

WEB-UL BIBLIOTECII UNIVERSITARE - PORTAL DE VIZIBILITATE ȘI OPORTUNITĂȚI

USERS LIBRARY VIRTUALIZATION COMMUNICATION

Valentina TOPALO

Abstract: *The article includes a study on the quality and efficiency of Scientific Library website from Bălți, which represent a relevant tool for information about services and opportunities, communication with the public, efficient connection between the library and the user. Data collection was carried out through the survey based on a questionnaire for both teachers and students, master and PhD students/target to know opinions about Scientific Library website regarding its role in the dissemination of information.*

Biblioteca Științifică Universitată bălțeană e în permanentă dezvoltare în direcția satisfacerii nevoilor de informare ale utilizatorilor în condițiile în care cerințele publicului au evoluat imperios. Web 2.0 / Library 2.0 constituie un astfel de nivel de organizare în care au fost modernizate principiile de bază ale biblioteconomiei, atinse prin multă muncă și viziune strategică managerială deschisă spre nou.

Anul de naștere a website-ului este martie 2001, lansat fiind și catalogul noilor achiziții, care prezentau informația începînd cu anul 2000. În următorii ani s-a acordat o atenție specială factorilor de context, de conținut, de design și aspecte estetice, funcționalitate, actualitate. Reîmprospătarea, regîndirea, schimbarea webului din 2003 pînă în 2012 permite Bibliotecii Științifice să fie vizibilă la parametrii cantitativi mai buni. Aceasta s-a datorat poziției strategice a managementului Bibliotecii Universitare și a unui grup de bibliotecari, care au depus toate eforturile administrative și personale pentru proiectarea unui site atractiv și suficient de interesant. S-a dorit ca utilizatorii să interacționeze cu website-ul, să navigheze, să găsească ce le trebuie și să fie satisfăcuți. Întru succesul webului s-a ținut cont de legile lui Ranganathan, dintre care vom aminti aici doar trei: *Resursele web sînt create pentru a fi folosite; Web 2.0/ Library 2.0 oferă acces la orice carte, pentru orice utilizator, de oriunde s-ar afla, prin intermediul mijloacelor tehnologice; „Economisiți timpul cititorului”* - viteza de obținere a informației dorite este pentru utilizatorul modern, probabil cel mai important factor în procesul de selecție a instrumentelor de informare.

WEB site-ul Bibliotecii Științifice este de natură educațională, care se referă la aspecte biblioteconomice și pedagogice. La implementarea web-ului s-a

condus de câteva momente: *Conexiune-infrastructura IT*; *Conținut-Informație*: catalog electronic, biblioteca digitală (editarea materialelor didactice, cursuri, monografii), *Capacitatea-abilitatea* de a transforma informația în cunoștințe (revista Bibliotecii Științifice, revistele universitare, invitație la discuție/solicitare documentară, bibliografică care se referă la învățare/predare prin oportunitățile oferite de Library 2.0, Pagina Utilizatorului cu opțiuni: Întrebă bibliotecarul, DSI-serviciu Interactiv Diseminarea Selectivă a Informației pentru cercetători, fișiere, bloguri, achiziții recente, expoziții tradiționale și on-line, conferințe, seminare, programe culturale, cluburi, salon, crearea spațiului său în rețelele de socializare Facebook, Twitter, Slideshare, Wikipedia, Google+, *parteneriat/colaborare* (biblioteca - universitatea, biblioteca - instituții naționale și internaționale). Ar mai fi de adăugat aici că în anii 2000-2002 J. Rayport și B. Jaworski reprezentanții Marketingului interactiv american considerau că un website eficient trebuie să aibă 7 elemente, pe care le-a numit *cei 7c*: *Context (structură și design)*, *Conținut (text, foto, sunet, imagine video)*, *Comunitatea (comunicarea utilizator-utilizator)*, *Caracterul personalizat (capacitatea site-ului de-a se adapta la utilizatori diferiți)*, *Conexiune (conectare cu alte site-uri)*, *Comerțul (capacitatea site-ului de a face tranzacții comerciale)*. Primii 6c îi sînt potriviți site-lui Bibliotecii Științifice.

