

Natalia CULICOV, șef oficiu Referințe Bibliografice,
grad de calificare superior, Biblioteca Științifică USARB
culicov.natalia@gmail.com

Summary: *This paper presents the results of the sociological survey conducted in the Office of Bibliographic References. The purpose of the study was to observe, analyze and evaluate the quality of reference services provided by Scientific Library USARB for academic community. The survey was conducted during a six months period (February-July 2014) on a sample size of 100 respondents (50 students and 50 teachers).*

Key-words: *quality of service, service references, information tools.*

Serviciile de calitate orientate către utilizatorii unei biblioteci sînt prerogative de bază a managementului oricărei instituții bibliotecare la etapa actuală. Calitatea serviciilor prestate creează în mare parte imaginea bibliotecii.

Politica calității în Biblioteca Științifică USARB se bazează pe crearea, dezvoltarea și valorificarea serviciilor noi și a celor existente, în scopul satisfacerii necesităților de pregătire profesională, cercetare științifică, educație culturală a membrilor comunității universitare. Calitatea serviciilor oferite reprezintă aptitudinea de a răspunde cerințelor utilizatorilor, acesta fiind în drept să facă aprecieri asupra calității serviciului prestat.

Din aceste considerente, Oficiul Referințe Bibliografice în perioada februarie – iulie 2014 a realizat un sondaj pentru a evalua calitatea serviciilor de referințe prestate de către Biblioteca Științifică USARB din viziunea studenților și a cadrelor didactice, precum și a depista căile de ameliorare a situației existente. Aceasta pentru că, după cum bine știm, analiza permanentă a cerințelor utilizatorilor, valorificarea resurselor și a instrumentelor necesare pentru satisfacerea acestor cerințe, reprezintă esența activității unei biblioteci.

Pentru aspectele pe care ne-am propus să le analizăm am efectuat un sondaj sociologic, utilizînd metoda anchetei cu ajutorul chestionarului. Am elaborat două chestionare, unul pentru studenți și altul pentru cadrele didactice (Anexele 1, 2). Chestionarele au inclus cîte 14 întrebări, 13 dintre acestea au fost de tip închis, avînd variante de răspuns deja formulate, și una de tip deschis, cerînd sugestii din partea celor chestionați.

Mărimea eșantionului cercetat a fost de 100 de subiecți (50 de studenți și 50 de cadre didactice de la cele patru facultăți ale USARB). Trebuie de menționat faptul că, la sondaj au participat doar studenți de la anii II-IV și masteranzi, deoarece anume ei sînt utilizatorii care cunosc cel mai bine serviciile pe care le prestăm. Procentul de recepționare a chestionarelor a fost egal cu 100 (la cele 100 de chestionare au răspuns 100 de utilizatori). Depășirea a 100% la unii itemi se datorează multiplelor opțiuni pe care le-au avut participanții la sondaj.

Prin acest studiu am dorit să adunăm date care, analizate, vor duce la cunoașterea opiniilor studenților și a cadrelor didactice despre calitatea serviciilor oferite, calitatea instrumentelor de informare, accesul la resursele informaționale, aportul bibliotecarilor de referințe în procesul de căutare și identificare a informațiilor căutate, precum și rolul lor la formarea culturii informației a utilizatorilor.

La întocmirea chestionarului am dorit să fie cuprinse următoarele aspecte urmărite în studiul nostru:

- a. în ce măsură cei chestionați cunosc serviciile pe care le oferă oficiul de Referințe Bibliografice;
- b. prin ce mijloace s-a aflat despre ele;

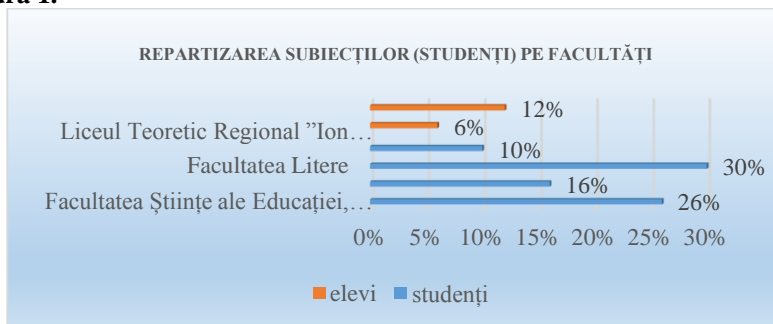
- c. în ce măsură sunt ele utilizate;
- d. felul în care apreciază subiecții relația bibliotecar-utilizator;
- e. cum apreciază utilizatorii calitățile pe care trebuie să le aibă un bibliotecar de referințe
- f. cum apreciază ei aportul bibliotecarilor la formarea unei culturi a informației
- g. sugestii din partea cititorilor pentru îmbunătățirea activității serviciului referințe.

