



**COLLOQUIA BIBLIOTHECARIORUM
IN MEMORIAM FAINA TLEHUCI,
ediția a VIII-a, 20 februarie 2020**



CONȚINUTUL CONSUMULUI INFORMAȚIONAL ÎN MEDIUL UNIVERSITAR

Diana GĂINĂ, bibliograf, Serviciul
Comunicarea colecțiilor. Programe
infodocumentare. Marketing

Un învățământ și o cercetare științifică de calitate necesită resurse de informare vaste și de mare actualitate. Bibliotecile universitare moderne trebuie să fie instituții științifice și culturale nu numai prin sursele infodocumentare pe care le dețin, ci și prin competența profesională a specialiștilor în științele informării și documentării, parteneri autentici ai celor implicați în procesul de învățământ și de cercetare științifică.



ACTUALITATEA TEMEI DE CERCETARE

Actualitatea temei de cercetare este determinată de asigurarea informațională a procesului de instruire și cercetare în cadrul instituției de învățământ superior. Bibliotecile universitare din Moldova sunt **supuse presiunii** unor vectori importanți care vizează schimbarea în activitatea lor: globalizarea, tehnologiile informaționale și comunicaționale, mereu în schimbare și ele, obținerea resurselor financiare necesare achiziționării de suporturi informaționale de ultimă oră, ce influențează în mod direct asistența utilizatorilor.

SCOPUL ȘI OBIECTIVELE CERCETĂRII

SCOPUL - obținerea informațiilor pertinente privind rolul bibliotecii în formarea mediului informațional universitar, pentru a cunoaște conținutul consumului informațional, realizat prin intermediul bibliotecii universitare, precum și alte aspecte ale activității ei.

OBIECTIVELE:

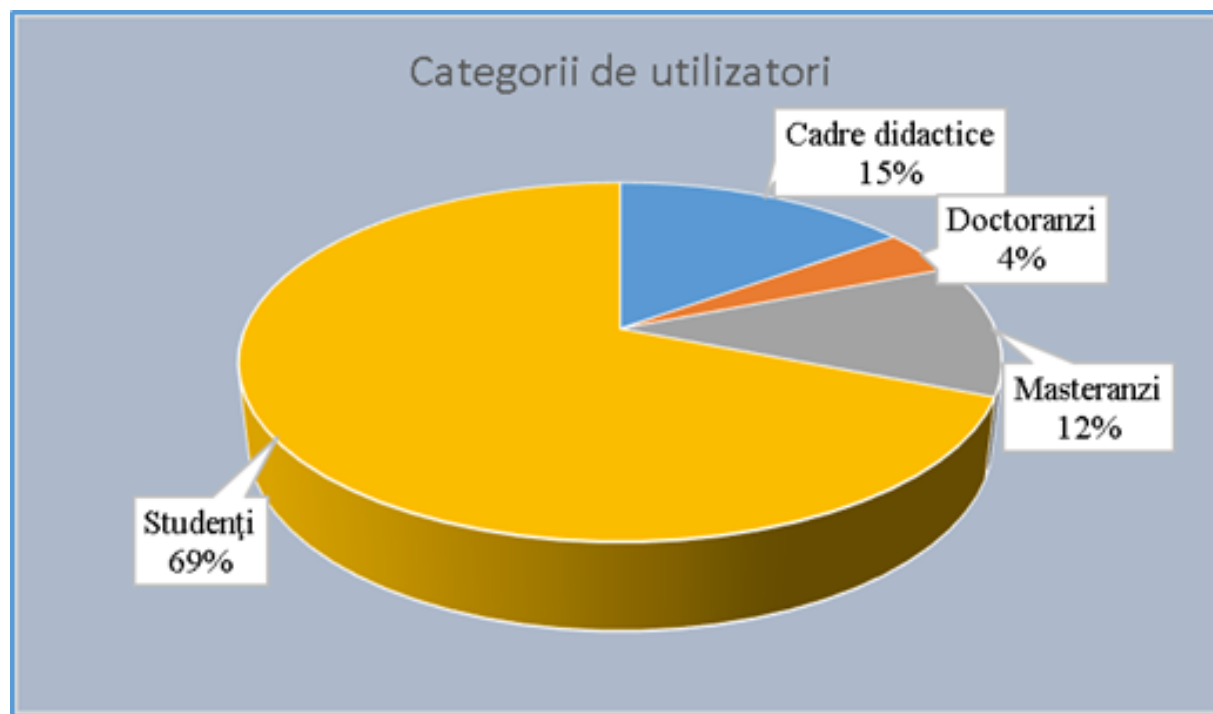
- Cunoașterea opiniilor utilizatorilor privind conținutul consumului informațional în mediul universitar;
- Determinarea competențelor de cercetare ale utilizatorilor;
- Analiza frecvenței utilizării serviciilor informaționale;
- Cunoașterea scopului utilizării resurselor informaționale;
- Determinarea soluțiilor pentru îmbunătățirea serviciilor pentru utilizatorii bibliotecii;
- Studierea gradului de satisfacere a nevoilor de informare ale utilizatorilor.

