

≈ STUDIUL NECESITĂȚILOR UTILIZATORILOR/ MEMBRILOR COMUNITĂȚII – TEMELIA PREZENȚEI INTELIGENTE A BIBLIOTECII ÎN COMUNITATE ≈

Angela DRĂGĂNEL

specialist principal, adraganel@bnrm.md

Victoria VASILICA

șef de secție, vasilica@bnrm.md

Biblioteca Națională a Republicii Moldova

Bibliotecile publice sunt, în primul rând, instituții de interes local, finanțate din banii contribuabililor, menite să servească comunitatea locală, să promoveze cunoștințe, informații, inovații, să se adapteze necesităților locale și toată activitatea lor trebuie să corespundă intereselor membrilor comunității [5, p. 15]. Bibliotecile de azi pot juca un rol important în comunitate dacă se concentrează pe ansamblul de experiențe, resurse, spații, servicii și activități de informare pentru a răspunde cu maximă eficiență aspirațiilor și necesităților actuale și viitoare ale membrilor comunității. Puțini contestă faptul că nevoile de acces la informație, alfabetizare, cunoaștere, bunăstare și învățare continuă, dezvoltare personală și profesională a membrilor comunității se schimbă rapid și este necesar să asigurăm satisfacerea acestor nevoi fără a compromite oportunitățile și posibilitățile lor pentru viitor.

Alături de alte câteva instituții (grădinițe, școli, colegii etc.), bibliotecile publice joacă un rol important în satisfacerea acestor aspirații și necesități. Aceasta înseamnă că bibliotecile trebuie să-și adapteze și să-și reorienteze în mod constant serviciile, produsele informaționale, să-și reînnoiască resursele informaționale și documentare, să stabilească echilibrul necesar între colecții și circulația lor pentru a fi permanent într-un pas cu necesitățile membrilor comunității locale.

Care bibliotecar nu a visat vreodată să ofere utilizatorilor spații, servicii, conținuturi și relații de calitate pentru a da sens muncii sale? [3] Este firesc să pună la îndoială ceea ce face și să examineze sistematic observațiile sale pentru a explica și a răspunde cu privire la ceea ce percepe, în vederea intro-

ducerii unor schimbări adecvate, pentru a oferi un serviciu profesional mai eficient sau a crea un produs relevant necesităților utilizatorilor [9, p. 23].

Adaptarea bibliotecilor se face continuu, adesea în moduri semnificative. Acest lucru trebuie făcut cu transparență, integritate și mai ales pe baza celor mai bune dovezi disponibile. Aceste dovezi se vor obține și prin studiul necesităților utilizatorilor/membrilor comunității.

Studiul necesităților utilizatorilor se realizează când este necesară evaluarea eficienței serviciilor oferite de către bibliotecă, dar și pentru „analiza necesităților de noi servicii de bibliotecă; crearea și dezvoltarea de noi servicii în scopul dezvoltării competențelor utilizatorilor...” [1, p. 161].

La nivel internațional, problema utilizatorului și a serviciilor bazate pe necesitățile utilizatorului se pune mai accentuat în ultimul deceniu al secolului XX și începutul primului deceniu al secolului XXI. Ghidul de dezvoltare IFLA-UNESCO *Serviciile bibliotecii publice* (ediția anului 2001) include un capitol aparte *Satisfacerea necesităților utilizatorilor* cu două subcapitole dedicate serviciilor [5, p. 75].

Ghidul IFLA privind dezvoltarea serviciilor oferite de bibliotecile publice (ediția anului 2010), subcapitolul 3.3 „Analiza nevoilor interne ale comunității”, stipulează : „Este important să stabilim cine folosește și cine nu folosește serviciile de bibliotecă. De asemenea, este necesar să se colecteze și să se analizeze datele privind nevoile cetățenilor individuali și ale grupurilor din cadrul comunității care ar putea fi satisfăcute de o bibliotecă publică” [2, p. 37].

