

## INSTRUMENTE DE EVALUARE ALE IMPACTULUI BIBLIOTECII UNIVERSITARE: CRITERII ȘI INDICATORI

Natalia Zavtur  
șef oficiu „Asistența metodologică de specialitate”, BTȘ UTM

**Abstract:** Comunicarea subliniază importanța estimării impactului bibliotecilor, oportunitatea standardizării metodologiei de evaluare a impactului de bibliotecă. Totodată, pentru facilitarea procesului se recomandă operarea cu categoriile „criterii” și „indicatori” de impact. Se mai propune utilizarea de către bibliotecă, în calitate de instrument de lucru, a propriului model de evaluare a impactului. Este prezentat un asemenea model, din perspectiva modului de abordare.

**Cuvinte cheie:** biblioteca, impact, evaluare, standard, criterii, indicatori, model de evaluare

Estimarea impactului bibliotecilor este un imperativ al timpului de azi. Recent, Institutul Național de Standardizare a adoptat standardul internațional „*Metode și proceduri de evaluare a impactului bibliotecilor*” (SM ISO 16439: 2018, 31.17.2018), acesta sugerând importanța cunoașterii impactului, oferind totodată recomandări metodologice pentru evaluare [1].

În general, impactul se definește ca *influență*, înrâurire a unei idei, a unei lucrări asupra persoanelor, evenimentelor etc. [2]. În publicații se mai sugerează că influențarea trebuie concepută în sensul „*schimbărilor de substanță și durabile, care au loc în bază de cunoștințe, comportamentul, organizarea și eficiența persoanelor individuale, instituțiilor și societății*” [3].

Standardul sus-menționat definește impactul bibliotecilor ca „*influența bibliotecii și a serviciilor acestora asupra persoanelor și/sau asupra societății*” (4.2. *definiția impactului bibliotecii*) [4].

Cu regret, impactul bibliotecilor este subapreciat, sau, în cel mai bun caz, perceput abstract vizavi de înțelegerea faptului că bibliotecile au un anumit rol în societate. În mediul universitar, la fel, se recunoaște că biblioteca este necesară, dar cât valorează ea, mai puțin interesează.

O bună parte din vină pentru aceasta o poartă bibliotecile, care nu au acordat suficientă atenție evocării impactului. În procesul de autoevaluare a activităților s-a operat intens cu statistici, însă acestea pun în evidență cantitatea și calitatea muncii, mai puțin, influențele pe care biblioteca le exercită asupra mediului social. Astfel, au rămas în umbră rolul și funcțiile sociale ale bibliotecilor, or acestea din urmă constituie esențialul, ceea ce ține de destinația institutului de bibliotecă.

Raționamentele principale ale evaluării impactului bibliotecii sunt:

- evaluarea activității în baza criteriilor de ordin înalt, din perspectiva exercitării misiunii și funcțiilor sociale;

- identificarea problemelor, planificarea obiectivelor;
- soluționarea în timp a sarcinilor majore;
- elaborarea proiectelor;
- caracterizarea multidimensională a bibliotecii în fața autorităților și a comunității ;
- atragerea de investiții;
- motivarea personalului bibliotecar vizavi de obținerea rezultatelor edificatoare;
- promovarea valorii bibliotecii.

Evaluarea impactului nu este o sarcină obișnuită. Se cere: timp rezervat special analizei de impact; cunoașterea unor metode și tehnici de lucru complexe, ce se referă cu precădere la domeniul de cercetare științifică; posedarea altor cunoștințe decât cele de specialitate cum ar fi cele din: pedagogie, psihologie, sociologie, economie ș.a.

Standardul SM ISO 16439: 2018 este oportun și are rol primordial în evaluarea impactului bibliotecilor. Considerăm, însă, că este necesară cunoașterea și altor instrumente de măsurare așa ca *criteriile și indicatorii de impact*. Acestea fac obiectul reflecțiilor de mai departe ale prezentei comunicări.