Biblioteca Universitară a dobândit vizibilitate la nivelul comunității pe care o deservește și atractivitate pentru diverse categorii de utilizatori, lucru ce s-a făcut îmbinând valorile tradiționale ale bibliotecii cu mijloacele moderne de comunicare, cu posibilitățile actuale de atragere a utilizatorilor spre lumea cărții. Un alt moment de care depinde accesarea cu succes a webului este cel economic: întreținerea site-ului, acces de oriunde (de acasă, din orice colț al lumii). În realizarea strategiilor de comunicare a fost gîndit LOGO-ul, care îi conferă paginii distincție și recunoaștere internațională. Cu scurgerea timpului accentul este plasat treptat pe noțiunile context, conținut, carte și informație, servicii și informare cu valoare adăugată. În 12 ani site-ul s-a dezvoltat considerabil, a crescut numărul informațiilor, acestea îmbunătățind vizibilitatea lui și dorința publicului țintă de a accesa. În fiecare anotimp al anului sînt propuse noi oferte, mai multe facilități, mai multe tipuri de documente, baze de date, lansări, invitații în spațiile Bibliotecii Științifice cu un ambient plăcut și civilizat. Numărul de vizite variază între 8 000 în anul 2005, 68.736 în 2011 și 39.828 în 2012. A crescut gradul de acces al internauților (dacă în anul 2011 aveam 1.598.751 de accesări - cam cîtă populație are statul Qatar - în prezent avem 2.228.069 de accesări - aproximativ cam cîtă populație are Letonia). Această creștere este datorată numărului de resurse disponibile pe Internet, a accesului la site dar și îmbunătățirii lui, ceea ce a dus la o mărire a utilizării acestuia. Categoriile de utilizatori, cele mai dispuse la a migra și

spre site-ul Bibliotecii Științifice sînt studenții, cadrele didactice, categorii at-rase de ușurința, rapiditatea cu care pot ajunge la informații fără a se deplasa din confortul propriei case. Începând cu aprilie 2004 site-ul *libruniv.usb.md* a intrat în Google, încurajînd astfel internauții de pretudindenii la vizite repetate.

Studiul „Web-ul Bibliotecii Universitare-Portal de vizibilitate și oportunități” urma să cerceteze calitatea /eficiența lui, care reprezintă un instrument relevant de informare despre serviciile și oportunitățile oferite, de comunicare cu publicul, o legătură eficientă între bibliotecă și utilizator. Culegerea de date s-a efectuat prin intermediul chestionarului difuzat cadrelor didactice, studenților, masteranzilor/doctoranzilor și elevilor, pentru a cunoaște opiniile despre site-ul Bibliotecii Științifice cu privire la rolul acestuia în disiminarea informațiilor. Chestionarele au inserat întrebări deschise și închise fiind apli-cate pe un eșantion de 134 de subiecți de la 8 facultăți și Liceul/Colegiul Pedagogic „Ion Creangă”. Subeșantionul pentru fiecare facultate a fost stabilit în funcție de structura socioocupațională a utilizatorilor: 48,5% - profesori, 45,5% - studenți, 3,8 masteranzi/doctoranzi 2,2 % - elevi (Fig. nr. 1).

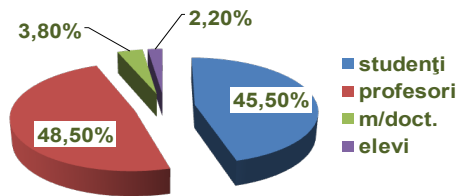


Fig. nr. 1

În raport de sex avem următoarea configurație a eșantionului: 83,5% - feminin, 16,5 % - masculin (Fig. nr. 2). În funcție de facultate și liceu/colegiu structura eșantionului este următoarea: LLS - 26 (19,4%), Științe reale - 23 (17,1%), FF -18 (13,4%), Științele Educației și Artă - 30 (22,3%), PAS - 11 (8,2%). Facultatea de Drept - 16 (11,9%), Economie- 5 (3,7), ȘNA - 2 (1,4%), Liceu/Colegiu - 3 (2,2%) (Fig. nr. 3). Un element important al reprezentativității eșantionului l-a constituit repartitia studenților în funcție de anii de studii. Studenții devin tot mai conștienți de utilitatea surselor de informare ale site-ului BȘ în formarea lor ca specialiști. Astfel studenții anului II reprezintă - 24 (37,5%), anul III - 26 (40,6%), anul IV - 10 (15,6%), anul V - 4 (6,2%), secția de zi. Cifra mai mare o constituie utilizatorii-studenți din anul III de studiu.

