



SERVIREA INFORMAȚIONALĂ A DOCTORANZILOR ÎN BIBLIOTECA UNIVERSITARĂ

*Natalia CHERADI
Ina NICUȚĂ*

CZU:

cheradi@lib.ase.md
inanic@lib.ase.md

Introducere. În scopul determinării conținutului comportamentului consumatorului de servicii infodocumentare și identificării căilor de optimizare a condițiilor de furnizare a acestor servicii, în cadrul Bibliotecii Științifice a ASEM a fost realizată o cercetare privind servirea informațională a doctoranzilor. Necesitatea realizării acestei cercetări a apărut luând în considerație problemele identificate în răspunsurile doctoranzilor absolvenți privind gradul de satisfacție cu referire la serviciile educaționale oferite de ASEM, realizată în cadrul Managementului Calității în anul de studii 2019-2020. În urma acestei cercetări, s-a constatat că satisfacția respondenților privind serviciile oferite de bibliotecă este mai scăzută în comparație cu alți ani.

Pornind de la problema identificată, a apărut ideea de a realiza o cercetare privind colaborarea dintre Școala Doctorală și Biblioteca Științifică a ASEM pentru a stabili cauza acestei situații și a găsi căi de soluționare prin realizarea unui sondaj privind servirea informațională a doctoranzilor, care s-a desfășurat în perioada 16-30 aprilie 2021.

Aspecte metodologice. Studiul a urmărit scopul de evalua necesitățile informaționale ale doctoranzilor, a identifica motivele consumului informațional și a gradului de satisfacție a doctoranzilor față de calitatea serviciilor oferite de Biblioteca Științifică a ASEM, a identifica problemele cu care aceștia se confruntă în procesul de servire informațională.

Obiectivele cercetării:

- Identificarea scopurilor consumului informațional și a factorilor ce orientează informarea, alegerea produselor și serviciilor informaționale.
- Identificarea tipurilor resurselor informaționale necesare doctoranzilor.
- Determinarea gradului de importanță a anumitor servicii.
- Stabilirea canalelor prin care este satisfăcută nevoia de informare.
- Cercetarea percepției doctoranzilor cu privire la eficiența diferitelor forme de activitate în biblioteca universitară.
- Constatarea gradului de satisfacție a doctoranzilor față de serviciile și personalul bibliotecii universitare.
- Identificarea dificultăților în utilizarea serviciilor bibliotecii și a propunerilor pentru soluționarea acestora.



• Determinarea metodelor de comunicare și de obținere a informației în legătură cu restricțiile impuse de pandemia COVID-19.

Ipotezele cercetării: 1. Natura cererii pentru serviciile informaționale în bibliotecile universitare depinde de scopul apelării, calitatea ofertei, diversitatea serviciilor, condițiile de prestare, ambianța, canalele de distribuție și comunicațiile legate de produse și servicii. 2. Produsul oferit în cazul serviciilor informaționale este adesea unul de natură tehnică, foarte complexă, dificil de conceptualizat de către consumator și deci de evaluat. 3. Satisfacția privind relația cu biblioteca influențează în mod direct și pozitiv satisfacția privind serviciile informaționale de care utilizatorul a beneficiat în bibliotecă. 4. Particularitățile serviciilor bibliotecilor universitare, precum intangibilitate, variabilitate, inseparabilitate, perisabilitate și lipsa de proprietate fac oportună abordarea serviciilor de bibliotecă din perspectiva mixului de marketing.

Grupul-țintă: doctoranzii ASEM de la toate specialitățile, din toți anii de studii, prin eșantionare aleatorie simplă. În calitate de instrument al cercetării a fost utilizată metoda anchetei în baza chestionarului online GoogleDocs <https://forms.gle/LK1N-DFNEZr8X1HgXA>, care conține 20 de întrebări. Din totalul de 103 doctoranzi care își fac studiile în prezent, la sondaj au participat 50 de persoane, reprezentativitatea constituind aproximativ 50%. Majoritatea respondenților își fac studiile în anii 2-4 (23 pers.), 15 doctoranzi sunt în anul 1; 12 – în anii suplimentari. Cea mai mare parte dintre respondenți își fac studiile cu frecvență redusă (33 pers.), 17 – cu frecvență la zi. La sondaj au participat 27 de femei și 23 de bărbați.

