

**BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ USARB – OPERATIVITATE, ACCESIBILITATE,  
VARIETATE ÎN OPINIA UNIVERSITARILOR BĂLȚENI**

*USARB SCIENTIFIC LIBRARY - OPERATIVITY, ACCESSIBILITY, VARIETY IN THE  
OPINION OF BALTI RESEARCHERS*

**Ludmila RĂILEANU<sup>1</sup>, Ala LÎȘÎ<sup>2</sup>, Veronica BARBAROȘ<sup>3</sup>**

**Abstract:** *The article is a study based on the analysis of the questionnaire Utility, Operability, Accessibility of the USARB Scientific Library which was distributed to different categories of users: students, master students, teachers from 4 USARB Faculties. Users' opinions and proposals will contribute to the improvement of information resources, services and products.*

**Keywords:** *library services, information resources, quality of library services, services for users.*

Biblioteca Științifică a Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți, parte integrantă a procesului de studiu și cercetare științifică, clasată de Guvern la categoria superioară, Centru Biblioteconomic, Depozitară Regională a Băncii Mondiale, membru al Consorțiului REM (Resurse Electronice pentru Moldova), participantă atât în Proiecte naționale, cât și în Proiecte Internaționale este dinamică, deschisă și flexibilă, fiind una din cele mai importante structuri universitare, asigură accesul la resursele info-documentare pentru studenți, elevi, cadre didactice, cercetători, oferind servicii modernizate bazate pe noile tehnologii în vederea creșterii calității procesului de instruire și cercetare științifică.

Biblioteca Științifică USARB, ca structură de informare și documentare, a fost mereu supusă noilor transformări, evoluând în vederea asimilării solicitărilor utilizatorilor, noilor tehnologii informaționale și comunicaționale, diversificând modalitățile și tehnicile de acces la resursele informaționale, serviciile și produsele bibliotecare.

În acest sens, în luna iunie 2019 și respectiv septembrie 2019, utilizatorii Bibliotecii Științifice USARB din anul II - IV de studii au fost invitați să participe la completarea unui chestionar, prin care ne-am propus să aflăm părerile acestora privind utilitatea, operativitatea, accesibilitatea Bibliotecii Științifice.

În realizarea studiului am folosit metoda anchetei, aplicând ca instrument chestionarul care a inclus 5 întrebări cu variante de răspuns.

Chestionarul a fost aplicat pe un eșantion de 400 de subiecți (studenți, masteranzi, cadre didactice de la cele 4 Facultăți USARB).

Anchetele au fost distribuite în toate subdiviziunile Serviciului Comunicarea colecțiilor. Programe infodocumentare. Marketing în variantă tipărită și totodată, în format electronic, plasat pe pagina web a Bibliotecii Științifice. Cel mai mare număr a celor chestionați reprezintă studenții – 83%, masteranzii – 11% și 6% cadrele didactice. (Figura 1)

---

<sup>1</sup> ludmila.railean@gmail.com

<sup>2</sup> ala.lisii97biblioteca@gmail.com,

<sup>3</sup> barbarosv807@gmail.com

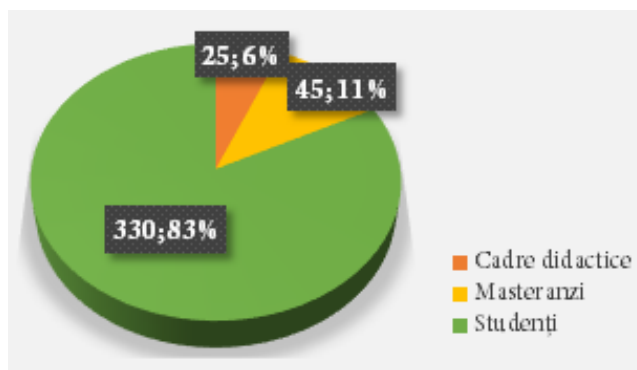


Figura 1. Utilizatori după categorii

Cei mai activi au fost studenții de la Facultatea Litere – 38%, apoi 31% îi constituie studenții de la Facultatea ȘEPA, 18% – Facultatea ȘREM și doar 13% de la Facultatea DȘS (Figura 2).

