

≈ INDICATORII STATISTICI ȘI DE PERFORMANȚĂ CA SUPTOR ÎN AUGMENTAREA IMAGINII BIBLIOTECII ≈

Svetlana UCRAINCIUC

specialist principal, Biblioteca Națională a Republicii Moldova
s.ucrainciuc@bnrm.md

Bibliotecile publice sunt instituții ce își desfășoară activitatea într-un mediu social pe care îl influențează și de care sunt influențate. Imaginea bibliotecii evoluează în timp și este foarte sensibilă la schimbările opiniei comunității pe care o servește.

Pornind de la conceptul de imagine, Jean-Marc Décaudin, cercetător în domeniul managementului la Toulouse School, consideră că reprezentarea unei instituții este compusă din trei elemente: *imaginea dorită*, ceea ce organizația dorește să transmită publicului; *imaginea transmisă* care expune imaginea dorită în diferite mesaje, în funcție de tehnicile utilizate și *imaginea percepută*, imaginea pe care publicul o are despre organizație, după ce a fost în contact cu activitățile și serviciile transmise de ea [8, p. 211-212]. Fiecare dintre aceste tipuri de imagine este important, deoarece un deficit de imagine afectează viabilitatea și credibilitatea bibliotecilor, iar o imagine pozitivă îi consolidează și îi dezvoltă poziția în societate. Construirea unei imagini devine un element esențial al strategiei fiecărei biblioteci publice.

Datele statistice și indicatorii de performanță sunt cerințe și elemente fundamentale pentru constituirea unei imagini pozitive a bibliotecilor publice în comunitate. Indicatorii statistici și de performanță descriu activitatea bibliotecii și permit a compara, a analiza ceea ce face biblioteca cu ceea ce trebuie să facă și cu ceea ce vrea să realizeze.

Accelerarea digitizării și dependența de noi tipuri de date și surse, schimbările rapide în domeniul social, politic, educațional, dar și bibliotecar, au mărit gama de cerințe pentru statistica de bibliotecă. Bibliotecarii trebuie să fie mai agili și trebuie să-și transforme și să-și aprofundeze capacitățile analitice pentru a putea măsura prin indicatori statistici

și a genera produse și servicii, care pot răspunde noilor necesități ale utilizatorilor.

Există însă o serie de impedimente care influențează calitatea colectării și valorificării statisticilor de bibliotecă, fiind necesară soluționarea acestora de către factorii de resort. Printre acestea se numără:

- *Gama de surse de date generate și colectate în biblioteci.* Nu există două biblioteci care au aceeași infrastructură și tehnologie de colectare și prelucrare a informației. Acest lucru creează o provocare substanțială pentru colectarea acelorași date din biblioteci, folosind metodologii similare;

- *Calitatea datelor.* Bibliotecarii utilizează date exacte, credibile, valide, care să descrie utilizarea resurselor și serviciilor de bibliotecă. Cu toate acestea, unele date trebuie verificate, ca exemplu, cele generate de computer privind aprecierile, impactul, vizualizările etc. Calitatea acestor date depinde de o serie de factori. Ele trebuie văzute ca estimări și verificate și prin alte modalități de observare și colectare a datelor;

- *Limite ale datelor statistice.* Datele statistice sunt utile și pot avea un impact numai atunci când sunt folosite corect și urmăresc tendințele curente ale dezvoltării bibliotecii, întrunind următoarele aspecte: disponibilitatea, completitudinea, relevanța, valabilitatea și actualitatea datelor. Însă datele statistice își pierd repede actualitatea, în acest caz ele pot fi utilizate ca date comparative la diferite perioade de activitate a bibliotecii.

- *Noi tehnici de colectare a datelor.* Dezvoltarea rapidă a tehnologiilor informaționale impune bibliotecarii să ia în considerare beneficiile și necesitatea utilizării de noi tehnici de colectare a datelor, drept model pot fi:

- metodologiile cantitative tradiționale, sondajele sau anchetele privind satisfacția utilizatorilor, realizate prin aplicarea tehnologiilor informaționale;
- metodele calitative mai puțin familiare: focus grupurile, interviurile;
- crearea de noi metodologii de colectare, de exemplu, elaborarea unui registru electronic de evidență.

