

PROFILUL INFORMAȚIONAL AL UTILIZATORULUI BIBLIOTECII UNIVERSITARE

Maria Efros, Tamara Filioglo
Biblioteca Tehnico-științifică a UTM,
Filiala FCIM și FET

Abstract: *Satisfacerea nevoilor de informare ale utilizatorilor cere efortul comun al tuturor structurilor bibliotecii universitare. Un rol deosebit, însă, revine bibliotecii filiale, care deservește o categorie anumită de utilizatori, având cerințe informaționale specifice. În scopul realizării efective a lucrului cu utilizatorii, Filiala Bibliotecii Tehnico-științifice a UTM de la facultățile FCIM și FET, pune accentul pe studierea comportamentului utilizatorilor, cunoașterea nevoilor lor de informare, precum și a nivelului de satisfacție privind serviciile bibliotecare. Prezenta comunicare reflectă rezultatele unui sondaj cu utilizatorii, precedat de descrierea activității bibliotecii filiale. Pe acest fundal se reliecă profilul utilizatorului actual, se estimează ce se face și ce se poate face pentru satisfacerea amplă a necesităților sale informaționale.*

Cuvinte cheie: servicii informaționale, servicii electronice, colecții, referințe, baze de date, cultura informației.

Filiala BTȘ UTM de la facultățile FCIM și FET este una din subdiviziunile bibliotecii responsabile cu deservirea utilizatorilor. Ea deține colecții pe profilul facultăților, ține cont de particularitățile: prestigiul specialităților, contingentul de studenți cu o bună pregătire liceală, specializările în profil de limbi străine – engleză și franceză, numărul mare de studenți, precum și de reînnoirea rapidă a informației în domeniile de specialitate.

Biblioteca filială prestează un șir de servicii tradiționale, cele de bază fiind: consultarea cataloagelor pe fișe; împrumutul documentelor la domiciliu; consultarea publicațiilor în sălile de lectură; primirea și îndeplinirea comenzilor preliminare; servicii de referință; elaborarea listelor bibliografice și indicilor bibliografici la cerere; informare bibliografică; organizarea expozițiilor de carte.

Totodată, utilizatorii au acces la serviciile electronice ale BTȘ UTM: catalogul electronic, colecția electronică de documente, serviciul electronic de referință, expoziții virtuale ale publicațiilor noi, liste electronice ale publicațiilor achiziționate de bibliotecă, ale publicațiilor donate etc. Utilizatorii beneficiază de acces la baze de date: Springer Link, Royal Society Publishing, IOPSCIENSE, Oxford Reference, BioOne ș.a. Important, toate serviciile electronice pot fi utilizate prin intermediul site-ului BTȘ UTM.

Biblioteca filială a inițiat serviciul Diseminarea Selectivă a Informației. Acesta presupune selectarea informațiilor bibliografice din Buletinul achizițiilor noi ale

BTŞ și transmiterea lor în format electronic către departamentele facultăților, în funcție de domeniile de interes.

Instruirea informațională a utilizatorilor a devenit o prioritate, un serviciu de sine stătător al bibliotecii. Misiunea ei este de a ghida utilizatorii în resursele existente și de a-i înarma cu abilități de regăsire, evaluare și utilizare a resurselor de informare.

Noile tehnologii sunt cele care facilitează cunoașterea directă a informației de către utilizatori. Însă, pentru a regăsi, într-un timp scurt, informația utilă unei cerințe concrete de informare este nevoie de o cultură a informației, de cunoașterea metodelor și tehnicilor de informare și documentare specifice noului mediu, de abilități de utilizare a noilor tehnologii.

De reținut, bibliotecarul este indispensabil utilizatorului, fiind cel ce conștientizează care sunt nevoile acestuia, care obține feedback-ul de la aceștia și are obligația de a transforma feedback-ul în servicii.

Bibliotecarul trebuie să fie un formator în ceea ce privește utilizarea bazelor de date, a resurselor informaționale în format electronic în general și a softului de bibliotecă, dar și în sensul de a face parte efectiv din procesul de instruire a studenților.

În cadrul formării documentare, biblioteca filială apelează la subdiviziunile centrale: oficiul *Resurse electronice* și oficiul *Cercetare bibliografică*. *Referințe*. Concomitent, angajații filialei se implică activ în acest proces. Conversațiile de cultura informației, susținute în grupele de studenți ai anului I, îi familiarizează cu instrumentele de căutare a informației, serviciile bibliotecii, drepturile și obligațiile utilizatorilor.

