

Calitatea serviciului de referințe prin e-mail în Biblioteca Centrală Universitară *Carol I* din București

Alina Paraschiv
Serviciul Referințe

Informatizarea Bibliotecii Centrale Universitare *Carol I* din București, a propulsat o întreagă tradiție biblioteconomică pe traseele rețelelor interconectate, permițând concomitent, extinderea ofertei de servicii cu cele de tip digital. Unul dintre acestea este serviciul de referințe prin e-mail.

Proiectul și-a propus analiza calității serviciului de referințe prin e-mail furnizat utilizatorilor în perioada septembrie 1997 – martie 2006.

Evaluarea serviciului din perspectiva utilizatorilor – realizată în premieră, a coroborat mai multe metode: cea a chestionarului și ale unor indicatori specifici acestui tip de referințe.

S-au utilizat standarde de calitate din două surse principale:

- Roswitha, Poll; Boekhorst, Peter. *Measuring quality; International Guidelines for measurement in academic Libraries*, Munchen: K.G.Saur, 1996, 171 p;
- KING Research Ltd., *Cheile Succesului: Indicatori de performanță pentru bibliotecile publice: un manual despre indicatorii și măsurătorile de performanță*, București: Asociația Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România, 1998, 267 p.

Scopul principal al evaluării a fost identificarea *nivelului de mulțumire* al utilizatorilor față de performanțele serviciului.

Pentru a stabili și măsura acest nivel am utilizat metoda indicatorului *Satisfacția utilizatorului*¹.

Satisfacția sau mulțumirea utilizatorilor este definită ca procentul mediu (rata medie) dat (dată) de utilizatori pe o scară de 5 puncte de la *Foarte Nemulțumitor* la *Foarte Mulțumitor*, exprimând percepția lor asupra serviciilor oferite de bibliotecă, privite ca întreg sau în parte.²

Nivelul de mulțumire a fost măsurat pentru următorii indicatori:

1. Indicatorul: *Răspunsul la timp sau Promptitudinea răspunsului*

Un indicator cu conotații etice, reflectă capacitatea de a reacționa rapid în termenii nevoilor cererii de informare. Formularul electronic al cererii de referințe menționează durata perioadei de răspuns la 24 de ore de la primire. Când apar cereri complexe al căror răspuns necesită un timp mai îndelungat de elaborare, sau cereri a căror formulare incorectă necesită clarificări printr-un interviu de referințe, se transmite un mesaj până la expirarea acestei perioade de o zi, în care fie se explică motivul prelungirii cercetării, fie se identifica cererea.

2. Indicatorul: *Răspuns calitativ*

Este compus din următorii indicatori analitici:

-*Acuratețea răspunsului*: presupune exactitatea, precizia în raport cu sursa;

-*Completitudinea răspunsului*: informația este integrală, completă în raport cu nivelul solicitat, utilizatorul ne mai fiind astfel nevoit să apeleze la servicii similare;

-*Relevanța răspunsului*: semnificația răspunsului este în acord cu natura cererii;

-*Complexitatea*: răspunsul a făcut obiectul unei cercetări din surse multiple (cataloge online, baze de date, Internet) sau/și conține trimiteri atât la documente clasice, cât și la cele de tip electronic.

3. Indicatorul: *Calitatea relației cu bibliotecarul*

Este structurat în subindicatorii:

-*Solicitudinea*: receptivitate față de doleanțe, amabilitatea;

-*Calitatea dialogului*: evaluează calitatea feed-back-ului bibliotecarului, gradul de înțelegere a cererii, durata și eficacitatea interviului de referințe;

-*Abilitatea în găsirea surselor și informațiilor*: capacitatea de a identifica și corobora rapid surse adecvate și utile cererii.

4. Indicatorul: *Disponibilitatea serviciului* se referă la adecvarea orarului față de nevoile de informare ale utilizatorilor.

5. Indicatorul: *Serviciu total* reprezintă o notă generală dată calității serviciului.

Metoda de calcul

Fiecare nivel de măsurare de la 1 la 5 se înmulțește cu numărul de utilizatori care au optat pentru acest nivel. Totalul scorului de opțiuni se împarte la numărul total de utilizatori.

