

Maximizarea impactului transformator al bibliotecii

Tamara Zasmenco

**Identificarea nevoilor de informare a utilizatorilor BRTȘ**

Bibliotecile, în mod constant, sunt în căutarea modalităților de îmbunătățire a calității serviciilor de bibliotecă, întrucât calitatea serviciilor prestate se înscrie în contextul managementului calității și al asigurării calității. Pentru a remedia aceste procese, Bibliotecile aplică diferite instrumente și tehnici de evaluare. Prin urmare, sondajele de opinie realizate în baza unor anchete, reprezintă forma prin care metodele de evaluare, de tip cantitativ și calitativ, sunt cele mai eficiente și operative. În rezultatul prelucrării chestionarelor, managerii țin cont de reconfigurarea serviciilor oferite, precum și de desființarea serviciilor care nu au funcționat conform parametrilor preconizați și întru dezvoltarea noilor servicii. De asemenea, managerii bibliotecilor urmăresc redirecționarea resurselor umane și a expertizei profesionale către sectoarele în care este nevoie de astfel de resurse și, nu în ultimul rând, sprijinirea procesului de transformare, care necesită baze obiective. În egală măsură, rezultatele evaluării reprezintă date concrete pe care managerii bibliotecilor se bazează în momentul solicitării ordonatorilor principali suplimentări de buget pentru personal sau dotarea tehnică (1).

În acest context, Biblioteca Republicană Tehnico-Științifică a realizat, în anul 2013, un sondaj de opinie.

Sondajul a fost realizat prin utilizarea metodei de anchetă cu ajutorul chestionarului, deoarece metoda este operativă, permite dezvoltarea și elucidarea problemelor într-un timp scurt, iar rezultatele obținute vor fi mai reale și operative, cu posibilitatea de a fi folosite mai eficient în practică. Pentru facilitarea prelucrării statistice a datelor, a fost utilizat un chestionar ce conține întrebări cu mai multe variante de răspuns.

La realizarea acestui sondaj au fost incluse trei aspecte de ordin metodologic:

1. Mărimea eșantionului studiat.
2. Perioada efectuării cercetării.
3. Modul de întocmire a chestionarului.

Cuprinderea tuturor utilizatorilor a fost imposibilă, din aceste considerente a fost relevant un număr de 100 de chestionare, reprezentând aproximativ 25% din numărul total anual de utilizatori ai Bibliotecii.

Stabilirea perioadei pentru completarea chestionarului a constituit o altă prioritate, pentru care a fost necesar de a determina o perioadă optimă pentru toate categoriile de utilizatori ai Bibliotecii, în special pentru studenții primului an de facultate, deoarece ei reprezintă categoria cu cel mai sporit grad de dificultate în utilizarea resurselor informaționale. Ținând cont de aceste aspecte, a fost stabilită perioada de la 15 octombrie până la 15 decembrie 2013.

Chestionarul este format din 3 compartimente:

- I. Informații despre utilizatorii bibliotecii
- II. Facilități și servicii BRTȘ

III. Personalul Bibliotecii. Gradul de profesionalism

Toate cele trei compartimente conțin întrebări cu variante de răspuns, în total fiind 18 întrebări, dintre care 17 întrebări sunt închise și cea de-a 18 este deschisă, cu solicitarea sugestiilor de la utilizatori.

Totodată, la întocmirea chestionarului s-a ținut cont de următoarele aspecte:

- Profilul utilizatorilor, produsele și serviciile la care apelează;
- Modelul comportamental al utilizatorilor în procesul de informare;
- Infometria gradului de satisfacție al utilizatorilor cu privire la produsele și serviciile la care apelează și soluțiile propuse pentru problemele semnalate;
- Rolul bibliotecii în societate și imaginea bibliotecarului.

La sondaj au participat 100 de respondenți, dintre care 70% sunt utilizatori publici ai Bibliotecii, iar 30% - colaboratori științifici ai Institutului Național de Cercetări Economice al AȘM.