Biblioteca realizează diverse activități informaționale, științifice, educaționale și culturale pentru publicul larg. De regulă, acestea sunt încadrate în Programe și Campanii culturale așa ca: Săptămâna Bibliotecii la UTM; Săptămâna Accesului Deschis la informație, „Ești student - vei fi și cititor”; „Orizontul profesiei ingineresti”; „În ajutorul licențiatului”.

Așadar, serviciile oferite de biblioteca universitară sunt destul de vaste și se înscriu cu succes în actualitatea universității, dezvoltându-se în interiorul limitelor care despart, dar și unesc biblioteca tradițională de cea virtuală.

Totuși, provocările timpului de azi, determină biblioteca să se modernizeze, să implementeze noi tehnologii informaționale, să diversifice formele și metodele de lucru, să creeze spații adecvate pentru realizarea misiunii sale culturale și informaționale. Biblioteca trebuie să devină un centru vital al instituției, un organism viu și dinamic, care depășește simpla funcție de depozit de documente, cât și un suport real pentru procesul de învățământ și pentru cercetare, un nod activ de circulație a informației în interiorul universității.

În centrul tuturor activităților bibliotecii se află utilizatorul. Biblioteca filiala FCIM și FET este orientată spre utilizatorul real, nu declarat. „Utilizatorii fac biblioteca” - este un fapt recunoscut de toți bibliotecarii.

În ultimii ani canalele de răspândire a informației au devenit mai variate și sofisticate, utilizatorii sunt mai exigenți și așteaptă tot mai multe de la bibliotecă. Tinerii au solicitări complexe, ei fiind orientați spre utilizarea informației electronice, deservire rapidă, de calitate.

Biblioteca trebuie să se adapteze la cerințele utilizatorilor. Dar, pentru aceasta, în primul rând, trebuie să le cunoască. Dialogul permanent cu utilizatorii, colectarea de feed-back, sondajele de opinii – sunt în acest sens indispensabile.

Biblioteca filială practică diverse forme de studiere a opiniei utilizatorilor. Un sondaj, realizat recent, concretizează motivele, interesele, aspirațiile celor care reprezintă la bibliotecă comunitățile celor două facultăți (FCIM și FET). În continuare vom analiza sondajul în cauză.

Sondajul a fost intitulat: *Evaluarea serviciilor tradiționale și electronice în biblioteca filială FCIM și FET.*

Scopul sondajului a constat în evaluarea rolului bibliotecii în transferul de informație către utilizatori, dar și cunoașterea cerințelor informaționale ale utilizatorilor pentru a realiza optim misiunea de asigurare informațională a procesului didactic, de cercetări științifice și asistența utilizatorilor în procesul de selectare și utilizare a informației, pentru a determina căile de sporire a calității tuturor serviciilor prestate și diversificarea acestora.

Ca metodă de cercetare a fost folosit chestionarul, structurat în 16 întrebări, aplicat pe un eșantion de 100 subiecți și realizat în bibliotecă, în perioada octombrie-noiembrie 2018.

Menționăm, în eșantion au fost incluși studenți din anii de studii II, III, IV, cadre didactice și masteranzi, persoane, care au o experiență mai bună în calitate de utilizatori ai serviciilor de informare. Respondenții s-au distribuit, după cum urmează: studenți și masteranzi – 86%, din care: studenți anul II de studii - 25%, anul III de studii - 25%, anul IV - 20%, masteranzi - 16%; cadre didactice – 14%.

Analizând răspunsurile participanților la sondaj privitor la întrebarea întâia: *ce surse de informare disponibile în bibliotecă folosiți?* deducem ca catalogul on-line este sursa preferată de respondenți (49 %), fiind accesat nu numai în spațiile bibliotecii, ci și de la distanță. Procentul utilizatorilor paginii WEB a bibliotecii egalează cu 19, demonstrând ca această sursă este importantă (permite accesul la toate resursele electronice deținute de bibliotecă, oferă informația rapid, ajută la crearea de bibliografii proprii). Bazele de date, cu regret, sunt utilizate doar de 13%, resursele bibliografice de 11%, iar cataloagele pe fișe de 8% respondenți. Din cele spuse înțelegem că mica popularitate a cataloagelor tradiționale reprezintă o

situație firească, fiindcă acestea nu mai pot concura cu catalogul electronic. Dar accesarea slabă a bazelor de date este îngrijorătoare.

