



IREX
Make a Better World

CIVIS

CENTRU DE ANALIZE ȘI INVESTIGAȚII SOCIOLOGICE,
POLITOLOGICE ȘI PSIHOLOGICE



novateca

SONDAJUL VIZITATORILOR BIBLIOTECILOR PUBLICE – MOLDOVA 2014

Rezultatele sondajului

Decembrie 2014

Chișinău 2014

Cuprins

DIAGrame	3
SUMAR EXECUTIV	4
INTRODUCERE	5
CONDII ȘI PERCEPȚII GENERALE	10
Frecvența vizitelor la biblioteca publică	10
Percepția importanței serviciilor pe care o bibliotecă publică ar trebui să le ofere	10
Servicii accesate în ultimele 12 luni	13
UTILIZAREA TEHNOLOGIILOR MODERNE ÎN BIBLIOTECILE PUBLICE	14
Utilizarea Internet-ului.....	14
Tehnologiile accesate la biblioteca publică în ultimele 12 luni	15
SERVICII FURNIZATE DE BIBLIOTECILE PUBLICE.....	17
Beneficiile asistenței oferite de personalul bibliotecii sau de experții externi	17
Beneficiile serviciilor furnizate de bibliotecile publice	17
Scopul utilizării serviciilor bibliotecilor publice în ultimele 12 luni	18
Beneficiile utilizării serviciilor bibliotecii publice în ceea ce privește calificarea, performanța academică, veniturile, oportunități de afaceri și venituri din agricultură.....	19
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI.....	22

DIAGrame

Diagrama #	Denumirea diagramei	Pagina
Diagrama 1.	Sexul respondenților	8
Diagrama 2.	Vârsta respondenților	8
Diagrama 3.	Nivelul de educație	8
Diagrama 4.	Statut ocupațional	8
Diagrama 5.	Prezența dizabilității	8
Diagrama 6.	Acces la tehnologii în gospodărie	9
Diagrama 7.	Apartenența etnică	9
Diagrama 8.	Mediul de reședință	9
Diagrama 9.	Regiunea	9
Diagrama 10.	Nivelul venitului personal (lunar)	9
Diagrama 11.	Frecvența vizitelor la biblioteca publică	10
Diagrama 12a.	Importanța disponibilității diverselor servicii într-o bibliotecă publică (I)	11
Diagrama 12b.	Importanța disponibilității diverselor servicii într-o bibliotecă publică (II)	12
Diagrama 13.	Activități realizate într-o bibliotecă publică pe parcursul ultimelor 12 luni	13
Diagrama 14.	Prima experiență de utilizare a Internet-ului	14
Diagrama 15.	Locațiile unde Internet-ul poate fi accesat gratuit	15
Diagrama 16.	Tehnologii accesate la biblioteca publică în ultimele 12 luni	16
Diagrama 17.	Beneficiile tehnologiilor oferite de bibliotecile publice	16
Diagrama 18.	Cunoștințe / competențe dobândite ca urmare a asistenței oferite de personalul bibliotecii sau de experți externi	17
Diagrama 19.	Beneficii rezultate din accesarea tehnologiilor și asistenței oferite de bibliotecile publice	18
Diagrama 20.	În ultimele 12 luni am accesat serviciile bibliotecii publice pentru a ...	18
Diagrama 20a.	Beneficiile informațiilor referitoare la sănătate pentru utilizatorii bibliotecilor și pentru alte persoane	19
Diagrama 21.	Beneficiile utilizării serviciilor oferite de bibliotecile publice în ceea ce privește calificarea, performanța academică, veniturile, oportunitățile de afaceri, și venituri din agricultură	20

SUMAR EXECUTIV

Context: Acest raport prezintă o analiză a serviciilor furnizate de bibliotecile publice din Republica Moldova – atât cele care beneficiază de programul Novateca, cât și cele care nu beneficiază de acest program. Vizitatorii bibliotecilor Novateca și NonNovateca au evaluat impactul pe care l-au avut acestea asupra calității vieții lor.

Metodologie: Studiul a fost realizat în baza unui sondaj reprezentativ la nivel național, acoperind toate raioanele țării (atât mediul rural, cât și cel urban), cu excepția regiunii transnistrene. Sondajul a acoperit ambele grupuri-țintă. Grupul țintă l-au reprezentat persoanele cu vârsta de la 14 ani, vizitatori ai bibliotecilor care fac parte din rețeaua Novateca, cât și ai celor dinafara rețelei. În total au fost chestionați 420 de vizitatori ai bibliotecilor Novateca și 409 vizitatori ai bibliotecilor NonNovateca. A fost aplicată, în acest context, metoda eșantionării probabiliste. Marja de eroare pentru acest mărimea eșantionului este de $\pm 5,0\%$. Datele au fost colectate în perioada 2- 20 decembrie 2014.

Constatări de bază:

- Bibliotecile publice beneficiare ale programului Novateca înregistrează ponderi semnificativ mai mari de vizitatori;
- Bibliotecile publice din cadrul programului Novateca oferă o gamă mai variată de servicii (incluzând accesul la tehnologii informaționale) în comparație cu alte biblioteci;
- Tehnologiile digitale sunt la fel de importante pentru clienții bibliotecilor ca și informațiile tipărite;
- Clienții mai tineri accesează biblioteca similar vizitatorilor mai în vârstă; femeile sunt mai active în acest sens decât bărbații; iar locuitorii din mediul rural sunt mai activi în comparație cu persoanele care locuiesc în mediul urban. Faptul că locuitorii din mediul rural accesează mai des bibliotecile se poate explica prin faptul că zonele rurale au considerabil mai puține oportunități de educație, de petrecere a timpului liber și de divertisment în comparație cu orașele, iar biblioteca publică reprezintă una dintre aceste oportunități;
- Bibliotecile publice reprezintă o sursă importantă în a dobândi deprinderi de utilizare a noilor tehnologii, atât în ceea ce privește manipulările fizice ale echipamentelor (calculator, fax, copiator etc.), cât și în ceea ce privește utilizarea aplicațiilor Microsoft Office, dar și utilizarea Internet-ului pentru diverse scopuri (de comunicare, în căutarea de informații, accesarea de servicii electronice etc.);
- Serviciile furnizate de bibliotecile publice au un impact pozitiv asupra calității vieții persoanelor care le accesează. Astfel, de exemplu, serviciile accesate economisesc timp, contribuie la o mai bună comunicare și la consolidarea relațiilor dintre membrii familiei și prietenii din străinătate, îmbunătățește performanțele academice ale elevilor / studenților, sporește nivelul de calificare a (potențialilor) angajați, ridică gradul de conștientizare a membrilor comunității cu privire la problemele comunității și crește participarea lor la viața comunității etc.

Concluzia principală: Modernizarea bibliotecilor, prin extinderea gamei de servicii oferite, contribuie la un nivel sporit de accesare a bibliotecilor și, în consecință are un impact pozitiv asupra calității vieții oamenilor. Raportul concluzionează că bibliotecile Novateca au mai mulți vizitatori fideli și satisfăcuți, sunt înalt apreciate de către public și demonstrează un impact puternic pozitiv la nivel individual și comunitar.

Recomandare generală: a începe / continua investițiile în infrastructura bibliotecilor și în resursele umane care lucrează în aceste instituții, astfel încât aceste entități să reprezinte valoroase centre de resurse la nivel comunitar. Se recomandă replicarea programului Novateca la nivel de țară.

INTRODUCERE

Informații generale

Novateca este un program finanțat de Bill & Melinda Gates Foundation în cooperare cu Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID) și implementat de IREX Moldova.

Novateca este un program național, cu o durată de cinci ani, care are drept scop să ofere cetățenilor moldoveni acces la informații relevante, tehnologii moderne și la servicii inovatoare de bibliotecă, adaptate la nevoile actuale de informare.

Pentru a măsura impactul pe care bibliotecile Novateca îl au asupra vieții utilizatorilor, dar și pentru a monitoriza progresul programului, Sondajul privind Utilizatorii Bibliotecilor Publice va fi realizat anual, începând cu anul 2014.

Mai exact, se așteaptă că studiul va:

- Facilita modernizarea bibliotecilor publice prin dotarea acestora cu tehnologii informaționale moderne pentru accesul public gratuit la informații;
- Consolidarea unui sistem de dezvoltare profesională a bibliotecarilor, care va instrui mai mult de 1500 de bibliotecari să poată oferi servicii moderne de bibliotecă centrate pe necesitățile cetățenilor;
- Facilita comunicarea și susține colaborarea dintre bibliotecari de diferite ranguri și vârste ce servesc drept modele de urmat;
- Fortifica abilitățile bibliotecarilor de relaționare cu oficialii administrației publice locale și naționale, pentru a asigura prioritatea strategică și finanțarea bibliotecilor publice și pentru a-i ajuta să înțeleagă valoarea bibliotecilor ca centru comunitar;
- Sprijini susținerea publicului larg în derularea inițiativelor de transformare a bibliotecilor în centre comunitare vibrante prin inițierea parteneriatelor cu ONG-uri, grupuri de cetățeni și entități din sectorul privat.

Rezultatele sondajului vor furniza informațiile necesare pentru a înțelege situația bibliotecilor publice și accesul la informație în Republica Moldova, și informațiile necesare pentru potențialele campanii de advocacy pentru Asociația Bibliotecarilor din Moldova (ABM) și alți parteneri interesați.

Metodologie caracteristicile eșantionului

Metoda de cercetare: studiu de evaluare reprezentativ la nivel național.

Tehnica de cercetare: interviu față-în-față cu vizitatorii bibliotecilor, pe baza unor chestionare structurate, realizate la intrarea în bibliotecile selectate.

Grupuri țintă: vizitatorii bibliotecilor cu vârsta de la 14 ani:

- Grup țintă 1: vizitatorii bibliotecilor din cadrul rețelei Novateca
- Grup țintă 2: vizitatorii bibliotecilor din afara rețelei Novateca

Mărimea eșantionului:

- Grup țintă 1: 420 respondenți.
- Grup țintă 2: 409 respondenți.

Instrumentul de cercetare: chestionar structurat scris. Limbile de lucru – română și rusă, în funcție de preferința respondentului. 87% din chestionare au fost realizate în limba română și 13% în limba rusă.

Pretestarea chestionarului: Chestionarul a fost testat prealabil, finalizat ca urmare a rezultatelor pretestării și ulterior multiplicat.

Durata medie a interviurilor: 16 minute.

Lucrul în teren: 2 – 20 decembrie, 2014.

