

CALITATEA SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ ÎN OPINIA UTILIZATORILOR BTȘ UTM (SONDAJ RECENT)

Georgeta GHENGHEA

Biblioteca Tehnico-științifică UTM

Abstract: *Lucrarea prezintă rezultatele sondajului de opinii realizat de BTȘ UTM privind calitatea serviciilor de bibliotecă. S-a elucidat satisfacția utilizatorilor vizavi de formele de deservire, calitatea resurselor documentare, serviciile și facilitățile oferite, cultura comunicării bibliotecarilor, condițiile de muncă etc. Concluziile efectuate sugerează viziuni de viitor privitor la îmbunătățirea deservirii bibliotecare.*

Cuvinte-cheie: *servicii de bibliotecă, utilizatori, filialele bibliotecii, fond documentar, resurse electronice, cerințe informaționale, personalul bibliotecii.*

Schimbarea a cuprins toate domeniile vieții, iar ritmul ei accelerat sporește cererea de adaptabilitate.

Biblioteca Tehnico-științifică este receptivă la schimbări, urmărind evoluția cererilor informaționale ale studenților pe parcursul anilor de studii. Încercăm să surprindem elementele distincte ale culturii informației studenților de la un ciclu de studiu la altul, de la o specialitate la alta. În acest sens, de mare ajutor sunt sondajele de opinii – barometru al relațiilor bibliotecii cu utilizatorii. Acestea sunt efectuate anual, de regulă, sub aspect îngust: prestarea serviciilor de către o anumită subdiviziune a bibliotecii, sau eficacitatea unor anumite servicii. Însă studiul, la care ne referim în continuare, are la bază un sondaj de opinii larg, cuprinzând toate punctele de deservire ale utilizatorilor, cu referire la majoritatea serviciilor de bibliotecă. Specificitatea studiului mai constă și în faptul că chestionarele au fost răspândite și colectate de către cercetător, ca atare, fără implicarea personalului bibliotecar, în vederea eliminării unor influențe asupra răspunsurilor, în speranța sporirii veridicității datelor.

Așa dar, sondajul cu titlul „*Biblioteca Tehnico-științifică în viziunea recentă a utilizatorilor*” a fost întreprins de către Direcția bibliotecii, executant – autorul prezentei comunicări (G. Ghenghea – director-adjunct). Perioada de colectare a datelor a fost cuprinsă între 11 mai – 15 iunie 2014. Au fost răspândite 300 chestionare, s-au recuperat 262, echivalent 87,3%. Au fost supuși cercetării nouă categorii de utilizatori – conform zonelor de deservire bibliotecară, în special, pe facultăți. Participanții la sondaj inspiră încredere: 25% sunt utilizatori ai bibliotecii mai mult de 5 ani, 58% – revin celor, care utilizează serviciile bibliotecii între 1-5 ani. Și frecvența intrărilor în bibliotecă este credibilă: cei care vizitează bibliotecă de câteva ori pe săptămână sau câteva ori pe lună alcătuiesc 66%. Privitor la structura respondenților mai relatăm: studenții alcătuiesc 82,4%, cei cu vârsta între 19 și 35 ani marchează 88%.

Chestionarul a cuprins 15 întrebări referitoare la modul de utilizare a serviciilor bibliotecii și calitatea acestora, scopul sondajului fiind îmbunătățirea deservirii utilizatorilor.

Vom examina rezultatele sondajului și concluziile ce se desprind din acestea.

Personalul bibliotecii are convingerea că drumul studenților spre bibliotecă pornește din sălile de studiu, de la cadrele didactice. Antrenând studenții în procesul cunoașterii, profesorii trebuie să le recomande consultarea surselor documentare pentru a se informa, a prelucra informația și a o integra în activitatea didactico-științifică și practică. Dintre multiplele surse de informare, biblioteca universitară poate fi considerată cea mai credibilă, deoarece este subordonată nemijlocit cerințelor informaționale ale instituției date de învățământ. De aceea profesorii trebuie să orienteze studenții, în primul rând, către bibliotecă.

Dacă personalul didactic al UTM urmează logica legăturii dintre procesul învățării și informării, descrise mai sus, aflăm din răspunsurile la întrebarea chestionarului, intitulată: „*Profesorii vă încurajează să căutați informația la bibliotecă?*”. La aceasta, 83,2% din respondenți au spus „da”. Deci, îndrumarea studenților la bibliotecă de către pedagogii universitari este la UTM o realitate. Faptul are semnificație pozitivă sub două aspecte: în primul rând, având recomandările bibliografice ale profesorilor, studenții au o perspectivă clară de căutare a informației; în al doilea rând, promovarea de către profesori a bibliotecii ca resursă informațională încurajează funcționarea ei. Astfel, conștientizăm, că dezvoltarea parteneriatului cu corpul profesoral-didactic este un obiectiv de importanță primordială pentru bibliotecă.

