

CZU 027.7(478)

**CONȚINUTUL CONSUMULUI INFORMAȚIONAL
ÎN MEDIUL UNIVERSITAR**

CONTENT OF INFORMATION CONSUMPTION
IN THE UNIVERSITY ENVIRONMENT

Diana GĂINĂ

Abstract: *The study the content of information consumption in the university environment presents the most important issues of USARB Scientific Library users and was conducted in order to improve access and quality of services offered to users in the university library following the increase in information consumption.*

Keywords: *USARB Scientific Library, survey, information consumption, users*

Astăzi o bibliotecă poate să existe și să se dezvolte numai dacă reușește să satisfacă nevoile informaționale ale utilizatorilor.

Biblioteca este un mediu informațional de valoare datorită calității colecțiilor de resurse informaționale, asigurării accesului, serviciilor oferite comunităților de utilizatori. În aceste condiții bibliotecile sunt obligate să răspundă la o serie de provocări: schimbări influențate de tehnologiile informaționale și comunicaționale, schimbări în conținutul proceselor biblioteconomice, diversitatea tipologiilor documentelor, diversitatea tipologiei produselor și serviciilor informaționale, deplasarea accentului de pe document pe informație la activități de diseminare a informației în mediul digital, depășirea barierelor de spațiu și timp în comunicarea și utilizarea informației etc.

Rolul bibliotecilor instituțiilor de învățământ este în creștere în legătură cu modernizarea continuă a educației, informatizarea învățământului, sporirea cererii de servicii educaționale, care necesită modernizarea întregului sistem de servicii de informare pentru învățământul superior.

Prezentul studiu a fost realizat cu **scopul** de a obține informații 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 bibliotecilor universitare.

Obiectivele studiului sunt de a colecta și a prelucra datele care vor permite determinarea indicatorilor de mai jos:

- 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;
- Studiarea 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 *Conținutul consumului informațional în mediul universitar*.

Chestionarul conține 15 întrebări (închise, deschise și de scală). Întrebările au abordat diverse aspecte din activitatea bibliotecii: necesitățile informaționale ale utilizatorilor, calitatea serviciilor furnizate, utilitatea mijloacelor și instrumentelor de informare etc.

Volumul cercetării a fost prevăzut pentru un eșantion de cel puțin 100 de respondenți.

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 bibliotecilor universitare. Eșantionul cercetării l-au constituit cadre didactice, doctoranzi, masteranzi, studenți din BȘ USARB, dintre aceștia:

- Cadre didactice – 15 %;
- Doctoranzi – 4%;
- Masteranzi – 12%;
- Studenți – 69%: (Anul I – 18%, Anul II – 22%, Anul III – 15%, Anul IV – 14%).

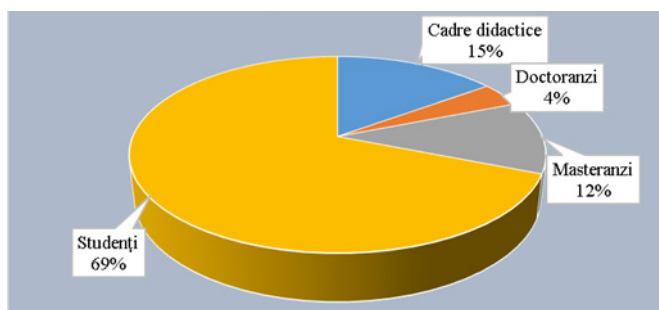


Figura 1 Eșantionul cercetării după categorii de utilizatori

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%.

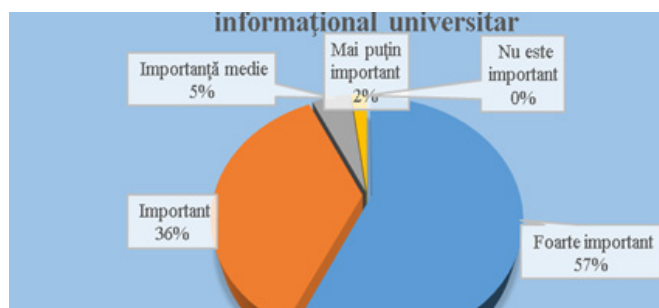


Figura 2 Respondenți după facultăți

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 (Fig. 3). Aceste rezultate denotă rolul decisiv al Bibliotecii privind informarea, documentarea utilizatorilor la realizarea cercetărilor științifice.