Distribuția colectării datelor în funcție de zilele săptămânii:

Ziua săptămânii	Număr	Procent
Luni	85	10.3
Marti	111	13.4
Miercuri	101	12.2
Joi	168	20.3
Vineri	159	19.2
Sâmbătă	78	9.4
Duminică	127	15.3
Total	829	100

Structura eșantionului

Caracteristicile eșantionului:

- stratificat – au fost utilizate următoarele 2 criterii de stratificare:
 - *pe regiuni* – “X” regiuni similare unităților administrativ-teritoriale;
 - *mediu de reședință* – sate, orașe și municipii;
- *volumul stratului* - volumele de straturi formate ca urmare a clasificării pe regiuni și medii de reședință includ numărul de utilizatori înregistrați în baza datelor oficiale pentru fiecare bibliotecă publică
- probabilist – bibliotecile sunt selectate pe baza unei scheme probabiliste, fiecare avînd o probabilitate non-nulă de a fie inclusă în eșantion;
- multistadial – pentru a minimiza costul anchetei este folosit un eșantion multistadial:
 - *unitate primară de eșantionare (UPE) (biblioteca)* - bibliotecile din fiecare strat incluse în eșantion sunt selectate aleatoriu, cu o probabilitate proporțională cu mărimea (PPM) din fiecare regiune.
 - *unitate finală de eșantionare (UFE - respondent / vizitator al bibliotecii)* - respondenții / vizitatorii bibliotecii sunt selectați aleatoriu, folosind metoda pasului. Pasul diferă în funcție de tipul și dimensiunea localității, precum și în funcție de mediul urban sau rural.

Populația de referință: totalitatea utilizatorilor de biblioteci. Informațiile pentru proiectarea eșantionului se bazează pe cele mai recente statistici oficiale despre utilizatorii bibliotecilor publice, datînd cu 2013.

Cadrul de eșantionare: lista tuturor bibliotecilor. Cadrul de eșantionare este diferit pentru fiecare grup țintă.

Conform listei de biblioteci din cadrul rețelei Novateca, numărul total al acestora este 205, cu 126,896 de utilizatori înregistrați. În același timp, în total pe țară sunt înregistrate 1382 de biblioteci, cuprinzând 774,295 utilizatori înregistrați.

Procedura de ponderare: Eșantionul rezultat din teren a fost ponderat în baza informațiilor din Sondajul Național al Populației cu referire la profilul persoanelor care vizitează bibliotecile publice. Sondajul Național al Populației a vizat populația generală și a fost realizat aproximativ în aceeași perioadă în care s-a desfășurat Sondajul privind Vizitatorii Bibliotecilor Publice (SVBP). Procedura de ponderare a fost aplicată în special pentru că, potrivit metodologiei SVBP vizitatorii care vin cel mai des la biblioteci au cele mai mari șanse de a fi chestionați, iar cei care frecventează mai rar bibliotecile sunt mai puțin probabil să fie intervievați. Eșantionul SVBP a fost ponderat în funcție de sexul și vârsta respondenților pînă la valoarea medie a diferenței între cele două sondaje, deoarece Sondajul Național al Populației a sub-reprezentat populația din mediul urban și a supra-reprezentat tinerii în raport cu datele statistice oficiale; dar și pentru că anumite sub-eșantioane (grupe de vîrstă ale vizitatorilor de biblioteci) din Sondajul Național al Populației au fost prea mici și mai puțin relevante statistic datorită dimensiunii generale a eșantionului - de 400 de respondenți.

Dificultăți întâmpinate / lecții învățate

Următoarele dificultăți au apărut și următoarele lecții au fost învățate din teren:

- Fluxul zilnic de vizitatori este foarte scăzut în mediul rural, dar și în centrele raionale. Numărul real de vizitatori este departe de numărul raportat de biblioteci. Acest lucru a făcut dificilă aplicarea pasului în toate bibliotecile. Pentru a rezolva această problemă operatorii au vizitat clienții la domiciliu. Respondenții au fost selectați din registrele bibliotecii folosind procedura pasului. Bibliotecarii au acordat suport operatorilor CIVIS în identificarea vizitatorilor-respondenți.
- De asemenea, s-a constatat că în cazul unor biblioteci, în special din zonele rurale, registrele sunt vechi și includ persoane înregistrate cu mult timp în urmă și care, de fapt, nici nu vizitau biblioteca.
- O lecție importantă este că vizitatorii care vin mai des la biblioteci sunt mai probabil a fi chestionați, iar cei care vin rar – sunt mai puțin probabil de a fi chestionați. Acest fapt a avut un impact asupra vârstei și, probabil, asupra sexului din profilul respondenților care a rezultat din sondaj. Se pare că tinerii, în special studenții, reprezintă principalul grup de vizitatori ai bibliotecilor, iar mulți dintre ei vizitează bibliotecile deseori datorită responsabilităților lor educaționale. Pentru a evita neacoperirea grupurilor în vîrstă de vizitatori, eșantionul a fost ușor echilibrat cu procedura de cotă.
- Fluxul redus de vizitatori, în special în zonele rurale se datorează, de asemenea, sezonului rece, multe biblioteci publice nefiind încălzite. În aceste cazuri, biblioteci sunt fie închise sau au program redus (sunt deschise pentru cîteva ore în timpul zilei sau la cererea unor vizitatori individuali). Datorită acestor bariere, se recomandă realizarea sondajelor repetate în sezoanele calde - toamna sau primăvara.

Cu toate acestea, în general, sondajul a fost bine perceput atît de operatori, cît și de respondenți, datorită subiectului interesant.

Bibliotecarii au fost foarte amabili și au oferit sprijinul necesar pentru operatori. Unii dintre bibliotecari chiar au venit din concediul lor anual, pentru că nu era nimeni să-i înlocuiască la bibliotecă.

