

Dinamica utilizării serviciilor electronice în bibliotecile universitare

Biblioteca Centrală Universitară „Carol I” din București

Studiu de caz

În ultimii ani, evoluția procesului de educație universitară a fost marcată de influența corvârșitoare a tehnologiei informaționale, ale cărei efecte sunt riguros analizate în literatura internațională și românească de specialitate. Globalizarea societății contemporane a condus la nivelul pieței muncii, la apariția unor noi profesii, determinând reconfigurări ale specializărilor din cadrul universităților și transformări ale funcțiilor clasice ale structurilor info-documentare în servicii integrate, care să acopere nevoile de cercetare. În sfera acestora au intrat produsele electronice de tipul: baze de date, articole, ebooks, ejournals; informațiile științifice sunt puse la dispoziția cercetătorilor sub forma unor resurse dinamice, logic organizate și interconectate, care permit logări individuale, căutări după criterii complexe, selecții, salvări și exporturi în varii formate.

Odată cu diversificarea suporturilor de stocare și a modalităților de furnizare, politica managerială de achiziție a documentelor într-o bibliotecă de nivel universitar, pune un accent sporit pe tipul de document(carțe-periodic), forma de prezentare(print-electronic), componenta legislativă care privește drepturile de autor, tipul de acces(off-online, on-campus și off-campus), costurile și modalitățile de disponibilizare.

Existența unor servicii electronice alături de cele tradiționale, constituie valoarea adăugată a structurilor info-documentare care le orientează către public: *„hibridizarea structurilor, în numele complementarității funcționale și documentare, nu este nici ea practică fără blocaje. Caracteristicile fizice și modalitățile de utilizare a diverselor tipuri de documente sunt legate de ritmuri diferite, deprinderi diferite, consumuri diferite de resurse”¹*. Activitatea bibliotecarilor în acest context se extinde spre implicarea în clasificări elaborate, structurări coerente, sinteză și difuzare a informațiilor către public.

În cazul Bibliotecii Centrale Universitare „Carol I” vorbim despre servicii electronice integrate care se adresează studenților, cadrelor didactice și cercetătorilor din cadrul fiecărei facultăți, care aduc mai aproape informația științifică alături de colecțiile specializate în format print. Achiziționarea documentelor electronice de tipul ebooks, ejournals dar și a bazelor de date este extrem de costisitoare și exploatarea la maxim a acestora în sprijinul procesului de învățământ și cercetare este tocmai justificarea acestor mari investiții: *„revistele din domeniile științifice sunt de*

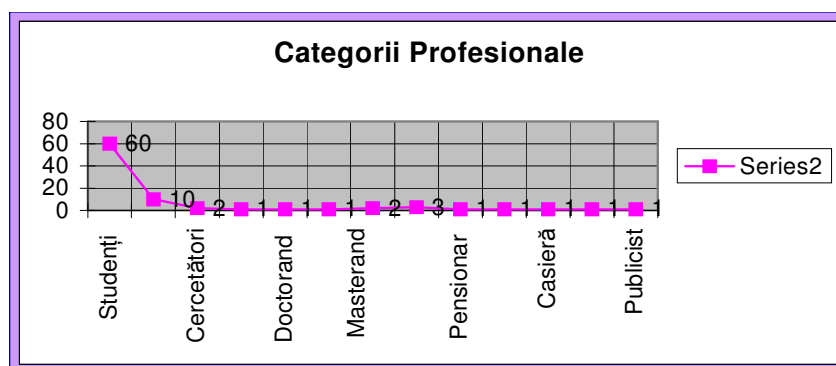
1 STOICA, Ion. *Criza în structurile info-documentare*. Constanța: Editura Ex-Ponto, 2001, p. 116

șapte ori mai scumpe decât cele din zona științelor sociale. Oricum ar fi abordate aceste realități, ele sunt producătoare de mari dezechilibre în mișcarea informației și în alocarea resurselor.”²

Am pornit de la ipoteza că, analizarea opiniilor utilizatorilor cu privire la facilitățile oferite de serviciile electronice ale bibliotecii universitare, poate conduce la dezvoltarea unei politici de marketing a colecțiilor electronice optimizate și poate aduce mai aproape percepția utilizatorilor asupra dinamicii informației digitale.

Ne-am îndreptat spre serviciile electronice din cadrul celei mai mari biblioteci românești de acest tip, tocmai pentru a observa măsura și modul în care se utilizează și în care se aplică informația științifică în format electronic în practica de cercetare a utilizatorilor. În urmărirea acestui scop, am conceput și aplicat un set de 85 de chestionare în sediul central al Bibliotecii Centrale Universitare, în special în spațiile care furnizează servicii electronice: Internet, sală cataloage, referințe electronice, baze de date, săli de lectură, pentru a observa cum sunt exploatate aceste facilități, dar și pentru a cunoaște opiniile utilizatorilor cu privire la calitatea produselor de informare și la consilierea de specialitate din partea personalului bibliotecii.

Chestionarele au fost structurate pe o schemă de treisprezece întrebări, mare parte precodificate, menite a canaliza răspunsurile pe obiectivele cercetării noastre și a facilita evaluarea lor statistică. Pentru a verifica consistența opiniilor cititorilor în legătură cu dinamica serviciilor electronice, am adresat spre final o întrebare deschisă și o întrebare de control care au permis respondenților să exprime propriile propuneri de optimizare. Am introdus în studiul nostru și variabile independente-vârstă, sex, ocupație, factori utili în stratificarea chestionarelor. Astfel, am constatat că, în perioada aplicării, plaja utilizatorilor de servicii electronice care au răspuns invitației noastre, a fost alcătuită din 57 femei și 28 bărbați structurați ocupațional astfel :



² Ibidem., p 170.

