

BIBLIOTECA UNIVERSITARĂ ȘI TRANSFERUL DE INFORMAȚIE CĂTRE UTILIZATORI: REZULTATELE SONDAJULUI

UNIVERSITY LIBRARY AND TRANSFER OF INFORMATION TOWARDS USERS: SURVEY RESULTS

Margarita IULIC, *bibliotecar*
Valentina VACARCIUC, *bibliotecar*

Sociological survey results are analyzed in the Library in 2010. The aim was to evaluate the role of library research in the transfer of information to users to achieve optimal coverage of effective mission, the documentary information in teaching, scientific research, support users in the selection and use of information, to determine ways to increase quality of all services and their diversification.

Pornind de la afirmația IFLA reflectată în Manifestul de la Haga (2002) că bibliotecile și serviciile informaționale au responsabilitatea de a facilita și a promova accesul public la informațiile de calitate și la mijloacele de comunicare, precum și de la ideea că modernizarea învățământului superior din Republica Moldova în contextul Procesului de la Bologna necesită asigurarea calității învățământului, Serviciul Marketing și Activitate Editorială, Serviciul Cercetări și Asistență de specialitate au lansat sondajul sociologic cu tema: „Biblioteca Științifică și transferul de informație către utilizatori”. Scopul cercetării este evaluarea rolului Bibliotecii în transferul de informație către utilizatori pentru a realiza optim misiunea în acoperirea eficientă, documentar-informațională a procesului didactic, de cercetări științifice, asistența utilizatorilor în procesul de selectare și utilizare a informației, a determina căile de sporire a calității tuturor serviciilor prestate, diversificarea acestora.

Prin intermediul sondajului au fost urmărite obiectivele:

- ☞ analiza conținutului și tipul informației, care ajută la definirea produselor și serviciilor adaptate utilizatorilor;
- ☞ analiza comportamentelor de informare, care ajută la definirea tipului necesar de formare a utilizatorilor;
- ☞ analiza motivațiilor și atitudinilor, care ajută la explicarea fundamentului comportamentelor și nevoilor utilizatorilor.



Ipoteza investigației constă în aceea că relevanța, promptitudinea și calitatea activității instituției noastre, prospectarea unor noi direcții strategice depinde, în mare măsură, de o bună cunoaștere a utilizatorilor, a nevoilor de informare și așteptărilor pe care le au. Îmbunătățirea interacțiunii dintre specialiștii din domeniul informării și comunitatea utilizatorilor poate ajuta la dezvoltarea sistemelor de informare.

Ca metodă de cercetare a fost folosit chestionarul, structurat în șase capitole, cu 43 de itemi. Chestionarul a fost aplicat pe un eșantion de 100 de subiecți (studenți și masteranzi de la cele 8 facultăți, cadrele didactice, elevii Colegiului Pedagogic „Ion Creangă”) și realizat în Bibliotecă în luna octombrie 2010. Este de menționat că în eșantion au fost aleși studenții din anii de studii II, III, IV, deoarece ei au o experiență mai bună în calitate de utilizatori ai serviciilor de informare. Chestionarele au fost distribuite în toate sălile de lectură.

Analiza celor 100 de chestionare prezintă opiniile utilizatorilor la nivelul lotului general și în corelație cu facultățile.

Prezentarea și interpretarea rezultatelor

Datele sistematizate despre subiecții participanți sînt prezentate în Fig. 1. (itemii 36, 41.) Proportia respondenților: studenți și masteranzi - 82%, cadrele didactice - 14%, elevii - 4%.

