Această operă este pusă la dispoziţie sub licenţa

Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC-BY- 4.0)

Îmbunătățirea calității serviciilor de relație cu publicul utilizator în cadrul Bibliotecii Institutului de Matematică „Simion Stoilow" al Academiei Române

Elena Popescu
Biblioteca Institutului de Matematică „Simion Stoilow" al Academiei Române (IMAR),
Doctorandă la Școala Doctorală în Științele Comunicării din cadrul Facultății de Jurnalism și Științele Comunicării, Universitatea din București
E-mail: elena.popescu@imar.ro

Elena Popescu este bibliotecară la Institutul de Matematică „Simion Stoilow" al Academiei Române (IMAR). A absolvit Colegiul Universitar de Biblioteconomie și Arhivistică și programul de studii universitare de master denumit Gestionarea Informației în Societatea Contemporană. Domeniile sale actuale de interes sunt: calitatea serviciilor de bibliotecă, studiul comportamentului și satisfacției utilizatorilor, precum și documentarea și informarea specializată.

Rezumat

Orientarea spre utilizatori şi satisfacerea cerinţelor acestora reprezintă o garanţie pentru succesul oricărei biblioteci, ca verigă importantă în activitatea ştiinţifică şi de cercetare-inovare.
Astăzi asistăm la o schimbare de paradigmă privind rolul bibliotecarilor din bibliotecile de cercetare, de la un rol stabil către un rol mai activ, de adaptare la nevoile specifice ale fiecarui utilizator în parte, pentru a raspunde unor cereri din ce în ce mai numeroase, exigente și sofisticate. Articolul face o scurtă prezentare a colecțiilor de publicații și a serviciilor de informare oferite utilizatorilor de către Biblioteca Institutului de Matematică „Simion Stoilow" al Academiei Române (IMAR) și o analiză din perspectiva intereselor acestora de cercetare, cu scopul de a găsi cele mai eficiente modalităţi de creștere a calității serviciilor de bibliotecă și, implicit, de satisfacere a nevoilor de informare și documentare ale utilizatorilor săi.

Cuvinte cheie: *bibliotecă specializată de cercetare, utilizatori de informații, cercetare-documentare, managementul calității, calitatea serviciilor de bibliotecă*

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Introducere

Calitatea și controlul calității reprezintă factori de succes pentru orice organizație din domeniul cercetării.

Biblioteca Institutului de Matematică „Simion Stoilow" al Academiei Române (IMAR) este o bibliotecă specializată de cercetare și reprezintă unul dintre principalele puncte de sprijin pentru activitatea cercetătorilor din domeniul matematicii.

Calitatea și controlul calității sunt foarte mult utilizate, însă au sensuri diferite. În timp ce calitatea implică o stare de a fi, controlul calității pare să se refere tot mai mult la procesul prin care se ajunge la aceasta calitate. (1)

Pentru o serie de cercetători, calitatea reprezintă excelență, valoare, conformitate cu specificațiile, iar mai recent calitate înseamnă întâmpinarea și chiar depășirea așteptărilor consumatorilor. (2)

În opinia inginerului american de origine română, considerat părintele managementului calității, J. M. Juran, calitatea trebuie planificată. Procesul de îmbunătățire a calității este prezentat în „trilogia" sa prin intermediul unui cerc, cuprinzând trei procese manageriale, respectiv *planificare, control* și *îmbunătățire*.

Așa cum arată A. Flemming în articolul său referitor la managementul orientat spre produs, bibliotecile trebuie să își cunoască foarte bine ofertele și tipurile de servicii prestate, pentru a le eficientiza, a le gestiona corespunzător și a le orienta cât mai mult către nevoile reale ale utilizatorilor. (3)

Scopul fundamental al oricărei biblioteci este facilitarea accesului la publicații pe orice tip de suport și satisfacerea cerinţelor de informare şi documentare ale utilizatorilor reali și potențiali.

Managementul calității înseamnă astfel conducere, control și optimizare cu scopul realizării obiectivelor prestabilite și satisfacției utilizatorilor.

Trebuie subliniat caracterul multifațetat al calității serviciilor de bibliotecă și, așa cum observa și C. Becker, orice bibliotecă are în vedere grupele de utilizatori activi care trebuie deserviți, dar și utilizatorii potențiali, care nu sunt membrii institutului de cercetare.

Calitatea în biblioteca de cercetare depinde, de asemena, de colecțiile sale, de resursele disponobile și de profesionalismul personalului de bibliotecă.

Și interesele din interiorul grupelor de utilizatori activi pot varia. De exemplu, anumiți utilizatori ai bibliotecii preferă să se informeze din altă locație sau de acasă asupra publicațiilor și serviciilor oferite de biblioteci. Ei vin în localul bibliotecii cu precădere atunci când împrumută. Alții folosesc biblioteca cu plăcere nu doar pentru colecțiile de publicații, ci și pentru ambianța din sălile de lectură. Bibliotecarii reprezintă, de asemena, un grup cointeresat de calitatea bibliotecii. Pentru ei calitate înseamnă un program de lucru flexibil, compensații potrivite, o configurare optimă a locurilor de muncă, un climat bun la locul de muncă, precum și sprijin pentru instruirea permanentă. Pentru organsimele care susțin financiar biblioteca, un orar prelungit este dorit doar dacă este rentabil din punctul de vedere financiar. Pentru această categorie de grupuri cointeresate, calitatea înseamnă folosirea eficientă a resurselor, o imagine pozitivă a bibliotecii și îndeplinirea sarcinilor de politică de cercetare, educațională, culturală. (4)

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Obiectivele managementului calității în biblioteca de cercetare IMAR sunt, astfel:

- oferirea de informații către utilizatori cu scopul de a le sprijini activitatea de cercetare;
- oferirea de servicii către utilizatori pentru a veni în întâmpinarea nevoilor de informare.