Metoda de colectare a datelor: În vederea acumulării datelor pentru acest studiu a fost utilizat sondajul. Instrumentul de cercetare utilizat a fost chestionarul ce conține 15 întrebări (închise, deschise și de scală). Întrebările au abordat diverse aspecte din activitatea Bibliotecii Științifice USARB: necesitățile informaționale ale utilizatorilor, calitatea serviciilor furnizate, utilitatea mijloacelor și instrumentelor de informare etc. Printre cele mai utilizate metode de cercetare menționăm: analiza, sinteza, chestionarea, prelucrare statistică și interpretarea datelor oferite de participanți la sondajul de opinie.

Biblioteca Științifică a Universității de Stat „Alecu Russo” din Bălți, fiind principalul component informațional al universității, tinde mereu să se ralieze la tendințele de dezvoltare ale științei și tehnologiei moderne, caracterizate de creșterea competitivității în mediul academic, interdisciplinarizarea domeniilor de cunoștințe și sporirea volumului de informații, deținând un șir de priorități:

- Dezvoltarea spațiului informațional academic unic;
- Dezvoltarea serviciilor informaționale inovative;
- Asigurarea utilizării eficiente a resurselor, serviciilor și produselor prin educarea culturii informației tuturor categoriilor de utilizatori;
- Participarea în proiecte naționale, regionale, internaționale, care vor asigura consolidarea și modernizarea instituțională, contribuind la dezvoltarea unei biblioteci inovatoare;
- Inițierea și menținerea parteneriatelor de succes în beneficiul utilizatorilor.

În urma realizării activităților menționate anterior, a rezultat informația statistică prelucrată și calculată pentru fiecare întrebare în parte. Rezultatele cercetării vor sta la baza unui program de ameliorare a activității bibliotecii universitare. Eșantionul cercetării l-au constituit cadre didactice, doctoranzi, masteranzi, studenți din BȘ USARB, dintre aceștia:



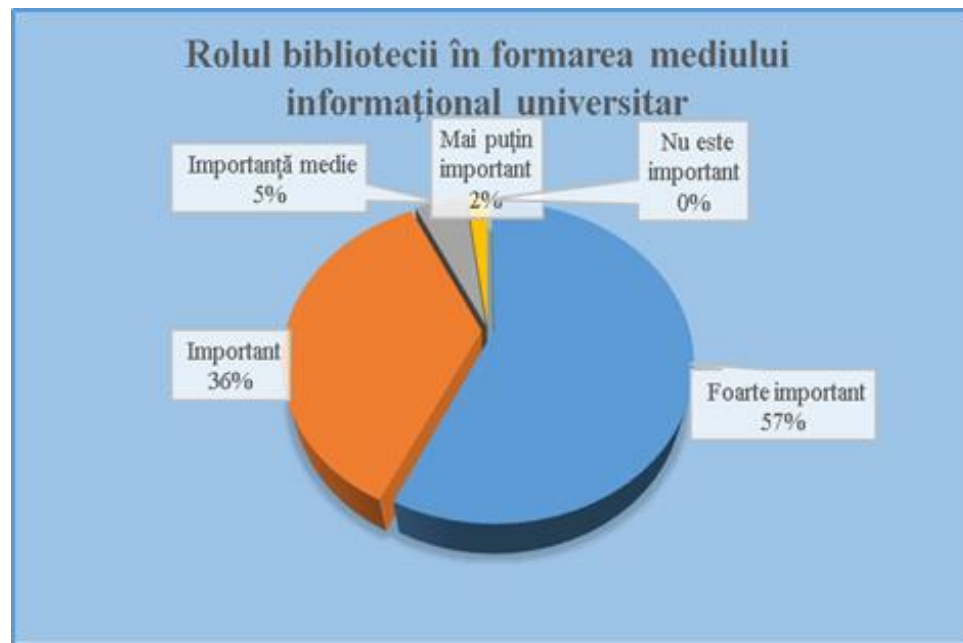
După facultăți:

- Facultatea de Litere –28%;
- Facultatea de Științe Reale, Economice și ale Mediului – 18%;
- Facultatea de Științe ale Educației, Psihologie și Arte – 31%;
- Facultatea de Drept și Științe Sociale – 23%.

