

## **SATISFACEREA NEVOILOR DE INFORMARE CULTURALĂ ȘI SPIRITUALĂ ALE UTILIZATORILOR**

**Necora Eugenia**  
**Biblioteca Tehnico-științifică a UTM,**  
**Filiala Facultății Textile și Poligrafie**

***Abstract:** Prezenta comunicare descrie un studiu de caz, realizat în baza experienței filialei Bibliotecii Tehnico-științifice de la Facultatea FTP a Universității Tehnice a Moldovei. Se pune accentual pe activitatea informațională și cultural-educativă a bibliotecii în raport cu cerințele și opiniile utilizatorilor.*

***Cuvinte cheie:** biblioteca, utilizatori, educație, informație, manifestare culturală, studenți, cadre didactice, sondaj.*

Biblioteca, întotdeauna, a fost în centru al formării intelectuale. Cu atât mai mult, biblioteca universitară, care asigură informațional știința, educația și cultura. Având în vizor aceste trei mari domenii de influență, biblioteca nu le abordează separat, dar într-un câmp de interferență continuă, de potențare reciprocă.

Mai întâi de toate, biblioteca sprijină procesul instructiv-educativ. Ea oferă informația necesară pentru predarea și învățarea disciplinelor de studiu. Aceasta concordă cu sarcina de bază a universității – formarea competențelor profesionale ale viitorilor specialiști; vizavi de realizarea ei sunt așteptările principale ale comunității universitare.

Nu este neglijată nici sarcina de acoperire informațională a procesului de cercetare științifică. Biblioteca este conștientă de faptul că cercetarea sporește nivelul de competență a cadrelor didactice, participarea lor la demersul științific social. Prin antrenarea studenților în cercetare este transmisă tehnologia muncii științifice, sunt formate competențele de cercetător. Informația științifică și promovarea ei este indispensabilă activității bibliotecii.

Educația culturală este realizată de bibliotecă în pofida menirii ei ca instituție socială. Ea păstrează valorile naționale și universale întruchipate în cultura scrisă. Datoria ei este să le promoveze, să le facă un bun al tuturor, contribuind astfel la formarea cultural-spirituală a personalității. Îndeosebi, aceasta vizează tineretul, inclusiv studențimea, anii de învățământ fiind cei mai fertili pentru asimilarea valorilor.

Biblioteca filială a Facultății Textile și Poligrafie (FTP) realizează toate sarcinile enumerate mai sus. În mod deosebit, se pune accentul pe îndeplinirea misiunii cultural-educative. De ce? Pentru că aceasta este mai puțin evidentă la exterior, fiind neluată în seamă și la măsurarea impactului bibliotecii.

În scopul educației valorice, biblioteca filială folosește marea oportunitate a specificului facultății. Aici, valorile estetice se învață în cadrul unor discipline de studiu. În plus, în contingentul membrilor facultății predomină sexul feminin, care, după cum se știe, este îndeosebi sensibil la laturile emotivă și estetică a vieții.

Prin toate activitățile sale, biblioteca FTP propagă valorile: binele, prietenia, omnia, dragostea etc. Este transmisă către utilizatori necesitatea de a crea și sentimentul revelației în raport cu arta, frumosul și esteticul. Sunt promovate atitudinea grijulie față de tradițiile populare, față de moștenirea culturală a poporului nostru. Îndeosebi, sunt utile în această privință așa activități ca: manifestările culturale, expozițiile de carte, convorbirile individuale și în grup.

Educația valorică presupune, indubitabil, sensibilizarea pentru valoarea informației. Prin colecții valoroase, servicii și facilități, activități dedicate special promovării lecturii și informării, se încearcă formarea mentalității informaționale. Utilizatorii trebuie să conștientizeze necesitatea informării, să distingă informația de calitate, să utilizeze și să comunice informația în mod etic. Se optează ca utilizatorii să obțină emoții pozitive și o satisfacție înaltă pentru serviciile bibliotecii.

Elementul educativ este transpus în viață și prin abordarea diferențiată a lucrului cu utilizatorii. Din observările făcute asupra utilizatorilor s-a constatat că studenții începători întâmpină dificultăți la formularea cerințelor informaționale. De aceea, bibliotecarul, ajută utilizatorii să-și exprime cererea, fiind concretizate domeniul, tema, subiectele informării. Pe măsură ce studenții sunt promovați în următorii ani de studiu, se observă o dinamică pozitivă a culturii informației. În acest sens, asistența bibliotecarului se manifestă vizavi de selectarea și recomandarea publicațiilor, instruirea în vederea utilizării resurselor informaționale noi.