Pentru a atinge aceste obiective, biblioteca de cercetare IMAR:

- achiziționează, organizează, prelucrează, selectează și oferă acces la informație științifică prin colecțiile de publicații tradiționale și moderne (cărți și reviste tipărite și în format electronic, abonamentele anuale la bazele de date științifice, arhiva instituțională de preprinturi, conținut informațional pe diverse media, de ex. DVD etc);
- mențin parteneriate de schimb internațional de publicații cu institutele specializate similare din întreaga lume, iar aceste schimburi se desfășoară în cadrul unor convenții internaționale;
- oferă acces electronic prin Internet la publicații în acces liber din întreaga lume;
- asistă utilizatorii în identificarea resurselor informaționale aflate în colecțiile bibliotecii sau în colecțiile altor biblioteci din țară, prin conectare la Internet din localul bibliotecii;
- inițiază, sporesc și îmbunătățesc permanent serviciile către utilizatorii reali și potențiali;
- bibliotecarii dispun de cunoștințe de specialitate, sunt amabili, competenți și orientati către utilizatorii bibliotecii;
- bibliotecarii urmăresc procesele de cercetare ale utilizatorilor şi identifică, astfel, nevoile lor informaționale;
- în cadrul bibliotecii de cercetare se promovează comunicarea și colaborarea cu toate departamentele instituției și cu partenerii externi.

În concluzie, managementul calității asigură orientarea către consumator – în cazul nostru utilizatorul bibliotecii real sau potențial –, planificarea resurselor și procese de muncă eficiente.

Măsuri de asigurare a calității serviciilor de bibliotecă în era digitală

Cleveland considera, în anul 1998, că definiția bibliotecii digitale trebuie să pornească de la biblioteca tradițională și să urmărească prezervarea operelor valoroase, prin integrarea de noi tehnologii, noi procese și noi medii de stocare. (5)

Mai recent, pe aceeași idee, în 2013, O.-L. Madge specifica: „Bibliotecile oferă astăzi utilizatorilor o gamă mult mai largă de servicii, atât tradiţionale, cât şi electronice. Dar acum, în era digitală, aceste structuri reprezintă doar una din numeroasele surse de informare şi din acest motiv trebuie să găsească noi modalităţi de satisfacere a nevoilor şi cererilor de informare ale utilizatorilor, de păstrare şi atragere a acestora către serviciile pe care le oferă atât în spaţiul lor fizic tradiţional cât şi în spaţiul virtual.”(6)

Manifestul ILFA/UNESCO privind bibliotecile digitale, adoptat în anul 2011, carecteriza biblioteca digitală prin existența unei colecții online de obiecte digitizate, prin aplicarea noilor tehnologii și crearea unei rețele de informații digitale, prin participare

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

colaborativă care să permită operabilitate, fiind complementară arhivelor digitale și inițiativelor de prezervare a resurselor informaționale. (7)

Referindu-se la managmentul calității serviciilor de bibliotecă în era digitală, R. Ball propunea, în anul 2000, respectarea a șase criterii principale, care se intercorelează între ele. Aceste criterii sunt următoarele (8):

a. actualitatea conținutului informațional;

b. precizia și relevanța informației;

c. fiabilitate: URL-uri care dispar, servere care cad și adrese www care nu mai sunt valabile nu ar trebui să împiedice calitatea serviciilor de informare ale bibliotecii;

d. completitudinea informațiilor prin tratarea completă, exhaustivă a cerințelor utilizatorilor în materialele informaționale pe toate suporturile disponibile și din toate resursele accesibile;

e. viteza, deorece serviciul informațional dintr-o bibliotecă modernă din domeniul științific sau industrial nu trebuie doar să conțină rezultate curente, ci trebuie ca aceste rezultate curente să fie transmise utilizatorilor rapid și direct;

f. flexibilitatea distribuției, în condițiile în care omul de știință, cercetătorul și omul de afaceri din ziua de astăzi se așteaptă ca la bibliotecă să găsească un specialist în informare, care să îi ofere un răspuns customizat, adaptat la o întrebare, la o nevoie specifică.

Aceasta presupune și flexibilitatea de adaptare la dorințele de distribuire ale utilizatorilor. Reprezintă o trăsătură de calitate a serviciului de bibliotecă punerea la dispoziție către utilizatori a informației în formă tipărită, prin poștă, curier, fax, email, ftp sau adrese www codate.

Biblioteca Institutului de Matematică „Simion Stoilow" al Academiei Române (IMAR)

Biblioteca IMAR se află în subordinea Institutului de Matematică „Simion Stoilow" al Academiei Române şi este situată în incinta Institutului, pe Calea Griviţei, nr. 21, sector 1, Bucureşti, în imediata vecinătate a Bibliotecii Academiei Române.

Misiunea sa este de a oferi servicii de informare și documentare, de diseminare a documetelor și informatiilor atât în țară cât și în străinătate, precum și susținerea activității de cercetare și de pregătire profesională permanentă.

Utilizatorii săi sunt cu precădere cercetători științifici ai IMAR, doctoranzi, cadre didactice, studenți și masteranzi ai Facultății de Matematică și Informatică din cadrul Universității București, dar Biblioteca deservește, la cerere, și alte categorii de utilizatori, respectiv profesori și cercetători din domeniile conexe, precum și alte persoane ce desfasoară activități științifice.

Colecțiile de publicații și serviciile de informare oferite de Biblioteca IMAR

Astăzi Biblioteca deține un număr de aproximativ 720 titluri periodice (dintre care 550 sunt recunoscute de clasificări internaționale ISI și MathSciNeth). În ceea ce privește colecția de cărți, Biblioteca deține peste 38.000 titluri de cărți, foarte valoroase ca informație și în limbi străine, în special engleză. În total, există în bibliotecă peste 224.800 volume.

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Pagina web ale bibliotecii este: http://www.imar.ro/library.php. Aceasta cuprinde linkuri către Catalogul OPAC, bazele de date achiziționate prin consorțiul Anelis, Online Journals, IMAR Preprints, Zentrallblat MATH, Math SciNet.

Pentru a asigura o calitate excepţională a serviciilor de resurse electronice, Biblioteca IMAR achiziţionează anual abonamente la baze de date științifice recunoscute, ca membră a consorţiului Anelis: SpringerLink, Oxford Journals, Cambridge Journals, Sciencedirect (Elsevier), Wiley Journals, Mathscinet, Web of Science.

De asemenea, din granturile cercetătorilor, Biblioteca IMAR contractează anual, alături de abonamentele pe suport clasic, următoarele titluri de periodice în format online: JSTOR, Algebraic&Geometric Topology, Annals of Mathematics, Annals of Probability, Bulletin de la SMF, Mémoires de la SMF, Geometry and Topology.