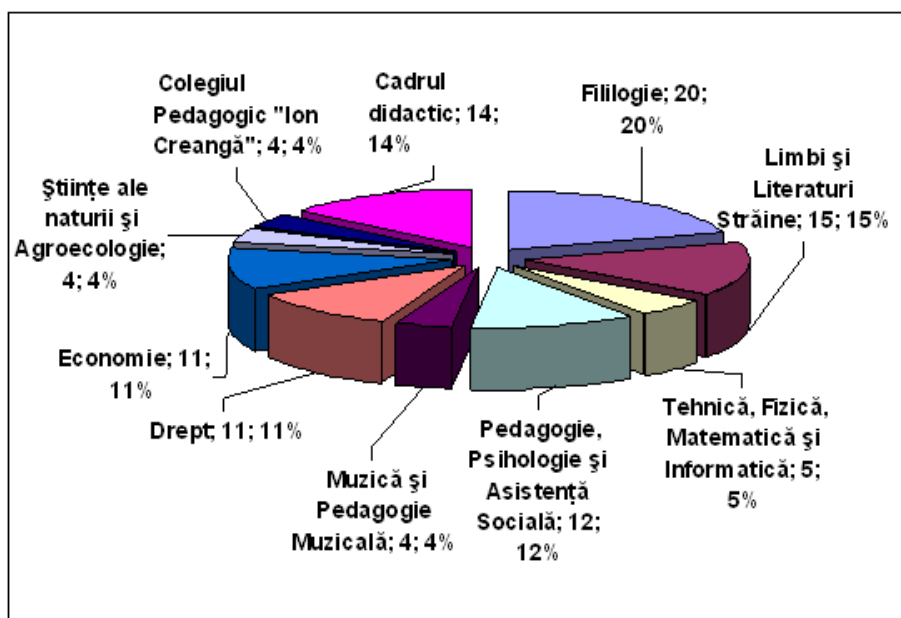


Figura 1. Reprezentarea subiecților în eșantion.

Analiza subiecților după ani de studii indică că majoritatea respondenților sînt din anul III – 41%, anul IV – 21%. (itemul 37, Fig. 2.)

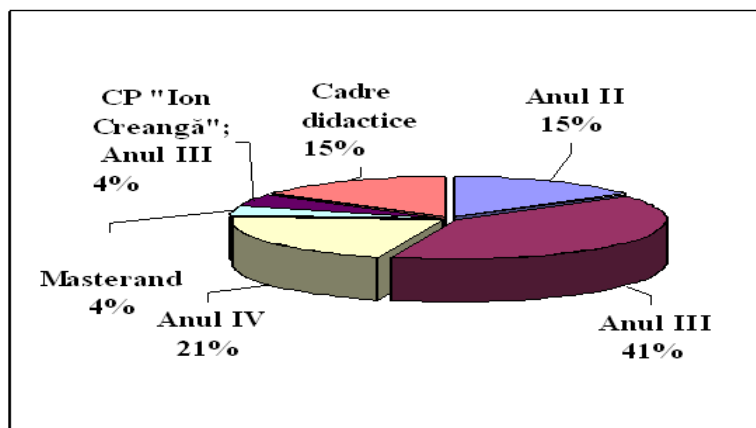


Figura 2. Structura eșantionului în funcție de anul de studiu

- După forma de studii rezultatele s-au distribuit astfel: 86% - secția zi, 14% - fiind cadre didactice. (itemul 39)
- După forma de înmatriculare: 41% - prin contract, 59% - din buget.
- În raport de gen avem următoarele rezultate: feminin – 71%, masculin – 29%. Ceea ce este reprezentativ pentru colectivitatea generală a utilizatorilor. (itemul 42)