Biblioteca folosește diverse instrumente pentru eficientizarea muncii educative așa ca: analiza cererilor neonorate, studierea bibliografiei recomandate la disciplinele de studiu, studierea tematicii tezelor de licență și master, tematicii cercetărilor științifice.

Este importantă cunoașterea opiniilor utilizatorilor despre bibliotecă, în general, și despre serviciile ei, în particular. Aceasta servește ca imbold pentru îmbunătățirea activității bibliotecii, anume, din perspectiva utilizatorilor, acelor, pentru care există biblioteca.

În sensul dat este binevenit sondajul de opinii, care se practică la biblioteca filială periodic. În cadrul prezentului studiu de caz a fost aplicat sondajul multiplu, pe trei poziții (trei chestionare): opiniile despre bibliotecă ca atare, aparte studenți și cadre didactice și opiniile despre metodele de lucru – manifestarea culturală și expoziția de carte. Vom analiza în continuare rezultatele sondajului.

Chestionarul cu denumirea „*Aprecierea bibliotecii*” a fost aplicat pe un eșantion de 65 studenți, fiind răspândite și recuperate 65 de chestionare. Perioada evaluării a cuprins limitele: 18 octombrie-18 noiembrie 2018.

La întrebarea: *cum percepeți biblioteca, în funcție de rol?* 48 subiecți au răspuns - „*ca o instituție informațională*”, 9 - ca „*local cu ambianță plăcută pentru meditație*”, iar 8 – ca „*mediu de comunicare cu semenii*”. Deci, majoritatea respondenților văd biblioteca ca instituție informațională.

Următoarea întrebare a fost: *sunteți mulțumit de activitatea bibliotecii?* Părerile, aici, s-au împărțit aproape egal: 31 respondenți au răspuns cu afirmație „*da*”, iar 34 au susținut că sunt satisfăcuți doar „*parțial*”. Bucură faptul că nici unul din subiecți nu a semnat că este „*nemulțumit*” de activitatea bibliotecii.

O altă întrebare a cerut respondenților să spună *ce apreciază mai mult în activitatea bibliotecii*, vizavi de 4 variante de răspuns, fiind consemnate doar două: *împrumutul de carte* - 40 respondenții, *consultația bibliografică* – 25 respondenți. Au fost lipsite de răspuns variantele: *convorbirile individuale sau în grup* și *organizarea manifestărilor culturale*. Această din urmă constatare duce la gândul că manifestările culturale și convorbirile nu sunt populare printre studenți, sau poate nu se organizează la nivelul convenit încât să fie atractive.

Întrebați, *care formă de prezentare a informației se pare mai utilă?* respondenții s-au pronunțat în felul următor: *recomandările bibliotecarului* - 48 persoane, *listele bibliografice* – 13 persoane, *expozițiile de carte* – 4 persoane. Observăm, recomandările bibliotecarului sunt cel mai mult apreciate. Faptul este îmbucurător, fiindcă sugerează ideea că utilizatorii acordă credibilitate personalului bibliotecar, dar este și îngrijorător, căci ascunde intenția utilizatorilor de a-și ridica nivelul de cultura informației, adică de a acționa de sine stătător în regăsirea informației.

La întrebarea: *cum apreciați gradul DVS de satisfacție informațională față de biblioteca FTP?* pentru varianta de răspuns „*înalt*” s-au pronunțat 24 respondenți, pentru varianta „*mediu*” - 33 respondenți, pentru variantă „*minim*” – 8 respondenți. Deci, constatăm, majoritatea respondenților sunt satisfăcuți de activitatea bibliotecii, însă pentru o satisfacție totală mai sunt rezerve.

*Chestionarul aplicat cadrelor didactice* (20 persoane) a vizat aceleași subiecte, ca și cel pentru studenți, doar exprimate altfel. Au fost primite răspunsuri de la toți 20 respondenți.

Integral, cei chestionați au apreciat biblioteca ca „*utilă*” pentru munca lor.

La întrebarea: *la disciplina pe care o predați unde găsiți informație?* s-a răspuns în felul următor: 16 persoane au notat „*la bibliotecă*”, deși au menționat și „*în internet*”, alte 4 au spus „*alte surse*”, *fără să specifice care anume*.

La întrebarea: *în ce proporție bibliografia recomandată studenților se regăsește în biblioteca facultății?* s-a răspuns: 10% - 20% - 14 subiecți, 50% - 5 subiecți și numai unul a menționat - 80%.

Întrebarea cu privire la *gradul de satisfacție informațională la bibliotecă* s-a scontat cu un singur răspuns - „*nivel mediu*”, susținut de toți 20 respondenți.