Prima întrebare: *Cât de des utilizați serviciile oferite de Biblioteca Centrală Universitară?* formulată cu cinci variante de răspuns precodificate, a vizat observarea comportamentului periodic al utilizatorilor bibliotecii. Așa cum a rezultat din datele oferite, frecvența utilizării Bibliotecii Centrale Universitare „Carol I” a fost următoarea: 40 subiecți au vizitat săptămânal biblioteca, 9 subiecți lunar, 5 subiecți în sesiune, 2 subiecți de câte ori a fost necesar, 1 subiect a fost pentru prima dată la bibliotecă și 28 subiecți săptămânal.

Zilnic	Săptămânal	Lunar	În sesiune	De câte ori este necesar	Prima dată
40	28	9	5	2	1

Și, pentru că interesul nostru s-a concentrat pe măsura în care serviciile electronice ale BCU sunt cunoscute și folosite, am formulat întrebarea filtru nr. 2: *Cunoașteți serviciile electronice pe care BCU București le oferă utilizatorilor săi?* cu două variante de răspuns DA-NU, unde am înregistrat 19 răspunsuri negative, 64 afirmative, și două non răspunsuri. Formularea cerinței: *Enumerați două dintre serviciile electronice oferite de bibliotecă, pe care le considerați mai importante pentru dumneavoastră* a avut drept justificare descoperirea acelor facilități care le sunt mai utile și la care fac apel mai des. Din totalul respondenților, tocmai cei care au afirmat că nu cunosc aceste servicii au specificat: catalog online, cărți în format electronic, articole.

Am constatat, astfel că, pentru acești (puțini) subiecți nu era limpede dacă sfera de cuprindere a serviciilor electronice a inclus cartea în format electronic, articolele – bazele de date, dar și catalogul online, primul tip de serviciu electronic furnizat sau, că nu s-a acordat o atenție suficientă lecturării chestionarului. Este în primul caz, o confuzie de tip conceptual cu toate că, materialele promoționale difuzate în fiecare an universitar, tutorialele bazelor de date, pliantele existente special pentru informarea utilizatorilor, tipizatele pentru dezideratele venite din partea cititorilor stau mărturie evidente că există o permanentă strategie de promovare și analiză a populației deservite și preocuparea constantă de a informa și de a ține cititorii la curent cu noile apariții editoriale. Rămâne ca și atenția utilizatorilor la noile tipuri de servicii și la logica funcționării lor să ajute demersurile. Din rezultatele obținute în urma filtrării opțiunilor de căutare pe categorii profesionale, observăm că majoritatea utilizatorilor de servicii electronice sunt profesorii și studenții, urmași de medici, cercetători, masteranzi și alte categorii socio-profesionale.

Tipuri de servicii electronice	Opac	Webopac	Referințe electronice	Proquest	Ebsco	Chadwick	Springer	Science direct
Scor	35	12	29	18	19	2	15	1
Procent	41,17%	14,11%	34,11%	21,17%	22,35%	2,35%	17,64%	1,17%

Vom putea realiza o analiză mult mai relevantă și deci mai interesantă și utilă, dacă vom repeta chestionarul la intervale determinate de timp, pentru a desprinde și profilul căutărilor efectuate, factor decisiv în investigarea sociologică a serviciilor unei biblioteci. Este pe deplin întemeiată în acest sens, opinia Victoriei Frâncu cu privire la comportamentul utilizatorului bibliotecii pe care-l

Ebsco	Total	Cercetător	Doctorand	Masterand	Medic	Profesor	Student
Scor	19	1	1	1	2	4	10
Procent	22,35%	1,17%	1,17%	1,17%	2,35%	4,70%	11,76%

consideră „*cel mai credibil barometru în privința eficienței Web OPAC-ului.*”³

Proquest, Ebsco și Springerlink, furnizori mondiali de materiale online, sunt bazele de date cel mai des accesate de către utilizatorii de servicii electronice ai BCU București. Trebuie să menționăm că accesările nu au fost direcționate strict pe un singur serviciu ci au fost extinse de la opac la referințe sau direct la interogarea mai multor baze de date.

Proquest	Total:	Cercetător	Doctorand	Masterand	Medic	Profesor	Student
Scor:	18	2	1	1	2	4	8
Procent:	21,17%	2,35%	1,17%	1,17%	2,35%	4,70%	9,41%

Tipurile de căutări efectuate dau măsura reală a fluxului de informații într-o structură infodocumentară; analiza sintaxelor de căutare ar trebui să devină una din preocupările specialiștilor din bibliotecile universitare.

Dacă primele două acoperă științele sociale și umaniste, Springerlink (accesată și de medici) este axată în special pe științe aplicate (medicină, informatică).

SpringerLink	Total:	Cercetător	Medic	Profesor	Student
Scor	14	1	2	2	9
Procent:	16,47%	1,17%	2,35%	2,35%	10,58%