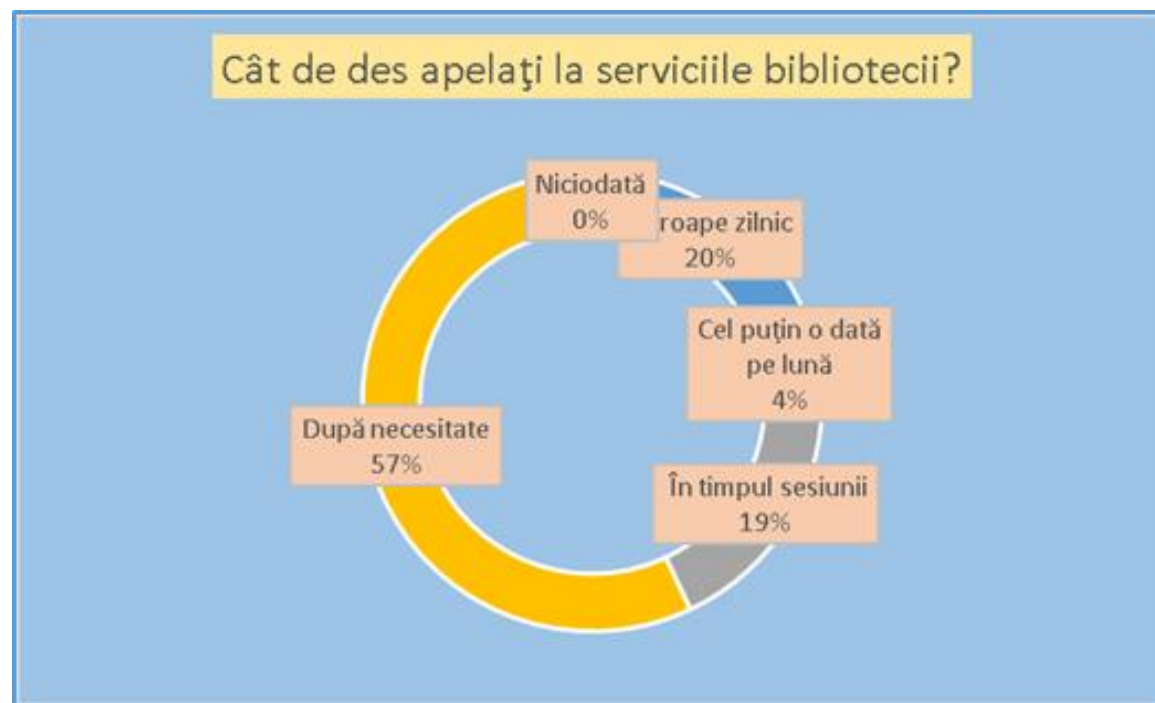


Rezultatele obținute la finele acestui studiu au demonstrat următoarele:

La prima întrebare ne-am propus să cunoaștem opinia utilizatorilor cu privire la **Rolul Bibliotecii în formarea mediului informațional universitar**. Cei mai mulți din participanții la sondaj și anume 57% au afirmat că pentru ei este foarte important rolul Bibliotecii în formarea mediului informațional universitar, pentru 36% din respondenți – este important, 5% din respondenți – importanță medie și numai pentru 2% din respondenți rolul Bibliotecii în formarea mediului informațional universitar este mai puțin important. Aceste rezultate denotă rolul decisiv al Bibliotecii privind informarea, documentarea utilizatorilor la realizarea cercetărilor științifice.

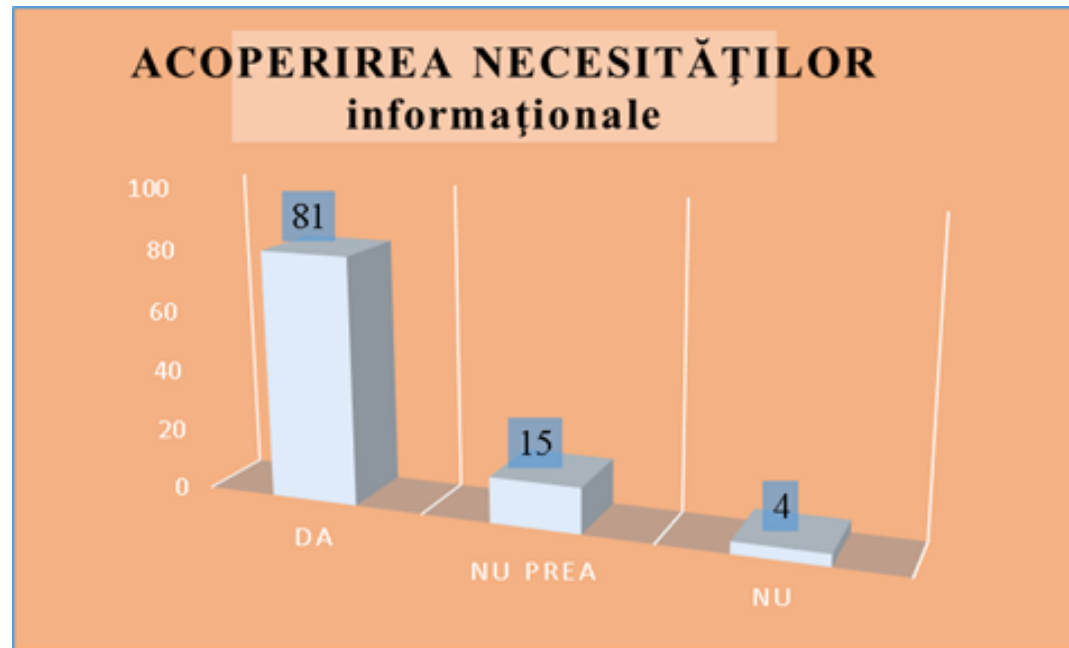


Răspunsul la următoarea întrebare **Cât de des apeleți la serviciile bibliotecii universitare?** a demonstrat un nivel ridicat de frecvență în bibliotecile universitare: după necesitate vizitează biblioteca 57% dintre utilizatori, aproape zilnic – 20%, în timpul sesiunii – 19%, cel puțin o dată pe lună – 4%. Astfel, putem remarca utilizarea constantă a resurselor informaționale în biblioteca universitară, deoarece aceasta este o condiție esențială pentru însușirea cu succes a materialului de instruire și formarea specialiștilor cu studii superioare.

