



SONDAJUL VIZITATORILOR BIBLIOTECILOR PUBLICE – MOLDOVA 2015

Rezultatele sondajului

Valul 2

Chișinău 2015

CUPRINS

LISTA DIAGrame	3
SUMAR EXECUTIV	4
INTRODUCERE LA STUDIU	5
CONDII ȘI PERCEȚII GENERALE	11
Frecvența vizitelor la biblioteca publică	11
Percepția importanței serviciilor pe care o bibliotecă publică ar trebui să le ofere	11
Servicii accesate în ultimele 12 luni	15
UTILIZAREA TEHNOLOGIILOR MODERNE ÎN BIBLIOTECILE PUBLICE	17
Utilizarea Internet-ului.....	17
Tehnologiile accesate la biblioteca publică în ultimele 12 luni	18
SERVICII FURNIZATE DE BIBLIOTECILE PUBLICE.....	21
Beneficiile asistenței oferite de personalul bibliotecii sau de experții externi	21
Beneficiile serviciilor furnizate de bibliotecile publice	22
Scopul utilizării serviciilor bibliotecilor publice în ultimele 12 luni	22
Beneficiile utilizării serviciilor bibliotecii publice în ceea ce privește calificarea, performanța academică și veniturile	24
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	26

LISTA DIAGrame

Diagrama #	Denumirea diagramei	Pagina
Figura D1.	Sexul respondenților	8
Figura D2.	Vârsta respondenților	8
Figura D3.	Nivelul de educație	8
Figura D4.	Statut ocupațional	8
Figura D5.	Prezența dizabilității	9
Figura D6.	Acces la tehnologii în gospodărie	9
Figura D7.	Apartenența etnică	9
Figura D8.	Mediul de reședință	10
Figura D9.	Regiunea	10
Figura D10.	Nivelul venitului personal	10
Figura F1.	Frecvența vizitelor la biblioteca publică	11
Figura F2.1.	Importanța disponibilității diverselor servicii într-o bibliotecă publică – Novateca	12
Figura F2.2.	Importanța disponibilității diverselor servicii într-o bibliotecă publică – Non Novateca	14
Figura F3.	Activități realizate într-o bibliotecă publică pe parcursul ultimelor 12 luni	15
Figura F4.	Prima experiență de utilizare a Internet-ului	17
Figura F5.	Locațiile unde Internet-ul poate fi accesat gratuit	18
Figura T1.	Tehnologii accesate la biblioteca publică în ultimele 12 luni	19
Figura T2.	Beneficiile tehnologiilor oferite de bibliotecile publice – mai multă comunicare	19
Figura T3.	Beneficiile tehnologiilor oferite de bibliotecile publice – economie de timp în relațiile cu serviciile guvernamentale	20
Figura T4.	Beneficiile tehnologiilor oferite de bibliotecile publice – economie de bani și creșterea nivelului de informare	20
Figura S1.	Cunoștințe / competențe dobândite ca urmare a asistenței oferite de personalul bibliotecii sau de experți externi	21
Figura S2.	Beneficii rezultate din accesarea tehnologiilor și asistenței oferite de bibliotecile publice	22
Figura S3.	În ultimele 12 luni am accesat serviciile bibliotecii publice pentru a ...	22
Figura S5.	Beneficiile informațiilor referitoare la sănătate pentru utilizatorii bibliotecilor	23
Figura S4.	Beneficii privind angajarea în câmpul muncii	23
Figura S6.	Beneficiile utilizării serviciilor oferite de bibliotecile publice în ceea ce privește calificarea, performanța academică și veniturile	24

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. Raportul prezintă constatările deduse din cadrul celui de-al doilea sondaj realizat la finele anului 2015-începutul anului 2016, dar și o analiză comparativă a sondajului actual cu sondajul similar realizat la finele anului 2014.

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 600 de vizitatori ai bibliotecilor Novateca și 604 vizitatori ai bibliotecilor NonNovateca. A fost aplicată, în acest context, metoda eșantionării probabiliste. Marja de eroare pentru acest mărimea eșantionului este de $\pm 4,0\%$. Datele au fost colectate în perioada 20 decembrie 2015 – 27 ianuarie 2016.

Constatări de bază:

- Bibliotecile publice beneficiare ale programului Novateca continuă să înregistreze ponderi semnificativ mai mari de vizitatori regulați/frecvenți, comparativ cu bibliotecile NonNovateca;
- Accesul la serviciile furnizate de către o bibliotecă publică continuă să fie evaluate drept important / extrem de important de către majoritatea vizitatorilor, atât Novateca cât și NonNovateca.
- În al doilea val multe servicii Novateca au fost accesate mai puțin în comparație cu primul val.
- În general, tehnologiile digitale au fost folosite în aceeași măsură în cele două valuri și continuă să fie percepute ca fiind cel mai important serviciu oferit de o bibliotecă (în special Novateca).
- Bibliotecile publice reprezintă o sursă importantă de a dobândi deprinderi tehnologice în ceea ce privește: manipulări fizice ale echipamentelor (calculatoare, faxuri, copiatoare etc.); operare aplicații Microsoft Office; utilizarea internetului în diverse scopuri (comunicare, informare, acces la e-servicii etc.), dobândirea de abilități avansate, cum ar fi limbile de programare (în special Novateca).
- Ponderea persoanelor care au folosit biblioteca Novateca în scopuri de comunicare a scăzut semnificativ în 2015, în comparație cu sondajul precedent;
- Serviciile furnizate de bibliotecile publice au impact pozitiv asupra calității vieții persoanelor care accesează aceste servicii: de exemplu, economie de timp, consolidarea comunicării și relațiilor dintre familii și prietenii din străinătate, îmbunătățirea performanțelor academice ale studenților, creșterea calificării angajaților (potențiali), creșterea gradului de conștientizare a membrilor comunității despre problemele comunității și a nivelului de participare la viața comunității, etc.
- Procentul de răspunsuri pentru diverse întrebări din chestionar a scăzut în al doilea val. Dar acest lucru nu înseamnă neapărat înrăutățirea calității serviciilor oferite de bibliotecile Novateca sau înrăutățirea percepției generale despre program. Scăderea se datorează mai degrabă faptului că programul Novateca s-a extins considerabil în 2015, sporind astfel acoperirea sa, în special în zonele rurale. Pe de altă parte, colectarea de date (munca de teren) a durat mai mult, ceea ce a mărit șansele vizitatorilor sporadici să fie chestionați. Ori, datele sondajului arată că vizitatorii sporadici sunt mai puțin predispuși să utilizeze o gamă largă de servicii oferite de o bibliotecă publică. Din aceste considerente au și fost înregistrate unele variații în răspunsuri. Cu toate acestea, cele mai multe variații dintre cele două sondaje se includ în limita marjei de eroare de eșantionare.

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 continuă să dețină 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 continuarea extinderii programului Novateca în alte localități ale țării.

INTRODUCERE LA STUDIU

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 oferă cetățenilor moldoveni acces la informații relevante și servicii moderne, adaptate la nivel local în bibliotecile publice, menite să îmbogățească viața lor, bazându-se pe instrumente tehnologice și bibliotecari instruiți care pot ghida vizitatorii de biblioteci în acest proces.

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.

Raportul actual include datele obținute din valul doi al sondajului pentru perioada 2015.

Sondajul a urmărit patru obiective specifice:

- De a oferi informații necesare pentru o înțelegere a situației bibliotecilor publice și a accesului la informație în Republica Moldova;
- De a oferi informații pentru potențiale campanii de advocacy;
- De a oferi o analiză comparativă pentru biblioteci susținute de Novateca și a celor din afara rețelei;
- De a oferi o analiză longitudinală cu sondajele realizate anterior.

Metodologie și caracteristicile eșantionului

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

Metoda de colectare a datelor: combinare a metodei CAPI (pe computer) și PAPI (pe suport de hârtie) în cadrul bibliotecilor publice din Moldova.

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, rezidenți ai Republicii Moldova, locuitorii ai mediului urban și rural.

Biblioteci țintă:

- Biblioteci din rețeaua Novateca
- Biblioteci din afara rețelei Novateca, în calitate de grup de control

Mărimea eșantionului:

- 600 respondenți – vizitatori ai bibliotecilor Novateca.
- 604 respondenți – vizitatori ai bibliotecilor NonNovateca.

Instrumentul de cercetare: chestionar structurat, elaborat de Client și îmbunătățit de CIVIS.

Limba de interviu: română și rusă, în funcție de preferința respondentului.

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

Durata medie a interviurilor: 17 minute.

Lucrul în teren: 20 decembrie 2015 – 27 ianuarie 2016.

Distribuția colectării datelor în funcție de zilele săptămânii:

Ziua săptămânii	Număr	Procent
Luni	288	23.9
Marti	230	19.1
Miercuri	221	18.4
Joi	134	11.1
Vineri	153	12.7
Sâmbătă	57	4.8
Duminică	121	10.0
Total	1204	100

Structura eșantionuluiCaracteristicile 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 având 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, datând cu 2014.

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

Conform listei *reînnoite* de biblioteci din cadrul rețelei Novateca, numărul total al acestora este 411, cu 235,867 de utilizatori înregistrați. În același timp, în total pe țară sunt înregistrate 1382 de biblioteci, cuprinzând 812,840 utilizatori înregistrați.

Procedura de ponderare: Profilul respondenților, în funcție de grupe de vârstă și sex, obținut în cadrul cercetării a fost comparat cu grupele de vârstă similare (grupul țintă la Barometrul de Opinie Publică a fost populația în vârstă de 18 ani și mai mult) și sexul respondenților intervievați în cadrul sondajului național reprezentativ Barometrului de Opinie Publică: decembrie 2015, care au fost întrebați *cât de des au vizitat o bibliotecă publică în ultimele 12 luni*. În rezultatul comparării s-a constatat că diferențele de procentaj, pentru fiecare categorie de vârstă și sex a vizitatorilor de bibliotecă, se includ în limitele marjelor de eroare de +/- 4% pentru mărimea de eșantion de 600 respondenți. Din aceste considerente eșantionul pentru acest sondaj (valul 2) nu a fost ponderat.

Dificultăți întâmpinate / lecții învățate

Următoarele dificultăți au apărut (în mod repetat) și următoarele lecții au fost învățate din teren:

1. 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 sau i-au invitat la bibliotecă. Respondenții au fost selectați din registrele bibliotecii folosind procedura pasului. Bibliotecarii au acordat suport operatorilor CIVIS în identificarea vizitatorilor-respondenți.

2. 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.
3. 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 vârstă de vizitatori, eșantionul a fost ușor echilibrat cu procedura de cotă.
4. 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 câteva ore în timpul zilei sau la cererea unor vizitatori individuali). Datorită acestor bariere, se recomandă realizarea sondajelor repetate în sezoanele calde – toamna sau primăvara.
5. O altă dificultate cu care s-au confruntat operatorii de interviu a constat în faptul că bibliotecarii șefi erau ocupați la finele anului cu închiderea / definitivarea rapoartelor contabile și statistice.

Cu toate acestea, în general, sondajul a fost bine perceput atât de operatorii de interviu, cât și de respondenți, datorită subiectului interesant.

Bibliotecarii au fost foarte amabili și au oferit sprijinul necesar pentru operatorii de interviu.

