



BIBLIOTECA UNIVERSITARĂ –
PORTAL INFODOCUMENTAR ÎN SPRI-
JINUL PROCESULUI EDUCAȚIONAL
USB

Silvia CIOBANU, șef serviciu *Cultură
Informațională. Marketing*

În efortul continuu de sincronizare cu necesitățile utilizatorilor, colectivul Bibliotecii Științifice a Universității de Stat *Alecu Russo* instrumentează tot mai frecvent tehnici din sfera marketingului, tehnici de introspecție, destinate să descopere noi posibilități de reacție la dinamica evoluției nevoilor de lectură. În virtutea acestei tendințe, introducerea chestionării cu regularitate a utilizatorilor este, credem, un imperativ al fiecărei biblioteci.

Marketingul este unul dintre instrumentele care ajută Biblioteca să se adapteze schimbărilor cu care se confruntă, determinate atât de evoluția tehnologică în domeniul informației și comunicațiilor, cât și de apariția unor noi purtători de informație.

Marketingul are ca finalitate îndeplinirea misiunii Bibliotecii de a oferi suportul documentar necesar curriculei prin punerea la dispoziție nu numai a unei colecții de documente, ci și a unor instrumente de lucru, care să sprijine cercetările.

Adecvarea Serviciilor și documentelor bibliotecare la necesitățile fluente ale beneficiarilor impun efectuarea

unor studii în care să fie analizate opiniile și atitudinile utilizatorilor față de calitatea documentelor și informației oferite. În acest context, sondajele efectuate pot furniza date și concluzii teoretice și practice, oferind posibilități pentru ca serviciile să-și organizeze și mai productiv activitatea, ținând cont de solicitările și necesitățile utilizatorilor. Cunoașterea doleanțelor acestora constituie o etapă preliminară, esențială și pentru fundamentarea corectă a procesului de dezvoltare a colecțiilor de bibliotecă. Fără un suport informativ bine constituit, nu se poate vorbi de o selecție adecvată necesităților cititorilor. Această activitate de informare include mai multe surse, forme și canale de comunicare: discuții de informare cu universitarii, planurile și temele de cercetare științifică din cadrul facultăților, bibliografiile obligatorii și facultative pentru fiecare disciplină etc.

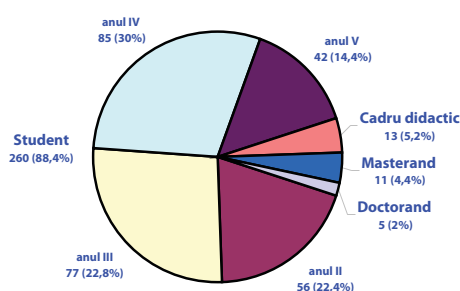
Optimizarea imaginii Bibliotecii este unul dintre obiectivele strategice ale marketin-

gului de bibliotecă. Exploatarea sistemelor moderne de informare necesită adevărate strategii de abordare, bazate pe cunoașterea întregului spectru informațional și a tehnologiilor, pe o definire clară a preferințelor utilizatorilor, pe conceperea procesului de informare drept unul sistematic. Evaluarea generează o înțelegere mai profundă a realității prin crearea unei imagini care reflectă, în măsura posibilităților, totalitatea sistemului supus studiului și contextul său, determină caracteristicile serviciilor și ofertele în vederea satisfacerii plenare a necesităților utilizatorului.

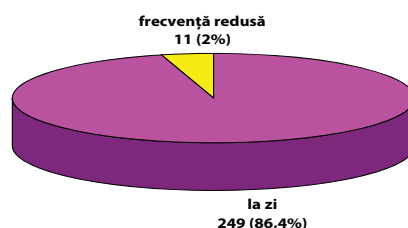
Ca rezultatele investigației să fie cât mai concrete și exacte, am realizat un sondaj, solicitând opinia a 289 de utilizatori ai Bibliotecii: cadre didactice, doctoranzi, masteranzi, studenți din anii II - V. A fost elaborat, în colaborare cu Serviciul Cercetări și Asistență de Specialitate, un chestionar ce conținea 24 de întrebări, intitulat: *Biblioteca Universitară – portal infodocumentar global în sprijinul procesului educațional USB*. Prin acest sondaj ne-am propus să aflăm opiniile cititorilor privind acoperirea documentară a necesităților informaționale, de studiu, de lectură, culturale (exhaustivitatea colecțiilor, disponibilitatea documentelor, cultura deservirii, relevanța acțiunilor cultural - educative etc.).