Un alt aspect al managementului calității pentru bibliotecile de cercetare în era digitală îl reprezintă prezervarea și reutilizarea datelor științifice. Alături de echipamentele tehnice, prezervarea și reutilizarea datelor științifice devin factori din ce în ce mai importanți pentru procesele de cercetare și inovare.

Spre deosebire de perioada de început a stocării datelor cercetării, când aceasta se realiza de către departamentele centrale ale sistemelor de informare, care și răspundeau cererilor de acces la aceste date din interiorul organizației, astăzi există o tendință din ce în ce mai mare de descentralizare a accesului la aceste date prin intermediul calculatoarelor puse la dispoziția angajaților. (9)

Pentru a se racorda la aceste realități internaționale, cercetătorii IMAR își publică, uneori, în acces deschis articole în The European Digital Mathematics Library, precum și pe paginile personale care de deschid de pe site-ul Institutului (Research Staff – Personal Page). (10)

Totuși, o deosebită atenție trebuie acordată faptului că „volumul mare de informaţie electronică disponibilă a necesitat evident o reorientare a bibliotecarilor şi specialiştilor în informare spre utilizarea şi exploatarea resurselor digitale, dar toate noile îndemânări necesare în acest scop au la bază vastul depozit de abilităţi şi experienţă construit de biblioteci de-a lungul timpului ”. (12)

Contextul studiului

Un pas important al strategiei de management al calităţii în cadrul Bibliotecii IMAR este și analiza utilizatorilor şi a intereselor lor, precum şi a mediului din bibliotecă.

Acțiunea mea de colectare a datelor anchetei pe bază de interviu a pornit de la faptul că Biblioteca IMAR este o bibliotecă de cercetare, deservind un segment de utilizatori țintă și oferind publicații la cel mai înalt nivel științific din domeniul matematicii, precum și de la contextul existentei unei serii de chestionare-cadru internaționale disponibile open access, un bun exemplu în acest sens fiind cel al Institut für Bibliotheks – und Informationswissenschaft, Humboldt-Universität zu Berlin in colaborare cu alte centrei nformaționale și biblioteci din spațiul lingvistic german, publicat in 2009 de A. Blasetti, pe care l-am adaptat pentru Biblioteca IMAR (12).

Scara Linkert (de la foarte satisfăcut/ foarte important la total nesatisfăcut/total neimportant) cuprinde, în general, cinci sau șase opțiuni, adaptată la numărul mic de utilizatori în perioada 15 februarie-15 mai 2017.

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Obiective și metode

Obiectivul principal l-a constituit analiza satisfacției utilizatorilor, analiza dotării tehnice a bibliotecii și analiza organizării interne și a resurselor umane.

Culegerea datelor în vederea acestei analize s-a făcut prin intermediul unui chestionar, o serie de aspecte vizând:

1. volumul de publicații oferit,
2. actualitatea conținutului publicațiilor,
3. oferta de publicații și servicii a bibliotecii,
4. posibilitatea de conectare la Internet, din sălile de lectură,
5. disponibilitatea publicației solicitate pentru împrumut,
6. timpul necesar bibliotecarelor pentru a răspunde solicitărilor,
7. importanța publicațiilor și a ofertelor,
8. eventuala renunțare la numite abonamente în format tiparit.

Din cei 102 utilizatori activi, au răspuns solicitării de a completa chestionarul un număr de 81 persoane. Dimensiunea eşantionului este, aşadar, de 81 chestionare completate, adică 80% dintre utilizatorii activi

Nivelul de încredere exprimă probabilitatea ca valoarea reală a unui indicator sa fie în intervalul de încredere. În cazul meu am ales nivel de încredere 95%.

Rezultate și discuții

Prima întrebare a urmărit să afle gradul de satisfacție în privința volumului de publicații pe categorii oferit de Biblioteca IMAR. Răspunsurile au fost sintetizate în următorul tabel:

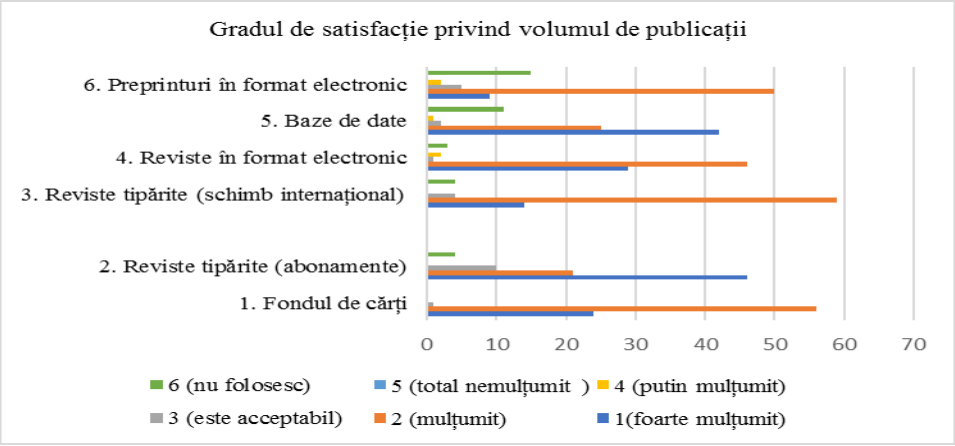
Tabel 1: Gradul de satisfacție privind volumul de publicații

	1 (foarte mulțumit)	2 (mulțumit)	3 (este acceptabil)	4 (putin mulțumit)	5 (total nemulțumit)	6 (nu folosesc)
1. Fondul de cărți	24 răspunsuri =30%	56 răspunsuri =69%	1 răspunsuri = 1%	0	0	0
2. Reviste tipărite (achiziționate prin abonamente)	46 răspunsuri =57%	21 răspunsuri = 26%	10 răspunsuri = 12%	0	0	4 răspunsuri = 5%
3. Reviste tipărite (obținute ca urmare a activității de schimb internațional)	14 răspunsuri =17%	59 răspunsuri = 73%	4 răspunsuri = 5%	0	0	4 răspunsuri = 5%
4. Reviste în format electronic	29 răspunsuri =36%	46 răspunsuri = 57%	1 răspunsuri = 1%	2 răspunsuri = 2%	0	3 răspunsuri = 3%
5. Baze de date	42 răspunsuri = 52%	25 răspunsuri =31%	2 răspunsuri = 2%	1 răspunsuri = 1%	0	11 răspunsuri =14%
6. Preprinturi	9 răspunsuri = 11%	50 răspunsuri = 62%	5 răspunsuri = 6%	2 răspunsuri = 2%	0	15 răspunsuri =19%

