

social-economic al republicii, comunităților, cetățenilor.

Accesul la informație și cunoștințe:

Sporirea încrederii factorilor de decizie și cetățenilor în posibilitățile oferite de biblioteci, considerarea bibliotecilor actori-cheie în asigurarea accesului la informațiile și cunoștințele din domeniile social, politic, cultural, educațional, economic, de sănătate și științific, preservarea resurselor documentare, asigurarea accesului gratuit, ordonat, rapid la informațiile din Internet.

Capacitatea de edificare:

Recunoașterea bibliotecilor ca medii informaționale pentru susținerea educației de bază, instruirii pe parcursul vieții, educației și instruirii informaționale pentru toți cetățenii, utilizarea funcției lor educaționale pentru a oferi oricărei persoane posibilitatea și oportunitatea de a căpăta cunoștințele și deprinderile necesare în Societatea Informațională, conștientizarea rolului bibliotecarului în promovarea valorilor

societății informaționale.

Identitatea și diversitatea culturală, diversitatea lingvistică și conținutul local:

Recunoașterea și susținerea bibliotecilor printre actorii nominalizați (a se vedea "Politica de edificare a societății informaționale în Republica Moldova", aprobată prin hotărârea nr. 632 din 8 iunie 2004 a Guvernului Republicii Moldova) ca organizații generatoare de informații și cunoștințe prin activitatea de ordonare, sistematizare, expertizare a informației, digitizare și preservare a patrimoniului național și local tipărit, prin accentuarea dimensiunilor locale multilingvistice și multiculturală

III. *Finanțarea bibliotecilor și salarizarea bibliotecarului* la nivelul actual subminează principiile fundamentale ale accesului liber și gratuit la principalele servicii bibliotecare. Comunitatea profesională bibliotecară **consideră** finanțarea bibliotecilor o responsabilitate publică pentru participarea lor în edificarea Societății Informaționale.

TEORIE ȘI PRACTICĂ

Evaluarea serviciilor de referință

Jean-Philippe LAMY (Franța)

Specialiștii francezi în materie au adaptat serviciile de referință la nivelul cel mai favorabil dezvoltării serviciilor pentru public din biblioteci. Metodele moderne de conducere a instituțiilor sînt formalizate de norme utilizate la indicatorii de performanță ai bibliotecii.

Totodată, nici acest document normativ, nici rapoartele de activitate pregătite pentru autoritățile de control al bibliotecilor nu includ acum capitole consacrate evaluării serviciilor de referință. Noi propunem, deci, o enumerare a măsurătorilor și indicatorilor, în scopul de a facilita gestiunea curentă sau de a prezenta activitatea serviciului de referință într-un raport sau document de prezentare, pe care responsabilul serviciului sau institutiei consideră oportun să-l consulte sau să-l difuzeze.

Această enumerare se bazează pe trei lucrări puțin cunoscute și care ar

trebui să fie propuse ca manuale de studiu și ca ghiduri de gestiune. Contrar textelor didactice și teoretice, care oferă definiții precise și complete, noi vom încerca să prezentăm instrumente de lucru flexibile. Observarea unui serviciu de referință se bazează pe analiza fondului documentar (documentele imprimate și documentele electronice online sau offline) și a serviciilor oferite utilizatorilor.

Măsurători

Colectarea datelor statistice reprezintă baza oricărui indicator. Ele există sub forma unor tabele actualizate regulat sau sub forma unor sondaje limitate de o perioadă precisă sau selecționate conform unor perioade de activitate (tabelul 1) Măsurarea mediilor sau a sondajelor se poate baza pe o zi sau pe o săptămână, o lună, un an. În funcție de perioadă, măsurătorii vor fi utilizați dife-

rit și vor duce la apariția sau ameliorarea unui serviciu în perioada dată.

Rubricile 1-6

Dacă serviciul de referință este localizat într-o sală specială și are la dispoziție o colecție și materiale în acces liber, metodele de măsurare a consultării documentelor, utilizării serviciului și costul nu diferă de măsurătorii altor servicii de bibliotecă. Este normal a aplica măsurătorii în același mod ca și în alte servicii (de ex., fondul de carte rară într-o bibliotecă municipală sau secțiile și sălile într-o bibliotecă universitară).

