

identificare, de obicei, stilizată. ◊ *Un logo poate fi și o marcă.*

Loialitate – intențiile și comportamentele de repetare a utilizării.

Lucrul în grup mic – metodă, facilitează învățarea de fapte, concepte și principii și dezvoltarea aptitudinilor și atitudinilor.

Ludotecă – 1) spațiu deschis, accesibil, dotat cu tot ce poate însemna joc, un spațiu ordonat, catalogat, coordonat de o persoană competentă pentru a răspunde nevoilor copiilor, ce poate fi drept catalizator (furnizor) de idei și resurse pentru părinții, adulții din comunitate; 2) „bibliotecă” de jocuri cu următoarele arii / zone funcționale: a) spațiu dedicat pentru joc, dotat cu o bibliotecă de jocuri; b) spațiu dedicat ac-

tivităților de laborator dotat cu materialele necesare pentru realizarea atelierelor de creație, de lectură, sportiv, de relaxare, de artă teatrală etc.; 3) spațiu dedicat activităților de ludoterapie, ce cuprinde materiale destinate recuperării dificultăților emoționale (timiditate, anxietate, agresivitate), sociale și de comportament la copii prin joc. ◊ *Ludoteca Bibliotecii „Transilvania” organizează animații socioculturale și educative locale și oferă servicii legate de jocul în spațiul ludotecii și împrumutul de jocuri favorizând experimentarea, socializarea, educația, integrarea în colectivitate, însușirea culturii, jocul fiind izvor al tuturor experiențelor culturale.*

(Va urma)

BIBLIOTECA MUNICIPALĂ „B.P. HASDEU”. EVALUAREA SERVICIILOR

*Valentina POPA,
masterand, Facultatea sociologie, USM*

Abstract

Serviciile sînt viitorul bibliotecii, ele fiind bazate pe necesitățile de dezvoltare, loisir, culturale și formare a abilităților pentru viață. Vocea utilizatorului este instrumentul esențial în proiectarea noilor servicii și programe pentru ei. Această încercare de a afla opinia utilizatorului față de oferta de servicii și programe a Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” scoate în relief nivelul satisfacției utilizatorului, interesele pentru care ar veni la bibliotecă – reperi importante pentru proiectarea serviciilor. Autoarea evidențiază și catalizatorul orientării spre programe și servicii ale bibliotecii – Novateca, program global de modernizare a bibliotecilor publice.

Keywords: *Biblioteca publică, servicii, utilizator, satisfacția utilizatorului, modernizare, Novateca, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”.*

Utilizatorii constituie elementul fundamental în circuitul de transfer al informației. Activitățile pe care structurile infodocumentare le desfășoară sînt planificate, organizate, astfel încît să se vină cît mai bine în întîmpinarea utilizatorilor și a nevoilor de informare a acestora. Cu alte cuvinte, structurile infodocumentare trebuie să-și adapteze în permanență activitățile pentru ca produsele și serviciile pe care le oferă să corespundă nevoilor și așteptărilor utilizatorilor.

În prezent, în contextul numeroaselor progrese tehnologice și ale importanțelor schimbări pe care acestea le determină la nivelul procesului de transfer al informației, este cu atît mai mult necesară o analiză a modului de funcționare a structurilor infodocumentare, a produselor și serviciilor

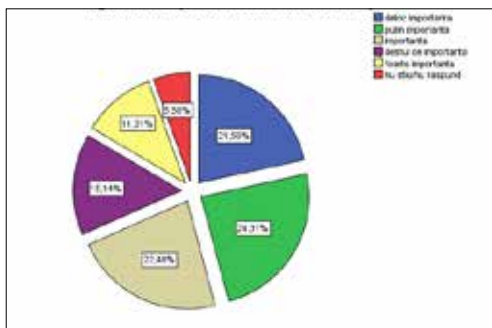


Fig. 1. Cît de importantă este biblioteca în viața Dvs.?

pe care acestea le pun la dispoziția publicului.

Utilizatorii de informații au reprezentat întotdeauna o imensă zonă de investigație, dar parcă niciodată atît de generoasă ca în prezent. Evoluțiile înregistrate la nivelul producției de informație și al tehnologiilor informării și comunicării au dus la schimbări ale comportamentului utilizatorilor, ale educației acestora, ale barierelelor întîlnite în procesul de informare.