Subcapitolul 6.10.2 „Analiza necesităților populației” din ghidul menționat recomandă evaluarea necesităților membrilor comunității la „fiecare cinci ani”, stipulând ca informațiile colectate vor include: informații sociodemografice despre comunitatea locală (de exemplu: profil de vârstă și gen, diversitate etnică, nivel de educație); date despre organizații din comunitate, de exemplu, instituții de învățământ, centre de sănătate, spitale, penitenciare, organizații de voluntariat; informații despre afaceri și comerț în localitate; zona de acoperire a bibliotecii, adică unde locuiesc utilizatorii bibliotecii în raport cu bibliotecă; informații privind disponibilitatea transportului public; servicii de informare furnizate de alte agenții din comunitate [2. p.104].

Aceasta nu este o listă exhaustivă și vor fi necesare cercetări suplimentare pentru a stabili ce informații sunt necesare pentru a forma o evaluare

a nevoilor comunității în fiecare situație [2, p. 104]. „Evaluarea ar trebui să fie completată de sondaje periodice ale utilizatorilor pentru a stabili ce fel de biblioteci și ce servicii de informare își dorește publicul, la ce nivel și cum apreciază serviciile pe care le primește” [2, p. 105]. În continuarea acestui subcapitol se subliniază că „în cazul în care sunt disponibile resurse, un rezultat mai obiectiv va fi obținut dacă sondajul este realizat de o organizație externă” [2, p. 105].

Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice prevede anumite responsabilități ale bibliotecilor privind cercetarea necesităților membrilor comunității: „Biblioteca publică, indiferent de tipul ei, întru realizarea funcțiilor sale, exercită următoarele atribuții generale, pe care le realizează la nivelul său ... în scopul asigurării acoperirii necesităților utilizatorilor ei privind serviciile de bibliotecă: a) evaluează periodic, dar nu mai rar decât o dată în an, necesitățile membrilor comunității prin intermediul sondajelor, interviurilor, chestionarelor sau altor forme de colectare a informației respective; d) evaluează periodic, dar nu mai rar decât o dată în an, impactul serviciilor prestate pentru membrii comunității și asigură aducerea la cunoștință publică și promovarea rezultatelor acestei evaluări” [6, capitolul II, punctul 8, al. 4 lit. a) și d)].

De asemenea, studiarea necesităților utilizatorilor se efectuează atunci când biblioteca își creează strategia de dezvoltare, care „stabilește direcțiile de activitate și dezvoltare a bibliotecii, se aprobă, de regulă, pentru o perioadă de la 3 la 5 ani și se află în concordanță cu strategiile naționale în domeniul culturii, cu profilul și necesitățile comunității, care se determină prin sondaje, interviuri, focus grupuri și alte activități desfășurate de bibliotecă în acest sens” [6. cap. III, secț. 3, p. 41].

Bibliotecile din țară au preluat din *Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice* responsabilitățile privind cercetarea necesităților membrilor comunității în regulamentele de organizare și funcționare instituționale, iar perioada de desfășurare a acestor cercetări este de „nu mai rar decât o dată în an”. Și în strategiile de dezvoltare a bibliotecilor, la fel, se planifică câte un studiu pe an.

Un alt document național important - *Regulamentul privind evaluarea bibliotecilor publice* - la *Domeniul de cercetare* indică una dintre direcțiile de cercetare: cercetarea necesităților de informare. Punctajul oferit bibliotecilor în procesul de evaluare a bibliotecii, la acest capitol, este următo-

rul: se oferă 5 puncte pentru 3 și mai multe cercetări în perioada de 5 ani și, respectiv, 4 puncte pentru 2 cercetări, 3 puncte pentru 1 cercetare [7, Anexa nr. 1].

Măsurarea calității activității bibliotecii rămâne unul dintre aspectele greu de scos în evidență, din considerentele lipsei unui set de indicatori definiți. Versatilitatea subiectului constă în definirea unui sistem de indicatori, inclusiv economici, financiari, în statistica de bibliotecă, în standarde internaționale și intersectoriale, în studierea satisfacției față de servicii etc. Definiția satisfacției este legată de căutarea unui instrument de evaluare a calității serviciilor de bibliotecă și de informare.