Analizând rezultatele sondajului, am constatat că cel mai des frecventează biblioteca studenții de la facultățile de Filologie, PPAS, LLS. Din cei 289 respondenți, 83 la sută (240) sînt de sex

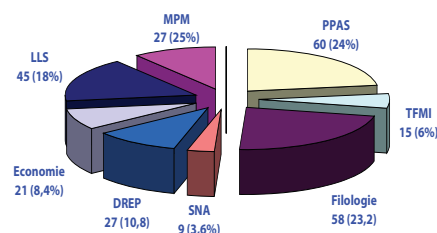
feminin și, respectiv, 17 la sută (49) – de sex masculin, fapt ce dovedește că studentele și profesoarele apelează cu regularitate la serviciile Bibliotecii. Tabelul de mai jos conține informații despre respondenți: Facultatea, forma de studiu, anul de studiu, este student, cadru didactic, masterand sau doctorand:



Forma de studii



Facultatea



Secole de-a rîndul, biblioteca a fost o oază de liniste, un spatiu luminat de noblețea discretă a cărților. Astăzi, această imagine este cel puțin



incompletă, or, dincolo de tăcerea aparentă, Biblioteca, mai ales cea universitară, este o structură în mișcare care comunică firesc cu mediul în care este integrată, influențând și suportând influențe. Răspunzînd la întrebarea: *Care este rolul Bibliotecii Universitare în formarea Dvs ca specialist în Societatea Informațională și a Cunoașterii?*, majoritatea respondenților consideră că Biblioteca rămîne a fi pentru ei: un *Partener în studii și cercetări* - 72 la sută (218), un *Intermediar între utilizator și informație* - 18 la sută (56) și un *Formator* - 11 la sută (34).

Ofertele Bibliotecii ajung la cititor pe mai multe căi, principalele surse sînt totuși bibliotecarii și *Cursul Bazele Culturii Informaționale*, promovată de specialiștii Bibliotecii.

Problema cultivării utilizatorilor nu este deloc ușoară. Începînd cu 1967, Biblioteca noastră este preocupată intens de formarea cititorilor. În anul 2007 a văzut lumina tiparului manualul *Bazele Culturii Informaționale* elaborat de bibliotecarii noștri. Astfel, utilizatorii bibliotecii au la dispoziție un ghid util, care le ajută să se descurce de sinestătător în spațiile Bibliotecii, să beneficieze de toate instrumentele pe care le creează și le oferă bibliotecarii. Formarea utilizatorilor este o adevărată inginerie intelectuală, care presupune mai multe etape preliminare: cunoașterea ofertelor Bibliotecii universitare, a instrumentelor de informare, formarea abilităților de accesare a informației, stimularea pregătirii pentru studiul individual etc. 70 la sută din respondenți menționează că *aceste ore au o mare însemnătate în formarea lor ca*

cititori, fapt care demonstrează importanța acestui curs.

Aproape jumătate din cei chestionați afirmă că *frecventează Biblioteca în fiecare zi*, iar a treia parte - *de 2-3 ori pe săptămînă sau în funcție de necesitate*.

Biblioteca pune la dispoziția cititorului mai multe instrumente de căutare a informației. Am constatat că cititorul preferă, în primul rînd, *Catalogul electronic OPAC, Pagina web a Bibliotecii*. Metode tradiționale, dar utile, rămîn a fi serviciile bibliotecarului, expozițiile din spațiile Bibliotecii, revistele bibliografice editate cu ocazia Zilelor Informării la catedre și în grupele de studenți, precum și accesul liber la raft în sălile de lectură Nr. 1, 3, 4.

Cel mai frecvent solicitate, ca tip de documente, sînt cărțile și publicațiile periodice.

Menționăm că oferta de carte în limba română la unele discipline: Pedagogie, Agroecologie și Științele Naturii este (consideră respondenții) restrînsă. Relativ mai puțin sînt solicitate sursele pe suport electronic (*Documente de muzică tipărită, Documente AV (casete audio - video, dischete, etc.), resurse electronice, inclusiv CD / DVD*). În schimb, Internetul este solicitat de toți utilizatorii. Insuficient sînt consultate bazele de date EBSCO, Legislația Republicii Moldova, Cuprins digitalizat, Înregistrări muzicale, Resource Center (Ambasada SUA), *bazele de date ale ONU și agențiilor ei*. Ele sînt accesate, după cum am constatat, în special, de către

masteranzi, doctoranzi, cadrele didactice, însă de foarte puțini studenți.