Profilul socio-demografic al respondenților

Diagrama 1. Sexul respondenților

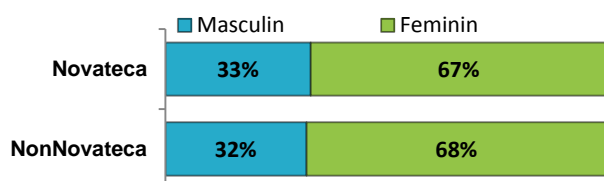


Diagrama 2. Vârsta respondenților

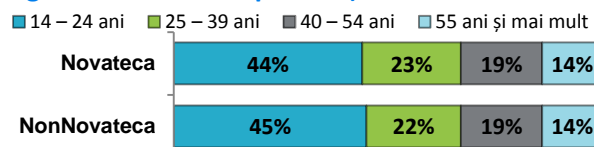


Diagrama 3. Nivelul de educație

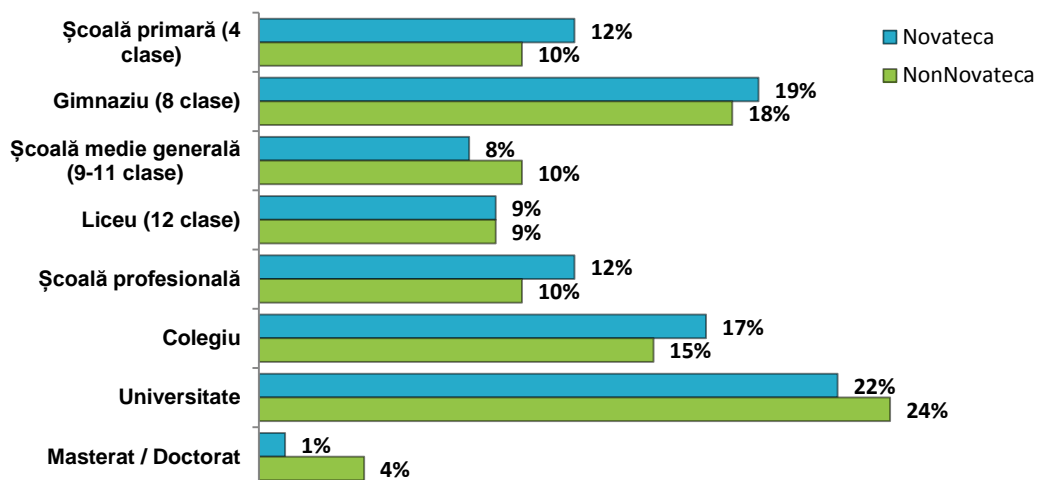


Diagrama 4. Statut ocupațional

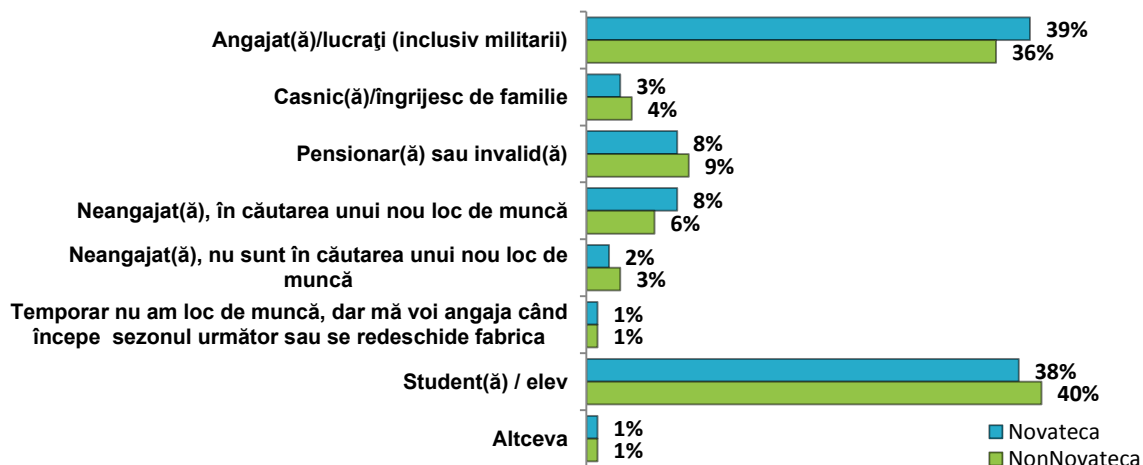


Diagrama 5. Prezența dizabilității

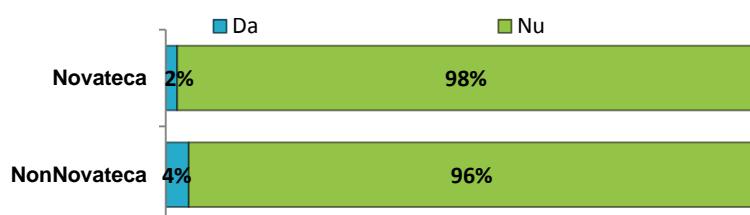


Diagrama 6. Acces la tehnologii în gospodărie

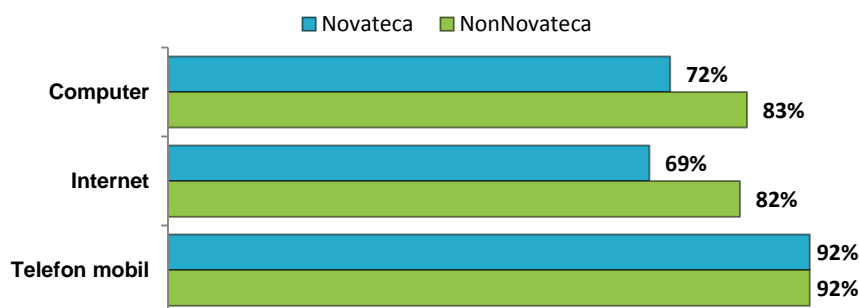


Diagrama 7. Apartenența etnică

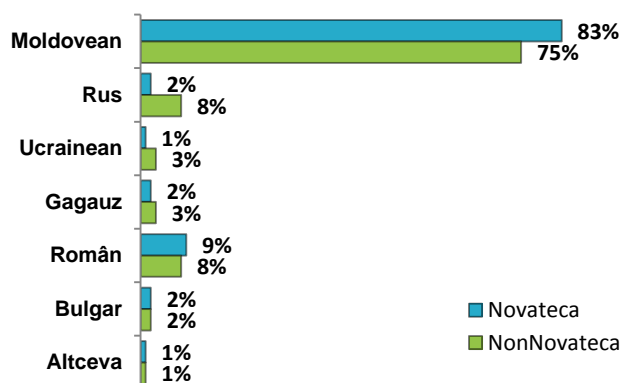


Diagrama 8. Mediul de reședință

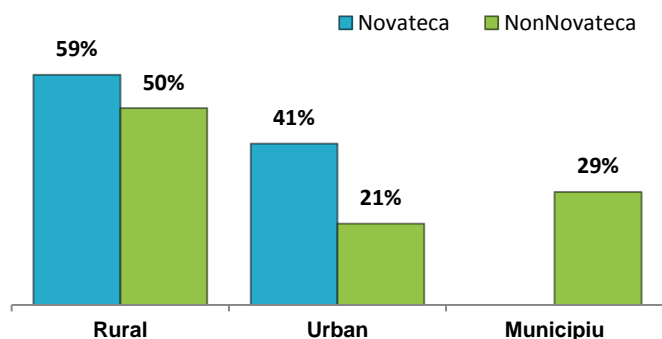


Diagrama 9. Regiunea

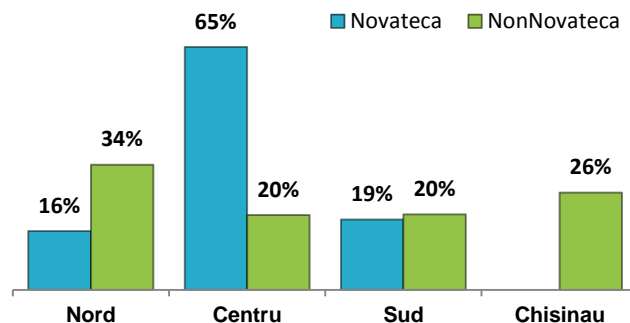
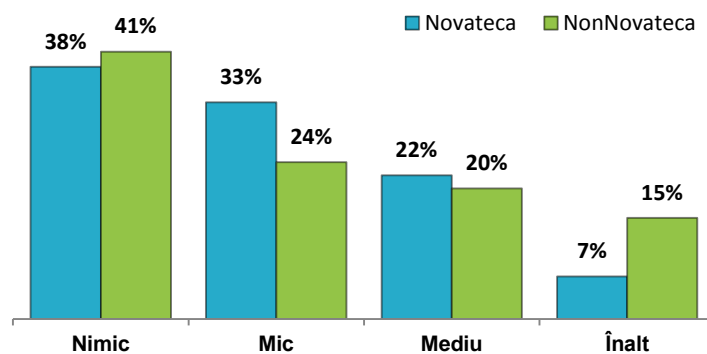


Diagrama 10. Nivelul veniturii personale (lunar)



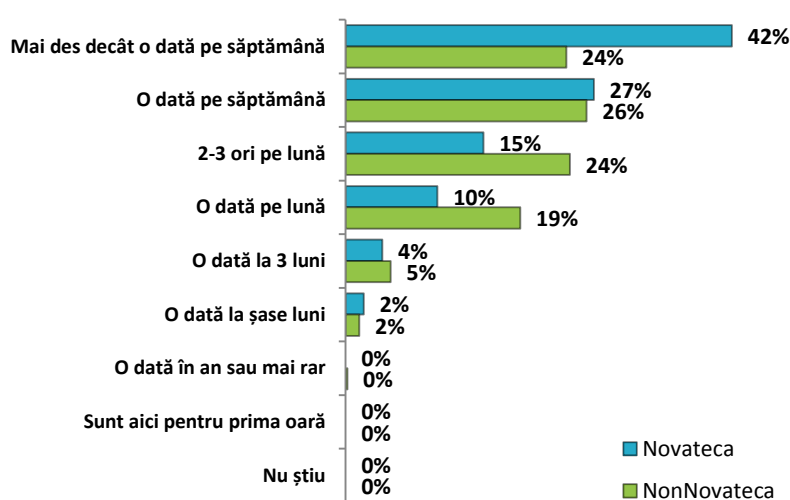
Notă: Nivelul veniturii a fost calculat în baza datelor oficiale privind minimul lunar de existență pentru o persoană: nivel mic – pînă la 1,667 MDL; mediu – 1,667-3,334 MDL și nivel înalt – mai mult de 3,334 MDL

CONDIȚII ȘI PERCEPȚII GENERALE

Frecvența vizitelor la biblioteca publică

Clienții Novateca vizitează bibliotecile publice mult mai des în comparație cu utilizatorii bibliotecilor NonNovateca - Diagrama 11. Astfel, cei mai mulți vizitatori Novateca (2/3) merg regulat la bibliotecile publice (mai mult de o dată pe săptămână sau o dată pe săptămână), în timp ce vizitatorii NonNovateca sunt mai degrabă utilizatori sporadici ai bibliotecilor publice. Avantajul comparativ al bibliotecilor Novateca constă în faptul că acestea sunt dotate cu tehnologii moderne, au angajați bibliotecari instruiți care pot ajuta vizitatorii în accesarea informațiilor relevante și a serviciilor moderne, precum și prin faptul că oferă o gamă variată de servicii netradiționale.

Diagrama 11. Frecvența vizitelor la biblioteca publică (%)



Printre utilizatorii Novateca care merg în mod regulat la bibliotecile publice prevalează persoanele din mediul rural (74%), din regiunea de Nord (76%), cu nivel scăzut de educație (74%), cu vârsta peste 40 de ani (72%). Profilul utilizatorilor NonNovateca obișnuiți este similar cu cel al vizitatorilor Novateca, dar prezintă ponderi mai mici.

Eșantion: 420 respondenți Novateca și 409 respondenți NonNovateca

Q1. Cât de des vizitați biblioteca publică?

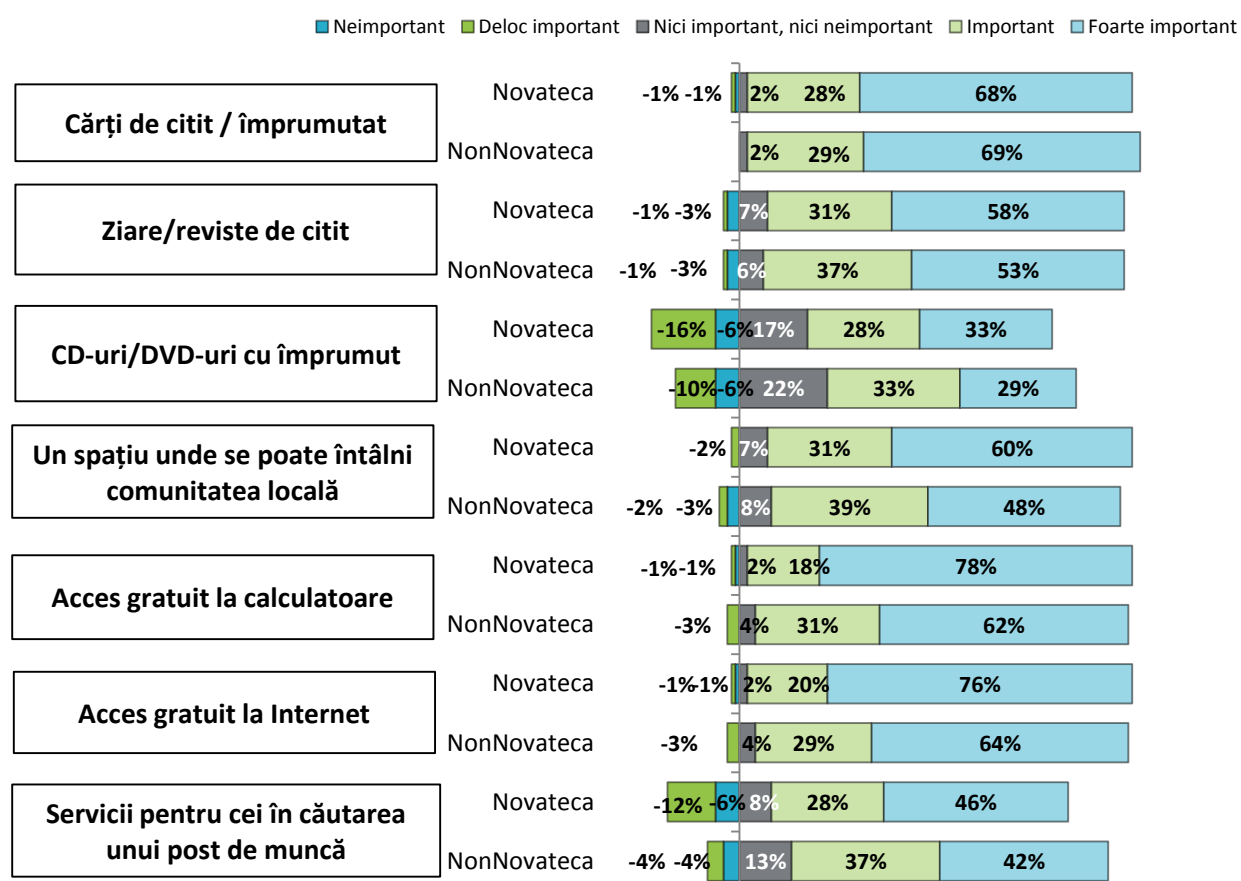
Percepția importanței serviciilor pe care o bibliotecă publică ar trebui să le ofere

În prezent, o bibliotecă publică din Republica Moldova poate oferi o gamă largă de servicii, și anume: informație tipărită, expertiza personalului, tehnologii moderne și un loc unde membrii comunității se pot întâlni. Pentru majoritatea oamenilor este important / extrem de important ca toate aceste servicii să fie disponibile în biblioteci. Cu toate acestea, dacă am plasa aceste servicii pe o scară, cele mai importante ar fi tehnologiile (accesul gratuit la calculator și internet, disponibilitatea copiatoarelor / imprimantelor). Acestea sunt urmate de sursele de informare tipărite (cărți de citit / împrumutat; manuale școlare și cărți pentru copii; materiale de studiu pentru adulți; ziare / reviste de citit; alte informații). În ceea ce privește expertiza personalului bibliotecilor, aceasta pare a fi mai importantă din punct de vedere al formării competențelor de utilizare a calculatorului, și mai puțin importantă din punct de vedere al obținerii de informații legate de afaceri, servicii guvernamentale sau de căutarea / găsirea unui loc de muncă. În același timp, respondenții (în special utilizatorii Novateca) percep bibliotecile publice ca un loc în care membrii comunității se pot întâlni, pot socializa și colabora. Ei

apreciază înalt evenimentele organizate în cadrul bibliotecii (expoziții, întâlniri cu autori de carte, turnee de șah și dame, întâlniri cu delegații străine, evenimente pentru persoanele în vârstă și pentru elevi etc.).