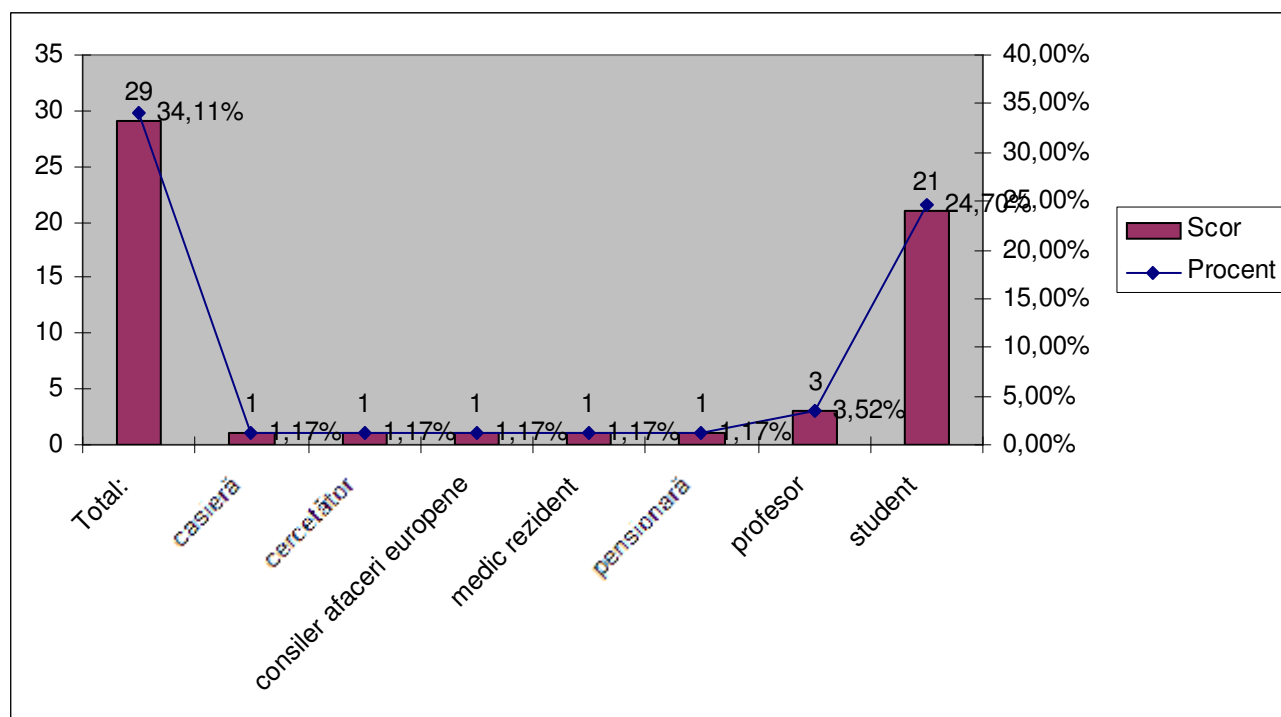
Chadwick Healey integrată în Proquest a fost accesată doar de doi dintre subiecții analizați, iar Science Direct de către un utilizator.

3 FRÂNCU, Victoria. *Studierea comportamentului utilizatorului. Formarea utilizatorului unei biblioteci universitare.* Disponibil online la adresa: www.bcub.ro

Și din documentul elaborat de către instituție, **Raport 2008**, observăm că Proquest este clasată pe prima poziție în ierarhia bazelor de date, urmată de SpringerLink, care în anul 2008 și-a dublat numărul accesărilor, ajungând la 28.510⁴.

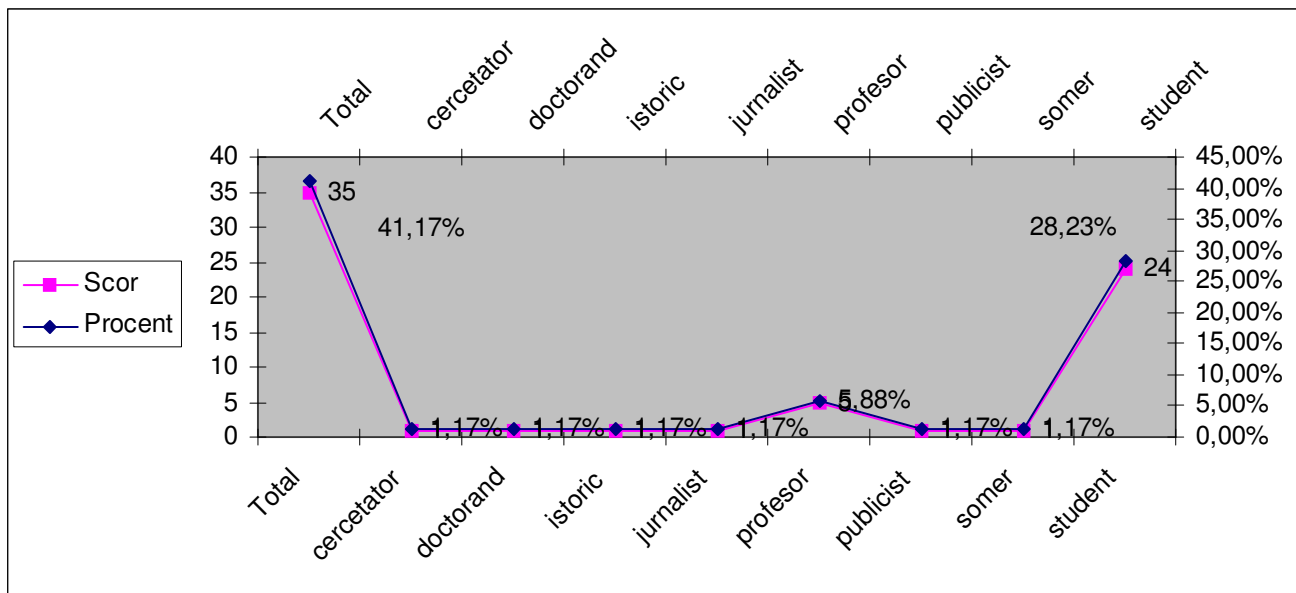
Subiecții care au apelat Serviciul Referințe au înregistrat 34,11%, procent justificat de complexitatea activităților derulate (cereri de informare pe mail, bibliografii la cerere, bibliografii retrospective), de nevoile tot mai diverse de cercetare, scor aflat în concordanță și cu analiza anuală a instituției care notează creșteri progresive de utilizare a acestui serviciu.