Așa cum în trei săli de lectură este asigurat *accesul liber la raft*, am fost curioși să aflăm ce mod de deservire preferă cititorii. Bucură faptul că jumătate din cei chestionați acceptă această modalitate de acces. A treia parte din respondenți preferă regimul cerere / ofertă și pe cel mixt, iar jumătate din vizitatorii acestor săli de lectură rareori când apelează la ajutorul bibliotecarului, deoarece se *descurcă deja singuri*, folosind programul OPAC. Sînt lucruri îmbucurătoare pentru noi, or, atunci cînd am pledat pentru accesul liber la raft în sălile de lectură, am avut dubii. Dacă în anii pre-cedenți utilizatorii se opuneau oarecum acestei oferte, astăzi, așa cum o demonstrează chestionarele, ei solicită accesul liber la raft în toate sălile de lectură.

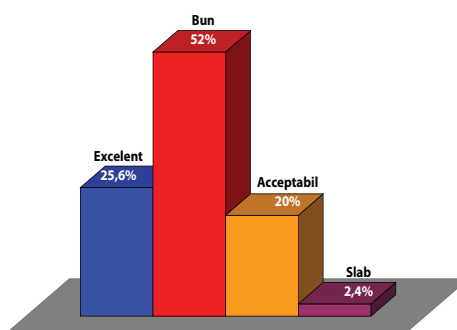
Lecturile utilizatorilor diferă, ele sînt determinate de specificul specialității, de opțiunile profesorilor la curs și, nu în ultimul rînd, de „moda” zilei. Ni s-a părut remarcabil că 40 la sută din respondenți optează pentru lecturi din domeniul *filologie*, 30 la sută - din științele *psihologicice*, 28 la sută - *beletristică*.

Cu toate că studenții obișnuiesc să frecventeze cu regularitate Biblioteca, totuși majoritatea utilizatorilor ar dori să studieze acasă sau la cămin. De aceea, ei regretă faptul că cele mai solicitate cărți nu le sînt împrumute la domiciliu și ar dori ca Biblioteca să achiziționeze *mai multe exemplare de carte la titlu*. Ar fi bine, în acest con-

text, ca cititorii să înțeleagă că nu cantitatea (mai multe exemplare), ci calitatea (mai multe titluri) fac o bibliotecă modernă.

Biblioteca abonează 285 de publicații periodice, care, împreună cu donațiile, constituie anual 592 de titluri. Cum sînt consultate aceste surse? Conform rezultatelor sondajului, 75 la sută lecturează publicații de specialitate, 35 la sută - reviste de cultură și 15 la sută - publicații social - politice. Calitatea acestor publicații periodice a fost apreciată de respondenți cu următoarele note:

Varietatea titlurilor de publicații periodice



Pentru a aduce la zi achiziția de carte și a completa mai calitativ colecțiile Bibliotecii, am solicitat respondenților nume de autori și titluri care lipsesc la moment în fondul nostru. În rezultat, a fost întocmită o listă a acestor lucrări, listă transmisă ulterior serviciului Completare. Ea s-a dovedit a fi una scurtă, fapt care demonstrează că bibliotecarii de la Serviciul Achiziție și Completare își îndeplinesc funcțiile conștiincos.

O altă întrebare la care am căutat răspuns a fost: *Cît de informați sînt utilizatorii despre noile achiziții?* Amintim

