

PERCEPEREA TEHNOLOGIEI DE BIBLIOTECĂ DE CĂTRE BENEFICIARI

Georgeta GHENGHEA

Universitatea Tehnică a Moldovei

Abstract: Beneficiarii Bibliotecii U.T.M. percep sensibil tehnologia de bibliotecă. Ei apreciază înalt constituirea Catalogului Electronic, asistența informațional-bibliografică, profesionalismul bibliotecarilor. Printre sugestiile și opiniile propuse se enumeră: simplificarea formalităților de înregistrare a împrumuturilor, extinderea termenelor de împrumut, facilitarea accesului la resursele electronice, îmbogățirea tematică a colecțiilor, sporirea numărului de manuale, dotarea bibliotecii cu tehnică modernă etc.

Cuvinte-cheie: beneficiari – opinii, tehnologia de bibliotecă, servicii de bibliotecă tradiționale, acces servicii electronice, îmbunătățirea achiziției.

La prima vedere s-ar părea că tehnologia de bibliotecă este un domeniu de interes doar al bibliotecarilor: conducerea are în grijă optimizarea tehnologiei, controlul respectării disciplinei tehnologice, iar personalul optează pentru o tehnologie care să-i facă munca plăcută, facilă.

Efectiv, tehnologia muncii este și trebuie să fie percepută și de către beneficiari. Motivăm această afirmație prin următoarele argumente:

- 1) Criteriul poziției beneficiarului ca criteriu suprem al aprecierii calității de bibliotecă trebuie aplicat nu numai produselor și serviciilor oferite, dar tuturor componentelor bibliotecii: personalului, culturii organizaționale, bazei tehnico-materiale, tehnologiei;
- 2) Perceperea tehnologiei este indispensabilă oricărui domeniu al servirii, fiindcă este direct observabilă de către beneficiari;
- 3) Ca parteneri ai bibliotecii, beneficiarii trebuie implicați și în probleme de tehnologie – procesele și metodologia muncii, dotarea tehnică;
- 4) Biblioteca este interesată ca beneficiarii să cunoască munca bibliotecarilor „din interior” pentru a o aprecia la justa valoare.

Pornind de la considerentele de mai sus am încercat să determinăm cum disting tehnologia beneficiarii Bibliotecii U.T.M. În acest scop am realizat chestionarul „Părerea beneficiarilor despre bibliotecă”.

Au fost răspândite 500 exemplare ale chestionarului, restituite 340, rata de recuperare alcătuind 68 % (Procentul de participare n-a fost prea înalt din motivul că chestionarul a cuprins perioada sesiunii).

Nu toate întrebările chestionarului s-au referit direct la tehnologie. Dar atât cele nemijlocite, cât și cele mediate au oferit informații sugestive.

Primul serviciu de care beneficiază abonații la bibliotecă este informarea privind sursele documentare. De aceea am întrebat respondenții inițial ce mijloace bibliografice utilizează. Am primit următoarele răspunsuri:

- Cataloagele tradiționale – 66,5 % respondenți (226 persoane)
- Consultanța bibliotecarului/ bibliografului – 51,2 % (114 persoane)
- Catalogul electronic – 26,5 % (90 persoane)
- Bazele de date bibliografice on-line – 0,6 % (20 persoane)

Din datele prezentate concluzionăm că așa procese de muncă cum ar fi catalogarea pe fișe și acordarea consultanței bibliotecare sunt cele mai utile beneficiarilor, or biblioteca direcționează tehnologia muncii în conformitate cu interesele reale ale clienților săi.

Dar, acordând prioritate serviciilor nominalizate, beneficiarii manifestă anumite pretenții pentru modul cum sunt acestea prestate. Despre faptul dat aflăm din răspunsurile la întrebarea „**Ce dificultăți întâlniți la consultarea cataloagelor pe fișe?**”

S-a comunicat că cel mai mult incomodează cheltuielile de timp pentru mânăuirea fișelor în cataloage (42,4 % respondenți), la fel reflectarea în cataloagele pe fișe a unor titluri, care nu sunt disponibile în colecții (27,0 %). Parțial, deranjează notarea pe fișe: clasificarea documentelor este dificilă (12,4 %), se citesc greu înregistrările transliterate (8,5 %), descrierile bibliografice sunt împresurate cu date (7,0 %).

