

CONCEPTUL SERVICIULUI INFORMAȚII COMUNITARE ÎN OPINIA BIBLIOTECARILOR

Claudia TRICOLICI,
bibliotecar principal, CID „Chișinău”

În societatea contemporană, bibliotecă este o instituție de o importanță strategică prin asigurarea accesului la informații de orice tip. Fie de ordin social, economic, fie politic, cultural... Fie despre comunitatea în care trăiește. Interesul sporit al utilizatorilor bibliotecii și, mai ales, al nonutilizatorilor pentru informații locale privind adresele, numerele de telefoane ale organizațiilor cu diferite profiluri: cum ar fi ambasadere, universitățile de stat și particulare, instituțiile medicale; informații privind amplasarea în câmpul muncii, întrebări legate de drept, informații necesare pentru a-și rezolva problemele cotidiene etc. au constituit imboldul principal pentru crearea unui serviciu de informare și, totodată, un centru de furnizare a informațiilor pentru comunitate la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” – **Serviciul Informații Comunitare**.

Specificul acestui serviciu constă în colectarea, organizarea și prelucrarea informației, care ulterior este oferită într-o formă adecvată ca și conținut și mod de prezentare, prin crearea, în anul 2007, a unei Baze de date *Informații comunitare*, postată, în anul 2008, pe pagina web (www.hasdeu.md) a Bibliotecii Municipale. Baza de date cuprinde în jur de 200 de site-uri, majoritatea cu o structură detaliată a cuprinsului cu trimiteri la linkuri, ce permit realizarea unei căutări rapide și obținerea unei informații mai ample. Astfel, oricare cetățean sau oaspete al capitalei, contactând biblioteca, dispune de acces la informație comunitară gratuită din diverse domenii ale vieții comunității chișinăuene (de ex.: administrația publică locală,

asistența medicală, asistența socială, viața social-politică, învățămînt, probleme de muncă etc.).

Pe parcursul anului 2009 Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” a furnizat în total un număr de 11 737 informații comunitare. Analizînd tabelul final al *Referințelor bibliografice*, compartimentul *Informații comunitare*, prezentat de filiale pe anul 2009, constatăm că există un decalaj semnificativ de la o filială la altă în datele privind furnizarea informațiilor comunitare (filialele „A. Cosmescu” – 2, „Lesia Ukrainka” – 2, „Transilvania” – 20, Cornului „V. Alecsandri” – zero, în schimb filialele „M. Ciachir” – 485, Traian – 503, CAIE – 7991).

Din acest motiv s-a inițiat sondajul **Conceptul Serviciului Informații Comunitare în opinia bibliotecarilor**, plasat pe pagina web a bibliotecii (www.hasdeu.md), pe blogul informațiilor profesionale – *Echipa Hasdeu* (www.infoprof.blog.com). Este un sondaj de opinie al bibliotecarilor din rețeaua BM „B.P. Hasdeu”.

Metoda de cercetare prezintă o anchetă de opinie pe bază de chestionar, care a fost completată de bibliotecarii filialelor BM „B.P. Hasdeu”.

Ancheta include 8 întrebări dintre care 7 au fost de tip închis, cu răspunsuri prestabilite, ce includeau mai multe variante de răspuns, și o întrebare de tip deschis, la care bibliotecarii sînt solicitați să definească conceptul de „informații comunitare” în versiunea lor. Prin aplicarea acestui chestionar intenționaserăm să identificăm nivelul de conștientizare de către bibliotecari al conceptului „Serviciul Informații Comunitare în biblioteca publică”, precum și

gradul de solicitare a Serviciului Informații Comunitare la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”.

Din răspunsurile obținute concluzionăm cât de important și util este acest serviciu în activitatea bibliotecii, precum și gradul de solicitare a referințelor comunitare și a domeniilor respective.

Un subiect aparte al chestionarului a fost identificarea categoriilor de utilizatori care solicită referințe comunitare și a surselor de informare pe care le folosește bibliotecarul în regăsirea informației necesare.

La chestionarul propus au fost receptive 23 din cele 31 de filiale ale Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”.