*Criteriul* se definește în sens comun ca „punct de vedere, principiu, normă” în baza cărora se face o apreciere. În raport cu alte categorii de evaluare, criteriul, are rol principal, fiindcă exprimă esența lucrurilor vizavi de utilitate, eficacitate, calitate, durabilitate etc. Criteriile, de regulă, nu sunt măsurabile. Criterii de impact ale bibliotecii universitare pot fi considerate, asupra utilizatorilor: schimbarea mentalității informaționale, utilizarea informației, obținerea competențelor informaționale, satisfacția informațională; asupra comunității academice: integrarea competentă în procesul și relațiile informaționale ale societății; asupra administrației: gestiunea proceselor didactic, educativ și de cercetare în baza sistemului informațional impecabil etc.

*Indicatorii* constituie categoria de evaluare cu reprezentare concretă. Ei se definesc ca expresii numerice ce caracterizează cantitativ și calitativ obiectele și fenomenele din punct de vedere a proporției, compoziției, structurii, evoluției, relațiilor etc. Menirea lor este de a face rezultatele evaluării perceptibile, verificabile, efective în utilizare.

Indicatorii se delimitează pe grupe, în funcție de criteriul de evaluare. Relația dintre aceste două categorii este una de interdependență. Criteriul atribuie indicatorilor semnificație, indicatorii, la rândul lor, aduc dovezi, argumente în favoarea criteriului, conferind-ui valoare.

Indicatorii se regăesc, în primul rând, în statistica de bibliotecă. Ei se împart în două grupe principale, vizavi de destinație și metodologia de calcul: măsurătoare și indicatori de performanță. Indicatorii de impact formează grupa neidentificată formal.

Indicatorii de impact se bazează pe statistică. Nu poate fi studiat impactul bibliotecii fără a opera cu astfel de măsurătoare ca numărul de utilizatori, de vizite la bibliotecă, de împrumuturi etc. Totodată, mulți dintre indicatorii de performanță exprimă impactul, cum ar fi, de exemplu, procentul membrilor comunității înscriși la bibliotecă, vizite per utilizator, împrumut per utilizator etc.

Ceea prin ce se disting indicatorii de impact este faptul că ei pun în evidență efectele, care survin în timp, nu întotdeauna identificate, mai puțin controlate, uneori imprevizibile, unele determinate de mai mulți contribuabili. Indicatorii de impact reflectă legăturile dintre acțiuni, rezultate și consecințe în activitatea bibliotecii.

Criteriile și indicatorii de impact sunt elocvenți în cadrul *Modelului de evaluare a impactului bibliotecii*. Considerăm că acesta din urmă poate fi un instrument efectiv pentru studiile de impact. El reprezintă o schemă a elementelor metodologice, ordonate și structurate în așa mod, încât să faciliteze procesul de evaluare. Construcția se va face în funcție de domeniul de aplicare a modelului. Modelul poate reflecta elementele: Scopul și obiectivele de evaluare, obiectul și/sau aspectele evaluării, criteriile, indicatorii, metodele de evaluare ș.a. El poate avea rol de orientare sau de reproducere.

Se reliefa două abordări în crearea modelelor de impact: din punct de vedere a identificării efectelor și din perspectiva factorilor de influență.

Astfel, în primul caz, biblioteca universitară va scoate în evidență aspectele: impactul (i.) asupra procesului didactic, i. asupra procesului de cercetare, i. asupra utilizatorilor, i. asupra comunității universitare etc. În cel de-al doilea caz, se va pune accentul pe instrumentele bibliotecii de influențare: i. dezvoltării colecțiilor, i. serviciilor, i. tehnologiilor, i. personalului etc. Alegerea depinde de adâncimea analizei de impact, forma comunicării sau preferințe.