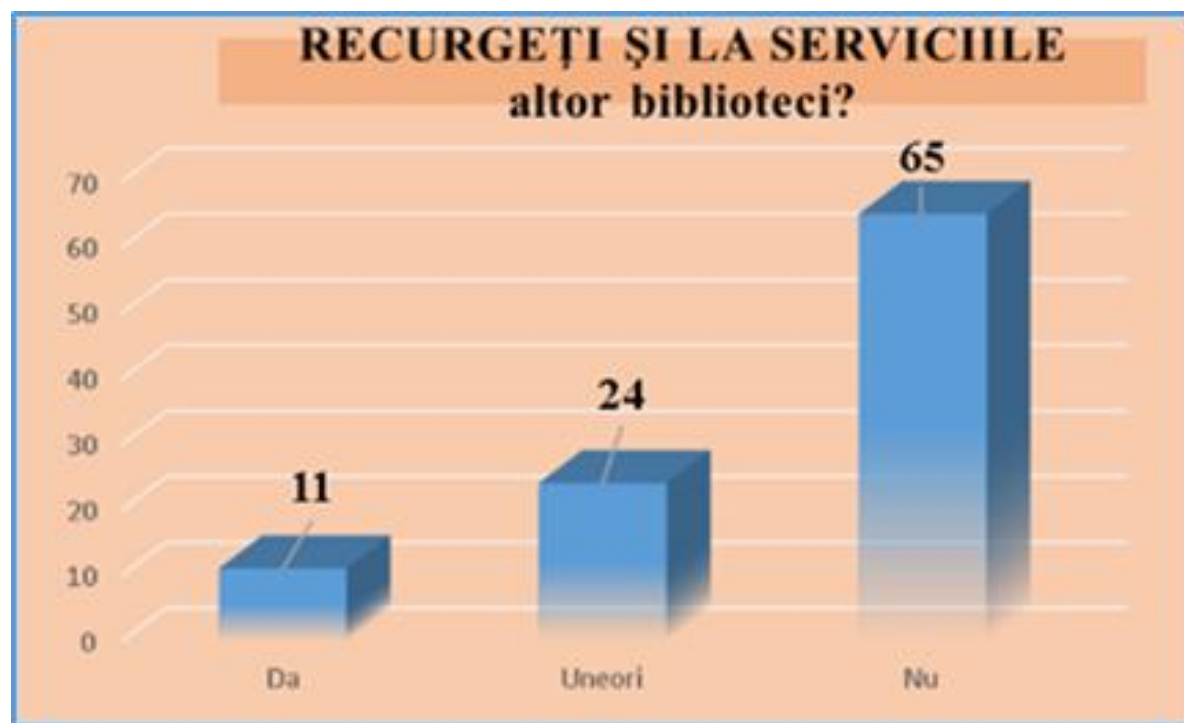


Biblioteca Științifică acoperă necesitățile Dvs. informaționale?

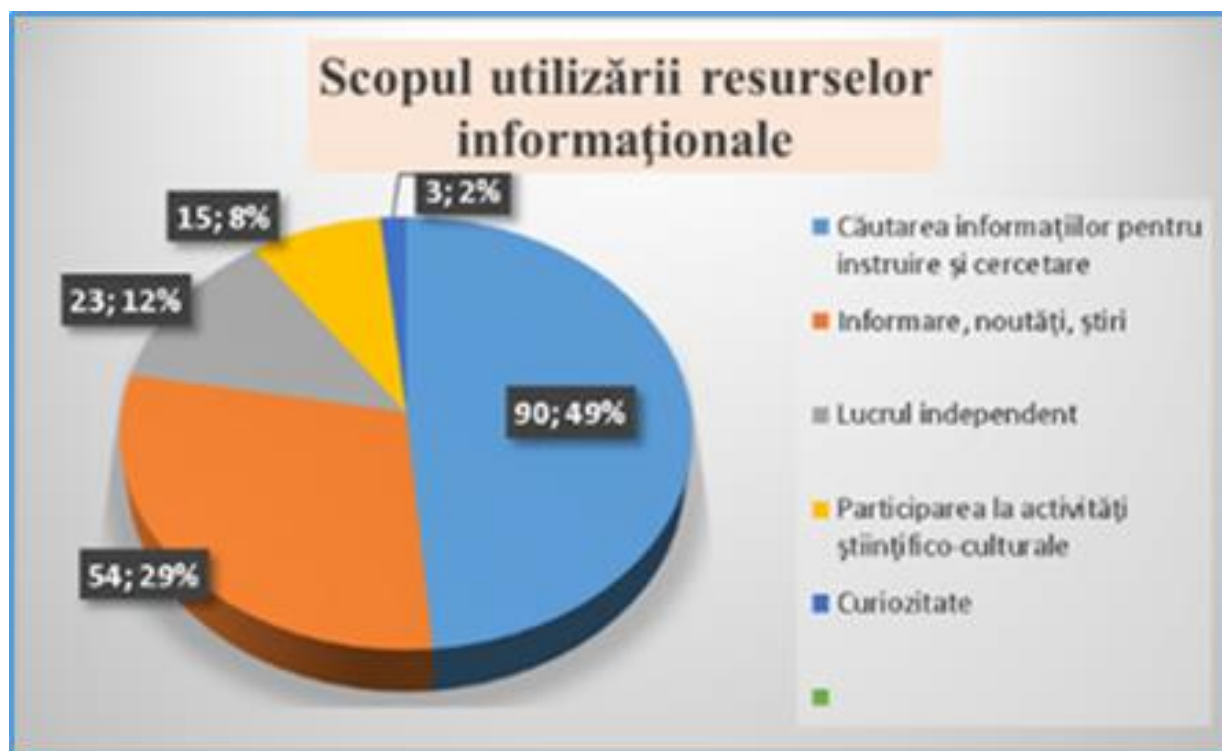
Analizând afirmațiile subiecților am constatat că 81% din respondenți au afirmat că biblioteca acoperă necesitățile lor informaționale, 15% din subiecți au afirmat – nu prea și numai 4% din cei chestionați au menționat că biblioteca nu acoperă necesitățile lor informaționale.