Pentru a-și îndeplini cît mai bine misiunea de diseminare a informațiilor și a cunoștințelor, pentru a oferi servicii și produse de calitate utilizatorilor, pentru a-i atrage și a-i menține pe aceștia, structurile infodocumentare trebuie să întreprindă diverse acțiuni prin care să identifice nevoile și așteptările utilizatorilor, să cunoască cît mai bine comportamentul acestora în

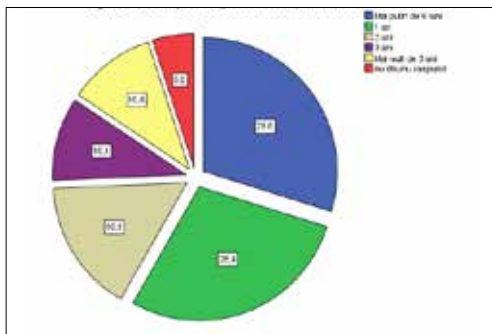


Fig.2. De cît timp sînteți utilizatorul Bibliotecii Centrale?

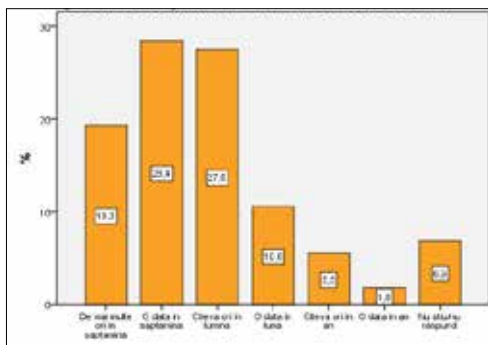


Fig. 3. Cît de des ați mers în ultimul an la Biblioteca Centrală?

cadru procesului de informare, să depisteze factorii care influențează acest comportament. Structurile infodocumentare trebuie să știe ce servicii și produse doresc utilizatorii, atît din punctul de vedere al conținutului, cît și al modului de furnizare al acestora.

Necesitatea studiilor privind utilizatorii și nevoile lor de informare a fost subliniată de specialiști cu mult timp în urmă. Printre metodele de studiu considerate relevante se numără metoda anchetei sociologice, pe care am folosit-o în cercetarea dată.

Eșantionul cercetării cantitative a constituit 218 de beneficiari ai Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” (49,5% – femei și 50,5% – bărbați; 56,9% – din mediul urban și 43,1% – din mediul rural). Culegerea datelor a avut loc în perioada decembrie 2016 – ianuarie 2017.

Trăind în secolul tehnologiilor, cărțile tradiționale pierd valoarea ca și biblioteca tradițională. Astăzi vorbim despre biblio-



Fig. 4. Veniți la Biblioteca Centrală pentru...

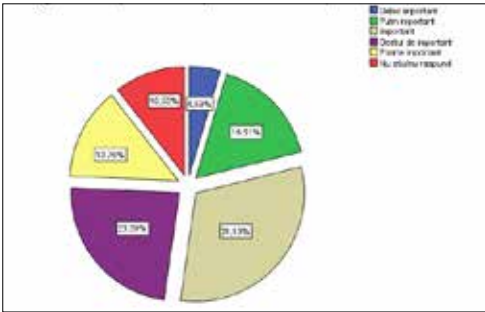


Fig. 5. Cît de importante sînt pentru Dvs. serviciile prestate de bibliotecă?

tecă modernă, servicii moderne. Și totuși, studiul calitativ realizat în Biblioteca Centrală „B.P. Hasdeu” a arătat că pentru 35,8% de utilizatori biblioteca este importantă, pentru 26,6 % – destul de importantă, și numai pentru 5,5% – deloc importantă (a se vedea figura 1).

În ceea ce privește demersul de a apela la bibliotecă, se constată că utilizatorii, în marea lor majoritate, au aflat despre Biblioteca Municipală de pe rețelele sociale (29,4 %) cum ar fi Facebook, Wordpress, LinkedIn, Instagram. Instituția de învățămînt este cea care îi încurajează în această direcție în proporție de 23,9%. Prietenii, rudele, în schimb, îi îndrumă un pic mai puțin în această privință (22%). Din cauza nedisponibilității, poate și nepromovării, materialele promo și buletinele informative rămîn în urmă ca sursă de aflare despre bibliotecă (15,6%).