BTȘ UTM are o structură de tip filiale. Chiar din primii ani ai existenței sale a fost determinat cursul spre constituirea subdiviziunilor bibliotecare la facultăți. Însă, evaluarea acestei structuri întotdeauna a fost controversată. Pe de-o parte, ea se crede favorabilă în privința satisfacerii cerințelor informaționale speciale ale utilizatorilor; pe de altă parte, este considerată incomodă vizavi de necesitățile de informare multilaterale și pentru faptul că nu este eficientă, conducând la dublarea resurselor. Ce cred utilizatorii despre structura bibliotecii, aflăm din răspunsurile la întrebarea „*Ce subdiviziuni ale bibliotecii vizitați?*”. S-a dovedit că aproape toți respondenții (96,6%) utilizează filialele bibliotecii de la facultăți. Deci, indiscutabil filialele sunt unități de structură ale bibliotecii utile și necesare.

Faptul că o parte semnificativă din respondenți (16%) vizitează filialele altor facultăți nu este surprinzător. Utilizatorii aleg ceea ce este mai aproape, or biblioteca nu are puncte de deservire în toate blocurile de studii. Însă existența posibilității de a se folosi de serviciile bibliotecii, indiferent de apartenența de facultate, este și aceasta o facilitate.

Nu poate fi tolerată situația că „Colecția Literatură Științifică” este vizitată doar de 12% de utilizatori. Colecția dată reprezintă cel mai impunător fond documentar al bibliotecii, amplu, divers ca formă și conținut, actualizat continuu. Probabil, politica bibliotecii pe acest palier trebuie schimbată radical, fie în direcția digitizării resurselor pentru ca ele să fie accesate de pe calculatoarele de la filiale, fie în direcția reprofilării serviciului – asumării de către el a funcțiilor de arhivă, patrimonială, științifico-bibliologică.

Este îngrijorător faptul, că serviciul Asistență Informațională și oficiul Ediții speciale tehnice sunt frecventate de 6-7% de utilizatori. Indispensabile procesului de studiu și biblioteconomic, aceste structuri trebuie, cu siguranță, să-și restructureze activitatea. Trecerea la deservirea on-line ar fi, aici, cea mai potrivită. În plus ar fi binevenită redistribuirea competențelor. Serviciul de Asistență Informațională s-ar putea concentra pe activitatea științifico-bibliografică și exercitarea referințelor complexe. Filialele Bibliotecii își vor asuma responsabilitatea totală pentru asistența bibliografică operativă.

În relație cu publicul, Biblioteca mizează mult pe propriul site. Acesta comunică utilizatorilor toată gama de servicii propuse de bibliotecă, totodată oferă acces direct la serviciile electronice: catalogul electronic, colecția digitală, expoziția virtuală a noilor achiziții, repertoriul edițiilor periodice abonate, bibliografiile în format electronic, referințe bibliografice virtuale etc. Fiind întrebați *cum utilizează site-ul bibliotecii*, subiecții chestionați au dat răspunsuri puțin favorabile bibliotecii. S-a dovedit că cea mai mare parte – 73,7% accesează site-ul rareori; 14% – lunar; 7,6% – săptămânal, 2,3% – zilnic. De aici, tragem concluzia că site-ul trebuie promovat.

Biblioteca acordă importanță primordială informării, aceasta stimulând nevoia cunoașterii, oferind posibilitatea urmării noutăților informaționale și a selectării celor mai potrivite surse. În această ordine de idei am dorit să aflăm *care din resursele de informare sunt cele mai solicitate de utilizatori*. S-a dovedit că cele mai întrebuițate instrumente de informare sunt: catalogul electronic (au relatat 45,8%) și cataloagele tradiționale (43%). Rolul informativ al expozițiilor de carte nouă a fost apreciat de 17,2%, iar a fișierelor tematice de 16% din respondenți. Impresionează popularitatea cataloagelor tradiționale, ceea ce demonstrează că restrângerea lor, din perspectiva utilizatorilor, este încă timpurie.

În general, formatul tipar, nu doar cu referire la cataloage ci și la celelalte servicii bibliotecare, face parte din atracțiile utilizatorilor. Astfel, la întrebarea adresată direct în privința preferării formatelor am constatat că pentru formatul tipar pledează 34%, pentru cel electronic – 15,6%, iar pentru ambele – 50,4% din respondenți.

