

EFICIENȚA UTILIZĂRII SISTEMULUI DE REFERINȚE DE CĂTRE UTILIZATORI: ANII 2006 - 2010

EFFICIENCY REFERENCE SYSTEM BY USERS STUDY:

2006-2010 YEARS

Natalia CULICOV

The article presents the survey results on the effectiveness of the use of the reference system by library users. The survey was made in 2010 by Bibliographic References service.

Serviciul Referințe Bibliografice funcționează de cinci ani în componența și structura actuală, avînd ca misiune asistența informațională, ghidarea, orientarea beneficiarilor, în scopul asigurării cu resurse informaționale electronice și tradiționale, precum și servicii de consultanță / intermediere pentru clienți, cu implicarea / orientarea în procesul de căutare, selectare și găsim a informației.



Asistența informațională se efectuează prin intermediul sistemului de referințe al serviciului:

- Colecția de referințe tipărită (circa 4000 documente): dicționare, enciclopedii, bio / bibliografii, anuare, seriale etc.
- Sistemul de cataloage tradiționale: catalogul alfabetic, catalogul sistematic, catalogul analitic sistematic, catalogul sistematic BBK (40 de locuri);
- Catalogul electronic OPAC (10 stații de lucru);
- Rețeaua Internet (3 stații);
- Baze de date locale, naționale și internaționale la care Biblioteca are acces (EBSCO, MoldLex, AGORA, SumarScanat).

Am considerat necesară efectuarea unui studiu/sondaj pentru a vedea cum se utilizează sistemul de referințe de utilizatori în acești cinci ani de funcționare. Prin aceasta am dorit să adunăm date care, analizate, vor conduce la cunoașterea

opiniilor utilizatorilor privind calitatea colecțiilor de referințe, accesul la resursele informaționale, nivelul serviciilor acordate și aportul bibliotecarilor în procesul de referințe, îmbunătățirea activității Serviciului Referințe. Am urmărit să aflăm gradul de cunoaștere și utilizare a mijloacelor și instrumentelor de informare. Ne-am mai propus să aflăm care sînt scopurile vizitelor în serviciul nostru, prin ce instrumente de informare preferă utilizatorii serviciului să obțină informația. După cum bine știm, analiza permanentă a cerințelor utilizatorilor, valorificarea resurselor și a instrumentelor necesare pentru satisfacerea acestor cerințe, reprezintă esența activității unei biblioteci.

Studiul a fost realizat utilizînd metoda anchetei. Chestionarea s-a făcut în scris. Pentru a ușura prelucrarea statistică a datelor, în lucrarea noastră am utilizat un chestionar-grilă. Chestionarul este format din 10 întrebări: dintre acestea 9 sînt întrebări cu răspuns-grilă și cea de-a zecea este deschisă, cerînd răspunsuri de la subiecții cercetării.

Studiul s-a efectuat în Serviciul Referințe al Bibliotecii, în perioada aprilie 2009 - septembrie 2010. Mărimea eșantionului cercetat a fost de 100 de participanți, incluzînd studenți de la diferite facultăți (76%), din toți anii de studii, studenți de la secția de zi, cît și cu frecvență redusă (studenții constituind categoria de utilizatori cu cea mai mare pondere printre utilizatorii serviciului nostru). Printre chestionați au fost: profesori de la diferite facultăți - 5%, masteranzi - 4%, elevi ai Liceului Teoretic și Colegiului Pedagogic - 10%, intrînd și ei în categoria utilizatorilor activi ai serviciului, din cei chestionați nu au indicat statutul său academic - 9%.

La întocmirea chestionarului ne-am propus să includem următoarele aspecte:

- În ce măsură studenții cunosc instrumentele de informare de care dispune Serviciul Referințe.
- Prin ce mijloace au aflat despre ele.
- Dacă sînt cunoscute aceste instrumente, în ce măsură sînt utilizate.
- Felul în care apreciază studenții relația bibliotecar- cititor în cadrul activității serviciului.
- Sugestii din partea cititorilor pentru îmbunătățirea activității serviciului referințe.

Chestionarele completate de studenți au fost anonime, informația despre cel chestionat reducîndu-se la statut, an de studiu și facultatea la care își face studiile.

Chestionarul a fost alcătuit ca schemă – grilă, astfel încît respondentul să poată răspunde operativ. Completarea unui chestionar a durat în medie 5-7 minute. Datele furnizate de către utilizatori au fost centralizate și analizate.