Majoritatea utilizatorilor – 29,8% – sînt beneficiari ai bibliotecii mai puțin de șase luni, 28,4% – un an, 16,1% – doi ani și 10,1% – trei ani (a se vedea figura 2).

Referitor la numărul vizitelor, el este destul de variat: 28,4% din utilizatori în ultimul an vin la bibliotecă o dată în săptămîină sau de cîteva ori în lună – 27,5 %, 19,3% vizitează biblioteca de mai multe ori pe săptămîină ceea ce ne arată că avem un anumit public stabil, care vine pentru un scop determinat (a se vedea figura 3).

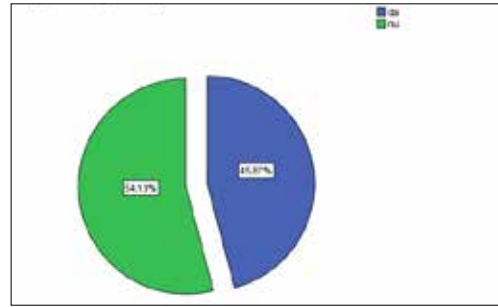


Fig. 6. Sînteți informați referitor la serviciile noi care au apărut la bibliotecă?

Scopul vizitelor bibliotecii este individual și diferit. Unii vin pentru a citi cărți, reviste, ziare, pentru a împrumuta cărți, a se informa, alții pentru a utiliza calculatorul și a se instrui IT, iar ceilalți pentru comunicare și socializare, posibilități interesante de recreație (a se vedea figura 4).

Serviciile oferite la Biblioteca „B.P. Hasdeu” sînt importante pentru majoritatea utilizatorilor (31,19%) și numai pentru 4,59% – deloc importante (a se vedea figura 5).

Majoritatea din respondenți (54,1%) nu este informată referitor la serviciile noi implementate în bibliotecă (a se vedea figura 6), restul (45,9%) sînt la curent că la Biblioteca Centrală au apărut următoarele servicii: lecții de instruire la calculator (13,8%), sală de calculatoare și Wi-Fi (16,5%), serviciul „Magia cuvîntului” (15,6%).

Printre cele mai populare servicii au fost menționate: sala de calculatoare / instruire – 23,9%, sala de limbă engleză – 21,2%, participarea la activitățile bibliotecii – 20,2%.

Cele mai apreciate aspecte legate de activitatea bibliotecii pe care utilizatorii le menționează sînt:

- multitudinea surselor de informare la care biblioteca oferă acces;
- buna organizare a serviciilor;
- posibilitatea accesului la internet;
- disponibilitatea, amabilitatea și profesionalismul personalului;

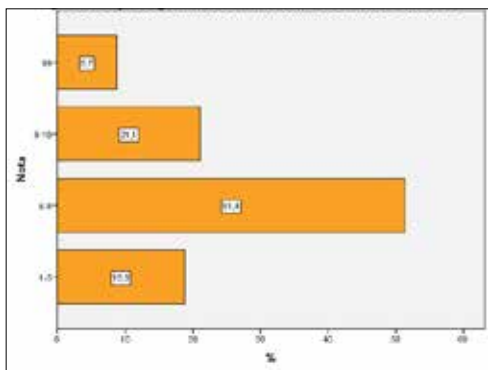


Fig. 7. *Evaluaiți, vă rog, calitatea serviciilor oferite în Biblioteca Centrală.*

- condițiile de studiu deosebite;
- echipamentele moderne și performante;
- accesul rapid la informații;
- posibilitatea accesului la raft.

Majoritatea utilizatorilor apreciază calitatea serviciilor oferite în Biblioteca Centrală pe notele 6-8 (51,4%), 21,1% – pe notele 9-10 și 18,8% – pe notele 1-5 (a se vedea figura 7).