Referințe electronice	Total:	Casieră	Cercetător	Consilier	Medic rezident	Pensionară	Profesor	Student
Scor	29	1	1	1	1	1	3	21
Procent	34,11%	1,17%	1,17%	1,17%	1,17%	1,17%	3,52%	24,70%

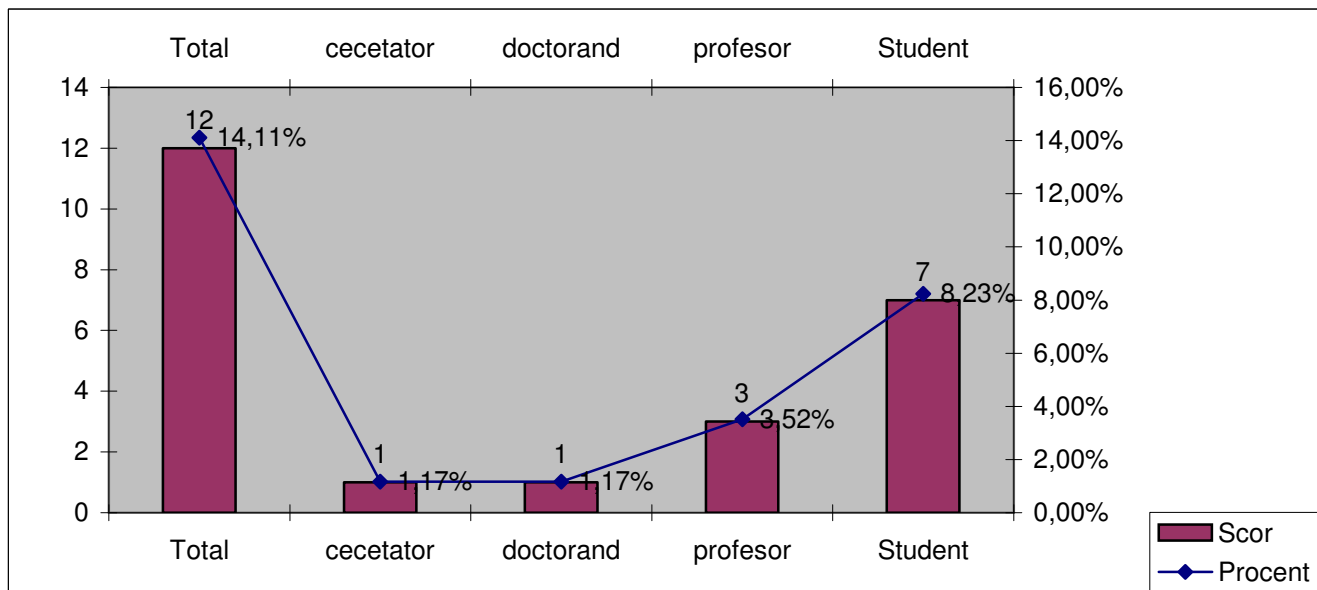


Opac	Total	Cercetător	Doctorand	Istoric	Jurnalist	Profesor	Publicist	Șomer	Student
Scor	35	1	1	1	1	5	1	1	24
%	41,17%	1,17%	1,17%	1,17%	1,17%	5,88%	1,17%	1,17%	28,23%

4 Biblioteca Centrală Universitară „Carol I”. **Raport 2008**. București: BCU, mai 2009, p. 39-40.

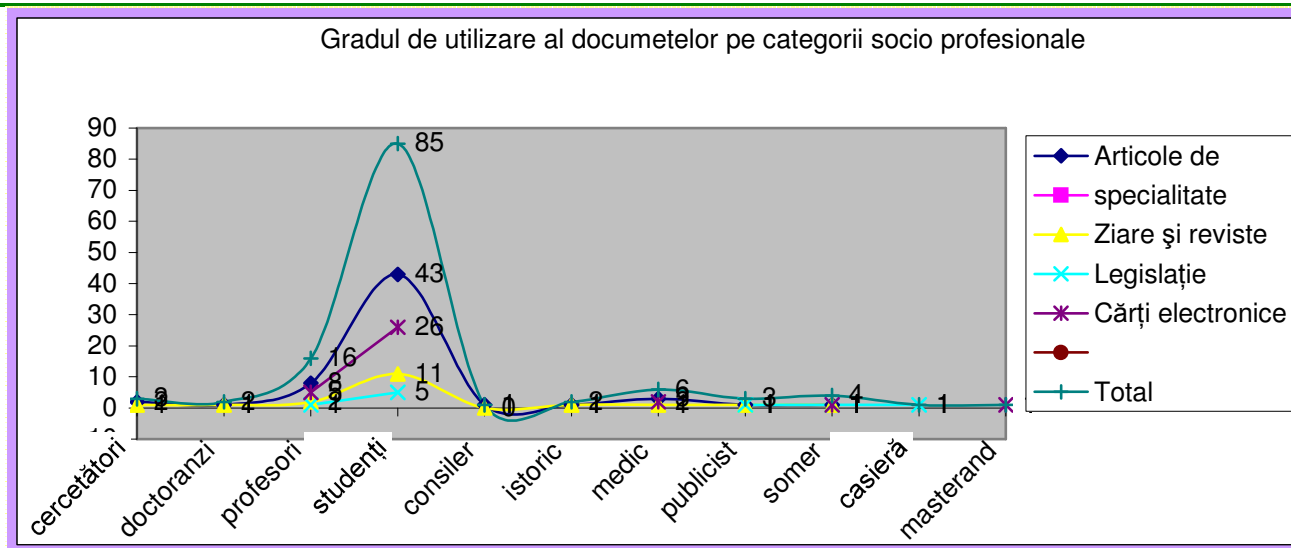


Webopac	Total	Cecetător	Doctorand	Profesor	Student
Scor	12	1	1	3	7
Procent	14,11%	1,17%	1,17%	3,52%	8,23%



Cartea electronică este în accepțiunea academicianului Mihai Drăgănescu „*principalul vector al produselor informaționale pentru cunoaștere, dar nu numai pentru cunoaștere*”⁵, permițând utilizatorilor operarea rapidă cu noțiunile fundamentale în procesul de învățare sau cercetare. Numărul mare de titluri pe care biblioteca le-a achiziționat în 2008 (4294) pluralitatea domeniilor pe care le acoperă, au făcut ca ele să fie incluse în tot mai multe opțiuni de lectură.