Profilul socio-demografic al respondenților

Figura D1. Sexul respondenților

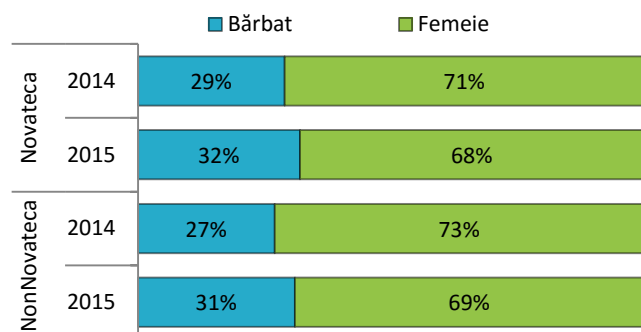


Figura D2. Vârsta respondenților

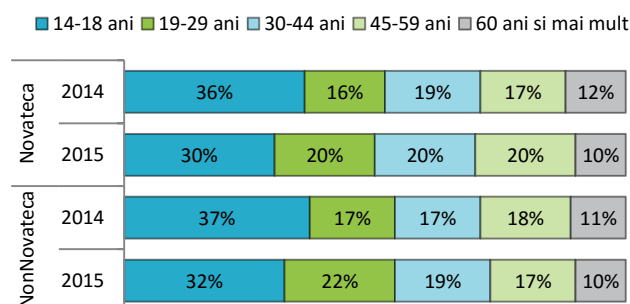
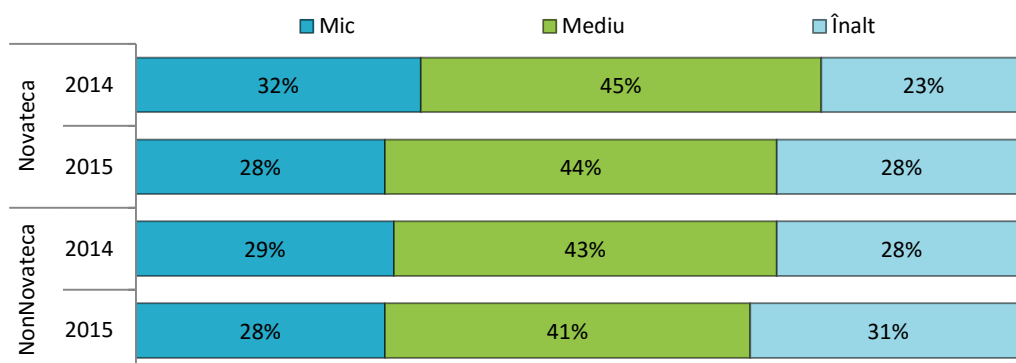


Figura D3. Nivelul de studii



Notă: Nivelul de studiu a fost grupat urmând următoarea procedură: nivel mic – școală primară sau gimnaziu (până la clasa 8), nivel mediu – include școala medie, liceu, școala tehnică/profesională; nivel înalt – universitate, master sau doctor.

Figura D4. Statutul ocupațional

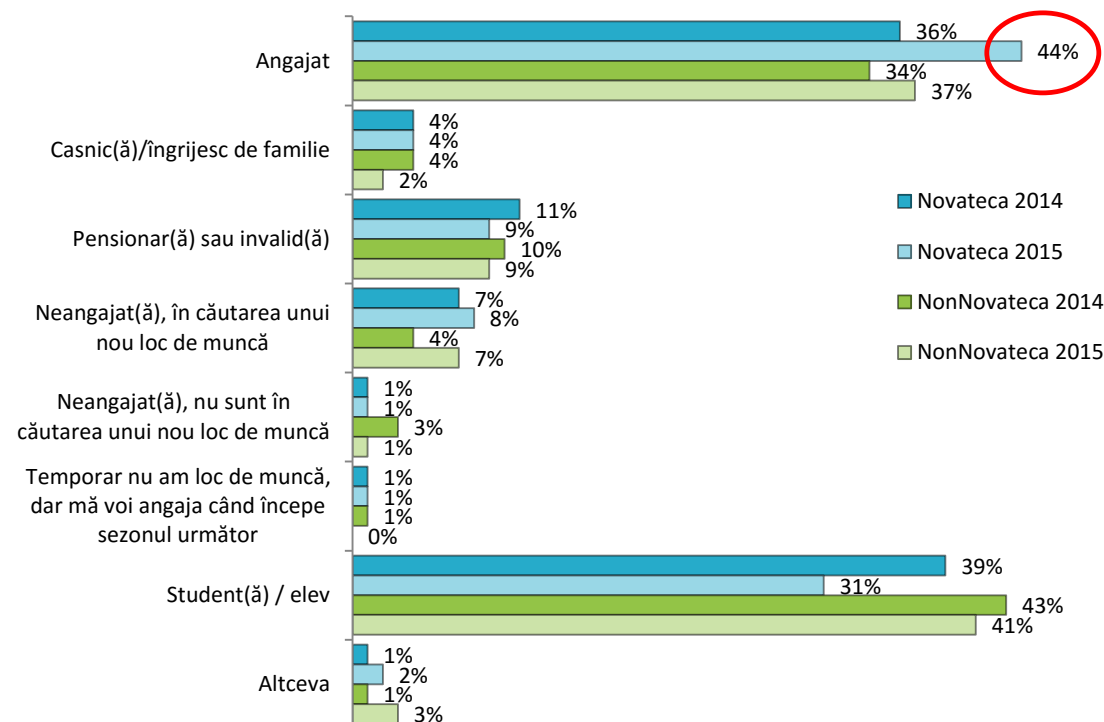


Figura D5. Prezența dizabilității

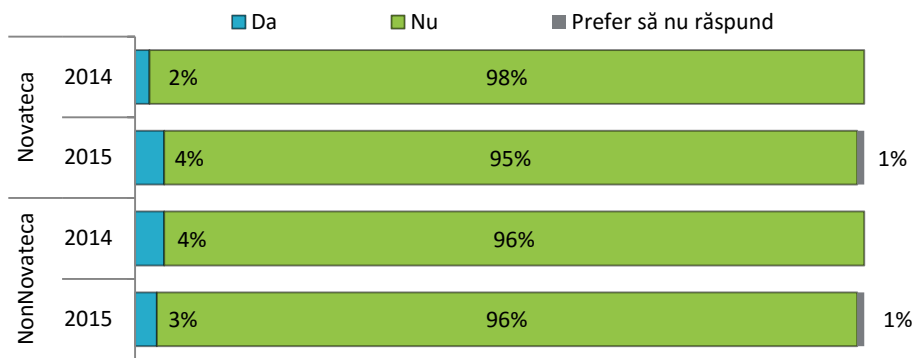


Figura D6. Acces la tehnologii în gospodărie

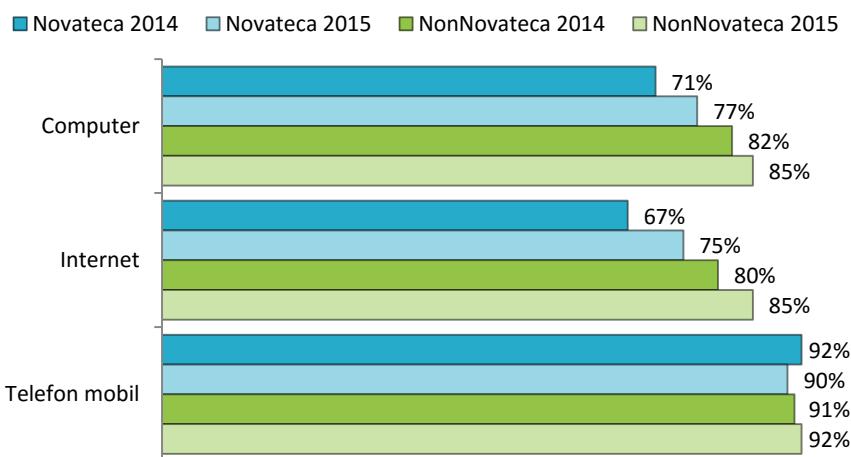


Figura D7. Apartenența etnică

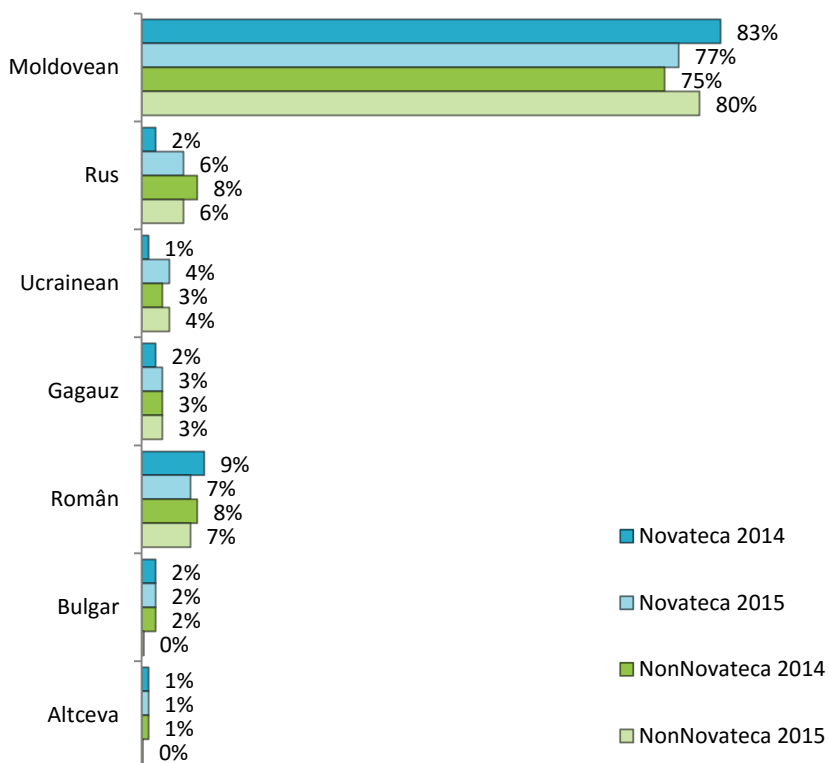


Figura D8. Mediul de reședință

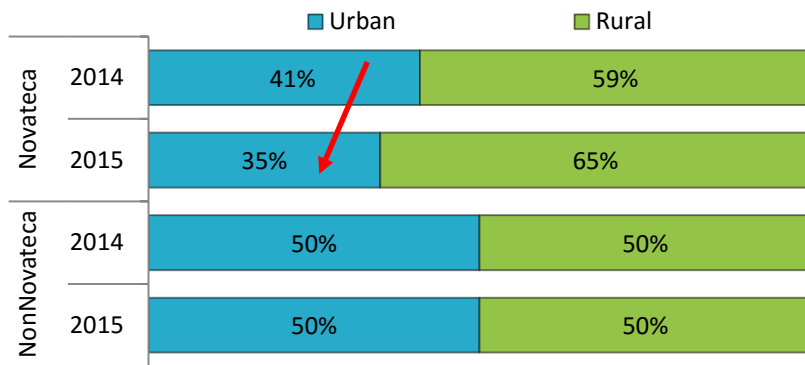


Figura D9. Regiunea

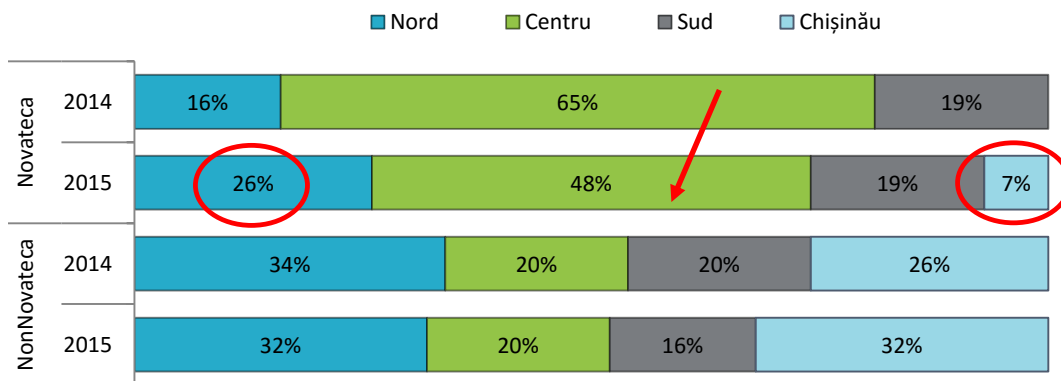
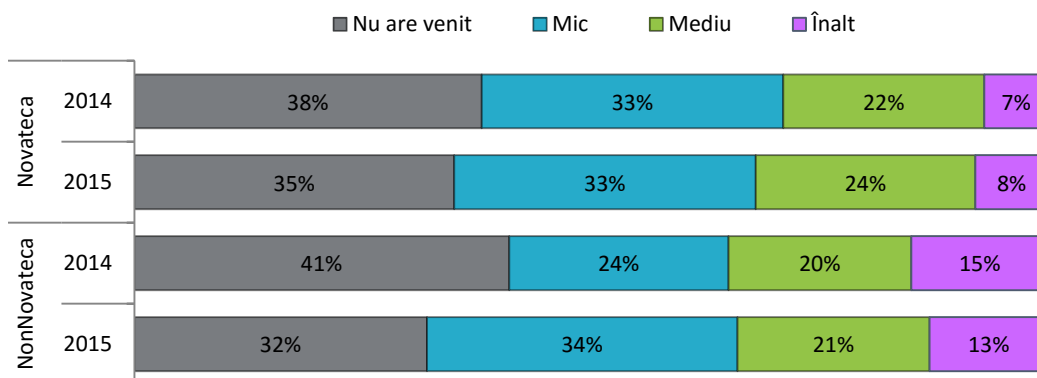


Figura D10. Nivelul veniturii personale



Notă: Nivelul veniturii a fost calculat în baza datelor oficiale privind minimul lunar de existență pentru o persoană: nivel mic – până la 1,800 MDL; mediu – 1,801-3,600 MDL și nivel înalt – mai mult de 3,600 MDL