Printre toate serviciile noi sau tradiționale care sînt disponibile la Biblioteca Centrală pe primul loc preferința se dă sălii de calculatoare – 22,94% și, la fel, sălii de limba engleză – 19,27%, luînd în considerare că biblioteca are o colecție destul de mare de cărți în limba engleză, acest serviciu este foarte răspîndit. Printre alte

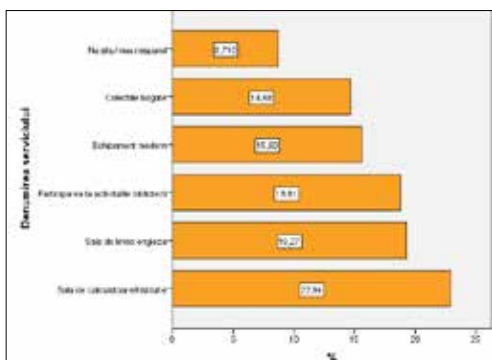


Fig. 8. *Numiți, vă rog, un serviciu al bibliotecii care vă place cel mai mult?*

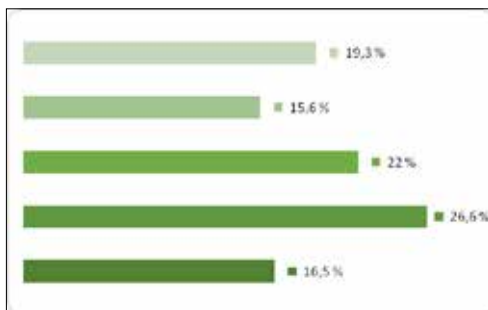


Fig. 9. *Care tip de petrecere a timpului liber în bibliotecă vă atrage cel mai mult?*

servicii preferate găsim: activitățile culturale ale bibliotecii, echipamentul modern și colecțiile bogate (a se vedea figura 8).

Cu scopul de a înțelege nevoile și de a face schimbări în oferirea serviciilor (crearea unor noi sau schimbarea celor care există), utilizatorilor le-a fost pusă întrebarea referitor la preferențele lor în ceea ce privește petrecerea timpului liber. O să avem un mare succes dacă petrecerea timpului liber în bibliotecă o să coincidă cu serviciile create. Deci, figura 9 ne arată cele mai importante preferințe ale utilizatorilor în privința petrecerii timpului liber.

Biblioteca poate deveni platformă de dezvoltare și schimba viața comunității; datorită serviciilor noi bibliotecile devin mai vii, mai atractive, mai dinamice și reprezintă doar beneficii, deoarece se diversifică activitățile, utilizatorii, oportunitățile

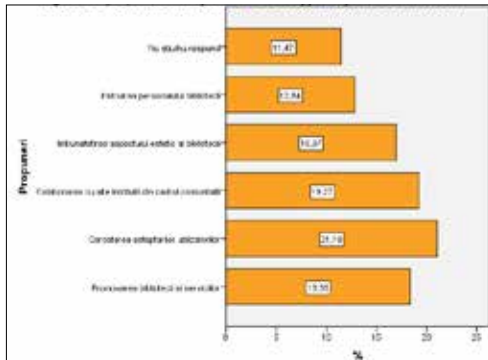


Fig. 10. *Ce propunere aveți ca să îmbunătățiți funcționarea bibliotecii?*

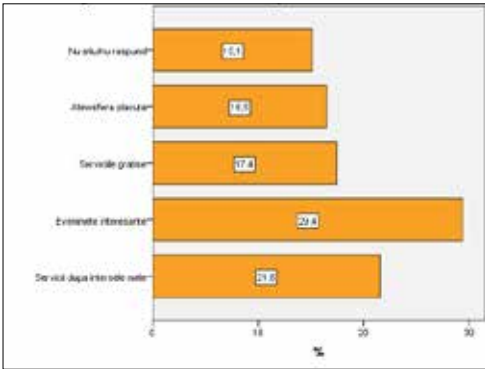


Fig. 11. Ce vă motivează să veniți mai des la bibliotecă?

și partenerii. Cu toate aceste afirmații utilizatorii sînt de acord și consideră biblioteca un centru comunitar multilateral.

Pentru a îmbunătăți funcționarea bibliotecii, utilizatorii li s-a pus întrebarea *Ce trebuie de făcut?* și am primit următoarele propuneri: cercetarea așteptărilor utilizatorilor și, pe baza acestora, crearea unor servicii (21,1%) și, totodată, promovarea mai intensivă a acestor servicii (18,35%); instruirea personalului bibliotecii (12,84%) și altele (a se vedea figura 10).

