

Orientarea activității bibliotecii către cerința de informare a cititorilor: sondaj de opinie realizat la Biblioteca de Istorie - filială a B.C.U. "M. Eminescu"

Julietta MANOLACHE

Abstract: Through the present paper, a research of the beneficiaries' request has been accomplished, analyzing the cumulated answers through the used questionnaire. From the point of view of the activity in a library, the predominant idea should be concentrated on the reader and the effort of the librarian should be directed towards the readers' necessity of being informed in the best manner possible.

(marketing de bibliotecă; statistici de bibliotecă; managementul calității)



Era informațională propune inovații de infrastructură dar în același timp dezvoltă instituții tradiționale, precum biblioteca, pentru stocarea memoriei umanității. Biblioteca mileniului trei va fi biblioteca noastră dar și a generațiilor viitoare, care vor ști ce înseamnă cartea, dar mai ales vor integra folosirea calculatorului în viața de zi cu zi.

Tinerii care se formează acum știu și înțeleg din ce în ce mai mult că a învăța, a putea să te informezi cât mai repede și cât mai bine, înseamnă progres pentru ei și pentru societate.

Cerința de informare este obiectivă. Biblioteca trebuie să fie aptă pentru a răspunde acestei cerințe, trebuie să furnizeze fiecărui utilizator informația de care are nevoie în forma pe care acesta o dorește.

Biblioteca filială, parte a bibliotecii universitare, vine și ea în întâmpinarea necesității, specific umane, acute și permanente de informație documentară. Filiala fiind, într-o anumită accepție, o colecție structurată de documente (ansambluri modulate de informații) ce slujesc direct un anumit segment de cititori.

În cadrul Bibliotecii de Istorie, filială a BCU "M.Eminescu", suntem interesați ca beneficiarul să obțină documentarea dorită, din perspectiva intereselor sale de cercetare. El dobândește, în felul acesta, certitudinea ghidării și jalonării cercetărilor sale spre ținta ce și-a propus-o prin demersul pe care îl face.

Ne-am propus să realizăm cercetarea de față tocmai pentru a veni în sprijinul cititorilor Bibliotecii de Istorie. Utilizatorii noștri trebuie să beneficieze de informații pertinente și competitive într-un cadru compatibil cu noile exigențe ale lumii informaționale de azi.

Fără pretenția de exhaustivitate, încercarea de față dorește să adune date care, analizate, vor putea duce la o îmbunătățire a activității din cadrul Bibliotecii de Istorie.

Pentru o bună funcționare a bibliotecii trebuie să existe o bună organizare a activității, ce implică, din punctul nostru de vedere și o eficientă informare a cititorului.

Cercetarea de față prezintă rezultatele unei recente investigații, care a urmărit, alături de îmbunătățirea activității, și gradul de cunoaștere, de utilizare de către beneficiari a mijloacelor și instrumentelor de informare puse la dispoziția acestora de către Biblioteca de Istorie. Aceasta pentru că, după cum bine știm, analiza permanentă a cerințelor cititorilor, valorificarea resurselor și a mijloacelor necesare pentru a satisface aceste cerințe, reprezintă esența activității unei biblioteci.

Ne-am propus să urmărim aceste aspecte la beneficiarul student, deoarece el reprezintă 70% din totalul cititorilor noștri. Iar dintre studenți i-am studiat mai ales pe cei ai Facultății de Istorie pentru că ei constituie categoria cu cea mai mare pondere între beneficiarii bibliotecii noastre.

Pentru problemele pe care ne-am propus să le analizăm am efectuat un sondaj sociologic. Aceasta pentru că una dintre particularitățile sondajului sociologic este posibilitatea că acesta se poate elabora și realiza și în instituții mai mici în rândul cărora se situează și biblioteca noastră. Având în vedere modalitatea relativ simplă de lucru cu sondajul sociologic, acesta poate fi realizat, conform opiniei sociologilor, nu numai de specialiști, ci și de către bibliotecari, în cazul nostru.

Sondajul sociologic s-a realizat, în analiza de față, utilizând metoda anchetei cu ajutorul chestionarului. Ancheta, ca metodă științifică, presupune "un schimb de informații, mai exact o comunicare între cercetător și anumite <elemente> (indivizi umani) ale realității sociale investigate".

Ancheta se poate realiza în două moduri:

- pe cale orală (ancheta directă)
- în scris (ancheta indirectă)

În lucrarea de față am utilizat ancheta în scris, prin completarea unui chestionar, care are ca obiectiv producerea unei cunoașteri științifice.