CONDIȚII ȘI PERCEPȚII GENERALE

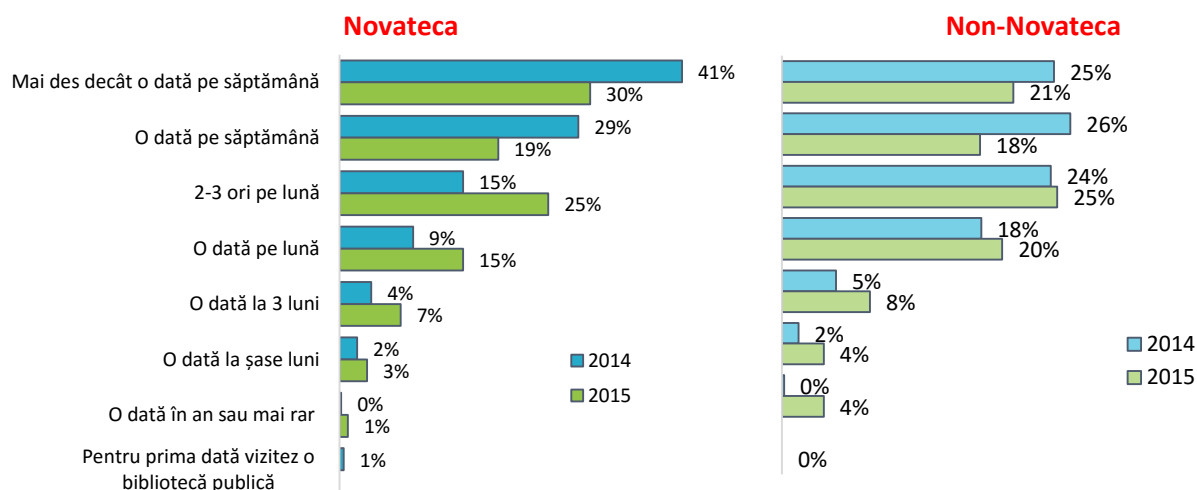
Frecvența vizitelor la biblioteca publică

Frecvența vizitelor la bibliotecile Novateca s-a micșorat în al doilea val de sondaje. După cum se vede din Figura 1, procentajul persoanelor care au venit des la bibliotecă (cel puțin o dată în săptămână) s-a micșorat (de la 70% în 2014 la 49% în 2015), în timp ce ponderea celor care vizitează biblioteca o dată sau de câteva ori pe lună a crescut (de la 24% în 2014 la 40% în 2015). Aceasta constatare poate fi explicată prin: a) faptul că rețeaua Novateca s-a extins în mod semnificativ pe parcursul anului trecut și b), cel mai probabil, perioada de lucru pe teren pentru al doilea val a fost mai mare decât în primul val, ceea ce oferă mai multe șanse vizitatorilor sporadici să fie incluși în eșantion.

Situația e similară în cazul răspunsurilor privind NonNovateca (mai puțini oameni vizitează biblioteca, cel puțin săptămânal).

Totuși, clienții Novateca vizitează bibliotecile publice cu mult mai des decât utilizatorii NonNovateca – Figura F1. Jumătate din utilizatorii Novateca și 39% din vizitatorii NonNovateca merg regulat la bibliotecile publice (mai des decât o dată în săptămână sau în jur de o dată în săptămână).

Figura F1. Frecvența vizitelor la biblioteca publică



Eșantion: 420/600 respondenți Novateca și 409/604 respondenți NonNovateca

F1. Cât de des ați vizitat o bibliotecă publică în ultimele 12 luni?

Profilul utilizatorilor Novateca care merg regulat la bibliotecile publice: femei, locuitori ai regiunii nordice, fără studii superioare, toate vârstele (mai puțin cei de vârstă 25-39 ani), cu o pondere aproape egală referitor la reședință (rurală sau urbană).

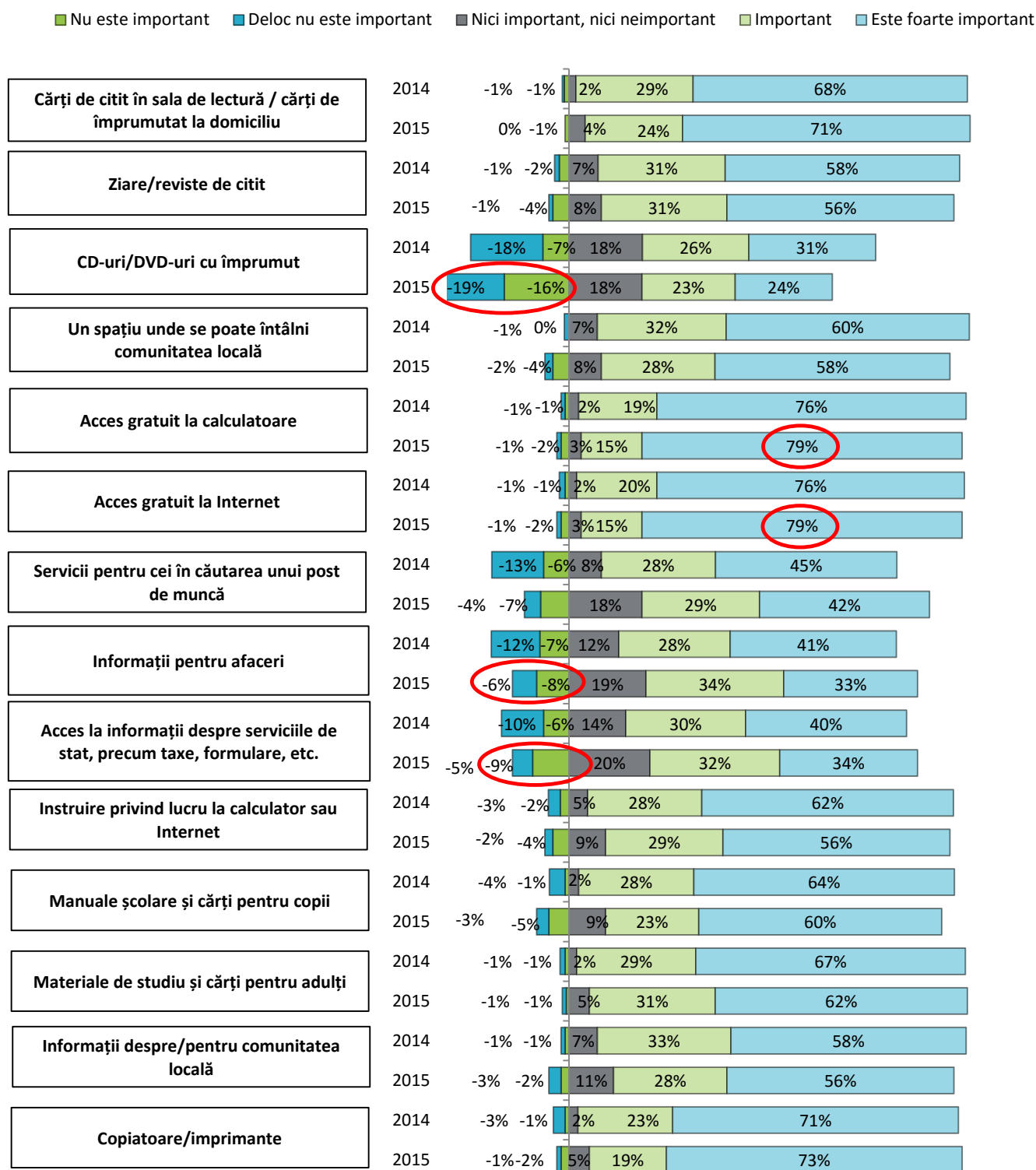
Percepția importanței serviciilor pe care o bibliotecă publică ar trebui să le ofere

Accesul la serviciile oferite de o bibliotecă publică continuă să fie estimate drept importante/extrem de importante de către majoritatea clienților ambelor biblioteci, Novateca și NonNovateca (Figura F2.1). Printre diferite tipuri de servicii prestate, tehnologiile (accesul la computer și internet, disponibilitatea copiatoarelor și a imprimantelor) continuă a fi cele mai apreciate. Acestea sunt urmate de sursele de informație tipărite (cărți pentru lectură/împrumut; manuale și cărți pentru copii; materiale de studiu pentru adulți; ziare/reviste pentru lectură; altă informație). În ceea ce privește expertiza asigurată de personalul bibliotecilor, ea este mai importantă în termeni de utilizare a computerului și mai puțin importantă în termeni de obținere a informației din domeniul afacerilor, a informației despre serviciile guvernamentale sau în termeni de găsire a unui loc de muncă /aplicare pentru funcția respectivă. În același timp, intervievații percep bibliotecile publice drept locuri unde membrii comunității pot să se întâlnească, să socializeze, să colaboreze. Ei apreciază mult evenimentele organizate în cadrul bibliotecii (expoziții,

întâlniri cu autorii de cărți, turnee de șah și dame, întâlniri cu delegații străine, evenimente pentru vârstnici și elevi etc.)

Datele, de asemenea, arată că împrumutul CD-urilor/DVD-urilor rămâne cel mai "nepopular" serviciu conform clienților ambelor tipuri de biblioteci. Mai mult decât atât, importanța acestui serviciu s-a diminuat considerabil către cel de-al doilea val de sondaje.

Figura F2.1. Importanța disponibilității diverselor servicii într-o bibliotecă publică – Novateca



Eșantion: 420/600 respondenți Novateca / F2. Vă rog să spuneți cât de important credeți că este fiecare dintre următoarele servicii?

O altă constatare susținută de probe este că în 2015 Novateca a avut mai puțini clienți având în vedere că este important pentru o bibliotecă să ofere informație pentru mediul de afaceri și/sau informație despre serviciile de stat.

Datele ce fac dovada acestor constatări se conțin în Figurile F2.1 – F2.2.

Chiar dacă majoritatea respondenților au evaluat majoritatea serviciilor drept importante sau foarte importante, pot fi remarcate unele deosebiri în perceperea acestora de către anumite categorii sociale și demografice. În cazul utilizatorilor Novateca, femeile, locuitorii rurali, oamenii de la nord și cei cu un nivel mai înalt de studii par a fi mai interesați de gama largă a serviciilor bibliotecii publice decât locuitorii orașelor, bărbații și persoanele cu un nivel mai jos de educație. În ce privește vârsta intervievaților, oamenii mai în vârstă sunt interesați de lectura ziarelor și revistelor la bibliotecă, accesarea informației despre serviciile publice/de stat și întâlnirile cu alți membri ai comunității. Clienții mai tineri sunt mai interesați de accesarea gratuită a computerului și a internetului, găsirea informației pentru afaceri. În cazul utilizatorilor NonNovateca, femeile, populația de la sud și locuitorii rurali par a fi mai interesați de serviciile prestate.

Profilul vizitatorilor pentru fiecare tip de servicii este descris mai jos:

Cărți pentru lectură/împrumut: locuitorii de la nord (mai mulți decât din alte regiuni), femeile (mai multe decât bărbații), cu cote-părți aproape egale pentru populația din regiunile rurale și urbane, diferite categorii de vârstă și nivel de educație.

Ziare/reviste de citit: predominant locuitori de la nord, vârsta 25+, femei, cu nivel mai înalt de studii.

CD-uri/DVD-uri pentru împrumut: predominant locuitori de la nord și de la sud, mai tineri de 55 ani, femei;

Loc de întâlnire pentru comunitatea locală: predominant vizitatori din centru și Chișinău, vârsta 39+, femei, nivel mediu de educație.

Acces liber la computere: într-o măsură mai mare, locuitori de la nord și de la sud, regiunea rurală, mai tineri de 55 ani, femei;

Servicii pentru cei ce caută un loc de muncă: într-o măsură mai mare, locuitori de la nord și din centru, regiunea rurală, cu vârsta 25-54 ani, femei, cu nivel mediu și înalt de educație.

Informație pentru afaceri: predominant respondenți de la nord, regiunea rurală, cu vârsta 25-39ani, cu nivel mediu și înalt de educație.

Informație despre serviciile de stat: predominant din afara Chișinăului, rurali, cu vârsta 25+, femei, cu nivel mediu și înalt de educație.

