

EVALUAREA SERVICIILOR ON-LINE ALE BIBLIOTECILOR PUBLICE: CAZUL BIBLIOTECII MUNICIPALE „B.P. HASDEU”

Tatiana BORODATÎI,
șef oficiu, Departamentul Marketing

O necesitate stringentă a oricărei instituții infodocumentare în sec. XXI este prezența ei în internet. Paginile web, blogurile, rețelele de socializare au creat condiții optime pentru promovarea colecțiilor și a serviciilor oferite de bibliotecă. În Secolul Vitezei și al Tehnologiilor Informaționale BM se conformează noilor schimbări și propune utilizatorilor o gamă largă de servicii și facilități.

Serviciile on-line sunt „la modă” în acest secol, de aceea BM creează spații pentru asemenea gen de servicii disponibile pe pagina web. Dat fiind faptul că pentru anul 2010 o prioritate de activitate a BM este Biblioteca 2.0, eforturile bibliotecarilor se îndreaptă spre atingerea anumitor obiective precum: încadrarea utilizatorilor în discuțiile propuse pe blogurile bibliotecilor; folosirea instrumentelor noi de comunicare (Skype, Facebook, Twitter, bloguri); încurajarea utilizatorilor în elaborarea conținuturilor și comentariilor etc. Centrul de interes prioritar pentru Biblioteca 2.0 este axat pe schimbarea orientării atenției bibliotecarilor asupra utilizatorilor.

În articolul de față ne vom referi la primul chestionar on-line realizat de către BM și orientat către utilizator cu scopul de a identifica opinia lui vis-à-vis de serviciile electronice. Avantajul acestui tip de chestionar constă în cunoașterea părerii utiliza-

torilor virtuali, necesitatea folosirii acestor servicii, dar, totodată, el permite economisirea timpului sociologului / bibliotecarului, precum și calcularea automată a rezultatelor fiecărei întrebări. Pentru a evalua serviciile on-line, ne-am propus ca metodă de cercetare sondajul de opinie, iar ca instrument de cercetare – chestionarul on-line. Chestionarul „Serviciile electronice” a fost plasat pe pagina web a BM, timp de o lună răspunzând la el 67 de utilizatori. Întrebările închise, 10 la număr, le-au oferit utilizatorilor variante de răspuns bifind-o pe cea corespunzătoare opțiunii lor.

Astfel, întrebarea care ne indică gradul de satisfacție a utilizatorilor ne oferă un răspuns diferențiat: 32 din respondenți susțin că sunt *mulțumiți* de serviciile BM, 19 – *foarte mulțumiți*, 11 – *așa și așa*, 3 – *ne-mulțumiți* și doar 2 sunt *complet nemulțumiți*. Aceste cifre ne permit să conștientizăm că utilizatorul modern dorește servicii mai atractive, servicii care i-ar satisface cerințele informaționale cât mai rapid. Calificativul cel mai înalt îl are opțiunea „Mulțumit”, ceea ce ne demonstrează că serviciile BM sunt la nivelul așteptărilor utilizatorilor și trebuie să depunem un efort maxim pentru menținerea încrederii lor.

Ținând cont că există mai multe modalități de informare și instituții infodocumentare cu resurse și servicii electronice, ne-a interesat și poziția, clasamentul BM în

a fondului de publicații de 7-10 ani, apoi bibliotecile noastre au nevoie în medie de 50 ani pentru acest scop. Dacă țările europene cheltuiesc în medie 14,7 euro pe cap de locuitor pentru întreținerea bibliotecilor, Republica Moldova cheltuiește în acest scop doar 35 bănuți.

În asemenea condiții, unica salvare ar fi un program național de informatizare a bibliotecilor din spațiul rural sau obținerea unui grant de finanțare cu această destinație. Conectarea la internet ar facilita accesul la toate tipurile de informații și cunoaștere și ar contribui la procesul de democratizare a societății.

Pornind de la ideea că într-o bibliotecă mică ar fi necesare, într-o etapă inițială, cel puțin două computere, unul pentru bibliotecari și altul pentru utilizatori, adăugând cheltuielile adiacente, constatăm că 30 mii de lei pentru fiecare bibliotecă ar putea constitui suma necesară pentru a pune baza infrastructurii informaționale a bibliotecilor publice din spațiul rural. Dar să mergem cu calculele mai departe. Să înmulțim cele 1105 biblioteci publice, care la momentul actual nu au niciun computer, cu 30 mii lei. Obținem un total de aproximativ 33 milioane lei sau 2,6 milioane dolari.

Este mult sau puțin? Enorm de mult, dacă luăm în considerare criza care zguduie Europa și tot restul lumii. Dar este și extrem de puțin, dacă admitem că informatizarea ar schimba fața satului, l-ar conecta cu restul lumii, ar contribui la difuzarea informației necesare și implicit la democratizarea societății, ar îmbunătăți comunicarea cu cei plecați (iar ei sînt atît de mulți!), ar salva în final niște finanțe și ar contribui la îmbunătățirea calității vieții oamenilor. Deci, informatizarea bibliotecilor publice sătești este o șansă reală spre o viață mai bună și cineva ar trebui să înceapă a depăna firul. Unde să fie începutul acestui fir?