Datele care confirmă aceste afirmații sunt prezentate în Diagramele 12a și 12b. O altă observație care rezultă din aceste două Diagrame este că fiecare serviciu este apreciat mai înalt de utilizatorii Novateca (în comparație cu utilizatorii NonNovateca). Se poate presupune că această diferență în apreciere se datorează experiențelor diferite pe care aceste două categorii de respondenți le-au avut cu bibliotecile.

Diagrama 12a. Importanța disponibilității diverselor servicii într-o bibliotecă publică (I)

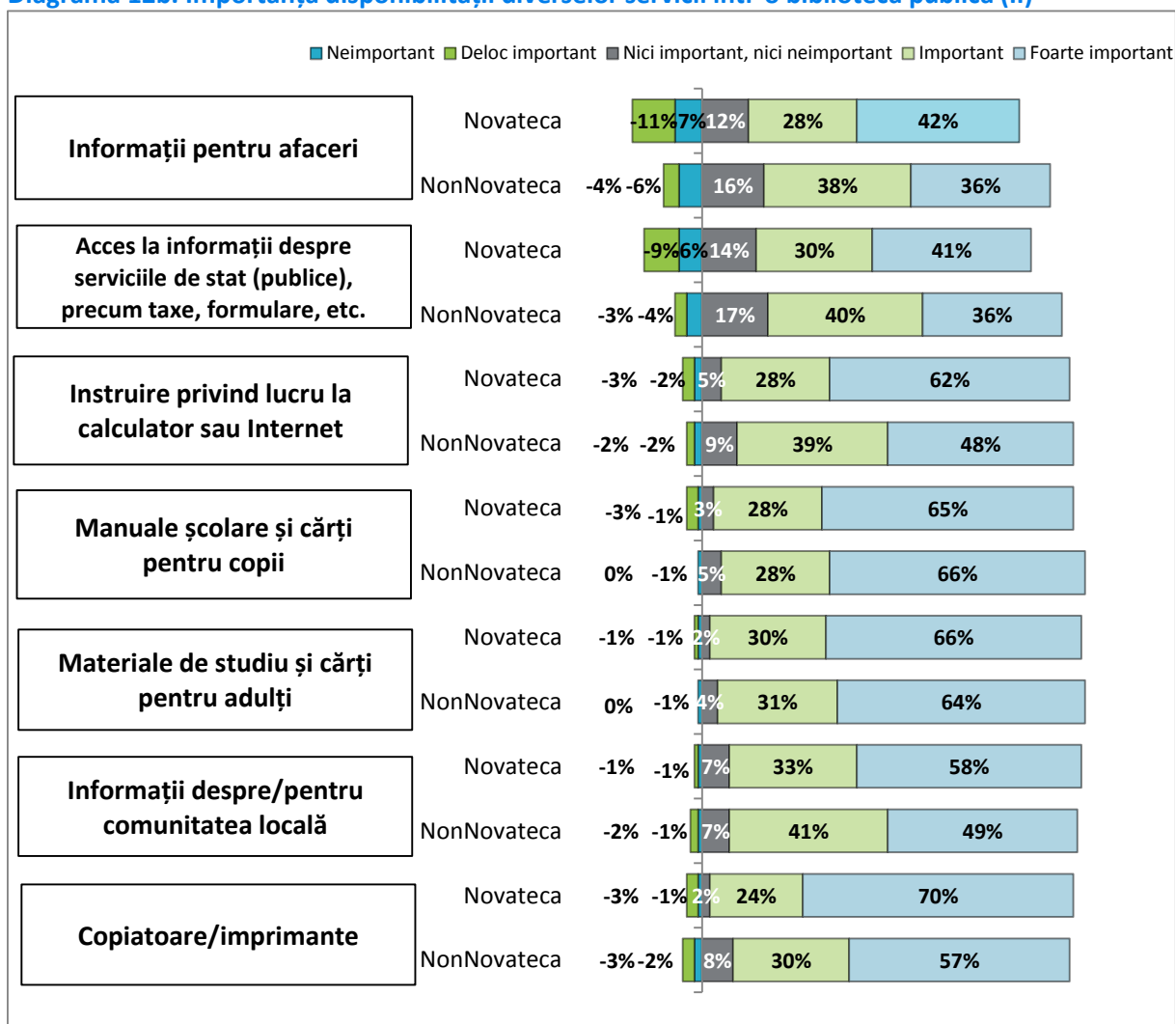


Eșantion: 420 respondenți Novateca și 409 respondenți NonNovateca

Q2. Cât de important este să fie disponibil fiecare dintre următoarele servicii de bibliotecă?

Or, programul Novateca transformă bibliotecile publice tradiționale într-un serviciu modern, adaptat la necesitățile comunității, cu un impact considerabil asupra calității vieții membrilor comunității (beneficiile vor fi prezentate în continuare în raport).

Diagrama 12b. Importanța disponibilității diverselor servicii într-o bibliotecă publică (II)



Eșantion: 420 respondenți Novateca și 409 respondenți NonNovateca

Q2. Cât de important este să fie disponibil fiecare dintre următoarele servicii de bibliotecă?

Chiar dacă majoritatea respondenților au declarat că majoritatea serviciilor sunt importante sau foarte importante, totuși pot fi observate unele diferențe de percepție în funcție de variabilele socio-demografice specifice. Astfel, femeile, locuitorii din mediul rural și cei cu un nivel înalt de educație par a fi mai interesați (în comparație cu locuitorii mediului urban, bărbați, persoane cu nivel mai mic de studii) de o gamă mai largă de servicii pe care bibliotecile publice le-ar putea oferi.

Servicii accesate în ultimele 12 luni

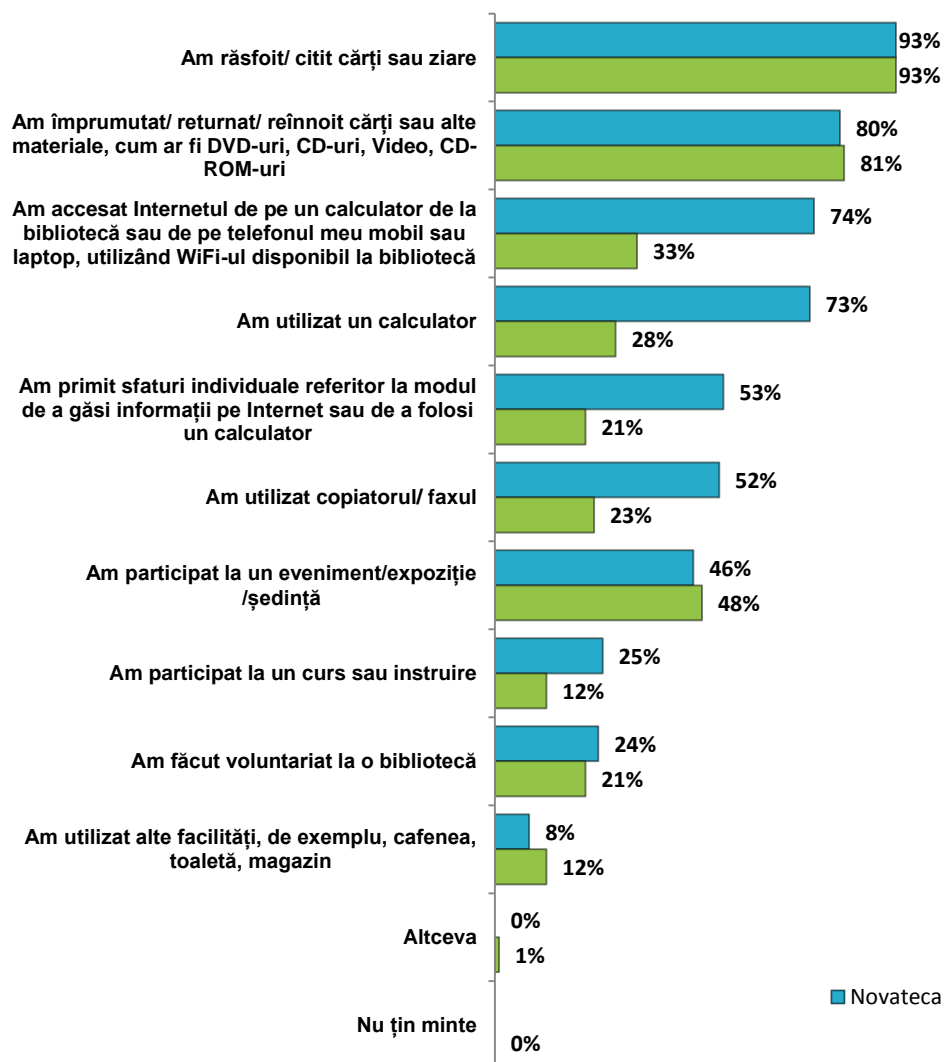
În afară de percepțiile referitoare la importanța și disponibilitatea fiecărui serviciu într-o bibliotecă publică, a fost măsurat comportamentul real al respondenților cu referire la accesarea serviciilor. Acesta arată că deocamdată prevalează utilizarea serviciilor tradiționale oferite de o bibliotecă publică. Astfel, aproape toți respondenții care au mers la o bibliotecă în ultimele 12 luni, au împrumutat / citit cărți sau ziare (cîte 93% dintre utilizatorii Novateca și NonNovateca) sau alte materiale în format electronic (80% utilizatori Novateca și 81% utilizatori NonNovateca) - Diagrama 13.