Rubricile 7-8 și 9-10

În Franța repartizarea între serviciile publice și interne implică calcularea timpului consacrat de fiecare angajat biroului de informare și segmentele de orar zilnice, apoi cele anuale - pentru timpul total. Dacă nu există servicii de referință într-o sală specială, sau dacă birourile se află în mai multe săli, în afară de biroul de referință general, acest măsurător va permite obținerea unei reprezentări a forței pe care instituția o consacră biroului de informații, în afară de un simplu măsurător de timp; aceasta va permite efectuarea unei comparații între diferite categorii de servicii pentru public (servicii de împrumut, infobirou).

Utilizarea rubricilor 9 și 10 este aceeași ca și a rubricilor 1-6.

Rubricile 11 și 12

Acest măsurător - calcularea salariului anual - prezintă două dificultăți majore.

Prima se referă la calculul costului evocat în rubricile 7 și 8, între serviciile interne și serviciile publice; singura metodă eficientă constă în divizarea salariului anual al personalului și a-l raporta la timpul prealabil calculat în rubricile 7 și 8.

Să luăm, de exemplu, cazul a doi angajați remunerați la niveluri foarte diferite și implicați în activitatea biroului de informații în perioade diferite: pentru angajatul X, salariul anual al căruia este de 110 250 F și timpul de lucru în biroul de informare constituie $\frac{1}{4}$ din timpul total, costul participării la serviciu

este de 110 250 F/4 + 27 562,50 F.

Pentru angajatul Y, salariul anual al căruia este de 283 470 F și care lucrează în biroul de informare 1/3 din timpul său, costul participării la serviciu va fi 283 40/3 + 94 490 F.

Suma acestor participări reprezintă costul personalului biroului de informare. Este evident că specializarea echipelor din cadrul unui serviciu, în sens organizațional, simplifică gestiunea.

A doua dificultate este de ordin cultural, specialiștii francezi în materie se tem să transpună o activitate de serviciu pentru public în termeni financiari. Dar acești măsurători pot fi utili pentru o comparație internă, și anume, cu alte servicii care prestează servicii; în așa fel același mod de calculare ar putea, de exemplu, să sugereze o comparație între costurile respective ale serviciului de referință și ale serviciului de expoziții și animație într-o bibliotecă publică. Acest măsurător poate constitui baza unui indicator de impact sau de eficacitate în termeni externi.

Rubricile 13 și 14

Formarea utilizatorilor depinde de echipa de bibliotecari de referință. Sesiunile individuale (măsurătorul 13) reies dintr-o logică oportună, în funcție de afluența la biroul de informații și de necesitatea utilizatorilor. Această cifră are mai multe semnificații: frecventarea slabă a biroului de referință sau necesitatea de formare colectivă. Ultima (măsurătorul 14), pregătită pentru grupuri omogene și care are forma unor întîlniri, se desfășoară des în anumite perioade ale anului (în special, la universități).



Rubricile 15 și 16

O tranzacție de referință este o întâlnire sau o cerință prin care utilizatorul solicită ajutorul bibliotecarului sub diferite forme (prezență fizică, apel telefonic, mesaj electronic), pentru a obține sau a interpreta un document primar sau secundar; sau a-l utiliza pe orice suport. Măsurarea activității serviciilor de informare (telefonic sau mesaj electronic) reiese din cerințele utilizatorului sau de răspuns.

Măsurarea lor se va baza pe o măsurare cotidiană, elaborată conform grilei sugerate în tabelul 2. În cazul cerințelor efectuate prin telefon sau e-mail, formularul poate fi adaptat (rubrica D, utilizarea calculatoarelor), ținând cont de întrebările cu caracter practic (orarul instituției, regulile de împrumut etc.).

Rubricile 17-19

Măsurarea și evaluarea activității serviciilor de împrumut interbibliotecar și calitatea serverelor Internet reprezintă obiectul unor indicatori specifici; este oportun ca acești indicatori să fie utilizați într-o formă mai simplificată decât serviciile de referință.

Indicatori de eficacitate și impact

Majoritatea bibliotecilor practică măsurători și enumeratori sub o formă statistică simplă (tabel 3. Eficacitate). Crearea indicatorilor reiese dintr-o altă logică, dinamică (indicatori de eficacitate și impact) și financiară (indicatori de cost).

Rubricile 1-3

Ca și măsurătorii, indicatorii serviciilor de referință nu diferă de cei utilizați pentru alte servicii de bibliotecă. Ei reprezintă un ajutor în gestiunea colecțiilor și materialelor: este îngrijorătoare constatarea unui procent scăzut de utilizare a lucrărilor de referință în sălile speciale; este binevenit ca ele să fie apreciate în alt mod. Putem afirma că, deși nu există o statistică publicată ce poate servi ca etalon, documentele din sălile de referință trebuie să constituie obiectul unei utilizări importante.