Chestionarele completate au fost anonime. Completarea unui chestionar a durat în medie 5-7 minute.

Prelucrarea și interpretarea datelor:

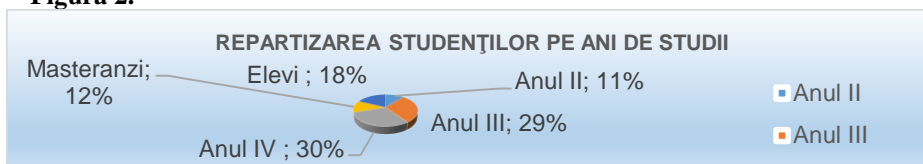
La sondaj au participat 41 de studenți, constituind **82%** dintre cei chestionați și 9 elevi (**18%**) ai Colegiului și Liceului Teoretic Republican „Ion Creangă”.

Figura 1.



Dintre studenții chestionați cei mai mulți au fost de la **Facultatea de Litere - 30%**, de la **Facultatea Științe ale Educației Psihologie și Arte - 26%**, de la **Facultatea Științe Reale, Economice și ale Mediului 16%**, **Drept și Științe Sociale 10%**, iar elevii de la Liceul Teoretic Republican și Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” au constituit **6%** și respectiv **12%**.

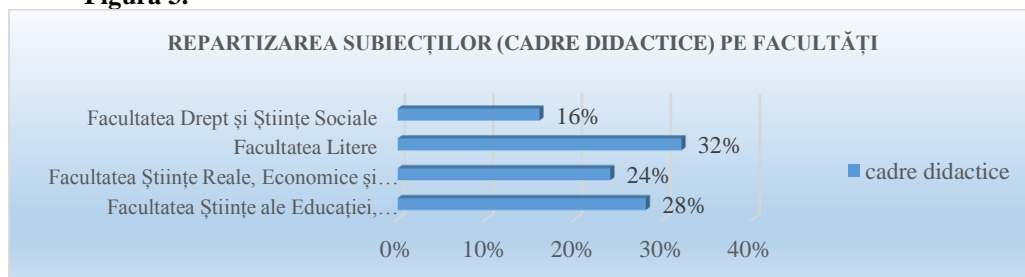
Figura 2.



La sondaj au participat mai mulți studenți din anul **IV - 30%** și anul **III - 29%**, din anul **II au participat 11%**, iar masteranzi **12%**, elevii au constituit **18%**.

Dintre **cadrele didactice participante la sondaj**, cei mai mulți au fost de la **Facultatea de Litere - 32%**, de la **Facultatea de Științe ale Educației, Psihologie și Arte au participat 28%**, 24% de la **Facultatea de Științe Reale și ale Mediului**, iar de la **Facultatea de Drept și Științe Sociale - 16%**.

Figura 3.

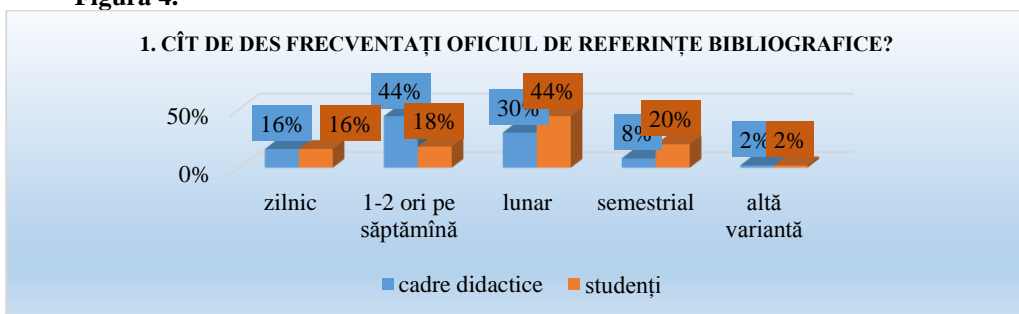


1. Investigația a debutat cu o întrebare vizînd **frecvența vizitelor** în oficiul Referințe Bibliografice atît a studenților cît și a profesorilor.