Instruire în utilizarea computerului și a internetului: predominant de la nord și din centru, vârsta 14-24 și 40-54, femei;

Manuale pentru copii: majoritatea intervievaților de la nord și din Chișinău, regiunea rurală, femei;

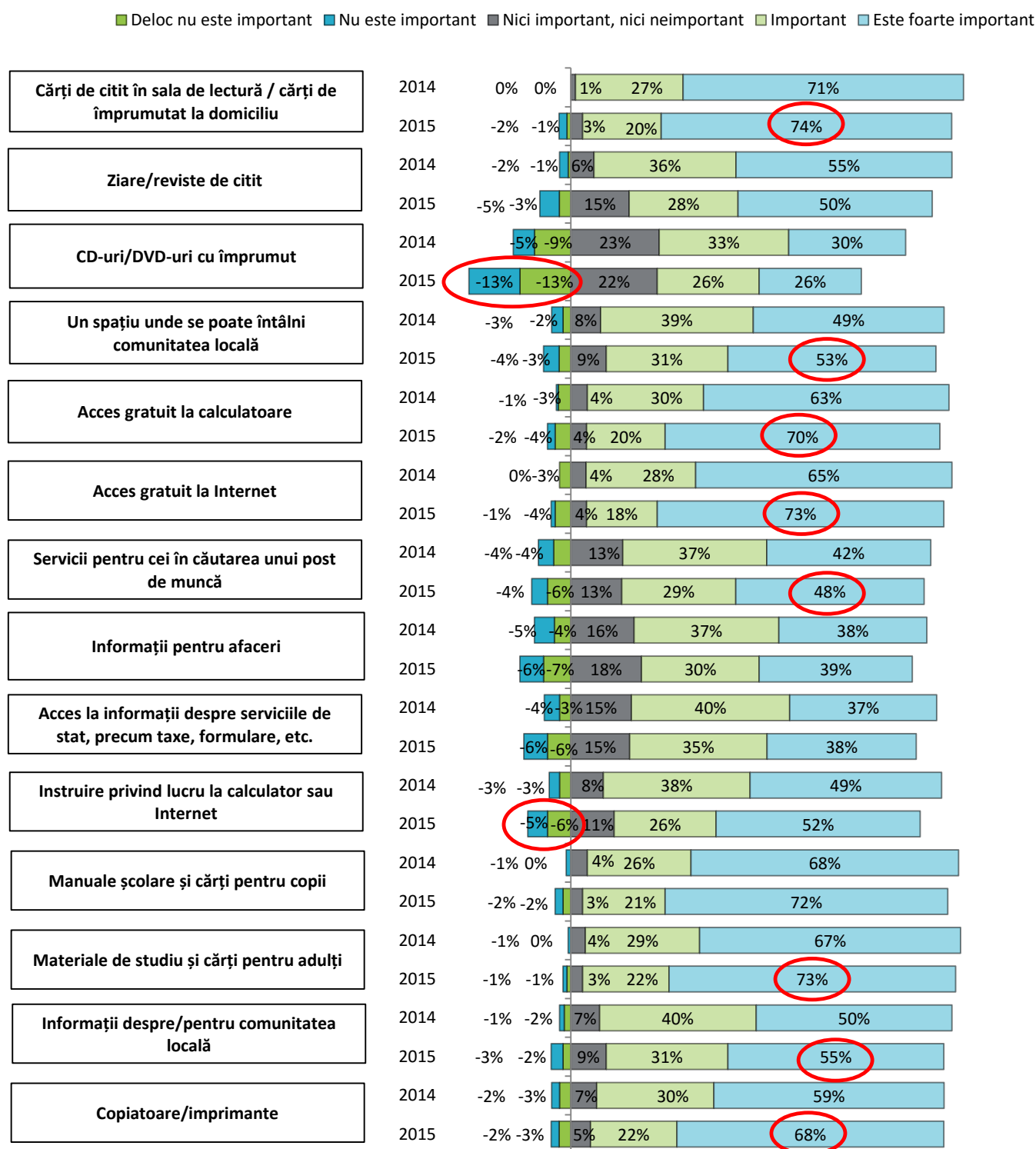
Materiale de studiu pentru adulți: într-o măsură mai mare locuitori ai Chișinăului. În ce privește alte caracteristici – reședința, vârsta, sexul, educația – nu sunt deosebiri semnificative;

Informație despre comunitatea locală: într-o măsură mai mare locuitori ai Chișinăului, din regiunea rurală, cu vârsta 40-54, femei, nivel mediu și înalt de educație;

Scanere/imprimante: din toate regiunile (cu excepția Chișinăului), regiunea rurală, fără deosebiri de vârstă, sex și educație.

O altă observație bazată pe Figurile 2.1. și 2.2 este că vizitatorii bibliotecilor Novateca evaluează într-o măsură mai mare (diferență de 5% -9%), importanța tehnologiilor moderne, în comparație cu vizitatorii NonNovateca. Drept urmare, un procent mai mare de vizitatori Novateca apreciază ca fiind *extrem de important* accesul liber la computere și Internet, fotocopiatoare / imprimante, precum și instruirile privind lucru la calculator și Internet. Pe de altă parte, mai mulți vizitatori (6% - 12% mai mult comparativ cu Novateca) ai bibliotecilor NonNovateca apreciază drept *extrem de important* disponibilitatea serviciilor pentru solicitanții de locuri de muncă, informații legate de afaceri, manuale și cărți pentru copii și materiale de studiu și cărți pentru adulți.

Figura F2.2. Importanța disponibilității diverselor servicii într-o bibliotecă publică – Non-Novateca



Eșantion: 409/604 respondenți NonNovateca / F2. Vă rog să spuneți cât de important credeți că este fiecare dintre următoarele servicii?

Analiza comparativă a două valuri de sondaje arată că perceperea importanței gamei largi de servicii a scăzut ușor (deși fără a depăși eroarea de sondaj) în al doilea val pentru ambele tipuri de biblioteci.

Vizitatorii bibliotecilor NonNovateca par a fi mai puțin interesați de cursurile de utilizare a computerului și internetului în comparație cu clienții Novateca. În orice caz, ei sunt mai mult interesați de materiale de studiu și manuale pentru copii, informații despre serviciile de stat, cât și informații pentru cei ce caută un loc de muncă.

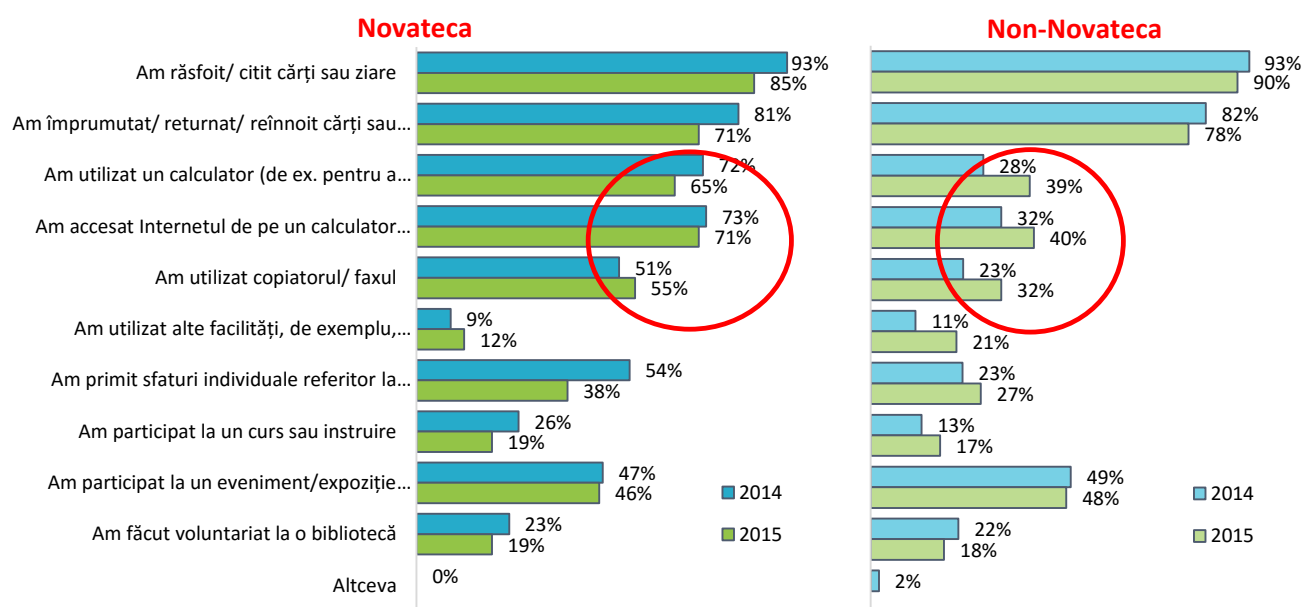
Servicii accesate în ultimele 12 luni

Al doilea val de sondaje a arătat că multe servicii Novateca au fost utilizate mai puțin în comparație cu primul val, în timp ce serviciile NonNovateca au fost accesate mai des – Figura F3.

Utilizarea serviciilor tradiționale prestate de o bibliotecă publică încă prevalează. Astfel, aproape toți intervievații care au mers la bibliotecă pe parcursul ultimelor 12 luni fie au răsfoit/citit cărți sau ziare (85% utilizatori Novateca și 90% - NonNovateca) sau au împrumutat/înlocuit cărți sau alte materiale în format electronic (71% Utilizatori Novateca și 78% - NonNovateca) – Figura F3.

Accesarea tehnologiilor (computer, internet prin Wi-Fi-ul bibliotecii, xerox sau fax) este al doilea tip de servicii folosite de vizitatori. Frecvența utilizării tehnologiilor moderne continuă să fie considerabil mai înaltă la bibliotecile Novateca. Totuși, o creștere a utilizării diverselor tehnologii a fost înregistrată la bibliotecile NonNovateca, în timp ce vizitatorii Novateca au continuat să le utilizeze în general în aceeași măsură în 2015 în comparație cu 2014.

Figura F3. Activități realizate într-o bibliotecă publică pe parcursul ultimelor 12 luni



Eșantion: 420/600 respondenți Novateca și 409/604 respondenți NonNovateca
 F3. În ultimele 12 luni ați practicat următoarele activități ÎNTR-O BIBLIOTECĂ PUBLICĂ? Răspuns multiplu

O altă constatare importantă este diminuarea bruscă a accesării consultațiilor individuale referitor la utilizarea internetului sau a computerului de către vizitatorii Novateca (de la 54% la 38% pentru "suport individual referitor la găsirea informației în internet sau utilizarea computerului", și de la 26% la 19% pentru participarea la cursuri sau sesiuni de instruire"). Într-o oarecare măsură aceasta se datorează faptului că mulți din clienții Novateca au beneficiat de aceste servicii o dată și nu le-au accesat mai târziu în 2015, deja având deprinderile necesare.

Bibliotecile de asemenea oferă noi oportunități antreprenoriale și de agrement așa ca evenimente / expoziții / întâlniri organizate în bibliotecă publică (aproape jumătate din respondenții de ambele categorii). Aceste servicii au fost accesate în aceeași măsură în 2015 comparativ cu 2014.

Analiza socio-demografică relevă următoarele cu referință la clienții Novateca:

- În general, clienții care au mers la bibliotecă să citească cărți și ziare și să împrumute cărți și alte lucruri sunt cel mai des din centru, femei, cu studii superioare și cei care nu utilizează internetul.
- Computerul și internetul au fost cel mai des accesate de tineri, locuitori ai Chișinăului și de la sud, din regiunea rurală, bărbați, cu nivel jos de educație, care merg des la bibliotecă și folosesc internetul.
- De consultații și instruire au beneficiat mai des locuitori din centru, de 40 ani și mai mult, femei, cu un înalt nivel de educație, care merg des la bibliotecă și utilizează internetul.

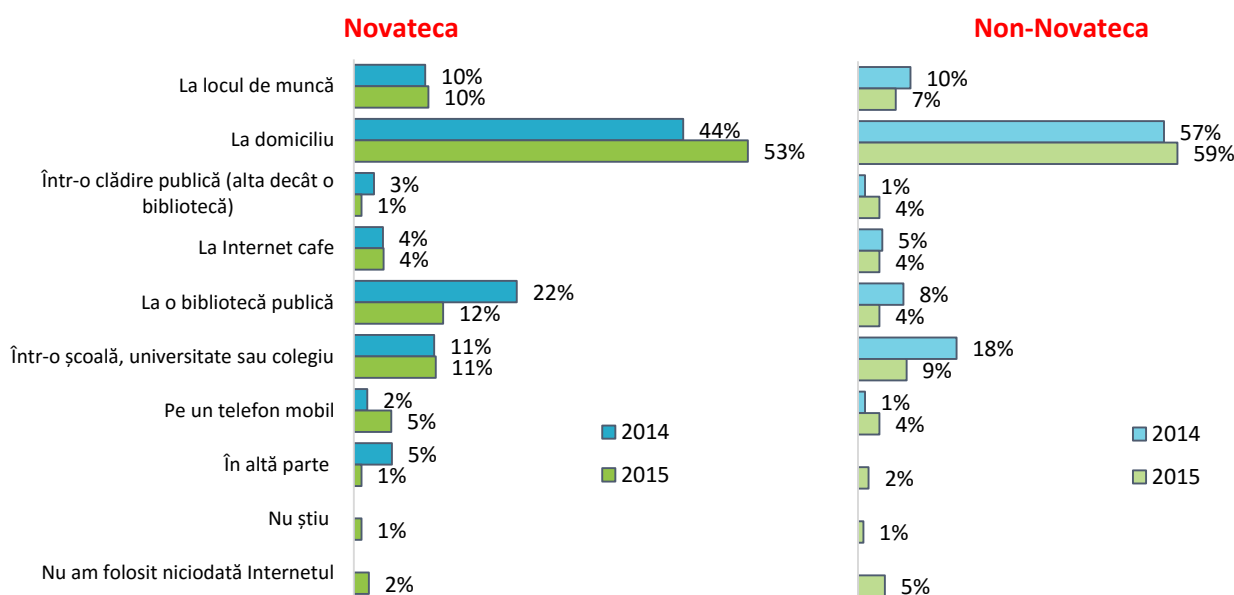
- Expozițiile, întâlnirile și alte evenimente au fost mai des frecventate de locuitorii Chișinăului și alte orașe, de 40 ani și mai mult, cu nivel înalt de educație, care merg des la bibliotecă și folosesc internetul. Aceste categorii de asemenea folosesc înlesniri precum cafeneaua, magazinul etc.