La prima întrebare rezultatele anchetei relevă că, în general, utilizatorii sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți în privința volumului de publicații. Cel mai înalt grad de satisfacție în privința volumului îl înregistrează revistele tipărite – achiziționate prin

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

abonamente – și revistele în format electronic, urmat de cărți tipărite. Totuși, 19 % din respondenți au afirmat că nu folosesc preprinturi, 14 % nu folosesc bazele de date, iar 3 - 5% nu folosesc reviste electronice sau tipărite de la Bibliotecă. Situația descrisă este vizibilă în graficul următor:



Graficul 1 arată gradul de satisfacție privind volumul de publicații

Următoarea întrebare a vizat actualitatea conținutului pentru publicațiile tipărite și pentru preprinturi, care începând cu anul 2010 apar la Bibliotecă mai ales pe suport electronic și sub formă tipărită. Distribuția răspunsurilor este cuprinsă în tabelul următor:

Tabel 2: Gradul de satisfacție privind actualitatea publicațiilor

	1(foarte mulțumit)	2 (mulțumit)	3 (este acceptabil)	4 (putin mulțumit)	5 (total nemulțumit)	6 (nu folosesc)
1. Fondul de cărți	24 răspunsuri = 30 %	55 răspunsuri = 68%	2 răspunsuri = 2%	0	0	0
2. Reviste tipărite (achiziționate prin abonamente)	46 răspunsuri = 57%	29 răspunsuri = 36%	2 răspunsuri = 2%	0	0	4 răspunsuri = 5%
3. Reviste tipărite (obținute ca urmare a activității de schimb internațional)	55 răspunsuri = 67%	16 răspunsuri = 21%	6 răspunsuri = 7%	0	0	4 răspunsuri = 5%
4. Preprinturi tipărite și în format electronic	9 răspunsuri = 11%	50 răspunsuri = 62%	5 răspunsuri = 6%	2 răspunsuri = 2%	0	15 răspunsuri = 19%

Din tabelul de mai sus se observă că situația este asemănătoare gradului de satisfacție în privința volumului de publicații, cu foarte mici excepții. Astfel, 68% din respondenți sunt mulțumiți în ceea ce privește actualitatea conținutului informațional al cărților tipărite, iar 30% sunt foarte mulțumiți. De asemenea, se observă că 19% dintre intervievați nu folosesc preprinturile nici în format tipărit nici electronic.

La întrebarea referitoare la ce oferte de baze de date ar trebui să fie achiziționate anual, cu licență, cei 89% dintre respondeții care folosesc bazele de date au răspuns astfel:

Aceleași baze de date, achiziționate prin consorțiul ANELIS.

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Celelalte răspunsuri ale acestei întrebări au fost: „*Nu folosesc*" sau „*Nu am nicio preferință/opinie/recomandare*".

Următoarea întrebare s-a referit la gradul de satisfacție privind oferta de servicii din bibliotecă.

Răspunsurile au arătat faptul că, în general, în privința serviciilor de bibliotecă, utilizatorii Bibliotecii IMAR sunt foarte mulțumiți mai ales în privința amabilității personalului, a climatului de lucru, a posibilităților de împrumut și a orientării în bibliotecă.

În continuare am urmărit gradul de satisfacție privind posibilitatea de conectare de pe Internet (web) la Bibliotecă. Intervievații au fost rugați să marcheze un singur răspuns. Distribuția răspunsurilor primite este prezentată procentual în tabelul următor:

Tabel 3: Gradul de satisfacție privind conectarea de pe Internet la Bibliotecă

	Număr de răspunsuri	Procent %
Nu știam că există	4	5%
Nu folosesc	12	15%
Sunt mulțumit (ă)	63	78%
Ar putea fi mai vizibil	2	2%

IMAR dispune de un site bine realizat, unde există un titlu de link şi pentru Bibliotecă, denumit Library.

Astfel, 78% din respondenți se declară mulțumiți, 5% nu știau că există, 15% nu au folosit deloc Internetul pentru conectare la Bibliotecă, iar 2 % afirmă că trebuie mai bine comunicat acest aspect. Utilizatorii intervievați care nu știau că există posibilitate de acces la catalogul online sau nu au folosit catalogul electronic nu au încercat să intre pe site-ul Institutului deoarece nu erau membrii ai Institutului și au preferat să se deplaseze la sediul Bibliotecii pentru a primi o serie de informații bibliografice.

Studiul a urmărit apoi gradul de disponibilitate al publicației solicitate. În tabelul următor sunt cuprinse răspunsurile la întrebarea: *Cât de des se întâmplă ca publicația dorită de Dvs. să fie deja împrumutată?*

Tabel 4: Gradul de satisfacție privind disponibilitatea publicației solicitate pentru împrumut

	1 (foarte rar)	2 (uneori)	3 (foarte des)	4 (niciodată)	5 (nu folosesc)
1. Cărți, în general	51 răspunsuri = 63 %	10 răspunsuri = 12 %	1 răspuns = 1 %	19 răspunsuri = 24 %	0
2. Reviste	51 răspunsuri = 63%	7 răspunsuri = 9 %	0	19 răspunsuri = 24 %	4 răspunsuri = 4 %
3. Publicații absolut necesare pentru organizarea de cursuri, seminarii, prezentări la conferințe	37 răspunsuri = 46 %	2 răspunsuri = 2 %	2 răspunsuri = 2 %	12 răspunsuri = 15 %	28 răspunsuri = 35 %

În general, utilizatorii găsesc materialul informaţional necesar, inclusiv pentru cursuri, seminarii, conferinţe în timp util. Se întâmplă foarte rar ca publicaţia dorită să fie deja împrumutată. De asemenea, pentru cursuri, seminarii, conferinţe, utilizatorii interni îşi fac, în general, din timp copii la aparatul de multiplicat.

