

carului față de schimbările ce se produc în aria profesională.

Internetul și dezvoltarea accesului online la documente, din ultimii ani, ne-au făcut să regândim practicile noastre. Deși, în acest context, nu poate fi vorba despre dispariția fizică a bibliotecilor. Evoluția tehnologiilor conduce la interacțiunea dintre cele două dimensiuni – realul și virtualul și, în același timp, pune multe întrebări: *Ce ar trebui să fie schimbat? Cum să asigurăm accesul mai larg la documente, informație? Ce posibilități oferă noile tehnologii? Ce se ascunde după termenul Web 2.0 și instrumentele numite sociale?*

Serviciile Web 2.0 au ca scop ideea de a întări legăturile dintre bibliotecă și utilizator. Aceasta nu include numai primirea binevoitoare a utilizatorilor în biblioteci, dar și intervenția directă a utilizatorilor în activitatea bibliotecii, apropierea lor de informație. Biblioteca ce se află pe web nu trebuie percepută ca o simplă vitrină a instituției. Site-ul web oferă utilizatorului servicii noi și conținuturi oriunde el s-ar afla. Folosiți-l și promovați-l.

Bibliografie

- ¹ *Programarea în Web 2.0* / coord. Sabin Buraga. Iași: Polirom, 2007. 264 p.
- ² Berners-Lee, Tim. *Weaving the Web*. <http://www.w3.org/People/Berners-Lee/Weaving/Overview.html> (accesat: 5.10.2009).
- ³ Maness, J.M. *Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries* // *Webology*. Vol. 3, nr 2, June, 2006. <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html> (accesat: 5.10.2009).
- ⁴ Musser, John. *Web 2.0: Principles and Best Practices*. http://oreilly.com/catalog/web2report/chapter/web20_report_excerpt.pdf (accesat: 3.10.2009).
- ⁵ O'Reilly, Tim. *What is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> (accesat: 20.08.2009).
- ⁶ *Web 2.0 Conference* : [site-ul oficial al conferinței anuale privind Web 2.0]. <http://web2.con.com> (accesat: 5.10.2009).
- ⁷ *What put the '2' in Web 2.0?* http://www.adaptivepath.com/images/publications/essays/What_puts_the_2_in_Web_20.pdf (accesat: 3.10.2009).
- ⁸ *Библиотека 2.0* : [prezentare]. <http://school-library-stranger.blogspot.com/2008/01/20.html> (accesat: 3.10.2009).

CALITATEA ASISTENȚEI INFORMAȚIONALE – FACTOR IMPORTANT ÎN SATISFACEREA NECESITĂȚILOR UTILIZATORULUI

*Carolina GÂSCĂ,
șef oficiu, CID „Chișinău”, BM „B.P. Hasdeu”*

Prioritatea principală a Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” este calitatea. Misiunea politicii noastre în domeniul calității este orientarea către utilizator, pentru a-i identifica cât mai exact nevoile, cerințele și a le satisface deplin prin serviciile prestate și produsele furnizate.

Calitatea asistenței informaționale reprezintă aptitudinea de a răspunde cerințelor utilizatorului, acesta fiind în măsură să facă aprecieri asupra calității asistenței.

Calitatea prestării serviciilor creează în mare parte imaginea bibliotecii. Pentru a depista nevoile reale ale utilizatorilor,

bibliograful trebuie să cunoască: statutul profesional al beneficiarului și să determine scopul informației cerute. Numai un bibliotecar bine informat va putea răspunde cerințelor informaționale ale cititorilor.

Principiile de bază ale calității BM sunt:

- orientarea către utilizator;
- implicarea totală;
- angajamentul;
- răspunsul rapid;
- perspectivele pe termen lung;
- sistemul de măsurare;
- formarea continuă;
- dezvoltarea parteneriatului.

Obiectivul de bază al Serviciului de referințe „Infobirou” este asistența, instruirea și îndrumarea utilizatorilor bibliotecii în procesul de căutare, identificare și selectare a informației.

Accesibilitatea informației depinde de starea aparatului informativ, de nivelul de informare al utilizatorilor, de orientarea lor în resurse.

Serviciul oferă consultații profesionale și lecții săptămânale pentru cei ce utilizează catalogul electronic, internetul, bazele de date: *Jurist*, *EBSCO*, *Informații comunitare* etc.