Astfel analiza răspunsurilor denotă următoarele: **16% din studenți spun că intră în oficiul Referințe Bibliografice zilnic, 18% de 1-2 ori pe săptămînă, 44% lunar, 20% semestrial, și 2% au indicat altă variantă, specificînd că cîte o dată intră în subdiviziune.**

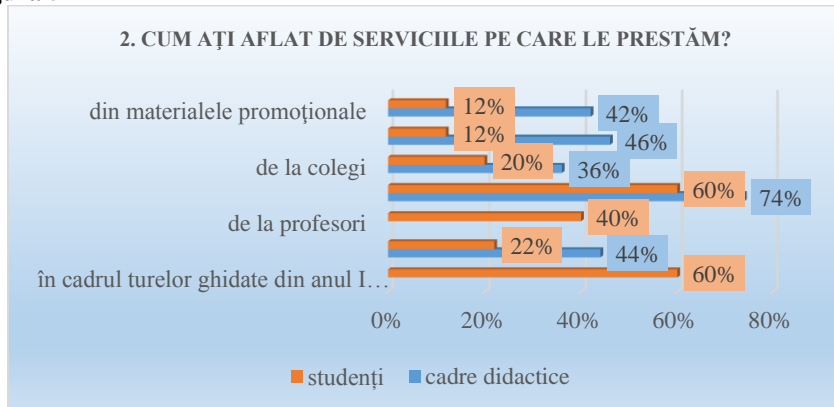
În ceea ce privește **cadrele didactice 16% spun că intră zilnic, 44% de 1-2 pe săptămînă, 30% lunar, 8% semestrial și 2% a optat pentru altă variantă**, indicînd că în caz de necesitate vizitează oficiul Referințe Bibliografice. Se poate observa că majoritatea subiecților apelează în mod frecvent la serviciile de referințe, fapt care dovedește elocvent importanța lor în gama de servicii oferite de Bibliotecă.

Figura 4.



2. Am ținut să aflăm de la respondenți prin ce canale au aflat despre serviciile pe care le prestăm. La întrebarea **Cum ați aflat de serviciile pe care le prestăm?**, atît studenții cît și cadrele didactice au selectat mai multe variante de răspuns, indicînd mai multe canale.

Figura 5

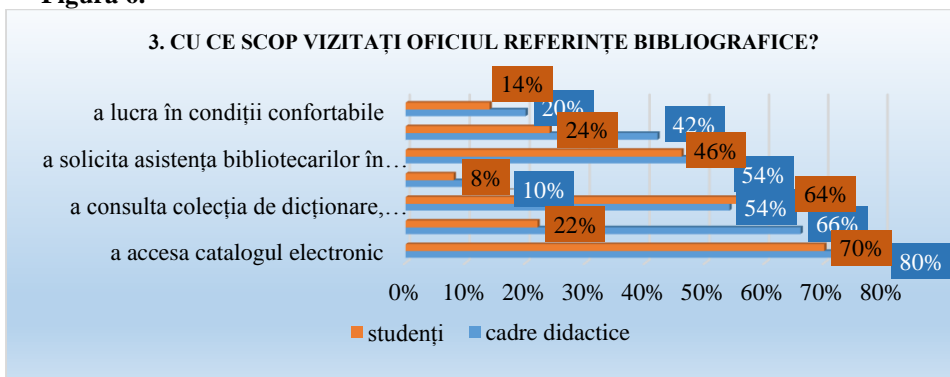


Astfel, **de la bibliotecari au aflat - 60% dintre studenții chestionați și 74% dintre cadrele didactice, 60% dintre studenți spun că au aflat în cadrul turelor ghidate din anul I prin Bibliotecă, cadrele didactice apreciază în egală măsură poșta electronică - 46% și site-ul Bibliotecii - 44% ca canale importante de promovare a serviciilor, de asemenea cadrele didactice - 42% apreciază și materialele promoționale ca instrumente informative utile.**

3. În ceea ce privește **scopul vizitelor în oficiul Referințe Bibliografice**, rezultatele sondajului arată că sînt diverse, dar prioritar, după cum s-a constatat în urma prelucrării datelor este **accesarea catalogului electronic OPAC - 80% cadrele didactice și 70% studenții, și consultarea colecției de referințe este în topul serviciilor pentru care vin utilizatorii în subdiviziune - 54% dintre cadrele didactice și 64% dintre studenți. 66% dintre profesori preferă să caute informațiile necesare în cataloagele tradiționale, iar studenții doar 22%. O**

bună parte dintre chestionați, vin cu scopul de a solicita asistența bibliotecarilor în căutarea și regăsirea informațiilor: studenții - 46% și cadrele didactice 54%.

Figura 6.