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Răspunsurile la întrebarea *Cum evaluați durata de timp necesară bibliotecarei pentru a răspunde solicitărilor Dvs?* sunt cuprinse în tabelul 5:

Tabel 5: Gradul de satisfacție privind durata de timp necesară bibliotecarei pentru a răspunde solicitărilor

	1(foarte scurtă)	2 (scurtă)	3 (satisfacătoare)	4 (lungă)	5 (foarte lungă)
1. Cărți, în general	70 răspunsuri = 87 %	7 răspunsuri = 9 %	2 răspunsuri = 2 %	1 răspuns = 1 %	1 răspuns = 1 %
2. Reviste	68 răspunsuri = 85 %	9 răspunsuri = 11 %	2 răspunsuri = 2 %	1 răspuns = 1 %	1 răspuns = 1 %
3. Publicații absolut necesare pentru organizarea de cursuri, seminarii, prezentări la conferințe	65 răspunsuri = 81 %	12 răspunsuri = 15 %	2 răspunsuri = 2 %	1 răspuns = 1 %	1 răspuns = 1 %

Bibliotecarele răspund diverselor şi multiplelor solicitări în timp util, de aceea, în marea majoritate, utilizatorii consideră că durata necesară bibliotecarelor pentru a răspunde cererilor este foarte scurtă. Răspunsurile care apreciază astfel această calitate sunt în procente de 87% pentru cărţi, 85% pentru reviste şi 81% pentru publicații necesare pentru cursuri, seminarii, conferințe. Acestea din urmă pot fi uneori solicitate doar cu puțin timp înainte de începerea conferinței sau seminarului respectiv, de aceea gradul de satisfacție este mai mic decât în cazul materialelor care se doresc împrumutate pentru o perioadă mai mare de timp.

În continuare am urmărit un aspect foarte important, care îmi va folosi la corelații, și anume gradul de importanță pe care o acordă utilizatorii fiecărui tip de publicație disponibil și fiecărui tip de serviciu de bibliotecă. Îmi va ajuta să observ dacă utilizatorul respectiv este mulțumit de o ofertă cu adevărat, adică dacă este importantă sau este foarte mulțumit de o ofertă, pentru că oricum nu este importantă pentru el.

Astfel, următorul tabel sintetizează răspunsurile la întrebarea: *Cât este de importantă pentru Dvs. următoarea ofertă?*

Tabel 6: Gradul de importanță pe care o acordă utilizatorul fiecărei oferte în parte

	1 (foarte importantă)	2 (importantă)	3 (este acceptabilă)	4 (puțin importantă)	5 (total neimportantă)	6 (nu folosesc)
1. Fondul de carți	72 răspunsuri = 89%	9 răspunsuri = 11%	0	0	0	0
2. Reviste tipărite (achiziționate prin abonamete)	37 răspunsuri = 46%	36 răspunsuri = 46%	4 răspunsuri = 5%	0	0	4 răspunsuri = 5%
3. Reviste tipărite (obținute ca urmare a activității de schimb international)	21 răspunsuri = 25%	48 răspunsuri = 60%	7 răspunsuri = 9%	1 răspunsuri = 1%	0	4 răspunsuri = 5%
4. Reviste în format electronic	45 răspunsuri = 56%	33 răspunsuri = 41%	0	0	0	3 răspunsuri = 3%
5. Baze de date	48 răspunsuri = 59%	20 răspunsuri = 25%	2 răspunsuri = 2%	0	0	11 răspunsuri = 14%
6. Preprinturi în format electronic	22 răspunsuri = 27%	37 răspunsuri = 46%	5 răspunsuri = 6%	2 răspunsuri = 2%	0	15 răspunsuri = 19%
7. Cautări în bazele de date efectuate pt. Dvs. de către bibliotecare	36 răspunsuri = 44%	15 răspunsuri =19%	7 răspunsuri = 9%	5 răspunsuri = 6%	4 răspunsuri = 5%	14 răspunsuri = 17%
8. Informații trimise de bibliotecare per email, telefon etc.,	49 răspunsuri = 61%	27 răspunsuri = 34%	1 răspuns = 1%	1 răspuns = 1%	1 răspuns = 1%	2 răspunsuri = 2%

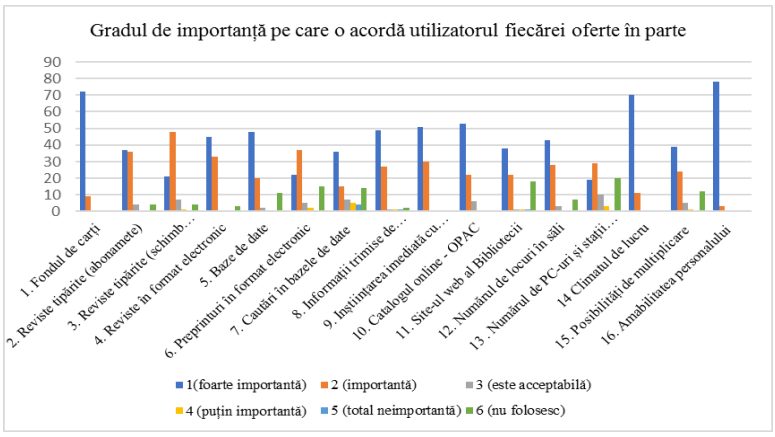
BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

cu privire la acces online gratuit la baze de date pe o perioadă de timp, oferte ale editorilor etc.						
9. Înștiințarea imediată cu privire la înregistrarea noilor publicații achiziționate pentru Bibliotecă de către Dvs.	51 răspunsuri = 63%	30 răspunsuri = 37%	0	0	0	0
10.Catalogul OPAC	53 răspunsuri = 65%	22 răspunsuri = 27%	6 răspunsuri = 8%	0	0	0
11. Site-ul web al Bibliotecii	38 răspunsuri = 47%	22 răspunsuri = 27%	1 răspuns = 1%	1 răspuns = 1%	1 răspuns = 1%	18 răspunsuri = 23%
12. Numărul de locuri în săli	43 răspunsuri = 53%	28 răspunsuri = 35%	3 răspunsuri = 3%	0	0	7 răspunsuri = 9%
13. Numărul de PC-uri și stații de lucru	19 răspunsuri = 24%	29 răspunsuri = 36%	10 răspunsuri = 12%	3 răspunsuri = 3%	0	20 răspunsuri = 25%
14. Climatul de lucru	70 răspunsuri = 86%	11 răspunsuri = 14%	0	0	0	0
15.Posibilități de multiplicare (copiere) documente	39 răspunsuri = 48%	24 răspunsuri = 30%	5 răspunsuri = 6%	1 răspuns = 1%	0	12 răspunsuri = 15%
16. Amabilitatea personalului de bibliotecă	78 răspunsuri = 97%	3 răspunsuri = 3%	0	0	0	0