- *Instruirea bibliotecarilor.* Colectarea și validarea corectă a datelor statistice necesită pregătirea și formarea personalului de bibliotecă. Există o serie de subiecte de formare care necesită atenție, inclusiv identificarea gamei și diversității de colectare a datelor statistice, introducerea noilor tehnici de colectare a datelor și a modului în care acestea pot fi aplicate pentru demonstrarea relevanței și utilității bibliotecii și, desigur, cunoașterea și studierea indicatorilor statistici și de performanță.

• *Interferența și comutarea datelor statistice tradiționale cu cele inovative.* Bibliotecarii au folosit datele statistice tradiționale decenii la rând, convingând fondatorii și managerii instituțiilor că numărul de împrumuturi, colecțiile, numărul de utilizatori activi crește anual și este un „lucru bun”. Acum că acestea și alte statistici tradiționale stagnează sau sunt în scădere în multe cazuri, bibliotecarii trebuie să demonstreze că vizualizările, furnizările de documente electronice, vizitatorii blogurilor/site-urilor bibliotecii și alți indicatori sunt la fel sau mai importanți decât măsurările tradiționale.

Bibliotecile publice trebuie să rezoneze cu tendințele actuale ale societății, de aceea au dezvoltat activități ce țin de mediul virtual, adaptând și serviciile de bibliotecă. Pentru toate aceste schimbări se identifică noi modalități de cuantificare a datelor statistice, colectate din diferite surse cum ar fi: Slideshare, ZOOM, Google Meet, Skype, Facebook, YouTube etc.

Cei mai utilizați indicatori au fost recomandați în documentele de statistică oficială.

Tabelul nr. 1: Indicatori statistici recomandați pentru activitățile online ale bibliotecii

| Vizite virtuale | | | Vizitatori virtuali | | | Indicatori ai rețelelor sociale | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------------------|--------|--------------|
| Total vizite virtuale | Pagina web a bibliotecii | Blogul bibliotecii | Total vizitatori virtuali | Pagina web a bibliotecii | Blogul bibliotecii | Vizualizări | Impact | Interacțiuni |
| | | | | | | | | |

Datele statistice raportate de bibliotecile publice din Republica Moldova în anul 2021 ne aduc la cunoștință că 84% din biblioteci dețin calculatoare și sunt conectate la internet, respectiv există oportunități mari de colectare a datelor statistice captate de tehnologiile informaționale. Mai puțin sunt integrate datele statistice colectate de la: blogurile bibliotecilor publice (8,79%), site-urile bibliotecilor publice (0,76%), bazele de date (3,36%) și cataloagele electronice (0,22%), deoarece puține biblioteci pu-

blice teritoriale, din totalul de 1 307, dețin aceste tipuri de resurse electronice. Evaluarea imaginii bibliotecii trebuie să includă acești indicatori, de aceea este de recomandat ca bibliotecarii să integreze blogurile/site-urile bibliotecii, rețelele sociale în activitatea bibliotecilor [7, p. 5].

Examinarea rapoartelor analitice anuale ale bibliotecilor publice teritoriale argumentează că cercetarea statistică este realizată în toate bibliotecile. Dar cele mai multe biblioteci se limitează la observarea și prelucrarea datelor statistice. Pentru ca activitatea bibliotecilor să fie cunoscută publicului-tintă, pentru a-i „forma” o viziune despre serviciile și oportunitățile bibliotecilor în comunitate, datele statistice trebuie analizate și diseminate.

Procesul de cunoaștere a activității bibliotecii, realizat cu ajutorul metodelor statistice, include toate etapele cercetării statistice. Condiționate reciproc, ele pot demonstra rezultate și suport în augmentarea imaginii bibliotecii.

Observarea și colectarea datelor statistice trebuie direcționată pe informații relevante și credibile privind situația actuală a bibliotecii, datele pe care le utilizăm trebuie să fie fiabile, actuale și suficiente, care pot constitui argumente solide pentru analiza și interpretarea lor.

Cea mai mare parte a datelor sunt culese direct, în procesul de activitate a bibliotecarilor, folosind instrumente proprii, exemplu fiind registrele de evidență a activității bibliotecii. Alte surse de colectare a datelor, care pot servi ca suport informațional în augmentarea imaginii bibliotecii, sunt statisticile oficiale, cum ar fi: anuare statistice editate de Biroul Național de Statistică, baza de date statistice 6-C, inițiată și actualizată anual de Biblioteca Națională a Republicii Moldova, rapoartele statistice anuale ale bibliotecilor, alte surse și statistici oficiale care se pot asocia tangențial cu activitatea bibliotecilor. Acest tip de date ne permite o încadrare mai bună a bibliotecii într-un context mai larg de analiză și cercetare a imaginii bibliotecii. Cantitatea și calitatea informației influențează calitatea analizei și a concluziilor, respectiv calitatea cercetării statistice, prioritar fiind sursele oficiale. Acestea sunt percepute ca fiind mai credibile și acceptabile.