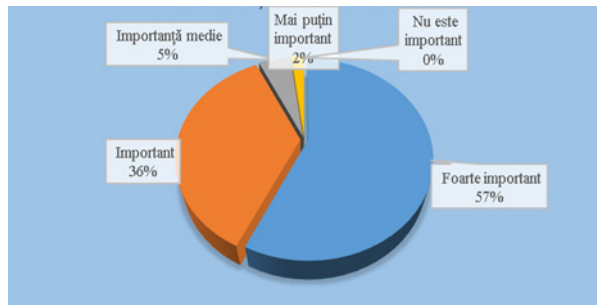


Figura 3 Rolul Bibliotecii în formarea mediului informațional universitar

Întrebarea de tip scală a identificat opiniile respondenților despre **Contribuția Bibliotecii în formarea utilizatorilor ca specialiști**. Din figura 4 observăm că cea mai mare parte din respondenți (67) sunt de acord cu afirmația că Biblioteca este prima sursă de documentare, o bună parte (78) sunt de acord total cu afirmația că Biblioteca este un partener în procesul de studiu și cercetări, 58 de respondenți consideră Biblioteca - un intermediar între utilizator și informație, 82 din cei chestionați - Biblioteca - un îndrumător în activitatea de consum informațional și 53 de respondenți sunt de acord cu afirmația Biblioteca - un promotor al performanțelor universitare în mediul electronic.

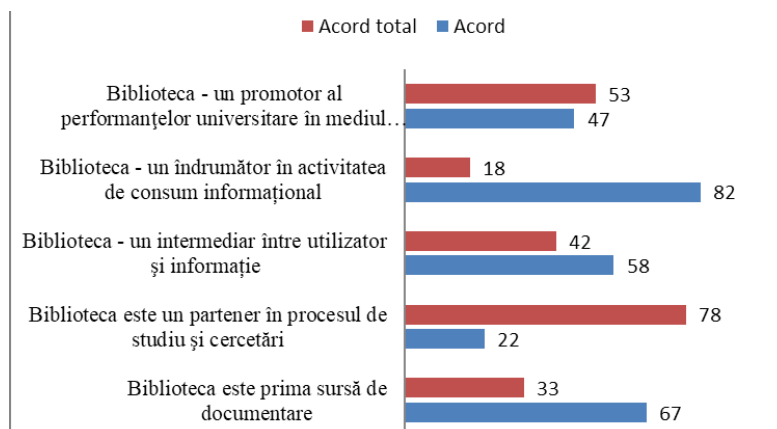


Figura 4 Contribuția Bibliotecii în formarea utilizatorilor ca specialiști

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% (Fig. 5). 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.



Figura 5 Frecvența apelării la serviciile Bibliotecii

Biblioteca Științifică acoperă necesitățile Dvs. informaționale?

Analizând afirmațiile subiecților (Fig. 6) 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.

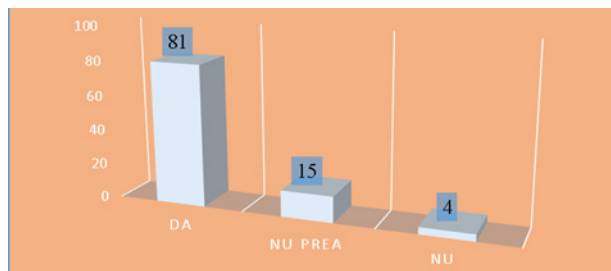


Figura 6 Acoperirea necesităților informaționale

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 figura 7 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.