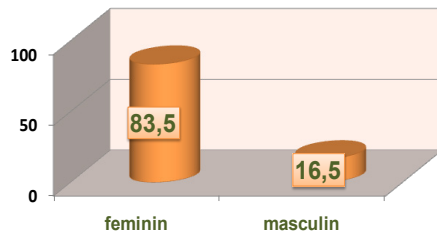


Fig. nr. 2

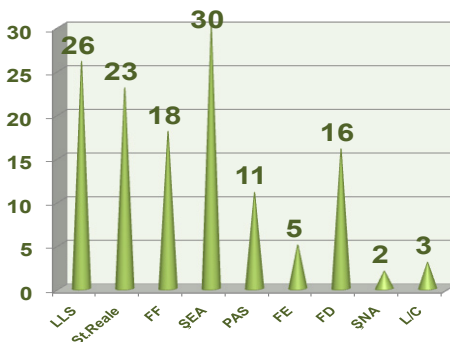


Fig. nr. 3

Structura eșantionului în funcție de catedre: Arte și Educație Artistică -12

(17,1%), Geografie și Biologie și Chimie - 1 (1,4%), Limba Română - 2 (2,8%), Literatura Română și Universală - 2 (2,8%), Limba Rusă - 1 (1,4%), Filologie Germană - 5 (7,1%), Filologie Franceză - 3 (4,2%), Limba Franceză - 3 (4,2%), Informatică și Tehnologii Informaționale (IATI) - 22 (31,4%), Psihologie și Asistență Socială - 19 (27,1%). În cadrul studiului am fost interesați să aflăm **cît de des este accesat site-ul Bibliotecii** de studenți, timpul navigării în funcție de curricula universitară, de proiectele de cercetare. Ca răspuns la întrebare **45,6%** înclină spre formularea **destul de des**, celelalte accesări concordă cu preocupările lor, alegînd site-ul Bibliotecii: **35,9% - zilnic, 15% - de 2 ori pe săptămîină, lunar - 2,5%, 1% - rar, niciodată - 0%**. Acest fapt explică că site-ul este relațional și comunicabil. Chiar dacă procentul destul de des este mai mare decît cel zilnic, webul a devenit o sursă de documentare intrauniversitară, definițiile ne spun utilizatorii. Procentul de utilizatori-studenți este mai mare cu 14,2% în comparație cu cadrele didactice, creșterea accesării lor înseamnă înțelegerea mai mare a utilității paginii în documentare, informare și cercetare.

Tabelul nr. 1. Afirmățiile Studenților

Zilnic	Destul de des	De 2 ori pe săptămîină	Lunar	Rar	Niciodată
35,9%,	45,6%	15%	2,5%	1%	0%

Tabelul nr. 2. Afirmățiile Profesorilor

Zilnic	Destul de des	De două ori pe săptămîină	Lunar	Rar	Niciodată
20%	31,4%	29,2%	14,2%	1%	4,2%

E impresionantă afluența de cadre didactice cointeresate - 31,4%, considerînd o sursă de informație reală, adițională la orele de curs. Faptul că este folosit de două ori pe săptămîină numai de 29,2% indică o tratare de dorință, urmat de 14,2% lunară, rar unu la sută, niciodată 4,2 la sută. Utilizatorii-profesori se află în fața unei infinități de informații, utilizatorul își alege, triază și cercetează informația de sine statător destul de des, de două ori pe săptămîină și lunar.

Tabelul nr. 3. Scopurile accesărilor studenților/elevilor:

activitate pedagogică	activitate științifică	studiu	lucrul independent/ autoinstruire	performanțe profesionale
23.4%	57,8	73,4%	39%	18,7

**Tabelul nr. 4. Scopul accesărilor profesorilor/
masteranzilor/doctoranzilor:**

activitate pedagogică	activitate științifică	studiu	lucrul independent/ autoinstruire	performanțe profesionale
48,5%	50%	14,2%	21,4	18,5%

Întrebarea în ce scop accesează, urma să cunoaștem motivele de informare și documentare. Întîietatea revine factorului motivator: pentru studiu 73,4% - (studentii), activitatea științifică 57,8% (studenți), apoi lucrul independent 39%, 23,4 activitatea pedagogică și 18% - performanțe profesionale.