Investigarea necesităților informaționale ale utilizatorilor se efectuează prin analiza cerințelor neonorate și sugestiilor utilizatorilor. Profilul de interes al utilizatorilor se cercetează în baza analizelor statistice de utilizare și circulație a documentelor, precum și cu ajutorul instrumentelor și metodelor sociologice (chestionare de opinie, interviuri etc.) [1, p. 42].

Literatura de specialitate ne oferă multe metode de identificare a nevoilor utilizatorilor. Dintre acestea vom aminti câteva: statistica de bibliotecă, ce ne oferă date concrete despre numărul de utilizatori din categoria de vârstă analizată, precum și despre preferințele de lectură și informare; sondajele realizate prin chestionare aplicate utilizatorilor precum și non-utilizatorilor sau părților interesate (de exemplu, școli, licee, universități); focus grupurile cu utilizatorii sau non-utilizatorii; statisticile utilizării resurselor de pe internet; discuții/interviuri directe ale bibliotecarilor cu utilizatorii; observarea comportamentului utilizatorilor, analiza sugestiilor acestora, de exemplu, privind programul de lucru sau privind colecțiile de documente [8, p. 45]. Dovezile se obțin și prin alte metode și tehnici de cercetare: sondaje de opinii, studii de caz, boxe de opinii/idei, urmărirea zilnică a feedbackului pe portalurile bibliotecii sau alte forme de colectare a informației. Pentru o cât mai bună cunoaștere a utilizatorilor și a nevoilor de informare ale acestora, ideală ar fi folosirea în același timp a mai multor metode de studiu.

Cea mai bună metodă de sondaj pentru biblioteca voastră ar fi realizarea unui chestionar adaptat tipului instituției și colectarea datelor pe mai multe canale (hârtie, online, telefon), pentru a obține opinii de la persoane de diferite vârste, profesii, profiluri sociale etc. (a se vedea Anexa la prezentul articol). În acest mod se realizează un studiu radical, care se adresează nu doar utilizatorilor, dar și non-utilizatorilor bibliotecii voas-

tre, pentru că utilizatorii și non-utilizatorii bibliotecii au așteptări similare. Întrebările chestionarului trebuie să se identifice tematic cu ipotezele studiului pe care vă propuneți să îl realizați, la fel, vă ghidează demersurile de documentare asupra problemei identificate, de obicei corespunderea serviciilor bibliotecii cu necesitățile comunității în care aceasta activează.

Datele culese prin intermediul chestionarului sunt analizate în dependență de aspectele calitative sau cantitative.

Tehnologia analizei calitative nu este una standardizată, astfel că fiecare cercetător poate să-și dezvolte propriul demers. Cercetătorii americani Huberman A. M. și Miles M. au identificat trei activități specifice analizei calitative: reducerea datelor; afișarea datelor; elaborarea și verificarea concluziilor [4, p. 209]. Analiza datelor cantitative se face prin mijloace statistice, iar interpretarea lor, în formă de tabele, diagrame, grafice.

Ulterior, sunt procesate și analizate datele colectate, fiind elaborat un raport de sinteză. Atenționăm asupra importanței elaborării a unui astfel de raport reieșind din experiența acumulată în evaluarea bibliotecilor publice teritoriale – în multe dosare prezentate acestea nu au fost incluse, fiind reliefate doar chestionarele elaborate și aplicate.

În urma analizei datelor, sunt sintetizați indicatorii-cheie, care fundamentează luarea deciziilor. Este important de a valorifica acești indicatori, îndeosebi prin comunicarea lor. În funcție de ținta vizată, comunicarea rezultatelor studiilor efectuate se poate face prin una din următoarele forme: raport de cercetare detaliat sau o sinteză a acestuia; articol într-o publicație de specialitate; articol într-o publicație de informare destinată fie publicului larg, fie unei categorii socioprofesionale; comunicări la reuniuni profesionale (simpozion, colocviu, seminar, congres etc.); comunicare directă la radio sau televiziune; prezentare sub formă de poster sau exponat la un târg de profil, la un salon, la o expoziție; în proiecte; în ghiduri metodice; în scopuri de advocacy și monitorizare financiară; propuneri inovatoare și recomandări pentru implementare etc.