Chestionarul rigid sau standardizat rămâne instrumentul cel mai curent în cadrul unei anchete, el este de un ajutor eficace atât anchetatorului cât și anchetatului, în rolurile lor respective, astfel funcția lui centrală este dublă. În primul rând, el pune toate persoanele interogate în aceeași situație psihologică, ceea ce constituie un fapt capital. În al doilea rând, printr-un sistem de notații simple, el asigură comparabilitatea răspunsurilor.

Am realizat această anchetă pe baza unui chestionar pentru că metoda este operativă, permite dezvoltarea și elucidarea problemelor într-un timp scurt și, prin urmare, rezultatele căpătate vor fi mai reale, mai operative și pot fi folosite mai eficient în practică.

Pentru a ușura prelucrarea statistică a datelor în lucrarea noastră am utilizat un chestionar ce conține întrebări cu mai multe variante de răspuns.

Din dorința ca rezultatele să fie cât mai concludente s-au avut în vedere trei aspecte de ordin metodologic:

- mărimea eșantionului studiat,
- perioada în care s-a efectuat cercetarea,
- modul de întocmire a chestionarului.

Nefiind posibilă cuprinderea tuturor cititorilor studenți, în cercetarea de față s-a considerat ca fiind relevant un număr de 100 de subiecți, făcând parte din toți anii de studiu și reprezentând toate secțiile Facultății de Istorie.

Mărimea eșantionului cercetat de noi este suficientă și se încadrează în cerințele sociologilor, având în vedere că biblioteca avea înscriși la data studiului un număr de 501 cititori, studenți ai Facultății de Istorie.

Alegerea momentului pentru completarea chestionarelor a constituit o altă problemă. Trebuia aleasă o perioadă “normală” de studiu, deci să nu fie nici sesiune dar nici început de semestru. Ținând cont de acest lucru am ales ca moment propice ultima săptămână a lunii aprilie 2001.

Chestionarul este format din 10 întrebări; dintre acestea 9 sunt închise, adică au variante de răspuns deja formulate, și cea de-a zecea este deschisă, cerând sugestii de la cititori.

La întocmirea chestionarului am avut în vedere să fie cuprinse aspectele urmărite în studiul nostru :

- în ce măsură studenții cunosc mijloacele de informare de care dispune Biblioteca de Istorie,
- dacă sunt cunoscute aceste mijloace, în ce măsură sunt ele utilizate,
- felul în care apreciază studenții relația bibliotecar-cititor în cadrul activității bibliotecii noastre,
- sugestii din partea cititorilor pentru îmbunătățirea activității în cadrul Bibliotecii de Istorie.

Chestionarele completate de studenți au fost anonime și au fost depuse la un punct dinaintea stabilit pentru ca bibliotecarul să nu aibă posibilitatea identificării subiecților.

Odată cu întrebările au fost formulate și variante de răspuns posibile astfel încât cititorul să poată răspunde operativ (Anexa nr.1).

Completarea unui chestionar a durat în medie 10-15 minute.

Datele furnizate de către beneficiari au fost centralizate și analizate.

Având în vedere că eșantionul folosit de noi este constituit din studenți, deci aparține unui mediu în care lectura, studiul, informarea sunt componente de bază ale procesului formativ, investigația a debutat cu o întrebare vizând frecvența vizitelor la biblioteca noastră.

O bună parte dintre subiecți (41 %) au răspuns că vin zilnic la bibliotecă, 34 % săptămânal și 25 % numai în sesiune (Anexa 2. Fig.1).

În ceea ce privește scopul frecventării bibliotecii - studiu la sala de lectură sau împrumut la domiciliu - observăm că cea mai mare parte a studenților (76 %) împrumută la sala de lectură iar restul de 21 % preferă împrumutul pentru acasă (Anexa 2. Fig.2).