Accesul la resursele infodocumentare

1. La întrebarea care este rolul Bibliotecii Universitare în formarea Dvs. ca personalitate și ca specialist majoritatea subiecților 74% au răspuns că Biblioteca este partener în studiu și cercetări, 19% - intermediar între utilizator și informație, 18% - formator.
2. Analizînd răspunsurile la itemul 2 „Cît de des vizitați punctele de acces ale Bibliotecii Universitare ” putem menționa că utilizatorii cu ponderea cea mai mare în răspuns sînt cei care frecventează Biblioteca de 2-3 ori pe săptămînă - 35%, în funcție de necesitate - 30%, în fiecare zi - 29%, lunar - 7%, în zilele de odihnă - 3%, în perioada sesiunii - 1%. Se poate observa că majoritatea subiecților apelează în mod frecvent la serviciile bibliotecii, ceea ce ilustrează, evident, necesitatea serviciilor.
3. Scopul vizitelor la bibliotecă este divers, dar prioritatea o dețin intrările pentru studii și cercetări - 90%; pentru lucrul independent - 36%; acces Internet - 24%; pentru participarea la activitățile științifico-culturale - 15%; pentru a copia documentul identificat- 12%; pentru recreare - 7%; pentru comunicare cu colegii - 6%.
4. Pentru a obține informația necesară, majoritatea subiecților preferă accesul liber la raft - 67%, catalogul on-line - 44%, catalogul tradițional și expoziții de documente - 27%, pagina web: <http://libruniv.usb.md> și bibliografia cursului -

23%, site-uri tematice – 20%, reviste informative – 11%, zile de informare – 4%. Procentul utilizatorilor catalogului on-line, paginii web a Bibliotecii, site-urilor tematice demonstrează că acest gen devine preferat, deoarece este modern, mai rapid, acordă un număr mare de căi de găsire a informației și crearea de bibliografii proprii. Analiza efectuată ne arată că cadrele didactice utilizează toate mijloacele de informare, pentru a face față cu succes asigurării calității și dezvoltării sistemului de învățământ.

5. În ceea ce privește sursele de documentare solicitate mai frecvent utilizatorii optează pentru: cărți - 92%, publicații în serie - 41%, e-documente – 10%, documente AV (casete audio-video, dischete, etc.) – 4%, resurse electronice (CD, DVD) – 11%, Baze de date – 19%.

Nr. d/o	Facultatea	Cărți		Publicații în serie		e-documente		Documente AV		Resurse electronice (CD,DVD)		Baze de date	
			%		%		%		%		%		%
1.	Filologie	19	95	8	40			1	5	1	5	1	5
2.	LLS	14	93	5	33,3	3	20	1	6,67	2	13,3	3	20
3.	TFMI	6	100	1	20		0		0		0		0
4.	PPAS	12	100	2	16,7	1	8,3		0		0	2	16,7
5.	MPM	3	75	2	50	1	25	2	50	4	100	2	50
6.	Drept	11	100	5	45,5		0		0	2	18,2	4	36,4
7.	Economie	10	91	6	54,5	2	18		0		0	2	18,2
8.	ȘNA	2	50	1	25		0		0		0	1	25
9.	Colegiu Pedagogic	3	75	1	25	1	25		0		0	1	25
10.	Cadrele didactice	12	86	10	71,4	2	14		0	2	14,3	3	21,4
	TOTAL	92	92	41	41	10	10	4	4	11	11	19	19

Tabelul nr. 1. Afirmările privind sursele documentare solicitate mai frecvent în raport cu Facultățile

Analizînd datele obținute, putem constata că mai solicitate sînt cărțile și publicațiile în serie. Răspunsurile pot explica procentele de la itemul următor.

6. În scopul obținerii informației, subiecții preferă: suportul tradițional - 66%, electronic - 37%. Putem spune că sînt trei grupe de respondenți: utilizatorii ce preferă suportului tradițional, utilizatorii suportului electronic și cei ce folosesc astăzi suportul tradițional cît și cel electronic. Ne bucură că noile tipuri de

documente și noile modalități de acces la informație nu i-au determinat pe utilizatori să renunțe la sursele tradiționale. Generalizînd rezultatele obținute, constatăm că cartea a fost și rămîne o sursă primordială de informație veridică.