Respondenții au vârsta cuprinsă între 19 și peste 45 de ani, dintre care 61% sunt de genul feminin.

Deși utilizatorii bibliotecii solicită cărți și reviste în format tradițional, ei alocă foarte puțin timp în spațiul fizic comparat cu cel virtual, marea majoritate (96%) vin la bibliotecă o dată în lună, însă în spațiul virtual se regăsesc zilnic.

Trei pătrimi dintre respondenți nu consideră o problemă faptul că biblioteca nu abonează revistele care se găsesc în mediul on-line, dar susțin necesitatea păstrării colecțiilor de reviste existente în format tradițional pe o perioadă îndelungată.

Cărțile în format electronic devin și ele un element tot mai acceptat de mediul academic, unul din zece respondenți au indicat că, în ultimele șase luni, au folosit "des" sau "ocazional" cărți electronice. Cu toate acestea, aproximativ 60% din respondenți au menționat că este mai ușor să lucreze cu resursele în format tradițional (hârtie), decât în format electronic. Menționăm, că regăsirea căutarea și explorarea referințelor în format digital este mai ușoară, iar cercetarea și lectura serioasă sunt mai comode prin utilizarea formatului tipărit.

Pentru 58% din respondenți, colecțiile biblio-

tecii sunt cele mai importante surse folosite pentru cercetarea și dezvoltarea procesului de producție al întreprinderilor, pe locul doi sunt plasate materialele disponibile în mediul online.

Utilizatorii bibliotecii indică faptul că: dacă materialele necesare nu sunt disponibile în colecțiile bibliotecii, atunci sunt căutate în mediul on-line (95%).

Totuși, trebuie de menționat, că este foarte important ca biblioteca să dețină informația solicitată în format tradițional. În același timp, 90% din respondenți au confirmat faptul, că inițial caută informația prin diverse motoare de căutare, ca: Google Search, Alta Vista, All the Web etc. , și numai 10% încep căutările prin intermediul Website-ului bibliotecii, în același timp, 60% din respondenți au înaintat propuneri pentru a expune Catalogul Electronic al BRTȘ în mediul online.

La întrebarea, *în căutarea și regăsirea informației la ce instrumente de lucru apelează mai des*, rezultatele arată, că preferința se îndreaptă, în proporție foarte mare (62%), spre catalogul electronic (OPAC).

Consultarea cataloagelor tradiționale (alfabetic și sistematic) este preferată doar de 34%. Din punctul de vedere al structurii informației bibliografice, catalogul tradițional, prin comparație cu cel electronic, are dezavantajul că oferă doar câteva posibilități de regăsire a unei informații, iar utilizatorii au sesizat acest lucru, solicitând dotarea bibliotecii cu mai multe calculatoare, cu ajutorul cărora să poată accesa simultan și alte baze de date.

În ceea ce privește *gradul de mulțumire al utilizatorilor privind serviciile oferite* de Bibliotecă, 68% dintre respondenți declară că sunt mulțumiți, iar parțial mulțumiți – 22%, și doar 10% – foarte nemulțumiți de serviciile oferite, ceea ce este evident că biblioteca reușește să răspundă eficient nevoilor de informare ale utilizatorilor.

Datele analizate atestă, că cel mai frecvent sunt solicitate serviciile, ca: consultarea documentelor în sălile de lectură (70%), cercetările bibliografice (25%) și livrarea electronică de documente (5%). Totodată, peste 40% dintre utilizatori, care au răspuns la chestionar, au venit la bibliotecă pentru a apela concomitent la mai multe servicii, în funcție de interesele existente din acea zi (fie să studieze anumite publicații, să caute referințe bibliografice pentru anumite teme, pentru atribuirea indicilor CZU sau a codurilor JEL, sau să facă copii la anumite documente etc.).