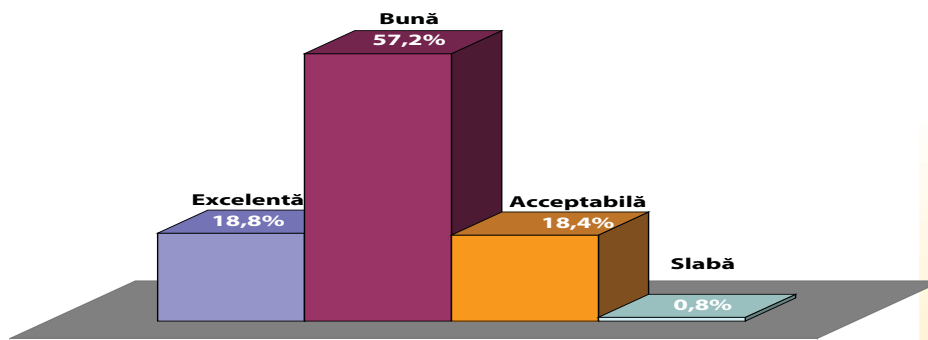


că biblioteca informează cu regularitate cititorii despre intrările recente, utilizînd, în acest scop, *expozițiile, e-buletinele informative, pagina web: <http://libruniv.usb.md>*. Astfel, 45 la sută din cei chestionați susțin că *sînt parțial informați*, 32 la sută - *îndeajuns*, iar 23 la sută afirmă că *nu știu nimic despre noile achiziții sau nu dau*

nici un răspuns. Nu-i exclus că pe aceștia din urmă nici nu-i interesează asemenea informații.

Respondenții au specificat că oferta de carte în domeniul și în limba care-i interesează este acoperită în felul următor:

Oferta documentară în domeniul care Vă interesează



Calitatea colecției de carte pe limbi:

	Excelentă	Bună	Acceptabilă	Slabă
Română	93 (37,20%)	123 (49,20%)	26 (10,40%)	14 (5,60%)
Engleză	38 (15,20%)	73 (29,20%)	37 (14,80%)	8 (3,20%)
Franceză	27 (10,80%)	53 (21,20%)	30 (12,00%)	6 (2,40%)
Germană	12 (4,80%)	32 (12,80%)	31 (12,40%)	9 (3,60%)
Rusă	52 (20,80%)	73 (29,20%)	18 (7,20%)	10 (4,00%)
Ucraineană	3 (1,20%)	22 (8,80%)	23 (9,20%)	15 (6,00%)
Alte limbi	3 (1,20%)	28 (11,20%)	29 (11,60%)	13 (5,20%)

Nu este o noutate că cititorul vine la Bibliotecă și pentru a se recrea. Din genurile preferate pe primul loc se plasează *poezia, romanul de dragoste, urmează romanul istoric, de familie și de aventuri*.

La întrebarea: *Operele căror autori, citite de Dvs, le considerați valoroase?*, majoritatea respondenților au indicat numele mai multor clasici ai literaturii române și universale. Întîietatea le

aparține lui *Mihai Eminescu și lui Marin Preda*.

Anual, în spațiile Bibliotecii (pe holuri, în sălile de lectură și de împrumut) sînt organizate circa 300 de expoziții. Care este impactul lor asupra utilizatorului? Practic, toți studenții și profesorii chestionați au răspuns că le ajută mult în *procesul de studii, în autoinstruire, la îmbogățirea orizontului cultural*.

Un rol important în relația *Biblioteca – utilizator* îl au condițiile în care lucrează cititorul, dar și comportamentul bibliotecarilor și, deopotrivă, al utilizatorilor.

O bună parte din respondenți (52,4 la sută) sînt deranjați de: *rîndul mare la garderobă*, (42 la sută) *de accesul Insuficient la computere în Mediatecă și în sălile de lectură*. Tot în acest context, 17 la sută consideră că *în sălile de lectură e gălăgie*, 28 la sută *sînt nemulțumiți de iluminarea insuficientă*, alți 22 la sută sînt de părerea că *prețurile pentru serviciile xerox sînt ridicate* și, în fine, 15 la sută *reclamă comportamentul inadmisibil al unor cititori care vorbesc tare, utilizează celularele etc.*

Fiecare bibliotecar, se știe, este, într-un fel, și o carte de vizită a Biblio-tecii, chiar si în

afara orelor de program. Bucură faptul că majoritatea respondenților consideră relațiile cu bibliotecarii în procesul de deservire drept foarte corecte și doar 4 la sută revendică *impolitețea bibliotecarilor*. Astfel, statistic vorbind, relațiile dintre bibliotecar și utilizator sînt: *bune* (55 la sută), *excelente* (33 la sută), *formale* (12 la sută). I-am întrebat pe utilizatori Ce calități ale bibliotecarului le consideră cele mai importante? Pe primul loc se situează *amabilitatea* (74 la sută, după care vine *competența* (54 la sută), *operativitatea* (52 la sută) și *responsabilitatea* (42%). Calitățile care valorează mai puțin, în opinia cititorilor, sînt: *sociabilitatea* (38 la sută), *sinceritatea* (24 la sută), *tactul* (21 la sută), *exigența* (10 la sută). Mai mulți respondenți consideră că bibliotecarii trebuie să fie mai îngăduitori.