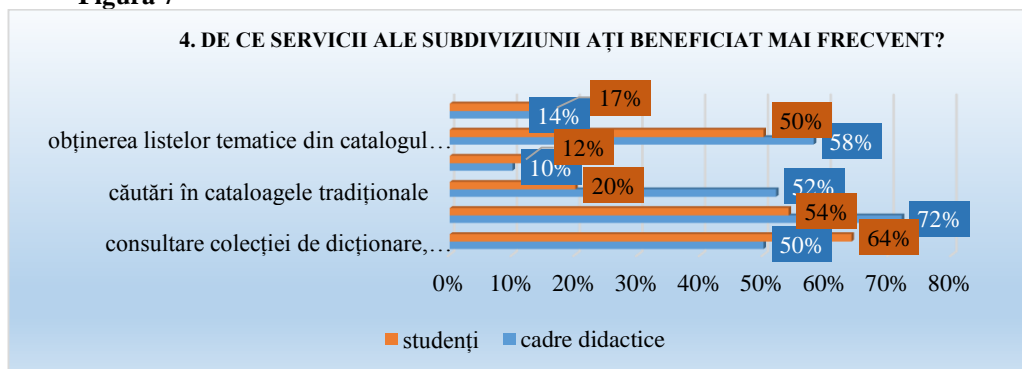


4. Întrebarea următoare o completează pe cea precedentă, prin care am vrut să aflăm de la respondenți de ce servicii ale subdiviziunii au beneficiat mai frecvent.

În topul serviciilor de care au beneficiat mai frecvent studenții sînt: **consultare colecției de dicționare, enciclopedii și bibliografii - 64%**, **54%** au beneficiat de **accesul la OPAC – catalogul electronic**, și jumătate dintre studenții chestionați au **obținut liste tematice din catalogul electronic (50%)**.

Cadrele didactice au beneficiat mai frecvent de **accesul la OPAC - catalogul electronic – 72%**, de **obținerea listelor tematice – 58%**, **căutări în cataloagele tradiționale - 52%** și **50% consultare colecției de dicționare, enciclopedii și bibliografii**.

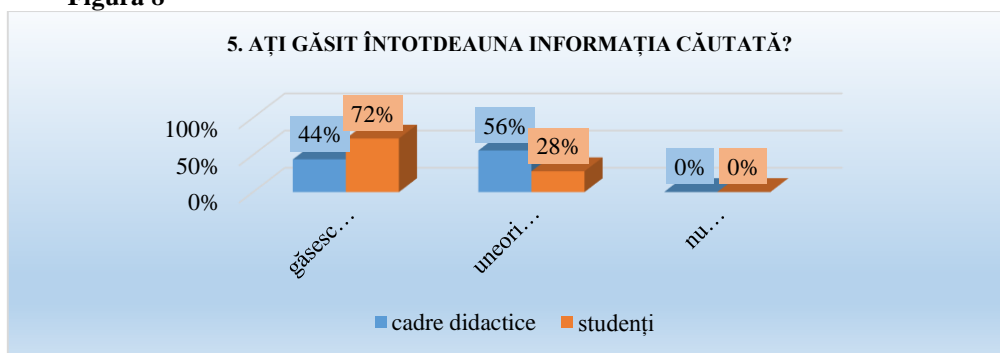
Figura 7



5. Respondenții au fost întrebați dacă au găsit întotdeauna informația căutată.

72% dintre **studenții chestionați au spus că găsesc toate documentele, informațiile necesare, 28% uneori găsesc**. În schimb cadrele didactice - **56 % uneori găsesc și 44% găsesc toate documentele/informațiile necesare**. Răspunsuri negative nu s-au înregistrat.

Figura 8

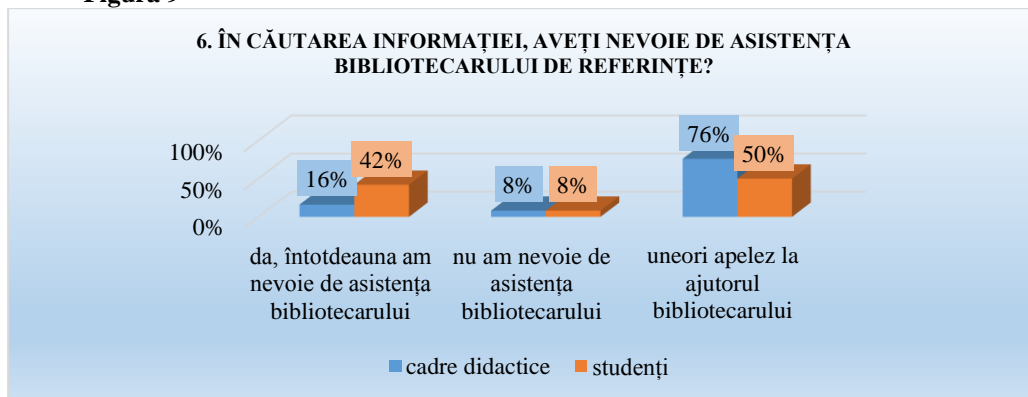


Procentul respondenților care declară că găsesc toate documentele/informațiile necesare este destul de mare, ceea ce demonstrează că Biblioteca Științifică reușește să răspundă nevoilor de informare a utilizatorilor.