Pentru majoritatea utilizatorilor, biblioteca reprezintă, în special, o sursă de informare și formare, un centru cultural și acces la publicații. Astfel, rolul bibliotecii în societate, în percepția respondenților (70%), este văzut ca o atribuție de mare importanță în achiziționarea conținuturilor în format fizic, dar și dezvoltarea serviciilor online – 25%.

Cel mai mult, respondenții apreciază următoarele aspecte privind activitatea Bibliotecii:

- calitatea și diversitatea resurselor biblio-

grafice;

- amabilitatea, răbdarea și calmul bibliotecarilor;
- existența catalogului OPAC,
- posibilitatea de a căuta referințe bibliografice în toată baza de date;
- posibilitatea de scanare sau copiere a unor publicații;
- diseminarea selectivă a publicațiilor.

În privința abilității personalului bibliotecii de a ajuta la identificarea domeniului și informațiilor solicitate, marea majoritate (70%) se declară mulțumiți și parțial mulțumiți (11%), iar pentru 19% serviciile oferite de bibliotecar nu sunt satisfăcătoare.

Întrebați dacă solicită ajutorul bibliotecarului de serviciu pentru identificarea și obținerea documentelor pe un anumit subiect, 54% dintre utilizatorii au afirmat că, de obicei, apelează la acest serviciu.

În rezultatul acestui studiu s-a constatat, că în viitorul apropiat, studenții, ca și cercetătorii științifici, vor avea nevoie atât de biblioteca fizică, cât și de cea virtuală.

De aceea, considerăm imperativă și oportună necesitatea demarării unei acțiuni de reorganizare a sistemului de management fundamentat pe managementul calității, care ar putea promova cultura informațională bazată pe cunoaștere sistemică și inovațională, pentru sporirea atractivității și competitivității Bibliotecii în mediul instituțional.

Un alt obiectiv prioritar pentru BRTȘ este continuarea procesului de implementare a Accesului Deschis, prin crearea și gestionarea arhivei INCE și diversificarea resurselor de informare on-line: acces la catalogul electronic on-line (OPAC), baze de date, reviste electronice, cărți on-line, biblioteci virtuale etc.

Se impune și evaluarea sistematică a calității colecțiilor sub aspectul corespunderii acestora cu necesitățile informaționale ale utilizatorilor. Îmbinarea optimă a achizițiilor de documente în format tradițional cu cele electronice, orientarea colecțiilor și bazelor de date spre utilizatorii colectivi (unități economice, întreprinderi de producere, instituții de cercetare etc.).

O altă prioritate pentru BRTȘ este promovarea colecțiilor speciale și a celor tradiționale, prin desfășurarea unor activități de anvergură la nivel local și național.

Așadar, modernizarea bibliotecii este absolut necesară nu pentru a îndepărta utilizatorul de cartea tipărită, ci pentru a completa aceste resurse tradiționale vitale cu resursele oferite de noile tehnologii informaționale și de comunicare.

Referințe bibliografice:

1. Angheliescu. H. G. B. Evaluarea serviciilor de Bibliotecă: Facem ce trebuie așa cum trebuie? In: Magazin Bibliologic. 2002, nr 4, p. 19.
2. Dediu, Liviu-Iulian. *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*. București: Editura ANBPR, 2012. 274 p. ISBN 978-606-92717-0-4.

3. Doltea, Nicoleta. Imaginea bibliotecii și a bibliotecarului. In: *Biblioteca*. 1997, vol. 8, nr. 10, pp. 282-283.

4. Țurcan, Nelly. *Comunicarea științifică în contextul Accesului Deschis la informație*. Universitatea de Stat din Moldova. Chișinău: CEP USM, 2012. 324 p. ISBN 978-9975-71-253-8.

Tamara Zasmenco

Director adjunct

*Biblioteca Republicană Tehnico-Științifică
str. Independenței 56, MD-5600, Râșcani*

tel. : 0256 24961

Email: biblioriscani@mail.ru