Un loc important în ofertele Bibliotecii îl are pagina Web - sursă de informare privind modul de organizare și funcționare a Bibliotecii, cantitatea și calitatea colecțiilor și serviciilor. Pagina a devenit un ghid de orientare în universul resurselor Internet, instrument de comunicare cu utilizatorii și, implicit, un vector de imagine. Tabela de mai jos conține opiniile despre această ofertă.

Cum apreciază respondenții unele aspecte ale activității Bibliotecii:

	Excelent	Bun	Acceptabil	Slab
Servicii prestate	70 (28,00%)	108 (43,20%)	42 (16,80%)	8 (3,20%)
Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori	125 (50,00%)	107 (42,80%)	29 (11,60%)	2 (0,80%)



Îndeplinirea cerințelor/comenzilor informaționale	81 (32,40%)	129 (51,60%)	41 (16,40%)	1 (0,40%)
Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)	71 (28,40%)	121 (48,40%)	31 (12,40%)	4 (1,60%)
Dotarea cu echipament tehnic	27 (10,80%)	117 (46,80%)	74 (29,60%)	32 (12,80%)
Acces Internet	48 (19,20%)	93 (37,20%)	64 (25,60%)	37 (14,80%)
Aranjarea cărților în raftul cu acces liber	80 (32,00%)	129 (51,60%)	30 (12,00%)	8 (3,20%)
Promovarea cursului „Bazele culturii informaționale”	79 (31,60%)	139 (55,60%)	32 (12,80%)	8 (3,20%)
Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md	59 (23,60%)	116 (46,40%)	37 (14,80%)	8 (3,20%)
Reclamă, publicitate, materiale promoționale	57 (22,80%)	123 (49,20%)	45 (18,00%)	7 (2,80%)
Programul de funcționare al Bibliotecii	94 (37,60%)	135 (54,00%)	23 (9,20%)	4 (1,60%)
Teleinformații	40 (16,00%)	102 (40,80%)	60 (24,00%)	15 (6,00%)
Altele	11 (4,40%)	48 (19,20%)	13 (5,20%)	4 (1,60%)

Firește că am vrut să aflăm opinia respondenților despre: *Care din compartimentele structurale ale Bibliotecii sînt cel mai bine organizate (calitate, relevanță, accesibilitate)?*. Părerile utilizatorului sînt oglindite în următorul tabel:

	Foarte bine	Bune	Aceptabil	Slab
<i>Sala de lectură nr.1, Științe socioumanistice și economice (et.1)</i>	49 (19,60%)	95 (38,00%)	36 (14,40%)	6 (2,40%)
<i>Sala de lectură nr.2, Științe filologice (et.2)</i>	59 (23,60%)	102 (40,80%)	36 (14,40%)	4 (1,60%)
<i>Sala de lectură nr.3, Științe psihopedagogice, ale naturii, reale, artă (et.1)</i>	70 (28,00%)	90 (36,00%)	26 (10,40%)	2 (0,80%)

DIALOG CONTINUU

<i>Sala de lectură nr.4, Literatură în limbi străine (et.2)</i>	54 (21,60%)	88 (35,20%)	25 (10,00%)	14 (5,60%)
<i>Sala de lectură nr.5, Documente muzicale (et.1)</i>	44 (17,60%)	58 (23,20%)	50 (20,00%)	7 (2,80%)
<i>Sala de împrumut nr.1, Documente științifice și beletristică (parter)</i>	93 (37,20%)	73 (29,20%)	28 (11,20%)	
<i>Sala de împrumut nr.2, Documente didactice/metodice (parter)</i>	57 (22,80%)	84 (33,60%)	38 (15,20%)	4 (1,60%)
<i>Sala de împrumut nr.3, Documente muzicale (et.1)</i>	37 (14,80%)	62 (24,80%)	46 (18,40%)	4 (1,60%)
<i>Sala de împrumut nr.4, Literatură în limbi străine (et.2)</i>	47 (18,80%)	80 (32,00%)	44 (17,60%)	10 (4,00%)
<i>Sala de lectură nr. 8 pentru cadre didactice (et.2)</i>	12 (4,80%)	56 (22,40%)	24 (9,60%)	5 (2,00%)
<i>Serviciul Referințe Bibliografice (parter)</i>	67 (26,80%)	84 (33,60%)	27 (10,80%)	
<i>Serviciul Documentare- Informare Bibliografică (et.1)</i>	33 (13,20%)	87 (34,80%)	34 (13,60%)	1 (0,40%)
<i>CD ONU, Centrul Manifestări Culturale (et.2)</i>	49 (19,60%)	29 (11,60%)	28 (11,20%)	2 (0,80%)
<i>Mediateca (et.2)</i>	56 (22,40%)	72 (28,80%)	37 (14,80%)	8 (3,20%)