7. Evaluînd datele la itemul: "La ce resurse electronice apeleți mai frecvent?", observăm următoarele rezultate (Figura 4.). Dintre tipurile de resurse electronice cel mai frecvent utilizatorii apelează la Bazele de date EBSCO – 37%. Aceste baze pot fi accesate în sălile de lectură 1, 2, 3, 4, 8, Mediatecă, Serviciul Referințe Bibliografice, Centrul de Documentare al ONU, de la calculatoarele din rețeaua Universității și constituie un suport important în realizarea activității de cercetare. Dintre bazele de date consultate mai des putem menționa: baza de date MOLDLEX, Biblioteca Digitală. Observăm că Biblioteca Digitală ocupă locul al treilea, ceea ce este un indicator bun și sperăm că necesitatea în accesarea ei va fi mereu în creștere, urmată de baza de date SumarScanat, baze de date ale Băncii Mondiale, colecția CD/DVD, baza de date ale ONU și Agențiilor ei, baze de date ale Consiliului Europei, baza de date Opere muzicale în MP3 și baze de date NATO. Procentajul indicat în Fig. 3 este explicabil prin natura informației specializate, adresate reprezentanților din anumite domenii.

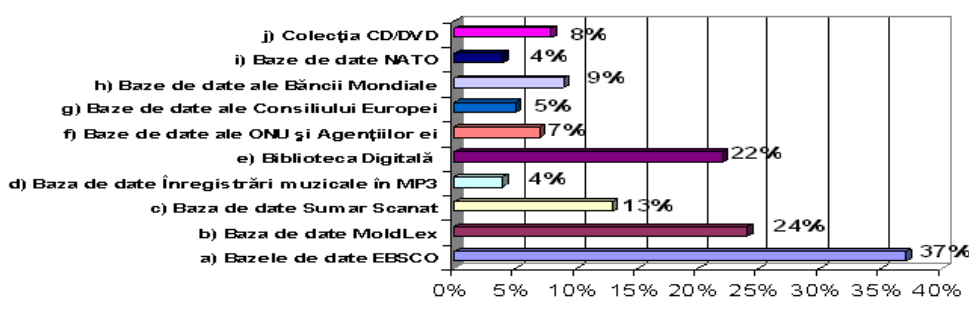


Figura 3. Resurse electronice utilizate în Bibliotecă

8. Sondajul relevă faptul că pagina WEB a bibliotecii este utilizată de 80% de respondenți, dovadă că ea prezintă interes și devine indispensabilă în activitatea de informare și cercetare. 18% de respondenți - nu au utilizat pagina WEB, 2% - nu au știut de existența acesteia.
9. Opiniile subiecților la nivelul lotului general vizavi de ordinea priorităților serviciilor de Bibliotecă de care beneficiază este următoare: 1) Consultarea documentelor în sala de lectură; 2) Împrumut de publicații la domiciliu; 3) Acces Internet; 4) Înregistrarea pe dischetă/stik; Imprimări din Internet, baze de date; Copierea documentelor; Servicii de referințe; 5) Catalogul on-line – WEB OPAC; Consultare CD, DVD; Accesarea bazelor de date; 6) Accesarea site-lui Bibliotecii; Scanarea documentelor. Succesiunea preferințelor respondenților ne confirmă încă odată prioritatea documentelor tradiționale.
10. În legătură cu variantele preferate prin care se obține informația în regim de

servire, subiecții optează pentru: regim mixt – 50%, acces liber la raft – 28%, regim cerere/ofertă – 22%. Rezumînd răspunsurile, observăm că regimul mixt de servire este mai convenabil, ceea ce înseamnă că bibliotecarii reușesc să răspundă exigentelor de nevoi informaționale ale utilizatorilor.