Rubricile 4 și 5

Calculul procentului de angajare a locurilor este identic pentru sălile de referință și pentru alte săli ale bibliotecii. În ambele cazuri, el se obține prin tranșe orare adăugate la nivelul cotidian, sau prin numărul de scaune (sau

posturi informatizate) ocupate, divizat la numărul total de scaune, bazându-se pe un calcul la ore fixe, de ex.:

20 de locuri, din care - 10 sînt ocupate de la 9.30 (50%), 18 - la 13.30 (90%); 13 - la 15.30 (65%).

Acest indicator de eficacitate poate fi interpretat în diferite moduri: el semnifică, într-o sală ordinară - succes sau lipsă de locuri libere, iar pentru o sală de referință va fi de altă natură: prevăzută pentru o consultare rapidă, o sală de referință poate fi utilizată de cititorii cu documente personale sau care provin din alte săli sau de cititorii care utilizează lucrări de referință un timp îndelungat. Responsabilii sînt cei care trebuie să observe fluxul de documente, să organizeze accesul la documente pentru o consultare rapidă și pentru o lectură îndelungată.

Rubricile 6 și 7

Indicatorii pentru consultarea documentelor numerice completează doi indicatori precedenți. Acești indicatori trebuie să livreze valori ridicate în funcție de importanța instituției. Frecvența într-o sală de referință este mare, deoarece utilizatorul găsește repede informația pe care o caută la rafturi sau pe ecran.

Rubrica 8

Nivelul de satisfacție (TS) reprezintă numărul total de cerințe satisfăcute împărțit la numărul total de cerințe depuse în aceste sectoare. Noțiunea de satisfacere este legată de aprecierea personalului, care poate supraestima sau subestima calitatea serviciului oferit. Dacă biblioteca nu poate oferi informația solicitată, bibliotecarul oferă des un răspuns de substituție și în acest caz el este acel care apreciază dacă e satisfăcut sau nu utilizatorul. Un TS ridicat poate indica un optimism excesiv al bibliotecarilor de referință. Dar literatura biblioteconomică anglo-saxonă arată că TS se ridică pînă la 60%. În practica noastră, se constată că într-o filială a bibliotecii municipale, într-un bibliobus, într-o mică unitate informațională (centru de documentare în școală) TS este mai mic de 40%.

Rubricile 9 - 11

Satisfacerea cerințelor informaționale via poștă sau e-mail reiese dintr-o logică legată de întâzieri, în fiecare zi persoana responsabilă de această acti-

vitare va fixa numărul de zile sau ore de la data primirii cererii și data răspunsului. Aceste cifre adăugate, apoi împărțite la numărul cerințelor vor indica întârzierea medie, exprimată cotidian sau săptămânal în funcție de traficul instituției.

Orice specialist responsabil de a răspunde la informațiile la distanță simte necesitatea de a micșora întârzierile, deci, inițial își fixează repere absolut necesare în cadrul activității deseori temporare. Indicatorii vor fi aplicați în două sensuri, atât la cerințele formulate de utilizatori exteriori (cerințe de împrumut interbibliotecar, cerință individuală de informație), cât și la cerințele bibliotecii în beneficiul utilizatorilor, formulate cu ajutorul resurselor externe. În acest caz, eficacitatea serviciului constă în capacitatea de a găsi un bun interlocutor pentru profitul propriilor clienți.

Rubrica 12

Serverul Internet al bibliotecii (sau paginile care se află pe el) vor fi obiectul unei activități constante, care reiese organic din activitatea serviciului de referință.

Rubrica 13

Acest punct de control al eficacității personalului reprezintă principalul măsurător de eficacitate. Indicatorul dat nu se confundă cu nivelul de satisfacere, ci are scopul de a introduce un element calitativ. Măsurătorul de bază se referă la fiecare persoană cu răspundere din biroul de informații, dar persoana care evaluează își va legitima demersul în cadrul eficacității globale a serviciului; anglo-saxonii propun notele de la 1 la 4, din 6 criterii:

1. Capacitatea de a trata cu succes cerința bibliografică - imediat sau rapid;
2. Capacitatea de a trata cu succes o cerință bibliografică sau o consultație la catalog;
3. Cunoașterea și capacitatea de a utiliza instrumente de căutare digitală: interne și externe;
4. Cunoștințe elementare (cunoașterea vocabularului de specialitate, în cazul unui serviciu de informare specializat într-o instituție specializată sau o secție specializată într-o bibliotecă publică);
5. Cunoștințe și capacitatea de a utiliza ediții de referință (enciclopedii,

dicționare, tratate, bibliografii);

6. Capacitatea de a întreține o convorbire cu utilizatorul, adică de a analiza întrebarea, de a obține precizări și de a răspunde la cerință cu tact, rigoare și claritate.