Respondenții a făcut mai multe sugestii orientate spre creșterea eficienței activității Bibliotecii noastre:

- *Mai multe informații, materiale promoționale*
- *Mai multă literatură în limba română*
- *Achiziționarea promptă*
- *Mai multă literatură pentru domeniul Economie*
- *Mai multă literatură de specialitate pentru Facultatea ȘNA*
- *Mai multe surse în română la domeniul Pedagogie*
- *Dezvoltarea permanentă a bazei tehnico – materiale:*
- *Completarea cu echipament tehnic performant,*
- *Mai multe calculatoare performante,*
- *Instalarea aparatelor de aer condiționat în sălile de lectură*
- *Viteza internet să fie mai rapidă*
- *Mai multe suporturi pentru citire DVD în s15,*
 - *Mai multe CD-uri cu muzică populară*
 - *Mai multe exemplare de carte la titlu solicitat, pentru îm-*



prumut la domiciliu

- *O mai buna colaborare interbibliotecară cu țările straine*
- *O mai bună iluminare a sălilor de lectură*
- *Mai mult timp de acces la Internet*
- *Acces liber in toate salile de lectură*
- *Atitudinea mai amabilă a unor bibliotecari de la Serviciul Referințe și din Sala de Lectură nr. 2.*

Chestionarul dat și-a propus ca finalitate să afle motivația și interesele cititorului. *Cum poate fi menținută și sporită atracția utilizatorilor pentru Bibliotecă?* Sondajul ne-a oferit o imagine clară despre cum stau lucrurile la moment. Am analizat cerințele în creștere ale cititorilor, propunerile lor judicioase și am ajuns la concluzia că se impun unele schimbări urgente pentru a putea face față onorabil imperativelor timpului.

Ne-a plăcut mult recunoașterea faptului că cititorii consideră: *"Biblioteca Științifică este o primă necesitate în procesul de studiu", că utilizatorii sînt tratați cu amabilitate de către bibliotecari, că sînt deserviți repede și calitativ.* La fel, ne-a impresionat aprecierea *designului arhitectural al Bibliotecii, care conferă o ambianță plăcută pentru studii și relaxare spirituală.*

Acest sondaj ne-a demonstrat punctele forte, dar și slabe asupra cărora trebuie să mai lucrăm.

Unul din obiectivele strategice importante este optimizarea imaginii Bibvliotecii prin: a) reactualizarea relației utilizator – bibliotecar; b) mai multe materiale promoționale calita-

tive și la moment, ca cititorul să fie informat în permanență; c) promovarea intensivă a bazelor de date naționale, internaționale și locale prin diverse metode, d) difuzarea mai eficientă a publicațiilor periodice (expoziții, reviste), e) actualizarea permanentă a Paginii Web a Bibliotecii cu scopul popularizării informației necesare studiului.

Pentru realizarea acestor dezi- derate avem nevoie de un sprijin financiar atît pentru înnoirea bazei tehnico - materiale, cît și pentru reamenajarea holurilor, altor spații, reamenajarea locurilor de muncă ale bibliotecarilor cu echipament tehnic performant și mobilier modern (cînd te simți bine, muncești la fel de bine), instalarea sistemului antifurt (pentru sălile cu acces liber la raft), instalarea aparatelor de aer condiționat etc.

O Bibliotecă complet informati- zată înseamnă deschiderea spre viitor. Și, în acest context, *marketingul* este o interacțiune care face posibilă sincronizarea cu ritmul amețitor al evoluției.