Aceste procente au fost verificate și comparate și cu ajutorul statisticii lunare a cititorilor. Redăm mai jos tabelul cu cifrele statistice și cu procentele aferente, pe luni calendaristice, pentru anul universitar 2000-2001:

Luna	Anul	Nr. cititori sala	%	Nr. cititori acasă	%	Total
Octombrie	2000	2.104	82,73	439	17,27	2.543
Noiembrie	2000	2.819	81,4	642	18,6	3.461
Decembrie	2000	1.567	70,5	655	29,5	2.222
Ianuarie	2001	883	81,23	204	18,77	1.087
Februarie	2001	925	74,29	320	25,7	1.245
Martie	2001	2.172	80,44	528	19,56	2.700
Aprilie	2001	1.652	83,14	335	16,86	1.987
Mai	2001	1.998	81,78	445	18,22	2.443
Iunie	2001	1.509	75,82	481	24,18	1.99
Total		15.629	79,42	4.049	20,6	19.678

Din acest tabel, comparând atât cifrele cât și procentele, reiese clar că numărul cititorilor ce împrumută la sala de lectură este mai mare decât numărul cititorilor ce împrumută pentru acasă. Aceasta dovedește că preferința cititorilor se îndreaptă mai ales către lectura în sală. Trebuie să precizăm însă că se face împrumut în special la sala de lectură pentru că numărul de exemplare din aceeași publicație, deținut de Biblioteca de Istorie, este insuficient față de necesar, raportat la numărul de cititori.

Pentru felul publicațiilor studiate în bibliotecă, din răspunsuri rezultă că cele mai multe solicitări, adică 86 %, sunt pentru bibliografia obligatorie, 10 % pentru alte lucrări de specialitate recomandate de cadrele didactice și 4 % pentru lucrări de alt profil decât cel al bibliotecii (Anexa 2. Fig.3).

Obținerea informațiilor de către cititori se realizează, la biblioteca noastră, fie cu ajutorul cataloagelor tradiționale, fie prin intermediul calculatorului, accesând catalogul *on-line* al BCU "M. Eminescu".

Astfel, din sondaj am putut constata că 47 % dintre studenții chestionați utilizează mai mult catalogul alfabetic (după autori și titluri), 18 % utilizează în mai mare măsură catalogul sistematic, iar 35 % preferă accesarea bazei de date cu ajutorul calculatorului (Anexa 2. Fig.4).

Acest ultim procent este îmbucurător pentru noi, având în vedere că abia din anul universitar 2000-2001 am avut un calculator pus la dispoziția cititorilor, special pentru accesarea catalogului *on-line*.

Din punct de vedere al structurii informației bibliografice, catalogul manual (tradițional), prin comparație cu cel electronic, are dezavantajul ca oferă doar câteva posibilități de regăsire a unei informații. Totuși catalogul manual (alfabetic și sistematic) este foarte utilizat, după cum reiese din sondaj, în cadrul Bibliotecii de Istorie. Acest tip de catalog este util pentru acei cititori care nu se simt în largul lor în fața unui computer. Pentru acest tip de cititori catalogul electronic nu este încă un înlocuitor natural al catalogului manual. Dar obligația noastră, a bibliotecarilor, este de a oferi informații în modul cel mai comod și mai plăcut pentru cititori și de a-i îndruma pe aceștia spre metodele moderne de căutare a informației.

Avantajele unui catalog electronic sunt multiple și ne bucurăm să observăm că și cititorii noștri sunt receptivi; dovada o constituie chiar răspunsurile din chestionar. Foarte mulți studenți solicită dotarea bibliotecii cu mai multe calculatoare cu ajutorul cărora să se poată accesa simultan catalogul *on-line*.

Cu ajutorul catalogului electronic crește calitatea datelor dar și o mai bună regăsire a lor, folosind un număr mare de căi de acces. Astfel, utilizatorul beneficiază mereu de un catalog la zi, care oferă rapid informații corecte și care poate fi consultat de la distanță.

Prin programul informatizat de căutare și prin înlocuirea operațiunilor manuale de găsire a informației, se mărește eficiența și se asigură o exploatare mai bună a resurselor, îmbunătățind procesul de lucru cu beneficiarii.

În ceea ce privește ajutorul acordat de bibliotecari cititorilor, acesta trebuie să fie consacrat informării, ghidării și chiar consilierii utilizatorilor pentru consultarea documentelor necesare și solicitate. Tocmai pentru a analiza acest aspect au fost formulate întrebările 5 și 6 din chestionar.

Numărul utilizatorilor care au răspuns că apelează la ajutorul bibliotecarului de serviciu se ridică la un procent de 70 % (Anexa 2. Fig.5).

