

CERCETAREA „PROVOCAREA VERII” PROVOACĂ BIBLIOTECARII, PROVOACĂ UTILIZATORII. DATE ACTIVE, DATE PASIVE, DATE CONFORME

Conf. univ. dr. Lidia KULIKOVSKI,
director adjunct

Ceea ce se face se și măsoară. Asta știe fiecare individ implicat în realizarea unei sarcini, eveniment, proiect, inițiativă, program, serviciu. Evaluarea ca produs final depinde în mare măsură de ce date colectăm, cum facem conexiuni între ele, cum le interpretăm, cum și cu ce le comparăm.

Secția Studii și cercetări a inițiat o cercetare în scopul identificării organizării și desfășurării procesului de implementare a programului *Provocarea verii* (managementul, randamentul, efortul, conceptul asigurarea cu cele necesare pentru buna funcționare a programului estival) prin ochii și experiența bibliotecarilor și a utilizatorilor participanți, prin prisma, deci, a datelor pasive.

Programul *Provocarea verii* n-a avut dezvoltat un sistem de evaluare. Serviciile de profil au aplicat aceleași metode tradiționale de colectare a datelor active¹ ca la orice alt program sau serviciu. Însă *Provocarea verii* a fost un program complex, cu dificultate mare față de ceea ce făceau bibliotecarii până atunci și nu se încadra în setul de indicatori prin care evaluăm utilizarea bibliotecii – aceasta este o evaluare fără suflet. Evaluarea trebuie să aibă două cuvinte-cheie: *Progres* și *Inovare*, pe care le urmărim prin componenta umană a programului. Cercetarea s-a desfășurat printr-un interviu-discuție informală pe marginea celor trei dimensiuni reflectate în scop: randament, efort (fizic și intelectual), organizarea (management) la nivel de rețea. Discuțiile-interviu le-au realizat

¹ Date active – date cifrice, cantitative, indicatori de performanță.

angajații Secției studii și cercetări: Ivan Pilchin, Claudia Tricolici, Elena Taragan și dr. Lidia Kulikovski.

Menționăm că rezultatele au fost de personalizate în cazul bibliotecarilor – s-au înregistrat doar răspunsurile la întrebări fără a indica persoana care a răspuns (o știe doar operatorul). În cazurile în care bibliotecarii răspundeau simplu (cu *da*, *nu* sau *bine*, *rău*, *așa* și *așa* sau *evaziv*, *nu comentez* etc.), operatorii aprofundau interviurile, lansând întrebări adăugătoare ca să înțeleagă sensul corect al răspunsurilor. Interesul cercetării a fost să adune cât mai mult feedback și sugestii vis-à-vis de acest fel de megaprograme de rețea prin sentimentele, atitudinile, angajamentele bibliotecarilor implicați în realizarea programului.

Rezultatele au fost cumulate, categorisite, interpretate fără a specifica, în text, bibliotecarii sau bibliotecile care au participat și au răspuns. În baza rezultatelor s-au elaborat concluzii, recomandări și un plan de acțiuni pentru remedierea unor aspecte care nu s-au luat în vedere în etapa proiectivă, în cazul în care poate avea loc o nouă eventuală *Provocare* sau în organizarea altor asemenea megaproiecte. Operatorii au asigurat bibliotecarii că cercetarea se face în interesul bibliotecarilor, utilizatorilor și bibliotecii îndemnându-i să fie sinceri.

Referitor la utilizatori: cu acest grup-țintă s-au realizat interviuri scurte, orale pentru a colecta feedback vis-à-vis de starea lor emotivă, de percepție, de satisfacție, de câștig. Aceste interviuri nu

înlocuiesc, în nici un caz, testimonialele și feedbackul pe care-l colectau orientat bibliotecilor sau îl ofereau benevol participanții la provocare, părinții, buneii și alți actori implicați direct (ca partenerii și voluntarii) sau indirect (utilizatori ai serviciilor BM, accidental prezenți la evenimentele din cadrul programului, sau alte categorii ca reprezentanții mass-media interesați de noutatea programului).

Odată ce au fost intervievați, au răspuns și la întrebarea „Ce și-ar dori să mai experimenteze în bibliotecă?” pentru a colecta idei pentru un viitor posibil program.

Chestionarul a fost structurat pe trei module: *Randament, Efort bibliotecari, Organizare*.

Modulul 1 - RANDAMENT

La prima întrebare *Simțiți că ceea ce oferiți participanților e ceea ce le trebuie?*, 17 bibliotecari au răspuns ferm *Da*; 11 – *nu știm ce să spunem, parcă da, dar nu i-am întrebat* (i-a întrebat o singură bibliotecă – *I. Mangher*); 24 bibliotecari au evitat să răspundă prin *da, nu* sau alte variante – ei erau convinși că oferă un program foarte bun, copiilor le place, deci, e ceea ce trebuie.