A urmat întrebarea: **Recurgeți și la serviciile altor biblioteci?** Cei mai mulți din respondenți și anume 65% au afirmat că nu recurg la serviciile altor biblioteci, 24% din cei chestionați uneori recurg și 11% recurg mai des la serviciile altor biblioteci. Din figură observăm că cea mai mare parte din respondenți consideră că ofertele Bibliotecii sunt în măsură să satisfacă cele mai diverse solicitări și necesități, așa încât respondenții recurg uneori la serviciile altor biblioteci.

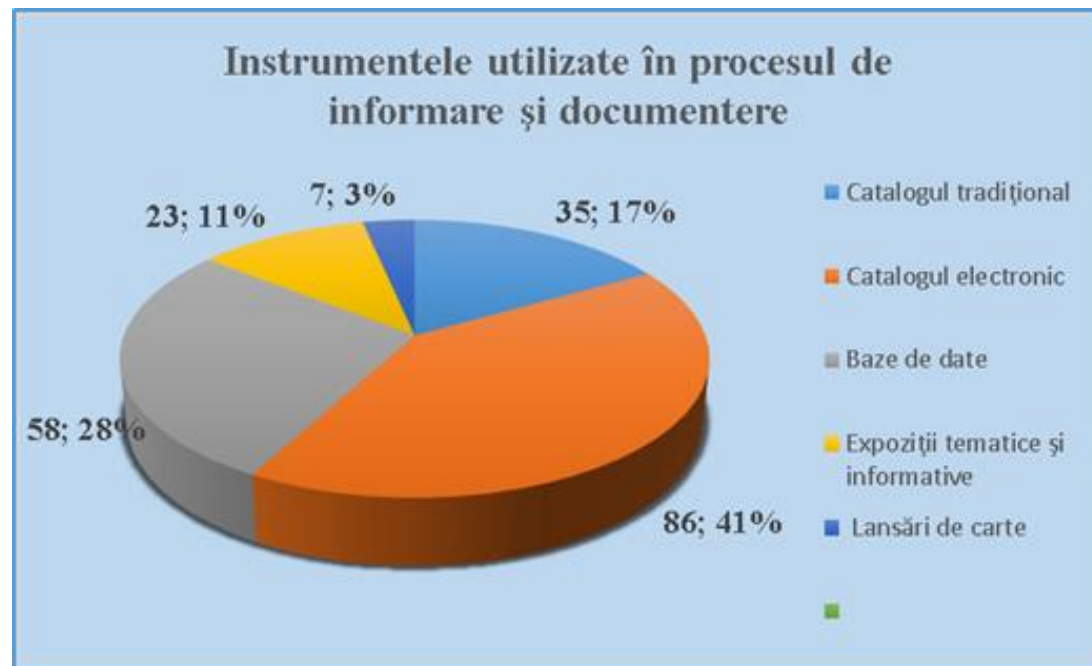


Analiza scopului de utilizare a resurselor informaționale a implicat diferențierea a 5 categorii principale de scopuri cel mai indicat de către respondenții la chestionar fiind cel de căutare a informațiilor pentru instruire și cercetare– 49%(90), urmat fiind de cel de informare, noutăți, știri cu 29% (54), 12% (23) – lucru independent, 8% (15) - participarea la activități științifico-culturale și din curiozitate recurg la utilizarea resurselor informaționale 2% (3) din cei participanți la sondaj. Analiza rezultatelor denotă că cea mai mare parte din respondenți recurg la utilizarea resurselor informaționale pentru căutarea informațiilor pentru informare, instruire și cercetare.

