

**SERVICIILE DEPARTAMENTULUI
INFORMAȚIONAL BIBLIOTECONOMIC ULIM
ÎN APRECIEREA STUDENȚILOR
DEPARTAMENTULUI LIMBI STRĂINE
(pe marginea rezultatelor sondajului DIB ULIM)**

Natalia Ghimpu

The author reveals themes related to the quality of the informational- library service of the Foreign Languages Department of ULIM (Free International University of Moldova) students. There are included here some advices and suggestions connected to the solving of some organizational aspects, the diversity of resources and the functioning of structure units of the Informational and Librarianship Department.

Odată cu creșterea cerințelor info–documentare pe piața informațională, fiecare instituție este pusă în situația de crea condiții pentru a menține și a atrage utilizatorii prin îmbunătățirea ofertei de informare și documentare. În acest sens sunt folosite diverse metode de analiză și sinteză, cercetări sociologice, organizate în cadrul instituțiilor info-bibliotecare, în scopul amplificării și diversificării serviciilor oferite.

Calitatea serviciilor informațional-bibliotecare este în proporție directă cu calitatea resursele documentare și informaționale, puse la dispoziția utilizatorilor, cu posibilitățile de acces la acestea, nivelul profesional al angajaților etc.

Pentru a menține competitivitatea, a face față provocărilor mediilor interne și externe echipa Departamentului Informațional Biblioteconomic (DIB) caută permanent răspuns la întrebările: cum apreciază utilizatorii DIB calitatea resurselor oferite?; cât sunt de satisfăcuți vizavi de serviciile prestate ?; ce este bine și ce este rău la DIB de pe poziția comunității universitare? (1, p. 4).

Răspunsurile la aceste întrebări sunt importante în contextul reformei procesului educațional, elaborării noilor politici și strategii universitare în corespundere cu prevederile Procesului de la Bologna (politica calității, autonomie, instruire pe parcursul întregii vieți etc.).

De aici a reieșit necesitatea unui studiu complex vizavi de opinia comunității universitare privind serviciile info-bibliotecare, oferite de către DIB. Sondajul a fost organizat de către serviciul Relații cu Publicul al Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM, în perioada martie-aprilie 2006 (1).

Scopul sondajului - îmbunătățirea servirii informațional – bibliotecare a comunității universitare; lărgirea utilizării resurselor și a spațiilor DIB ULIM; asigurarea relevanței și pertinentei resurselor deținute necesităților și cerințelor utilizatorilor; majorarea vizitelor utilizatorilor în sălile de lectură etc.

Sondajul reflectă opiniile studenților tuturor departamentelor ULIM. În continuare prezentul material oglindește opiniile, părerile studenților Departamentului Limbi Străine (DLS), expuse și sintetizate în cadrul sondajului. Pentru cei 352 studenți ai DLS au fost difuzate 51 anchete, astfel asigurând reprezentativitatea și veridicitatea informației recepționate (restituite 45 de chestionare completate).

Pentru cumulara informației a fost difuzat un chestionar – anonim, acesta incluzând întrebări deschise și închise (cu alegere multiplă), directe și indirecte. Chestionarul a fost structurat în felul următor: întrebări referitor la persoanele intervievate; opinii ale persoanelor intervievate ce țin de accesul la resursele documentare și informaționale DIB ; calitatea serviciilor prestate în spațiile funcționale DIB; aprecierea profesionalismului personalului DIB.

Răspunsurile la primele trei întrebări ale chestionarului ne permit să prezentăm următorul *tablou general al intervievaților*

din partea DLS. Structura eșantionului poate fi prezentată după cum urmează: 2 studenți - nivelul zero, 15 studenți - anul întâi de studiu, 14 studenți - anul doi de studiu, 10 studenți - anul trei de studiu, 4 studenți - anul patru de studiu. Cei 45 de studenți chestionați constituie 13,2 % din numărul total de studenți respondenți. S-a constatat, că predomină numărul de studenții înmatriculați pe bază de contract (36 %) în comparație cu cei înmatriculați în baza concursului general (9 %). Printre studenții intervievați de la DLS predomină reprezentanții ai sexului feminin – 42 (18% din numărul total de respondenți) vizavi de cei ai sexului masculin – 3 (corespunzător 3%) (1, p. 6-7).