Avînd în vedere că eșantionul folosit de noi este constituit din studenți, deci aparține unui mediu în care lectura, studiul, informarea sînt componente de bază ale procesului formativ, investigația a debutat cu o întrebare vizînd frecvența vizitelor în Serviciul Referințe.

11% afirmă că vizitează serviciul nostru zilnic, 30 % au indicat varianta de

răspuns *b* (de câteva ori pe săptămână, lună, an (subliniați)), din ei 53% afirmă că ne vizitează de câteva ori pe săptămână, 33% de câteva ori pe lună, și numai 13% de câteva ori pe an.

O bună parte de studenți, 57%, afirmă că ne vizitează în funcție de necesitate; și numai 2 % în timpul sesiunii.

Am ținut să aflăm de la respondenți prin ce canale au aflat despre serviciile pe care le prestăm:

- astfel 75% din ei au spus că au aflat în cadrul turelor ghidate din anul I prin Bibliotecă;
- 11% de pe site-ul Bibliotecii; 53% de la bibliotecari, profesori, colegi;
- 10% din materialele promoționale;
- 4% din alte surse.

În ceea ce privește scopul vizitelor în serviciu, din chestionare constatăm că:

- 59% ne vizitează pentru a consulta sistemul de cataloage;
- 75% pentru a consulta colecția de dicționare și enciclopedii;
- 16% pentru a accesa bazele de date (EBSCO, MoldLex, Cuprins Scanat);
- 50 % pentru a accesa Internetul.

Potrivit răspunsurilor primite, remarcăm o importanță sporită a surselor de referințe tipărite:

- dicționare, enciclopedii, bibliografii - 67%;
- din Internet și baze de date 58%;
- iar din sistemul de cataloage 46%.

Este îmbucurător acest fapt, cartea rămânând să fie încă suportul principal în informarea studenților.

Pentru a-și satisface nevoile informaționale, utilizatorii noștri se adresează fie catalogului electronic, fie celui clasic. Am ținut să aflăm care dintre cataloage este preferat de către utilizatorii Bibliotecii. Din sondaj am constatat:

- 83%, se adresează catalogului electronic;
- iar 18% celor clasice.

Avantajele unui catalog electronic sînt multiple și ne bucurăm să observăm că și cititorii noștri sînt receptivi; dovada o constituie chiar răspunsurile din chestionar. Cu ajutorul catalogului electronic crește calitatea informațiilor, dar și o mai bună regăsire a lor. Prin programul informatizat de căutare și prin înlocuirea operațiunilor tradiționale de găsire a informației, se mărește eficiența și se asigură o exploatare mai bună a resurselor, economisind timpul utilizatorului, îmbunătățind procesul de lucru al Bibliotecii. Un alt avantaj al catalogului electronic ar fi că el se completează sistematic cu informații noi, iar dintre cataloagele tradiționale, continuă să se completeze cu informații numai cel alfabetic, celelalte (catalogul sistematic, catalogul analitic sistematic, catalogul sistematic BBK), sînt conservate.

La fel ne-am propus să aflăm dacă Biblioteca a contribuit la formarea competențelor informaționale ale utilizatorilor prin programele și instrumentele de muncă intelectuală puse la dispoziție. Din cei chestionați:

- 96% au răspuns afirmativ;

- 2% negativ.

La întrebarea „În ce măsură a contribuit cursul *Bazele culturii informaționale* la formarea deprinderilor Dvs. de căutare, regăsire și apreciere a informației?”:

- 60% au răspuns că a contribuit în mare măsură;
- 36% în măsură potrivită;
- și doar 5% consideră că nu a contribuit.

La întrebarea „Solicitați ajutorul bibliotecarului de referințe pentru a obține informația necesară”:

- 42% au răspuns afirmativ;
- 53% uneori, 3% nu solicită ajutorul bibliotecarului.

Chiar dacă utilizatorii noștri sînt instruiți, cunosc metodele, instrumentele de identificare a informației, o bună parte din ei uneori apelează la ajutorul bibliotecarului de referințe, fapt ce demonstrează că bibliotecarul de referințe rămîne să fie acea persoană care mereu îl ghidează, îl orientează și îi formează utilizatorului abilități de identificare a informației.