6. Întrebați dacă au nevoie de ajutorul bibliotecarului de referințe în căutarea informației, pentru varianta de răspuns uneori apelez la ajutorul bibliotecarului au optat 76% dintre cadrele didactice și 50% dintre studenți. Întotdeauna au nevoie de ajutorul bibliotecarului 16% cadre didactice și 42% studenți, iar câte 8% dintre respondenții din fiecare categorie au indicat că nu au nevoie de asistența bibliotecarului.

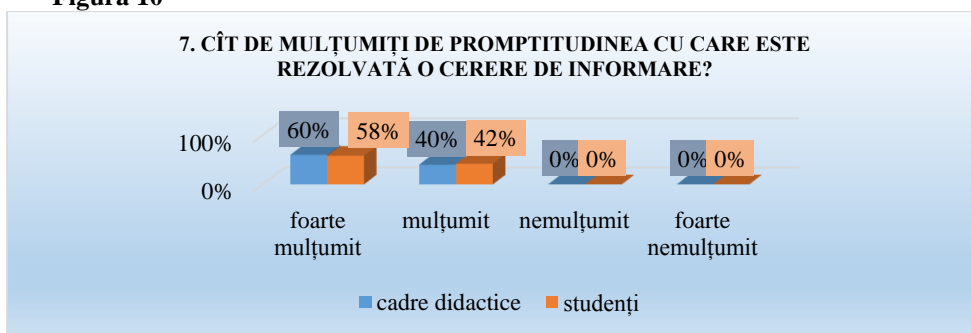
Chiar dacă utilizatorii noștri sînt instruiți, cunosc metodele, instrumentele de identificare a informației, o bună parte din ei, atît studenții cît și cadrele didactice, uneori apelează la ajutorul bibliotecarului de referințe, ceea ce demonstrează că bibliotecarul de referințe rămîne să fie cea persoană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

Figura 9



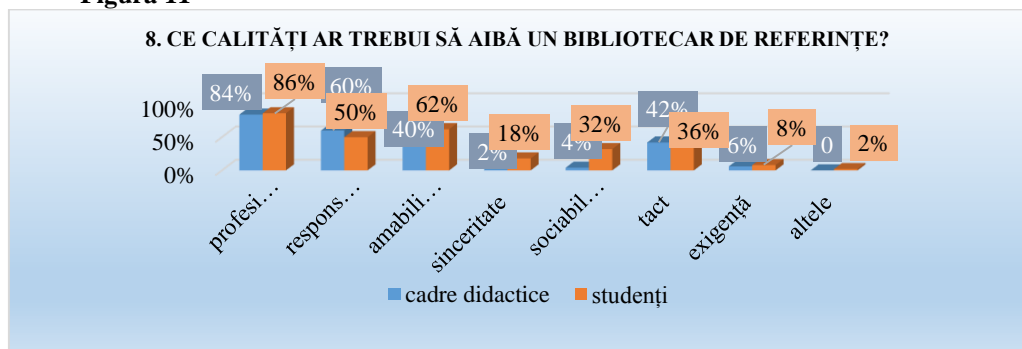
7. În ceea ce privește gradul de mulțumire privind promptitudinea cu care este rezolvată o cerere de informare, chestionarul cerea să se opteze pentru unul din răspunsurile indicate: foarte mulțumit, mulțumit, nemulțumit și foarte nemulțumit. Din totalul chestionaților au optat pentru foarte mulțumit 58% dintre studenți și 60% dintre cadrele didactice, pentru mulțumit 42% dintre studenți și 40% cadre didactice, nemulțumit și foarte nemulțumit nu s-a înregistrat nici un răspuns.

Figura 10



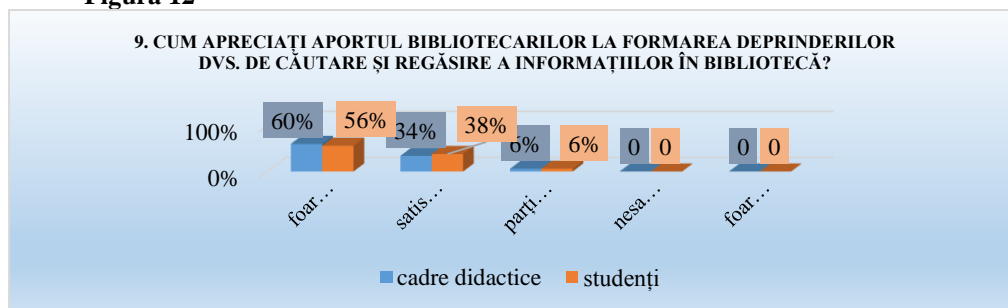
8. Un loc aparte în studiul întreprins a revenit aprecierii din partea respondenților a calităților pe care ar trebui să le aibă un bibliotecar de referințe. Astfel, **84% dintre cadrele didactice și 86% dintre studenți optează pentru profesionalism, pentru responsabilitate 60% - cadrele didactice și 50% studenți, 62 % dintre studenți și 40% dintre profesori spun că amabilitatea este o calitate care ar trebui să o aibă un bibliotecar.** O bună parte dintre respondenți **42% dintre cadrele didactice și 36% dintre studenți zic că ar trebui să avem tact.** Am propus respondenților să indice și alte calități pe care, după părerea lor ar trebui, să le aibă un bibliotecar, dar numai un student a scris că un bibliotecar ar trebui să fie înzestrat cu așa calități ca **experiență și empatie.**