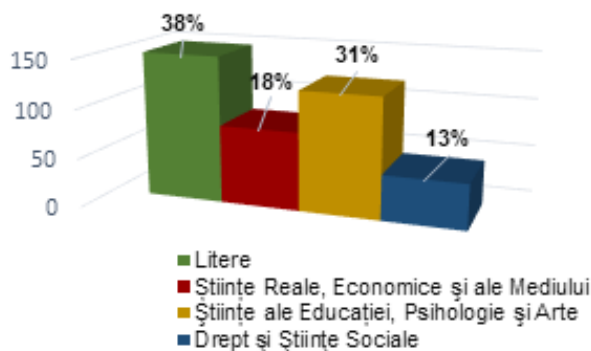


Figura 2. Utilizatori după Facultăți USARB

Conform anilor de studii 66% reprezintă studenții anului II de studii, 24% cei din anul III și 10% anul IV. (Figura 3)

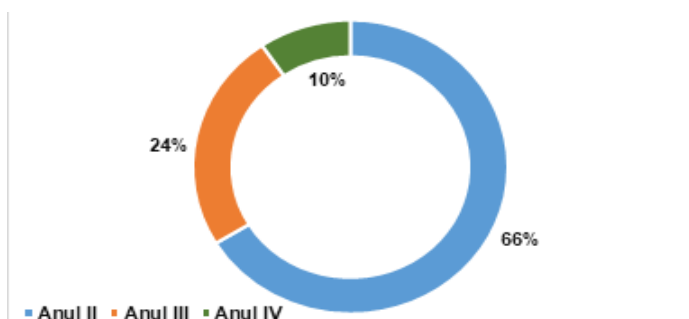


Figura 3. Utilizatori după anul de studii

Potrivit datelor chestionarului, la întrebarea *Cât de des ați vizitat BȘ USARB în acest an de studiu* majoritatea subiecților investigați frecventează cu regularitate Biblioteca Științifică USARB, adică, în fiecare zi 34%, 50% – o dată pe săptămână și 16% – o dată în

lună. Acest rezultat demonstrează că studenții vin la bibliotecă, ea rămânând a fi principala sursă de informare și cercetare. (Figura 4)

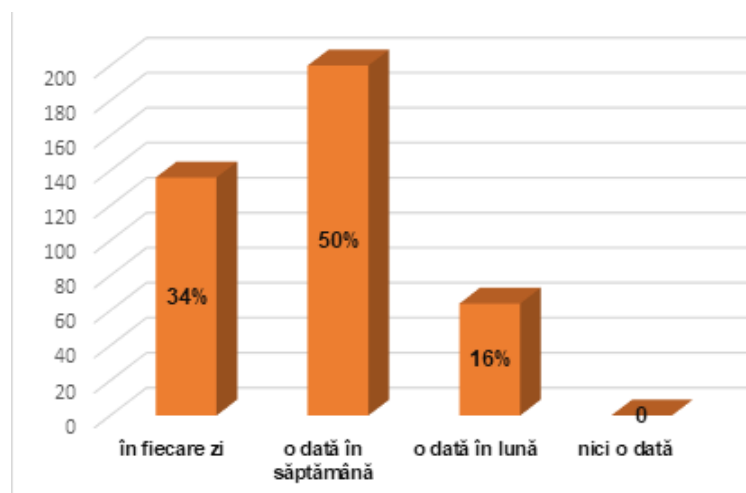


Figura 5. Vizite la BŞ USARB în anul de studii

Utilizatorii urmau să se expună în ce măsură sunt mulțumiți de bibliotecari și servciile oferite (Figura 5). Din opiniile respondenților constatăm că 92% din utilizatorii chestionați sunt mulțumiți de nivelul de calificare, competența, 90% mulțumiți de asistența oferită în căutarea și identificarea resurselor informaționale, de diversitatea serviciilor electronice (site, bloguri, catalog ExLibris Primo, ORA USARB, Biblioteca Digitală, baze de date, Publicații periodice USARB, Achiziții recente, Expoziții informative și tematice online, Întreabă Bibliotecarul, Cultura Informației, Tutoriale, Referințe/citări, informații prin e-mail ș.a.).

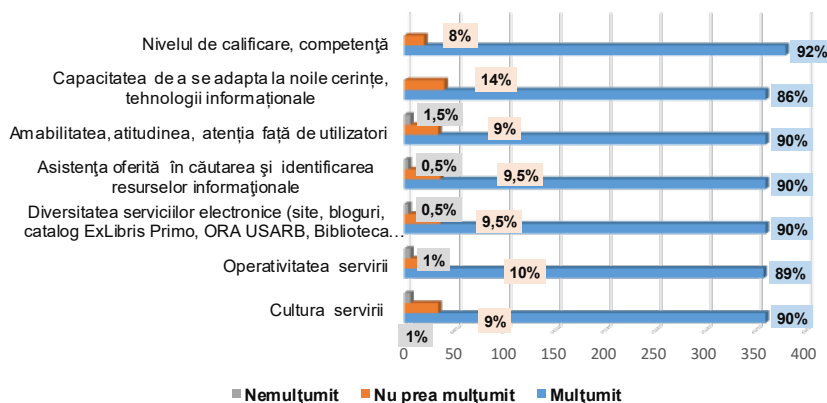


Figura 5. Satisfacția utilizatorilor de serviciile oferite

Accesul la informație este o cerință actuală, iar capacitatea de a se adapta la noile cerințe, tehnologii informaționale este o necesitate pentru bibliotecar care înlesnește gestionarea și utilizarea acestor tehnologii. Astfel, 86 % din utilizatorii chestionați sunt mulțumiți de capacitatea bibliotecarilor de a se adapta la noile cerințe, tehnologii

informaționale, însă 14 % rămân a fi nu prea mulțumiți, cu toate că BȘ USARB ne oferă suficiente oportunități de dezvoltare profesională, de implicare a personalului bibliotecii în procesul de instruire continuă.