Calcularea *Ratei medii de mulțumire* și interpretarea rezultatelor pe baza răspunsurilor utilizatorilor se regăsește la întrebarea numărul 9 a chestionarului.

Prezentarea chestionarului și analiza rezultatelor

Chestionarul, transmis beneficiarilor serviciului din perioada 1997-2006, a urmărit în principal, determinarea nivelului de mulțumire al acestora, față de performanțele serviciului.

Menționăm puternicul absentism al persoanelor chestionate, din cei 395, răspunzând numai 68, dintre care doar răspunsurile a 51 au fost complete și corecte. Educația pentru colaborare rămâne astfel o prioritate pentru bibliotecă, ca partener în formarea utilizatorilor sai.

Întrebarea 1 a urmărit determinarea utilizării serviciului de referințe prin e-mail, pe categorii de utilizatori: specifici și nespecifici.

Studentii apelează cel mai mult la acest tip de serviciu reprezentând 42% dintre respondenți.

Cercetătorii 8% și profesorii 14% sunt o a doua categorie importantă dintre utilizatorii specifici cărora le sunt furnizate referințele prin e-mail, împreună acoperind 22%. Deci 64% dintre utilizatorii acestui tip de serviciu aparțin celor specifici, care beneficiază de-a lungul unui an universitar și de celelalte facilități oferite de Bibliotecă.

Urmează bibliotecarii cu 18%, alte categorii de salariați cu 16%, respectiv șomeri 2%.

Este un raport echilibrat între utilizatori specifici și cei nespecifici având în vedere destinația serviciului.

Întrebarea 2 și-a propus determinarea distribuției în spațiu a utilizatorilor aflați la distanță.

63% dintre aceștia provin din București, 4% din județele limitrofe capitalei, iar 27% sunt utilizatori din țară. 6% dintre ei sunt străini, în special cercetători și profesori, conținutul cererilor acestora confirmând aprecierea domnului Alsaïdar Paterson, aceea că: *Bibliotecile românești au informație istorică de foarte bună calitate*³.

Întrebarea 3

Specializările respondenților sunt diverse; predomină însă domeniile umaniste 66%, urmate de științe exacte 22% și neindicate 12%.

Această structurare corelată cu

- tipul de informație cerut;
- circulația documentelor;
- cererile pentru achiziții, pe domeniile respective, pot oferi date importante cu privire la profilul utilizatorului.

Întrebarea 4 a urmărit stabilirea celor mai eficiente canale de promovare a serviciului de referințe prin e-mail.

70% din respondenți au aflat despre serviciul de referințe prin e-mail pe cale electronică de pe site-ul bibliotecii; procentul indică faptul că majoritatea utilizatorilor identifică cu ușurință pe site oferta serviciului. Pentru 16 % dintre respondenți, turul de orientare în bibliotecă sau discuția cu un bibliotecar, a fost calea de informare despre acest serviciu. 8% au primit informația de la un alt utilizator și doar 4% din fluturașul promoțional. 2% revine unui fost bibliotecar de referințe al Bibliotecii.

Întrebarea 5 identifică care au fost căile de transmitere a cererilor de referințe mai întrebuintate.

Pe lângă formularul specific referințelor prin e-mail, pentru a cunoaște mai bine nevoile de informare ale grupului țintă de utilizatori, Biblioteca a pus la dispoziție, pe site, link-uri prin care se poate stabili un dialog virtual personalizat după scop, diferit de cel al interviului de referințe.

De asemenea verifică raportul între:

- cunoașterea ofertei acestui serviciu și utilizarea lui; (veridicitatea răspunsului la întrebarea 4)
- proporția folosirii diferitelor *portți de acces* ale serviciului.

64% dintre respondenți au apelat strict la formularul dedicat referințelor prin e-mail. Prin intermediul link-urilor: sugestii@bcub.ro, refer@bcub.ro, accesate la butonul *Forum* al site-ului bibliotecii 22%, direct bibliotecarilor de referințe, așteptând răspunsul prin e-mail 14%.