Evenimentele culturale reprezintă un moment important în activitatea bibliotecii. Ele sînt create pentru un anumit public cu scopul de a informa, de a învăța, de a socializa și de a recrea. Evenimentele care se organizează în cadrul bibliotecii sînt diverse și sînt vizitate de către utilizatori: lansări de carte – 30,3%, conferințe – 24,4%, întâlniri cu personalități – 36,7%, traininguri și cursuri – 23,8%, zile informaționale – 24,8%, vernisaje și expoziții – 32,1%, concursuri – 42,2%, mese rotunde – 17,4%.

Motivarea pentru utilizatori înseamnă servicii create după interese – 21,6%, evenimente interesante – 29,4%, servicii gratuite – 17,4%, atmosfera plăcută – 16,5% (a se vedea figura 11).

La întrebarea cît de importante sînt următoarele caracteristici ale serviciilor de bibliotecă oferite utilizatorilor (catalo-

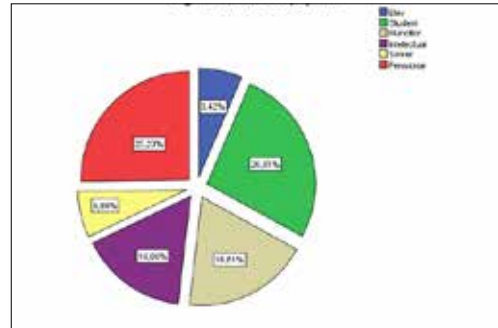


Fig. 12 Statutul ocupațional

gul bibliotecii, edițiile periodice, pagina web a bibliotecii, deservirea utilizatorilor, competența angajaților, informația despre bibliotecă, mediul bibliotecii, orarul bibliotecii, acces la internet, condițiile în secțiunile de deservire, relația favorabilă bibliotecar-utilizator) majoritatea utilizatorilor au afirmat că sînt importante, pentru că aceste caracteristici și fac un serviciu util, valoros, întreg și eficient. Aceste caracteristici trebuie permanent să fie dezvoltate, modificate cu scopul de a satisface necesitățile utilizatorilor.

Cercetarea a inclus diferite categorii de vîrstă (a se vedea figura 13) cu scopul de a afla opiniile diferitor oameni, cu diferite ocupații (a se vedea figura 12).

Cercetarea cantitativă ne-a permis să evaluăm activitatea Bibliotecii Centrale a BM „B.P. Hasdeu”, o bibliotecă modernă care cu succes s-a adaptat la noile realități sociale. Avem o bibliotecă ca instituție comunitară, care vine în ajutor fiecărui doritor de a se dezvolta, de a învăța mai mult sau de a se recrea. Într-adevăr avem rezultate bune și nu ne oprim, dar creăm, ne perfecționăm, atragem utilizatorii și ne îmbunătățim.

În scopul analizei procesului de adaptare a bibliotecii publice din Republica Moldova la noile realități sociale s-a aplicat o metodologie complexă de cercetare: metoda anchetei pe bază de chestionar, interviu și analiza documentelor. Eșan-

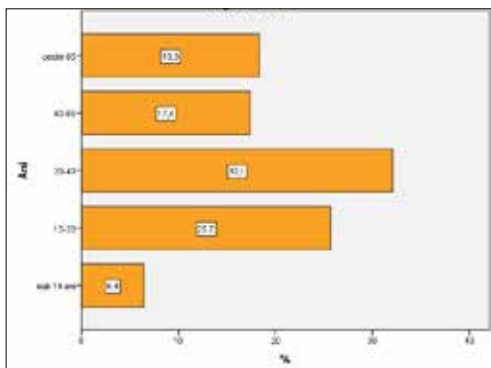


Fig. 13 Vârsta

tionul cercetării cantitative a constituit 218 de utilizatori ai Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” (49,5% – femei și 50,5% – bărbați; 56,9% – din mediul urban și 43,1% – din mediul rural). În cadrul cercetării cantitative au fost intervievați nouă specialiști din domeniu, colaboratori ai Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”.