Deși astăzi se discută mult în jurul schimbărilor radicale pe care le aduc noile medii electronice în activitatea de referință, la noi, având în vedere că suntem o bibliotecă filială,

mediul de interacțiune din preajma bibliotecarului de serviciu s-a schimbat destul de puțin. Astfel, utilizatorii îl abordează pe bibliotecarul de serviciu cu orice fel de cereri, începând cu simple probleme de orientare până la solicitări complexe de recomandare de bibliografii.

Având în vedere faptul că beneficiarii odată intrați în bibliotecă trebuie îndrumați :

- să poată identifica informația solicitată,
- să o găsească,
- să o selecteze dintr-un șir de informații asemănătoare,
- să obțină accesul cât mai rapid la ea,

am considerat necesar să adresăm o întrebare referitoare la ajutorul acordat de bibliotecar.

67 % dintre cititori au considerat că sprijinul acordat de către personalul bibliotecii este util, 26 % satisfăcător și doar 7 % nesatisfăcător (Anexa2. Fig.6).

Pentru întrebarea a șaptea, ce se referă la mijloacele prin care studenții au luat cunoștință de serviciile oferite de Biblioteca de Istorie, 46 % susțin că s-au informat de la bibliotecarul de serviciu, 35 % de la profesori, colegi și 19 % din alte surse (Anexa 2.Fig.7).

Un aspect aparte, dar strâns legat de tematica studiului nostru, îl constituie relația cititor/bibliotecar. Am dorit să știm cum este apreciat de către cititorul-student, bibliotecarul, colaboratorul său direct în bibliotecă. Pentru a obține un asemenea răspuns s-au formulat întrebările 8 și 9.

În ceea ce privește promptitudinea bibliotecarului, chestionarul cerea să se opteze pentru unul din răspunsurile indicate: foarte operativ, operativ și lent. Din totalul studenților chestionați au optat pentru operativ 54 %, foarte operativ 40 % și 6 % au considerat lentă intervenția bibliotecarului (Anexa 2. Fig.8).

În ceea ce privește comportarea bibliotecarului, 80 % dintre studenți o consideră drept amabilă (Anexa 2. Fig.9).

Suntem conștienți că biblioteca noastră va avea o imagine favorabilă la nivelul cititorilor care o frecventează doar dacă personalul sau (bibliotecarii) reușește să creeze o atmosferă cât mai bună pentru studiu. Un bibliotecar amabil, competent, conștient de faptul că de activitatea sa depinde, în mare măsură, succesul la învățătură al unor beneficiari, contribuie (uneori decisiv) la crearea și consolidarea imaginii bibliotecii în care își desfășoară activitatea.

La cele nouă întrebări ale chestionarului ce au avut răspunsuri formulate se adaugă cea de-a zecea care solicită sugestii ale cititorilor.

90 % dintre studenții chestionați au formulat o serie de păreri concrete și sugestii deloc neglijabile. Astfel s-au înregistrat următoarele propuneri :

- 1- achiziționarea de cursuri noi în număr suficient, cel puțin un exemplar la doi studenți,
- 2- achiziționarea cărților de specialitate în număr mai mare pentru a putea asigura accesul mai multor beneficiari simultan la un titlu,
- 3- necesitatea instalării unui copiator, accesibil studenților, în sala de lectură,
- 4- existența a cel puțin două calculatoare, la dispoziția studenților, pentru cercetarea bazei de date simultan,
- 5- modernizarea mobilierului din sala de lectură,
- 6- separarea locurilor de studiu la mesele din sala de lectură,
- 7- înființarea unui ghișeu de împrumut izolat de sala de lectură pentru respectarea liniștii necesare studiului,
- 8- limitarea accesului studenților de la alte facultăți în sala de lectură, mai ales în perioada sesiunilor,
- 9- informatizarea întregului fond al Bibliotecii de Istorie.

Studierea amănunțită a chestionarelor completate, relevă că deși nu toți subiecții au înțeles clar modul de completare solicitat (prin încercuire), unii folosind bararea sau bifarea cu un x a răspunsului, în linii generale, rezultatele obținute sunt reprezentative pentru filiala noastră și se corelează cu cele rezultate din statistica cititorilor.

Pe baza acestor opinii ale cititorilor-studenți putem califica drept "bună" calitatea serviciilor acordate de bibliotecarii noștri, la fel și atitudinea acestora față de cititori. Proporția observațiilor critice, care reiese din procente, este destul de mică, totuși existența lor în sine ne atrage atenția că trebuie să fim mai atenți în activitatea noastră, în relațiile cu beneficiarii.