În cadrul promovării bibliotecii ar fi binevenită abordarea impactului de pe poziția efectelor pentru a dezvălui contribuția socială a bibliotecii. În studiile de impact propriu-zise, contează elucidarea mecanismului obținerii efectelor, pentru a putea integra rezultatele evaluării în activitatea viitoare. În raportul anual al bibliotecii, rezultatele de impact ar fi bine să fie abordate plenar, accentul fiind deplasat pe efecte, se poate într-un compartiment aparte. De ce? – fiindcă descrierea activităților deja sugerează cum a fost obținut impactul, or intercalarea indicatorilor de impact în statistica ce abundă în raport, ar diminua vizibilitatea lor. Efectiv, în procesul de evaluare a impactului nu se va face exces de zel, deoarece

multe aspecte ale impactului nu se văd decât în timp, iar măsurările, după cum s-a mai spus, sunt dificile. În acest sens standardul menționat recomandă limitarea evaluării la aspectele critice (4.6.3. *Competențe de evaluare*) [5].

Propunem schița unui model de evaluare a impactului bibliotecii asupra mediului universitar, utilizând ca instrumente de măsurare criteriile și indicatorii. Desigur, modelul nu este nici cuprinzător, nici desăvârșit; reprezintă mai degrabă un mod de abordare. Ar putea fi modificat, completat, adăugat compartimentul „Metode de evaluare” etc. Important, la nivelul bibliotecii, să se creeze un instrument comun, care ar permite nu doar o evaluare constructivă, ci și univocă, pentru a prezenta instituția bibliotecară ca întreg.

### Model de evaluare a impactului Bibliotecii Tehnico-științifice a UTM

Nr d/r	Aspecte de evaluare	Criterii de evaluare	Indicatori de evaluare
1.	Dezvoltarea colecțiilor	1.1 Nivelul acoperirii disciplinelor de studiu cu resurse de informare. 1.2 Nivelul acoperirii tematicii cercetărilor șt. cu resurse de informare.	1.1.1 Resurse recomandate de Curriculum per resurse disponibile în Bibliotecă. 1.1.2 Ponderea resurselor bibliotecii în suportul didactic al catedrelor și departamentelor. 1.1.3 Aprecierea resurselor bibliotecii (conform unui calificativ) la acreditarea catedrelor și departamentelor. 1.2.1 Volumul publicațiilor pe profilul tematicii științifice în colecțiile bibliotecii. 1.2.2 Procentul publicațiilor științifice noi în achiziția de bibliotecă (ultimii 5 ani).
2	Servicii/produse	2.1 Nivelul informării utilizatorilor despre resursele bibliotecii. 2.2 Valoarea referințelor bibliografice. 2.3 Prestanța împrumutului la	2.1.1 Procentul fondului documentar reflectat în catalogul electronic. 2.1.2 Numărul linkurilor la resurse din bazele de date științifice, structurate tematic, salvate pe calculatoarele bibliotecii. 2.1.3 Procentul membrilor comunității universitare, cuprinși cu acțiuni de informare cu scop precis (Zile de informare, mesaje email etc.).