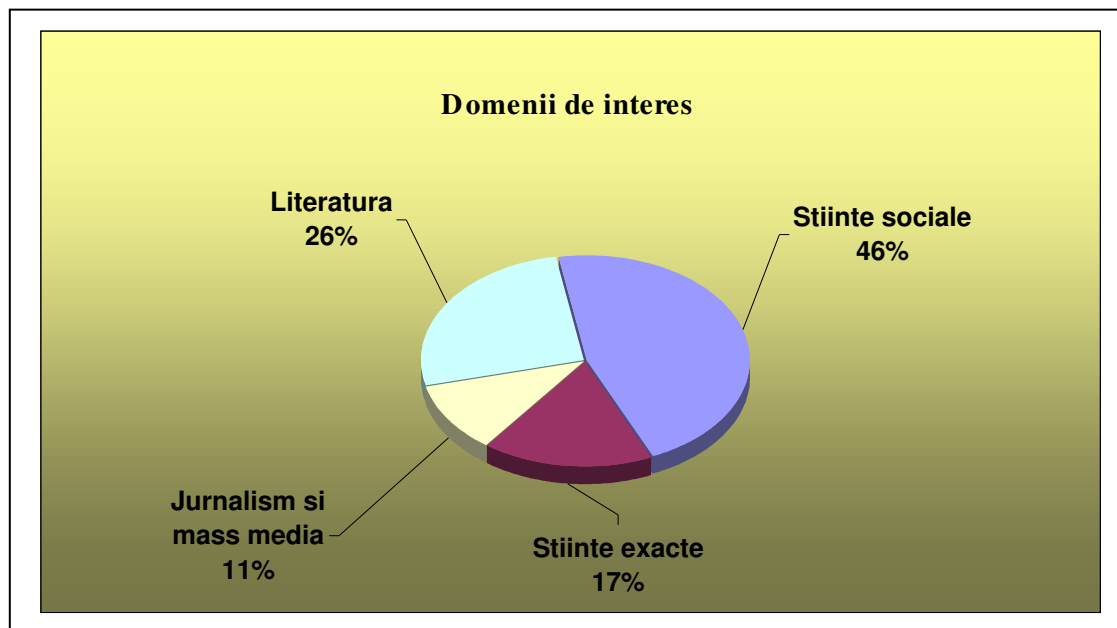
Documente electronice	Cercetători	Doctoranzi	Profesori	Studenți	Consilier	Istoric	Medic	Publicist	Somer	Casieră	Masterand
Articole de specialitate	2	1	8	43	1	1	3	1	1		
Ziare și reviste	1	1	2	11	0	1	1	1	1		
Legislație			1	5				1	1	1	
Cărți electronice			5	26			2		1		1
TOTAL	3	2	16	85	1	2	6	3	4	1	1



Două argumente puternice stau fundament acestei preferințe: costurile de achiziție (ținând cont că majoritatea sunt lucrări în limbi străine), imposibil de suportat pentru un student nici chiar un cadru didactic, dar și nivelul științific al conținutului.

⁵ DRĂGĂNESCU, Mihai. *Societatea Informațională și a cunoașterii. Vectorii societății cunoașterii*. București: Academia Română, p.32.

Principalele domenii de interes pentru utilizatorii bazelor de date preferă științele sociale 46%, literatura 26%, științele exacte 17% iar jurnalism și mass media 11%. Diversificarea specializărilor psiho-socio-pedagogice, apariția unor câmpuri de investigare noi în sfera științelor sociale au determinat o creștere importantă a lecturii de specialitate.



În urma filtrării rezultatelor observăm că, populația majoritară care frecventează sălile Bibliotecii Centrale Universitare este alcătuită din **studenți 72%**, indicator pozitiv, ținând cont de faptul că, aceștia au la îndemână și spațiile bibliotecilor filiale, din campusul Universității din București. Este evident un semn al preocupării pentru facilitățile oferite și de alte servicii (periodice, Internet, săli specializate) în procesul de învățare respectiv cercetare, și nu semn al suficienței resurselor oferite în cadrul facultăților.

Din evaluarea răspunsurilor date de studenți la întrebarea nr. 1: *Cât de des utilizați serviciile oferite de Biblioteca Centrală Universitară?* am constatat că 17 studenți vin zilnic la bibliotecă, 28 săptămânal, 7 studenți vin lunar, 5 studenți vin în sesiune, 2 afirmă că trec pe la bibliotecă de câte ori este necesar, și numai un student se află pentru prima dată în spațiile complexului. Procentajul este pe deplin motivat deoarece nevoile imediate de informare sunt satisfăcute de către bibliotecile filiale.

Domeniile investigate de către studenții care frecventează zilnic BCU sunt (în ordinea numărului de cititori): științe sociale 5 subiecți; științe exacte 3 subiecți; jurnalism-2 subiecți; literatură-2 subiecți; medicină-2 subiecți; legislație 1 subiect; limbi străine 1 subiect; științe economice-1 subiect. Răspunsurile oferite la întrebarea nr. 7 (*Care tipuri de documente electronice vă sunt mai mult necesare?*) ne arată interesul a 11 din cei 17 studenți care trec zilnic pe la bibliotecă pentru articole de specialitate și carte electronică.

Procesul de învățare și cercetare este influențat în mare măsură de conținuturile electronice ale publicațiilor internaționale de specialitate indexate de aceste baze de date. Este din ce în ce mai evident că opțiunea pentru publicațiile electronice primează în fața celor print și datorită timpului de livrare dar mai ales datorită acestui mare avantaj de a fi ușor de regăsit, ușor de trimis prin poșta electronică, ușor de structurat în bibliografii.

Am remarcat în răspunsurile oferite o propunere interesantă din partea unui student: „*personal mă pierd prin hățisul căutărilor din Springer sau Proquest, așa că aș lua parte cu interes la un mic training de 10 minute pe care dumneavoastră l-ați putea organiza sistematic....În acest fel ar putea fi cunoscute și aceste servicii mai bine.*” Reiese din afirmația de mai sus, dorința de a fi instruit de un specialist al bibliotecii - ceea ce constituie recunoașterea calității bibliotecarului de instructor-asistent în căutare, respectiv cercetare și dă în același timp măsura nevoii de comunicare interpersonală, de interactivitate în procesul de documentare între bibliotecar și utilizator.