Care este conceptul Serviciului Informații Comunitare în opinia Dvs.? a fost prima întrebare din chestionar, prin care se solicita definirea semnificației *Serviciului Informații Comunitare*. La această întrebare au răspuns 17 din 23 respondenți. Majoritatea au definit corect conceptul *Serviciului Informații Comunitare*. Spre exemplu:

- *serviciu ce oferă informație legată de aspectele vieții unei comunități (informație de genul: numere de telefoane, adrese de agenții, birouri, denumiri de străzi);*
- *serviciu oferit de o instituție pentru a concretiza niște date referitoare la comunitatea dată;*
- *serviciu ce oferă utilizatorului informații legate de localități, comunități locale (oraș, raion);*
- *referințe oferite utilizatorilor care au nevoie de informație despre orașul, raionul unde locuiesc etc.*

Dar unii bibliotecari au oferit o definiție incorectă, neclară: de ex., *Servicii acordate de bibliotecă cititorului; Serviciu ce oferă informația necesară de aflare a locației; Prin oferirea acestui serviciu bibliotecile publice sînt pe o cale de a deveni cu adevă-*

rat utile membrilor comunității, contribuind eficient la rezolvarea problemelor cotidiene de informare; Mulți îl confundă cu informații despre Chișinău, dar în general este util și solicitat de utilizatori destul de frecvent; Foarte binevenit, util, comod. Mulțumesc.

La următoarea întrebare *Cît de des sînt solicitate referințele comunitare în biblioteca Dvs.?*, 8 din cei chestionați au răspuns că referințele comunitare sînt solicitate o dată pe zi, 7 persoane – mai des decît o dată pe zi, 2 persoane – o dată pe săptămînă și 5 persoane – altele. Analizînd datele obținute concluzionăm că 15 persoane din respondenți au indicat că referințele comunitare sînt solicitate o dată în zi și mai des. Deducem că informațiile comunitare sînt solicitate frecvent în biblioteca publică.

La întrebarea a treia, ce se referă la *numirea subiectelor celor mai solicitate*, 7 filiale au răspuns că cea mai solicitată temă este *loisirul* (centre culturale, muzee, cinema, teatru, biblioteci etc.), 6 filiale – *învățămînt, educație*, 2 filiale – *informații legislative*, o filială – *transport*, o filială – *informații social-politice* (ambasade, consulate, vize, partide politice), o filială – *angajarea în cîmpul muncii*, 4 filiale – altele. Analizînd rezultatele obținute, observăm că cel mai solicitat subiect este *loisirul*, fiind urmat de *învățămînt și educație*, în schimb așa teme ca *transport, informații social-politice, angajarea în cîmpul muncii* sînt puțin solicitate, iar *asistența socială, asistența medicală, administrația publică* nu sînd solicitate deloc. Este suspect faptul că astfel de subiecte ca *asistența medicală, asistența socială* nu sînt solicitate la filialele BM, pe cînd analiza cererilor de la Sediul Central al BM „B.P. Hasdeu” denotă că aceste teme sînt destul de solicitate.

A patra întrebare s-a referit la *determinarea categoriilor de utilizatori care solicită mai des referințele comunitare*. Majoritatea respondenților – 13 persoane – au specifi-

cat că studenții și elevii sînt utilizatorii care solicită cel mai des referințele comunitare, o persoană – pensionarii, 8 persoane – alte categorii. Aceasta se explică prin faptul că loisirul, care include centre culturale, cinematografe, muzee, teatre, biblioteci etc. este în topul preferințelor solicitate de către studenți și elevi, care reprezintă utilizatorul cel mai activ al filialelor. Din rezultatele căpătate s-a aflat că o categorie de utilizatori – șomerii – nu solicită deloc referințe comunitare la filiale, în pofida faptului că la Sediul Central această categorie de utilizatori se adresează foarte des cu întrebări legate de angajarea în cîmpul muncii.

Rugați să numească *modul în care întrebările au fost adresate*, 18 bibliotecari dintre cei chestionați au răspuns că întrebările utilizatorilor au fost adresate direct, 4 – prin telefon, iar online – zero persoane. Constatăm că majoritatea întrebărilor sînt adresate în mod direct. Lipsa adresărilor online poate fi explicată prin necunoașterea de către utilizatori că există Serviciul virtual *Întrebă bibliotecarul*, prin intermediul căruia se pot adresa.

Avînd în vedere că eșantionul folosit de noi este constituit din bibliotecari, investigația a urmat cu o întrebare vizînd *sursele de informare pe care le utilizează bibliotecarul în regăsirea informației*. 6 bibliotecari au răspuns că utilizează internetul, tot 6 – alte surse (pliante ale altor instituții, informații utile din presă, Serviciul Informații al Operatorului Național „Moldtelecom”), 5 – fondul de referințe, 2 – catalogul electronic, la fel 2 – Baza de date *Informații comunitare*, iar catalogul tradițional – zero bibliotecari.