11. Răspunsurile la itemul cît de des utilizatorii apelează la ajutorul bibliotecarului în sălile cu acces liber la raft, s-au repartizat după cum urmează: întotdeauna – 38%, rareori – 35%, mă discurs singur – 9%, accesez OPAC-ul pentru a determina cota – 11%, utilizează cunoștințele acumulate în cadrul cursului *Bazele Culturii Informaționale* – 7%. După cum se observă o mare parte din utilizatori consideră important ca bibliotecarul să-i asiste pe parcursul procesului de căutare. Aceasta demonstrează că, odată cu apariția noilor tehnologii ale informării și comunicării, abilitățile pe care le posedă bibliotecarul în privința căutării și regăsirii informațiilor sînt tot mai solicitate de către utilizatori.
12. La itemul "Care din următorii factori Vă împiedică cel mai mult în utilizarea accesului liber la raft?" procentajul este următor: lipsa documentului solicitat la raft – 35% , incapacitatea de a găsi documentul necesar la raft – 29%, lipsa cunoștințelor și abilităților de orientare în spațiile info-bibliotecare – 19%, condiții sanitaro-biologice (iluminarea insuficientă, frigul) – 12%, comportamentul inadecvat al utilizatorilor – 3%, grija și consultanța insuficientă oferită de bibliotecar – 3%. Luînd în considerare toate răspunsurile, putem menționa că nu toți utilizatorii posedă cunoștințe, deprinderi și abilități de comunicare suficiente pentru orientarea în spațiul informațional. Dar pentru afirmarea bunei reputații a Bibliotecii și eficientizarea serviciilor prestate, bibliotecarii trebuie să-și perfecționeze permanent activitatea, să revadă relațiile cu utilizatorii ca să răspundă solicitărilor acestora.
13. Procentul subiecților care declară că întotdeauna găsesc informațiile necesare este destul de mare – 71%, uneori găsesc – 28%, nu găsesc nici o informație din cele căutate – 1%. Biblioteca reușește să răspundă nevoilor de informare ale utilizatorilor. Procentul demonstrează că ea desfășoară o activitate eficientă, achitîndu-și onorabil misiunea sa de bază, aceea de a sprijini procesul de educație și de cercetare care se desfășoară la nivelul învățămîntului superior.
14. Referitor la aceea dacă sînt mulțumiți de timpul în care li se pune la dispoziție informația necesară răspunsurile s-au clasat astfel: mulțumit - 52%, foarte mulțumit - 38%, satisfăcut – 10%. Preponderent, timpul în care li se oferă informația corespunde cu dorința utilizatorilor.
15. Apreciînd aportul bibliotecarilor la formarea deprinderilor de căutare și regăsire a informațiilor în Bibliotecă – cursul *Bazele Culturii Informaționale*, respondenții răspund: 56% - satisfăcut, 39% - foarte satisfăcut, 4% - parțial satisfăcut, 1% - nesatisfăcut. Cu toate aprecierile negative sînt puține, existența lor ne atenționează că trebuie să fim mai interesați de calitatea formării abilităților informaționale ale utilizatori în cadrul cursului *Bazele Culturii Informaționale*, avînd în vedere importanța lor în procesul de căutare și regăsire a informației.