În *calitate de surse de informare* studenților DLS ULIM preferă biblioteca - 73 %; urmând: Internet-ul - 53%, TV – 29 %, presa scrisă – 27 %; radio – 11 %; alte surse (recomandări ale colegilor, rudelor etc.) – 7 %.

Promițătoare și îmbucurătoare sunt răspunsurile la întrebarea „*Cât de des citiți ?*” - 51% dintre studenții DLS ULIM citesc în fiecare zi, urmând după intensitate procesul de lectură în zilele de odihnă - 27 %, în perioada vacanțelor – 7 %. Spre regret, foarte rar citesc 9 % dintre studenții DLS. La părerea noastră, situația statistică reflectă specificul domeniului profesional, adică necesitatea permanentă de a lectura, de a traduce, de a cunoaște valorile literaturii naționale și universale.

Așteptările noastre au fost confirmate și prin răspunsurile studenților DLS la întrebarea „*De serviciile căror instituții info-bibliotecare beneficiați (cu excepția DIB ULIM)?*”. Numărul unul în preferințele studenților Departamentului Limbi Străine ULIM este instituția info-bibliotecară, ei apelând mai mult la serviciile Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova - 73 % și ale altor instituții - 20%. La alte biblioteci universitare apelează - 13 % dintre studenții respondenți ai DLS, urmând Biblioteca Municipală

„B.P. Hașdeu” - 4 % și centrele de informare și documentare (al Consiliului Europei, PNUD, ONU, al Ambasadei SUA etc.), Biblioteca Academiei de Științe din Moldova - 2 %.

Răspunsurile la întrebarea **„Cât de des vizitați spațiile funcționale ale DIB ULIM ?”** au reliefat faptul, că majoritatea studenților DLS vin la DIB în fiecare zi, pe parcursul săptămânii - 36%. În zilele de odihnă aceștia nu preferă să viziteze DIB (1, p. 10). În acest sens putem conchide asupra existenței unui program rațional de funcționare a spațiilor DIB, convenabil și apreciat de către utilizatori.

La capitolul scopul vizitelor în spațiile funcționale DIB, studenții DLS au următoarele preferințe: pregătirea pentru orele de curs – 82 %, efectuarea sarcinilor individuale – 67 %, identificarea documentului necesar în scopul xero-copierii acestuia – 22 %, a petrece timpul liber - 4 % și pentru a fi la curent cu noutățile – 4 %.

La capitolul privind **preferințele studenților ce țin de modul de servire în spațiile DIB ULIM**, studenții DLS ULIM preferă servicii în condiții de acces liber la raft - 87 %. Această preferință este determinată de următoarele avantaje ale accesului liber la raft: formare deprinderilor de orientare în spațiile DIB; cunoașterea amplasării resurselor info-documentare; operativitatea găsirii și regăsirii surselor de informare și documentare; lărgirea accesului la informație; respectarea principiului liberului acces la informație. Alegerea acestui mod de servire demonstrează și deținerea de către studenții DLS ULIM a unui nivel înalt de cultură informațională.

În condiții de acces liber la raft studenții DLS specifică 3 factori, care împiedică utilizarea eficientă a resurselor documentare. Este vorba despre:

- lipsa garderobei – 60% dintre respondenții DLS;
- lipsa documentului solicitat la raft - 51 %;

- număr insuficient de exemplare al aceluiași titlu la raft - 24 %.

Lipsa documentului solicitat la raft ține de ordinea colecțiilor, amplasarea documentelor utilizate, re-aranjarea documentelor incorect de către utilizatori. Documentele utilizate se plasează în locuri speciale, dar din păcate beneficiarii încalcă aceste cerințe. Referitor la insuficiența numărului de exemplare al aceluiași titlu e de menționat, că politica de dezvoltare a resurselor documentare și informaționale DIB este orientată pentru lărgirea accesului la informație, predominând varietatea titlurilor vizavi de numărul de exemplare. Implementarea acestei politici este asigurată de condițiile practice necesare: număr suficient de locuri/utilizatori, oferite simultan; spații selențioase și de lucru în grup; program de funcționare etc. Serviciile netradiționale, oferite în incinta spațiilor DIB (cum ar fi: fotocopierea, scanarea) la fel sunt orientate în sprijinul acestei politici.