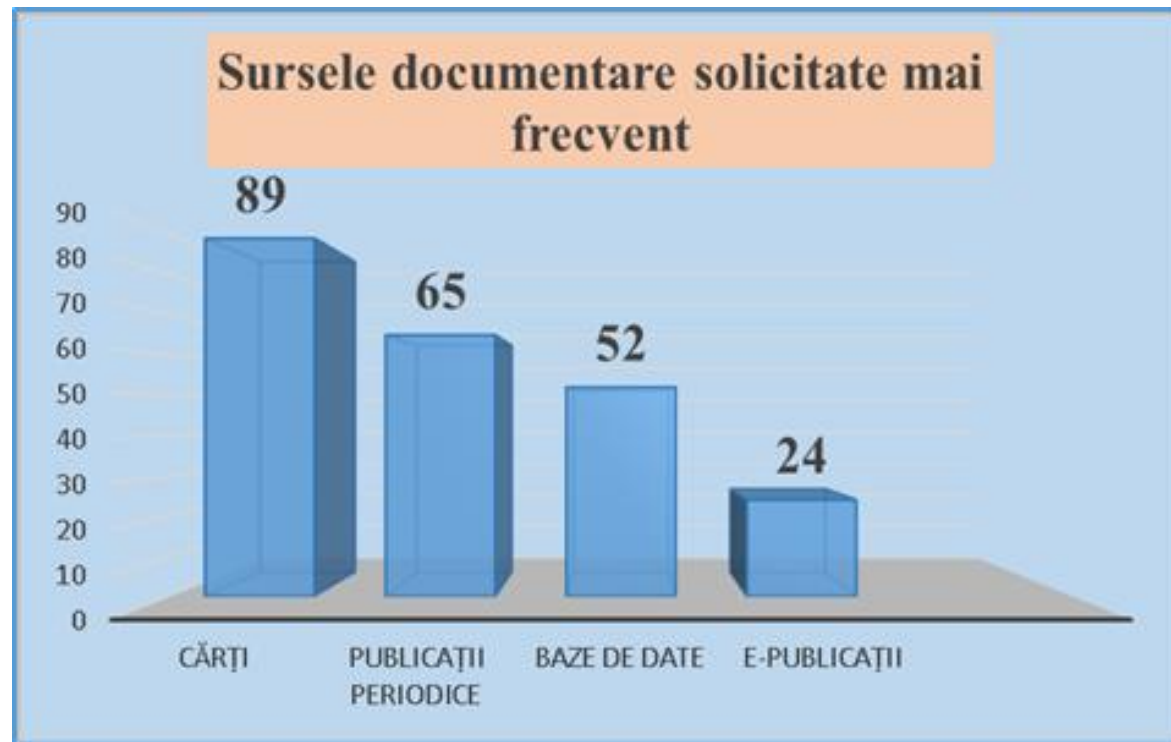


Care sunt instrumentele utilizate în procesul de informare și documentare?

Remarcăm faptul că 41%(86) din respondenți utilizează catalogul electronic, care simplifică și facilitează căutarea, oferind posibilități multiple de regăsire a informației după autor, titlu, vedete de subiect, cuvinte-cheie, ș.a. și permite selectarea variantelor de lectură considerate suficiente pentru instruire și cercetare; 28% (58) – baze de date, 17% (35) – utilizează catalogul tradițional, 11% (23) - consultă expozițiile tematice și informative și 3% (7) din respondenți utilizează lansările de carte în procesul de informare și documentare. Trebuie să menționăm că implicarea cât mai frecventă a specialistului – bibliotecar în cazul identificării informațiilor în resursele electronice mai rămâne a fi o necesitate stringentă, dat fiind faptul că acest exercițiu continuă să fie o dificultate pentru utilizatorii noștri.