Calitatea serviciilor/produselor infobibliotecare

16. Evaluînd oferta documentară în domeniul studiat subiecții au dat următoarele aprecieri: excelent – 29%, bun – 49%, acceptabil – 15%, slab – 3%. Putem spune că cererile utilizatorilor sînt în cea mai mare măsură satisfăcute, deoarece în prezent avem posibilitatea de a lucra cu documentele tradiționale și electronice, numărul cărora fiind în creștere permanentă. Un aport considerabil în completarea fondului corespunzător cu standardele învățămîntului superior îl deține Serviciul Dezvoltarea Colecțiilor și Centrul Managerial.
17. Studiind aprecierile privind colecțiile structurilor internaționale: *CD al ONU (deschis din 2001)*, *Colecția Băncii Mondiale (2007)*, *Punctul de Informare al Biroului Consiliului Europei (aprilie 2007)*, *Punctul Informare Documentare NATO (2010)*, *Colecția Institutului Cultural Român, Direcția Români din Afara Țării (2009)*, *Fondul WILHELM (2004)*, *Fondul AGEPI (2007)*, *Colecția Lituania (2010)*, constatăm răspunsurile: excelent – 26%, bun – 48%, acceptabil – 12%, slab – 2%. Procedeele de promovare, convingerea de utilitatea surselor respective contribuie la creșterea solicitărilor acestor colecții din partea utilizatorilor.
18. Aprecierea titlurilor publicațiilor în serie este următoarea: bun – 54%, excelent – 23%, acceptabil – 20%, slab – 1%. Comparînd opiniile subiecților lotului general cu rezultatele în raport cu facultățile, am observat că ele nu diferă esențial. Interesată de schimbările pozitive în activitatea de informare, Biblioteca își diversifică fondul de publicații, luînd în considerare acoperirea documentară a tuturor specialităților.
19. Prezintă o valoare deosebită aprecierea atitudinii bibliotecarilor față de utilizatori: 48% o notează fiind bună, 42% - excelentă, 7% - acceptabilă, 2% - slabă. E de menționat faptul că atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori a fost apreciată înalt și în raport cu categoriile de utilizatori.
20. Îndeplinirea cererilor de informare se apreciază astfel: excelent – 32%, bun – 48%, acceptabil – 10. Aceasta denotă o organizare bună și rapidă a satisfacerii solicitărilor utilizatorilor.
21. Aprecierea condițiilor de studiu este următoarea: excelent – 35%, bun – 42%, acceptabil – 17%, slab - 5%. Se poate afirma că condițiile de studiu, în general, sînt favorabile, dar trebuie să ținem cont, că o parte din respondenți au evidențiat iluminarea nesatisfăcătoare.
22. Dotarea cu echipament tehnic se apreciază: bun – 35%, acceptabil – 31%, excelent – 18%, slab – 9%. Sondajul a demonstrat că o proporție semnificativă de subiecți doresc un echipament tehnic mai performant.
23. Evaluînd accesul la Internet, subiecții îl notează ca fiind: bun – 35%, excelent – 24%, acceptabil -23%, slab – 12%. Respondenții și-au exprimat astfel părerile, deoarece întîmpină dificultăți privind viteza scăzută a INTERNET-ului,
24. Aranjarea documentelor în raftul cu acces liber: 47% – bun, excelent – 28%, acceptabil -14%, 3% – slab.
25. Promovarea cursului Bazele Culturii Informației este apreciat astfel: 52% –

bun, 20% – excelent și acceptabil, 4% – slab.

- 26.** Apreciind activitatea expozițională (expoziții tematice / informative tradiționale /online <http://libruniv.usb.md> utilizatorii notează: 46% – bun, 35% – excelent, 9% – acceptabil, 1% – slab. Afirmăm cu certitudine că respondenții consideră activitatea expozițională importantă și utilă în procesul de studiu, informare și cercetare.
- 27.** Conținutul site-ului Bibliotecii <http://libruniv.usb.md> este considerat: bun – 53%, excelent – 30%, acceptabil – 13%, slab – 2%. Datele în raport cu facultățile pentru conținutul site-ului sînt identice. Procentul cel mai mare fiind calificat ca excelent și bun de cadrele didactice, Facultatea Drept, Facultatea Economie, Facultatea Filologie, Facultatea Pedagogie, Psihologie și Asistență Socială, Facultatea Limbi și Literaturi Străine.
- 28.** Subiecții investigației apreciază reclama, publicitatea, materialele promoționale în felul următor: bun – 50%, excelent – 20%, acceptabil – 16%, slab -4%. Beneficiarii sînt convinși că reclama, publicitatea, materialele promoționale sînt acțiuni ce determină imaginea Bibliotecii, familiarizează, informează despre activitatea științifică, culturală și serviciile prestate.

