

CERINȚELE UTILIZATORULUI ACTUAL AL BIBLIOTECII UNIVERSITARE (STUDIU DE CAZ)

Irina Obirina, Larisa Rovcova
Biblioteca Tehnico-științifică a UTM,
Filiala Facultății Energetică și Inginerie Electrică

Abstract: *Prezenta lucrare se bazează pe un studiu de caz, realizat în cadrul bibliotecii filiale a Facultății de Energetică și Inginerie Electrică (FEIE) a Universității Tehnice a Moldovei. Prin intermediul sondajului de opinii sunt puse în evidență caracteristicile informaționale ale utilizatorilor actuali, opiniile lor despre bibliotecă și bibliotecari. Concluziile și recomandările sugerează îmbunătățirea deservirii bibliotecare a utilizatorilor.*

Cuvinte cheie: bibliotecă, filiala bibliotecii, utilizator, informație, lectură, informare.

În prezent, în contextul numeroaselor progrese tehnologice și a importanțelor schimbări pe care acestea le determină la nivelul procesului de transfer al informației, este necesară o analiză a modului de funcționare a structurilor info-documentare, a produselor și serviciilor pe care acestea le pun la dispoziția utilizatorilor.

Utilizatorii de informație au reprezentat întotdeauna o imensă zonă de investigație, cu atât mai mult acum, în societatea bazată pe informație și cunoaștere.

Necesitatea studiilor privind utilizatorii și nevoile lor de informare a fost subliniată de specialiști cu mult timp în urmă. Printre metodele de studiu considerate relevante se numără chestionarele, interviurile, colectarea de date, observarea comportamentului utilizatorilor și a nevoilor de informare ale acestora, ideală ar fi folosirea în același timp a mai multor metode de studiu.

Datele despre utilizatori și despre nevoile lor de informare ajută la proiectarea unor servicii și produse documentare mai bune, la îmbunătățirea activității structurilor informaționale și, evident, la creșterea gradului de satisfacere a nevoilor utilizatorilor.

Biblioteca filială FEIE înfăptuiește servirea informațională a tuturor categoriilor de utilizatori ai Facultății: studenți, masteranzi, doctoranzi, cadre didactice. La sfârșitul anului 2017 colecția fondului FEIE constituia 87.438 de exemplare, aranjate pe raft după CZU (clasificarea zecimal universitară). Colecția fondului include: cărți, indicații metodice de specialitate, în limba română, rusă, franceză, engleză, germană, ediții periodice curente în aceleași limbi, dicționare și enciclopedii etc.

Completarea colecției bibliotecii se realizează prin achiziție de carte și periodice în funcție și recomandările bibliografice ale programelor disciplinelor de studiu.

Cea mai importantă formă de dezvoltare a colecției o constituie publicațiile primite de la serviciul central de achiziție al BTȘ UTM. În ultimii 4 ani, numărul de publicații achiziționate anual, depășește 300 u.m. Colecția de periodice constă din: reviste – 1273 ex., 51 de titluri; ziare – 12 seturi, 4 titluri; indicații metodice – 38891ex., 449 titluri.

Tabela de mai jos demonstrează cum este utilizată biblioteca și colecțiile ei de documente în anii 2012-2017.

Tabela: Utilizarea bibliotecii filiale FEIE în anii 2012-2017

Anul	Utilizatori total	Utilizatori înscriși	Utilizatori activi	Intrări (vizite)	Împrumut total	Împrumut domiciliu	Împrumut S/L
2012	1340	410	1100	45237	59395	30689	28706
2013	1150	300	1000	39244	50617	27035	23582
2014	1040	290	840	43196	58465	30178	28287
2015	938	139	804	41121	56406	29076	27330
2016	780	88	712	32288	35964	17482	18482
2017	787	107	697	23078	30808	17578	13230

Observăm, începând cu anul 2013 toți indicii sunt în scădere. În bună parte acest fapt se datorează restrângerilor care s-au produs la facultate: reducerea numărului de studenți înmatriculați, reducerea grupelor cu studiu în limba rusă, comasarea catedrelor, majorarea contractelor. Toți acești factori au contribuit la reducerea numărului utilizatorilor. Cu regret, însă, constatăm și diminuarea activismului utilizatorilor. Astfel, indicele *vizite per capita* în anul 2012 alcătuia 33,8, în anul 2017 – 29,3; *împrumutul per capita* alcătuia în anul 2012 – 44,3, în 2017 – 39,1.

Vizavi de ultima constatare, biblioteca trebuie să-și asume responsabilitate majoră. Este de datoria ei să trezească interesul utilizatorilor pentru serviciile sale, să caute noi forme și metode de lucru, pentru a-și realiza misiunea și funcțiile. Dar, pentru aceasta este nevoie să cunoască cine sunt utilizatorii actuali, ce motive și ce cerințe au ei pentru informare și cunoaștere.