Un comentariu aparte merită atitudinea subiecților chestionați pentru catalogarea electronică.

Din cele relatate anterior se observă că catalogul electronic este folosit mai puțin în raport cu cele tradiționale. Însă, de aici, nu vom precipita cu concluzia că automatizarea catalogării nu este dorită de beneficiari.

Lămurim acest lucru prin răspunsurile la întrebarea „**Cât de frecvent folosiți catalogul electronic pentru regăsirea informației?**” s-a constatat:

- Tot timpul – 16,8 % respondenți (57 persoane)
- De cele mai multe ori – 11,8 % (40 persoane)
- În cazuri rare – 43,2 % (147 persoane).

Deci, catalogul electronic nu-l folosesc doar 26,5 % respondenți, după cum am stabilit în cazul comparației cu utilizarea cataloagelor tradiționale, ci 71,8 %. Pur și simplu, o bună parte a beneficiarilor apelează rar la catalogul electronic, or ei s-au considerat ca utilizatori ai cataloagelor pe fișe.

Cu siguranță, viitorul aparține catalogului electronic și beneficiarii vor aprecia această ocazie tehnologică, doar că mai trebuie înlăturate unele rezerve pe care le generează catalogul dat.

Ce fel de bariere stau în fața catalogului modern aflăm din răspunsurile la întrebarea „**Cu ce greutateți vă confrunțați la utilizarea catalogului electronic?**”

50 % (117 persoane) din respondenți – utilizatori ai catalogului electronic au spus că cuvintele-cheie nu reflectă deplin subiectele căutate, 34 % (83 persoane) au susținut că multitudinea de titluri îi împiedică să facă alegerea potrivită. La varianta „altceva” s-a menționat capacitatea redusă de perfecționare a calculatoarelor, dar mai ales insuficiența calculatoarelor.

Ne-a surprins faptul că unii studenți au declarat lipsa catalogului electronic. Chiar dacă ei alcătuiesc o parte mică a respondenților – 3 % (10 persoane), remarca pe care au făcut-o nu este favorabilă bibliotecii. Constatăm omisiunile muncii noastre: lipsește informarea deplină despre serviciile oferite de bibliotecă, este neglijată comunicarea individuală.

Cum este respectată tehnologia muncii de consultanță bibliografică aflăm prin intermediul chestiunii „**Cum vă consultă bibliotecarul/ bibliograful?**”. Răspunsurile la întrebarea dată s-au distribuit respectiv:

- Îmi explică cum trebuie să caut informația – 41,2 % respondenți (140 persoane)
- Mă ajută să regăsesc informația căutată – 56,5 % (192 persoane)
- Îmi propune informații suplimentare – 40 % (136 persoane)
- Îmi oferă răspunsuri gata – 32,4 % (110 persoane)
- Nu-mi acordă consultanță clară – 2,9 % (10 persoane)

Din cele relatate deducem că activitatea de consultanță se conformă, în general, cerințelor. Este apreciabil efortul bibliografilor întru formarea culturii informaționale a beneficiarilor prin a-i învăța cum să caute informația. De asemenea este importantă propunerea informațiilor suplimentare, prin aceasta bibliotecarii participând la extinderea orizontului de informare și lectură a beneficiarilor.

Împrumutul de carte este sectorul cel mai intens în bibliotecă, care pe lângă aceea că incubă o muncă de durată, mai prevede și onorarea unor formalități. Cel mai adesea beneficiarii reclamează

pretenții împrumutului. Pentru a vedea care sunt acestea am adresat respondenților întrebarea „**Ce vă deranjează în tehnologia servirii?**”.

S-a dovedit, că nemulțumirea beneficiarilor se referă la termenile de împrumut a documentelor la domiciliu, ele fiind mici. Despre aceasta au mărturisit 35,6 % respondenți (121 persoane). Mai puțin, dar totuși incomodează:

- Formalitățile legate de înregistrarea datelor – 12,3 % (42 persoane)
- Numărul mic al documentelor disponibile împrumutului – 11,8 % (40 persoane)
- Lipsa informării privind eliminarea refuzurilor – 9,1 % (31 persoane)

Vizavi de opinia liberă, respondenții au menționat: sunt multe refuzuri, puțină literatură de specialitate, multe cărți vechi, există obiceiul de a răspunde fără explicație „sursa nu există”, „sunt 7 etaje de urcat până la bibliotecă”, „de ce manualele nu se împrumută pe vară?”. Unii au spus că sunt satisfăcuți deplin de servire, cineva subliniind aceasta prin expresia „Mă aranjează totul începând cu „Bună ziua” și terminând cu „La revedere”.