Figura 11



9. Am dorit să aflam cum apreciază utilizatorii aportul bibliotecarilor la formarea deprinderilor lor de căutare și regăsire a informațiilor în Bibliotecă. Astfel dintre studenții și cadrele didactice chestionate - **56% și respectiv - 60% au optat pentru răspunsul foarte satisfăcător, 34% și respectiv 38% satisfăcător și cîte 6% dintre studenți și 6% cadre didactice – parțial satisfăcător, pentru nesatisfăcător și foarte nesatisfăcător nu s-a optat.**

Figura 12



Rezultatele obținute la întrebările 6-7 și 9 ne demonstrează că gradul de credibilitate al bibliotecarilor de referințe la utilizatori este destul de înalt, ei apelînd la ajutorul lor de cîte ori întîmpină dificultăți în procesul de căutare a informațiilor

10-11. Pentru a îmbunătăți serviciile pe care le prestăm am inclus în chestionar întrebările 10 și 11, prin care am dorit să aflăm dacă cunosc utilizatorii despre serviciul de referințe prin e-mail „Întreabă bibliotecarul” și dacă au apelat la el măcar o dată. Din chestionarele prelucrate, **72% dintre studenți și 84% dintre cadrele didactice au răspuns afirmativ, iar negativ au răspuns 28% dintre studenți și 16% dintre cadrele didactice.**

În schimb, chiar dacă majoritatea studenților și cadrele didactice chestionate cunosc despre acest serviciu doar **40% dintre studenți și 60% dintre cadrele didactice, au apelat măcar o dată la el și 38% dintre studenții chestionați și tocmai 60% dintre cadrele didactice nu au apelat niciodată la acest serviciu.**

Figura 13

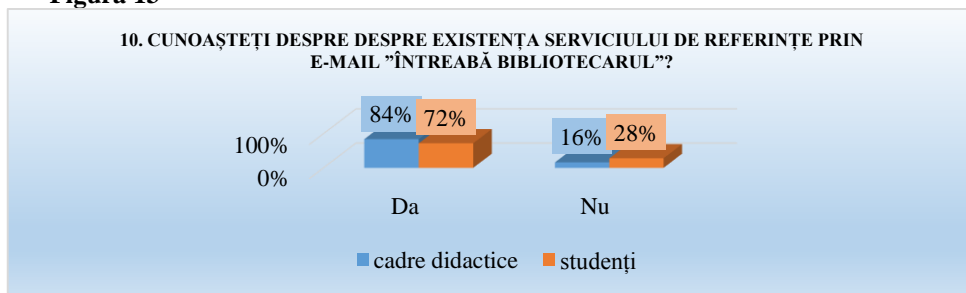
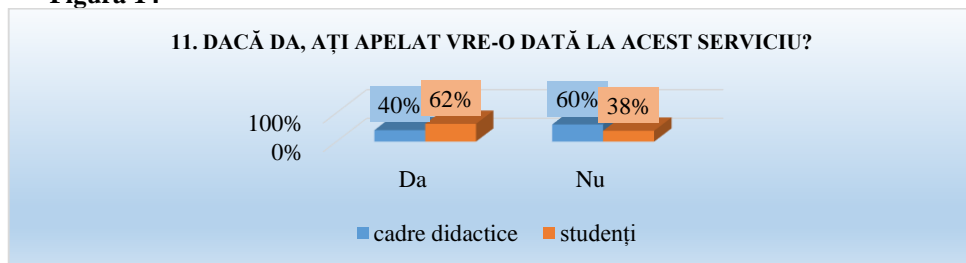