Asistența informațională se face prin viu grai, în scris, prin telefon, e-mail sau on-line prin intermediul *Serviciului „Întrebă bibliotecarul”*.

Formarea utilizatorilor bibliotecii depinde totalmente de echipa bibliotecarilor de referință și de calitatea serviciilor prestate.

Pentru a evalua calitatea serviciilor oferite de bibliografi, Serviciul de referințe „Infobirou” a efectuat un sondaj în perioada aprilie-mai 2009. Au fost repartizate 100 de chestionare, dintre care s-au restituit 92, rata de recuperare constituind 92%. Utilizatorii au cuprins vârsta:

- până la 20 ani – 22%;
- 20-40 ani – 69%;

- mai mult de 40 ani – 9%.

42% din cei chestionați au fost de sexul masculin, 58 % – de sexul feminin; cu studii superioare – 43%, cu studii superioare incomplete – 32%, cu studii medii – 25%.

Persoanele chestionate au răspuns la 10 întrebări, opt dintre ele au fost de tip închis și două – de tip deschis.

Actualitatea sondajului este evidentă mai ales în *Anul imaginii bibliotecii în comunitate*.

Analiza frecvenței vizitelor denotă următoarele: 71% din respondenți ne vizitează des, 23% – zilnic, iar 6% – rar.

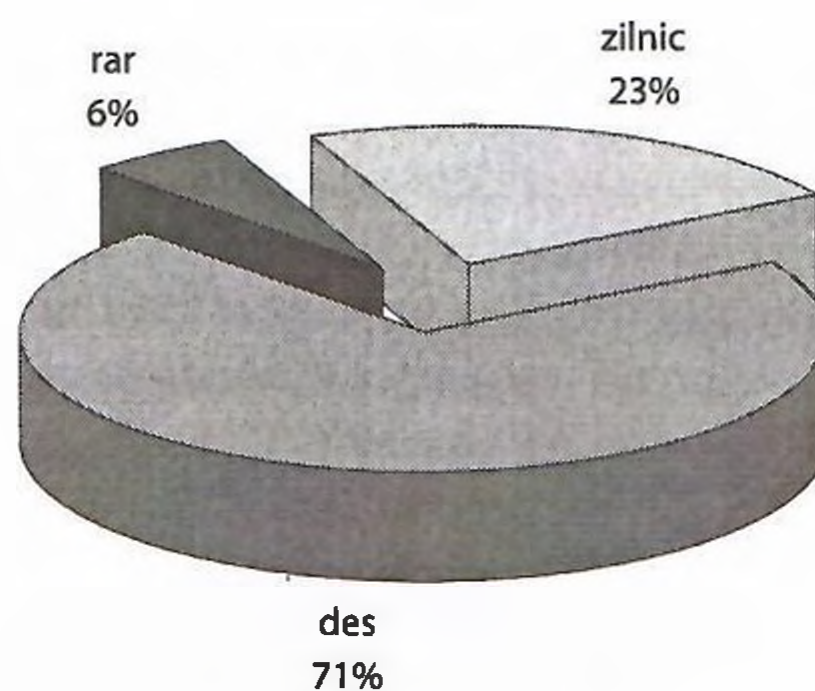


Diagrama 1. Frecvența vizitelor.

Gradul de satisfacție a utilizatorilor reflectă următoarele date: 72% sunt satisfăcuți, 24% – satisfăcuți parțial și 4% sunt nesatisfăcuți.

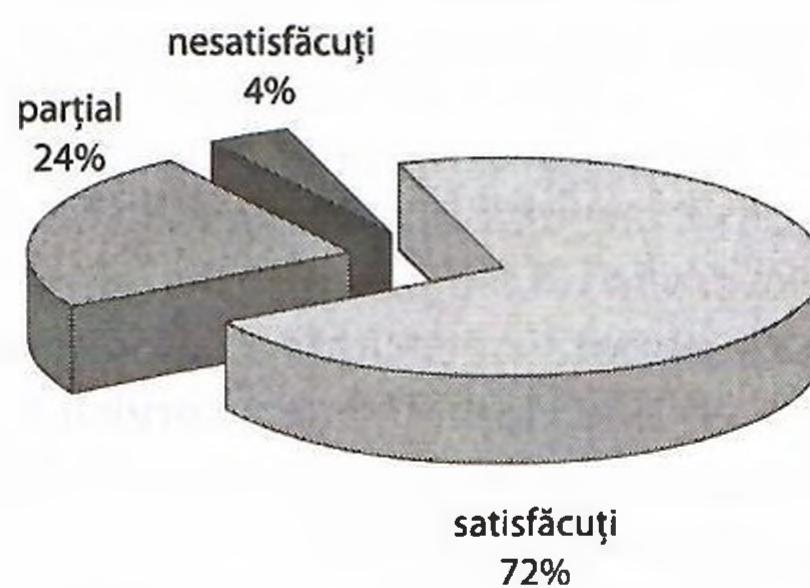


Diagrama 2. Gradul de satisfacție a utilizatorilor.