Bibliotecarii nu știau ce vom întreba în continuare și 11 dintre cei 52 de bibliotecari intervievați au anticipat răspunsul la întrebarea a treia. Notele auto-oferite la răspunsul lor au fost între nouă și zece¹. În faza incipientă a implementării programului ofereau note între șapte și opt – nici mai jos și nici mai sus.

Ceialți, din răspunsul la întrebarea a doua a modulului I – *Dar dacă i-ați fi întrebat ce vor înainte de elaborarea agendei, ar fi fost identic cu ceea ce oferiți?* – într-o măsură oarecare parcă au intuit răspunsul la întrebarea a doua și chiar specificau:

¹ La fiecare răspuns la întrebare respondenții erau rugați să atribuie o notă, de la 1 la 10 care, în viziunea lor, reflectă starea de lucruri la subiectul întrebării respective.

odată ce le place programul, presupunem că am ghicit ce-și doresc; e un program bun, de parcă a fost construit pe dorințele lor – mai puțin lectura. 25 de bibliotecari au indicat în răspunsurile lor că participanții nu prea vor să citească. Au mai fost răspunsuri ca: da ei nu știu ce le trebuie, n-a ripostat nimeni că nu-i place; le place tot; e un program foarte bun, cum să nu le placă? Nota la fel, este între opt și șapte. Aici nota conținea și motivarea lor, de a nu-i întreba pe utilizatori. Avem agendă, mergem înainte - un răspuns al unui bibliotecar care nu-i neapărat negativ, e sincer, convingător că s-au gândit bine, cunoșteau așteptările participanților încă din faza elaborării curriculei.

La întrebarea *Ați încercat să-i întrebați pentru a îmbunătăți programul?*, bibliotecarii au recunoscut că nu s-au gândit să-i întrebe înainte de a începe programul – *ne-am gândit că e program de sus și noi doar îl executăm* (5 persoane). Dar 25 bibliotecari au zis că programul era mereu adaptat la grup, la interesele lor pe parcursul desfășurării; 15 au răspuns – *păi, la elaborarea agendelor ne-am bazat pe interesele lor pentru că le cunoaștem, mai mult sau mai puțin, dar au fost repere; noi relaționăm cu utilizatorii noștri, mai ales copii, care sunt grupul demografic preponderent al bibliotecilor; da, schimbăm, adaptăm în funcție de doleanțele participanților; schimbăm formele, metodele de lectură, alegând cele mai captivante, interesante, noi pentru a-i atrage la lectură; schimbăm experimentele de la grup la grup; schimbăm jocurile în funcție de componența grupului, exercițiile sau sarcinile practice*. Doisprezece dintre respondenți au răspuns că au agende flexibile, pot oricând să le schimbe, diversifice pentru că au în portofoliu multe forme și metode pregătite din timp. Notele de șapte și opt ascundeau și regretul lor că nu le-au dat în gând să-i întrebe.

La întrebarea dacă, în viziunea lor, consideră că oferă foarte mult participanților

– aproape toți au răspuns *Da* – încercând să descrie programul pas cu pas; doar opt dintre ei au fost mai șmecheri: *vom ști la sfârșitul programului; ne vor spune la încheierea turului; veți vedea feedbackul, o să-i întrebăm ...* Nota varia între opt și nouă.

Așa cum interviurile au fost orale, nu am obținut răspunsuri de la toți la toate întrebările, ca în sondajele on-line în care poți condiționa. Însă valoarea acestei cercetări aduce date pasive¹ în completarea cu substanță a datelor active și în identificarea și înțelegerea datelor conforme², asigurând calitate atât evaluării cât și evidențierii calității conceptului și percepției programului.

Datele, zice Clayton M. Christensen, sunt o pacoste... *pentru că ele se pot conforma pentru a susține orice punct de vedere vrem noi ca ele să susțină!* Cum ați întâlnit, cu certitudine, și la Sherlock Holmes, în carte sau în film - *Nimic mai înșelător decât realitatea evidentă.* Noi, oamenii, avem prejudecăți, convingeri contradictorii, experiențe diferite, pe baza cărora acționăm în diverse situații. Implementarea unui program de grandoarea și dificultatea *Provocării verii* a creat reacții de stres, anxietate atât pentru bibliotecari cât și pentru secțiunile cu responsabilitate metodică. Acestea din urmă, s-au străduit să le reducă la minimum sau să le evite implicând doar date active în evaluare.