Argumente în legătură cu metamorfoza profesiilor info-documentare aduce și Ion Stoica: „*au devenit profesii ale cetății... din inițiatori ai unor domenii ei s-au transformat în furnizori de cunoaștere.*”⁶ La orice palier al educației este nevoie deopotrivă de informație și de personal avizat în îndrumare, consiliere, ghidare și prelucrare.

Bibliotecile nu vor putea să aibă concurenți pe piața informațional-educățională, tocmai datorită faptului că, în paralel cu colecțiile, acestea dezvoltă resursa umană specializată în prelucrarea și diseminarea informațională, indispensabilă în sfera cercetării universitare. Rolul bibliotecii universitare în contextul creat de diversificarea canalelor de informare, de schimbarea modalităților de învățare și predare în învățământul superior, îl desprindem din interviul acordat de profesorul Tony Bates de la British Columbia University din Canada: „*Bibliotecile universitare sunt imperios necesare pentru un învățământ de succes, însă rolul și modalitatea de funcționare trebuie să se schimbe. Cred că toate cursurile ar trebui să aibă în echipa de proiectare un bibliotecar pentru a identifica și organiza resursele online cât și pentru a sprijini studenții în localizarea informației digitale. Alfabetizarea informațională și în mod special educația pentru evaluarea calității*

⁶ *Op. cit.* p. 152

resurselor, pentru regăsire, analiză, organizare și aplicarea informației digitale ariei tematice trebuie să fie un efort comun profesor-bibliotecar.”

Din totalul de 60 studenți 13 ne-au specificat ariile în care ar dori ca biblioteca să opereze modificări: achiziții de carte, dotări tehnice, achiziția de baze de date, condiții lejere de acces și poate ultima dar printre cele mai importante instruirea și amabilitatea personalului.

Nr. crt.	PROPUNERI STUDENTI		PROCENT
1	Achiziția de carte	Biologie(biochimie, biologie celulară, biologie moleculară)	7,35 %
		Chimie(chimie-fizică, fitochimie)	6,47 %
		Politologie	5,88 %
		Lucrări de Referințe	5,88 %
2	Ameliorarea dotărilor tehnice	Internet wireless în toate sălile	8,86 %
		Aparate de aer condiționat în sălile 8 și 9	5,88 %
		Achiziționarea unui Xerox	11,76 %
3	Acces la baze de date	Sage	5,88 %
		Muse	9,34 %
		Jstor	2,94 %
		Interscience	8,50 %
4	Posibilitatea de a intra cu propriile cărți în bibliotecă		9,50 %
5	Personal mai bine instruit profesional		11,76 %

Total: 100 %

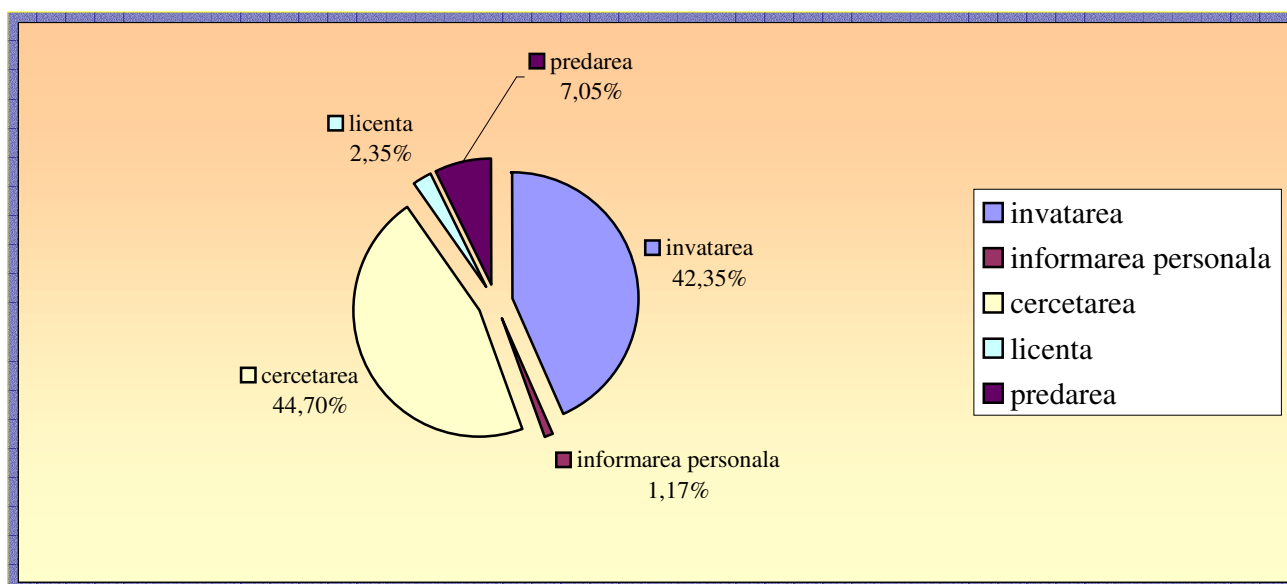
Utilizatorii **cadre didactice** în procent de 12% din totalul subiecților investigați, se încadrează în intervalul de vârstă 21-57 de ani; din 10 subiecți prezenți, 8 declară că vin săptămânal să studieze la bibliotecă în timp ce doar 2 trec zilnic. Un mare beneficiu pentru instituție este că subiecții – **profesori** cunosc în procent de 100% serviciile electronice oferite de BCU, enumerând în plus față de ceilalți utilizatori bazele de date Scopus, Chadwick și mai nou achiziționata bază de date Muse.

Emerald Extra Management a fost des accesată pentru articole full text și pentru articolele din management-tehnic-inginerie. Domeniile interogate electronic de către cadre didactice fac parte preponderent din categoria științelor exacte și a științelor sociale; întâlnim însă și solicitări pentru jurnalism-2 subiecți, legislație-1 subiect, matematică-1 subiect.