Întrebați cum consideră că este calitatea serviciilor oferite de bibliograf la căutarea în OPAC, 54% au răspuns „bună”, 29% – „foarte bună”, 9% – „satisfăcătoare”, 8% – „slabă”.

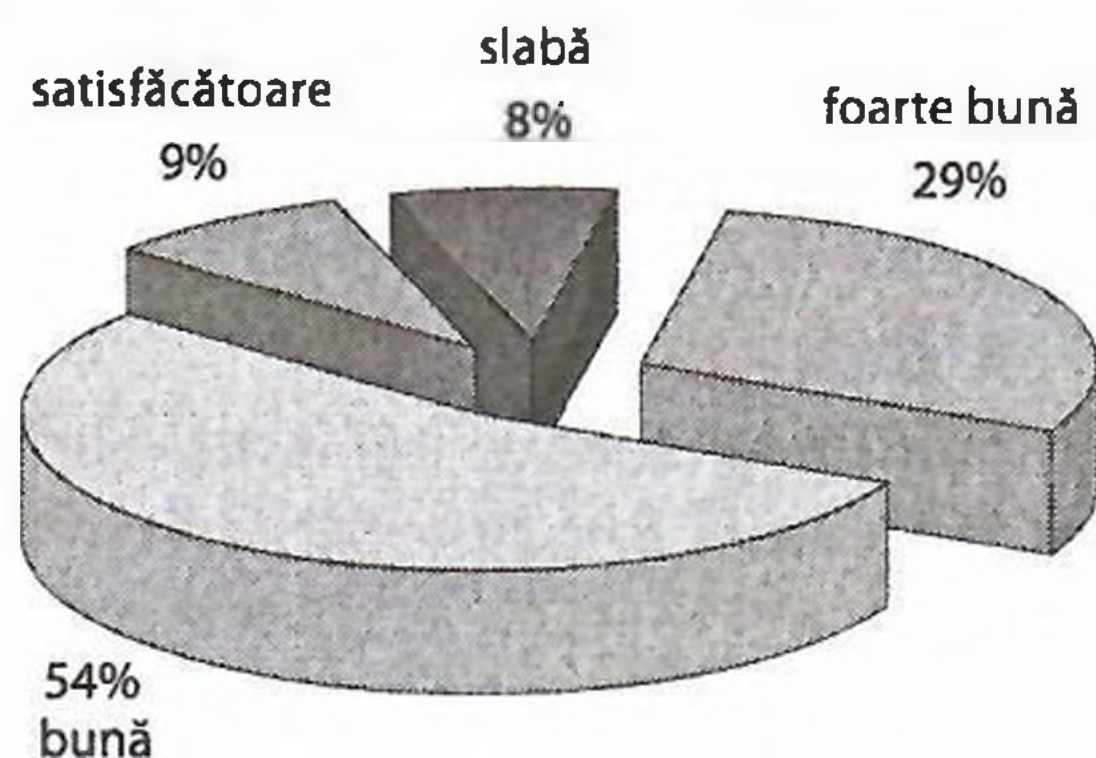


Diagrama 3. Gradul de deservire la căutarea în OPAC.

La întrebarea Cum este calitatea serviciilor oferite de bibliograf la căutarea resurselor din internet am obținut următoarele răspunsuri: 52% – „bună”, 41% – „foarte bună” și 7% – „satisfăcătoare”.