Având în vedere acuratețea cu care au fost culese datele, considerăm că răspunsurile studenților chestionați trebuie luate în considerație cu mare seriozitate.

Sinteza datelor obținute prin aplicarea chestionarului ne permite să definitivăm o serie de obiective:

1. realizarea unei cât mai bune transmiseeri a informațiilor utile cititorilor cu ajutorul mijloacelor pe care le deține în prezent Biblioteca de Istorie,
2. oferirea unui acces cât mai larg la toate tipurile de documente aflate în posesia bibliotecii,
3. satisfacerea cerințelor beneficiarilor cu maximum de profesionalism și promptitudine,
4. o cât mai bună comunicare cu utilizatorii noștri.

Așadar ideea dominantă trebuie centrată pe cititor iar efortul bibliotecarului trebuie dirijat spre necesitatea ca acesta să fie cât mai bine informat. Acest lucru se poate realiza în bibliotecă, instituția ce rămâne un sistem deschis, dinamic, eficient în care procesele de informare funcționează în dublu sens: de la bibliotecă (ca deținător de informație) la beneficiar (consumator de informație), dar și invers, având în vedere importanța cunoașterii opțiunilor, preocupărilor, preferințelor sale.

Prin lucrarea de față s-a realizat o cercetare a solicitărilor beneficiarilor, analizând răspunsurile cumulate prin chestionarul folosit. Am utilizat metoda anchetei sociologice pentru că se știe că aceasta reprezintă un mijloc eficient și foarte potrivit de cunoaștere a cerințelor beneficiarilor în vederea îmbunătățirii activității bibliotecii față de interesele exprimate.

Anexa nr.1.

CHESTIONAR

Opiniile pe care le solicităm sunt necesare în vederea îmbunătățirii activității bibliotecii noastre.

Vă rugăm să răspundeți cu sinceritate la întrebările din chestionar.

În ceea ce privește datele personale nu este necesar să completați decât anul de studiu, specialitatea (chestionarul este anonim).

1. Cât de des frecvențați Biblioteca de Istorie ?

- a) zilnic
- b) săptămânal

- c) în perioada examenelor
2. În ce scop ați venit azi la bibliotecă ?
 - a) studiu la sala de lectură
 - b) împrumut la domiciliu sau restituirea unor publicații
 3. Ce publicații studiați mai des la Biblioteca de Istorie?
 - a) lucrări ce aparțin bibliografiei obligatorii
 - b) alte lucrări de specialitate, recomandate de cadrele didactice
 - c) lucrări cu alt profil decât cel al bibliotecii.
 4. Ce sursă de informare pe care o deține Biblioteca de Istorie o utilizați mai des?
 - a) catalogul alfabetic (după autori și titluri)
 - b) catalogul sistematic
 - c) catalogul *on-line* al BCU “ M. Eminescu”
 5. Solicitați ajutorul bibliotecarului de serviciu pentru a obține informații bibliografice?
 - a) da
 - b) nu
 6. Cum considerați că este ajutorul acordat de personalul de specialitate de la Biblioteca de Istorie în ceea ce privește informațiile bibliografice?
 - a) util
 - b) satisfăcător
 - c) necorespunzător
 7. Prin ce mijloace ați luat cunoștință de serviciile pe care le oferă Biblioteca de Istorie ?
 - a) din informațiile primite de la bibliotecarul de serviciu
 - b) de la profesori, colegi
 - c) alte surse
 8. În ce privește intervenția bibliotecarului cum o considerați?
 - a) foarte operativă
 - b) operativă
 - c) lentă
 9. Cum apreciați comportarea bibliotecarului căruia vă adresați pentru informații?
 - a) amabilă
 - b) indiferentă

10. Ce sugestii aveți în legătură cu îmbunătățirea, în general, a activității desfășurate în cadrul Bibliotecii de Istorie ?

Anul de studii : Specialitatea :

! - pentru întrebările ce au mai multe răspunsuri vă rugăm să alegeți o singură variantă prin încercuirea literei corespunzătoare acesteia.

Anexa nr.2.