Se observă faptul că 72 dintre cei 81 de utilizatori intervievați, adică 89% consideră că fondul de cărți este foarte important, iar 9 utilizatori, respectiv 11% îl consideră important. De aici rezultă că cea mai importantă ofertă pentru utilizatori este cartea tipărită. Situația este similară pentru reviste, dar în cazul revistelor sunt preferate cele în format electronic (56%) și apoi cele în format tipărit achiziționate prin abonamente (46%).

De asemenea, pentru utilizatori este foarte important climatul de lucru, primirea informaţiei în timp util şi posibilitatea de feed-back. În privinţa acestor aspecte, ei sunt foarte mulţumiţi de climatul de lucru, precum şi foarte mulţumiţi sau mulţumiţi de primirea informaţiei în timp util şi posibilitatea de feed-back.

Am folosit următoarea diagramă coloană grupată, pentru a compara valorile obținute.



Graficul 2 arată gradul de importanță pe care o acordă utilizatorul fiecărei oferte în parte

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Corelațiile

Din analiza corelațiilor se observă că, în general, utilizatorii care se declară mulţumiţi consideră că volumul şi actualitatea acestora sunt foarte importante (prima opţiune la întrebarea a șasea). De aici rezultă că, în primul rând, se dorește actualizarea fondului de cărți, urmat de achiziționarea de noi reviste în format electronic și achiziționarea de noi de reviste tipărite, apoi reviste ca urmare a schimbului de publicații internațional.

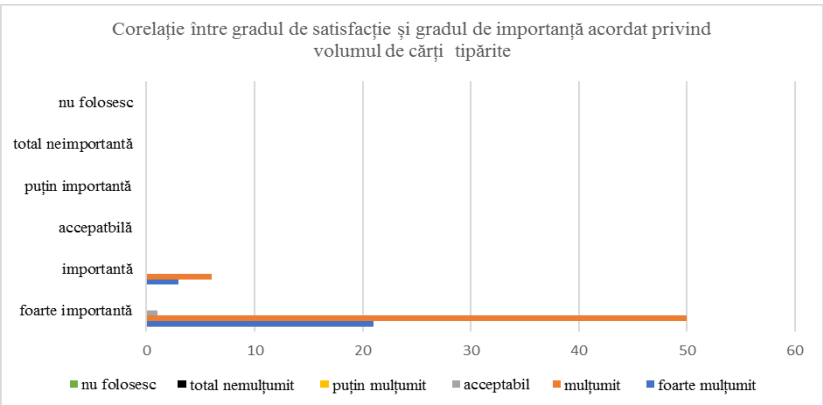
Este evident că utilizatorii preferă cel mai mult, dintre toate tipurile de publicaţii oferite atât pe suport tradițional cât și electronic, cărţile tipărite. Acest aspect atrage atenţia asupra faptului că „ar fi o greşeală ca profesioniştii în informare să considere biblioteca digitală drept un panaceu pentru toate problemele care apar.” (13)

Corelațiile sunt prezentate după cum urmează:

Tabel 7: Corelație între gradul de satisfacție și gradul de importanță acordat privind volumul de cărți tipărite

IMPORTANȚA	GRAD DE SATISFACȚIE						
	∑	24	56	1	0	0	0
	72	21	50	1	0	0	0
	9	3	6	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0

Graficul acestei corelații este următorul:



Graficul 3 arată corelația în gradul de satisfacție și gradul de importanță acordat privind volumul de cărți tipărite

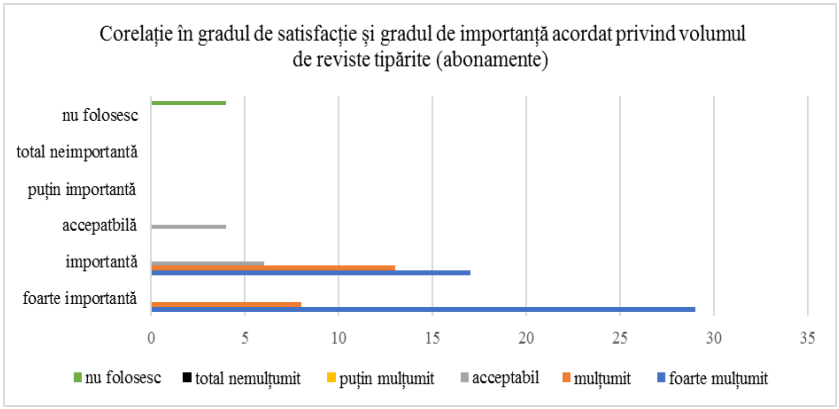
BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Cea de-a doua corelație a urmărit gradul de satisfacție în comparație cu importanța pe care o acordă utilizatorii publicațiilor periodice achiziționate ca abonamente pe suport tradițional. Comparația este prezentată în tabel următor:

Tabel 8: Corelație între gradul de satisfacție și importanța acordată revistelor tipărite (abonament)

IMPORTANȚA	GRAD DE SATSIFACȚIE						
	∑	46	21	10	0	0	4
	37	29	8	0	0	0	0
	36	17	13	6	0	0	0
	4	0	0	4	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	4	0	0	0	0	0	4

De remarcat este faptul că dintre cei 46 de utilizatori (57% din totalul de respondenți) care consideră ca fiind foarte importante revistele tipărite achiziționate ca abonamente, doar 29 (respectiv 72% din cei care acordă importanța foarte mare) sunt foarte mulțumiți, în timp ce 17 (respectiv 28% din cei care acordă importanța foarte mare) doar sunt mulțumiți de ofertă, ci nu foarte mulțumiți.