Ultima solicitare adresată cadrelor didactice a fost *să propună îmbunătățiri ale activității bibliotecii*. S-au înregistrat propunerile:

- să fie amenajate mai multe expoziții de carte;
- să fie alcătuite liste bibliografice tematice;
- să fie organizate mai multe Zile de informare;
- să se procure mai multe resurse informaționale.

Cel de-al treilea chestionar a fost aplicat pe marginea unui eveniment concret, organizat în perioada sondajului. Este vorba despre manifestarea cultural-educativă cu genericul „**Valoarea costumului popular în secolul XXI**”. S-a optat pentru aprecierea manifestării. Au fost împărțite 38 chestionare la toți participanții evenimentului. Toate chestionarele au fost îndeplinite. Au participat studenți și cadre didactice.

La întrebarea: *ce ați luat util de la manifestarea de astăzi?* respondenții au menționat: „*mi-am lărgit diapazonul de cunoștințe*” - 20 persoane; „*am identificat surse noi de informare la tema dată*” - 12 persoane; „*emoții pozitive*” - 6 persoane.

Întrebarea: *la această manifestare ce va impresionat mai mult?* a fost marcată de răspunsurile: „*prezentarea costumelor*”, pentru varianta dată au optat 25 respondenți, „*expoziția de carte*” - 13 respondenți. Niciun interviuat nu a bifat varianta „*discuțiile*”.

Următoarea întrebare a presupus evaluarea expoziției de carte prezentate la manifestarea culturală. Rezultatele, conform variantelor de răspuns, s-au distribuit în modul următor: „*este atrăgătoare ca aspect*” - 23 respondenți, „*prezintă informație utilă*” - 12 respondenți, „*s-ar putea de îmbunătățit*” - 3 respondenți.

La întrebarea: *cum credeți, o expoziție de carte, unde ar fi mai bine de amplasat?* s-a menționat: „*la punctul de împrumut*” - 26 persoane, „*în aulă, la ore*” - 9 persoane, „*în holul facultății*” - 3 persoane. A fost o noutate să aflăm că se dorește organizarea expozițiilor de carte la ore.

Ultima întrebare a cerut să se aprecieze *care sunt cele mai benefice activități ale bibliotecii*. Răspunsurile au fost următoarele: „*Ziua de informare*” - 18 persoane, „*expoziții de carte*” - 12 persoane, „*manifestări cu publicul larg*” - 8 persoane.

În perioada studiului, la punctul de împrumut al bibliotecii FTP, au fost amenajate 3 expoziții de carte cu tematică diferită. Pe parcursul a două luni s-a

urmărit cum reacționează utilizatorii la expozițiile prezentate. S-a constatat că zilnic majoritatea vizitatorilor consultă cărțile expuse și chiar le recomandă colegilor. De la expoziția „Cărți noi în biblioteca Facultății” 11 publicații au fost împrumutate pentru consultare în sala de lectură. Au fost apreciate cărțile despre cusăturile populare și iile românești, acestea fiind împrumutate la domiciliu.

**În concluzie:** Biblioteca filială FTP își onorează funcțiile de instituție informațională și cultural-educativă. Zilele de informare, expozițiile de carte, manifestările culturale - sunt activități care transmit utilizatorilor credința de valori ale bibliotecarilor, promovează informația nouă, asigură comunicarea documentară și interpersonală în bibliotecă. Utilizatorii consideră biblioteca indispensabilă procesului universitar. Ei apreciază utilitatea serviciilor: împrumutul la domiciliu, asistența bibliotecarului, expozițiile de carte nouă. Exigențele utilizatorilor vizează o mai bună acoperire informațională a disciplinelor de studiu, orientarea activității nu doar către domenii ale științei, discipline, dar și teme, subiecte. Mica popularitate a manifestărilor culturale este un punct de reflecție în viitor pentru bibliotecari.

#### **Recomandări:**

1. Alcătuirea unor planuri comune de activități cultural-educative ale bibliotecii și departamentelor facultății.
2. Perfecționarea pregătirii bibliotecarilor în așa mod încât să poată transmite conținutul educativ al activităților biblioteconomice.
3. Regândirea concepției manifestărilor culturale în bibliotecă.

#### **Bibliografie:**

1. Baciu, Cristina. Profesionalism și creativitate în expoziția de bibliotecă. – Biblioteca. – 2013. – Nr. 3. – P. 92-94.
2. Enache, Ionel. Planificarea și organizarea serviciilor de bibliotecă. - București: Ed. Universității din București, 2004. – 194 p. – ISBN: 973-575-893-8.
3. Nițu, Elena. Bibliotecarul – formator al utilizatorului de Internet. – Biblioteca. – 2008. – Nr. 3. – P. 83-84.