Interviurile live, însă, aduc date *pasive* și *conforme* și multe alte beneficii - bibliotecarii întrebați despre un subiect sau un aspect anume se dezlanțuie și obținem mai multe informații și date din realitatea evidentă, cum zicea Sherlock Holmes, de-

cât așteptam sau decât am fi obținut într-un chestionar în scris.

Interviurile live creează o legătură-relație între respondent și operator, și atunci când respondentul simte sinceritatea întrebărilor, când simte susținere, când conștientizează că interviurile urmăresc identificarea punctelor vulnerabile și valorificarea punctelor forte, dialogul curge foarte natural, exemplele vin ca argumente și încrederea în ceea ce fac crește. În interviurile live persistă emoția (negativă sau pozitivă), vezi trăirile lor, atitudinile, responsabilitatea – în aceste interviuri s-au plâns, au râs, au criticat, s-au autocriticat, s-au consolată, au acceptat, s-au lăudat – vezi omul preocupat de un program inovator, program test, program transformator. Toți au considerat ca răspuns la întrebarea a cincea că au o agenda foarte interesantă! Au zis că sunt mândri de agenda pe care au elaborat-o! Am apreciat acest aspect – răspunsurile au demonstrat că se consideră experți, că pot realiza acest program.

Când are loc lansarea unui produs, program inovator -, de obicei totul se produce sub influența contextului sarcinii de rezolvat. În cazul nostru, al programului *Provocarea verii*, energia creatoare, concentrarea, resursele erau dedicate înțelegerii și rezolvării sarcinii – de a realiza o ofertă transformatoare într-un spațiu cu climat creativ, binevoitor și cu resurse interesante, captivante pentru participanți.

După un timp, scurt, de la lansare și un timp, la fel de scurt, de implementare energia, concentrarea și resursele (e o lege care funcționează în orice domeniu, chiar și în firmele, organizațiile de mare performanță, dar s-a observat și la *Provocarea noastră*) se întorc într-o altă direcție – abaterea de la misiunea programului și concentrarea pe rezolvarea problemelor bibliotecilor implicate în realizare, mai ales probleme de management ... Astfel

¹ Date pasive – informații găsite în contextul problemei, sunt un context nefiltrat, prezente în fiecare activitate dar nu se fac auzite decât prin cercetare.

² Date conforme – date care sunt conforme cu modelele de activitate ale celor care evaluează, deja existente.

de exemple au fost întâlnite în interviurile cu ei, în discuțiile pe grup, pe blogurile lor, în unele biblioteci, și în răspunsurile chestionarului respectiv.

Foarte încrezuți, fără echivoc, convinși, au răspuns la ultima întrebare din primul modul:

Considerăm agenda prea încărcată! Operatorii aveau întrebarea de precizare: *Cum ar fi o agendă mai lejeră? Încercați să schițați ...* Le-a venit greu să schițeze, s-au referit doar la durată... vor mai puțină implicare... Majoritatea au notat răspunsul cu opt și câteva cu note de nouă. Nimeni nu și-a atribuit nota 10 la răspuns, ceea ce ne duce la gândul că nu erau atât de convinși de ceea ce spuneau.

Modulul doi *Efort bibliotecari* aprofundează întrebările din modulul 1 insistând pe aspecte ca: *considerați că agenda e prea încărcată pentru bibliotecari sau pentru bibliotecă?; programul extenuază bibliotecarii...?; e prea mare efortul în acest program decât efortul zilnic al bibliotecarului?; ar trebui o agendă mai lejeră?; efortul îl apreciați ca durată de desfășurare sau ca complexitate a agendei?; ce altceva ar putea oferi biblioteca în schimbul acestei Provocări?* În funcție de răspuns, se adresau întrebări de precizare ca: *Prin ce e încărcată agenda, exemplificați; Care, în percepția dvs., e temeiul de oboseală pentru bibliotecari?; Exemplificați ca să înțelegem mai bine despre prestația unui bibliotecar într-o zi obișnuită și o zi cu provocare; Încercați să schițați o agendă mai lejeră; Cât ar trebui să dureze în viziunea dvs. programul? Răspunsurile (o parte din ele) sintetizate sunt următoarele:*

Durata timpului de trei ore e mare, desfășurarea activităților pe toate trei segmente – cere mult efort, pregătire, prea multă contabilizare, se simte necesitatea de asistență, copiii sunt de diferit statut, bibliotecarul trebuie să fie bine pregătit, potcovit cu surse de metodologii tehnice, de a răsturna agenda