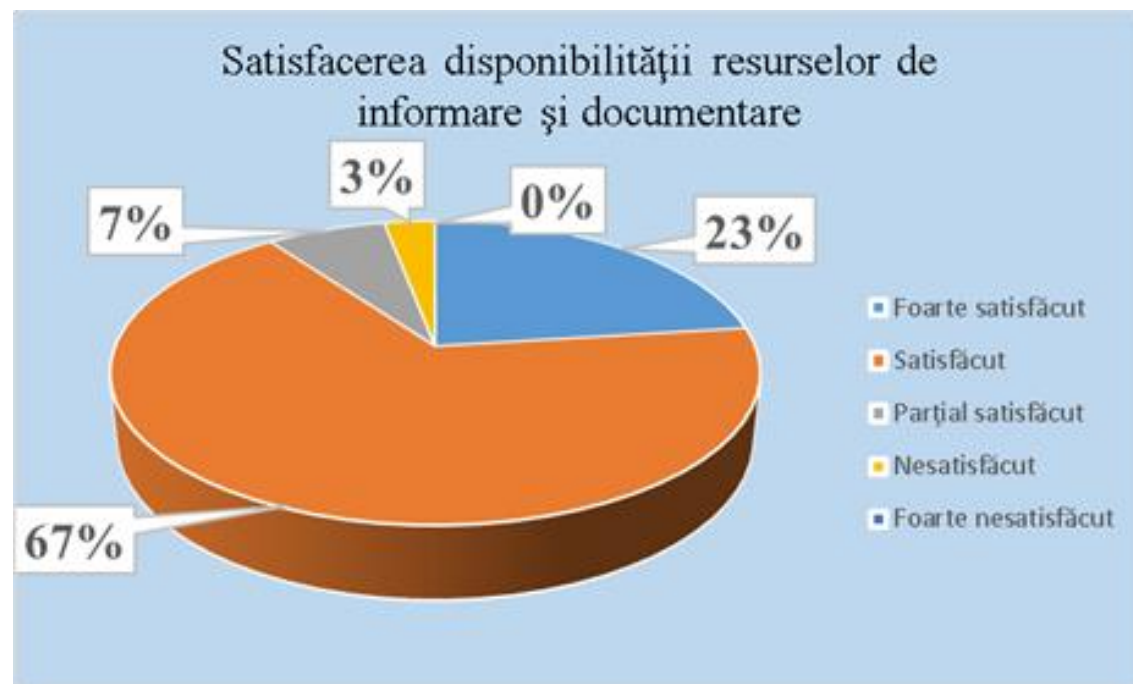


Răspunsul respondenților la întrebarea „**Ce surse documentare ale bibliotecii solicitați mai frecvent?**” a evidențiat preferințele utilizatorilor în consultarea diferitelor tipuri de documente. Astfel, utilizatorii din biblioteca universitară preferă surse tradiționale: Cărți – 89%; Publicații periodice – 65%; Baze de date – 52%; E-publicații – 24%.

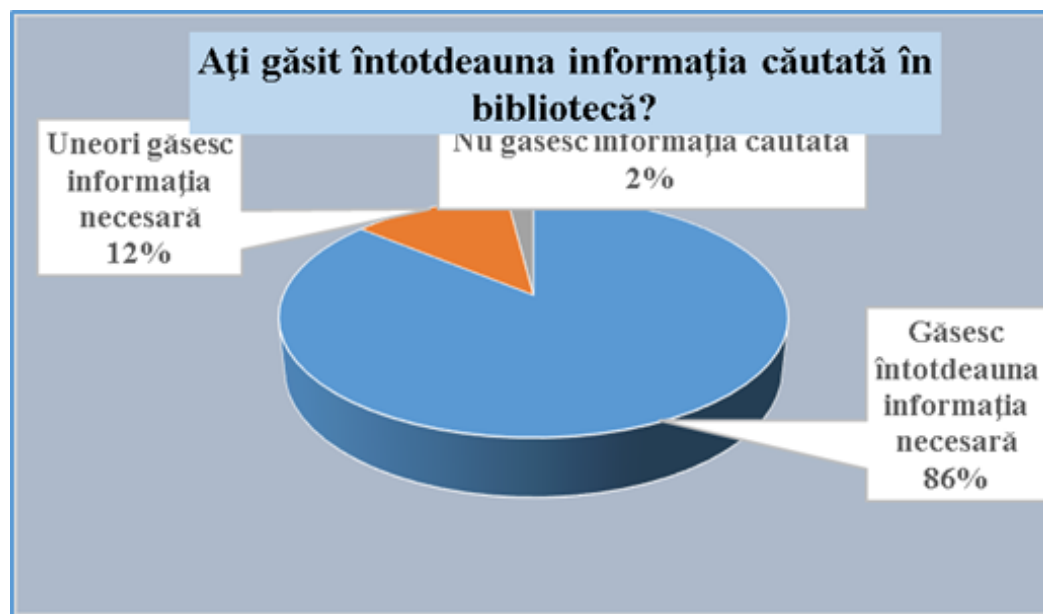


În ce măsură vă satisface disponibilitatea resurselor de informare și documentare și comoditatea utilizării lor?

Din figură se observă că 23% din respondenți sunt foarte satisfăcuți referitor la disponibilitatea resurselor de informare și documentare, 67% din cei chestionați consideră drept satisfăcătoare disponibilitatea resurselor de informare și documentare, 7% – parțial satisfăcătoare și numai 3 utilizatori au răspuns că nu-i satisfac resursele de informare și documentare. Ținem să menționăm în acest context că un interes prioritar al Bibliotecii rămâne a fi completarea calitativă și valorificarea eficientă a colecției, asigurarea accesului la documentele tipărite și la infrastructura informațională, optimizarea serviciilor oferite.



Ați găsit întotdeauna informația căutată în bibliotecă? Reieșind din rezultatele obținute, putem constata, în mod general, situația satisfăcătoare la capitolul *Asigurarea informațională în biblioteca universitară*. Majoritatea respondenților, adică 86% găsesc întotdeauna informațiile necesare, dar există și o parte de utilizatori, 12%, care uneori găsesc documentele și informațiile necesare, adică cerințele și necesitățile lor informaționale sunt satisfăcute parțial și numai 2% din cei chestionați nu găsesc informația căutată. Astfel, biblioteca universitară trebuie să fie preocupată de studierea permanentă a necesităților informaționale ale utilizatorilor săi, pentru a pune la dispoziția lor informația și sursele documentare, care vor contribui în mod esențial la calitatea proceselor de instruire și cercetare științifică în cadrul universității.