În contextul celor spuse a fost realizat sondajul utilizatorilor, pe un eșantion de 70 persoane, studenți ai anilor I-V (49), masteranzi (12), doctoranzi (6), cadre didactice (3). Au fost răspândite 70 chestionare, acestea fiind recuperate integral. Sondajul s-a efectuat în perioada noiembrie – decembrie 2017. Locul desfășurării –

sala de lectură a bibliotecii filiale. Completarea chestionarului a fost anonimă și a durat nu mai mult de 10 min.

Chestionarul s-a intitulat „**Cerințele informaționale ale utilizatorilor**”. El a cuprins 12 întrebări închise și una pentru expunerea opiniei libere. Vom prezenta rezultatele chestionării și interpretarea lor.

Investigația a debutat cu întrebarea: *cât de des frecvențați filiala bibliotecii de la Facultatea Energetică Inginerie Electrică (FEIE)?* S-a constatat că cei mai mulți respondenți frecventează Biblioteca FEIE zilnic - 48, săptămânal - 12, după necesitate - 10, lunar - 0. Această situație este bună, fiindcă cea mai mare parte a respondenților vizitează biblioteca frecvent. Totuși, dacă comparăm afirmația dată cu rezultatele tabeli prezentate mai sus, înțelegem că există o parte necunoscută a utilizatorilor, care poate nu este prea mare dar foarte pasivă, influențând negativ indicele general de vizitare a bibliotecii.

Întrebați: *care este motivul pentru care frecvențați biblioteca noastră?* respondenții au spus: pentru informare și documentare - 24; pentru instruire - 29; pentru activitate de cercetare - 12; pentru relaxare - 5. Deci, predomină interesele de informare și învățare, or utilizatorii sunt conștienți că pentru însușirea specialității trebuie să înveți și să te informezi cât mai repede și cât mai bine. Iar aceasta înseamnă progres pentru ei și pentru societate.

La întrebarea: *ce instrumente de informare deținute de bibliotecă utilizați mai des în căutarea și regăsirea informației?* s-a răspuns: baze de date - 19, catalogul electronic - 17, catalogul sistematic (după subiecte) - 18, catalogul alfabetic (după autori) – 16 respondenți. Observăm, preferințele respondenților în căutarea informației se împart aproximativ în mod egal între resursele electronice și cataloagele pe fișe. Aceasta este o situație cunoscută dar, în contextul tendinței automatizării bibliotecilor, este oportun ca biblioteca filială să promoveze mai activ instrumentele de informare electronică.

În ce formate preferați să utilizați informația? – a fost o altă întrebare adresată respondenților. Răspunzând, 58 persoane au susținut varianta *ambele formate*, 7 au menționat doar *formatul tipărit*, iar 5 doar *formatul electronic*.

Credem, rezultatele obținute sunt semnificative pentru bibliotecă, determinând orientarea în achiziție pentru ambele formate.

Respondenții au fost întrebați și *cât de des folosec internetul în procesul de studiu*. Este evident că cea mai mare parte a utilizatorilor – 40 persoane folosește internetul *permanent, des* – 24, *uneori* – 5; 1 respondent a spus *că niciodată nu apelează* la internet. De aici, înțelegem că internetul este un concurent al bibliotecii, probabil, diminuând interesul utilizatorilor pentru resursele documentare ale bibliotecii. Dar nu concurența, ci colaborarea trebuie să fie calea bibliotecii. Biblioteca poate ajuta utilizatorii în selectarea informației de pe

internet, poate face comparații și propune alte surse din fondurile pe care le deține, lucrări fundamentale, calitative ca adaos la cererea utilizatorilor.

Cum sunt utilizate resursele electronice aflăm din răspunsurile la întrebarea: *ce tip de resurse informaționale electronice utilizați?* Studiind datele obținute la această întrebare constatăm: *catalogul electronic* îl utilizează 40 subiecți, *biblioteca electronică* - 15, *site-urile bibliotecilor* - 8, *bazele de date* - 6, *repozitoriul instituțional* - 1. În mod normal, toate tipurile de resurse ar trebui să fie utilizate la nivel înalt, fiindcă niciuna dintre ele nu oferă informații exhaustive. De aici, se impune o altă sarcină a bibliotecii - educarea utilizatorilor pentru valoarea diferitor tipuri de resurse informaționale.

La întrebarea: *care ar fi procentul informațiilor electronice din volumul total de informații utilizate de Dvs?* s-a răspuns: *peste 50%* - 41 persoane, *sub 50%* - 29. Reiese, că majoritatea respondenților folosesc intens informația electronică. Pentru bibliotecă această situație are semnificație dublă: este bine deoarece biblioteca, ea înseși, oferă multă informație electronică, dar și îngrijorător fiindcă biblioteca este interesată și de folosirea resurselor tipărite, știind cum se poate mai bine care este valoarea lor.