UTILIZAREA TEHNOLOGIILOR MODERNE ÎN BIBLIOTECILE PUBLICE

Utilizarea Internet-ului

Sunt multe locuri unde oamenii accesează internetul pentru prima oară – acasă, la școală și la lucru, sau la o bibliotecă publică. Majoritatea oamenilor (din ambele categorii) au folosit internetul acasă pentru prima oară (și pe parcursul anului 2015 ponderea acestora a crescut) - Figura F4. Aceștia sunt predominant de la orașe (deoarece regiunea urbană asigură un acces mai bun la internet), de la sud, femei, oameni cu nivel scăzut și mediu de educație, de 14-24 ani.

Figura F4. Prima experiență de utilizare a Internet-ului



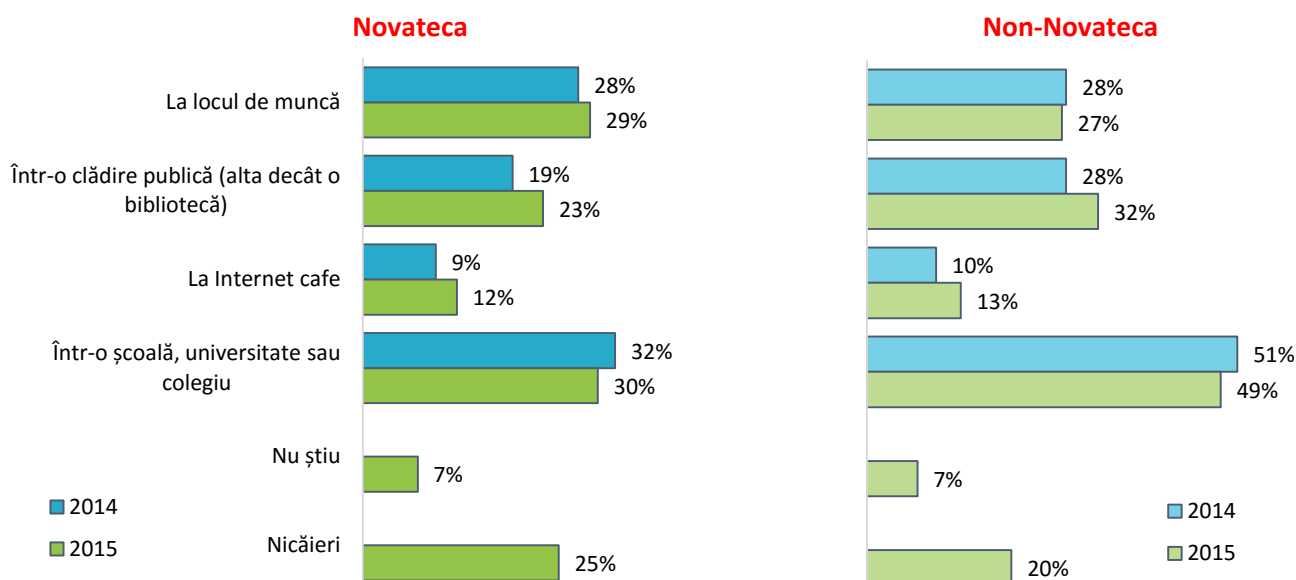
Eșantion: 420/600 respondenți Novateca și 409/604 respondenți NonNovateca

F4. Unde ați folosit pentru prima dată Internetul?

În 2015 bibliotecile Novateca au deținut locul doi din punct de vedere a locului unde respondentul a accesat internetul pentru prima oară. Frecvența acestui răspuns pe parcursul celui de-al doilea val s-a micșorat comparativ cu sondajul precedent (de la 22% la 12%). Această descreștere ar putea fi din cauza extinderii rețelei Novateca, adică au fost acoperiți mai mulți vizitatori cu computerul la domiciliu (53% din vizitatori în al doilea val au declarat domiciliu drept primul loc de utilizare a Internetului, comparativ cu 44% în timpul valului 1). În general, biblioteca publică a fost aleasă mai des de respondenții care probabil au mai puține oportunități de acces la internet în alt context. Aceștia sunt predominant locuitori ai regiunilor rurale, de 40 ani și mai mult, bărbați, cu nivel scăzut și mediu de educație, care vizitează biblioteca publică destul de des.

Bibliotecile publice sunt încă foarte rar alese de beneficiarii NonNovateca pentru utilizarea internetului pentru prima oară - doar de către 4%. Aceștia sunt predominant locuitori urbani, de la nord și din centru, de o vârstă mai înaintată, femei, cu nivel scăzut și mediu de educație, care des merg la bibliotecă. Aceasta s-ar putea explica prin lipsa/viteza mică a conexiunii la internet în bibliotecile NonNovateca, care potrivit intervievaților de aici este una din cele mai des menționate probleme cu care se confruntă aceste biblioteci. O altă problemă ar fi numărul insuficient de computere puse la dispoziția utilizatorilor.

Figura F5. Locațiile unde Internet-ul poate fi accesat gratuit



Eșantion: 420/600 respondenți Novateca și 409/604 respondenți NonNovateca

F5. În afară de biblioteca publică, unde puteți accesa Internetul în mod gratuit?

Răspuns multiplu

În prezent sunt multe posibilități de accesare gratuită a internetului. În afară de biblioteca publică, domiciliu și telefonul mobil ca surse de internet gratuit, majoritatea oamenilor au accesat internetul în instituții educaționale (aproximativ 1/3 din utilizatorii Novateca și jumătate din utilizatorii NonNovateca), și la serviciu (aproximativ 1/4 din ambele categorii) – Figura F5.

Pe parcursul primului val nici un interviueat n-a declarat "nu este internet gratuit". În 2015 ponderea acestor răspunsuri a constituit 25% în rândurile utilizatorilor Novateca și 20% printre cei de la NonNovateca. Aceștia sunt predominant locuitori rurali, de la nord, de 25 ani și mai mult, bărbați, cu nivel scăzut și mediu de educație.

Tehnologiile accesate la biblioteca publică în ultimele 12 luni

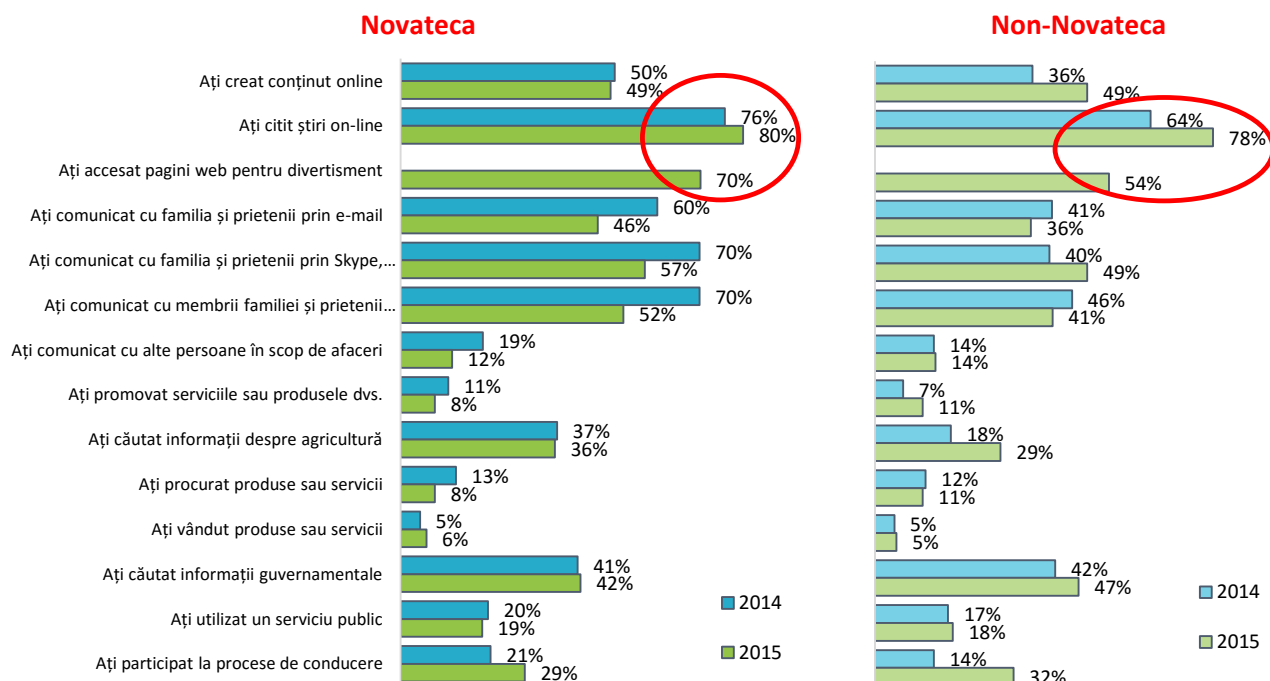
Tehnologiile moderne disponibile în bibliotecile publice sunt în mare parte folosite pentru informare și agrement (Figura T1).

Astfel, majoritatea oamenilor accesează bibliotecile publice pentru știri actualizate (80% Novateca și 78% NonNovateca). Profilul comun al acestor utilizatori este: locuitori de la oraș, cu vârsta de 40 ani și mai mult, femei, cu studii superioare, care frecventează des biblioteca, utilizatori de internet. Oamenii de asemenea vin la bibliotecă pentru a căuta informație referitor la agricultură, guvernare (majoritatea de 40 ani și mai mult, cu nivel înalt de educație, care merg des la bibliotecă, utilizează internetul, locuitori rurali (informație pe teme agricole) și urbani (informație despre guvern).

Puțin mai mult de 2/3 de clienți Novateca și peste jumătate din utilizatorii NonNovateca accesează bibliotecile în scopuri distractive (muzică, filme etc.). Aceștia sunt preponderent locuitori de la nord și de la sud, din regiuni urbane, tineri, bărbați, cu nivel scăzut de educație, care frecventează des biblioteca și utilizează internetul.

După cum se vede în Figura T1, e-mail-ul, Skype-ul și rețelele de socializare sunt utilizate pentru a comunica cu membrii familiei și prietenii. Profilul clienților Novateca care utilizează tehnologiile în biblioteca publică este în mare parte: populație urbană, bărbați, persoane cu nivel înalt de educație, care merg des la bibliotecă, utilizează internetul. De notat că ponderea persoanelor care au utilizat biblioteca Novateca în scopuri de comunicare s-a diminuat semnificativ în 2015 în comparație cu sondajul precedent. În special, această scădere este înregistrată în cadrul grupului de vizitatori rezidenți din mediul rural, în vârstă de 40+, femei și cei cu un nivel ridicat de educație. Această tendință poate fi explicată printr-un acces mai mare la Internet la domiciliu pentru aceste grupuri, comparativ cu sondajul precedent.