La întrebarea *Care este durata timpului folosit în regăsirea informației necesare?* am primit următoarele rezultate: 86% (18 persoane) au indicat – 5-10 minute, 10% (2 persoane) – 15-20 minute și numai o persoană a indicat – 30 minute. În concluzie

deducem că durata medie a timpului folosit în regăsirea unei informații este de 5-10 minute. Dacă bibliotecarii ar folosi mai activ Baza de date *Informații comunitare*, atunci cu certitudine timpul necesar regăsirii informației ar fi cu mult mai mic.

Am considerat utilă întrebarea privind *alegerea din variantele propuse a tipurilor de referințe ce se referă la informații comunitare*. Este o întrebare a chestionarului, pe care am considerat-o importantă, deoarece răspunsurile primite relevă gradul de percepere de către bibliotecar a referințelor bibliografice față de cele nonbibliografice (informații comunitare). Au răspuns 22 de persoane din 23 chestionate. O persoană a omis această întrebare.

La variantele de referințe propuse am primit următoarele răspunsuri:

- *Adresa și telefonul Editurii „Litera”* – 20 persoane;
- *Numiți autorul romanului „Ion”* – o persoană;
- *Ecologia râului Bîc* – o persoană;
- *Localizarea cărții „Frunze de dor” de Ion Druță* – zero persoane;
- *Legea cu privire la biblioteci* – zero persoane;
- *Anul și data de naștere a compozitorului Eugen Doga* – zero persoane.

Analizînd rezultatele primite, deducem că 20 de respondenți au dat un răspuns corect indicînd *Adresa și telefonul Editurii „Litera”* drept referință ce vizează informațiile comunitare și numai 2 persoane au dat un răspuns incorect, indicînd referințele privind *numele autorului cărții „Ion” și ecologia râului Bîc* drept referințe comunitare. Este surprinzător faptul că nicio bibliotecă n-a indicat drept referință comunitară varianta privind *Legea cu privire la biblioteci*, care este specificată drept referință ce e raportată la informații comunitare.

Concluzii

Rezultatele obținute în urma sondajului efectuat demonstrează faptul că biblioteca deține un rol important în asigurarea accesului la informații comunitare. Nu contează că studenții, elevii, pensionarii sau șomerii sînt utilizatorii care solicită referințele comunitare, acesta este un fapt real, Serviciul Informații Comunitare este important și util în activitatea de bibliotecă, dovedit de numărul de 11 737 informații comunitare, furnizate de Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” pe parcursul anului 2009 și de solicitarea zilnică a acestora.

Din rezultatele obținute deducem că majoritatea respondenților au înțeles corect semnificația conceptului de *informații comunitare*, însă o parte din bibliotecarii n-au dat un răspuns just la întrebare. În loc de a defini semnificația conceptului de *informații comunitare* bibliotecarii și-au exprimat opinia privind utilitatea acestui serviciu în bibliotecă.

Un subiect aparte al chestionarului a fost *identificarea surselor de informare pe care le folosește bibliotecarul în găsirea / regăsirea informației necesare*. Din rezultatele primite s-a constatat că majoritatea bibliotecarilor – 17 din 23 – au răspuns că apelează la internet, fondul de referințe, alte surse și numai 2 persoane au apelat la Baza de date *Informații comunitare*. Analizînd aceste cifre, concluzionăm că biblio-

tecarii foarte rar apelează la Baza de date *Informații comunitare*, ceea ce ne obligă să acordăm o atenție deosebită promovării acestei baze. Avantajul informației electronice este că majoritatea filialelor bibliotecii, dispunînd de calculatoare și avînd acces la internet, se pot folosi de informația postată în acordarea asistenței informaționale.

După cum am menționat mai sus, scopul cercetării a fost de a evalua gradul de înțelegere al bibliotecarilor privind specificul referințelor bibliografice și non-bibliografice (informații comunitare). Din răspunsurile primite la întrebarea privind *alegerea din variantele propuse a tipurilor de referințe ce se referă la informații comunitare* majoritatea bibliotecarilor (20) au ales varianta corectă, fapt care ne demonstrează că bibliotecarii pot diferenția tipurile de referințe bibliografice de cele nonbibliografice, în pofida faptului că cifrele prezentate în *Raportul statistic*, menționat mai sus, diferă radical de la o filială la alta.

Decalajul semnificativ dintre rezultatele prezentului sondaj și datele din raportul statistic denotă faptul că bibliotecarii filialelor nu duc o evidență corectă a informațiilor comunitare. În acest context apare necesitatea organizării și desfășurării unui atelier profesional cu participarea reprezentanților de la filiale în scopul unei familiarizări mai ample cu subiectul dat.