		<p>domiciliu.</p> <p>2.4 Prestanța sălii de lectură.</p> <p>2.5 Valoarea resurselor electronice.</p> <p>2.6 Oportunitatea manifestărilor cultural-educative și promoționale.</p>	<p>2.2.1 Numărul referințelor bibliografice tematice incluse în arhiva Bibliotecii.</p> <p>2.3.1 Indicele de creștere a împrumutului la domiciliu.</p> <p>2.3.2 Poziționarea împrumutului la domiciliu în opinia utilizatorilor.</p> <p>2.4.1 Indicele de creștere a consultării documentelor în sala de lectură.</p> <p>2.4.2 Poziționarea sălii de lectură în opinia utilizatorilor.</p> <p>2.5.1 Indicele de creștere a accesării resurselor electronice (în parte).</p> <p>2.5.2 Poziționarea serviciilor electronice în opinia utilizatorilor.</p> <p>2.6.1 Numărul participanților la activitățile culturale.</p>
3	Utilizare	<p>3.1 Activismul utilizatorilor.</p> <p>3.2 Gradul de satisfacție informațională pe domenii de interes.</p>	<p>3.1.1 Indici statistici de utilizare a serviciilor de bibliotecă (vizite, împrumuturi, sesiuni la calculator, descărcări electronice etc.)</p> <p>3.2.1 Proporția satisfacerii cererilor pe domenii de interes (în opinia utilizatorilor).</p>
		<p>3.3 Contribuția utilizării informației obținute în bibliotecă la succesele utilizatorilor.</p>	<p>3.3.1 Opinia utilizatorilor (performanțe în lucrul individual, susținerea examenelor, realizarea lucrărilor științifice și științifico-didactice, dezvoltarea personală etc.).</p>
4.	Formarea culturii informației	<p>4.1 Nivelul culturii informației</p>	<p>4.1.1 Numărul persoanelor cuprinse cu acțiuni de instruire informațională.</p> <p>4.1.2 Reușita instruirii.</p> <p>4.1.3 Aprecierea activităților de instruire (opinia utilizatorilor).</p>
5.	Personalul bibliotecar	<p>5.1 Nivelul de implicare al bibliotecarilor</p>	<p>5.1.1 Proporția opiniilor pozitive ale utilizatorilor despre profesionalismul, loialitatea, etica, influențarea concretă din partea bibliotecarilor.</p>

			5.1.2 Numărul cazurilor de influențare pozitivă a utilizatorilor de către bibliotecari (opinia bibliotecarilor).
6.	Impactul general al bibliotecii	6.1 Rolul educativ al bibliotecii. 6.2 Sprijinirea procesului de cercetare. 6.3 Salvagardarea patrimoniului universității. 6.4 Eficiența economică 6.5 Satisfacția utilizatorilor.	6.1.1 Cota de contribuție a bibliotecii la reușita studenților în ansamblu (statistica oficială). 6.2.1 Cota de contribuție a bibliotecii la activitatea de cercetare, în ansamblu (statistica oficială). 6.3.1 Volumul publicațiilor de patrimoniu conservate, difuzate/utilizate. 6.4.1 Indicatori cost beneficiu. 6.5.1 Indicele de satisfacție a utilizatorilor/ membrilor comunității universitare. 6.5.2 Proporția realizării obiecțiilor, recomandărilor adresate bibliotecii.

**În concluzie:** evaluarea impactului este o sarcină oportună a bibliotecii universitare; este necesară cunoașterea metodologiei evaluării impactului; măsurarea impactului nu trebuie să îngreueze analiza muncii de bibliotecă, fiind selectate criterii și indicatori relevanți; un model de evaluare a impactului ar facilita desfășurarea procesului; biblioteca universitară poate apela la statisticile oficiale privind realizările universității, pretinzând o cotă de impact.

**Referințe bibliografice:**

1. INSTITUTUL DE STANDARDIZARE DIN MOLDOVA. SM ISO 16439: 2018. *Informare și documentare. Metode și proceduri de evaluare a impactului bibliotecilor*. Aprobata 31.07.2018. Npubl. Localizare: ISM (Chișinău).
2. *Impact – definiție și paradigmă* / dexonline [accesat 19.11.2018]. Disponibil: <https://dexonline.ro/definitie/impact>
3. GHILIC-MICU, Bogdan. *Aspecte ale impactului trecerii la societatea informațională* [online] [accesat 21.11.2018]. Disponibil: [revistae.ase.ro/content/19/ghilic.pdf](http://revistae.ase.ro/content/19/ghilic.pdf)
4. INSTITUTUL DE STANDARDIZARE DIN MOLDOVA. SM ISO 16439: 2018. *Op. cit.*, p. 11.
5. *Ibidem*, p.16.