Tab. nr. 2. Calitate, relevanță, accesibilitate în subdiviziunile Bibliotecii

- 29.** Procentajul obținut la aprecierea programului de funcționare a Bibliotecii indică asupra faptului că pentru utilizatori programul este convenabil: excelent – 44%, bun – 41%, acceptabil – 10%.
- 30.** Aprecierile utilizatorilor la itemul care din subdiviziunile Bibliotecii sînt cel mai bine organizate prezentăm în Tabelul nr. 2.,

Nr d/o	Subdiviziunile Bibliotecii	Slab	Mediu	Bine	Foarte bine
a)	Sala de Lectură nr.1, Științe Socioumanistice și economice		12%	30%	32%
b)	Sala de Lectură nr.2, Științe Filologice		2%	41%	31%
c)	Sala de Lectură nr.3, Științe reale, naturale, Ecologie, Pedagogie, Psihologie, Artă		4%	29%	32%
d)	Sala de Lectură nr.4, Documente în Limbi Străine	2%	6%	33%	27%
e)	Sala de Împrumut nr.1, Documente Științifice/beletristică		2%	39%	45%
f)	Sala de Împrumut nr.2, Documente Didactice/Metodice	3%	9%	37%	25%
g)	Sala de Împrumut nr.3, Oficiul Documente Muzicale		12%	36%	14%
h)	Sala de Împrumut nr.4, Documente în Limbi Străine	5%	9%	42%	25%

i)	Serviciul Referințe Bibliografice	1%	1%	39%	17%
j)	Serviciul Documentare-Informare Bibliografică		3%	34%	22%
k)	Centrul Manifestări Culturale, CD ONU		6%	37%	21%
l)	Mediateca	3%	8%	40%	30%

31. Sondajul a arătat că o proporție semnificativă de respondenți apreciază drept cele mai bine organizate serviciile următoare: Sala de împrumut nr.1, Documente Științifice/beletristică (foarte bine – 45%, bine – 35%), Sala de Lectură nr.1, Științe Socioumanistice și economice (foarte bine – 32%, bine – 30%), Sala de Lectură nr.3, Științe reale, naturale, Ecologie, Pedagogie, Psihologie, Artă (foarte bine – 32%, bine – 29%), Mediateca (foarte bine – 32%, bine – 29%). Putem spune că lucrează operativ Serviciul Documentare/Informare Bibliografică (foarte bine – 22%, bine – 37%), Serviciul Referințe Bibliografice (foarte bine – 17%, bine – 39%). E de menționat Centrul Manifestări Culturale, CD ONU (foarte bine – 21%, bine – 37%), care prin reflectarea publică a rezultatelor activității Bibliotecii, participarea la proiectele sociale, culturale și didactice, desfășurarea manifestărilor menite să familiarizeze diverse grupe de utilizatori cu valorile general umane, devine tot mai atrăgător pentru beneficiari.

32. Marea majoritate dintre cei chestionați – 89%, au remarcat că posedă o cultură informațională bine formată și susțin că la formarea ei în mod semnificativ a contribuit Biblioteca prin promovarea cursului *Bazele Culturii Informației*. O parte mică din chestionați - 9%, înțeleg că nu posedă suficiente competențe informaționale.

33. Necesitatea și importanța promovării cursului *Bazele Culturii Informației* în continuare ne demonstrează răspunsurile la itemul „Ce cunoștințe /deprinderi vă lipsesc?": Metodele de căutare în catalogul electronic, baze de date, Internet – 23%; Regulile de întocmire a referințelor bibliografice pentru lucrări științifice (descrierea bibliografică, prezentarea trimiterilor și citărilor) – 36%; Utilizarea surselor de informare (conspectarea, elaborarea referatului unui document, listei bibliografice etc.) – 11%; Incapacitatea de a formula corect cererea de informare – 8%; Efectuarea cercetărilor bibliografice în cataloagele tradiționale (alfabetic, sistematic) – 18%.

Abilitățile și calitățile bibliotecarului

34. Din calitățile bibliotecarului respondenții apreciază cel mai mult: comunicarea – 57%; receptivitatea – 52%, amabilitatea și rapiditatea – 47%. Personalul bibliotecii, în opinia respondenților, posedă competențe profesionale și abilități de comunicare pentru activitatea eficientă cu utilizatorii.