Întrebarea 6

Răspunsul la întrebare precizează scopul utilizării serviciului de referințe prin e-mail. 66% pentru a primi referințe bibliografice din fondurile proprii de publicații, 15% pentru a afla informații generale despre complexul B.C.U. București, 9% pentru a obține referințe bibliografice din alte colecții, 6% au fost interesați de alte tipuri de referințe, iar 4% au dorit informații generale despre alte centre infodocumentare din țară.

Cerințele de informare ale utilizatorilor, preponderent studenți, sunt bibliografiile orientative pe diverse subiecte cu un grad mai mic sau mai mare de specializare în funcție de anul de studiu.

Din analiza cererilor putem observa că există tendința de a solicita informații bibliografice, chiar și din partea studenților de la Secția de Bibliologie.

Pentru cercetători și profesori nevoia de informare este tot de natură bibliografică, însă subiectele sunt analitice, în profunzimea domeniului. Pentru aceasta categoriile căutărilor se realizează și în cataloagele altor biblioteci. Un alt tip de cereri provine de la potențiali utilizatori care doresc în general informații despre complexul Bibliotecii Centrale Universitare din București.

Întrebarea 7 măsoară frecvența utilizării serviciului de referințe prin e-mail.

43% o dată la câteva luni, 35% o dată pe an, 14% de câteva ori pe lună, iar 8% o dată pe lună. Procentajele reflectă două aspecte pozitive: serviciul câștigă o "piață" sigură de utilizatori, iar încrederea în calitatea serviciului este o certitudine pentru 40% din cei care au avut o cerere o dată sau de câteva ori pe lună.

Întrebarea 8 redă scopul în care au fost utilizate informațiilor prin intermediul serviciului de referințe prin e-mail: 49% pentru școală, colegiu, facultate (elevi și studenți); 45% pentru activitatea profesională (cercetători, profesori, bibliotecari, alte categorii de salariați, pensionari, șomeri), 6% altele.

Prin **întrebarea 9** s-a stabilit *nivelul de mulțumire* față de performanța serviciului de referințe prin e-mail, pe o scară de la 1 la 5 după cum urmează: 1. Foarte nemulțumitor, 2. Nemulțumitor, 3. Moderat mulțumitor, 4. Mulțumitor, 5. Foarte mulțumitor.

- *Rata medie de mulțumire* pentru indicatorul *Răspuns la timp* este de 4,05.

- *Rata medie de mulțumire* pentru întreaga dimensiune *Răspuns calitativ* este de 3,81.

Ea reflectă media ratei celor 4 subindicatori: (*Acuratețea* 3,86 + *Completitudinea* 3,92 + *Relevanța* 3,84 + *Complexitatea* 3,62) : 4 = 3,81.

- *Rata medie de mulțumire* pentru întreaga dimensiune *Calitatea relației cu bibliotecarul* este de 3,92. Ea rezultă din media ratelor celor 3 subindicatori: (*Solicitudinea* 3,92 + *Calitatea dialogului* 3,94 + *Abilitatea în găsirea surselor și informațiilor* 3,92) : 3 = 3,92.

- *Rata medie a dimensiunii Disponibilitatea serviciului* este de 3,98.

- *Rata medie a indicatorului global Serviciu total* este de 3,88.

Întrebarea 10 măsoară gradul de completitudine al răspunsului în raport cu nevoia de informare. 37% au primit un răspuns complet, 53% parțial, 8% prea puțin, 2% nu sunt siguri.

Întrebarea verifică răspunsul de la punctul 9 al chestionarului în legătură cu nivelul de completitudine al răspunsului.

Întrebarea 11 vizează dimensiunea timpului de răspuns la cererea de referințe. 34% au primit răspunsul în 48 de ore; 18% în câteva ore; pentru același procent nu își amintesc, în trei zile 14%, mai mult de trei zile 10%, într-o oră 6%.

Întrebarea verifică răspunsul de la punctul 9 al chestionarului legat de promptitudinea răspunsului.

Prin **întrebarea 12** se depistează eventualele dificultăți tehnice întâmpinate în utilizarea serviciului. 72% dintre respondenți nu au întâmpinat dificultăți în utilizarea și transmiterea formularului electronic, 14% nu-și amintesc, iar alte 14% au semnalat următoarele situații întâlnite:

- Nu s-a deschis site-ul bibliotecii;
- Formularul este prea complex;
- După ce au completat formularul, nu l-au putut expedia.