Avînd în vedere faptul că utilizatorii odată intrați în bibliotecă trebuie ghidați să poată identifica informația solicitată, să o găsească, să o selecteze dintr-un șir de informații asemănătoare, să obțină accesul cît mai rapid la ea, am considerat necesar să adresăm o întrebare referitoare la competența profesională a bibliotecarului de referințe, astfel:

- 86% din cei chestionați au apreciat competența profesională a bibliotecarilor ca fiind foarte bună;
- 12% potrivită;
- 0% nesatisfăcătoare.

Sîntem conștienți că utilizatorii care ne frecventează destul de des, au o imagine favorabilă despre Bibliotecă, datorită personalului său care reușește să creeze o atmosferă cît mai bună pentru studiu. Un bibliotecar amabil, competent, profesionist, conștient de faptul că de activitatea sa depinde, în mare măsură, succesul utilizatorilor, contribuie (uneori decisiv) la crearea și consolidarea imaginii Bibliotecii în care își desfășoară activitatea.

La cele nouă întrebări închise ale chestionarului se adaugă cea de-a zecea, care solicită sugestii ale utilizatorilor în legătură cu îmbunătățirea în general a activității Serviciului Referințe. 25% nu au avut nici o sugestie, iar 50% din cei chestionați ne-au formulat un șir de păreri și sugestii concrete deloc neglijabile:

- să îmbogățim serviciul cu calculatoare mai performante;
- să mărim numărul de calculatoare cu acces la Internet;
- să achiziționăm mai multe dicționare și enciclopedii;
- sălile de lucru să fie mai spațioase;
- serviciul să lucreze nonstop.

Un total de 25% sînt satisfăcuți de activitatea serviciului, afirmînd că: este un serviciu cu cel mai înalt nivel de activitate; este un serviciu modern, bine organizat; bibliotecarii sînt amabil, binevoitori; prestează servicii rapide și de calitate.

Prelucrînd datele chestionarelor, analizînd opiniile utilizatorilor putem califica

drept "bună" calitatea serviciilor acordate de noi, instrumentele de referințe fiind utilizate destul de eficient. Fiecare instrument de referințe își găsește utilizatorul său fidel. Din rezultatele chestionarului observăm că și colecția de referințe tipărită, și cataloagele electronice, Internetul și bazele de date se află pe același „cântar” în ceea ce privește utilizarea lor. Cataloagele tradiționale înregistrează un procent minim de utilizare 18%, dar sînt totuși un instrument indispensabil de informare.

Observații sînt puține, totuși existența lor ne permite să definim o serie de noi obiective:

- realizarea unei cît mai bune transmiseeri a informațiilor utile cititorilor cu ajutorul instrumentelor de informare pe care le deține Serviciul Referințe în prezent;
- evaluarea, realizarea propunerilor venite din partea utilizatorilor serviciului;
- satisfacerea cererilor utilizatorilor cu maximum de profesionalism și promptitudine;
- o comunicare cît mai bună cu utilizatorii;

Deci, atenția trebuie centrată pe utilizator, iar efortul bibliotecarului trebuie orientat spre o cît mai bună informare. Acest lucru se poate realiza în bibliotecă, instituția ce rămîne un sistem deschis, dinamic, eficient, în care procesele de informare funcționează în dublu sens: de la bibliotecă (ca deținător de informație) la utilizator (consumator de informație), dar și invers, avînd în vedere importanța cunoașterii opțiunilor, preocupărilor, preferințelor sale.

Bibliografie consultată:

1. **Ancheta și metodele ei** : Chestionarul, interviul de producere a datelor, interviul comprehensiv. Iași: Polirom, 1998. 334 p. ISBN 973-683-141-8
2. **Ganea, Varvara**. Sondajul : un exercițiu biblioteconomic. In: *Confluente bibliologice*, 2007, nr 1-2, p. 39-42.
3. **Iluț, Petru**. Ancheta sociologică și sondajul de opinie : Teorie și practică. Iași: Polirom, 1997. 216 p. ISBN 973-9248-65-9
4. **Miftode, V**. Anchete bazate pe chestionar. In: *Metodologia sociologică : Metode și tehnici de cercetare sociologică*. Galați, 1995, p. 241-245.
5. **Scobioală, Genoveva**. Sondajul, formă de investigare a muncii în bibliotecă. In: *Biblioteca Municipală B. P. Hasdeu: Dezvoltare. Progres. Colaborare. Parteneriate : Culeg. de comunicări de la Conf. Intern. consacrată aniversării a 130-a a Bibl. Municipale*. Ch., 2007, p. 44-52.