50% de cadre didactice accesează pentru cercetare științifică, 48,5% pentru activitate pedagogică, 21,4% autoinstruire, 18,5% - performanțe profesionale și 14,2% - studiu. Numărul de utilizatori studenți e mai mare decât utilizatori- cadre didactice. Din aceste analize putem observa că cadrele didactice ezită să folosească multe dintre instrumentele Web 2.0 disponibile.

Subiecții investigați au menționat rubricile din care iau informația: catalogul electronic - 75%, biblioteca digitală - 62,5%, baze de date - 59,3%, revista bibliotecii - 37,5%, revistele universitare - 42,1%, pagina utilizatorului - 29,6%, publicațiile Bibliotecii - 53,1%, expoziții electronice/virtuale 56.2%, noutăți - 60%, prezentarea Bibliotecii - 28,1%, arhiva evenimentelor - 1,5%. Studiul arată că catalogul electronic este o sursă de cercetare foarte importantă, în primul rînd că oferă informații actuale și necesare. La nivel de utilizator -student se poate constata anumite tendințe de schimbare în timp a interesului față de biblioteca digitală, scade ponderea arhivei Bibliotecii. Se poate constata manifestarea unui interes în creștere la studenți față de achizițiile recente. Sînt lecturate publicațiile Bibliotecii Universitare - 53,1%, fiind si ele o sursă de informare preferată. Utilizatorii paginii web cunosc revistele universitare: Confluente Bibliologice, Limbaj și Context, Glotodidactica, Tehnocopia, Artă și Educația Muzicală, NRF, Semn. Cei de la Facultatea Științe Reale nu lecturează revista Tehnică și Fizică. Ca reviste universitare a mai fost nominalizată: Pro Didactica. Rubricile accesate mai des de cadrele didactice: catalogul electronic

- 54,2%, biblioteca digitală - 40%, baze de date - 25,7%, noutăți - 25,7%, revista Bibliotecii - 8,5%, revistele universitare - 10%, pagina utilizatorului - 7%, publicațiile Bibliotecii - 17,1%, expoziții electronice/virtuale - 15,7%, prezentarea Bibliotecii - 2,8%.

Considerăm că elementele dominante ale preferințelor exprimate de ei sînt pe deplin semnificative. Deci după unii, între 54,2 la sută și 2,8 la sută din eșantionul investigat-catalogul electronic domină opțiunile. Preferințele sînt diferite și gradele de accesare la fel. Încrederea în revistele universitare este minimală: revista Bibliotecii Științifice - 8,5%, revistele universitare - 10%, deoarece puțin se citește. În acelaș timp tematica abordată de aceste reviste, precum și obiectivele propuse de colegiul redacțional, de consiliul științific al facultăților nu-i provoacă, nu-i interesează, nu au curiozitate științifică. Rămîne să ne liniștim și să continuăm să le promovăm, dovedindu-le tuturor că revistele științifice sînt mijloace importante de comunicare științifică. Au fost numite mai des revistele: Semn, Glotodidactica, Studia Universitas, Вестник МГУ, Психологический журнал.

În cazul satisfacerii studenților și profesorilor de serviciul electronic Întreabă Bibliotecarul, respondenții au următoarele păreri: Da - 78,1%, nu - 7,8%, parțial - 3,1% nu cunosc acest serviciu - 10,9%; Profesorii/doctoranzii: 67,1% - da, nu - 7,8%, parțial - 7,1, nu cunosc acest serviciu - 12,8%. Atitudinea utilizatorilor față de acest serviciu este determinată atît de deprinderea de a-l utiliza, cît și de capacitatea de a mînuii asemenea instrument de informare. În acest sens, procentul de satisfacție este înalt: 78% - studenți și respectiv - 67,1% profesori. Reese că acest serviciu oferă informații individualizate la timp și utile.

Am fost curioși să vedem cum este utilizat noul serviciu interactiv Disseminarea selectivă a informației pentru cercetători - DSI. Răspunsurile sînt:

Studenți: Da - 10,9%, Nu - 29,6%, parțial - 25%, n-au știut de existența acestui serviciu - 32,8%; Profesori: Da - 12,8%, Nu - 37,1%, parțial - 21,4%, n-au știut - 14,2%.