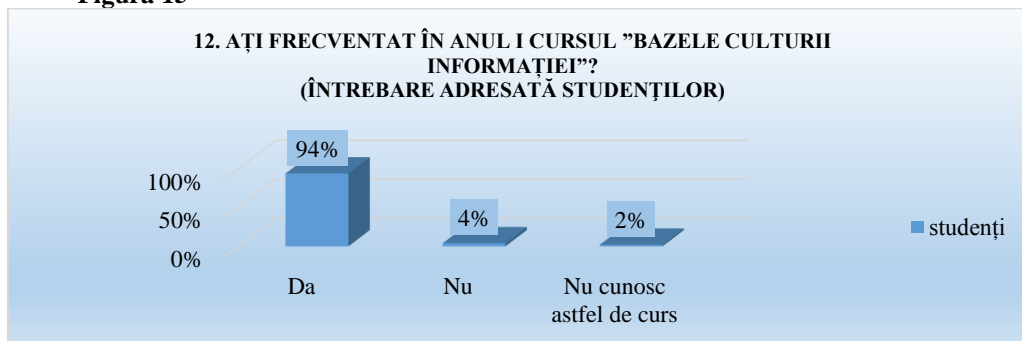
Figura 14



Întrebările 12 și 13 se refereau la cursul „Bazele culturii informației”. Ele avînd un conținut diferit pentru cele două categorii de utilizatori participante la sondaj.

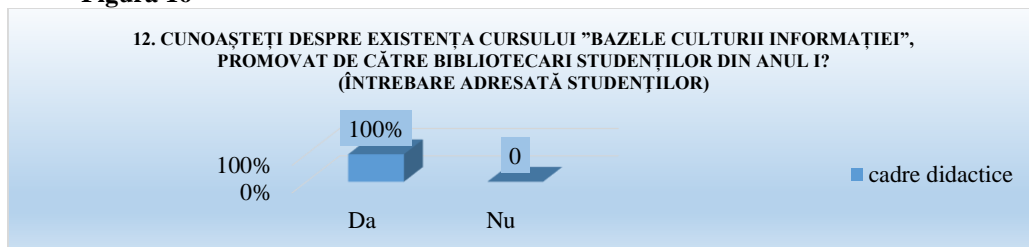
12. a) Astfel studenților le-am adresat întrebarea **Ați frecventat în anul I cursul „Bazele culturii informației”?**, la care **94% dintre studenții chestionați au răspuns afirmativ, 4% negativ, și 2% a spus că nu cunoaște astfel de curs.**

Figura 15



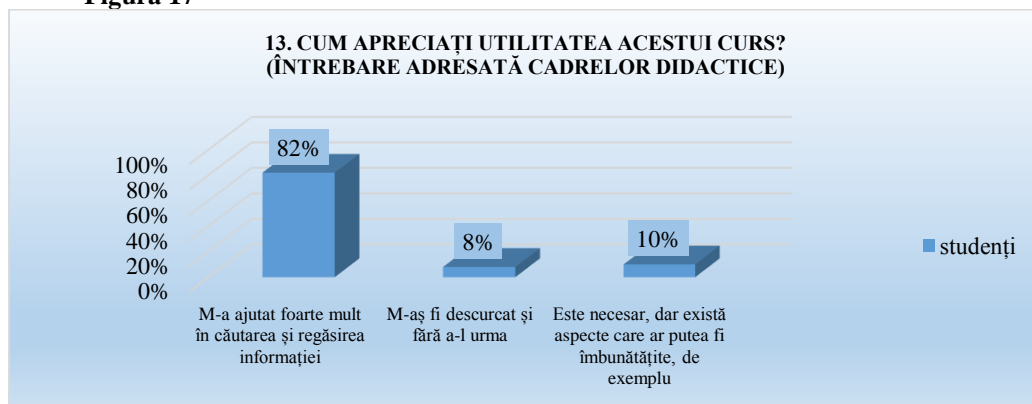
12.b) Cadrele didactice au fost întrebată **dacă cunosc despre existența cursului „Bazele culturii informației”, promovat de către bibliotecarii studenților din anul I. Toți cei 50 (100%) de chestionați au răspuns afirmativ.**

Figura 16



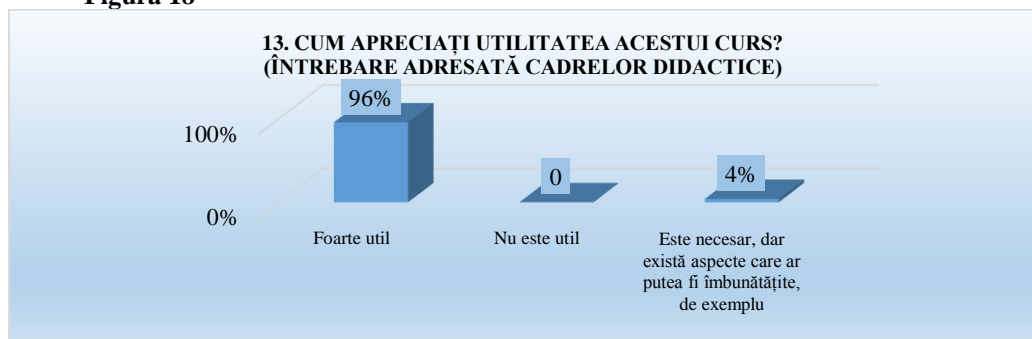
13. a) Întrebarea următoare cerea de la studenți să **aprecieze utilitatea acestui curs, 82% spunând că i-a ajutat foarte mult în căutarea și regăsirea informațiilor, 8% au spus că s-ar fi descurcat și fără a-l urma, iar 10% au optat pentru varianta „este necesar dar există aspecte care ar putea fi îmbunătățite, de exemplu”:** să se repete acest curs în anul II sau III, metodele de alcătuire a referințelor bibliografice să se promoveze și în anii absolvenți.