Rezultatele obținute demonstrează că biblioteca publică din Republica Moldova a reușit să evolueze și să se adapteze schimbărilor care s-au produs în lumea informațională datorită Programului *Novateca*. Conform datelor statistice, au fost modernizate 1041 biblioteci din 754 de localități, au fost donate bibliotecilor și conectate la internet 2719 calculatoare, au fost instruiți în domeniul tehnologiilor informaționale 69 034 de utilizatori, au fost implementate 674 de servicii moderne. *Novateca* ajută bibliotecile să asigure accesul gratuit la calculatoare, internet și instruire, precum și abilităză bibliotecarii și reprezentanții autorităților locale în procesul de adresare a necesităților comunității. Printre serviciile noi care au apărut în bibliotecile publice se numără: „Biblio-De-ko”, Teatrul de păpuși „Bibliopicii”, „Să ne cunoaștem orașul”, „3Doodler Summer”, „Atenție la trafic”, „Cum să ne prelungim viața activă în pofida vârstei înaintate”, „Clubul femeilor însărcinate”, „Incluziune digitală”, „Cartea electronică”, Clubul „Re-

gatul spiridușilor și minunile internetului” (Biblioteca publică din Rezina); Clubul „Cunoaște-te pe tine însuși” pentru persoane în etate; Serviciul de educație ecologică a elevilor „Eco: începe cu tine – internetul te ajută” (Biblioteca Publică Orașenească „Petre Ștefănuță”, Ialoveni); „Violența se învinge prin lectură și internet!” (Serviciul CRDI „M. Sadoveanu”, Soroca). Menționăm că acestea sînt numai cîteva din mai multe.

Totodată, *Novateca* organizează campanii de sensibilizare a publicului larg față de relansarea și reafirmarea bibliotecilor ca centre comunitare. Ca un bun exemplu este prezentată Campania Națională de Promovare a Bibliotecilor Publice *Ne vedem la bibliotecă!* Obiectivul campaniei este atragerea utilizatorilor noi la bibliotecă prin informarea publicului larg despre serviciile și oportunitățile de care pot beneficia gratuit la bibliotecile din țară și promovarea acestor servicii în afara pereților bibliotecii.

Studiul cantitativ a demonstrat că pentru 35,8% de respondenți biblioteca este importantă, pentru 26,6% – destul de importantă, pentru 5,5% – deloc importantă. Majoritatea din respondenți (54,1%) nu este informată referitor la serviciile noi implementate în bibliotecă, restul (45,9%) sînt la curent că la Biblioteca Centrală au apărut următoarele servicii: lecții de instruire la calculator (13,8%), sală de calculatoare și Wi-Fi (16,5%), serviciul „Magia cuvîntului” (15,6%). Printre cele mai populare servicii au fost menționate: sala de calculatoare / de instruire – 23,9%, sala de limba engleză – 21,2%, participarea la activitățile bibliotecii – 20,2%.

Prima și cea mai importantă sarcină a unei biblioteci este de a evalua necesitățile de dezvoltare a utilizatorilor pentru a cunoaște de la ei personal, ce vor aștepta fiecare din ei, cît și apropiații lor de la bibliotecă, iar în baza analizei necesităților de dezvoltare a serviciilor de bibliotecă – ce i-ar

motiva s-o frecventeze în continuare. Cercetarea calitativă a evidențiat faptul că Biblioteca Centrală a reușit să devină o bibliotecă modernă datorită dezvoltării tuturor componentelor sale: spațiul și mobilierul, colecțiile, tehnologiile informaționale, utilizatorii, serviciile moderne, parteneriatele, bibliotecarii. Anume dezvoltarea continuă a acestor șapte componente conduce la adaptarea bibliotecilor publice din Republica Moldova la noile realități.