Referitor la varietatea genurilor de documente utilizate, răspunsurile studenților DLS se prezintă în felul următor. Ei optează preponderent pentru utilizarea nelimitată a Internetului - 49 % și a documentelor tradiționale - 42 %, urmând pe locul trei îmbinarea organică a diverselor genuri de documente – 38 %, CD, DVD, casete video – 18 %. Deci, putem conchide că studenții DLS ULIM optează pentru utilizarea noilor tehnici și tehnologii informaționale, dar păstrând locul și rolul cărți (în format tradițional) în procesul de instruire, informare și documentare.

Referitor la *asigurarea cu literatură didactică*, majoritatea respondenților DLS ULIM au pledat pentru varianta de răspuns „mai mult satisfăcător decât nesatisfăcător” - 63%. Urmează variantele de răspuns „satisfăcător” - 22 % și „mai mult nesatisfăcător decât satisfăcător” - 13 %.

Aprecierile studenților DLS la capitolul *diversitatea tematică* ne permit să confirmăm, că în general ei sunt

mulțumiți de varietatea tematicii oferită: satisfăcător – 29 %, mai mulți satisfăcător decât nesatisfăcător – 42 %, mai mult nesatisfăcător decât satisfăcător” - 16 %.

Amplasarea colecțiilor unei instituții info-bibliotecare este subordonată specificului procesului de servire (utilizatori, spații, necesități etc.) îmbinat cu rigorile profesionale bibliotecare (clasificare zecimal-universală, cota etc.). Prin amplasarea și prezentarea colecțiilor DIB ULIM se orientează pentru o servire operativă, confortabilă, echitabilă. Acest aspect este apreciat de către studenții DLS în felul următor: satisfăcător - 58 %; mai mult satisfăcător decât nesatisfăcător – 31 % .

În ce privește **calitatea serviciilor**, oferite în spațiul funcțional al Sălii de Lectură nr. 3 „Filologie Romano – Germanică” avem următoarele date: calificativul „satisfăcător” semnat de către 69 % dintre respondenții DLS, iar „mai mult satisfăcător decât nesatisfăcător” – de către 27 %.

Studenții DLS sunt satisfăcuți, în general, de programul actual de funcționare al spațiilor DIB, consemnând acest fapt prin aprecierile: „satisfăcător” – 64 %; „mai mult satisfăcător decât nesatisfăcător” – 31 %.

Dotarea tehnică a spațiilor funcționale DIB ULIM (copiator, imprimantă, computere, stații de lucru, acces Internet, OPAC, echipament pentru studierea individuală a limbilor străine etc.) este apreciată de către studenții DLS: „mai mult satisfăcător decât nesatisfăcător” – 36%, satisfăcător - 29 %, iar prin calificativul „mai mult nesatisfăcător decât satisfăcător” - 18 %. Aceste aprecieri orientează în general DIB ULIM pentru intensificarea procesului de promovare și de utilizare a noilor tehnici și tehnologii, de înnoire a echipamentului tehnic deținut.

Analiza răspunsurilor la întrebarea „**Cum apreciați atitudinea bibliotecarilor față de utilizator**”, reflectă rezultatele politicilor implementate la DIB ULIM: „Biblioteca

utilizatorului”, „Clientul nostru – partenerul nostru”, „Grija față de noii beneficiari” etc. Studenții chestionați au apreciat acest aspect prin calificativele: „satisfăcător” - 56%; „mai mult satisfăcător decât nesatisfăcător” - 38 %.

Menținerea și atragerea utilizatorilor la instituția info-bibliotecară depinde direct de **mediul creat pentru informare și documentare** (design, lumina, amplasarea locurilor pentru lectură, echipament audio – video, computer etc.). Aprecierile studenților DLS privind mediul oferit pentru informare și documentare sunt următoarele: satisfăcător – 51 %; mai mult satisfăcător decât decât nesatisfăcător – 38%.