Procentul de cunoaștere a serviciului DSI este: 10,9% studenți și 12,8% profesori. Utilizarea acestuia se datorează cu precădere gradului de promovare în cadrul Programelor cultural-științifice ale Bibliotecii Științifice, Zilele Informării, Zilele Catedrei și a orelor Bazele Culturii Informației. Nu utilizează: 37,1% din cadrele didactice masteranzi, doctoranzi, 29,6% - studenți. N-au știut de acest serviciu: studenți - 32,8%, cadre didactice - 14,2% semn că nu cunosc îndeajuns posibilitățile acestui serviciu, nu posedă mecanismul de utilizare și nu au deprinderi de a-l alege pentru a cunoaște mai multe privind tema de cercetare. Pentru a obține informații noi necesare, subiecții accesează diverse

forme / tipuri de informare: **Studentii:** *achiziții recente* - 40,6%, *publicațiile Bibliotecii* - 26,5%, 48,4% - *expoziții informative*, 62,5% *expoziții tematice*; **Profesorii:** *achiziții recente* - 48,5%, *publicațiile Bibliotecii* - 10%, *expoziții informative* - 41,4%, *expoziții tematice* - 60%. Interesele pentru tipurile de informare a colecțiilor sînt suficient de variate. Analiza efectuată denotă că 62,5 % din studenți și 60% din cadre didactice aleg expozițiile tematice, apoi 48,4% din studenți și 41,4% din cadre didactice aleg expozițiile informative, urmate de achiziții recente - studenți 40,6%, cadre didactice - 48,5%, 10% din cadre didactice și 26,5% din studenți preferă publicațiile Bibliotecii Științifice.

Evaluînd datele la itemul privind găsirea informației necesare în bazele de date naționale/internaționale: REM, EBSCO, ONU, UNDP, AUF, NATO, ICR, JDP, EUBookshop, BM, observăm următoarele rezultate: **Studentii:** 64% accesează bazele de date, 6,2% - nu găsesc aceste baze de date, parțial - 25%. **Profesori:** 47,1% găsesc, nu găsesc - 21,4%, 15,7% - parțial. 64% de studenți și 47,1% profesori accesează bazele de date. Din datele înregistrate și analizate rezultă că utilizatorii manifestă interes în ceea ce privește sursele documentării științifice, lărgirea orizontului intelectual și ancorarea în spațiul științific. Un număr mare de profesori 21,4% nu găsesc aceste baze de date în comparație cu studenții 6,2%. Cunosc parțial - 15,7% din cadre didactice și 25 % studenți. Dintre tipurile de baze de date cel mai frecvent au fost subliniate bazele de date EBSCO, ONU și Agențiilor ei, bazele de date ale Uniunii Europene, JDP, BM. La o bună parte din profesori mai persistă bariere de accesare, unele cadre didactice nu sînt pregătite pentru a utiliza noile tehnologii informaționale.

Am considerat oportună enumerarea cîtorva principii de bază privind elaborarea site-ului, abordate fiind din perspectiva de marketing. Am solicitat să fie apreciată calitatea și eficiența site-ului, pentru a putea judeca în ce măsură conținutul se îmbină armonios cu structura, designul, regăsirea informației și actualitatea/funcționalitatea lui. Aprecierile sînt următoarele:

Tabelul nr. 5. Studenții:

	Execelent	Foarte bun	Bun	Aceptabil	Slab
Structura	44,3%	43,3%	9,3%	3,1%	-
Conținut	50%	40%	9%	1%	-
Design	35,8%	33,2%	26,4%	3,1%	1,5%
Regăsirea informației	28,1%	48,4%	18,7%	1,5%	1,5%
Actualitatea	34,8%	53%	9,2%	1,5%	1,5%

Tabelul nr. 6. Profesorii:

	Excelent	Foarte bun	Bun	Aceptabil	Slab
Structura	49%	25,7%	22,5%	2,8%	-
Conținut	47,3%	28,5%	17,1%	7,1%	-
Design	38,5	28,4%	23,1%	10%	-
Regăsirea informației	40,2%	28,8%	28,4%	3,5%	-
Actualitatea	36,5%	24%	21,1%	18,4%	-

În perioada analizei și-au formulat observațiile și sugestiile 134 de utilizatori, solicitanți de informații. Părerile s-a grupat astfel: considerații pozitive 50%; propuneri de îmbunătățire 30%, observații critice 20%. Atenția noastră se va centra acum de cealaltă parte a ecuației - adică în perspectiva utilizatorului: ce trebuie să știm să întreprindem pentru utilizator? care sînt aspectele cheie de viitor?