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” este un bun exemplu, care oferă servicii moderne și, de fapt, este o bibliotecă modernă. Biblioteca oferă cititorilor servicii tradiționale, cum ar fi împrumutul și consultarea documentelor în săli de lectură și acasă, acces liber la colecția BM, rezervări de titluri solicitate și altele, consultarea bazelor de date abonate de bibliotecă, realizarea de bibliografii și biobibliografii, activitatea bibliografică, participarea la diferite evenimente organizate în cadrul bibliotecii, saloane și expoziții de carte, vernisaje de pictură și, pe lângă asta, servicii noi sau moderne precum ar fi catalogul bibliotecii OPAC, site-ul bibliotecii, acces la internet / Wi-Fi, colecția digitală, cartea E-readere. Serviciul „Întrebă bibliotecarul”, e-servicii, „InfoHelp”, „Tema pentru acasă”, „Învață să rămii sănătos”, „Educația sexuală” sînt exemple de servicii noi oferite în cadrul Bibliotecii Municipale.

În concluzie, menționăm că biblioteca publică din Republica Moldova se adaptează cu succes la noile realități, se schimbă și se dezvoltă în scopul îmbunătățirii vieții sociale a oamenilor. Totodată, propunem ca:

7) biblioteca să se ocupe cît mai mult cu cercetarea nevoilor și cerințelor utilizatorilor și nonutilizatorilor;

8) să fie create servicii noi de bibliotecă și, totodată, promovate eficient cele existente, pentru a atrage și a păstra mai mulți utilizatori;

9) să se perfecționeze continuu bibliotecarii / bibliotecile prin implementarea diferitor programe / proiecte;

10) să se lucreze în direcția îmbunătățiri nivelului de cunoștințe al utilizatorilor;

11) să se motiveze utilizatorii și bibliotecarii pentru o colaborare mai eficientă.

Studiul realizat a demonstrat că, trăind în secolul tehnologiilor, biblioteca nu rămîne în urmă, cu pași mai mici sau mai mari ea merge înainte, se schimbă și se dezvoltă. Avem exemple de biblioteci moderne, dar nu ne oprim aici, tîndem spre mai bine pentru societate și cultură.

Referințe bibliografice

1. Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”. *Plan strategic de dezvoltare pentru perioada 2008-2017*. Chișinău: Grafema Libris SRL, 2008. 32 p.
2. Dediu, L.-I. *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*. București: Editura ANBPR, 2012. 274 p.
3. Dobrenikov, V.; Kravcenko, A. *Metodele cercetării sociologice*. Moscova: Infra-M, 2011. 768 p. – (în limba rusă).
4. Erich, Agnes. *Biblioteca publică și rolul ei în societate*. [Accesat 22.02.2017] Disponibil: <http://www.lisr.ro/19-erich.pdf>
5. Kulikovski, L. *Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”: Dezvoltare. Progres. Colaborare. Parteneriate*. Chișinău: Epigraf, 2007. 336 p.
6. Kulikovski, L. *Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”: Biblioteconomie: studii, cercetări, recenzii, prefețe, eseuri, interviuri*. Chișinău: Magna-Princeps SRL, 2008. 256 p.
7. Kulikovski, L. *Contribuții biblioteconomice (teoretice și praxiologice)*. Chișinău: Elena V.I., 2012. 310 p.
8. Kulikovski, L. *Servicii de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate. Istoric. Prezent, Tendințe. Studiul monografic*. Chișinău: Crio SA, 2004. 180 p.
9. Kulikovski, L., Cășlaru, L., Coșeri, T. *Biblioteca Municipală – bibliotecă inovantă*. Chișinău: Magna-Princeps SRL, 2010. 142 p.
10. Kulikovski, L., Coșeri, T. *Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” – suport informațional pentru comunitatea chișinăuiană: resurse, servicii*,

- programe inovative*. Chișinău: Magna-Princeps, 2010. 128 p.
11. Kulikovski, L., Scobioală, G., Pânzaru, L. *Manual de identitate*. Chișinău: Magna-Princeps SRL, 2010. 40 p.
 12. McCook, K. De La Pena. *Un loc la masă. Participarea la dezvoltarea comunității*. Chișinău: Magna-Princeps, 2010. 112 p.
 13. Rață, V. *Biblioteca Municipală: portret din profil cultural: (cronici, consemnări și recenzii)*. Chișinău, 2013. 260 p.
 14. *Servicii pentru comunitate în bibliotecile publice din România*. Brăila: Proilavia, 2013.
 15. Vlăsceanu, L. *Metodologia cercetării sociale: orientări și probleme*. București: Ed. Științifică și Enciclopedică, 1982. 300 p.