru colecția de specialitate standardul SM ISO 16439: 2018 „Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” pentru studiere intensă și utilizare corectă a metodelor de evaluare a valorii bibliotecilor. Documentul poate fi procurat la Institutul de Standardizare din Moldova, care este

abilitat de ISO cu drepturi de autor asupra documentelor de reglementare în domeniul standardizării. Pentru a afla detalii ale modurilor de achiziționare (on-line sau direct) accesați: <http://www.standard.md/cerere.php?l=ro&idc=221&t=/Servicii/Cerere-de-procurare-standarde>.

Sub egida Consiliului Biblioteconomic Național, un grup de specialiști de la Biblioteca Națională a Republicii Moldova și ai Grupului IMPACT – *Inovații și practici de succes în statistica de bibliotecă*, în scopul diseminării și înlesnirii utilizării acestui standard, a alcătuit un *Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439: 2018 „Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”*, care în viitorul apropiat va fi disponibil pentru comunitatea profesională biblioteconomică din Republica Moldova.

În concluzie, putem afirma că SM ISO 16439: 2018 „Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” va deveni necesar și util personalului din bibliotecă pentru a demonstra și promova valoarea bibliotecilor în societate, bazându-se și pe considerentele că astfel „crizele economice și financiare, cu care se confruntă societatea modernă în ultimii ani, pun tot mai frecvent bibliotecile în fața situației de a-și justifica existența în fața fondatorilor, a decidenților politici și financiari, a membrilor comunității și câteodată chiar în ochii proprii” [4, p. 185].

Referințe bibliografice:

1. BORDIAN, Elena. Standardizarea în domeniul Biblioteconomiei, Informării și Documentării: avantaje, probleme și perspective. În: Magazin bibliologic. 2017, nr.1/2, pp. 43-48. ISSN 1857-1476.
2. INFORMATIZARE și documentare. Metode și proceduri de evaluare a impactului bibliotecilor : SM ISO 16439: 2018. Adoptat 31-07-2018. Chișinău: ISM, 2018. 70 p.: tab. Document xeroxat.
3. LEGE cu privire la bibliotecă, nr. 160 din 20.07.2017. Data intrării în vigoare: 18.02.2019. [Accesat 16 ianuarie 2019]. Disponibil: <http://lex.justice.md/md/371219/>
4. OSOIANU, Vera. Valoarea bibliotecii publice ca resursă comunitară. În: Osolianu, Vera. Biblioteca în căutarea identității. Chișinău, 2013. 355 p. ISBN 978-9975-62-340-7.
5. PINTILEI, Elena, OSOIANU, Vera. Datele statistice ca dovadă a impactului bibliotecii asupra comunității. În: Magazin bibliologic. 2018, nr.1/2, pp. 22-27. [Accesat 16 ianuarie 2019]. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/22-27_0.pdf
6. КУЗНЕЦОВА, Т. Я. Современная библиотека и будущее: точки роста. В: *Современная библиотека*. 2017, nr. 7, pp. 8-13. [Accesat 11 ianuarie 2019]. Disponibil: http://sb.litera-ml.ru/assets/files/Fulltext/7-2017/Kuznetsova_07_2017.pdf
7. НИКОНОРОВА, Е. В. Устойчивое развитие культурного и человеческого капитала: роль библиотек и ее оценка. В: Библиотековедение. 2017, Т. 66, № 1, pp. 19-27. [citat 15.01.2018]. Disponibil: <https://bibliotekovedenie.rsl.ru/jour/article/view/439/397>