Utilizarea diverselor tehnologii (calculator, Internet, Wi-Fi, copiator sau fax) este al doilea tip de servicii accesat de către vizitatorii

bibliotecilor publice, dar în prioritar de către clienții Novateca. Ponderea utilizatorilor NonNovateca care accesează tehnologiile moderne este considerabil mai mic - Diagrama 10. Principalul motiv este, probabil, lipsa / insuficiența acestor tehnologii în bibliotecile NonNovateca. În acest context, vizitatorii bibliotecilor Novateca au beneficiat într-o măsură mai mare de consultări individuale privind utilizarea internetului și calculatorului.

Bibliotecile oferă, de asemenea, nou oportunități de recreere și antreprenoriale: organizarea unor evenimente / expoziții / reuniuni în incinta bibliotecii publice. Aproape jumătate de respondenți ambelor categorii au participat la acestea.

Diagrama 13. Activități realizate într-o bibliotecă publică pe parcursul ultimelor 12 luni (%)



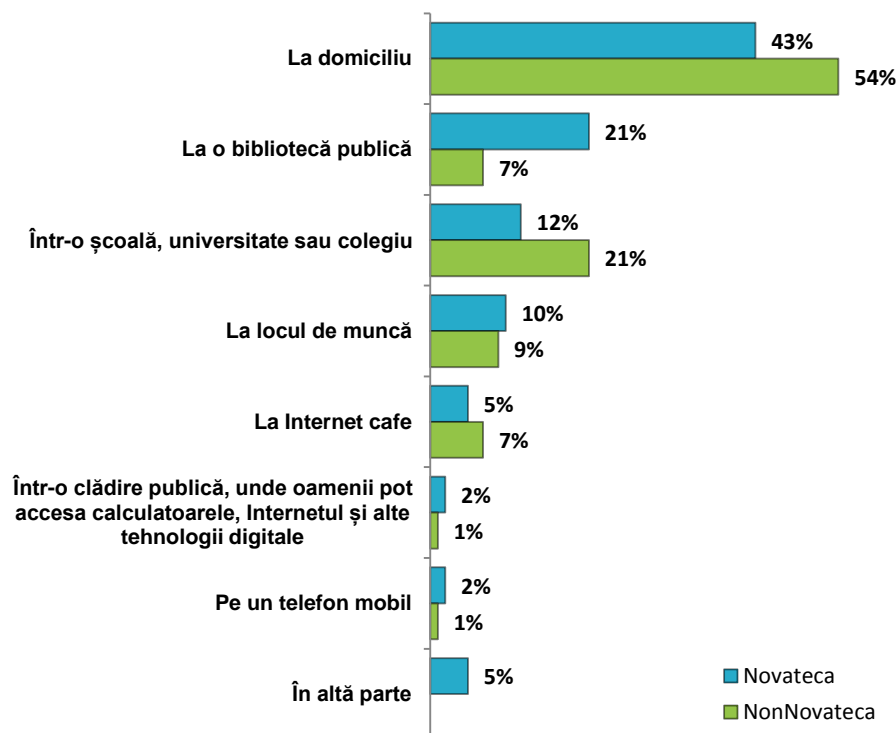
Eșantion: 420 respondenți Novateca și 409 respondenți NonNovateca
Q3. În ultimele 12 luni ați practicat următoarele activități într-o bibliotecă publică?

UTILIZAREA TEHNOLOGIILOR MODERNE ÎN BIBLIOTECILE PUBLICE

Utilizarea Internet-ului

În general, oamenii accesează pentru prima dată internet-ul la domiciliu, la școală, la locul de muncă sau într-o bibliotecă publică. Cei mai mulți respondenți (ambele categorii) au accesat pentru prima dată internet-ul la domiciliu - Diagrama 14. Acestea sunt în principal persoane din mediul urban (deoarece

Diagrama 14. Prima experiență de utilizare a Internet-ului (%)



Sub-eșantion: 339 respondenți Novateca și 157 respondenți NonNovateca care utilizează calculatorul la bibliotecă

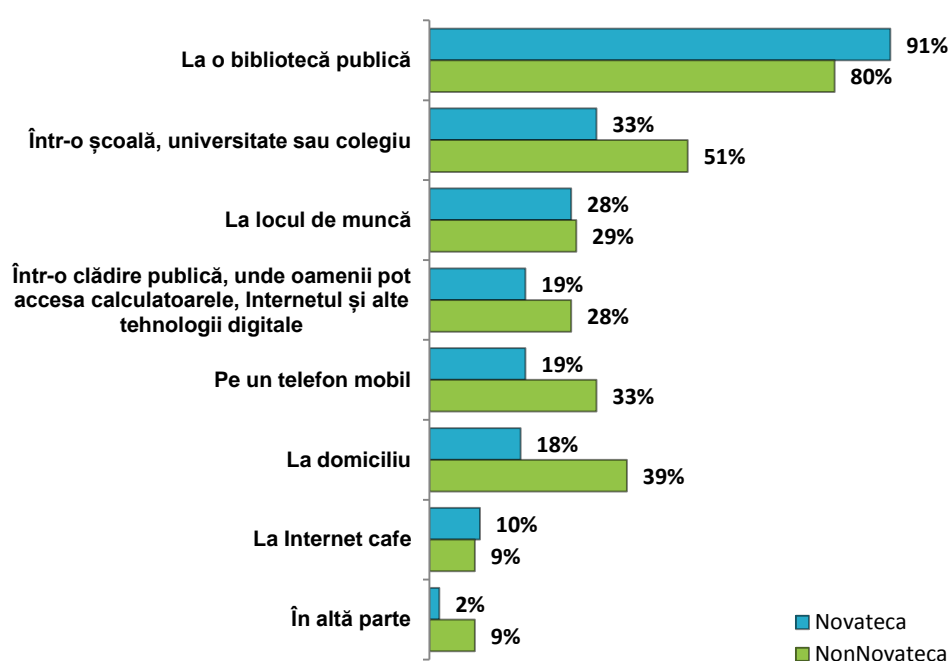
Q4. Unde ați folosit pentru prima dată Internetul?

respondenților NonNovateca, este una dintre cele mai frecvent menționate probleme cu care se confruntă aceste biblioteci. O altă problemă ar fi numărul insuficient de computere per persoană disponibile în bibliotecă. Cele șapte procente sunt reprezentate predominant de rezidenții mediului urban, care trăiesc în zona Centru, persoane de o vîrstă mai înaintată, femei, respondenți cu un nivel scăzut și mediu de educație, care frecventează deseori biblioteca.

mediul urban asigură o mai bună conectare la internet), din sud, femei, persoane cu nivel scăzut și mediu de educație.

Fiecare al cincilea client Novateca a accesat internetul pentru prima dată într-o bibliotecă publică (în special persoanele din mediul rural, de o vîrstă mai înaintată, femei, persoane cu un nivel scăzut și mediu de educație, care vizitează frecvent biblioteca publică). Biblioteca publică a fost utilizată considerabil mai rar de către beneficiarii NonNovateca pentru a accesa internetul prima dată (7%) - fapt explicat prin lipsa de conexiune / viteză redusă pentru internet în bibliotecile NonNovateca. Aceasta, potrivit

Diagrama 15. Locațiile unde Internet-ul poate fi accesat gratuit (%)



Internetul gratuit poate fi accesat oriunde - acasă, la locul de muncă, într-o clădire publică, într-o bibliotecă publică, Internet cafe, școală sau universitate etc. Cu toate acestea, biblioteca publică este cel mai des întâlnită în răspunsurile referitoare la accesul gratuit la internet – Diagrama 15.

Sub-eșantion: 339 respondenți Novateca și 157 respondenți NonNovateca care utilizează calculatorul la bibliotecă

Q5. În ce locații puteți accesa Internetul în mod gratuit (răspuns multiplu)?

Tehnologiile accesate la biblioteca publică în ultimele 12 luni

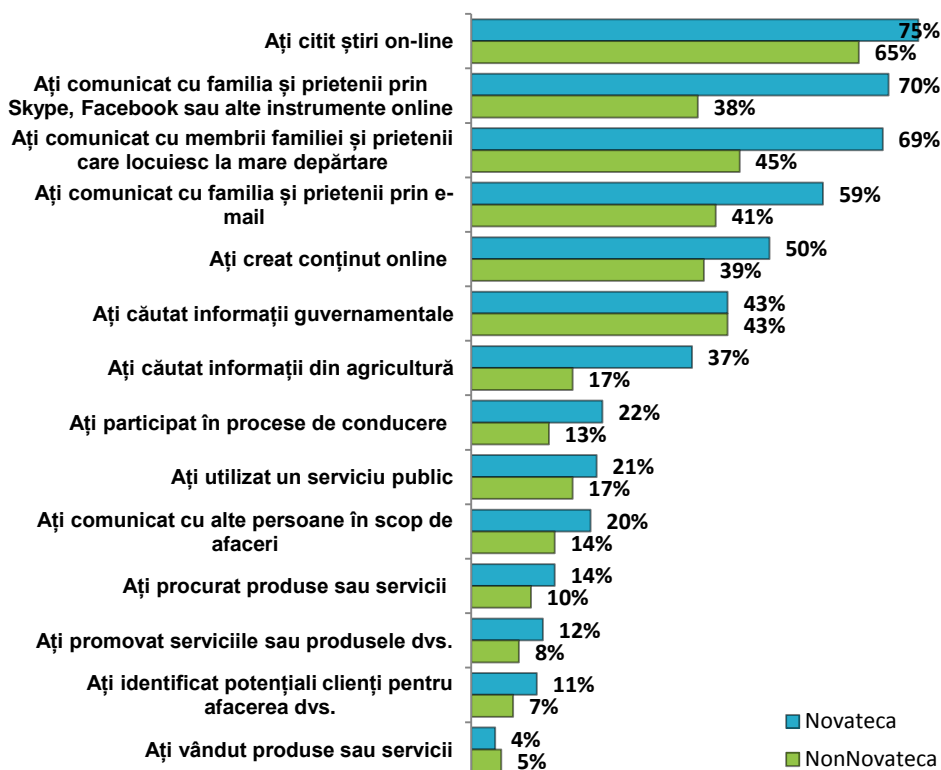
Tehnologiile disponibile la bibliotecile publice sunt utilizate pentru diferite scopuri - Diagrama 16. Cel mai des oamenii folosesc Internet-ul pentru a citi știri on-line, dar și pentru comunicare. E-mail, Skype sau site-urile de socializare este foarte mult utilizat în comunicarea cu membrii familiei și prietenii. Datorită tehnologiilor digitale oferite de bibliotecile publice respondenții se simt mai aproape de rude și prieteni, în special față de cei aflați peste hotare. Astfel, respondenții comunică mai des cu (92% din utilizatorii Novateca și 72% din clienții NonNovateca) și se simt mai conectați față de (89% din utilizatorii Novateca și 74% din clienții NonNovateca) membrii familiei și prieteni datorită acestor oportunități digitale. Acest avantaj a fost menționat în special de către persoanele care locuiesc în mediul rural, femeii, respondenții cu vârsta peste 55 ani. De menționat că ponderea vizitatorilor în vârstă care folosesc internet-ul pentru comunicare depășește ponderea vizitatorilor mai tineri.