Totuși, când avem nevoie de mai multe informații, sursa alternativă de date care trebuie să ofere o valoare adăugată specifică, poate fi colectată prin diverse metode:

- studiul documentelor existente în bibliotecă (rapoarte statistice, registre de evidență a activității bibliotecii, studii sociologice etc.);

- interviu (individual sau de grup);
- sondajul de opinie, studiu de caz;
- datele statistice ale bibliotecii colectate de pe Facebook, YouTube, ZOOM etc.;

- Sistemul de Raportare Online (ORT) (www.ort.bnrm.md), administrat de Centrul de statistică al Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova, care include indicatori specifici activității de bibliotecă, cuprinzând următoarele compartimente: intrări fizice la bibliotecă; servicii de bibliotecă; statistica instruirilor; investiții, donații și contribuții; istorii de succes; parteneriate; evenimente profesionale; servicii publice electronice. Punctele forte ale acestei baze de date sunt: colectarea lunară a indicatorilor statistici, în baza cărora se furnizează cele mai recente date din bibliotecă; prezentarea datelor într-o diagramă sau într-o reprezentare grafică, generate direct din baza de date ORT, folosite ulterior în diseminarea lor; vizualizarea indicatorilor statistici pentru anii 2013-2022 (pentru bibliotecile publice teritoriale care au raportat datele statistice pentru acești ani); selectarea indicatorilor statistici pe diferite perioade de timp, pe mediu urban/rural, pe raioane, pe tipul de indicatori, pe servicii etc.; introducerea și colectarea indicatorilor noi, oportuni pentru bibliotecile publice teritoriale, ca exemplu, indicatorii statistici privind implementarea obiectivelor de dezvoltare durabilă în bibliotecile publice, indicatori statistici pentru Programul Național *LecturaCentral* etc., (indicatorii statistici noi sunt introduși în baza de date ORT de Centrul de statistică al BNRM).

Prelucrarea datelor statistice prevede totalizarea și gruparea datelor statistice după observare și colectare. Ca rezultat al observării, obținem o mulțime de date ce necesită prelucrate și sistematizate. Totalizarea este un lucru ce ține de prelucrare statistică pe bază metodologică și permite să obținem date pentru a caracteriza și a scoate în evidență activitatea bibliotecii. Se folosesc o serie de metode și tehnici de calcul standardizate și se obțin din indicatorii statistici (*SM ISO 2789:2015. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă*), de performanță (*SM ISO 11620:2016 Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci*) și de impact (*SM ISO16439:2018 Informare și documentare – Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor*).

Bibliotecile, în acord cu centrele metodologice, dar și alte părți interesate, vor decide care indicatori sunt cei mai adecvați și au ca reper aug-

mentarea imaginii bibliotecii, având în vizor: formarea unui set de indicatori statistici, conform cărora managerii și fondatorii de biblioteci vor putea analiza starea de fapt a bibliotecii, dar și să compare datele activității bibliotecii cu perioadele anterioare (3-5 ani); extinderea listei de indicatori prin includerea de date care reflectă activitatea bibliotecilor în mediul online; includerea unor indicatori statistici care demonstrează activitatea metodică și științifică a bibliotecilor; introducerea indicatorilor statistici noi și a unităților de calcul al acestora cu respectarea recomandărilor internaționale (IFLA) și a standardelor din domeniul biblioteconomic.

Analiza și interpretarea rezultatelor cuprinde confruntarea și compararea indicatorilor de performanță, a datelor statistice generale, formularea concluziilor și identificarea sectoarelor de centrare a eforturilor pentru îmbunătățirea activității, fundamentarea strategiilor de dezvoltare ale bibliotecii. Această etapă trebuie să asigure și să creeze oportunități de a putea urmări, măsura, raporta, analiza, evalua și oferi părților interesate informațiile privind performanțele bibliotecii, amplificarea gamei de servicii, promovarea lecturii și a accesului la informare – elemente ce mențin rolul important al bibliotecilor în dezvoltarea comunității, contribuind, în același timp, la fortificarea imaginii bibliotecii în comunitate.