Graficul 4 arată corelația între gradul de satisfacție și gradul de importanță acordat privind volumul de reviste tipărite (abonamente)

Cea de-a treia corelație a urmărit gradul de satisfacție în comparație cu importanța pe care o acordă utilizatorii publicațiilor periodice achiziționate ca abonamente pe suport electronic.

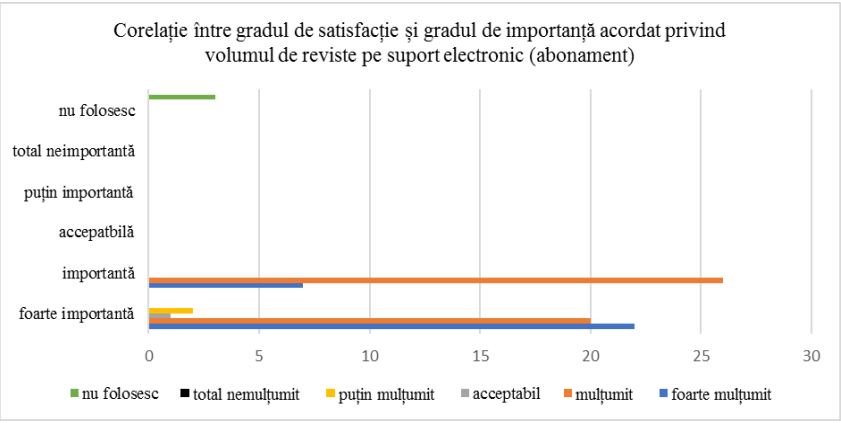
BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Comparația este prezentată în tabel următor:

Tabel 9: Corelație între gradul de satisfacție și gradul de importanță acordat privind volumul de reviste pe suport electronic (abonament)

IMPORTANȚA	GRAD DE SATSIFACȚIE						
	∑	29	46	1	2	0	3
	45	22	20	1	2	0	0
	33	7	26	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	3	0	0	0	0	0	3

Repezentarea grafică a acestei corelații este după cum urmează:



Graficul 5 arată corelația între gradul de satisfacție și gradul de importanță acordat privind volumul de reviste pe suport electronic (abonament)

De remarcat este faptul că dintre cei 29 de utilizatori (36% din respondenți) care consideră ca fiind foarte importante revistele electronice achiziționate ca abonamente, doar 22 (72% din cei care acordă importanța foarte mare) sunt foarte mulțumiți, iar 7 (28% din cei care acordă importanța foarte mare) sunt mulțumiți de ofertă.

Cea de-a patra corelație a urmărit gradul de satisfacție în privința bazelor de date în raport cu importanța acordată de utilizatori acestor tipuri de resurse informaționale.

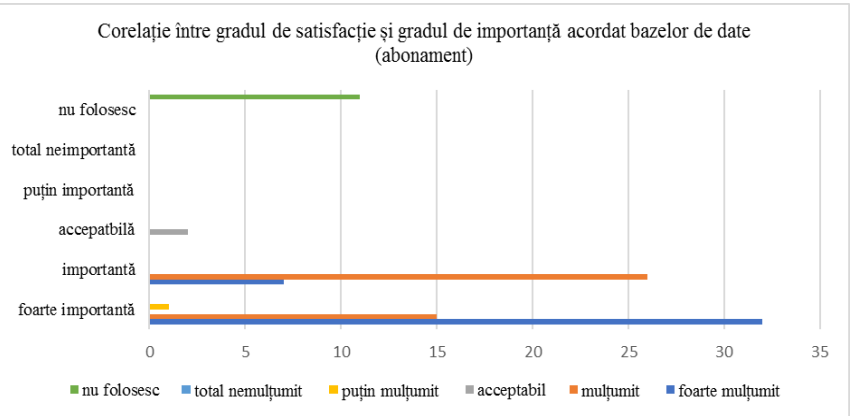
BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Distribuția rezultatelor este următoarea:

Tabel 10: Corelație între gradul de satisfacție și gradul de importanță acordat bazelor de date (abonament)

IMPORTANȚA	GRAD DE SATSIFACȚIE						
	∑	42	25	2	1	0	11
	48	32	15	0	1	0	0
	20	7	26	0	0	0	0
	2	0	0	2	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	11	0	0	0	0	0	11

Situația este asemănătoare, în sensul că dintre cei 48 de utilizatori pentru care bazele de date sunt foarte importante, 76% se declară foarte mulțumiți, 23% mulțumiți, 1% mai puțin mulțumit.



Graficul 6 arată corelația între gradul de satisfacție și gradul de importanță acordat bazelor de date (abonament)

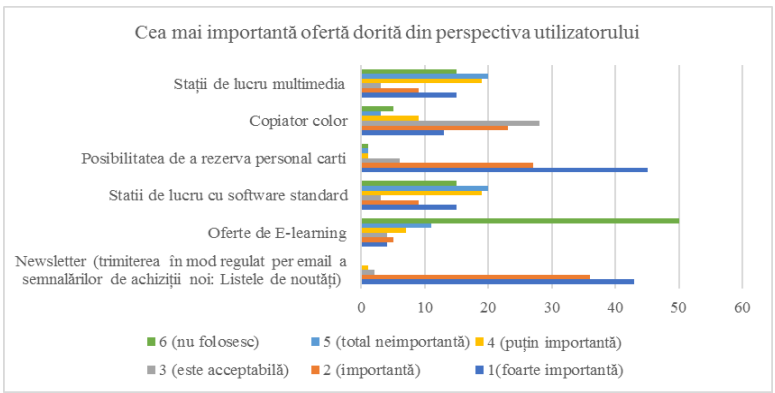
În continuare utilizatorii au fost rugați să răspundă la întrebarea: *Cât de importante ar fi pentru Dvs. următoarele oferte?*

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Tabel 11: Cea mai importantă ofertă din perspectiva utilizatorului