Opțiunile pentru e-books, baze de date, serviciile de referințe, demonstrează buna cunoaștere a tuturor tipurilor de servicii electronice care îi sprijină în procesul de predare și cercetare. Din totalul celor 10 subiecți **cadre didactice**, 5 au specificat propunerile de optimizare a serviciilor, pe care le enunțăm mai jos:

Nr. crt.	Propuneri de optimizare-cadre didactice	Scor
1	Mai multa receptivitate și rapiditate la cererile/întrebările celor care au nevoie de serviciile bibliotecii.	1
2	Abonament la Questia.	1
3	Mai multe exemplare și o excepție de la regulă privind anumite cărți.	1
4	O atenție sporită față de cărțile aflate la raft. O metodă prin care persoana care are loc rezervat la un birou de studiu sa poată coborî la Internet fără să-și piardă locul din sala de studiu. Recomandări din partea bibliotecii ale noilor apariții de valoare pe diferitele domenii de studiu.	1
5	Calculatoare mai silențioase și mai performante, monitor mai mare, prelungirea orarului pana la 21 sau 22 atât în timpul săptămânii cât și în weekend.	1

Utilitatea majoră a serviciilor electronice ale BCU pentru subiecții investigați este formarea inițială-formarea continuă – cercetarea, aspecte care ne întăresc convingerea că, obiectivele centrale ale instituției de a sprijini procesul universitar de învățare și cercetare sunt astfel îndeplinite.



Biblioteca universitară sprijină procesul universitar de educație și perfecționare, completează baza teoretică a utilizatorilor cu informații științifice de actualitate, se constituie într-o punte de legătură între producția științifică internațională și cea românească, între sisteme culturale diferite. Ne sumăm opinia profesorului Mircea Regneală cu privire la rolul cadrelor didactice în îndrumarea și orientarea studenților către biblioteca: „bibliotecile din învățământ, școlare și universitare, în general, nu pot reuși pe deplin fără sprijinul cadrelor didactice, care sunt primele chemate la clasă, la cursuri și seminarii, să-i îndrume pe elevi și studenți spre bibliotecă. Aceasta este o cerință extrem de actuală

astăzi în condițiile în care studiul individual constituie baza învățării”⁷.

Scopul vizitei la bibliotecă așa cum rezultă din răspunsurile date a fost: pentru 36 subiecți învățarea, pentru 38 cercetarea, pentru doi subiecți elaborarea lucrării de licență, pentru 5 utilizatori predarea, pentru un utilizator informarea personală, 2 au fost non răspunsuri. Bernard Hennesy clasifică motivațiile subiecților care optează pentru *non răspuns* astfel: (a) respondenții improvizează un răspuns pentru că nu sunt siguri pe ceea ce știu; (b) greutatea în exprimare determină apelarea la bine cunoscutul „nu știu”; (c) unele persoane nu doresc să se afle ce cred cu adevărat; (d) certitudinea faptului că minciuna inocentă rămâne anonimă.

Utilitatea	Învățarea	Informarea personală	Cercetarea	Licența	Predarea
Scor	36	1	38	2	6
Procent	42,35%	1,17%	44,70%	2,35%	7,05%

Eficiența cu care sistemul de căutare și regăsire răspunde nevoilor utilizatorilor este indicată de răspunsurile la întrebarea nr. 9: *Cât de rapid răspunde sistemul căutării dvs?*; astfel 27 dintre subiecți consideră sistemul „foarte rapid“, 41 l-au calificat „rapid“, și doar 15 utilizatori îl consideră „satisfăcător“.

Viteza de răspuns a sistemului	Rapid	Foarte rapid	Satisfăcător	Non răspuns
Scor	41	27	15	2
Procent	48,23	31,76	17,64	2,35

Gradul de satisfacție are legătură directă cu mediul de cercetare, complexitatea subiectului căutat, cu viteza sistemului dar și cu abilitățile tehnice ale subiecților (care de cele mai multe ori sunt la înălțimea așteptărilor). Despre tendințele subiecților de a răspunde unor întrebări de măsurare a satisfacției, Septimiu Chelcea afirma: „oamenii au tendința de a evita răspunsurile extreme, înclinând să aleagă răspunsuri moderate, dacă nu chiar neutre.“⁸

⁷ REGNEALĂ, Mircea. *Noi studii de biblioteconomie*. București: Editura ABR, 2009, p. 585

⁸ CHELCEA, Septimiu. *Inițiere în cercetarea sociologică*. București: Comunicare.ro, 2004, p. 111

Răspunsurile obținute la întrebarea nr. 10: *Materialele informative în format electronic vă sunt de folos în cunoașterea serviciilor oferite de BCU?* ne indică două categorii de subiecți: care folosesc tutorialele resurselor electronice, 48,2% și alții care nu apelează la ele-38,8%.

Am încheiat chestionar cu întrebări deschise, deoarece scot în evidență percepția actuală a utilizatorilor asupra bibliotecii, reflectând și ariile pentru care s-au dorit ameliorări:

VARIANTE DE RĂSPUNS	SCOR	PROCENT
Serviciile ar putea fi optimizate	56	65,8%
Nu ar trebui făcute ameliorări	23	27,05%
Non răspuns	6	7,05%
Total:	85	100%

În condițiile diversificării surselor de informare, biblioteca pierde în fața cititorului de carte în format print? Pesimiști în legătură cu concurența dintre serviciile bibliotecii universitare și alte platforme care furnizează informații au fost 24 subiecți din cei 85 respondenți.

Din plaja răspunsurilor oferite, constatăm că 12 din cei 24 subiecți care afirmă că biblioteca pierde în fața altor structuri de informare, menționează că ar trebui să schimbe ceva, și în consecință chiar fac aceste propuneri.

VARIANTE DE RĂSPUNS	SCOR	PROCENT
Biblioteca ar pierde în fata diversificării resurselor	24	28,23%
Biblioteca nu ar pierde în fata diversificării resurselor de informare	58	68,23%
Non răspuns	3	3,52%
Total:	85	100%

Propunerile făcute de către utilizatori reflectă nevoia de implicare, de co-participare în procesul de ameliorare a condițiilor de lectură, utilizatorii simt nevoia de diversitate a serviciilor, menționând în acest sens și alte baze de date (Jstor, Questia, Sage, Muse), declară necesitatea de a le accesa și de acasă în baza unui permis de lectură, care să includă și această importantă facilitate.