Răspunsul utilizatorilor-studenți: „Sînt satisfăcut de calitatea serviciilor/ produselor oferite de site”; „Este un site cu o structură excelentă”. Observațiile studenților: *nu repetați informațiile; să se reînnoiască frecvent conținutul; e foarte greu de accesat, o pagina de ajutor /un link pentru a obține mai multă informație la traduceri; viteză de accesare mai mare, e dificil să găsești adresa eubookshop, trebuie să fac click-uri inutile pînă ajung; prea multă informație, nu găsesc repede ce-mi trebuie, mai multă informație pentru filologi; să nu se repete informația pe toate rețelele de socializare; aș putea propune un design mai atractiv, structurat, disponibil; nu-mi face plăcere s-o accesez din cauza designului; să fie schimbat designul; echipament tehnic nou, schimbarea serverului pentru o mai bună viteză; unele surse bibliografice sînt vechi, mai multă informație în Biblioteca digitală, structura site-ului nu este bună.*

Răspunsuri „cuminți” vis-a vis de modelul unui anume spirit revitalizant din partea utilizatorilor-profesori: *extraordinar, foarte bine organizat!!!, e foarte bine structurat, este exelent, e bine!, nicio propunere; totul e BINE!, foarte BUN site!*

Propuneri de îmbunătățiri: *perfecționarea interfeței, accesibilizarea paginilor în vederea îmbunătățirii accesării documentelor electronice de către persoanele*

cu handicap vizual; micșorarea/reducerea timpului de acces, promovarea activă și actualizarea informației pe site, accesibilitate permanentă, prezentarea scanată a mai multor resurse, care nu sînt accesibile on-line, de creat un alt site conform ultimelor tehnologii; cît mai multe surse editate în Uniunea Sovietică, mai ales manualele în limba germană *Morfologia de Birkengof, Sintaksis de Kevarkova* (să fie salvate în PDF); ar trebui de creat o rubrică „Open Acces Journals database”-bază de date în acces liber după modelul DOAJ, susținut de Universitatea din Lund (Suedia); ar trebui să putem accesa site-ul non-stop, ne dorim acces on-line la conținutul cărților din colecțiile Bibliotecii Universitare.

Opiniile înregistrate în cadrul anchetării în legătură cu site-ul Bibliotecii Științifice sînt semnificative. Aceste opinii sînt cu atît mai importante, cu cît subiecții însăși sînt tineri - 64 la sută, avînd 20-30 de ani, iar 36 la sută fiind la vîrsta maximei afirmări inovative (31-41 de ani). Aprecierile sînt: *Biblioteca răspunde cerințelor de informare și documentare, pentru că numai „Bibliotecile sînt pentru ei o călăuză de preț în zona științei și a culturii, sînt cum spunea I. L. Borges elementul fundamental de desemnificare a lumii.”*

Referințe bibliografice:

1. BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ. *Program de activitate 2012*. Bălți, 2011. 135 p.
2. CHERADI, Natalia, ȚURCAN, Nelly. *Marketing și biblioteca universitară*. Chișinău: Ed. CE USM, 2003. 145 p. ISBN 9975-9604-2-1
3. DEDIU, Liviu-Iulian. *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*. București : Ed. ANBPR, 2012. 274 p. ISBN: 978-606-92717-0-4
4. KULIKOVSKI, Lidia. *Biblioteconomie: Studii, cercetări, recenzii, prefețe, eseuri, interviuri*. Chișinău: Ed. Magna Princeps SRL, 2008. 256 p. ISBN 978-9975-78-679-9
5. MARINESCU, Nicoleta. *Biblioteconomie în întrebări și răspunsuri*. Iași: Ed. PIM, 2009. 358 p. ISBN 978-606-520-600-7
6. ȚURCAN, Nelly. *Comunicarea științifică în contextul accesului deschis la informație*. Chișinău: Ed. CE USM, 2012. 130 p. - ISBN 978-9975-71-253-8