Notele acordate vor depinde de jocul de întrebări elaborate după o selecție și aranjare a întrebărilor puse de utilizator. Metoda cea mai traumatizantă, după părerea specialiștilor din America, este metoda discretă, care constă în testarea bibliotecarilor de referință fără a-i informa, încredințând chestionarele utilizatorilor simpli. Din punct de vedere tehnic, alegerea întrebărilor este efectuată de persoane competente în materie; din punct de vedere fundamental, niciodată evaluarea nu va fi prezentată ca un simplu test de aptitudini și nici ca un examen legat de carieră. Este vorba de ameliorarea globală a serviciului de referință, atrăgând atenția personajelor principale la punctele de excelență sau la lacunele care trebuie înlăturate.

Indicatori de impact

De obicei, nu se diferențiază indicatorii de impact și indicatorii de eficacitate; în același timp utilizarea lor permite nu numai de a urmări evoluția serviciului de informare, dar și de a situa importanța acestuia în raport cu alte servicii și, ca rezultat, de a evalua influența bibliotecii asupra comunității deservite.

În tabelul 2, numărul total de tranzacții de referință corespunde datelor obținute din suma rubricilor A + B + C. Totalul anual de tranzacții de referință va fi divizat la populația deservită, pentru a stabili nivelul de tranzacții de referințe *per capita* (TTRPC). Populația deservită corespunde numărului de locuitori pe care biblioteca trebuie să-i deservească sau numărului studenților înscriși la universitate sau la instituțiile legate de bibliotecile universitare. De ex., pentru un număr de 11 502 locuitori, în timpul anului au fost puse 25 490 de întrebări; TTRPC este de 2,21. Colectarea cotidiană pe parcursul anului reprezintă o activitate foarte grea și multe instituții sînt tentate să lucreze cu eșantioane; în acest caz eșantionul va fi creat pe baza a două sondaje efectuate pe săptămînă, la o distanță de

cîteva luni pe parcursul anului, pentru a lua în considerare posibilele variații sezoniere. În același timp, măsurătorul de bază nu este calitativ și reflectă numai numărul de întrebări puse. Un TTRPC ridicat indică recursul frecvent la bibliotecar, ceea ce poate revela dificultăți în utilizarea bibliotecii sau un exces de încredere a publicului față de personal.

Constituirea acestui indicator autorizează, în același timp, o comparație în timp, ca punct de reper pentru impactul serviciului de referință și o comparație cu alte servicii de bibliotecă: împrumut, expoziții. În așa fel, numărul de împrumut per locuitor este un indicator clasic solicitat de autoritățile de control. Pe baza TTRPC și a numărului de împrumut per locuitor, un responsabil își va imagina reorganizarea posturilor calificate de împrumut sau prezența lor nu va fi importantă; dar se poate observa (sau confirma), cu această ocazie, că publicul preferă să apeleze la biroul de împrumut decît la biroul de informații.

Indicatori de cost

Indicatorii de cost au ca obiect evaluarea mijloacelor și compararea lor. Acești indicatori pot fi creați cu fiecare din măsurătorii definiți în tabelul 1, globalizîndu-le (de exemplu, costul global al serviciului de referință = costuri documentare = materiale = personal), sau limitîndu-le la unele aspecte (costuri materiale). Asimilată la o contabilitate analitică, va găsi repede limitele în cadrul administrației publice.

Însă aceste evoluții reglementate favorizează globalizarea bugetului și se

adaptează la diversitatea de suport documentar în domeniul lucrărilor de referință: devine mai comodă și mai justificată modularea licențelor de utilizare a CD-urilor prin rețea sau staționar.

Buna utilizare a măsurătorilor și indicatorilor

Pentru ce servesc statisticile și indicatorii? La satisfacerea maniei gestorilor și ideologiei răspund numeroși specialiști. Nu vom prezenta aici cuvintele ironice și amare, dar uneori justificate, insensibile la o evaluare rău prezentată și de aceea neînțeleasă.

În activitatea cotidiană a unei biblioteci, responsabililor le este suficientă doar o observație empirică pentru a vedea cum trebuie reorganizat biroul de informații, care este suprasolicitat, sau, de exemplu, să fie schimbată o expoziție, care devorează timpul personalului suprasolicitat. Într-o bibliotecă, elaborarea indicatorilor aduce la discuții în jurul misiunii ei.