O altă modalitate de comunicare este crearea de conținuturi online (de exemplu, postarea pe o pagină sau panou de comentarii, blogging, actualizarea unui profil online, încărcarea fotografiilor, proiectarea site-urilor web). Aceasta este, de asemenea, utilizată destul de des (Diagrama 16), în special de către tineri cu vârsta cuprinsă între 16-24 ani.

Deși într-o măsură mai mică, servicii digitale sunt, de asemenea, folosite pentru obținerea de informații guvernamentale și pentru a se implica în diverse aspecte legate de guvernare. Unii respondenți au beneficiat de serviciile digitale oferite de biblioteca publică pentru a primi bani, subvenții sau sprijin din partea statului (7% din utilizatorii Novateca și 4% din utilizatorii NonNovateca). Cel mai important avantaj este, însă, economia de timp. Astfel, 95% din vizitatorii Novateca și 88% din vizitatorii NonNovateca au economisit timp cu referire la probleme legate de guvernare datorită instrumentelor digitale oferite de bibliotecile publice.

Tehnologiile sunt mai puțin utilizate în scopuri legate de afaceri, cum ar fi comunicarea cu (potențialii) parteneri de afaceri și/sau clienți, identificarea potențialilor clienți, promovarea serviciilor sau produselor. Unii dintre vizitatorii bibliotecilor publice utilizează serviciile digitale pentru a cumpăra și a vinde produse sau servicii.

Diagrama 16. Tehnologii accesate la biblioteca publică în ultimele 12 luni (%)



Datele prezentate în Diagrama 13 arată, de asemenea, că beneficiarii Novateca sunt, în general, mai activi în utilizarea tehnologiilor oferite de bibliotecile publice (în comparație cu vizitatorii NonNovateca).

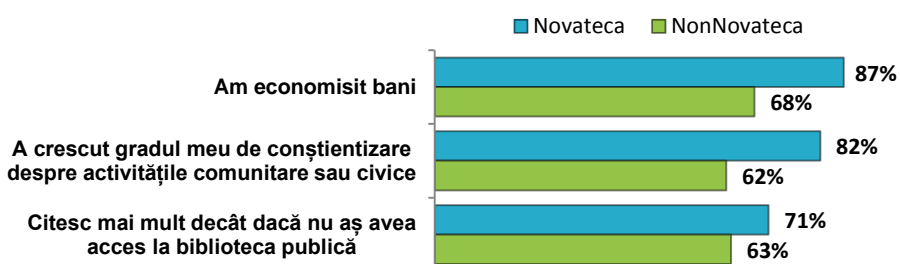
Indiferent în ce scop au fost utilizate tehnologiile oferite de bibliotecile publice, majoritatea utilizatorilor au declarat că (Diagrama 17):

- au economisit bani datorită instrumentelor digitale oferite (de exemplu, prin utilizarea WiFi sau Skype au economisit pentru costurile de comunicare, prin achiziționarea de bunuri sau completarea formularelor online de stat au economisit din costurile pentru transport sau fiindcă prețurile sunt mai ieftine on-line);
- a crescut gradul lor de conștientizare cu referire la activitățile comunitare sau civice (de exemplu, activități ale asociațiilor locale sau grupurilor din vecinătate, activități de voluntariat, minguri);

Sub-eșantion: 339 respondenți Novateca și 157 respondenți NonNovateca care utilizează calculatorul la bibliotecă

Q6. În ultimele 12 luni ați utilizat tehnologiile digitale (WiFi, Internet, calculator, Facebook, Skype) de la biblioteca publică pentru următoarele scopuri? (doar răspunsurile afirmative)

Diagrama 17. Beneficiile tehnologiilor oferite de bibliotecile publice (%)



Sub-eșantion: 339 respondenți Novateca și 157 respondenți NonNovateca care utilizează calculatorul la bibliotecă

Q7. Sunteți de acord cu următoarele afirmații - Comunic mai mult cu familia și prietenii mei, datorită tehnologiilor digitale (WiFi, calculator, Internet) de la biblioteca publică, decât aș fi comunicat dacă nu aveam acces la aceste instrumente.? (doar răspunsurile afirmative)

- citesc mai mult decât dacă nu ar fi avut acces la serviciile oferite de biblioteca publică.

Ponderea respondenților care s-au referit la aceste beneficii este semnificativ mai mare în rândul vizitatorilor Novateca în comparație cu utilizatorii NonNovateca.

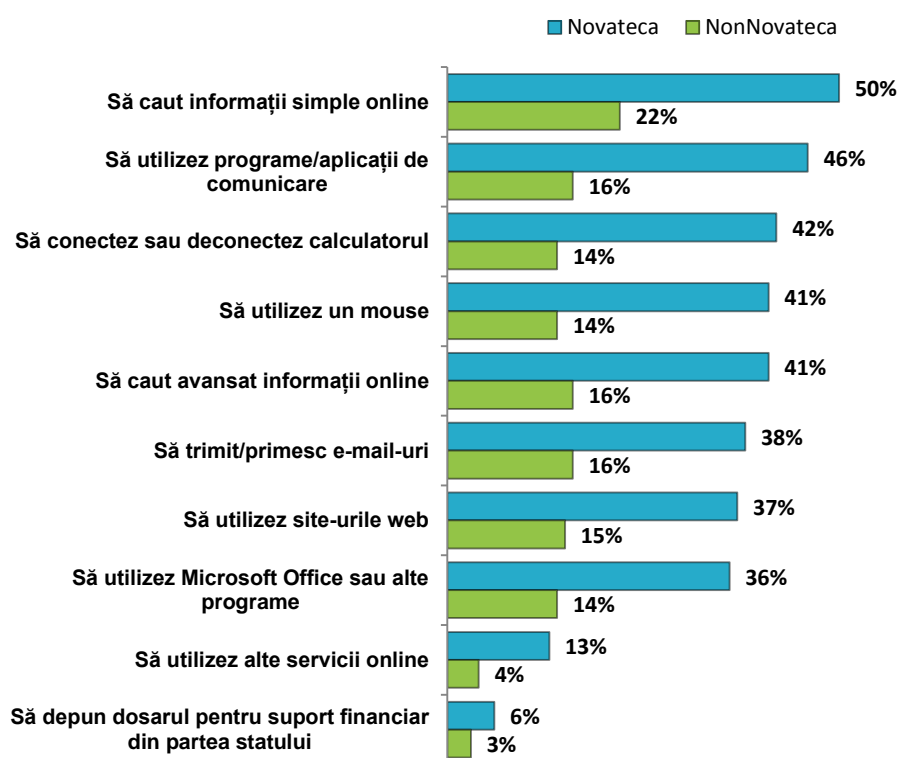
SERVICII FURNIZATE DE BIBLIOTECILE PUBLICE

Beneficiile asistenței oferite de personalul bibliotecii sau de experții externi

Datorită instruirilor și asistenței din partea angajaților bibliotecii sau experților externi, respondenții au dobândit diferite abilități - Diagrama 18. Unii dintre ei au început cu manipulări tehnice începătoare, precum conectarea și deconectarea calculatorului, utilizarea mouse-ului. Alți clienți au obținut abilități de utilizare a Microsoft Office sau alte programe. Totuși, cei mai mulți respondenți au fost ghidați în a învăța cum să folosească Internet-ul în diverse scopuri:

- într-o măsură mai mare – căutarea informației on-line; expedierea și recepționarea mesajelor electronice; utilizarea aplicațiilor și programelor de comunicare (de exemplu: Skype); utilizarea site-urilor de socializare (de exemplu: Facebook);
- într-o măsură mai mică – utilizarea serviciilor online (de exemplu, e-banking, plata facturilor, achiziționarea produselor online); depunerea dosarului pentru suport financiar din partea statului.

Diagrama 18. Cunoștințe / competențe dobândite ca urmare a asistenței oferite de personalul bibliotecii sau de experți externi (%)



Eșantion: 420 respondenți Novateca și 409 respondenți NonNovateca

Q8. Care din următoarele lucruri le-ați învățat datorită serviciilor (de ex. instruirii sau asistență din partea angajaților bibliotecii sau experți externi) oferite de biblioteca publică?? (doar răspunsuri afirmative)

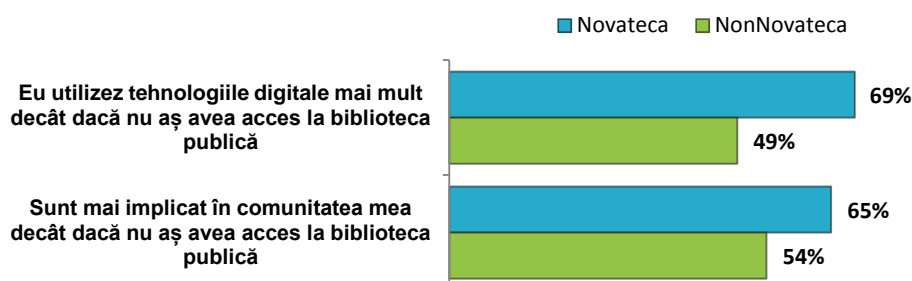
Ponderea competențelor dobândite ca urmare a asistenței oferite de bibliotecile publice este semnificativ mai mare în răspunsurile utilizatorilor Novateca în comparație cu utilizatorii NonNovateca - Diagrama 18. Beneficiile din asistența cu privire la utilizarea tehnologiilor s-a înregistrat în special în zonele rurale și în rândul femeilor. În ceea ce privește grupele de vârstă, toate categoriile de respondenți au beneficiat de suport aproximativ egal din partea personalului de bibliotecă.

Beneficiile serviciilor furnizate de bibliotecile publice

Reiterăm că în prezent biblioteca publică oferă o gamă largă de servicii: tehnologie, locație pentru organizarea de evenimente, instruirii și asistență tehnică din partea personalului de bibliotecă etc.

Datorită serviciilor oferite de biblioteca publică mulți respondenți utilizează tehnologiile digitale și sunt mai implicați în comunitatea lor într-o măsură mai mare decât dacă nu ar avea acces la biblioteca publică. Profilul acestor respondenți este în special subiecți din mediul rural, care locuiesc în Centrul și Sud, cu vârsta cuprinsă între 14-39 ani. Cu toate acestea, ponderea utilizatorilor Novateca printre cei care declară aceste beneficii este mai mare în comparație cu utilizatorii NonNovateca - Diagrama 19.