Cultura servirii, operativitatea servirii reprezintă atitudinea pe care o are fiecare bibliotecar față de utilizatorii Bibliotecii, astfel majoritatea celor chestionați sunt mulțumiți și numai 10% nu sunt prea mulțumiți de operativitatea servirii, aceștea probabil, fiind cei care vizitează mai rar Biblioteca.

Prin întrebarea cum *Apreciați calitatea resurselor informaționale ale BȘ USARB?* (Figura 6) am dorit să constatăm cum estimează utilizatorii colecțiile tipărite, repertoriul publicațiilor periodice curente, documentele electronice din ORA USARB și Biblioteca Digitală și accesul la bazele de date.

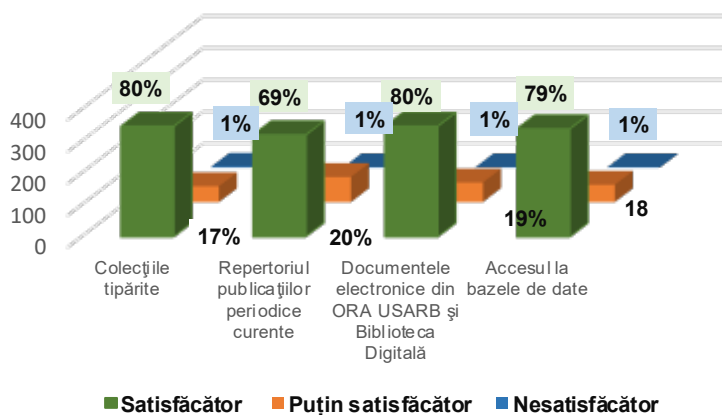
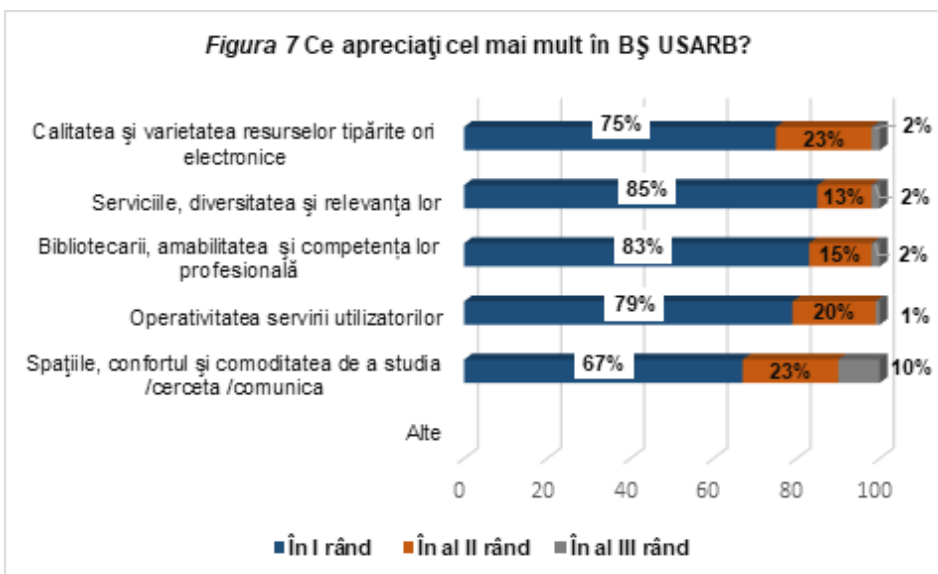


Figura 6. Calitatea resurselor informaționale ale BȘ USARB

Analizând răspunsurile chestionaților constatăm că în general 80 % din utilizatori sunt satisfăcuți de calitatea resurselor informaționale prestate de Biblioteca Științifică USARB, 20 % sunt puțin satisfăcuți, aceștea solicitând actualizarea repertoriului publicațiilor periodice curente, 17% - creșterea numărului de exemplare a documentelor tipărite cu drept de împrumut la domiciliu, 19% - plasarea cât mai intensă a documentelor electronice în ORA USARB și Biblioteca Digitală și 18% - accesul la bazele de date, aceștea fiind probabil, cei ce întâlnesc dificultăți în cunoașterea limbilor străine.