în caz de plictiseală a participanților; Este perioada estivală, lipsa de cadre (perioada concediilor), pregătirea zi de zi pentru activitate, momente organizatorice, numărul sporit de participanți; Durata timpului mai mică - 1,5-2 ore pe zi; mai puțină contabilizare; gestionarea programului efectuată de către bibliotecari, posibilitatea bibliotecarului de a alege segmentele (până la două pe zi; Provocarea e bună, dar mult durează (durata timpului - trei luni) și este aspru monitorizată; Bibliotecarii sunt nevoiți să lucreze zilnic după program (în medie, lucrează zilnic 125%-150%); Nu se reușește a fi realizate procesele de rutină. Bibliotecarii nu reușesc să se ocupe de atribuțiile lor din fișa postului; Nu s-a luat în considerare faptul că și pregătirea activităților necesită timp, nu doar desfășurarea lor propriu-zisă; Aceiași oameni trebuie să se ocupe de organizare, pregătirea materialelor, poze, postere, ordine și curat; Desfășurarea activităților zi de zi pe toate cele trei segmente (componente) necesită mult timp de pregătire, concentrare, e dificil și oositor de a lucra cu copiii de diferit statut și educație pe o durată de trei luni; Nu e suficient să avem bibliotecari, aceștia trebuie să posede talentul de a lucra cu copiii și nu toți îl au. Unii nu sunt suficient de creativi pentru a gândi metode, nu pot cointeresa copiii, nu pot menține disciplina și nu se pot impune în fața lor; Poate e nevoie de traininguri – să fie organizate de cei care monitorizează programul sau la CNEPB (multe din ideile de activități și jocuri fiind preluate de la instruirile la care au participat bibliotecarii).

Durata Programului *Promovarea verii* în viziunea bibliotecarilor ar fi de 1-2 luni. Solicitarea tuturor bibliotecilor este ca luna august să fie acordată timpului intern de lucru în bibliotecă.

Au fost și răspunsuri bizare, sau bibliotecarii nu înțeleg ce e prioritar într-o bibliotecă – rutina sau inovarea activității? Mai degrabă sunt bibliotecari noi angajați : *Nu*

ne putem permite luxul ca timp de trei luni să neglijăm relația/dialogul cu utilizatorul - atunci când vine să împrumute cărți - iar dialogul e modul nostru de a ne împrieteni cu utilizatorul și, în cele din urmă, de a-l fideliza; Persoanele de vârstă a treia se plâng/sunt indignate că nu au parte de liniște în bibliotecă, ca să poată citi...???

Câteva exemple chiar aberante: Marea problemă în cazul deservirii sunt „Listele de lecturi” pe vară. Copiii de la diverse licee vin cu liste diferite și e nevoie de timp pentru a fi deserviți (mai ales în cazul în care nu caută o carte anume, ci o poezie sau o nuvelă dintr-un autor - și bibliotecarul trebuie să răsfoiască mai multe cărți pentru a o găsi); Se suprapun anumite activități: spre ex. vizita oficialilor XXX, sau vizita celor cu care biblioteca are încheiate parteneriate, care vor să vină la bibliotecă exact în timpul orelor de desfășurare a programului și care nu pot fi refuzați.

Ce e de comentat aici – că trebuie să se instruiască cum să fie eficienți, cum să satisfacă necesitățile utilizatorilor, cum să demonstreze partenerilor utilitatea bibliotecilor altfel decât găsind biblioteca plină de utilizatori, cum să caute o poezie sau o nuvelă într-un volum de autor? Toată lumea a înțeles că biblioteca nu este numai cărți, chiar și arhitecții care au organizat recent un simpozion de arhitectură a spațiilor publice au deschis evenimentul cu proiecte noi, de altfel de biblioteci unde lectura este alături de alte componente indispensabile și, poate, mai importante oamenilor din epoca noastră.

Faptul îmbucurător, de monument am spune, este că după atâta văicăreală, întrebați ce ar oferi altceva în locul provocării, bibliotecarii au răspuns: TOT PROVOCARE! Pentru asta ar trebui să-i încoronăm.

Modulul 3, *Organizare*, a fost axat pe aspecte ca: beneficiile și avantajele programului *Provocarea verii* și organizarea de la concept la realizare.