Vizavi de întrebarea a doua din chestionar: *accesul direct la raft ar facilita accesul la informație?* am constatat că pentru aceasta au optat 55% din respondenți. Însă o mare parte (45%) consideră important ca bibliotecarul să-i asiste în procesul de informare, lucru cunoscut, fiindcă acesta din urmă posedă abilități de operare cu noile tehnologii informaționale, pe care apoi le transmite utilizatorilor.

La întrebarea a treia: *la ce baze de date abonate apeleți mai des?* s-au înregistrat rezultatele: cel mai des este accesat catalogul electronic (45%), Springer Link - (25%), Oxford Reference - (15%), literatura electronica - (15%). Aceste date concordă cu răspunsurile la prima întrebare, confirmând că bazele de date nu sunt utilizate activ.

Privitor la întrebarea a 4-a: *la ce nivel regăsiți informația în resursele de informare?* sondajul a arătat că găsesc informația dorită întotdeauna: în catalogul electronic - 45%, în bazele de date – 24%, în alte surse de pe pagina WEB a bibliotecii – 20%, în catalogul tradițional – 11% respondenți. De aici, conchidem că catalogul electronic, după cum s-a observat și mai sus, este un instrument efectiv, chiar dacă oferă informație bibliografică.

Proporția subiecților, care au declarat că *sunt binevenite serviciile de informare oferite de bibliotecă (cataloagele pe fișe, zile de informare, expoziții, site-ul bibliotecii etc.)*, este destul de mare – 71%. Deci, biblioteca reușește să răspundă nevoilor de informare ale utilizatorilor.

La întrebarea: *în ce măsură informația oferită de bibliotecă servește activității DVS de cercetător, profesor, student?* majoritatea subiecților (64%) au răspuns că biblioteca servește *în măsură deplină* activității lor de studiu și cercetare, 19% au spus că *în măsură medie*, iar 17% respondenți au menționat că *în măsură mică*. Observăm, deci, că nu toți utilizatorii sunt mulțumiți de posibilitatea informării în bibliotecă.

Fiind întrebați: *cum apreciați activitatea expozițională a bibliotecii (expoziții tematice de hol, informative, de achiziții curente, tradiționale, On-line)*, utilizatorii au notat: 46% – „bine”, 35% – „excelent”, 9% – „satisfăcător”, 10% – „slab”. Din aceste date se vede că majoritatea respondenților consideră activitatea expozițională importantă și utilă pentru procesul de studiu, informare și cercetare.

La întrebarea: *care este rolul bibliotecii universitare în formarea DVS ca personalitate și ca specialist?* majoritatea subiecților - 70% au răspuns că biblioteca este partener în activitatea de studiu și cercetare, 20% - intermediar între utilizator și informație, 10% - formator. Observăm, bibliotecii i se atribuie toate

rolurile menționate, dar se apreciază cel mai mult rolul de partener, ceea ce înseamnă că ea trebuie să acționeze în concordanță cu obiectivele utilizatorilor.

Răspunsurile la întrebarea, *dacă utilizatorii apelează la ajutorul bibliotecarului?* s-au clasat astfel: „da” - 82%, „nu” – 18%. Respondenții s-au mai pronunțat despre necesitatea asistenței bibliotecarului, în alt context. În cazul dat, au confirmat că apelează la ajutor și au numit calitățile bibliotecarilor pe care le apreciază cel mai mult: comunicarea, receptivitatea, amabilitatea și rapiditatea.

Majoritatea dintre cei chestionați (79%) la întrebarea: *cât de bine, credeți, este informat personalul bibliotecii despre interesele, cerințele utilizatorilor?* a remarcat că personalul bibliotecii este *bine informat* despre interesele și cerințele de informare ale utilizatorilor; 11% au menționat ca personalul bibliotecar este *foarte bine* informat cu nevoile de informare ale utilizatorilor, iar 10% au afirmat ca personalul bibliotecii este *la nivel mediu* informat cu cerințele de informare ale utilizatorilor. Așadar, personalul bibliotecii, în opinia respondenților, în general cunoaște nevoile și cerințele informaționale ale utilizatorilor.