Deoarece cheltuielile pentru serviciile electronice sunt considerabile, ne-a interesat cum sunt acestea din urmă utilizate. Privitor la *produsele electronice proprii* am aflat că baza de date „Literatura electronică” este utilizată de 38,5%, iar baza de date „Materialele editate la UTM” de 78% din subiecții chestionați. Aceste rezultate sunt îmbucurătoare, demonstrând eficacitatea utilizării colecției electronice a bibliotecii.

În ce privește *accesarea resurselor electronice din exterior*, situația este puțin favorabilă. Cel mai utilizat site este Library.ru (37,4%); baza de date EBSCO se află pe locul doi (19%); site-ul SpringerLink.com este accesat doar de 6,5% respondenți.

Presupunem că motivul accesului diminuat la informația străină este același ca și cu mulți ani în urmă – bariera de limbă (cunoașterea slabă a limbilor străine). Utilizatorii preferă astăzi rapiditatea informării și lecturii, de aceea selectează informația în limba pe care o cunosc mai bine. Aici, se reliefa două sarcini mari ale bibliotecii: 1) asistența utilizatorilor în explorarea resurselor străine; 2) activarea promovării bazelor de date străine.

Calitatea serviciilor constituie aspectul, de care biblioteca este cel mai mult interesată. Imaginea bibliotecii, satisfacția utilizatorilor și a bibliotecarilor depind în mod direct de calitate. Iată de ce o serie de întrebări au vizat acest aspect.

La întrebarea „*În ce măsură obțineți informația solicitată la bibliotecă?*” au fost date răspunsurile:
– satisfăcător – 62,5%

- parțial – 20%
- amplu – 11,5%
- insuficient – 6%.

Faptul, că mai bine de jumătate din subiecți sunt satisfăcuți de nivelul obținerii informației este un succes al bibliotecii, demonstrează că ea dispune de potențial informațional. Cu regret, însă, este mare segmentul acelor care au nevoie de mai multă informație – 26% (parțial și insuficient). Probabil, nevoile informaționale ale utilizatorilor trebuie cunoscute mai profund.

Din răspunsurile la întrebarea „*Care sunt motivele nesatisfacerii cererii Dvs de informare?*” aflăm că motivul principal este lipsa informației în limba solicitată, așa au spus 40% din respondenți. Am plasat în chestionar această variantă de răspuns la sfârșitul șirului de motive presupuse, crezând că nu este foarte importantă, dar s-a dovedit contrariul. Credem, cerințele pentru limba informației solicitate de către utilizatori trebuie concretizate.

Alte cauze a insatisfacției, care trebuie luate în considerare, sunt: informație de-actualizată (22%), este dificilă regăsirea informației (13,7%), informația lipsește în subdiviziunea dată. Fără precedent, aceste motive sunt întemeiate și este necesară găsirea soluțiilor pentru eliminarea lor. Unele obiective biblioteca și le-a formulat deja: îmbunătățirea instruirii informaționale a studenților pentru a eficientiza regăsirea informației; digitizarea publicațiilor în puține exemplare pentru a asigura accesul la ele din orice punct de deservire.

O întrebare complicată, dar concretă și importantă a cerut respondenților să numească teme/domeniile cu acoperire documentară insuficientă. Desigur, nu putem enumera toate subiectele care au fost menționate. Acestea au fost selectate pe facultăți și vor fi transmise către filialele bibliotecii și către Serviciul Completare și Evidență. Ceea ce dorim să subliniem, vizează activismul subiecților chestionați: au dat răspuns 59%. Acest fapt confirmă că utilizatorii la fel ca și bibliotecarii sunt interesați de îmbunătățirea stării colecțiilor. Cel mai activ au răspuns utilizatorii bibliotecii de la facultățile: Energetică (56%), FIMET (56%), FTMI (54%). Majoritatea lipsurilor indică literatura de specialitate. În același timp s-a făcut referire la domeniile de studiu general: istorie, geografie, fizică, sport, cultură, psihologie, limba engleză, filozofie. S-a mai constatat insuficiența literaturii în limba română; s-a spus despre lipsa unor jurnale.

Sondajul a permis *specificarea nivelului de calitate al unor servicii* aparte prin atribuirea punctajului de la 1 la 5. Astfel, cel mai înalt punctaj au acumulat serviciile: „consultarea publicațiilor în sala de lectură” – 4,24; „împrumutul cărților la domiciliu” – 4,20; „site-ul bibliotecii” – 3,80. Celelalte servicii s-au învrednicit de punctajul 3,55 – 3,70. Credem, aprecierile sunt pozitive demonstrând un nivel al calității ce depășește mărimea medie.