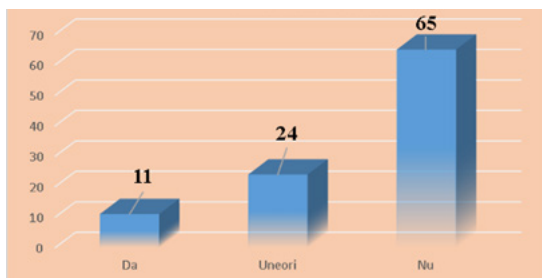


Figura 7 Apelarea și la serviciile altor biblioteci

Cu ce scop recurgeți la utilizarea resurselor informaționale?

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 (Fig. 8). Analiza rezultatelor denotă că cea mai mare parte din respondenți recurg la utilizarea resurselor informaționale pentru căutarea informațiilor pentru informare, instruire și cercetare.

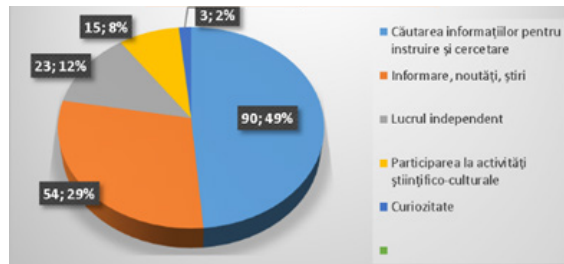


Figura 8 Scopul utilizării resurselor informaționale

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 (Fig. 9). 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.

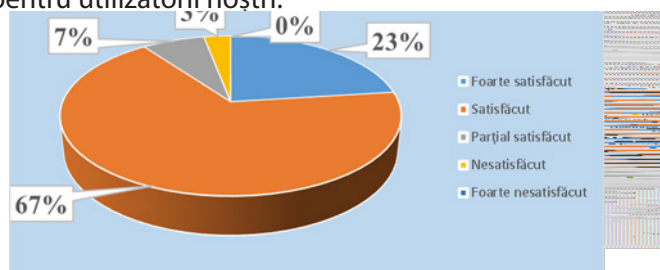


Figura 9 Instrumente utilizate în procesul de informare și documentare

Răspunsul respondenților la întrebarea **Ce surse documentare ale bibliotecii solicitați mai frecvent?** a evidențiat preferințele studenților în consultarea diferitelor tipuri de documente (Fig. 10). Astfel, utilizatorii din biblioteca universitară preferă surse tradiționale: Cărți – 89%; Publicații periodice – 65%; Baze de date – 52%; E-publicații – 24%.

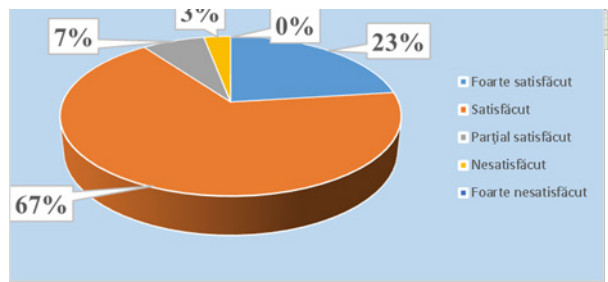


Figura 10 Sursele documentare solicitate mai frecvent

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

Din figura 11 observăm 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.

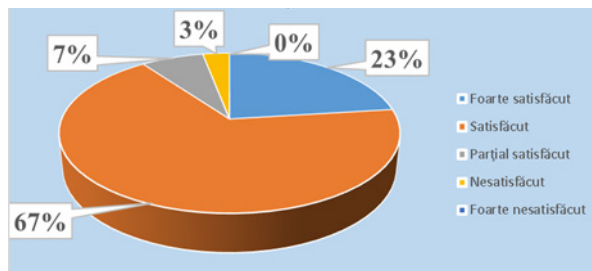


Figura 11 Satisfacerea disponibilității resurselor de informare și documentare

Ați găsit întotdeauna informația căutăată în bibliotecă? Reieșind din rezultatele obținute (Fig. 12), putem constata, în mod general, situația satisfăcătoare la capitolul *Asigurarea informațională în bibliotecă universitară*. Majoritatea respondenților, adică 86% găsesc întotdeauna informațiile necesare, dar există și o parte de utilizatori, 12%, care uneori găsesc documentele și