Figura T1. Tehnologiile accesate la biblioteca publică în ultimele 12 luni

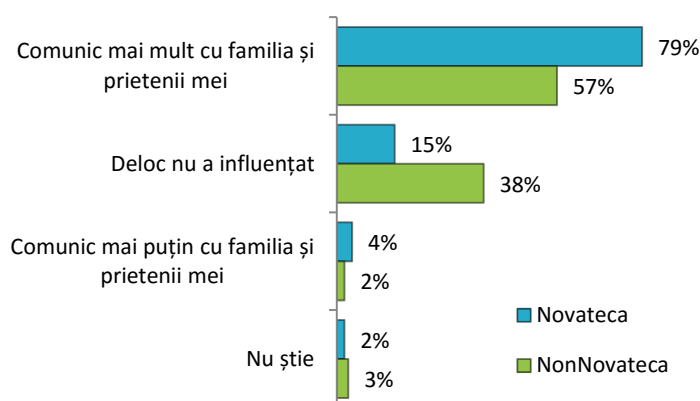


Sub-eșantion: 339/470 respondenți Novateca și 157/284 respondenți NonNovateca care utilizează computerul la bibliotecă

T1. În ultimele 12 luni ați utilizat tehnologiile digitale (WiFi, Internet, calculator, Facebook, Skype) de la biblioteca publică pentru următoarele scopuri? (doar răspunsuri afirmative)

Accesul la tehnologii în bibliotecile publice influențează clar modul de comunicare al intervievaților. Persoanele care utilizează instrumentele digitale pentru a comunica cu rudele și prietenii consideră că acestea asigură o legătură mai strânsă cu rudele și prietenii, deoarece ei comunică mai des (Figura T2) (79 de utilizatori Novateca și 57% de clienți NonNovateca). Acest avantaj a fost menționat mai ales de locuitorii de la sate, cu nivel mediu de educație, cu vârsta de peste 40 ani.

Figura T2. Beneficiile tehnologiilor oferite de bibliotecile publice – mai multă comunicare



Sub-eșantion: Novateca – 326 respondenți / NonNovateca – 168 respondenți, care utilizează computerul la bibliotecă și comunică cu membrii familiei și prietenii prin Internet

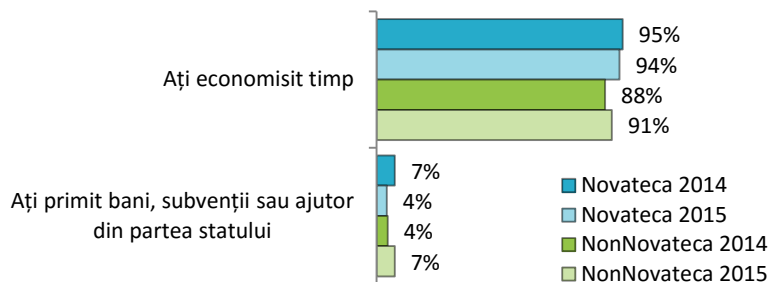
T2 Cum a influențat accesul la tehnologii digitale (WiFi, calculator, Internet) la bibliotecii publice asupra comunicării dvs. cu familia și prietenii?

O altă constatare este că vizitatorii Novateca beneficiază într-o măsură mai mare de utilizarea tehnologiilor în comparație cu utilizatorii NonNovateca, și aceasta probabil datorită faptului că clienții NonNovateca utilizează tehnologii mai vechi. După cum e reprezentat în Figura T2, doar 15% din utilizatorii Novateca consideră că tehnologiile furnizate de bibliotecii n-au impact asupra modelului de comunicare comparativ cu 38% de utilizatori NonNovateca.

O altă formă de comunicare este crearea unui conținut online (de exemplu, postarea unui comentariu, blogul, actualizarea unui cont online, încărcarea fotografiilor, proiectarea site-urilor sau a conținuturilor web) care de asemenea este destul de des utilizată de către jumătate din respondenți (Figura T1). Printre utilizatorii NonNovateca sunt preponderent persoane de 14-24 și 25-39 ani, de la sud, din mediul rural, cu nivel de studii mic și înalt.

Deși într-o măsură mai mică, serviciile digitale sunt utilizate și pentru obținerea informației despre implicarea în diverse probleme legate de guvernare. Din Figura T3 se vede că unii respondenți au beneficiat de serviciile digitale: 4% din utilizatorii Novateca și 7% din cei NonNovateca au putut primi banii, subsidiile sau ajutorul datorat de stat. Cel mai mare avantaj este, totuși, economisirea timpului. Astfel, 94% din utilizatorii Novateca și 91% din cei NonNovateca au economisit timp în rezolvarea problemelor cu instituțiile de stat datorită instrumentelor digitale furnizate de bibliotecile publice.

Figura T3. Beneficiile tehnologiilor oferite de bibliotecile publice – economie de timp în relațiile cu serviciile guvernamentale

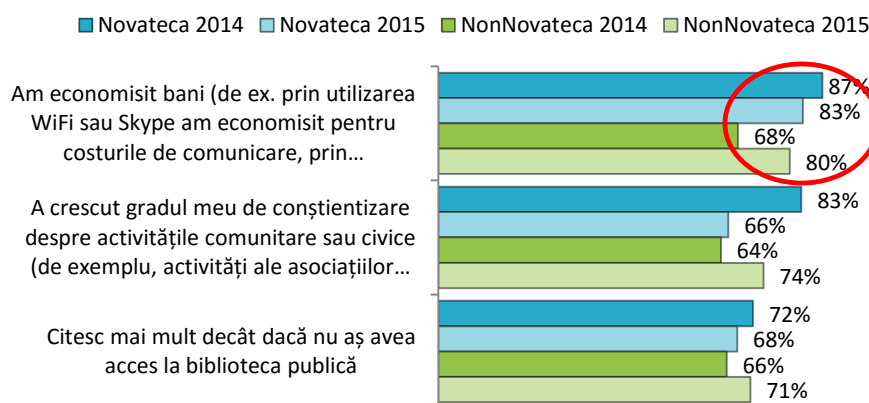


Sub-eșantion: 173/238 respondenți Novateca și 73/154 respondenți NonNovateca, care utilizează computerul la bibliotecă și caută informații guvernamentale, utilizează servicii publice sau participă la procese de conducere

T3. Prin accesarea unui serviciu public, utilizând tehnologiile digitale de la biblioteca publică (WiFi, calculator, Internet) ...? (doar răspunsuri afirmative)

majoritatea utilizatorilor au menționat că profitat de acestea în diferite moduri (Figura T4). Utilizarea tehnologiilor moderne în bibliotecile publice este înalt apreciată atât de utilizatorii Novateca cât și NonNovateca. Mai mult decât atât, procentajul vizitatorilor NonNovateca care consideră că accesarea bibliotecii publice i-a ajutat să economisească bani, să fie la curent cu problemele civice sau ale comunității, a crescut în 2015 comparativ cu 2014. În ceea ce privește utilizatorii Novateca, opiniile sunt absolut similare dacă comparăm cele două valori de sondaje, cu excepția familiarizării cu activitățile civice și comunitare (care prezintă o diminuare importantă).

Figura T4. Beneficiile tehnologiilor oferite de bibliotecile publice – economie de bani și creșterea nivelului de informare



Sub-eșantion: 339/470 respondenți Novateca și 157/284 respondenți NonNovateca care utilizează computerul la bibliotecă

T4. Sunteți de acord cu următoarele afirmații: Datorită tehnologiilor digitale (WiFi, Internet, calculatoare, Facebook, cărți în format electronic), disponibile la biblioteca publică ...? (doar răspunsuri afirmative)

(de exemplu activitățile asociațiilor locale sau ale grupurilor din vecinătate, activități de voluntariat, mitinguri), în special utilizatorii NonNovateca;

- au citit mai mult datorită instrumentelor digitale furnizate.

Tehnologiile sunt mai puțin utilizate în scopuri de afaceri precum comunicarea cu partenerii (potențiali) de afaceri și /sau cu clienții, promovarea serviciilor sau produselor. Unii din clienții bibliotecilor publice utilizează serviciile digitale pentru a cumpăra și a vinde produse sau servicii.

Datele prezentate în Figura T1 de asemenea arată că beneficiarii Novateca sunt în general mai activi în utilizarea tehnologiilor oferite de bibliotecile publice în comparație cu beneficiarii NonNovateca.

Indiferent de scopul accesării tehnologiilor furnizate de bibliotecile publice,

Potrivit Figurii T4 majoritatea vizitatorilor bibliotecilor publice:

- au economisit bani datorită instrumentelor digitale oferite (de exemplu, economisirea din costurile pentru tehnologii și comunicare prin utilizarea Wi-Fi-ului sau Skype-ului; economisirea din costurile de călătorie prin procurarea bunurilor sau completarea formularelor online deoarece prețurile sunt mai mici online) – cel mai mare beneficiu atât pentru utilizatorii Novateca cât și pentru cei NonNovateca;
- s-au familiarizat cu activitățile civice și comunitare datorită instrumentelor digitale furnizate

SERVICII FURNIZATE DE BIBLIOTECILE PUBLICE

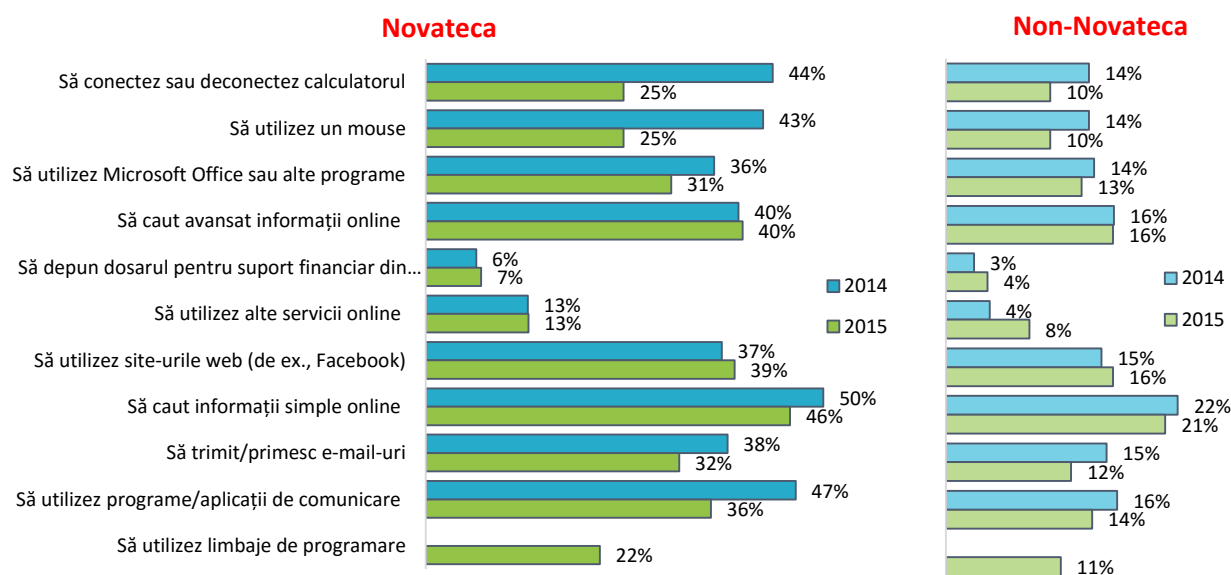
Beneficiile asistenței oferite de personalul bibliotecii sau de experții externi

Personalul bibliotecii (în special personalul Novateca) continuă să le formeze vizitatorilor deprinderi de bază în utilizarea computerului. Drept rezultat al asistenței oferite de personalul bibliotecii publice sau experții externi respondenții au acumulat diferite abilități – Figura S1. Unii din ei au început cu manipulări tehnice inițiale, așa precum conectarea și deconectarea computerului, utilizarea șoricelului. Alți clienți au achiziționat abilități de utilizare a produselor Microsoft Office, cât și a serviciilor online pentru diverse scopuri:

- într-o măsură mai mare – căutarea informației online; trimiterea și primirea scrisorilor electronice; utilizarea produselor și aplicațiilor de comunicare (de exemplu, Skype); utilizarea rețelelor de socializare (de exemplu Facebook);
- într-o măsură mai mică – utilizarea serviciilor online precum e-banking, achitarea facturilor, procurarea bunurilor, cererea asistenței financiare de la stat.

În plus, fiecare al cincilea vizitator al bibliotecii Novateca a menționat utilizarea limbajelor de programare. Acest fapt sporește importanța bibliotecii ca loc unde poți căpăta cunoștințe avansate în domeniul informaticii. Limbajele de programare au fost mai des utilizate de vizitatorii din centru și Chișinău, cu vârsta de 14-24, nivel jos de educație.