Întrebarea 13 identifică cuantumul și serviciile similare pe care utilizatorii le-au accesat paralel cu cel al Bibliotecii Centrale Universitare din București.

57% nu au mai solicitat asistența unor servicii similare, 39% da, 4% nu-și amintesc.

La momentul chestionarului, doar B.C.U. Cluj mai furniza referințe prin e-mail. Întrebarea nu a urmărit stabilirea unui nivel concurențial, ci atitudinea utilizatorilor în căutarea informației.

Întrebarea 14 determină numărul potențialilor utilizatori. 71% dintre respondenți vor mai apela la serviciul de referințe prin e-mail al Bibliotecii Centrale Universitare București, iar restul nu au negat posibilitatea.

Răspunsul este important. Procentul exprimă o *pieță* sigură, fiind un vot de încredere pentru continuarea furnizării acestui tip de serviciu.

Întrebarea 15 exprimă încrederea în calitatea serviciului.

76% dintre respondenți vor recomanda serviciul de referințe prin e-mail al bibliotecii și altor persoane, promovarea lui funcționând aici prin metoda ecoului.

Întrebarea 16 a avut ca scop cunoașterea unor puncte de vedere ale utilizatorilor pentru îmbunătățirea calității serviciului.

6 respondenți din cei 51 au avut sugestii. Cele inteligibile, recomandă o mai mare atenție asupra acurateței răspunsului și reducerea timpului de răspuns. De asemenea sunt două observații și asupra chestionarului : gradul mare de complexitate și preferința utilizării check box-urilor pentru bifare.

Concluzii

Deși în Serviciul de Referințe au existat fluctuații de personal, iar punctul de lucru *Referințe* este unul complex - asigurând concomitent răspunsul la cererile primite la desk, referințe prin e-mail și bibliografii orientative contra cost, în condițiile în care de-a lungul timpului s-a păstrat un ritm constant și un volum ridicat al cererilor de referințe, aprecierea respondenților, cu un nivel aproape integral *Mulțumitor* (3,98) al tranzacțiilor de referințe prin e-mail este un rezultat pozitiv și realist.

Serviciul este cunoscut în rândul studenților mai mult decât în a celorlalte categorii de utilizatori specifici, aceștia fiind de fapt majoritari. Din partea acestui tip de utilizatori există o tendință a extremelor în utilizarea serviciului; prima ar fi cererile foarte simple a căror răspuns s-ar putea depista cu ușurință pe site-ul bibliotecii; cea de-a doua constă în referințe cu grad de dificultate sporit, necesitând investigații mai îndelungate. Această realitate denotă cel puțin două aspecte: lipsa deprinderii de a căuta informația - fie și în catalogul bibliotecii și de asemenea, o percepție greșită asupra scopului serviciului de referințe prin e-mail. Se impune o revizuire a modului de promovare a serviciului și depistarea unor metode de formare în căutarea informației de către utilizator. O soluție ar putea fi introducerea în grila de învățământ preuniversitar a unor cursuri de inițiere în biblioteconomie, asociate cu ore de practică în care viitori studenți să se familiarizeze cu maniera de căutare a informațiilor într-o bibliotecă. Bibliotecii și instituțiilor paterne le revine sarcina de a alege și de a construi profilul utilizatorului : unul obișnuit cu multitudinea de surse, motivat să navigheze în labirintul cyberspațiului - fie doar și a cataloagelor on-line, sau celălalt lipsit de instruire biblioteconomică minimă, dependent de intermediarul de informație. Biblioteca nu va trebui să-și dezechilibreze identitatea spre o dominantă economică.

Cercetătorii, dar și salariații - bibliotecari ale altor structuri info-documentare, recurg la serviciul de referință prin e-mail ca la unul tradițional. Pentru a sprijini cercetarea, pe viitor s-ar putea găsi soluții pentru generalizarea referințelor bibliografice complexe transmise în sistem poștal electronic. Însă pentru acordarea unui asemenea tip de serviciu - referințe complexe prin e-mail, Serviciului de Referințe ar trebui restructurat cel puțin în sensul creșterii infrastructurii de personal.