Opinii. Sugestii. Gânduri

35. La itemul: „Ce recomandări puteți oferi pentru augmentarea demersului infodocumentar al Bibliotecii universitare?” subiecții investigației au propus următoarele sugestii:

- să fie mai multă literatură de specialitate (economie);
 - dezvoltarea colaborării cu alte biblioteci universitare din Republica Moldova și de peste hotare;
 - conectarea la Internet cu o viteză mai mare;
 - calculatoare mai performante;
 - majorarea exemplarelor de cărți care sînt mai des solicitate;
 - programarea în „orele de vîrf” la Mediatecă;
 - completarea fondului de cărți cu aparițiile editate recent;
 - abonarea revistelor **Sprache & Kommunikation, D*Als Fremdsprache**; noi surse de informare;
 - dotarea sălilor cu aparate tehnice noi.
- 36.** Opiniile și sugestiile la itemul: „Ce servicii noi ar trebui introduse în Bibliotecă?”:
- organizarea unui cinaclu în cadrul sălii de filologie, cercuri de specialitate;
 - mărirea volumului Bibliotecii Digitale;
 - cabinet lingofonic pentru lucrul cu înregistrările în limbi străine;
 - servicii de scanare;
 - vizionarea filmelor după romanele propuse pentru lectură;
 - acces la vizionarea textelor literare;
 - acces WI – FI;
 - selectarea electronică a informației.

Orice om are dreptul la opinie proprie, dreptul de acces la toate tipurile de informații, la activități creatoare și intelectuale. Biblioteca și bibliotecarii susțin și promovează principiile libertății intelectuale și oferă acces nelimitat la informații. Generalizînd rezultatele obținute în urma investigației „*Biblioteca Universitară și transferul de informație către utilizatori*”, putem constata:

- în scopul realizării cu succes a obiectivelor orientate spre îmbunătățirea calității serviciilor și crearea unui mediu favorabil activității utilizatorilor, personalul Bibliotecii trebuie să continue evaluarea și monitorizarea necesităților și cerințelor beneficiarilor, avînd în vedere importanța cunoașterii opțiunilor, preocupărilor și preferințelor sale;
- asigurarea accesului larg la informație prin punerea la dispoziție a resurselor electronice și celor în format tradițional;
- automatizarea proceselor bibliografice;
- implementarea mai activă a tehnologiilor informaționale care vor contribui la facilitarea accesului la informație;
- dezvoltarea segmentului electronic al colecțiilor prin digitizarea lor, achiziția documentelor în format electronic și extinderea accesului la resurse informaționale electronice;
- formarea beneficiarilor prin promovarea cursului *Bazele Culturii Informației*, în scopul cunoașterii surselor oferite de sistemele de informare;
- elaborarea ghidurilor cu informații utile pentru ca utilizatorii să-și consolideze abilitățile însușite la lecțiile de instruire;

- îmbunătățirea condițiilor de studii prin crearea unui mediu confortabil pentru informare, documentare și cercetare științifică;
- dezvoltarea profesională a bibliotecarilor prin formarea continuă în concordanță cu nivelul contemporan de dezvoltare a tehnologiilor informaționale.

În concluzie, dorim să menționăm că Biblioteca universitară, fiind un sistem deschis, dinamic, eficient este o verigă importantă în sistemul învățământului superior. Toată activitatea sa este orientată spre aplicarea completă a ideilor promițătoare în educația modernă. Desfășurarea activităților tradiționale, precum și introducerea noilor tehnologii informaționale vor atrage mereu utilizatorii la Bibliotecă.

Bibliografie consultată:

- 1. Declarația de la Glasgow privind Bibliotecile, Serviciile de informare și Libertatea intelectuală** [on-line] [citat noiembrie 2010]. Disponibil pe Internet: <archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar-ro.html >
- 2. Manifestul Internet IFLA** [on-line] [citat octombrie 2010]. Disponibil pe INTERNET: < www.ifla.org/III/misc/im-ro.htm >
- 3. Cheradi, Natalia ; Țurcan, Nelly.** Marketing și biblioteca universitară. Ch. : Centrul Ed.- poligr. al USM, 2003. 145p. ISBN 9975-9604-2-1