Compararea acestor indicatori pune întrebări uneori dificile: numărul de împrumut per locuitor și TTRPC riscă, în majoritatea bibliotecilor publice, să afișeze o preponderență în raport cu indicatorul identic pentru expoziții realizate la aceeași bibliotecă (numărul de intrări în raport cu populația deservită).

Este necesar să renunțăm la activități care adună puțini utilizatori, dar care cer mobilizarea unor forțe importante calificate de personal? Unii specialiști, utilizînd puterea pe care o au, vor favoriza dezvoltarea misiunii de informare efectuată de biblioteci, alții vor accentua rolul cultural al bibliotecii.

Tabelul 1

Măsurători		
Fonduri		
1.	Documente	număr
2.	Abonament la ediții periodice	număr
3.	Compact disk	număr
Mijloace		
4.	Locuri disponibile	număr
5.	Posturi informatizate	număr
6.	Orarul	numărul orelor deschise
7.	Personal profesional	numărul lucrătorilor
8.	Personal neprofesional	număr
Costul		
9.	Achiziționarea cărților, CD-urilor	media anuală
10.	Abonarea la ediții periodice	media anuală
11.	Personal profesional	salariu mediu anual
12.	Personal neprofesional	salariu mediu anual

Activități		
13.	Lecții de inițiere în căutarea informației	număr
14.	Lecții colective	număr
15.	Tranzacții de referințe în biroul de informații și prin telefon	număr
16.	Tranzacții de referințe prin e-mail	numărul mesajelor primite
17.	Tranzacții de referințe prin poștă	numărul mesajelor primite
18.	Cerinte de informații externe (împrumut interbibliotecar)	număr
19.	Acces la site-ul bibliotecii	numărul de conexiuni

Tabelul 2

Formular de statistică Tranzacții de referințe	
Serviciu	
Data	
Ora	
A. Tranzacții satisfăcute - utilizatorul a primit răspuns imediat sau pe parcursul zilei	
III III III III III III III III III III III III III III	total 38
B. Tranzacții reorientate spre alte servicii, în alte biblioteci, în alte organizații	
III III I	total 7
C. Tranzacții nefinisate în timpul zilei, dar satisfăcute mai târziu	
III	total 3
D. Alte tranzacții (întrebări topografice, manipulări cu diferite aparate)	
III III III III	total 13
Utilizare	
1. A marca orice tranzacție cu bară în fiecare secție.	
2. O tranzacție de referință (ABC) este o întrevvedere sau o cerință prin care utilizatorul solicită ajutorul bibliotecarului în orice formă (prezență fizică, e-mail, apel telefonic) cu scopul de a obține sau de interpretare a unui document primar sau secundar, sau ajutorul în utilizarea lui sub orice formă.	
3. Cerințele de orientare (D) (localizarea pe raft, în alt local) sau asistența materială în utilizarea calculatoarelor (tastatura, introducerea hirtiei în imprimantă) nu sînt tranzacții de referință.	
4. Fiecare din multiplele cerințe ale aceluiași utilizator sînt numărate.	
5. A adăuga, pe rubrici, la sfîrșitul serviciului.	

Tabelul 3

Eficacitate		
Fonduri		
1.	Lucrări	numărul de cărți consultate cotidian
2.	edii periodice	numărul de periodice consultate cotidian
3.	Compact disk	timpul mediu de consultare
Mijloace		
4.	Locuri disponibile	nivelul de ocupare
5.	Posturi informatizate	nivelul de ocupare
Utilizare		
6.	Consultarea documentelor numerice	durata de ocupare a posturilor informatizate
7.	Frecvența globală	numărul de intrări în sală
8.	Nivelul de satisfacere a tranzacțiilor de referință în biroul de informații	numărul de cereri satisfăcute/numărul total de cereri depuse (rubricile AB+C din tabelul 2)
9.	Tranzacții de referință venite prin poștă	întîrzierea medie a răspunsului
10.	Tranzacții de referință prin email	întîrzierea medie a răspunsului
11.	Cereri de tranzacții externe (împrumut interbibliotecar)	întîrzierea medie în livrarea documentului
12.	Acces din exterior la site-ul bibliotecii	durata medie de conexiuni, numărul paginilor consultate
13.	Nivelul individual de eficacitate a personalului	media evaluării personalului de referință

Traducere din franceză: Ludmila PÂNZARU