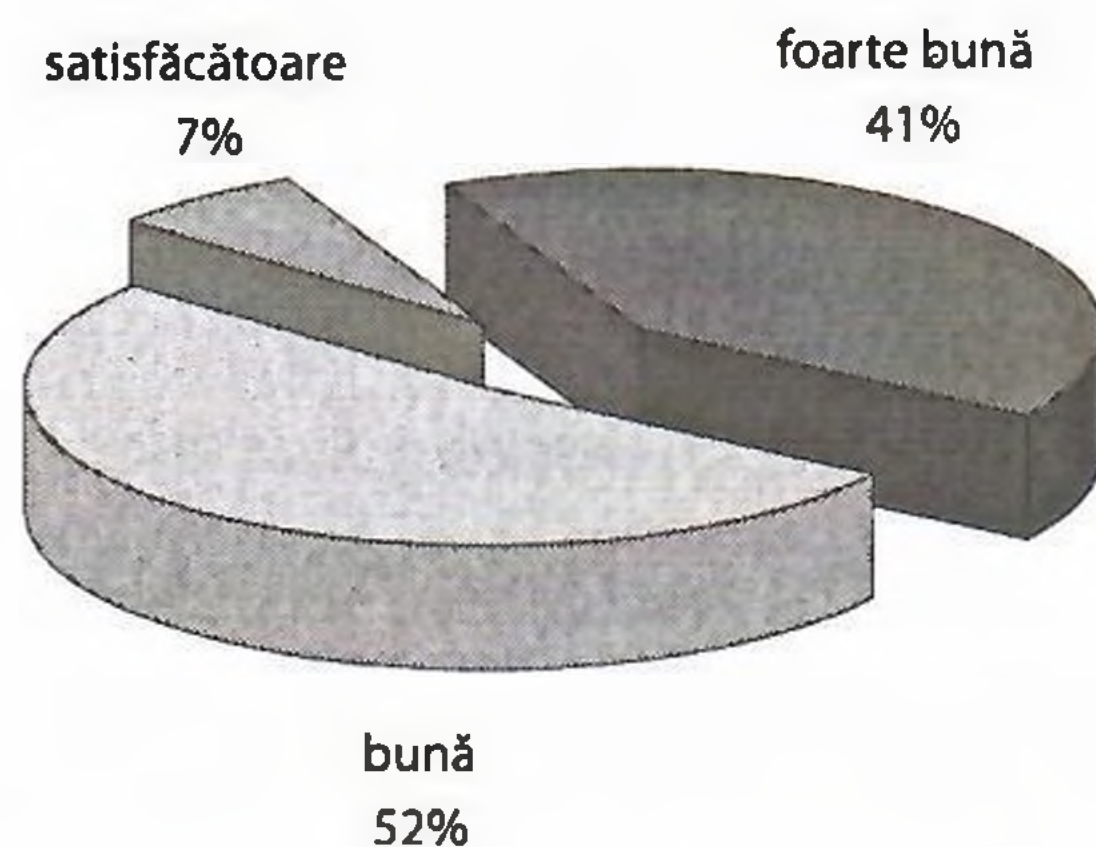


Diagrama 4. Calitatea serviciilor la căutarea resurselor din internet.

Întrebați dacă ar avea nevoie de ajutorul bibliografului în serviciul „Rezervarea calculatorului”, 72% au răspuns afirmativ, ceea ce denotă necesitatea unor modificări în regulile de utilizare a serviciului, și anume: mărirea numărului de calculatoare și a timpului de utilizare.

La întrebarea Aveți nevoie de instruire informațională?, răspunsurile s-au repartizat în mod egal: 50% au răspuns „da”, 50% – „nu”.

Am putut deduce că dintre formele de instruire informațională (lecții, consultații, ghiduri și pliante informaționale) majoritatea respondenților au nevoie de consultații și de pliante.

Un loc aparte în studiul întreprins a revenit abilităților și calităților bibliografului.

S-au examinat astfel de abilități și competențe precum cunoașterea terminologiei profesionale, cunoașterea calculatorului și formarea utilizatorilor.

Analiza a reliefat că utilizatorii apreciază pozitiv abilitățile personalului.

Privitor la cunoașterea terminologiei profesionale, 41% au răspuns „foarte bună”, 41% – „bună”, 14% – „excelentă” și 4% – „acceptabilă”; abilități la utilizarea calculatorului: 48% – „bune”, 42% – „foarte bune” și 10% – „excelente”; modalități de formare a utilizatorilor: 42% – „foarte bune”, 36% – „bune”, 10% – „excelente”, 9% – „acceptabile” și 3% – „slabe”.

Utilizatorii au fost rugați să aprecieze următoarele calități ale bibliografului: amabilitatea, rapiditatea, receptivitatea și comunicarea.