Pentru BM – Da, programul e benefic, dar pentru bibliotecari – nu! Se simte stres, responsabilitate, greutăți de a lucra cu copii de diferite vârste, este nevoie de abilități speciale și pricepere de a lucra cu copiii. Doar acest răspuns l-am considerat rățăcit..., restul sunt răspunsuri exact la subiect: Concept mai bun decât proiectele anterioare ale verii (Lecturile verii sau Rucsacul de vacanță), atât ca substanță (copiii învață foarte multe lucruri noi, inedite, realmente captivante, fascinante și utile), cât și ca organizare (mai structurat, mai bine organizat, mai sistematizat); Ceea ce se face în cadrul programului din această vară este complementar școlii și le poate servi copiilor la ore; Se pune accent pe aspectul practic (învățare prin testare, pipăire, explorare); Este util copiilor atât din punctul de vedere al faptului că învață/descoperă multe lucruri noi, cât și din punctul de vedere al socializării – își fac prieteni noi; Programul reprezintă o modalitate foarte bună de promovare a BM-ului; Ne promovăm ca instituție, sunt promovați copiii (apar la diverse posturi TV); Este și o modalitate de afirmare pentru bibliotecari - un prilej de a-și face vizibile talentele și capacitățile.

Programul contribuie foarte mult la imaginea BM. Au început să ne cunoască și din alte sectoare în urma derulării primelor săptămâni de program; Foarte mulțumit este segmentul părinți. Aceștia își fac o părere foarte bună despre noi. Sunt mirați că nu percepem nici un fel de taxe, programul fiind „o adevărată tabără”. Unii părinți au sugerat că ar fi bine să le putem oferi copiilor și prânz/apă/biscuiți etc.; Datorită lansării programului, biblioteca a achiziționat cărți pentru copii foarte bune (știință/aventură/jocuri). Totodată, bibliotecarii afirmă că și ei învață foarte mult/se cultivă, nu se plictisesc, nu e rutină.

UTILIZATORII: Interviuul participanților

E interesant programul? Unanim – DA!

Sunteți, vă simțiți, liberi în bibliotecă?
Unanim – DA!

Ce vă place cel mai mult în acest program? – Experimente, descoperiri (e o formă de învățare – cea mai bună), tehnologii (robotică, coding, aplicații mobile, jocuri on-line), jocuri-constructori, puzzle – au răspuns aproape univoc – cu mici excepții ale unor fete pasionate de lectură care au adăugat lectura.

*Ce nu vă place cel mai mult în acest program? Lectura! – univoc! Aici s-a văzut clar diferența percepției în rândul băieților și fetelor asupra lecturii. Unii băieți plecau, ieșeau afară de la componenta lectură (martoră, la un caz – discuția nu l-a convins, m-am dat bătută). În celelalte cazuri băieții, peste 60 % dintre ei, au recunoscut franc că nu pentru lectură vin la *Provocare*. Componenta „Citește” este cea mai solicitantă, spun participanții, din punctul de vedere al desfășurării, întrucât e greu a fi realizată într-un mod interactiv, interesant. Bibliotecarii folosesc mai multe metode de citire, dar la această componentă noi ne plictisim, de regulă, cel mai mult.*

Componenta Creează – să asambleze, construiască (băieții); să confecționeze ceva (fetele).

Dacă ați fi bibliotecar, cum ați organiza altfel programele estivale? – Mai mari pauzele, mai multe jocuri, construcții lego, excursii, observații în natură sau experimente, ateliere creative dar nu numai pictură și desen!); mai puțină lectură! Leșiri din bibliotecă, în aer liber...

Ce ați fi vrut să învățați și să faceți altceva decât v-au oferit bibliotecarii? Coding!, Robotică, Descoperiri. S-a putut observa că le place în mod special componenta „Descoperă” – din cele relatate de participanți, dar și de bibliotecari. Bibliotecarii au afirmat că copiii le place „să pipăie”, „să exploreze”, „să testeze singuri”. De asemenea, le plac ieșirile în natură, să studieze flori, fluturi, păsări, albine, fenomene. Alte

subiecte de interes: istorie, monede vechi, invenții etc. În continuare vocea lor: Prea puțin timp ni se dă la Creare și Descoperire – nu reușim să asamblăm unele lucruri, nu reușim să creăm ceva sofisticat pentru că timpul expiră și bibliotecara vine: hai, gata, s-a terminat, mergeți acasă... de ce să nu rămânem până nu construim energia eoliană, de exemplu; Mai mult timp; De ce numai trei ore? De ce doar 1,5 ore? Cine vrea să plece după 1, 2, 3 ore, să plece... cine nu... rămâne și se ocupă fără bibliotecar... (???) bine, în fața bibliotecarului!

Răspunsul participanților cu privire la desfășurarea programului a fost apreciat cu nota 10. Totul le place, se simt liberi în bibliotecă, bibliotecarii sunt amabili, prieteni.

La întrebarea *Ce le place mai mult*, copiii apreciază, alături de experimente, coding, întâlnirile cu specialiști din diverse domenii, formarea de noi prieteni!!! (important!) și la sfârșit cititul (dar, spuneau unii – la fel important!)