Credem, toate inconveniențele punctate de respondenți trebuie luate în considerare, indiferent dacă ele sunt susținute de un număr mai mare sau mai mic de persoane.

Întrebarea „**De ce servicii mai beneficiați la bibliotecă?**” a avut ca obiectiv să elucideze cum se înscrie în tehnologia muncii prestarea serviciilor noi: navigare Internet, poșta electronică, căutări în baze de date on-line.

Evident, de cea mai mare popularitate se bucură serviciul „navigare Internet”, pe care îl utilizează 46,5 % (158 persoane) din subiecții chestionați. Însă, menționând folosirea serviciilor electronice respondenții n-au ezitat să adauge că acestea sunt greu accesibile din cauza timpului redus de lucru la calculator. Iată de ce mulți preferă să folosească serviciile de bază, să lucreze cu periodicele, manualele, să consulte literatura recomandată de profesori.

Referitor la tehnologia achiziției nu am adresat o chestiune nemijlocită, având în vedere că procesul dat este distanțat de beneficiari. Am formulat un subiect indirect „**Numiți domeniile, temele pe care nu le regăsiți în colecțiile bibliotecii**”.

Din răspunsurile obținute am sesizat că beneficiarii percep sensibil procesul achiziției, odată ce au enumerat o multitudine de domenii, discipline științifice care nu sunt reflectate în colecțiile bibliotecii. În plus, ei s-au referit și la așa parametri ai achiziției ca: genul documentelor (solicitând materiale didactice, standarde, reviste științifice), limba lucrărilor (optând pentru documente în limbile română, engleză, franceză), hotarele cronologice (preferând lucrări recente, dar la unele domenii și literatură veche), numărul de exemplare (cerând mai multe exemplare) etc.

Cu multă competență, respondenții au dat propuneri privind îmbunătățirea servirii bibliotecare în ansamblu. Pe lângă recomandările ce au vizat mediul de muncă, dotarea tehnică, comportamentul bibliotecarilor, ei s-au referit și la tehnicile de muncă: să se ofere informații bibliografice complete, bibliografia să fie sistematizată, catalogul electronic să reflecte tot fondul documentar, să se facă copii ale exemplarelor unice, literatura achiziționată să fie de calitate înaltă, să se constituie biblioteca digitală U.T.M. etc.

Deși au scos în evidență multe din problemele bibliotecii, beneficiarii-respondenți au demonstrat loialitate. Astfel, la cererea de a-și exprima nivelul de satisfacție pentru utilizarea serviciilor bibliotecii în ansamblu ei au menționat:

- „satisfăcut” – 68 % (231 persoane)
- „puțin satisfăcut” – 26,5 % (90 persoane)
- „nesatisfăcut” – 1,2 % (4 persoane)

Cu siguranță, beneficiarii apreciază serviciile bibliotecii și sunt interesați de îmbunătățirea lor permanentă.

În final, punctăm unele concluzii și sugestii.

- 1) *Obiectivele îmbunătățirii activității de bibliotecă de pe pozițiile opiniei beneficiarilor sunt:*

- Extinderea accesului la resursele electronice din rețea
 - Asigurarea funcționalității catalogului electronic
 - Crearea facilităților de împrumut a documentelor
 - Promovarea serviciilor de bibliotecă
 - Actualizarea și îmbogățirea colecțiilor
- 2) În termeni tehnologici obiectivele enumerate presupun: optimizarea proceselor muncii, simplificarea muncii, reducerea termenelor de exercitare a lucrărilor, dotarea cu tehnică performantă, implementarea inovațiilor etc.
- 3) Conducerea Bibliotecii să elaboreze un Program de acțiuni imediate în vederea îmbunătățirii tehnologiei, asigurând transparență măsurilor preconizate pentru personal și beneficiari cu scop participativ.