Cu toate acestea, se constată o insuficiență de competențe privind analiza datelor atât la producătorii de date (bibliotecile), cât și utilizatorii de date (comunitatea). De aceea se reiterează necesitatea de fortificare a competențelor bibliotecarilor, și anume a activităților de analiză, sinteză și utilizare a datelor existente în biblioteci.

Primul pas în analiza și interpretarea datelor este stabilirea segmentelor care sunt cele mai importante pentru augmentarea imaginii bibliotecilor. Fiecare bibliotecă decide independent care sunt indicatorii statistici și de performanță care vor fi analizați. Acest lucru se realizează prin comunicarea nemijlocită cu managerii bibliotecii, cu centrele metodologice ale instituțiilor infodocumentare.

Valentin Stancu, profesor la Facultatea de Comunicare și Relații Publice „David Ogilvy” din București, recomandă studierea imaginii publice a unei organizații prin *analiza de imagine*, care se bazează pe faptul că imaginea unei organizații poate fi evaluată și cuantificată prin date statistice. În mod alternativ, propune metoda celor 4 „O”, care este o structură de elemente importante pentru analiza de imagine [7, p. 39]: *Organizația*

(organizare, angajați, aspecte structurale); *Ofertă/Situație* (servicii, produse, oportunități); *Opiniile publicului* (atât grupurile interne, cât și cele externe); *Oportunități ale comunicării* (cele prezente și dorite de utilizatori sau personalul de bibliotecă).

Această metodă poate fi adaptată cerințelor bibliotecii, completată cu indicatorii statistici și de performanță, recomandați de standardele: *SM ISO 2789:2015. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă*, *SM ISO 11620:2016 Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci*.

Notă 1: Indicatorii de performanță pot fi identificați și calculați, ținând cont de recomandările din *Ghidul în sprijinul implementării SM ISO 11620:2016 „Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci”*, disponibil la linkul: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Indicatori-de-performanta-2018.pdf>

Se recomandă de consultat și standardele menționate anterior.

Notă 2: Indicatorii statistici și de performanță pot fi selectați diferit de cei sugerați în tabelul de mai jos.

Tabelul nr. 2: Indicatori statistici și de performanță pentru analiza și interpretarea datelor

| Metoda celor 4 „O” | Indicatori statistici | Indicatori de performanță |
|------------------------------|--|---|
| Organizație | Localul bibliotecii (starea fizică, suprafața totală, servicii), locuri pentru utilizatori, nr. de calculatoare, colecții (nr. de unități materiale, nr. de titluri etc.), baze de date, bloguri; pagina web, documente digitale etc. Personalul de bibliotecă (personalul specializat calificat) | Spațiile pentru public per persoană Locuri de lucru pentru public per persoană Ore de funcționare în raport cu cererea Numărul de angajați per persoană din populația servită Procentul de titluri solicitate din colecție, Numărul de documente digitizate per 1 000 de documente în colecție |
| Ofertă | Nr. de activități, nr. de furnizări de documente electronice, nr. de expoziții, nr. serviciilor moderne, instruirea non-formală a utilizatorilor, nr. de împrumuturi, nr. de servicii electronice | Procentul din personal implicat în serviciile publice în raport cu numărul total al statelor Cost per împrumut Productivitate a angajaților din serviciile de împrumut și livrarea documentelor Rata de răspunsuri corecte |
| Opiniile publicului | Nr. utilizatorilor activi, nr. de vizitatori pe web site/blog | Satisfacerea utilizatorilor Doriința de a reveni la serviciul de informare |
| Oportunități ale comunicării | Nr. de voluntari, nr. de parteneri, indicatorii statistici ai rețelelor de socializare | Procentul de personal implicat în parteneriate și proiecte de colaborare |

Comunicarea corectă și explicită a datelor privind impactul activităților realizate de biblioteci este o pârghie eficientă de a informa publicul, factorii de decizie, partenerii privind rolul bibliotecii în comunitate. De aceea, *diseminarea/difuzarea datelor statistice* trebuie să constituie un instrument puternic de a scoate în evidență imaginea bibliotecilor prin publicații statistice pe suport de hârtie sau în format electronic; reflectarea datelor statistice în documentele instituționale (strategii, programe, rapoarte), utilizarea acestora în activități de advocacy, lobby, marketing.