**REPREZENTAREA GRAFICĂ A REZULTATELOR
CHESTIONARULUI**

1. Cât de des frecvențați
Biblioteca de Istorie ?

- a) zilnic
- b) săptămânal
- c) în perioada examenelor

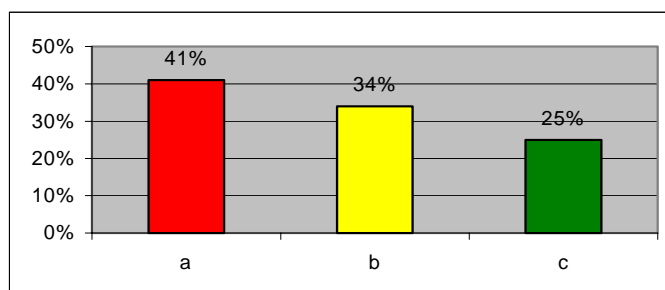


Fig.1.

2. În ce scop ați venit azi la
bibliotecă ?

- a) studiu la sala de lectură
- b) împrumut la domiciliu sau restituirea unor publicații

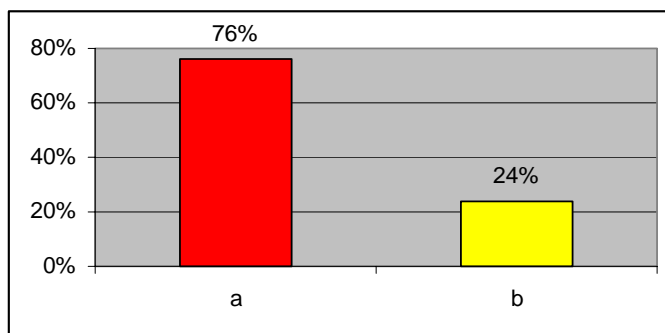


Fig.2.

3. Ce publicații studiați mai des
la Biblioteca de Istorie?

- a) lucrări ce aparțin bibliografiei obligatorii
- b) alte lucrări de specialitate, recomandate de cadrele didactice
- c) lucrări cu alt profil decât cel al bibliotecii.

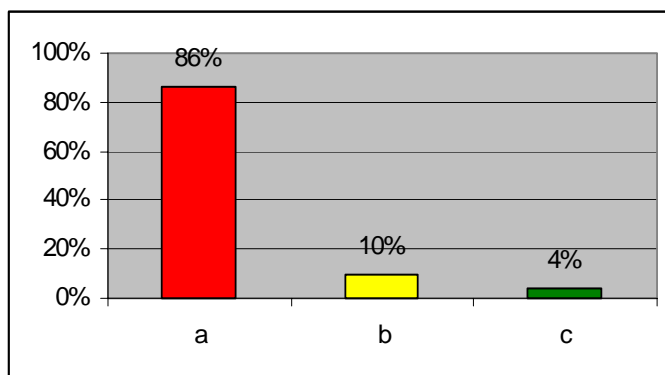
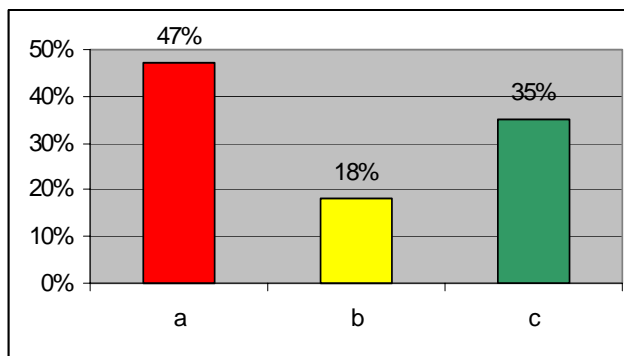


Fig.3.

4. Ce sursă de informare pe care o deține Biblioteca de Istorie o utilizați mai des?

- a) catalogul alfabetic (după autori și titluri)
- b) catalogul sistematic
- c) catalogul on-line al BCU “ M. Eminescu”

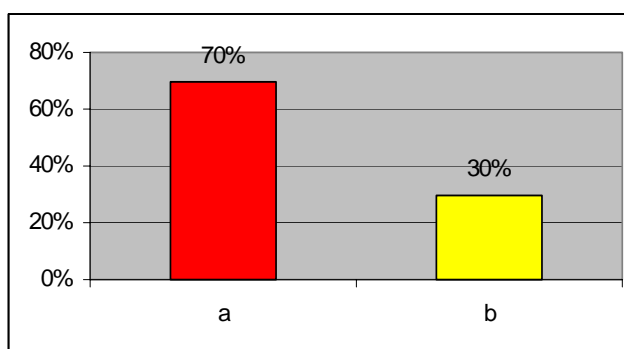
Fig.4.