Nivelul de amabilitate a fost desemnat ca „excelent” de 36% din respondenți, câte 28% au răspuns că este „bun” și „foarte bun”, doar 5% – „acceptabil” și 3% – „slab”.

La capitolul rapiditate, 48% afirmă că ar fi „bună”, 25% – „foarte bună”, 17% – „excelentă”, 3% – „acceptabilă” și 7% – „slabă”.

Receptivitatea bibliografului este „bună” în răspunsurile la 36% de respondenți, 25% consideră că bibliograful este foarte receptiv, 20% – că are o receptivitate „excelentă”, 10% – „acceptabilă” și 9% – „slabă”.

Nivelul de comunicare al bibliografului este apreciat ca „foarte bun” de 37% din respondenți, „bun” – de 28%, „excelent” – de 22%, „acceptabil” – de 10% și 3% au notat: „slab”.

Ne bucură faptul că utilizatorii apreciază mult calitățile bibliografului. Deși nu chiar relevante, ne pun în gardă, însă, ace-

le 3% care ne consideră puțin amabile, 7% – puțin rapide, 9% – nereceptive și 3% – de comunicare slabă.

Este evidentă necesitatea unui personal instruit, cu cunoștințe vaste din domeniu, abilități de comunicare, dinamic, atent, cu spirit de observație și inițiativă, rezistent la stresuri, cu o capacitate apreciabilă de a stabili relații de comunicare libere, călduroase și chiar de prietenie, care va tinde să diminueze elementele ce duc la suprasolicitare.

Angajații serviciului reprezintă imaginea lui și, respectiv, calitatea serviciilor prestate de ei, pregătirea necesară asigură buna desfășurare a activității în bibliotecă.

La final, respondenții au fost rugați să formuleze servicii suplimentare, propuneri și sugestii referitoare la calitatea asistenței informaționale. Tabloul este următor: cei mai mulți respondenți solicită extinderea timpului de lucru la internet, mărirea numărului de calculatoare, accesul de la toate calculatoarele la site-uri sociale. Toate aceste doleanțe sunt determinate de „mania” de care suferă majoritatea celor tineri – comunicarea prin site-uri sociale. Zilnic, 70% din utilizatorii care ne vizitează, accesând rețeaua internet, solicită site-urile sociale.

Dintre alte preferințe ale utilizatorilor vom menționa: necesitatea procurării unui scanner, deschiderea unei cantine (ceai, cafea), împrumutul la domiciliu, unii ar dori chiar și un masaj relaxant (medical) după câteva ore de lucru la calculator, existența unui WC.

Ne bucură, însă, faptul că utilizatorii, în cea mai mare parte, ne aduc cuvinte de laudă, mulțumiri pentru efortul făcut, ne încurajează și ne doresc succes.

Evaluarea serviciului este un mijloc de control al muncii prestate de către bibliografi. Astfel de evaluări ne fac mai responsabili, mai conștienți de unele lucruri, mai comunicativi cu beneficiarii de serviciile noastre, care devin într-o anumită măsură membrii *Echipei Hasdeu*. E necesar să punem în vizor și dorințele utilizatorului, care tinde să devină prietenul nostru. Oamenii sunt diferiți și este practic imposibil (chiar fiind foarte exigenți în efortul depus!) să satisfacem cererile utilizatorilor „sută la sută”. Totuși, ar trebui să tindem spre excelență în asigurarea asistenței informaționale a utilizatorilor și astfel vom putea asigura o continuitate în garantarea calității serviciilor oferite, care a devenit un indiciu al activității BM „B.P. Hasdeu”.

Bibliografie

- Lamy, Jean-Philippe. *Evaluarea serviciilor de referință* / trad. din lb. fr. de L. Pânzaru // *BiblioPolis*. – 2004. – Vol. 12, nr 4. – P. 14-19.
- Olaru, Marieta. *Managementul calității*. – București: Ed. Economică, 1999. – 504 p.
- Pânzaru, Ludmila. *Servicii de referință și informare* // *BiblioPolis*. – 2004. – Vol. 10, nr 2. – P. 14-16.
- Politica calității Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”* / elab. de Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”. – Chișinău, 2007.
- Țurcanu, Nelly. *Evaluarea serviciilor de referință // Dimensiunea socială a bibliotecii publice în societatea informațională: Culegere de comunicări*. – Chișinău, 2003. – P. 68-72.