Figura S1. Cunoștințe / competențe dobândite ca urmare a asistenței oferite de personalul bibliotecii sau de experți externi



Eșantion: 420/600 respondenți Novateca și 409/604 respondenți NonNovateca

S1. Care din următoarele lucruri le-ați învățat datorită serviciilor oferite de biblioteca publică sau datorită utilizării computerului / internetului la bibliotecă? (doar răspunsuri afirmative)

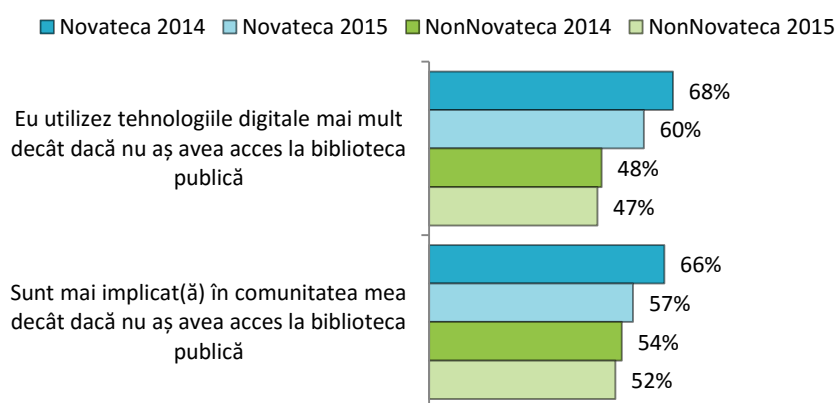
Ponderea deprinderilor formate datorită asistenței oferite de bibliotecile publice este semnificativ mai mare printre utilizatorii Novateca comparativ cu cei de la NonNovateca – Figura S1 (cel puțin de două ori mai mare).

Profilul respondenților Novateca diferă în dependență de tipul de abilități achiziționate. Astfel, abilitățile elementare (conectarea/deconectarea computerului, utilizarea șoricelului) au fost raportate preponderent de oameni mai în vârstă, de la sate. Respondenții din centru și de la nord, femei, vârsta de 40+, cu nivel mediu de educație cel mai des au fost ajutați la utilizarea Microsoft-ului și internetului în căutarea informației sau pentru comunicare. Persoane de 14-39 ani, bărbați, cu un nivel înalt de educație au predominat printre cei care au beneficiat de asistență în utilizarea serviciilor online: e-banking, achitarea facturilor, procurarea bunurilor, cererea asistenței financiare de la stat. În cazul tuturor categoriilor este o relație directă între frecvența vizitelor și beneficierea de servicii: cei ce vizitează bibliotecile des beneficiază de servicii într-o măsură mai mare.

Beneficiile serviciilor furnizate de bibliotecile publice

După cum a mai fost menționat, o bibliotecă publică prestează la moment o varietate de servicii: tehnologie, gazdă pentru evenimente, instruire și asistență din partea personalului bibliotecii etc. datorită serviciilor furnizate de bibliotecile publice mulți oameni consideră că ei utilizează tehnologiile și sunt implicați în viața comunității mai mult decât dacă n-ar avea acces la biblioteca publică. Ponderea utilizatorilor Novateca printre cei ce menționează aceste beneficii este mai înaltă comparativ cu cea a utilizatorilor NonNovateca – Figura S2.

Figura S2. Beneficii rezultate din accesarea tehnologiilor și asistenței oferite de bibliotecile publice



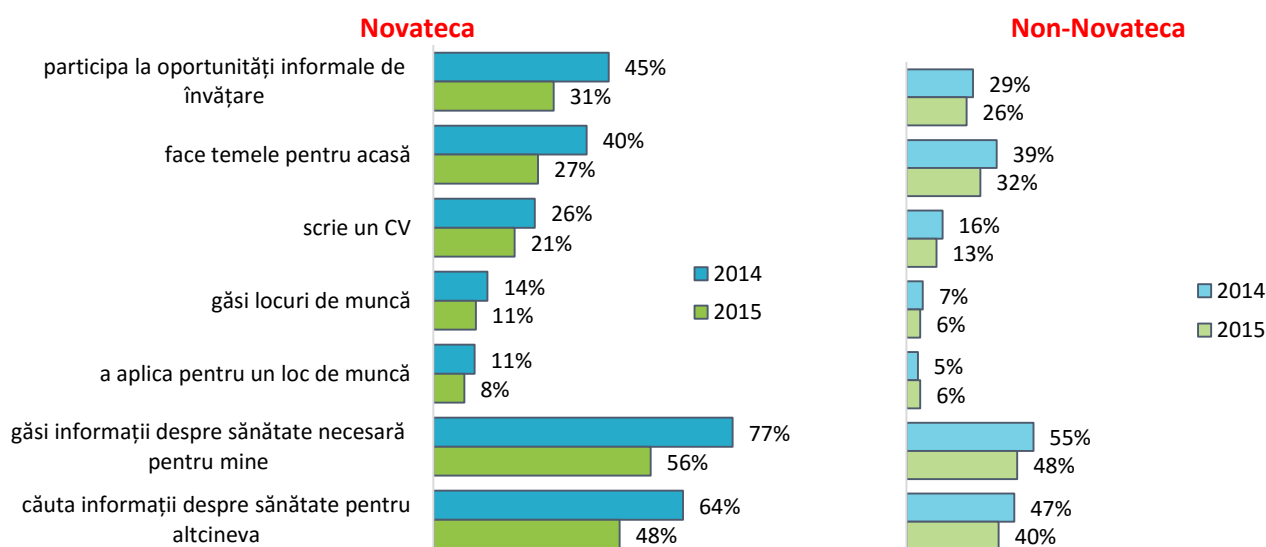
Eșantion: 420/600 respondenți Novateca și 409/604 respondenți NonNovateca
 S2. Datorită serviciilor oferite de biblioteca publică (de exemplu, acces la calculatoare, Internet, WiFi, sau alte tehnologii digitale; asistență sau instruire din partea angajaților bibliotecii) ... (doar răspunsuri afirmative)

Pe parcursul celui de-al doilea val ponderea respondenților care iau în considerare aceste beneficii s-a micșorat (în particular printre utilizatorii Novateca). Micșorarea ar putea fi explicată prin lărgirea rețelei Novateca și de aici mai puțin timp pentru orientarea spre servicii, cât și prin o acoperire mai mare printre cei ce vizitează neregulat biblioteca și sunt mai puțin implicați / interesați.

Scopul utilizării serviciilor bibliotecilor publice în ultimele 12 luni

Tendențele în utilizarea bibliotecilor publice au rămas aceleași. Din acest punct de vedere, pe parcursul ultimelor 12 luni majoritatea oamenilor au continuat să caute informație referitor la sănătate (fie pentru a-și satisface propriile nevoi sau din partea altora) – Figura S3.

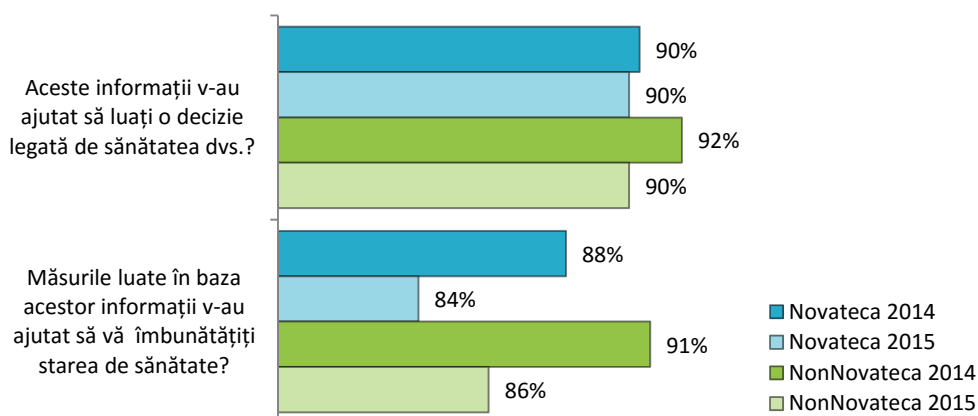
Figura S3. În ultimele 12 luni am accesat serviciile bibliotecii publice pentru a ...



Eșantion: 420/600 respondenți Novateca și 409/604 respondenți NonNovateca
 S3. În ultimele 12 luni ați accesat serviciile bibliotecii publice (de ex. tehnologii, spațiu fizic pentru întâlniri sau sesiuni de studiu, instruire informale sau asistență din partea angajaților bibliotecii sau experți externi) pentru a?

Informația despre sănătate a inclus diferite aspecte: simptome, tratament medical, furnizori de servicii medicale, regim alimentar, nutriție, condiție fizică etc. În cele din urmă, ea a fost benefică atât pentru utilizatorii serviciului (deoarece informația găsită i-a făcut să ia decizii referitor la condiția lor fizică și /sau a îmbunătățit-o), cât și pentru alți oameni (deoarece informația găsită datorită serviciului prestat de bibliotecă a fost răspândită printre alți oameni) – Figura S5. În ceea ce privește profilul respondenților, în termeni de regiune și sex, aceste beneficii au fost menționate cel mai des de femei și de locuitori din afara Chișinăului. Referitor la alte caracteristici socio-demografice (vârstă, nivel de educație și reședință) n-au fost înregistrate deosebiri în răspunsuri.

Figura S5. Beneficiile informațiilor referitoare la sănătate pentru utilizatorii bibliotecilor



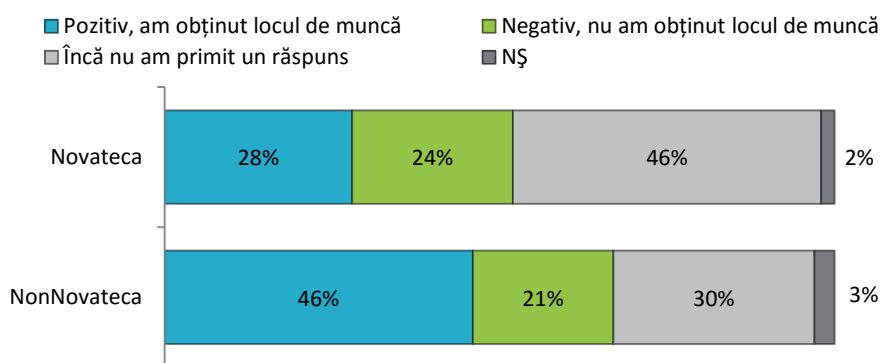
În afară de căutarea informației despre sănătate, oamenii au utilizat serviciile bibliotecii în scopuri instructive (teme pentru acasă și accesarea oportunităților de studii) – Figura S3.

Sub-eșantion: 325/335 respondenți Novateca și 230/291 respondenți NonNovateca care au folosit serviciile bibliotecii publice pentru a căuta informații despre sănătate

S5. Gândindu-vă la informațiile despre sănătate pe care le-ați găsit folosind serviciile bibliotecii publice... (doar răspunsuri afirmative)

În ceea ce privește alt scop general – angajarea – serviciile bibliotecii publice sunt rar utilizate (Figura S3). Subiectele legate de angajare se referă la scrierea unui CV, căutarea unei posibilități de angajare, aplicare pentru o poziție. Deși rar utilizate, serviciile de angajare prestate în bibliotecile publice par să aibă un impact pozitiv cert (Figura S4).

Figura S4. Beneficii privind angajarea în câmpul muncii



Sub-eșantion: 46 respondenți Novateca și 33 respondenți NonNovateca care au folosit serviciile bibliotecii publice pentru a aplica la un loc de muncă

S4. Care a fost rezultatul aplicării pentru un loc de muncă, utilizând serviciile bibliotecii publice?

13 respondenți Novateca (din cei 56 care au utilizat serviciile bibliotecii pentru a găsi un loc de muncă) și 15 respondenți NonNovateca (din 33), în cele din urmă au fost angajați. Aceștia au fost preponderent locuitori din centru și de la sud, orășeni, femei, cu nivel mediu și nalt de educație. Totuși, datorită subeșantionului foarte mic al acestui grup, datele indică doar o tendință potențială.

Indiferent de scop (informație despre sănătate, angajare sau oportunități de învățare), utilizatorii Novateca au accesat

bibliotecile publice într-o măsură mai mare decât utilizatorii NonNovateca.