Principalele rezultate ale studiului. Doctoranzii recurg la serviciile bibliotecii pentru scrierea articolelor științifice, elaborarea referatelor științifice și a tezei de doctorat, pentru suport informațional pentru parcurgerea cursurilor din Programul de studii avansate. Cele mai relevante tipuri de surse documentare pentru realizarea cercetărilor sunt articolele științifice în reviste și culegeri de materiale ale conferințelor, monografiile, teze de doctorat. Cele mai relevante surse de informare din bibliotecă sunt: publicațiile științifice, bazele de date științifice, tezele de doctorat și rezumatele la tezele de doctorat. Majoritatea doctoranzilor utilizează e-serviciile bibliotecii – catalogul electronic, bazele de date, publicațiile electronice, repozitoriul IREK.

Respondenții s-au arătat interesați de serviciile bibliotecii pentru diseminarea rezultatelor cercetării – promovarea lucrărilor în mediul online, asistență în procesul de publicare pe platformele cu acces deschis; asistență în procesul de publicare în repozitoriul IREK și alte arhive digitale deschise. Serviciile bibliotecii sunt importante pentru doctoranzi, cel mai important fiind considerat serviciul de regăsirea informațiilor la tema cercetării prin aplicarea noilor instrumente de informare.

În contextul situației legate de pandemia COVID-19 și transferarea studiilor în mediul online, doctoranzii preferă să obțină informația de la bibliotecă prin poșta electronică, pe site-ul bibliotecii, platforma educațională Moodle. Doctoranzii sunt satisfăcuți de diverse aspecte ale activității bibliotecii, în special, de condițiile și atmosfera de lucru, calitatea de serviciilor oferite, personal, accesul liber la fondul de publicații.



În general, doctoranzii sunt mulțumiți de programul de activitate a bibliotecii, dar au fost înaintate propuneri privind extinderea programului de activitate seara și în week-end. Doctoranzii sunt mulțumiți de serviciile electronice oferite, dar au menționat că doresc să primească informații despre intrări noi, servicii prin e-mail sau SMS; solicitări privind extinderea accesului la baze de date, export de publicații din baze de date la tema cercetării, doresc migrarea activității pe online. Doctoranzii nu întâmpină dificultăți în utilizarea serviciilor prestate de bibliotecă, dar câteva probleme au fost menționate: lipsa de timp, accesul limitat la materialele în format electronic, restricțiile legate de pandemie.

Recomandări: extinderea serviciilor online; organizarea activităților de instruire privind instrumente de management al referințelor și publicarea în Acces Deschis; completarea colecției cu resurse electronice, digitizarea publicațiilor, crearea bibliotecii electronice; asistență privind diseminarea rezultatelor cercetării; colaborarea cu Școala Doctorală în vederea organizării activităților de instruire; asistență în redactarea bibliografiei la teză; optimizarea sistemului de informare a doctoranzilor etc.

Rezultatele acestui sondaj vor servi temei pentru îmbunătățirea calității servirii doctoranzilor, susținerea unei politici bazate pe servicii de calitate, determinarea unor căi de soluționare a problemelor identificate.

Referințe:

1. *International Trends in Academic Library Development*. Editors: A. LANDOY, S. GHINCULOV, A. REPANOVICI; ed. board: Natalia CHERADI [et al.]; Min. of Education, Culture and Research, The Project “Modernization of Academic Library Services in Moldova”. Chișinău: Cartdidact, 2019. 180 p. ISBN 978-9975-3354-5-4.
2. *Marketing și biblioteca universitară* / N. Țurcan, N. Cheradi; coord. N. Țurcan. Chișinău: USM, 2003. 145 p. ISBN 9975-9604-2-1.
3. OSOIANU, V. *Biblioteca în căutarea identității*. Chișinău: S. n., 2013. 356 p.
4. Particularitățile consumului informațional al doctoranzilor în procesul de cercetare științifică. S. GHINCULOV, N. CHERADI, E. RAILEAN, I. NICUȚĂ. In: *Conferința științifică internațională „Competitivitatea și inovarea în economia cunoașterii”*, 25-26 septembrie 2015. Chișinău, 2015, vol. 4, pt. 2, pp. 82-87. ISBN 978-9975-75-777-5.
5. REPANOVICI, A. *Marketingul structurilor infodocumentare. Curs pentru Învățământ la Distanță*. Brașov: Universitatea Transilvania, 2007. [Accesat 25.08.2021] Disponibil: <https://www.yumpu.com/ro/document/read/12795318/marketing-repanovici-universitatea-transilvania>
6. *Tratat de biblioteconomie. Asociația Bibliotecarilor din România*. Coord. M. REGNEALĂ, I. ENACHE. București: Editura ABR, 2017, vol. 3: Direcții moderne în biblioteconomia contemporană. 582 p. ISBN 978-606-93535-4-7.