Van der Post, W.Z., de Coning, T. J., E. Smith numeau în termeni manageriali acest tip de relaționare *orientare pe client* și o defineau: „*măsura în care organizația ia în considerare punctele de vedere ale clienților și care se bazează pe calitate, servicii și relevanța produselor și serviciilor.*

Avem disponibilitatea de a asculta clienții, de a descoperi ceea ce vor aceștia, ideile lor despre un anumit produs sau despre ameliorarea unui serviciu?”⁹

Un domeniu pentru care nevoia de informare este în continuă creștere este biologia (biochimie, biologie celulară, biotehnologie, biologie moleculară), chimia (chimie-fizică, fitochimie) pentru care subiecții au făcut propuneri de achiziționare de carte. Disponibilitatea personalului angajat este iarăși un factor de definire a calității în derularea serviciilor bibliotecii.

Variante comune de răspuns	Scor	Procent
Prelungirea programului bibliotecii	4	4,70%
Achiziționarea de cărți de specialitate: biologie	8	9,41%
Achiziționarea unui xerox	7	8,23%
Achiziționarea altor baze de date (Sage, Jstor, Muse, Questia, ISI, JSTOR)	6	7,05%
Internet wireless în toate spațiile bibliotecii	5	5,88%
Scanarea presei și postarea acesteia pe site	2	2,35%
Personal mai amabil.	4	4,70%
Includerea în prețul de abonament a accesului de la distanță la bazele de date	5	5,88%

Un număr de 48 de subiecți investigați reprezentând 56,47% din totalul utilizatorilor, au exprimat propuneri similare de ameliorare a serviciilor; majoritatea doresc să se achiziționeze lucrări din domeniul biologiei pentru că mișcările produse în acest domeniu sunt rapide și consecințele acestora influențează cercetarea dar și viața socială; o altă parte a subiecților propune achiziționarea altor baze de date despre care neîndoiește că au cunoștință și al căror potențial științific îl valorifică, restricționat însă de costuri; scanarea presei este un aspect important pentru o bibliotecă universitară, care trebuie supus analizei pe principalele componente pe care le implică, ne referim la dotarea tehnică, la factorul uman la timp și costuri.

Evident că, aceste sugestii reflectă o stare de fapt reală și repetabilitatea aplicării chestionarului la scară largă dar și pe o durată extinsă de timp, ar ajuta procesul de management al colecțiilor și ar fi în egală măsură, un factor de îmbunătățire a politicii de relații cu publicul.

⁹ VAN DER POST, W.Z., DE CONING, T. J., SMITH, E. *An instrument to measure organizational culture*. În : South African Journal of Business Management, vol 28, nr. 4, dec, 1997, p.147-168.

Complexitatea procedeeilor de lucru cu instrumentele de căutare, respectiv cercetare, trebuie să constituie un stimul și nu o povară: ”*la rândul lor, specialiștii din structurile infodocumentare n-au învățat destul că inventivitatea, nevoia de nou și de continuă perfecționare, proprii zonelor celor mai dinamice ale cunoașterii, trebuie să caracterizeze, în egală măsură, câmpul lor de activitate, că producerea valorii, ca în oricare sferă a existenței umane, nu este nici aici posibilă fără efort, inteligență și dăruire, fără raportare la universul valorilor.*”¹⁰ Calitatea comunicării cu utilizatorii are un impact puternic asupra dinamicii viitoare a instituției; literatura biblioteconomică pune un accent important asupra managementului personalului în structurile info-documentare, proces în care bibliotecarul are o misiune extrem de importantă în modul de transmitere a informațiilor și motivare a cititorilor de a reveni în spațiile bibliotecii.

Activitățile derulate într-o bibliotecă universitară se înscriu sub semnul educației pentru informție, al culturii și comunicării, sunt procese care ascund întrepătrunderi elaborate și ale căror efecte se pot ușor observa în evoluția științifică a fiecărei națiuni.

Din această perspectivă, dar și din datele reflectate din prezenta analiză, putem structura concluziile noastre pe trei niveluri: al ***eficienței resurselor disponibilizate***, unde s-a constatat o bună cunoaștere a serviciilor BCU și un grad ridicat de interactivitate între furnizor(BCU) și beneficiari(cadre didactice, studenți, cercetători, etc), al ***resurselor umane***, unde încă este loc de optimizări atât pe partea de comunicare bibliotecar-utilizator, cât și pe pregătirea profesională de specialitate pe care nivelul universitar o pretinde, și al ***politicii de diversificare a serviciilor electronice***, unde majoritatea beneficiarilor au demonstrat o bună cunoaștere, ba mai mult, am remarcat dorința de a afla cele mai noi informații științifice.

10 *Op. cit*, p 111

BIBLIOGRAFIE

1. BIBLIOTECA CENTRALĂ UNIVERSITARĂ „CAROL I”. Raport 2008. București: BCU, mai 2009, 39-40 p.
2. CHELCEA, Septimiu. Inițiere în cercetarea sociologică. București: Comunicare.ro, 2004, 111 p.
3. DRĂGĂNESCU, Mihai. Societatea Informațională și a cunoașterii. Vectorii societății cunoașterii. București: Academia Română, 32 p.
4. FRÂNCU. Victoria. Studiarea comportamentului utilizatorului. Formarea utilizatorului unei biblioteci universitare. [Citat 6 ianuarie 2010]. Disponibil pe Internet la adresa: <http://www.bcub.ro>.
5. REGNEALĂ, Mircea. Noi studii de biblioteconomie. București: Editura ABR, 2009, 585 p.
6. STOICA, Ion. Criza în structurile info-documentare. Constanța: Editura Ex-Ponto, 2001, 116 p.
7. VAN DER POST, W.Z, DE CONING, T. J., SMITH, E. An instrument to measure organizational culture. În : South African Journal of Business Management, 1997, Vol 28, nr. 4, 147-168 p.