Dacă stăm bine să ne gîndim, cele 59% de populație din spațiul rural decid la alegeri destinul țării. Cine va avea satul de partea sa, va avea în mîini și destinul acestei țări.

Ucraina și România au primit în aceste scopuri ajutorul Fundației *Bill și Melinda Gates*. Cu un asemenea început pot face față sarcinii pe mai departe.

Punctele de acces la informație, care la o anumită etapă au fost finanțate de Fundația *Soros*, au fost deschise pe lîngă alte organizații decît biblioteci, lucru mai puțin înțeles, dacă invocăm faptul că promovarea informației este una dintre sarcinile principale ale bibliotecii. Este adevărat că majoritatea bibliotecilor au nevoie de alte spații decît cele pe care le dețin, de dotare cu resurse infodocumentare actuale etc., dar cînd un copil nu este așa cum ți-ai dori, nu-l arunci la gunoi și faci altul, încerci să-l aduci în rînd cu lumea și doar apoi te gîndești la altceva. Este total greșit să ignorăm bibliotecile în favoarea altor structuri, care de cele mai multe ori nu pot asigura durabilitatea.

Este cunoscut că Finlanda, o țară doar puțin mai mare decît a noastră, este lider mondial în dezvoltarea multor domenii de activitate și aceasta în mare parte se datorează faptului că ea este lider mondial în automatizarea proceselor bibliotecare, lider mondial în arhitectura de bibliotecă, lider european în dezvoltarea serviciilor bibliotecare. Este și firesc ca într-o țară, unde bibliotecile sînt considerate infrastructura intelectuală a țării, aproximativ 80% din populație să dețină card de bibliotecă. În SUA, în anul 2008, an de mare criză, 68% de locuitori aveau card de bibliotecă. Un studiu efectuat recent în Suedia atestă faptul că 91% din populația țării consideră că bibliotecile sînt importante pentru o societate funcțională. Într-o societate cu o asemenea percepție a bibliotecilor este adecvată și susținerea acestora din partea statului.

Scopurile pentru care se utilizează serviciile bibliotecii sunt diferite, deoarece diferitele sunt și nevoile informaționale ale maselor de utilizatori. Dat fiind faptul că informația este primordială în societate, datele sondajului ne demonstrează acest lucru: 46 de respondenți folosesc serviciile noastre cu scopul de a se informa, locul doi revenindu-i scopului de cercetare – 19 respondenți – și doar 2 respondenți utilizează serviciile on-line în scop de comunicare.

Părerea utilizatorului întotdeauna contează, deoarece el este „judecătorul” nostru și el ne propune soluții pentru îmbunătățirea anumitor servicii. Una din acestea, conform datelor analizate, este adăugarea serviciilor noi, la care 56 din respondenți susțin că biblioteca ar trebui să propună alte servicii care ar putea să satisfacă necesitățile societății contemporane.

Dacă e să analizăm categoriile de utilizatori, care au răspuns la întrebările chestionarului atunci constatăm că ponderea cea mai mare o au femeile, cu 59 de răspunsuri, ceea ce dovedește încă o dată că femeile citesc mai mult decât bărbații, doar 8 răspunsuri revenindu-le bărbaților.

Vârsta este un alt criteriu de interpretare a rezultatelor chestionarului. Serviciile noastre sunt mult căutate de persoanele cu vârsta cuprinsă între 16 și 25 de ani, persoane care au o cultură informațională bine dezvoltată, care știu să se orienteze în spațiul virtual al bibliotecii, acestea atingând cifra de 29. O categorie aparte de utilizatori ai serviciilor electronice sunt persoanele cu vârsta între 26 și 40 de ani care numără 19 persoane interesate de noile servicii propuse de BM. Serviciile electronice sînt mai puțin utili-

zate de către persoanele de vîrsta a treia, care, de regulă, nu pot naviga în rețeaua globală a internetului. O categorie importantă de utilizatori sînt cei *sub 16 ani*, care trebuie instruiți în căutarea informației și accesarea paginilor web, ei numărînd 5 persoane. Din aceste date putem deduce că serviciile electronice sînt folosite de diferite categorii de vîrstă și au importanță atît pentru tineri, cît și pentru persoanele în etate.

Chestionarele sînt forma cea mai reprezentativă de studiere a opiniei utilizatorilor. Ideea chestionării electronice a fost preluată și de filialele BM, care au participat în perioada martie-mai 2010 la programul de instruire Biblioteca 2.0, care s-a finisat cu crearea blogurilor proprii prin intermediul cărora se plasează întrebările pentru utilizatori.

Concluziile care se desprind în urma acestui chestionar ar fi următoarele: pentru a cîștiga încrederea utilizatorilor virtuali trebuie să le oferim servicii mai atractive, deoarece numărul celor atrași de serviciile de informare on-line sînt în continuă creștere. Pentru a le extinde trebuie să extindem e-conținuturile, să promovăm serviciile electronice, în special în rîndurile tineretului. Acest chestionar este o formă nouă de investigare sociologică, care a demonstrat că BM dispune de servicii mai bune în comparație cu alți purtători ai resurselor informaționale, iar serviciile BM vor fi recomandate și altor utilizatori, precum și vor fi accesate în viitor, deoarece necesitatea lor este una evidentă. Indiferent de categoria de vîrstă pe care o deservim, important este ca serviciile propuse să fie de calitate și să răspundă cerințelor societății informaționale.