O zonă neutră, dificil de clasat rămân beneficiarii care doresc să rămână anonimi în numele unei confidențialități prost înțelese. Atitudinea nu poate decât să îngreuneze comunicarea și în final calitatea răspunsului la cerere. Tocmai luând în considerare natura asincronă a procesului de referințe prin e-mail, dialogul dintre utilizator și bibliotecă ar trebui să fie cât mai transparent.

Accesarea serviciului se

realizează în general de către utilizatori locali. Dacă prin fondurile cu valoare istorică, biblioteca, se va înscrie în rândurile colecțiilor des frecventate de către utilizatorii din afara țării, canalul de comunicare deschis de referințele prin e-mail va căpăta o importanță sporită în acest context.

Sondarea periodică a utilizatorilor în vederea evaluării gradului de mulțumire, permanentizarea acestui tablou de indicatori specifici Serviciului de Referințe în evaluările anuale, sunt posibile căi de monitorizare a calității și îmbunătățire a serviciului.

În condițiile extinderii informatizării bibliotecilor, serviciul de referințe prin e-mail se va impune ca o practică comună în structurile info-documentare, fiind o cale sigură și facilă de comunicare cu utilizatorii aflați la distanță. De asemenea rolul serviciului va crește considerabil datorită apariției unui portal național unic pentru serviciul de referințe prin e-mail: REM-RO⁴

Bibliografie:

CORAVU, Robert. *Servicii de referințe prin e-mail*. În: Buletinul ABIR, vol. 11, nr. 1, 2000, p. 9-14

CORAVU, Robert ; DUMITRU Radu. *Implementarea unor Servicii Digitale în Biblioteca Centrală Universitară din București*, 1998 (Literatură gri)

COSTACHE, Geta. *Marketingul de bibliotecă între teorie și practică. O abordare "economică"*. În: *UniBib*, nr. 2, 2002, <http://www.bcub.ro>

DOVÂNCĂ, Corina. *Servicii de referințe prin e-mail în Biblioteca Centrală Universitară din București*. În Buletinul ABIR, An 1, nr. 4, 2005, p. 20-23

ENACHE, Ionel ; MAFTEI, Mihaela. *Marketingul în bibliotecă*. București: Editura Universității din București, 2003, 187 p.

KING Research Ltd., *Cheile Succesului: Indicatori de performanță pentru bibliotecile publice: un manual despre indicatorii și măsurătorile de performanță*. București: Asociația Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România, 1998, 267 p.

MARCU, Angela. *Noi tendințe în serviciile de referințe în bibliotecă: sinteză documentară*. Cluj-Napoca : Biblioteca Centrală Universitară « Lucian Blaga », 2001, 58 p.

MIRON, Luminița. *Raport de activitate. Septembrie 2004 – Decembrie 2005*. (Literatură gri)

PHILIP, Brenda. *Mayihelpyou@theelectronicreferencedesk?: An examination of the Past, Present and Future of Electronic Mail Reference Service*, <http://hollyhock.slis.ualberta.ca/598/brenda/emailref.htm> (1997)

ROSWITHA, Poll; BOEKHORST, Peter. *Measuring quality: international guidelines for measurement in Academic Libraries*. München: K.G.Saur, 1996, 171 p.

STOFFEL, Bruce; TUCKER, Toni. *E-mail and chat reference: assessing patron satisfaction*. În: *Reference Services Review*, Bradford: 2004. Vol. 32, nr. 2, p. 120-140

STOICA, Ion. *Criza în Structurile Infodocumentare. Sensuri și semnificații contemporane*. Constanța: Ex Ponto, 2001, 222 p.

¹ Roswitha, Poll; Boekhorst, Peter. *Measuring quality; International Guidelines for measurement in academic Libraries*. München: K.G.Saur, 1996, p. 99

² Ibidem, p. 99

³ Bucșa, Simona. *Bibliotecile românești dispun de mari resurse istorice – Interviu cu Alasdair Paterson, poet, bibliotecar și director al Bibliotecii Universității din Exeter*, în *Biblioteca. Revista de Bibliologie și Știința Informării*, nr. 9/2004, p. 288.

⁴ <http://www.lib.ugal.ro/remro>