La întrebarea *Ce nu le place sau cum ar organiza ei altfel programul*, toți au răspuns că acest program este foarte bun, îmbină foarte bine creația cu experimentele, alcătuiesc povești, practică jocuri de logică, de cunoaștere. Unicul moment din program care l-ar schimba este acordarea de mai mult timp liber, pauze mai mari.

Această evaluare se vrea a fi un imbold de consolidare și îmbunătățire a înțelegerii colective asupra evaluării unui megaprogram, care aduce mult mai multe date de valoare instituțională decât ne programăm sau așteptăm. *Provocarea verii* este povestea de succes a anului 2019. E interesant să te uiți la cea mai de succes inovație a BM (de acum la istoria ei) - folosind informațiile din prezent pentru a-i explica reușita (deși cred – am spus-o mai de multe ori în alte articole, – se afla implicit la temelia conceptului), făcând-o repetabilă și previzibilă prin exemplele adunate

de prin biblioteci, prin datele colectate din cercetări pe teren, din interviuri și sondaje, testimoniale, care formează acea BIG DATA a programului *Provocarea verii*.

Recomandările cumulate ale operatorilor pornind de la datele colectate:

MANAGEMENT:

Secția resurse umane să managerieze graficul concediilor pornind de la numărul de angajați și perioada desfășurării;

Se impune o mai bună delegare a responsabilităților în cadrul echipelor;

Se pot atrage mult mai mulți voluntari pentru a fi soluționată dilema personalului insuficient raportat la volumul de muncă;

Se pot delimita zone de interes – copiii să completeze la înscriere formulare specificând unde anume vor să participe (propunerea bibliotecarilor);

Unele filiale „neimplicate” să fie „zone de liniște” – pentru pensionari și studenți – să-i direcționăm spre acele filiale (propunerea bibliotecarilor);

Eventuale finanțări pentru experimente, pentru ceai (propunerea bibliotecarilor și părinților);

Persoane responsabile în exclusivitate de elaborarea afișelor ((propunerea bibliotecarilor);

Asigurarea cu metodologii, resurse în avanpremieră programului;

Să nu se intervină cu schimbări de optică în desfășurarea programului (din spusele bibliotecarilor: *diferența de viziune asupra programului am simțit-o din partea serviciilor de specialitate care ne derutau – fiecare cu sfaturi și cerințe care nu erau reflectate în Ghidul de implementare*);

Intervențiile serviciilor metodologice (servicii / programe, monitorizare / evaluare ș.a. să se refere la calitate, să fie prietenoase, să fie ajutor, nu directive!!!).

INSTRUIRI:

Să se organizeze instruirii și traininguri pentru derularea activităților până la începerea programului (părerea cumulată a

unor bibliotecari: *CNEPB ne-a chemat în repetate rânduri la instruirii interesante dar nu la subiecte referitoare la Provocarea verii, cu excepția a două ateliere – despre lectură și Serviciul STEAM, noi și așa suntem în număr limită prezenți în bibliotecă*);

Jocuri, animații și utilizarea lor în cadrul PV (*in anul viitor, dacă vin unii dintre copiii care au fost la Provocarea 2019, nu mai ieșim cu aceleași jocuri!*);

Instruirii speciale de dinamică și animație a grupului;

Elaborarea prototipului *Provocarea verii*;

Simularea componentelor PV în condiții de laborator;

Testarea componentelor, în regim real, pe grupuri mici de utilizatori.

Analiza SWOT în viziunea operatorilor în datelor obținute și interpretate:

Strenghts (Puncte forte)

- Personal creativ
- Personal instruit
- Bibliotecari talentați
- Personal cu capacități și experiență de lucru cu copiii
- Personal cu abilități de scriere mesaje
- Personal cu abilități de comunicare și promovare
- Numeroase idei inedite de activități
- Este vizibilă o mai mare diversificare de forme și metode utilizate în activitățile Provocării
- Concept foarte bun (elaborat sistematizat, structurat)
- Personal cu capacități și experiență de lucru cu copiii (mai mulți bibliotecari având studii pedagogice)
- Existența unei relații fundamentate în timp, bazată pe încredere și profesionalism între bibliotecă și părinții din regiune, care le duc faima în urma noilor astfel de proiecte

- Tradiția unor parteneriate ale bibliotecii cu oameni de litere, personalități notorii din alte domenii și instituții
- Copiii le place, mai vor să vină, din declarațiile părinților – sunt foarte entuziasmați, vin și povestesc acasă ce au învățat în cursul zilei
- Părinți foarte încântați și mulțumiți: o „adevărată tabără de vară fără taxe”
- Posibilitate și pentru bibliotecari de a se afirma
- Dotarea cu cărți de știință foarte bune
- Program inedit, bine gândit, modern
- Program datorită cărora și bibliotecarii se cultivă, ies din rutină
- Concept foarte bun (elaborat, sistematizat, structurat, primul concept cu metodologie dezvoltată și instrumente de lucru elaborate)