Diagrama 19. Beneficii rezultate din accesarea tehnologiilor și asistenței oferite de bibliotecile publice (%)



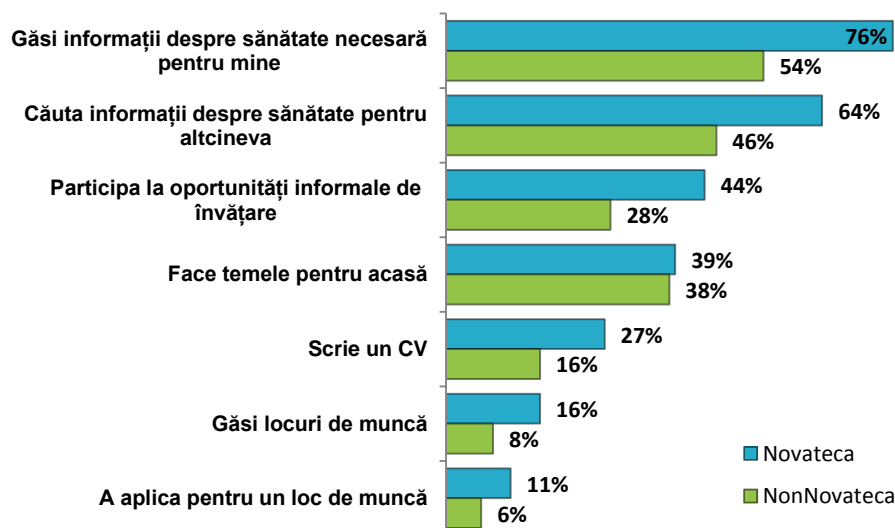
Eșantion: 420 respondenți Novateca și 409 respondenți NonNovateca

Q9. Sunteți de acord cu următoarele afirmații? Datorită serviciilor oferite de biblioteca publică (de exemplu, acces la calculatoare, Internet, WiFi, sau alte tehnologii digitale; asistență sau instruiți din partea angajaților bibliotecii)? (doar răspunsuri afirmative)

Scopul utilizării serviciilor bibliotecilor publice în ultimele 12 luni

În afară de lecturarea cărților și ziarelor, precum și în afară de comunicare, oamenii accesează bibliotecile publice în diverse alte scopuri (Diagrama 20). În acest sens, în ultimele 12 luni majoritatea

Diagrama 20. În ultimele 12 luni am accesat serviciile bibliotecii publice pentru a ... (%)



Eșantion: 420 respondenți Novateca și 409 respondenți NonNovateca

Q10. În ultimele 12 luni ați accesat serviciile bibliotecii publice (de ex. tehnologii, spațiu fizic pentru întâlniri sau sesiuni de studiu, instruiți informale sau asistență din partea

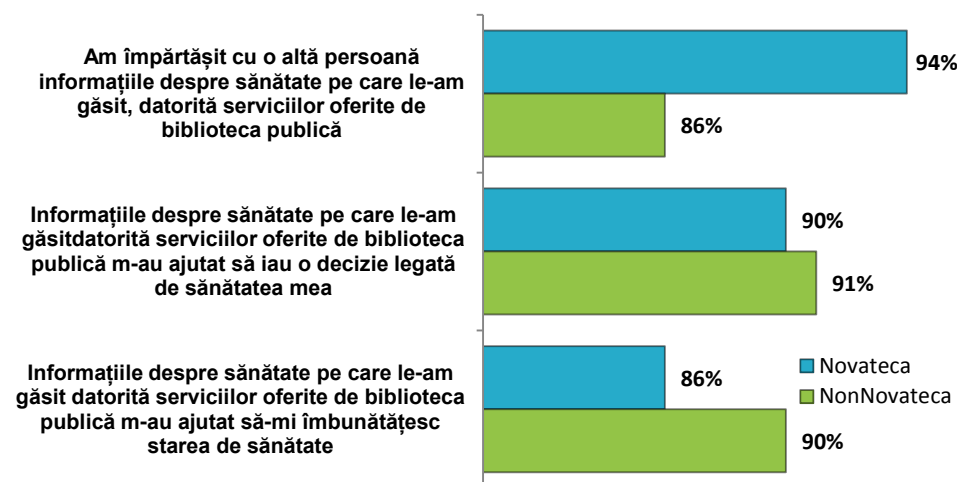
respondenților au căutat informații referitoare la sănătate, fie pentru a răspunde nevoilor personale, sau nevoilor altora. Utilizatorii Novateca au accesat bibliotecile publice în acest scop într-o măsură semnificativ mai mare comparativ cu utilizatorii NonNovateca.

Informațiile privind sănătatea au prevăzut diferite aspecte: simptome, tratament medical, furnizori de servicii medicale, dietă, nutriție, fitness etc. În cele din urmă, aceste informații au avut

beneficii atât pentru utilizatorii de servicii (întrucât informațiile găsite i-au ajutat să decidă cu privire la starea lor de sănătate și/sau au contribuit la îmbunătățirea condiției lor fizice), cât și pentru alte persoane (deoarece respondenții le-au diseminat în rîndul acestora din urmă) - Diagrama 20a.

Beneficiile referitoare la sănătate au fost menționate preponderent de către respondenții care locuiesc în zonele Centru și Nord, în mediul rural, de către femei, persoane cu vârsta de 40 ani și mai mult.

Diagrama 20a. Beneficiile informațiilor referitoare la sănătate pentru utilizatorii bibliotecilor și pentru alte persoane (%)



Subeșantion: 325 de respondenți Novateca și 230 respondenți NonNovateca care au folosit serviciile bibliotecilor publice pentru a găsi informații referitoare la sănătate pentru ei înșiși sau pentru altcineva Q10c, 10d, 10e. Următoarele afirmații se potrivesc experienței dvs. / vi s-au întâmplat Dvs.?

Un alt motiv pentru care respondenții au accesat bibliotecile publice în ultimele 12 luni este învățarea, fiind vorba în acest sens atât despre realizarea temelor pentru acasă de către elevi și studenți, cât și despre oportunitățile de învățare informală - Diagrama 17. În ceea ce privește oportunitățile de învățare informală, bibliotecile Novateca sunt mult avansate în furnizarea acestui gen de servicii în comparație cu bibliotecile dinafara rețelei Novateca.

În ceea ce privește celălalt obiectiv general – angajarea în câmpul muncii - serviciile bibliotecilor publice sunt rar folosite (Diagrama 20). Problemele legate de ocuparea forței de muncă se referă la redactarea unui CV, căutarea unui loc de muncă și aplicarea pentru un loc de muncă. Probabilitatea ca bibliotecile să fie accesate pentru scrierea unui CV este mai mare în rândul vizitatorilor bibliotecilor Novateca. Drept argument în acest sens ar putea servi serviciile de sprijin și consiliere pe care îl oferă personalul acestor biblioteci cu privire la redactarea CV-ului. Serviciile legate de angajarea în câmpul muncii, prestate în bibliotecile publice, au un impact pozitiv asupra persoanelor care accesează aceste servicii. Aproape o treime (37%) dintre respondenții Novateca și 17% dintre respondenții NonNovateca care au accesat bibliotecile publice pentru a găsi un loc de muncă, în cele din urmă au fost angajate. Acestea au fost predominant persoanele care locuiesc în Centru, mediul urban, cu vârste cuprinse între 40-54 ani.

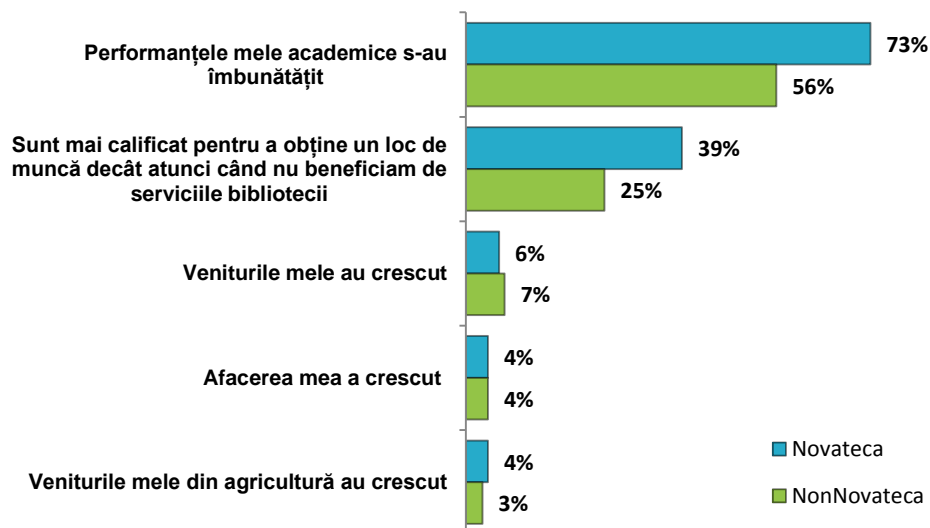
Beneficiile utilizării serviciilor bibliotecii publice în ceea ce privește calificarea, performanța academică, veniturile, oportunități de afaceri și venituri din agricultură

Potrivit rezultatelor sondajului, elevii reprezintă grupul de utilizatori care resimt cel mai bine efectele pozitive ale serviciilor accesate în bibliotecile publice. 73% din utilizatorii Novateca și 56% din utilizatorii NonNovateca consideră că performanțele lor academice s-au îmbunătățit. Elevii sunt urmați de persoanele aflate în căutarea de locuri de muncă: 39% din utilizatorii Novateca și 25% din utilizatorii NonNovateca cred că au devenit mai calificați urmare a utilizării serviciilor bibliotecii - Diagrama 18.

Celelalte categorii (angajați, businessmen și fermieri) au declarat că situația lor, în general, nu s-a schimbat. Doar o mică parte din acești respondenți (ambele categorii) consideră că veniturile lor

salariale, din afaceri și veniturile agricole au crescut urmare a utilizării serviciilor oferite de bibliotecile publice - Diagrama 21.