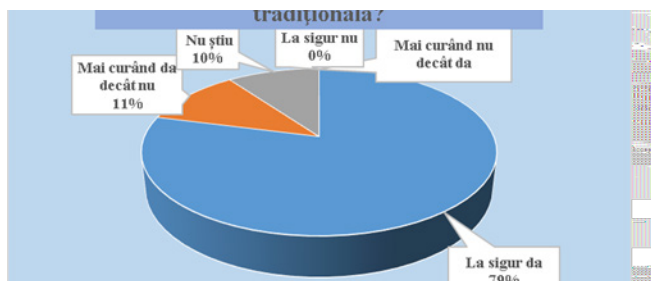


Figura 12 Opiniile respondenților privind regăsirea informației în bibliotecă

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 la 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 (Fig. 13).

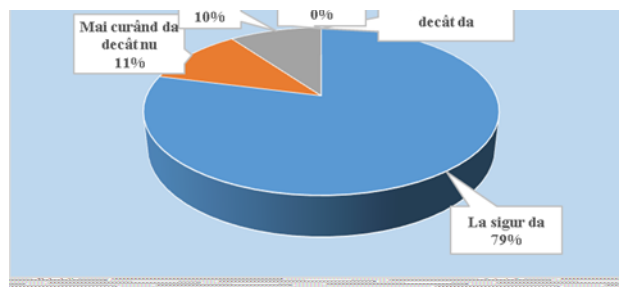


Figura 13 Dificultăți întâlnite la utilizarea serviciilor Bibliotecii

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 (Fig. 14).

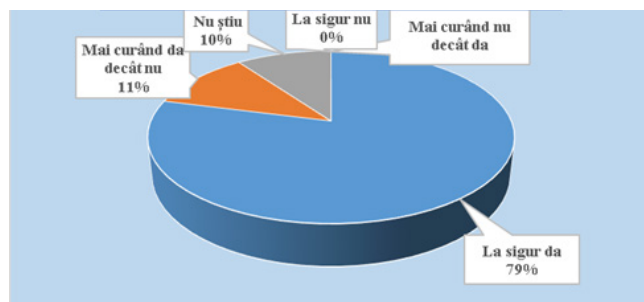


Figura 14 Opiniile respondenților referitor la actualitatea/necesitatea bibliotecii tradiționale

Analizând răspunsurile la întrebarea **Evaluăți 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., deoarece informația disponibilă nu mai este actuală, promovarea mai insistentă a bazelor de date, introducerea și dezvoltarea serviciilor inovatoare, 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. Unii respondenți doresc mai multă literatură de specialitate în limba română, completarea fondului cu mai multe exemplare în Serviciul împrumut la domiciliu și instalarea mai multor calculatoare în sălile de lectură, alții au solicitat interzicerea convorbirilor telefonice în sălile de lectură și și-au expus nemulțumirea față de iluminarea insuficientă în fondul de carte cu acces liber și ar fi bine câte o veioză la fiecare masă de lucru; de asemenea 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:

Luând în considerație răspunsurile participanților la sondaj, putem afirma că pentru ei biblioteca universitară are un rol foarte important în formarea mediului informațional universitar, biblioteca fiind prima sursă de documentare, un partener în procesul de studiu și cercetări, un îndrumător în activitatea de consum informațional, un promotor al performanțelor universitare în mediul electronic.

Cu toate că respondenții recurg uneori și la serviciile altor biblioteci, observăm că cea mai mare parte din respondenți frecventează biblioteca universitară după necesitate și consideră că ofertele Bibliotecii sunt în măsură să satisfacă cele mai diverse solicitări și necesități.

Rezultatele obținute în urma sondajului demonstrează o corespundere suficientă a colecțiilor bibliotecilor universitare cu cerințele consumatorilor. Cu toate acestea, studenții nu primesc întotdeauna informații care să răspundă, în totalitate, cerințelor lor. Prin urmare, este necesar să se exploreze noi mecanisme de dezvoltare a colecțiilor, inclusiv a celor electronice, accesul la bazele de date științifice, în scopul de a maximiza satisfacerea nevoilor de informare ale utilizatorilor și de a optimiza structura fondurilor cu costuri minime.