În literatura de specialitate există mai multe clasificări de diseminare a informațiilor, ca argument, propunem clasificarea lui Doug Newson, specialist în comunicarea publică:

- *metode scrise*: rapoarte statistice; comunicate de presă, articole în reviste de specialitate, broșuri, periodice ale instituției, rapoarte anuale;
- *metode vizuale*: prezentări, filme video, grafice și scheme, infografice, tabele;
- *metode vorbite*: ateliere profesionale, conferințe profesionale, interviuri etc. [2, p. 80].

Diseminarea este un proces planificat care furnizează informații cu privire la rezultatele activității bibliotecilor. Pentru a contribui la creșterea vizibilității instituției infodocumentare, procesul de diseminare trebuie să răspundă la întrebările: „De ce...?”, „Ce...?”, „Cum...?”, „Când...?”, „Către cine...?” și „Unde va avea loc diseminarea rezultatelor?”. Nu este suficient numai de a livra date statistice, esențial ar fi ca datele furnizate să fie cunoscute, acceptate și valorificate.

Procesul de diseminare trebuie analizat în detaliu: care vor fi grupurile țintă ale datelor furnizate, strategiile și metodele folosite, rezultatele preconizate, specialiștii care vor pregăti informațiile, resursele necesare.

Diseminarea rezultatelor poate fi efectuată atât prin mediul online (rețele sociale, bloguri), cât și prin metode tradiționale (publicații, rapoarte anuale) Însă, la distribuția datelor, trebuie să se țină cont de doi factori: profunzimea informației și durata de viață a informației, examinând funcțiile acestora în promovarea unor servicii și activități. De exemplu, dacă elaborăm un infografic cu indicatorii de performanță pentru anul 2021 al Programului Național *LecturaCentral* și un raport statistic centralizator al unei biblioteci publice, profunzimea datelor și durata de viață a informației va fi mai mare la raportul statistic centralizator, în comparație

cu infograficul. De aceea, infograficul poate fi plasat pe rețelele de socializare, unde informațiile postate au o durată scurtă de viață, conținutul lor interesează membrii grupurilor create, iar vizibilitatea joacă un rol esențial și este punctul forte al acestui mijloc de diseminare. Pe când raportul statistic centralizator poate fi utilizat în activități de advocacy, de marketing, de reflectare a datelor în documente instituționale etc.

În concluzie, indicatorii statistici și de performanță, dacă sunt utilizați corespunzător, contribuie la crearea, menținerea și promovarea imaginii bibliotecilor în comunitate. Un concept de identitate argumentat unitar de datele statistice consolidează imaginea în percepția publicului, bibliotecile devenind ușor de recunoscut din multitudinea instituțiilor publice din țară și de peste hotare.

Referințe bibliografice:

1. CORGHENCI, Ludmila, DRĂGĂNEL, Angela. Politici de cercetare în bibliotecă publică. Recomandări metodologice în sprijinul elaborării documentului instituțional [online]. [citată 05.04.2022]. Disponibil: <http://moldis.bnrm.md/handle/123456789/1102>
2. NEWSOM Doug, VanSLYKE, Judy Turk, KRUCKEBERG, Dean. Totul despre relațiile publice. Iași: Polirom, 2003. 237 p.
3. GHID în sprijinul implementării SM ISO 11620:2016 „Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” [online]. [citată 06.04.2022] Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Indicatori-de-performanta-2018.pdf>
4. GHID în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” [online]. [citată 05.04.2022] Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>
5. GHIDUL activităților de îndrumare metodică în bibliotecile publice [online]. [citată 07.04.2022] Disponibil: <https://www.slideshare.net/bibliotecibihorene/ghidul-activitatilor-de-ndrumare-metodica-n-bibliotecile-publice>
6. RAPORT statistic centralizator. Sistemul național de biblioteci în anul 2021 [citată 10.04.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/index.php/profesional/statistica/statistica-de-biblioteca>
7. STANCU, Valentin. Campanii de relații publice. Suport de curs. Școala Națională de Studii Politice și Administrative. București, 2004. 158 p.
8. DECAUDIN, Jean Marc, IGALENS, Jacques, WELLER, Stephane. La communication intern. Paris: Dunod, 2006. 371 p.