Weaknesses (Slăbiciuni)

- Perioada concediilor și a vacanțelor - nu sunt destui bibliotecari în perioada estivală
- Insuficiența dotărilor sau dotarea prea târzie a programului
- Văicăreală ca rezultat al reticenței la nou a unor bibliotecari
- Frica de schimbare
- Orientarea și concentrarea spre dorințele și problemele bibliotecarilor, nu ale participanților
- Nedoriința schimbării ritmului, încărcăturii
- Nedoriința ieșirii din rutină
- Insuficiența unor abilități de lucru cu grupurile
- Mulți bibliotecari noi care nu au fost formați pe subiectele specifice *Provocării*
- Management ineficient al organizării în unele filiale
- Managerierea ineficientă a concediilor la nivel de rețea

- Instruire insuficientă
- Lipsa cuvintelor-cheie din conceptul *Provocării verii* în vocabularul bibliotecarilor
- Lipsa acestor cuvinte și în vocabularul participanților (ei nu știau cuvântul STEAM).

Opportunities (Oportunități)

- Creșterea vizibilității bibliotecii în zonă - și comunitate
- Atragerea noilor cititori la bibliotecă
- Loializarea cititorilor înscriși dar ne-activi
- Dezvoltarea de noi parteneriate
- Sporirea numărului de voluntari la bibliotecă
- Creșterea încrederii în potențialul bibliotecii
- Aproximarea părinților, bunelor de bibliotecă
- Dezvoltarea abilităților sociale, culturale, antreprenoriale, creative, STEAM ale participanților
- Bibliotecarii și-au multiplicat rolurile: mentor, profesor, animator, povesteaș, gamer, IT-st, detectiv, părinte, educator, prieten

Threats (Amenințări)

- Puțini bibliotecari pentru realizarea acestui megaprogram
- Nu toate bibliotecile au aplicat un management eficient pentru organizarea *Provocării* – delegarea sarcinilor; lipsa unei structuri eficiente a împărțirii lucrului
- Unele persoane au elaborat Agenda/curricula – alte persoane au realizat-o
- Nu toți bibliotecarii au fost instruiți
- Unii bibliotecari nu au citit *Ghidul metodologic*, nu știau de existența lui
- Serviciile metodologice intervenue pe parcurs cu recomandării contradictorii, fapt ce-i deusolau și contrariau pe bibliotecari

- Nu au fost (din spusele bibliotecarilor) susținuți, încurajați, motivați de către serviciile metodologice
- Starea de reticență care s-a format după a doua săptămână de implementare amenința reușita programului

Anexă: Metodologie și aplicare pe teren

Operatorii au lucrat eficient și au adunat observații și date care nu se cereau, dar importante ca argumente și eficiență. Datele, cum spun specialiștii în statistică, nu sunt furnizate de divinitate, sunt făcute de mâna omului. Operatorii au fost diferiți, rezultatele diferite, unii mai lirici evadau în văi și coline neprogramate ca Elena Taragan, Lidia Kulikovski, alții foarte pragmatici se țineau de buchea chestionarului (Ivan Pilchin), personal despicam empatic totul în zece sau căutam argumente prin exemple teoretice sărind de la o întrebare la alta; Claudia Tricolici, ca partizan al bibliotecii și bibliotecarului, respecta întru totul structura interviului și principiul obiectivității. Combinate, aceste date au oferit informații de calitate din care putem extrage multe lecții de învățat, multe sugestii de îmbunătățire și eficientizare, mulți factori frenatori și foarte multă pasiune pentru nou.

Din culisele cercetării:

Buna ziua, Dna Lidia, vă prezint rezultatele interviului-discuție efectuată pe marginea celor trei dimensiuni: randament, efort (fizic și intelectual), organizarea (concept și asigurare cu cele necesare) la nivel de rețea în filialele... „Alba Iulia”, „Târgoviște”, V. Bielinski și „Ițic Mangher”.

Din start vreau să comunic că în filialele BM „B.P. Hasdeu” se citește și se lucrează. Am ieșit din casă la orele 8.00 și mă gândeam să mă duc la serviciu și de la

serviciu prin biblioteci sau să plec deodată prin biblioteci. Am hotărât să încep cu Filiala „Alba Iulia.” Am ajuns la orele 8.40. La poarta așteptau patru copii. Mai târziu apar mămici cu copii să schimbe cărțile. Mai pe scurt, Biblioteca lucrează vinerea de la 10.00. Copiii erau prezenți de la 8.40, obișnuși că biblioteca lucrează de la 9.00.