Prin studiul necesităților utilizatorilor/membrilor comunității, „în bibliotecă poate fi îmbunătățit procesul de achiziție a documentelor, amplificată corelarea serviciilor/produselor oferite de către bibliotecă cu necesitățile utilizatorilor, diversificarea și personalizarea acestora. Ca rezultat, biblioteca se orientează spre utilizatori și nevoile lor: se ține seama de cerere, de nevoile de informare, obiectivele comunității și de relația

ciclică între colecții, servicii și utilizatori, se pune în acord utilizatorul și cerințele sale cu produsele și serviciile documentare oferite [1, p. 166].

Totodată, angajații de profil ai bibliotecii își creează/dezvoltă abilitățile de livrare a serviciilor de bibliotecă de calitate în corespundere cu necesitățile comunității.

În consecință, biblioteca își îmbunătățește imaginea, oferă servicii/produse relevante necesităților membrilor comunității, câștigă loialitatea lor și-și măsoară succesul în raport cu așteptările lor, devenind o instituție performantă [1, p. 167].

Referințe bibliografice:

1. BIBLIOTECONOMIE și științe ale informării. Manual practic. Chișinău: BNRM, 2020. 252 p. ISBN 978-9975-3425-3-7. [citată 07.04.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/biblioteconomie%20MP.pdf>
2. IFLA Public Library Service Guidelines 2nd, completely revised edition. [citată 11.04.2022]. Disponibil: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/988/2/ifla-publication-series-147.pdf>
3. MULLER, Catherine. Des services vraiment orientés usager? Méthodes de Design UX en bibliothèque – Retour sur la journée d'étude du Congrès ADBU 2016. [citată 15.04.2022]. Disponibil: https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/des-services-vraiment-orientes-usager_67262
4. OCERETNÎI, Anastasia. Modele de analiză a datelor calitative. In: Integrare prin cercetare și inovare. Vol. 1, 2014, pp. 208-211. [citată 05.04.2022]. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/209-212_17.pdf
5. OSOIANU-Filip, Vera. Tribuna avocatului bibliotecii: Îndrumar pentru bibliotecari. Chișinău: BNRM, 2016. 146 p. ISBN 978-9975-3114-8-9.
6. REGULAMENT-CADRU de organizare și funcționare a bibliotecilor publice. Aprobat prin Ordinul nr. 186 din 26.02.2019, al ministrului educației, culturii și cercetării. [citată 11.04.2022]. Disponibil: https://mecc.gov.md/sites/default/files/rof_aprobat.pdf
7. REGULAMENT privind evaluarea bibliotecilor publice: aprobat prin Hotărârea nr. 747 din 07.10.2020, a Guvernului Republicii Moldova. [citată 11.04.2022]. Disponibil: [file:///D:/DOCS%20C/downloads/123623%20\(5\).pdf](file:///D:/DOCS%20C/downloads/123623%20(5).pdf)
8. SERVICII și programe oferite adolescenților și tinerilor adulți cu vârsta între 14 și 25 de ani: Studiu. 2013, 114 p. [citată 07.04.2022]. Disponibil: https://www.bjc.ro/new/files/biblioteca-de-specialitate/studiu_Cluj.pdf
9. ȚURCAN, Nelly. Exploatarea metodelor de cercetare în biblioteconomie și știința informării. Chișinău: BM „B. P. Hasdeu”, 2021, 586 p. ISBN 978-9975-134-31-6.