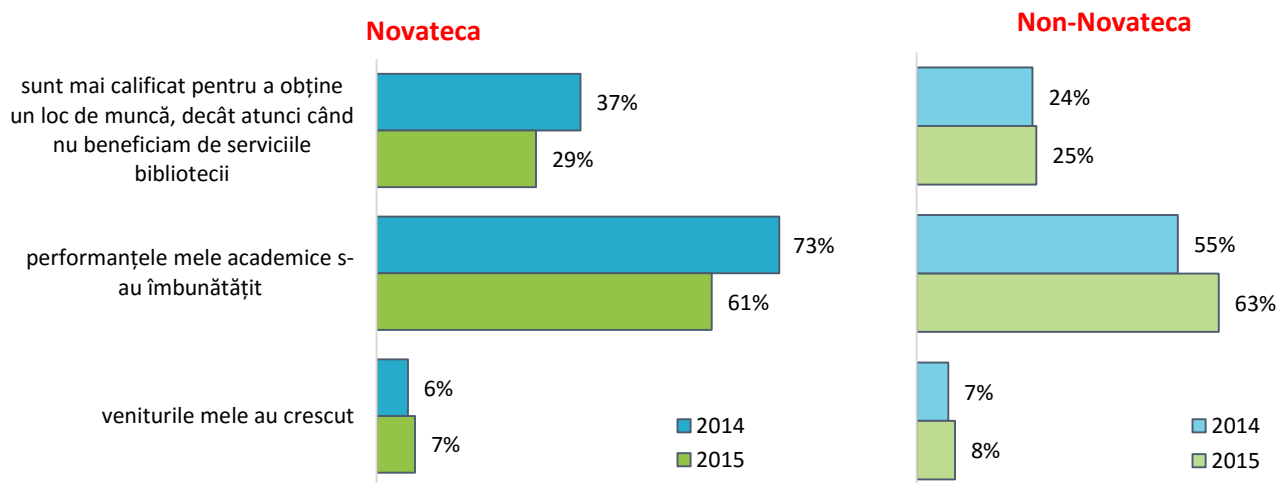
După cum e arătat în Figura S3, procentajul utilizatorilor bibliotecilor publice s-a micșorat comparativ cu primul val. Aceasta se datorează în mare parte creșterii eșantionului, fapt care a balansat într-o oarecare măsură ponderile.

Beneficiile utilizării serviciilor bibliotecii publice în ceea ce privește calificarea, performanța academică și veniturile

Accesul la și utilizarea resurselor bibliotecii publice continuă să influențeze pozitiv performanțele academice ale respondenților, cât și aspectele legate de serviciu – Figura S6. Potrivit rezultatelor sondajului, studenții sunt cei mai influențați de către serviciile pe care le accesează la bibliotecile publice: 2/3 din utilizatorii Novateca și NonNovateca consideră că performanțele lor academice s-au îmbunătățit. Eu sunt urmași de cei în căutare de serviciu: 1/4 din utilizatorii Novateca și NonNovateca consideră că sunt calificați mai bine după utilizarea serviciilor bibliotecii.

Accesul la serviciile bibliotecii publice a influențat pozitiv câștigurile unor respondenți.

Figura S6. Beneficiile utilizării serviciilor oferite de bibliotecile publice în ceea ce privește calificarea, performanța academică și veniturile



Eșantion: 420/600 respondenți Novateca și 409/604 respondenți NonNovateca
 S6. Sunteți de acord cu următoarele afirmații? Datorită resurselor, informațiilor și oportunităților la care am avut acces prin intermediul serviciilor oferite de biblioteca publică (de ex. calculatoare, Internet, WiFi, sau alte tehnologii; asistență sau instruire din partea angajaților bibliotecii sau a experților externi) ...

Ponderea utilizatorilor Novateca care au declarat beneficii în termeni de performanțe academice și calificări mai bune s-a micșorat în 2015. Totuși, micșorarea este în concordanță frecvența mai joasă a utilizatorilor respectivelor servicii în 2015.

Sondajul de asemenea a oferit respondenților posibilitatea (prin întrebări cu sfârșit multiplu) să-și exprime părerea despre bibliotecile publice și să ofere recomandări pentru îmbunătățirea acestui serviciu comunitar.

Utilizatorii Novateca sunt în general mai satisfăcuți de biblioteca publică, de serviciile prestate și de personalul bibliotecii comparativ cu utilizatorii NonNovateca. 27% din utilizatorii Novateca și 9% din utilizatorii NonNovateca au menționat că sunt mulțumiți de și recunoscători pentru serviciile furnizate.

Referitor la recomandările oferite în cadrul unei întrebări deschise:

- 19% din utilizatorii Novateca și 24% din utilizatorii NonNovateca au sugerat îmbunătățirea infrastructurii bibliotecilor (reparația clădirii/sălilor, echiparea cu mobilă nouă, reparația WC-urilor, modernizarea sistemului de iluminare, încălzirea spațiilor);
- 18% din utilizatorii Novateca și 33% din utilizatorii NonNovateca au sugerat aprovizionarea bibliotecilor cu materiale tipărite noi și moderne, cu materiale în limba română, cu scris latin, aprovizionarea cu enciclopedii și dicționare, ziare și reviste academice, cu literatură străină și materiale specifice (de artă, medicină, sănătate, psihologie, contabilitate, astrologie, sport etc.); bestseller, cu materiale didactice și manuale școlare;
- 8% din utilizatorii Novateca și 33% din utilizatorii NonNovateca au recomandat echiparea bibliotecii cu tehnologii moderne precum (mai multe) computere, imprimantă, xerox, proiector, cameră (video și foto);

12% din vizitatorii NonNovateca (versus nici unul Novateca) au sugerat asigurarea unei conexiuni gratuite la internet în bibliotecă;

- 13% din utilizatorii Novateca și 24% din utilizatorii NonNovateca au venit cu alte recomandări: așa precum diversificarea serviciilor prestate pentru copii, tineri și vârstnici; digitalizarea catalogului bibliotecii; asigurarea accesului la bibliotecile electronice; furnizarea instruirii pe diverse teme, îmbunătățirea procedurii de împrumut, promovarea bibliotecii publice ca loc de întâlnire pentru membrii comunității, unde ar putea fi organizate conferințe, mese rotunde, ateliere și alte evenimente; crearea de publicitate despre biblioteci etc.

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

CONCLUZII

Principala concluzie a acestui raport este că Novateca continuă a fi un program înalt apreciat care ar trebui multiplicat la nivel național. Scorul spontan de satisfacție acordat bibliotecilor Novateca este ilustrativ în această privință – 27% comparativ cu 10% de la utilizatorii NonNovateca.

Programul Novateca și-a lărgit considerabil rețeaua sa în 2015, astfel crescând aria de acoperire în regiunile rurale, în special la nord și în Chișinău.

Bibliotecile publice Novateca reprezintă o sursă de spațiu, acces, personal, materiale digitale și tipărite, cunoștințe și conexiuni care pot crește bunăstarea membrilor comunității și susține dezvoltarea lor. Accesul la și utilizarea noilor tehnologii este net superioară în bibliotecile Novateca (în mediu de două ori mai înaltă) dacă e să comparăm cu bibliotecile NonNovateca.

Datorită programului Novateca bibliotecile publice au devenit centre comunitare multilaterale, deseori unica avere a comunității (mai ales în regiunile rurale și pentru cetățenii cu venit mic). Reorientarea bibliotecilor spre oferirea unei game largi de instrumente digitale, educaționale, sociale și antreprenoriale duce la un grad mai înalt de utilizare a bibliotecii (49% din vizitatorii Novateca merg la bibliotecă cel puțin o dată în săptămână spre deosebire de 39% de vizitatori Non Novateca).

O bibliotecă publică contribuie la bunăstarea economică a membrilor comunității: de exemplu, accesul gratuit la tehnologii și asistența oferită de personalul bibliotecii în căutarea informației despre angajare și aplicarea pentru un loc de muncă i-a ajutat pe oameni să-și găsească serviciu, astfel sporind venitul individual și al familiei (28% din utilizatorii Novateca și 46% din utilizatorii NonNovateca au fost angajați; 7% din utilizatorii Novateca și 8% din utilizatorii NonNovateca și-au sporit venitul). Accesul gratuit la tehnologii furnizat de bibliotecile publice a economisit timpul oamenilor (37% din utilizatorii Novateca și 23% din utilizatorii NonNovateca) și banii lor (65% din utilizatorii Novateca și 37% din utilizatorii NonNovateca).

Tehnologiile disponibile la bibliotecile publice sunt larg utilizate pentru a comunica cu membrii familiei și prietenii, întărind legătura dintre ei (79% din utilizatorii Novateca și 57% din utilizatorii NonNovateca comunică mai mult cu familia și prietenii datorită tehnologiilor moderne oferite de bibliotecile publice).

Accesul la serviciile din bibliotecile publice îmbunătățește performanța academică a vizitatorilor ei (2/3 din utilizatorii Novateca și NonNovateca).

Raportul scoate în evidență avantajele comparative ale bibliotecilor Novateca, așa cum ele beneficiază de instrumente tehnologice, de resurse umane calificate care pot ghida clienții în accesarea informației relevante și a serviciilor moderne, și de o gamă de servicii netradiționale. Iată de ce bibliotecile publice Novateca sunt vizitate mai des și apreciate mai înalt de respondenți. Ponderea respondenților Novateca care declară beneficiile utilizării serviciilor bibliotecii este mai mare comparativ cu cea a utilizatorilor NonNovateca. Ponderea respondenților care sunt mulțumiți de servicii este de asemenea mai mare printre clienții Novateca.

Procentajul utilizării și beneficiile pentru majoritatea indicatorilor sunt cam aceiași în 2015 comparativ cu 2014. Majoritatea divergențelor dintre cele două sondaje sun în limita erorilor de eșantion. Totuși, au fost observate unele schimbări în comparație cu anul precedent:

- Frecvența vizitării bibliotecilor Novateca s-a micșorat în al doilea val (procentajul mai mic al celor ce accesează biblioteca săptămânal și ponderea crescută a celor ce merg mai rar la bibliotecă).
- Accesul la serviciile furnizate de o bibliotecă publică continuă să fie estimat drept important/extrem de important de către majoritatea clienților bibliotecilor, atât Novateca cât și NonNovateca.
- Perceperea importanței unei game largi de servicii s-a micșorat ușor (totuși fără a depăși eroarea de sondaj) în al doilea val pentru ambele tipuri de biblioteci.
- În al doilea val multe servicii Novateca au fost accesate mai puțin comparativ cu primul val (împrumutul de cărți, citirea ziarelor, utilizarea unui calculator, recepționarea sfaturilor, beneficierea de instruire). Cea mai

mare diferență a fost înregistrată în cazul consultațiilor individuale referitor la găsirea informației în internet sau utilizarea computerului (de la 54% la 38%) și a ”participării la cursuri și sesiuni de instruire” (de la 26% la 19%). Totuși, se poate presupune că într-o oarecare măsură aceasta se datorează faptului că mulți din clienții Novateca au beneficiat de aceste servicii o dată și nu le-au mai accesat în 2015, deoarece deja aveau deprinderile necesare.

- Vizitatorii Novateca au continuat să utilizeze tehnologiile în general în aceeași măsură în 2015 comparativ cu 2014. Frecvența utilizării tehnologiilor moderne continuă să fie mult mai înaltă la bibliotecile Novateca comparativ cu cele NonNovateca.
- Majoritatea oamenilor (de ambele categorii) au utilizat internetul pentru prima oară acasă (și pe parcursul lui 2015 ponderea acestora a crescut);
- Ponderea persoanelor care au utilizat biblioteca Novateca în scopuri de comunicare s-a micșorat semnificativ în 2015 comparativ cu sondajul precedent, fapt ce ar putea fi explicat prin creșterea accesului la Internet la domiciliu.

RECOMANDĂRI

Recomandările sunt destul de similare celor din urma primului val de sondaje.

Recomandarea generală este de a spori practicile de succes pentru a maximiza impactul programului (unde este implementat) și a multiplica acest model la nivel național.

Câteva recomandări specifice se referă la:

- Echiparea bibliotecilor cu (mai multe) computere, imprimantă, xerox, proiector, cameră (video și foto);
- Asigurarea conectării la internet (unde acesta nu e furnizat), mărirea vitezei Wi-Fi și a traficului internet, asigurarea internetului gratuit;
- Digitalizarea serviciilor (de exemplu, a cataloagelor, a informației, asigurarea cu cărți electronice);
- Completarea continuă a bibliotecilor cu personal și dezvoltarea profesională a acestuia;
- Îmbunătățirea infrastructurii bibliotecilor NonNovateca îndeosebi (renovarea localului, instalarea / reparația sistemului de încălzire, îmbunătățirea sistemului de iluminare, echiparea cu mobilierul necesar etc)
- Aprovizionarea cu materiale în baza necesităților populației
- Crearea parteneriatelor cu deținătorii locali de afaceri, sectorul privat și societatea civilă în vederea atragerii noilor beneficiari și adunării ajutoarelor.
- Deschiderea bibliotecii spre mai multe activități (și anume oferirea spațiului pentru diverse evenimente);
- Asigurarea instruirii timpurii pentru copii, a ajutorului pentru elevii și studenții de orice vârstă, a instruirii continue pe durata întregii vieți pentru adulți și persoanele în vârstă prin implicarea personalului bibliotecii și a experților externi;
- Transformarea bibliotecilor în locuri (mai) accesibile pentru persoanele cu dizabilități;
- Oferirea spațiului pentru agrement și întâlniri comunitare;
- Promovarea serviciilor prin intermediul mass media;
- Ajustarea programului la necesitățile populației;
- Îmbunătățirea condițiilor de împrumut.