Am așteptat până la orele 10, dar lumea tot apărea, s-au adunat în număr de peste 20 de utilizatori (pentru împrumut, schimb de carte și participanți la „Provocarea verii”). Astăzi e zi de schimb și în majoritatea filialelor erau numai câte doi oameni. Mă simțeam incomod că răpesc din timpul utilizatorilor. Aceeași poveste la „Târgoviște”. Când am intrat, Provocarea era în plină desfășurare... Timp cât am discutat cu bibliotecara au venit în jur de 15-20 utilizatori pentru a schimba cărțile. Adică timpul pentru discuție era limitat. Vă scriu acest preambul pentru a vă demonstra că imaginea BM în comunitate este una de instituție necesară chișinăuienilor.

Acum despre rezultatele interviului. O să încerc să vă dau răspuns la fiecare întrebare în parte... (Claudia Tricolici).

Elena Taragan – alt stil, rapoarte științific structurate. Doar spicuri din structură: Secția studii și cercetări a inițiat desfășurarea unei cercetări, prin care a identificat, cu ajutorul bibliotecarilor, punctele forte ale programului estival, precum și sincopole, îmbunătățirile necesare, dificultățile, în vederea optimizării acestui program în edițiile sale viitoare, astfel încât să fie toată lumea mulțumită: atât utilizatorul, cât și bibliotecarul care desfășoară zilnic programul.

Întrebările adresate respondenților au fost următoarele...

În cadrul prezentei cercetări, s-a analizat activitatea până în acest moment a ... bibliotecii

Considerații generale, comune tuturor bibliotecilor investigate:

**În ceea ce privește Conceptul
Beneficiile programului
Puncte forte din perspectiva copiilor
participanți
De la concept la realizare...**

**Viziunea operatorului în urma intervi-
urilor
Analiza ZWOT a situației
Recomandările operatorului având în
vedere cele relatate.**

SONDAJ DE OPINIE PROVOCAREA VERII

*Svetlana JAVELEA,
șef, Secția monitorizare și evaluare*

Programul *Provocarea verii*, implementat în această vară la BM, a fost o adevărată provocare atât pentru bibliotecari cât și pentru chișinăuieni. Implicarea bibliotecarilor a fost totală, dedicația – incomensurabilă, efortul – enorm. Din acest motiv, BM a dorit să cunoască opiniile și impresiile participanților vis-à-vis de program: de unde au aflat despre program, ce au învățat, ce le-a plăcut cel mai mult, cât de mulțumiți au fost de oferta tematică propusă, de performanțele bibliotecarilor și dacă ar recomanda acest program prietenilor. În acest scop, Secția monitorizare și evaluare a inițiat un sondaj în care am solicitat doritorilor să răspundă cu sinceritate la câteva întrebări.

Fiecare sondaj a fost completat în mod individual pe suport de hârtie prin bifarea răspunsurilor care reflectă opinia personală a respondentului.

Răspunsurile colectate au fost introduse în formularul electronic *google-forms*, care permite filtrarea datelor și vizualizarea statisticilor generate automat pe baza răspunsurilor primite.

Sondajul cuprinde întrebări închise, cu mai multe variante de răspuns, întrebări deschise, destinate opiniilor și sugestiilor și întrebări de tip scară. El a fost aplicat în toate filialele la finele fiecărui grup de copii participanți la *Provocarea verii* pe un

eșantion de 673 respondenți din 24 de filiale, în perioada 3 iunie – 23 august 2019. Datele personale nu au fost specificate, sondajul fiind efectuat anonim.

Datele prezentate în *figura 1* arată numărul de respondenți participanți la sondaj din fiecare filială. Observăm că cel mai mare număr de chestionare a fost recepționat de la filialele „Ovidius” (60), „Transilvania” (57), „Alba Iulia” (47), „Ștefan cel Mare și Sfânt” (44) și „Târgu-Mureș” (43). Totodată, cel mai scăzut număr de chestionare recepționate a fost în filialele „O. Ghibu” (7), Biblioteca Centrală (11), „M. Lomonosov” și „H. Botev” (12); „A. Mickiewicz” și M. Drăgan (13). Răspunsurile reflectă opinia generală a participanților.

Figura 1. Datele statistice raportate la eșantion

Filiala	Nr. respondenți
„Ovidius”	60
„Transilvania”	57
„Alba Iulia”	45
„Ștefan cel Mare”	44
„Târgu-Mureș”	43
„L. Rebreanu”	37
Arte „T. Arghezi”	36
„Târgoviște”	36