Referitor la întrebarea, *dacă utilizatorii sunt satisfăcuți de timpul în care li se pune la dispoziție informația solicitată*, răspunsurile s-au distribuit astfel: „foarte satisfăcut” – 48%, „satisfăcut” – 32%, „parțial satisfăcut” – 15% și „nesatisfăcut” - 5%. Astfel, timpul în care se oferă informația, preponderent, corespunde cu dorința utilizatorilor.

La întrebarea: *cum apreciați calitatea serviciilor prestate de bibliotecă?* procentul subiecților, care declară că calitatea serviciilor prestate de bibliotecă este „excelentă”, constituie 58, „bună” - 32, „acceptabilă” - 7 și 3% apreciază calitatea serviciilor ca „slabă”. Reieșind din acest procentaj deducem ca bibliotecă reușește, în general, să presteze servicii de calitate.

La ce nivel este dotată bibliotecă cu echipament tehnic? este întrebarea care ține de condițiile de lucru pentru utilizatori. Aprecierile au fost următoarele: „mediu” – 25%, „acceptabil” – 30%, „înalt” – 10%, „slab” – 35%. Sondajul a demonstrat, deci, că o parte semnificativă a subiecților dorește un echipament tehnic mai performant.

La întrebarea: *ce observații și sugestii privind serviciile de informare oferite de bibliotecă până în prezent aveți?* respondenții au propus următoarele sugestii: mai multă literatură de specialitate; dezvoltarea colaborării cu alte biblioteci universitare din Republica Moldova și de peste hotare; calculatoare mai performante; majorarea numărului de exemplare la cărțile frecvent solicitate; dotarea sălilor de lectură cu scanere, printere, tehnică audiovideo etc.

Datele obținute la ultima întrebare au confirmat seriozitatea cu care respondenții au participat la sondaj. Astfel, întrebându-i *cât de des vizitează bibliotecă*, respondenții au spus: „de 2-3 ori pe săptămână” – 35%, „lunar” – 30%, „în fiecare

zi” – 20%”, „în perioada sesiunii” – (15%). Se vede, respondenții sunt utilizatori activi ai bibliotecii, or sondajul oferă o doză mare de încredere.

În concluzie:

1. Biblioteca filială FCIM și FET a acumulat o experiență variată de lucru cu utilizatorii. Ea își actualizează sistematic colecțiile, oferă acces la resurse electronice, prestează servicii tradiționale și moderne, studiază cerințele informaționale ale utilizatorilor.

2. Utilizatorii folosesc întreg arsenalul de servicii prestate de bibliotecă; utilizează activ catalogul electronic; apreciază înalt serviciile de informare; consideră binevenită activitatea expozițională; sunt mulțumiți de asistența bibliotecarilor.

3. O parte a utilizatorilor nu explorează în măsură deplină serviciile bibliotecii, îndeosebi, bazele de date științifice.

4. Utilizatorii văd îmbunătățirea activității bibliotecii vizavi de dotarea cu tehnică modernă, achiziția mai multor publicații noi de specialitate.

Recomandări:

1. Biblioteca să promoveze mai activ bazele de date științifice, în general, resursele și serviciile electronice.

2. Să se efectueze instruirea informațională aprofundată a utilizatorilor privind accesarea bazelor de date științifice.

3. Să se lucreze cu utilizatori, în parte, în grup și individual, în scopul sporirii culturii informației, incitării interesului pentru bibliotecă ca resursă informațională.

4. Specialiștii bibliotecii să-și dezvolte continuu competențele profesionale pentru a răspunde la nivel înalt cerințelor actuale ale utilizatorilor.

Bibliografie:

1. Bazele culturii informaționale: curs univ. / ABRM; Univ. de Stat „Alec Russo”; Catedra Electronică și Informatică; Bibl. Șt.; dir. E. Harconița; coord. șt.: V. Cabac, V. Guțan; col. red.: E. Harconița et. al. – Bălți: Presa univ. bălțeană. - 2007. - 160 p. -978-9975-50-002-9.

2. Popescu, C. Fluxul informațional în activitatea de cercetare. - București: Univers enciclopedic Gold, 2012. -183 p. – ISBN 978-606-8358-1.

3. Raport anual al administrației UTM pe anul 2017.- 2018. - P. 205 – 209.

4. Strategii de asigurare și evaluare a calității în învățământ. - București: Editura ASE, 2007. - 724 p.