Cum apreciază studenții DLS relațiile, stabilite cu personalul DIB, în procesul de servire informațional – bibliotecară ? Observăm, că aprecierea „bune, binevoitoare” este specificată de 60 % dintre respondenți, „relații formale” - de 29 %, „relații de dependență” – de 4 %

Studenții DLS au demonstrat viziuni clare, corecte, argumentate prin aprecierea **calităților, necesare bibliotecarului ULIM**. Astfel, topul calităților, specificate de către studenții DLS, poate fi prezentat în felul următor: cunoașterea standardelor și rigorilor de specialitate - 56%; operativitatea în activitate - 50 %; capacitatea de a comunica - 33 %. Preferințele utilizatorilor pentru alte calități: flexibilitate - 27 %; capacitate de a analiza și de a sintetiza - 22 %; formator – 16 %.

Prin intermediul chestionarului studenții DLS au fost rugați să evidențieze acele cuvinte-cheie, care reflectă rolul și locul DIB în comunitatea universitară. În viziunea acestora cuvintele-cheie sunt: *dezvoltarea personalității; самый главный департамент УЛИМ; ajutor; flexibilitate; dezvoltare; intelect; important; util, necesar; informație; comunicare; rapiditate; avantajos; instruire; acces nelimitat; sursă de informare și documentare; eficiență; cunoaștere;*

dezvoltare intelectuală; educație; cultură; informație; inovație; perseverență; înțelepciune.

Aceste cuvintele-cheie au legătură directă cu schimbările mediilor educațional, tehnic, tehnologic, informațional etc. Faptul, că ele sunt atribuite Departamentului Informațional Biblioteconomic confirmă importanța DIB în procesul educațional și de cercetare universitar.

În rezultatul sondajului, Departamentului Informațional Biblioteconomic ULIM, a ajuns la următoarele concluzii și propuneri, ele fiind orientate pentru îmbunătățirea servirii informațional-bibliotecare a comunității universitare (1, p. 23-24):

Aspecte organizaționale. Resurse:

- studenții DIB utilizează diverse pârghii (genuri documente, surse, instituții etc.) de informare și documentare, vizitând spațiile DIB preponderent în scop de pregătire pentru orele de curs;
- preferând servirea în condiții de acces liber la raft, utilizatorii sugerează necesitatea re-amenajării Sălii de Lectură nr. 1 (unica funcționând în regim de „cerere – ofertă”);
- amplificarea culturii informaționale a utilizatorilor (curs special, materiale promoționale, consultații etc.);
- îmbinarea organică a tuturor purtătorilor de informație, păstrând rolul și locul cărții ca sursă preferată de informare și documentare;
- facilitarea accesului Internet din spațiile DIB;
- îmbunătățirea calității serviciilor oferite în Mediateca ULIM (diversitate; operativitate; cultura servirii etc.);
- ameliorarea completării colecțiilor DIB cu publicații ale autorilor străini, materiale de analiză și critică literară, precum și publicații în sprijinul procesului de traducere etc.;

Funcționarea unităților de structură DIB. Personal:

- re-așezarea organizațională și funcțională a Mediatecii ULIM (concept; servicii; resurse etc.);
- amplificarea culturii servirii, culturii comunicării în spațiile funcționale DIB;
- ameliorarea mediului / condițiilor, create în spațiile DIB (temperatură, condiționere etc.);
- asigurarea funcționalității biblioteconomice a Sălii de Lectură nr. 3 (accentuarea activităților specifice unei săli de lectură);
- instruirea continuă a bibliotecarilor (resurse, mânăuirea noilor tehnici și tehnologii, arta comunicării și a convingerii etc.).

Referințe bibliografice:

1. Departamentul Informațional Biblioteconomic în serviciul comunității universitare: rap. de cercetare. Univ. Liberă Int. din Moldova; echipa de lucru: L. Corghenci, M. Calistru, E. Idrisov, ... Ch., 2006. 29 p.
2. Porojan, D. Statistica și teoria sondajului. B.: Șansa SRL, 1993. 430 p.