Diagrama 21. Beneficiile utilizării serviciilor oferite de bibliotecile publice în ceea ce privește calificarea, performanța academică, veniturile, oportunitățile de afaceri, și venituri din agricultură (%)



Eșantion: 420 respondenți Novateca și 409 respondenți NonNovateca
Q11. Sunteți de acord cu următoarele afirmații?

bibliotecii și anume: creștere personală și profesională, oportunități de socializare, satisfacție și bunăstare morală etc. Unele dintre aceste citate sunt prezentate mai jos:

- *Biblioteca noastră este foarte bună și corespunde celor mai înalte standarde.*
- *Bibliotecarele sunt foarte amabile, sociabile și cu adevărat dedicate muncii lor. Ele sunt profesioniști adevărați. Merg cu plăcere la bibliotecă.*
- *Este o oportunitate pentru mine. Acesta îmi permite să mă informez și să am cunoștințe mai profunde decât colegii mei.*
- *Sunt foarte fericit să am o bibliotecă în satul meu. Am venit aici pentru a-mi alina singurătatea, mă simt încă necesară societății.*
- *De când vin la bibliotecă, am note mai bune la școală.*
- *Este un loc foarte binevenit pentru copii și tineret. Este un loc unde învățăm inovații, ne odihnim, ne relaxăm. Tinerii vin la bibliotecă foarte des și nu umblă pe drumuri.*

Recomandările oferite de respondenți au vizat de cele mai multe ori următoarele aspecte:

- **Furnizarea echipamentului:** dotarea bibliotecii cu (mai multe) calculatoare, imprimante, copiatoare, proiectoare, aparate foto și camere video
- **Diversificarea serviciilor:** crearea unei biblioteci video-audio cu informații preluate de pe Discovery și National Geographic; furnizarea de cărți electronice, CD-uri și DVD-uri; digitizarea registrelor de bibliotecă; asigurarea accesului la bibliotecile electronice; oferirea mai multor instruirii pe diverse teme (de exemplu, competențe informatice avansate, cursuri de instruire pentru persoanele în vârstă etc.); crearea unei rețele între toate bibliotecile din țară; diversificarea serviciilor referitoare la împrumutul cărților (a da cu împrumut toate cărțile, condiții speciale de împrumut pentru clienții fideli, extinderea timpului de împrumut on-line); camere pentru copii pentru a-i din copilărie să vină la bibliotecă; crearea de oportunități pentru persoanele în vârstă

Sondajul a oferit respondenților și posibilitatea să-și exprime (oferind la întrebările deschise) opinia despre bibliotecile publice și să ofere recomandări pentru a îmbunătăți acest serviciu comunitar. Astfel, utilizatorii Novateca au fost în general (foarte) mulțumiți de biblioteca publică, de serviciile furnizate, precum și de personalul bibliotecii. Ei s-au referit în special la diferite beneficii obținute ca urmare a vizitelor în

- Divertisment: deschiderea unei cafenele în bibliotecă, crearea unor activități extra-curriculare pentru elevi
- Evenimente și socializare: promovarea bibliotecii ca loc unde membrii comunității se pot întâlni, loc unde pot fi organizate conferințe, mese rotunde, ateliere de lucru și alte evenimente, mai ales că biblioteca este foarte bine echipată pentru a oferi aceste servicii
- Accesibilitate: asigurarea accesibilității pentru persoanele cu dizabilități
- Promovarea bibliotecilor: utilizarea surselor mass-media, mesajelor electronice pentru a informa populația despre biblioteci

Pe de altă parte, utilizatorii NonNovateca s-au referit în mod special la problemele cu care se confruntă bibliotecile lor și au propus recomandări pentru a le îmbunătăți. Potrivit răspunsurilor respondenților, majoritatea bibliotecilor NonNovateca sunt amplasate în clădiri vechi, cu spații mici, cu o nevoie stringentă de a fi reparate, cu problem în aprovizionarea cu energie electrică și căldură, mobilier învechit. De foarte multe aceste biblioteci nu dispun de nici un fel de echipament. Deseori lipsește conexiunea la internet sau viteza acestuia este foarte mică. Bibliotecile au o insuficiență de materiale informaționale printate și/sau materialele sunt învechite. O mare parte din materialul existent este în grafie chirilică. Personalul bibliotecii nu este profesionist. Programul de lucru este limitat la câteva ore pe zi sau chiar pe săptămână. Prin urmare, mai multe recomandări (în plus față de cele făcute de utilizatorii Novateca (vezi mai sus)) au fost oferite de respondenți:

- Reparații: reparația clădirilor / sălilor de bibliotecă, instalarea de noi uși și ferestre, dotarea cu mobilier nou, reparații ale grupurilor sanitare, modernizarea sistemului de iluminat, încălzirea spațiilor;
- Asigurarea cu literatură: aprovizionare cu materiale tipărite noi și moderne, cu materiale în limba română și în grafie latină, cu Enciclopedii și Dicționare, ziare și reviste, cu literatura străină și materiale specializate (arte, medicină, sănătate, psihologie, economie, contabilitate, astrologie, sport etc.), cu bestseller-e, cu materiale didactice și manuale școlare;
- Internet: a asigura conexiune la internet (în cazul în care nu există servicii Internet), a accelera conexiunea la internet și Wi-Fi, a asigura acces gratuit la internet;
- Resurse umane: a ridica nivelul de profesionalism al angajaților bibliotecii, mărirea salariilor acestora
- Orar de lucru: bibliotecile să funcționeze în regim normal, nu doar câteva ore pe zi sau săptămână; ajustarea programului de lucru la posibilitățile elevilor

Rezumând comentariile și sugestiile respondenților, cele mai des formulate recomandări (comune pentru ambele grupuri-țintă) se referă la asigurarea unui acces mai bun la tehnologiile moderne (calculatoare suficiente, viteză mai mare pentru Internet etc.), precum și îmbunătățirea stocului de literatură.

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

CONCLUZII

Principala concluzie a acestui raport este că Novateca s-a dovedit a fi un program foarte apreciat, care ar trebui să fie replicat la nivel național.

Bibliotecile publice Novateca oferă spațiu, acces, personal, materiale digitale și tipărite, cunoștințe și relații, care pot ridica bunăstarea membrilor comunității și pot asigura dezvoltarea acestora.

Datorită programului Novateca bibliotecile publice devin centre comunitare multilaterale, de foarte multe ori reprezentând unica "resursă" comunitară – în special în mediul rural și pentru cetățenii cu venituri mici. Transformările produse la nivelul serviciilor oferite de biblioteci (o gamă largă de instrumente digitale, educaționale, sociale și antreprenoriale) duce la utilizarea la scară mai mare a bibliotecii.

O bibliotecă publică contribuie la **bunăstarea economică** a membrilor comunității: de exemplu, accesul gratuit la tehnologii și asistența oferită de personalul bibliotecii în căutarea de informații legate de angajarea în câmpul muncii, a ajutat respondenții să găsească locuri de muncă crescând astfel veniturile individuale și de familie ale acestora (*37% utilizatori Novateca și 17% de utilizatori NonNovateca s-au angajat; fiecare al 10-lea utilizator Novateca și NonNovateca a declarat venituri mai mari*). Accesul gratuit la tehnologiile oferite de bibliotecile publice au economisit banii respondenților (*87% utilizatori Novateca și 68% utilizatori NonNovateca*). Afacerile a 4% dintre respondenți (fiecare categorie) s-au extins.

Bibliotecile publice pot **consolida comunitățile** prin sporirea gradului de conștientizare cu privire la problemele comunității și participare civică (*82% utilizatorii Novateca și 62% de utilizatori NonNovateca*); oferă spații pentru organizarea de evenimente și de socializare, de exemplu, spații pentru organizarea de ateliere de lucru, conferințe, mese rotunde etc. (*46% utilizatori Novateca și 48% utilizatori NonNovateca*); cafenea, magazin de serviciu etc. (*8% utilizatori Novateca și 12% utilizatori NonNovateca*). Totodată biblioteca protejează membrii comunității (în special bătrînii) de izolare.

Tehnologiile disponibile la bibliotecile publice sunt utilizate pe scară largă pentru a comunica cu rudele și prietenii aflați peste hotare, contribuind astfel la asigurarea unei **legături mai puternice cu aceștia** (*92% din utilizatorii Novateca și 72% din clienții NonNovateca se simt mai conectați de familia și prietenii lor din străinătate*).

Bibliotecile oferă potențial de dezvoltare (de exemplu, servicii de formare a competențelor) și a asigura **învățarea pe tot parcursul vieții** (*25% utilizatori Novateca și 12% de utilizatori NonNovateca au participat la sesiuni de instruire, inclusiv individuale*).

Biblioteca reprezintă un loc util pentru elevi, întrucît îmbunătățește **performanțele lor academice** (*73% utilizatori Novateca și 56% de utilizatori NonNovateca*).

Echipamentul modern din bibliotecă, digitizarea serviciilor, oportunitățile de socializare și de organizare a evenimentelor, oportunitățile de instruire și alte servicii oferite de biblioteci încep să **schimbe percepția tradițională**, potrivit căreia biblioteca este în loc unde se păstrează și se citesc cărți.

Raportul evidențiază avantajul comparativ al bibliotecilor Novateca, întrucât acestea beneficiază de instrumente tehnologice, de resurse umane calificate care pot ghida clienții în accesarea informațiilor relevante și a serviciilor moderne, precum și de o serie de servicii non-tradiționale. Prin urmare, bibliotecile publice Novateca sunt vizitate mai des și sunt mai bine evaluate de către respondenți. Ponderea respondenților Novateca declarând beneficii în urma utilizării serviciilor de bibliotecă este mai mare în comparație cu utilizatorii NonNovateca. Ponderea respondenților care manifestă satisfacție pentru serviciile oferite este, de asemenea, mai mare în rândul clienților Novateca.

RECOMANDĂRI

Recomandarea generală se referă la multiplicarea practicilor de succes pentru a maximiza impactul programului Novateca (acolo unde acesta este implementat) și replicarea lui la nivel național.

Unele recomandări specifice se referă la:

- A dota bibliotecile cu (mai multe) calculatoare, imprimante, copiatoare, proiectoare, aparate foto și camere video ;
- A asigura conexiune la internet (în cazul în care nu există servicii Internet), a accelera conexiunea la internet și Wi-Fi, a asigura acces gratuit la internet;
- Digitizarea serviciilor (de exemplu, digitizarea registrelor, a informației, oferirea de cărți în format digital, CD și DVD);
- Asigurarea continua cu personal și formarea competențelor bibliotecarilor;
- Asigurarea cu literatură în funcție de necesitățile membrilor comunității: aprovizionare cu materiale tipărite noi și moderne, cu materiale în limba română și în grafie latină, cu Enciclopedii și Dicționare, ziare și reviste, cu literatura străină și materiale specializate (arte, medicină, sănătate, psihologie, economie, contabilitate, astrologie, sport etc.), cu bestseller-e, cu materiale didactice și manuale școlare;
- Crearea de parteneriate cu actorii locali, sectorul privat și societatea civilă pentru a atrage noi clienți și a obține suport;
- A *deschide* biblioteca spre mai multe activități (în special a promova ideea organizării diverselor evenimente în incinta bibliotecii);
- A asigura instruirea timpurie pentru copii, susținere pentru elevii / studenții de toate vârstele, a asigura învățarea pe tot parcursul vieții pentru adulți și persoane în etate, prin implicarea personalului bibliotecilor și a experților externi;
- A asigura accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități;
- A oferi servicii de divertisment și un loc de întâlniri pentru membrii din comunitate;
- Promovarea serviciilor cu ajutorul mass-media;
- Adaptarea orarului de lucru la nevoile populației.