Figura 17



13.b) Aceeași întrebare a fost adresată și cadrelor didactice, la care 96% îl consideră foarte util, 4% consideră că este necesar dar există aspecte care ar putea fi îmbunătățite, de exemplu: să se studieze mai amănunțit referințele bibliografice, să se simplifice modalitățile de căutare în catalogul on-line, este prea sofisticat.

Figura 18



Întrebarea a 14-a a fost una deschisă, solicitînd sugestii ale utilizatorilor în legătură cu îmbunătățirea în general a activității oficiului Referințe Bibliografice. O mare parte dintre cei chestionați ne-au formulat un șir de sugestii concrete deloc negliabile:

- a. *mărirea parcului de calculatoare*
- b. *instalarea unor calculatoare mai performante, cu viteză înaltă la Internet.*
- c. *mărirea numărului de publicații în format electronic pe site-ul Bibliotecii*
- d. *achiziționarea unui număr mai mare de dicționare și enciclopedii*
- e. *disponibilitatea lor cu împrumut la domiciliu*
- f. *instalarea unui scanner, care să permită copierea informațiilor din colecția de referințe*
- g. *frigul din perioada rece creează disconfort*

Unii sînt satisfăcuți de activitatea subdiviziunii, afirmînd că: *este o subdiviziune cu cel mai înalt nivel de activitate; este un serviciu modern, bine organizat; bibliotecarii sînt amabili, binevoitori; prestează servicii rapide și calitative.*

Prelucrînd datele chestionarelor, analizînd opiniile utilizatorilor putem califica drept „bună” calitatea serviciilor prestate 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, obținerea listelor tematice din catalogul electronic se află pe același „cîntar” în ceea ce privește utilizarea lor. Cataloagele tradiționale înregistrînd un procent minim de utilizare din partea studenților 20%, în schimb 52% dintre cadrele didactice preferă să apeleze și la acest catalog, deci el rămînînd a fi instrument de informare de care nu ne putem lipsi.

Proporția observațiilor critice, care reiese din analiza rezultatelor, este destul de mică, totuși existența lor ne permite să definim o serie de obiective:

- a. realizarea unei cît mai bune transmiteri a informațiilor utile cititorilor cu ajutorul instrumentelor de informare pe care le deține Biblioteca în prezent;
- b. o mai bună promovare a serviciilor existente;
- c. implementarea serviciilor noi;
- d. realizarea propunerilor venite din partea utilizatorilor;
- e. satisfacerea cererilor utilizatorilor cu maximum profesionalism și promptitudine;
- f. o comunicare cît mai bună cu utilizatorii;

Așadar atenția trebuie centrată pe utilizator, iar efortul bibliotecarului trebuie orientat spre oferirea serviciilor de calitate. 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.

Referințe bibliografice

1. *Ancheta și metodele ei: Chestionarul, interviul de producere a datelor, interviul comprehensiv.* Iași: Polirom, 1998. 334 p. ISBN 973-683-141-8
2. ILUȚ, Petru. *Ancheta sociologică și sondajul de opinie: Teorie și practică.* Iași: Polirom, 1997. 216 p. ISBN 973-9248-65-9
3. IULIC, Margarita. *Biblioteca Științifică și transferul de informație către utilizator: studiu comparativ 2010 – 2011* [on-line]. Bălți: Presa universitară bălțeană, 2011. 85 p. ISBN978-9975-50-071-5 [citată 8 oct. 2014]. Disponibil: http://tinread.usb.md:8888/tinread/fulltext/public_bibl/bibl_utilizator.pdf
4. PĂCURAR, Lavinia. *Anchetă sociologică cu privire la metodele de informare din sediul central al Bibliotecii Centrale Universitare „Lucian Blaga”* [on-line] [citată 8 oct. 2014]. Disponibil: <http://www.bcucuj.ro/bibliorev/arhiva/nr16/info4.html>
5. STANCIU I. *Managementul calității totale.* București: Cartea Universitară, 2003. 537 p.