Model de chestionar pentru studiul necesităților informaționale ale membrilor comunității

Profilul utilizatorului/non-utilizatorului:

1. Vârsta:

- A. 0-5 ani
- B. 6 – 10 ani
- C. 11 – 14 ani
- D. 15 – 18 ani
- E. 19 – 25 de ani
- F. 26 – 35 de ani
- G. 36 – 45 de ani
- H. 46 – 55 de ani
- I. 56 – 66 de ani
- J. Peste 66 de ani

2. Sexul:

- A. Feminin
- B. Masculin

3. Mediul de proveniență:

- A. Rural
- B. Urban

4. Studiile efectuate:

- A. Medii incomplete
- B. Medii
- C. Liceale
- D. Profesionale
- E. Universitare
- F. Postuniversitare

5. Ocupația Dvs.:

Q1. Când ați vizitat ultima dată biblioteca publică din comunitate?

(Se notează răspunsul respondentului, variantele de răspuns se citesc dacă respondentul întâmpină dificultăți în oferirea răspunsului)

- A. Astăzi
- B. Ieri
- C. Câteva zile în urmă
- D. Săptămâna trecută
- E. 2-3 săptămâni în urmă
- F. O lună în urmă
- G. 2-3 luni în urmă
- H. 4-5 luni în urmă
- I. 6-12 luni în urmă
- J. Mai mult de 1 an în urmă
- K. Niciodată

Q2. De cât timp utilizați serviciile bibliotecii din comunitate?

- A. Mai puțin de un an
- B. Între 1-3 ani
- C. Între 4-5 ani
- D. Între 10-20 ani
- E. Peste 21 de ani

Q3. Care sunt motivele vizitei la biblioteca din comunitate?

- A. Pentru studiu
- B. În scopuri de cercetare
- C. Pentru informare în domeniul interesat
- D. Pentru a participa la activitățile bibliotecii
- E. Pentru a petrece timpul liber
- F. Altele _____

Q4. Care sunt cele mai relevante surse de informare pentru Dvs. din cadrul bibliotecii?

- A. Expoziții informative
- B. Expoziții tematice
- C. Catalogul bibliotecii
- D. Baze de date

- E. Reviste bibliografice
 - F. Bibliotecarul
 - G. Pagina web a bibliotecii
 - H. Pagina bibliotecii pe rețelele sociale
 - I. Altele _____
-

Q5. Biblioteca răspunde cerințelor Dvs. și colecțiile vă sunt puse la dispoziție ușor?

(Alegeți doar o variantă)

- A. Da, desigur
- B. De multe ori da
- C. Da și nu
- D. De multe ori nu
- E. Nu, niciodată
- F. Nu știu

Q6. Cât de mulțumit sunteți de felul în care biblioteca oferă utilizatorilor următoarele tipuri de documente din colecție?

	<i>Foarte mulțumit</i>	<i>Mulțumit</i>	<i>Indiferent</i>	<i>Nemuțumit</i>	<i>Foarte nemulțumit</i>	<i>Nu știu</i>
Cărți						
Publicații seriale						
Documente de muzică tipărită						
Documente audiovizuale						
Documente electronice (CD-ROM, DVD-ROM)						
Alte documente (documente normativ-tehnice, cartografice, tridimensionale, microformate, braille, jocuri ș.a.)						

Q7. În ce zile de săptămână vă este mai convenabil să vizitați biblioteca?
(Maximum 3 variante de răspuns)

- A. Luni
- B. Marți
- C. Miercuri
- D. Joi
- E. Vineri
- F. Sâmbătă
- G. Duminică

Q8. La ce oră ați prefera să vizitați biblioteca?
(O singură variantă de răspuns)

- A. 10:00-12:00
- B. 12:00-14:00
- C. 14:00-16:00
- D. 16:00-18:00

Q9. Cât de mulțumit sunteți de programul bibliotecii?

- A. Foarte mulțumit
- B. Mulțumit
- C. Indiferent
- D. Nemulțumit
- E. Foarte nemulțumit
- F. Nu știu

**Vă mulțumim pentru că ați acceptat să participați la acest sondaj și
Vă așteptăm în biblioteca noastră!**

Date de contact:

Biblioteca publică _____ **localitatea** _____ **str.** _____ **nr.** _____ ;
site/blog _____ **e-mail:** _____ **telefon:** _____