5. Solicitați ajutorul bibliotecarului de serviciu pentru a obține informații bibliografice?

- a) da
- b) nu

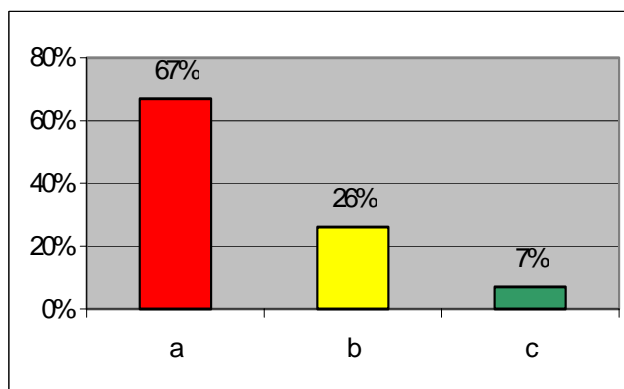
Fig.5.



6. Cum considerați că este ajutorul acordat de personalul de specialitate de la Biblioteca de Istorie în ceea ce privește informațiile bibliografice?

- a) util
- b) corespunzător
- c) necorespunzător

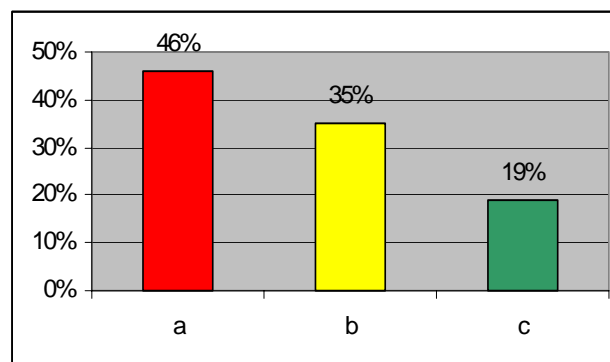
Fig.6.



7. Prin ce mijloace ați luat cunoștință de serviciile pe care le oferă Biblioteca de Istorie ?

- a) din informațiile primite de la bibliotecarul de serviciu
- b) de la profesori, colegi
- c) alte surse

Fig.7.



8. În ce privește intervenția bibliotecarului cum o considerați?

- a) foarte operativă
- b) operativă
- c) lentă

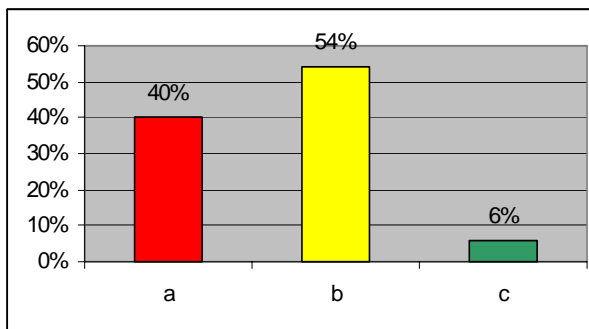


Fig.8.

9. Cum apreciați comportarea bibliotecarului la care vă adresați pentru informații?

- a) amabilă
- b) indiferentă

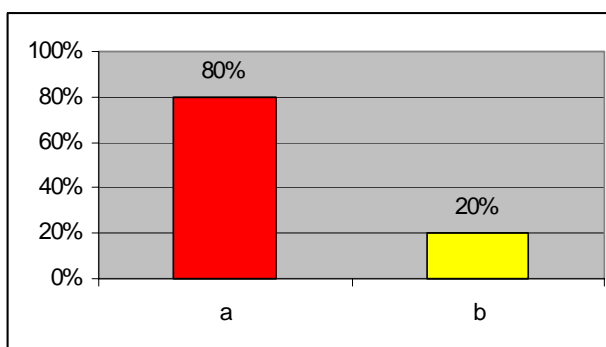


Fig.9.

BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ

1. Rotariu, Traian ; Ilut, Petre – *Ancheta sociologică și sondajul de opinie*, Iași, Polirom, 1997.
2. *Ancheta și metodele ei : chestionarul, interviul de producere a datelor, interviul comprehensiv*, Iași, Polirom, 1998.
3. Stotzel, Jean ; Girard, Alain – *Sondajele de opinie publică*, București, Editura Științifică și Enciclopedică, 1975.
4. Novak, Andrei – *Elemente de tehnică a sondajului*, București, 2000.
5. *Biblioteca* : Revistă de bibliologie și știința informării, București, 1995-2001.