La întrebarea: *solicitați ajutorul bibliotecarului pentru a obține informații bibliografice?* răspunsurile au arătat că *65 din respondenți*, adică majoritatea, consideră important ca *bibliotecarii să-i asiste* pe parcursul procesului de informare, aspect care demonstrează că odată cu apariția noilor tehnologii ale informării și comunicării, bibliotecarii devin chiar mai utili, rolul lor se extinde, iar abilitățile pe care le posedă în privința căutării și regăsirii informațiilor sunt tot mai solicitate de către utilizatori. Sunt și utilizatori care deloc nu apelează la ajutorul bibliotecarului, din ei fac parte *5 dintre cei chestionați*, dar nu cunoaștem motivul - se descurcă singuri, sau nu le pasă dacă nu găsesc răspuns la întrebare.

Sunt sugestive răspunsurile la întrebarea: *considerați că biblioteca deține suficiente resurse pentru a vă satisface necesitățile informaționale?* Respondenții au menționat la egal „da” și „în general, suficient”. Deducem, deci, că capacitatea informațională a bibliotecii este satisfăcătoare.

Ne-a interesat și opinia respondenților privind *atitudinea personalului bibliotecar față de utilizatori*. În acest sens majoritatea respondenților a notat că este *bună* - 60 persoane, *foarte bună* - 9, *satisfăcătoare* - 1. Credem, în cazul în care biblioteca filială ar dispune de mai multe exemplare de publicații, mai multe calculatoare, posibilitatea copierii și descărcării documentelor, deservirea la distanță, bibliotecarii ar fi, pe plan profesional, mai încrezuți în sine or relațiile cu utilizatorii ar fi mai eficiente și, respectiv, atitudinile mai emoționale.

În final, respondenților li s-a cerut *să ofere propuneri privind îmbunătățirea deservirii la biblioteca FEIE*. Propunerile sunt următoarele: mobilier nou, mai

multe calculatoare în sala de lectură, modul de desfășurare a împrumutului de documente (timp scurt de împrumut, număr mic de volume care pot fi împrumutate), să fie achiziționată mai multă literatură de specialitate, zona Wi-Fi, echipamente moderne și performante, posibilitatea accesului la publicații direct la raft.

În baza sondajului tragem *concluziile*: biblioteca este solicitată de către utilizatori, fiind o structură necesară universității; printre interesele utilizatorilor predomină cele de studiu; resursele informaționale electronice sunt cele mai preferate, dar și documentele în format tipar și instrumentele bibliografice tradiționale sunt frecvent utilizate; resursele informaționale ale bibliotecii filiale sunt considerate suficiente, atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori este pozitivă; doleanțele vizează dotarea tehnică a bibliotecii, cât mai multă achiziție nouă, facilități de împrumut și de consultare a documentelor pe loc.

În ansamblu, studiul de caz a demonstrat: biblioteca filială FEIE este o verigă funcțională a BTȘ a UTM; biblioteca filială este conștientă de existența unor probleme și depune efort pentru soluționarea lor; sondajul utilizatorilor este un mijloc eficient de orientare a bibliotecii în activitatea viitoare.

Se propun recomandările:

1. Problemele bibliotecii și doleanțele utilizatorilor să fie integrate într-o concepție de dezvoltare în perspectivă;
2. Studiile bibliotecii să abordeze nu doar motivele/cerințele lecturii și informării, dar și aspectele psihologice, pedagogice, sociologice ale utilizatorilor;
3. Să se elaboreze Modelul Informațional al utilizatorului modern ca instrument de planificare și realizare a lucrului cu utilizatorii.

Bibliografie:

1. Coravu, Robert. Bibliotecă automatizată, bibliotecă digitală, bibliotecă virtuală, bibliotecă hibridă. Delimitări conceptuale [online]. - Disponibil: http://www.academia.edu/2522890/Biblioteca_automatizata_biblioteca_digitala_biblioteca_virtuala_biblioteca_hibrida_Delimitari_conceptuale. - [accesat 23.11.2018].
2. Informația, societatea, biblioteca // Biblioteca. – 1998. - Nr. 2. - P. 33-34. - ISSN 1220-3386.
3. Novac, Andrei. Elemente de tehnică a sondajului. – București, 2000.- ISBN 973-9488-85-4.
4. Raport de activitate 2012 al Filialei Bibliotecii [Biblioteca Tehnico-științifică a UTM] de la Facultatea Energetică. Chișinău, 2013. - (Manuscris).
5. Raport de activitate 2017 al Bibliotecii Filiale [Biblioteca Tehnico-științifică a UTM] la Facultatea Energetică și Inginerie Electrică. Chișinău, 2018. – (Manuscris).