În continuare subiecții urmau să numească **Ce dificultăți întâmpină mai des la utilizarea serviciilor bibliotecii.** Ne bucură faptul că 71 din numărul total de respondenți nu întâmpină greutăți în utilizarea serviciilor bibliotecii, pentru 22 de utilizatori sistemul de identificare a informațiilor este prea complicat, 11 respondenți au numit asigurarea tehnică slabă, insuficiența calculatoarelor, pentru 9 respondenți programul de funcționare a bibliotecii este incomod, 7 subiecți au menționat că fondul de carte este sărac, resursele informaționale sunt insuficiente, iar pentru 4 din cei chestionați oferta informațională a bibliotecii nu este promovată suficient.



La întrebarea **În contextul fluxurilor informaționale existente (resurse electronice și Internet), credeți că mai este actuală/necesară biblioteca clasică, tradițională?** cei mai mulți din respondenți, și anume, 79% sunt siguri că biblioteca tradițională este actuală și necesară, 11% au afirmat – mai curând da decât nu și 10% din respondenți nu știu ce să răspundă la această întrebare.



Analizând răspunsurile la întrebarea **Evaluati calitatea serviciilor informaționale în biblioteca universitară**, putem afirma că din 100 de persoane intervievate 54 au apreciat drept foarte înaltă calitatea serviciilor informaționale, 38 de respondenți au apreciat drept înaltă și numai 8 respondenți sunt nesiguri referitor la calitatea serviciilor informaționale.

În continuare subiecții urmau să numească **Ce servicii/facilități noi credeți că ar fi necesar de creat sau de dezvoltat în cadrul bibliotecii universității?** Cea mai mare parte din respondenți sunt mulțumiți de serviciile pe care le oferă biblioteca universitară, menționând că biblioteca dispune de servicii diverse, inovatoare și suficiente. Printre răspunsurile cele mai relevante, menționăm:

- extinderea accesului liber la colecțiile în toate sălile de lectură;
- realizarea unei copii electronice a cărților care nu se permite împrumutarea la domiciliu;
- achiziționarea cărților apărute recent și, mai ales, a celor din domeniile cum ar fi: istoria artelor, biologie, economie, drept, informatică, etc.;
- promovarea mai insistentă a bazelor de date;
- dezvoltarea și extinderea tehnologiilor informaționale;
- introducerea serviciilor suplimentare de scanare, imprimare, copiere, instalarea aparatelor de ceai, cafea.

Răspunsurile la întrebarea **Sugestii pentru îmbunătățirea servirii utilizatorilor în biblioteca universitară** au relevat o gamă largă de sugestii din partea utilizatorilor pentru optimizarea activității bibliotecii universitare. Printre recomandările cele mai relevante menționăm:

- acces Internet, inclusiv WI-FI mai rapid;
- diversificarea ofertei informaționale cu cele mai actualizate resurse;
- abonarea la reviste de specialitate;
- optimizarea colecțiilor bibliotecii științifice: achiziționarea celor mai recente monografii, manuale și periodice;
- îmbunătățirea mediului de prestare a serviciilor informaționale, dotarea cu echipament tehnic performant, mai multe spații, acces liber la raft, modernizarea / schimbarea mobilierului bibliotecii, reparație etc.;
- completarea fondului cu mai multe exemplare în Oficiile împrumut la domiciliu și instalarea mai multor calculatoare în sălile de lectură;
- interzicerea convorbirilor telefonice în sălile de lectură și și-au exprimat nemulțumirea față de iluminarea insuficientă în fondul de carte cu acces liber și ar fi bine câte o veioză la fiecare masă de lucru;
- utilizatorii bibliotecii științifice își doresc să lucreze în spații călduroase și ar fi bine ca programul de lucru în sălile de lectură să se prelungească cu 2 ore.

CONCLUZII

- Biblioteca Științifică USARB sprijină procesele de educație și cercetare și contribuie la dezvoltarea socială și culturală a comunității universitare, deținând un rol deosebit de important în satisfacerea nevoilor de informare ale utilizatorilor.
- Marea majoritate a utilizatorilor Bibliotecii universitare sunt în pas cu schimbările produse de tehnologiile informaționale, posedă competențe și deprinderi adecvate în utilizarea instrumentelor digitale.
- În viziunea utilizatorilor, biblioteca rămâne a fi cea mai importantă instituție care asigură accesul la informație, este un partener în procesul de studiu și cercetări, un îndrumător în activitatea de consum informațional.
- Utilizarea atât a resurselor tradiționale, cât și a celor electronice în biblioteca universitară, au un impact avantajos asupra comunicării științifice.

Bibliotecile universitare de azi trebuie să realizeze cu efort și dăruire funcția sa principală – cea de informare, dar în același timp să-și mențină la nivel misiunea de secole – cea de depozitar al cunoașterii și culturii.