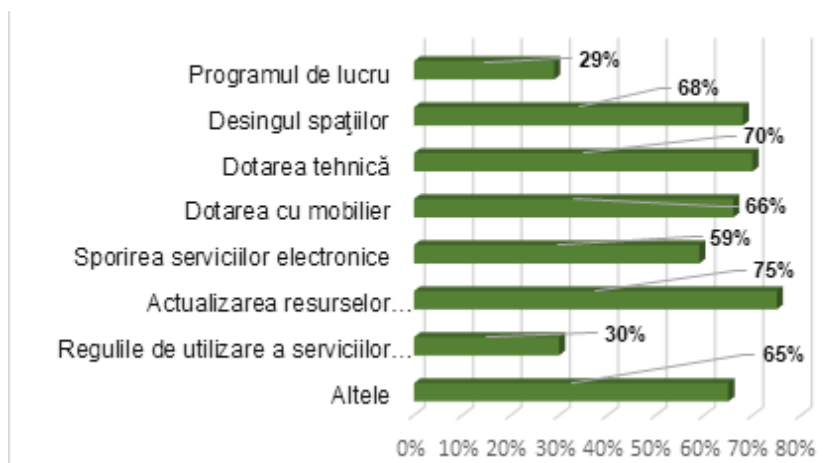
La întrebarea *Ce apreciați cel mai mult în BȘ USARB?* universitarul bălțean se declară mulțumit în primul rând de serviciile, diversitatea și relevanța lor – 85%, 83% apreciază în primul rând amabilitatea și competența profesională a bibliotecarilor, 79% – în primul rând operativitatea servirii utilizatorilor, 75% din cei chestionați apreciază calitatea și varietatea resurselor tipărite și electronice și doar 67% din ei apreciază în primul rând spațiile, confortul și comoditatea de a studia / cerceta / comunica. (Figura 7)



*Figura 7. Ce apreciază cel mai mult utilizatorii în BȘ USARB*

La ultima întrebare *Ce schimbări ați propune?* subiecții au avut mai multe variante de răspuns și în mod prioritar solicită ca în perioada rece a anului de învățământ să se încălzească mai intensiv spațiile Bibliotecii (încălzirea mai eficientă în timpul iernii și primăvara devreme, căldură în timpul iernii, să fie cald, e frig ș. a.) – 65%.

Alte măsuri eficiente care ar contribui la soluționarea problemelor existente ar fi în opinia utilizatorilor actualizarea resurselor informaționale – 75%, dotarea tehnică – 70%, desigur spațiilor – 68%, precum și dotarea cu mobilier – 66%. Și 29% solicită modificări în programul de lucru al Bibliotecii (sâmbăta zi lucrătoare), iar 30% solicită schimbarea regulilor de utilizare a serviciilor de Bibliotecă. (Figura 8).



*Figura 7. Schimbări propuse de utilizatori în BȘ USARB*

Datele studiului denotă că universitarul bălțean vizitează cu regularitate BȘ USARB, la fel sunt mulțumiți de serviciile, diversitatea și relevanța lor, de amabilitatea și competența profesională a bibliotecarilor, de nivelul de calificare, competența, asistența

oferită în căutarea și identificarea resurselor informaționale, de cultura servirii.

BȘ USARB dispune în mare parte de resursele informaționale necesare studenților și cadrelor didactice, dar totuși majoritatea din ei solicită actualizarea repertoriului publicațiilor periodice curente, număr mai mare de exemplare a documentelor tipărite cu drept de împrumut la domiciliu, de infrastructură adecvată: desingul spațiilor, dotarea cu mobilier confortabil pentru lectură, comunicare și relaxare și temperatura scăzută în spațiile Bibliotecii toamna, iarna și primăvara.

#### **Referințe bibliografice:**

1. *Dimensiunile eticii servirii beneficiarilor* [online] [citat la 08.10.2019]. Disponibil: [http://library.utm.md/Editat/BIBLIOTECA/Conferinte/2010/Dimensiunile\\_eticii\\_servirii\\_utilizatorilor\\_DS.pdf](http://library.utm.md/Editat/BIBLIOTECA/Conferinte/2010/Dimensiunile_eticii_servirii_utilizatorilor_DS.pdf)
2. *Raport de evaluare a necesităților de modernizare a bibliotecilor universitare*. Studiu sociologic [online] [citat la 08.10.2019]. Disponibil: [http://libruniv.usarb.md/xXx/reviste/bibliouniv\\_rev/articole/2017-1/mindru.pdf](http://libruniv.usarb.md/xXx/reviste/bibliouniv_rev/articole/2017-1/mindru.pdf)