Satisfacția utilizatorilor depinde în mare măsură de calitatea personalului bibliotecii, exprimată prin nivel de profesionism, atitudine, competențe de comunicare, respectarea normelor etice etc. Bibliotecarii care manifestă comportamente adecvate inspiră utilizatorilor încredere pentru calitatea serviciilor prestate, garantează un climat favorabil de comunicare. La întrebarea *Cum apreciați specialiștii bibliotecii*, subiecții sondajului s-au pronunțat în felul următor: 60% apreciază ajutorul acordat de bibliotecari, 50% – modul de comunicare, 48% – nivelul de profesionism, 30% – erudiția. De aici, deducem că personalul bibliotecii s-a învrednicit de apreciere bună, dar există loc pentru îmbunătățire. Cu regret, 6,5% din respondenți au spus că bibliotecarii își exercită funcția „care-cumva”. Probabil sunt și așa lucrători în bibliotecă. Cu siguranță, numărul acestora nu este mare, dar comportamentele lor ar putea afecta imaginea bibliotecii. Dacă prima întâlnire a utilizatorului cu bibliotecarul nu este favorabilă, s-ar putea întâmpla ca atitudinile să nu se mai schimbe. Prezența în colectiv a unui segment de lucrători de nivel slab este o stare firească. Însă aceasta nu poate fi tolerată în procesul de deservire. Direcția Bibliotecii Tehnico-științifice va medita asupra acestui fapt.

Ultima întrebare adresată utilizatorilor bibliotecii s-a intitulat astfel: „*Ce ați schimba în bibliotecă, dacă ați fi directorul ei?*”. Desigur, referirea la director este convențională, fiindcă nu oricine cunoaște funcțiile și atribuțiile unui conducător. Oricum, am mizat să se spună despre schimbări majore, pe potriva direcției bibliotecii, care ar putea fi integrate în procesul de elaborare a strategiei.

Răspunsurile parvenite au fost mai curând niște doleanțe, multe din ele fiind bine cunoscute: mai multă literatură, mai multe calculatoare, mobilier nou, îmbunătățirea sistemului de încălzire, lărgirea spațiilor bibliotecii. În același timp, am constatat că au fost formulate unele cerințe noi, sau spuse mai îndrăzneț decât altădată. La acestea se referă: conexiunea bibliotecii la Wi-fi gratuit, introducerea accesului liber la raft, recuperarea materialelor ce și-au pierdut aspectul fizic, completarea filialelor cu literatură artistică, majorarea termenului de împrumut, extinderea programului de lucru, îmbunătățirea design-ului încăperilor bibliotecii. Unii respondenți își doresc ca biblioteca să ofere toată informația pe suport electronic, alții sugerează eliminarea tuturor lucrărilor învechite. S-a spus despre îmbunătățirea formării culturii informației; s-a recomandat identificarea unor metode mai efective de atragere a studenților la bibliotecă (opinii ale cadrelor

didactice). Cineva a exclamat „Îmbogățiți biblioteca!”. Altcineva a spus că biblioteca are un conducător bun, în sensul că el știe însuși ce schimbări trebuie să realizeze.

Fără precedent doleanțele expuse sunt serioase și oportune, fiind un punct de reper pentru reflecțiile viitoare ale conducerii bibliotecii. Totodată, ele caracterizează viziunea utilizatorilor de azi asupra deservirii bibliotecare, diferită de cea obișnuită. Utilizatorii își doresc o bibliotecă modernă, care să ofere o ambianță plăcută de muncă, servicii diverse și facilități, calitatea deservirii. Faptul exprimării active a propunerilor sugerează bibliotecii ideea de receptivitate nu doar la nevoile comune dar și la cererile individuale ale utilizatorilor.

Așadar, rezultatele sondajului permit efectuarea unor concluzii de ansamblu: utilizatorii apreciază pozitiv activitatea bibliotecii, sunt, în general, satisfăcuți de calitatea serviciilor; ei privesc îmbinarea tehnologiilor inovaționale și celor tradiționale ca o stare de normalitate a funcționării bibliotecii; cel mai mult, utilizatorii, își doresc confortul deservirii în toate ipostazele sale: intelectual, vizavi de satisfacerea amplă a cerințelor informaționale; psihologic, în sensul atitudinii și comunicării cu bibliotecarii; fizic, exprimat prin crearea tehnologiilor computaționale și crearea condițiilor favorabile de muncă.