	1(foarte importantă)	2 (importantă)	3 (este acceptabilă)	4 (puțin importantă)	5 (total neimportantă)	6 (nu folosesc)
1. Newsletter (trimiterea în mod regulat per email a semnalărilor de achiziții noi: Listele de noutăți)	43 răspunsuri = 53%	35 răspunsuri = 44%	2 răspunsuri = 2%	1 răspuns = 1%	0	0
2. Oferte de E-learning	4 răspunsuri = 5%	5 răspunsuri = 6%	4 răspunsuri = 5%	7 răspunsuri = 9%	11 răspunsuri = 14%	50 răspunsuri = 62%
3. Stații de lucru cu software standard	15 răspunsuri = 19%	9 răspunsuri = 11%	3 răspunsuri = 3%	19 răspunsuri = 23%	20 răspunsuri = 25%	15 răspunsuri = 19%
4. Posibilitatea de a rezerva personal cărți	45 răspunsuri = 55%	27 răspunsuri = 33%	6 răspunsuri = 7%	1 răspuns = 1%	1 răspuns = 1%	1 răspuns= 1%
5. Copiator color	13 răspunsuri = 16%	23 răspunsuri = 28%	28 răspunsuri = 35%	9 răspunsuri =11%	3 răspunsuri = 3%	5 răspunsuri = 6%
6. Stații de lucru multimedia	15 răspunsuri = 19%	9 răspunsuri = 11%	3 răspunsuri = 3%	19 răspunsuri = 23%	20 răspunsuri = 25%	15 răspunsuri =19%

Oferta dorită neapărat de utilizatorii Bibliotecii IMAR este reprezentată, în funcție de importanță, în graficul următor:



Graficul 7: Cea mai importantă ofertă dorită din perspectiva utilizatorilor

De remarcat că pentru 67% dintre utilizatori, stațiile de lucru multimedia din bibliotecă nu sunt importante la fel de mult precum înștiințările prin email cu privire la noi achiziții sau posibilitatea de rezervare cărți personal, prin sistemul integrat de bibliotecă. Ofertele de e-learning, de asemenea nu sunt solicitate de către 62% din respondenți.

Acest lucru se explică prin faptul că utilizatorii Bibliotecii IMAR preferă să citească publicațiile cu acces online din biroul propriu. De asemenea, ei pot utiliza catalogul online de bibliotecă Koha-OPAC din propriile birouri. Mai importante pentru acești utilizatori sunt semnalările bibliografice și liste cu noutățile achiziționate trimise de bibliotecare prin email.

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

Rugați să menționeze alte tipuri de oferte, pe care noi nu le-am menționat anterior, dar pe care utilizatorii le doresc, am înregistrat următoarele propuneri:

- Mai multă racordare la realitățile domeniului matematicii – publicații noi și importante.
- Colaborare cu instituţii similare din străinătate sau, dacă există, dezvoltarea acestor parteneriate.
- Mai multă colaborare cu instituţii similare din țară.

Întrebați dacă ar fi, în principiu, de acord ca Biblioteca noastră să renunțe, din motive de limitări financiare, la exemplarul tipărit al unei reviste, dacă la Bibliotecă se găsește totuși exemplarul în format online pentru revista respectivă și rugați să bifeze un singur răspuns, rezultatele au fost următoarele:

Tabel 12: Posibilitatea de renunțare din motive financiare la varianta tipărită a revistei

Da	15%
Da, cu condiția ca	80%
Să fie un caz singular, nu pentru toate revistele	5%
Nu	Nu

În ceea ce privește această problemă, 80% din respondenți sunt de accord ca biblioteca să renunțe la abonamentul pentru exemplarul tipărit, dacă acesta este dipsonibil online, dar cu condiţia să nu existe multe cazuri de acest gen.



Graficul 8 arată posibilitatea de renunțare din motive financiare la varianta tipărită a revistei

Concluzii

Biblioteca IMAR este parte integrantă a procesului de cercetare, studiu, învățământ superior și inovare din domeniul matematicii și științelor conexe din țara

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

noastră, asigurând acces la resurse informaționale de înaltă calitate științifică pentru cercetători români și străini, cadre didactice, doctoranzi și studenți .

În vederea creșterii calității procesului de cercetare științifică, inovare și predare, Biblioteca trebuie să urmărească în permanență analiza solicitărilor utilizatorilor săi, să își actualizeze și să își îmbogățească colecțiile, să își diversifice tipologia documentară prin achiziționarea de cărți în format electronic, precum și să asimileze noile tehnologii informaționale și comunicaționale, să promoveze politica de știință deschisă, să ofere, la cerere, sprijin cercetătorilor în managementul datelor științifice**.**

Foarte important este modul de organizare a muncii, simplificarea circuitului informației, precum și folosirea unor metode moderne de conducere, adaptate managementului total al calității pentru bibliotecile de cercetare.

Bibliotecarele trebuie să își dezvolte continuu abilitățile de prezentare, diseminare și promovare a resurselor informaționale și documentare destinate cercetării, pe diferite suporturi.

În ceea ce privește investițiile financiare mai mari, acestea ar trebui alocate în continuare, achizițiilor de carte tipărită specializată, a abonamentelor la bazele de date științifice și reviste în format electronic, dar și pentru cărți specializate în format electronic și pentru îmbunătățirea funcției estetice a Bibliotecii.

Atenția trebuie focalizată pe percepția utilizatorilor și adaptarea serviciilor bibliotecii la nevoile specifice și foarte diversificate ale acestora, precum și pe perfecționarea cunoștințelor bibliotecarelor în legătură cu resursele științifice electronice.

Referințe bibliografice

(1) PRITCHARD, Sarah M. Determining Quality in Academic Libraries. În: *Library Trends*: Vol. 44, No. 3. Illinois: The Board of Trustees, University of Illinois, 1996, p. 574. [Online]. [Accesat 24.04. 2016]. Disponibil la: https://www.ideals.illinois.edu/ bitstream/ handle/2142/8041/librarytrendsv44i3h_opt.pdf?sequence=1.

(2) KAWSHALYA, N.; HOOD, H. Definitions of quality and characteristics of service quality. În: *Service quality and performance model for independent colleges in the UK.* [Online]. [Accesat 24.04.2017]. Disponibil la: http://www.service-quality.co.uk/wp-content/ uploads/publications/definitions-of-quality-and-characteristics-of-service-quality-october-2015-issue-1-0.pdf

(3) FLEMMING, Arend. Produktorientiertes Management in der Öffentlichen Bibliothek. În: *Bibliothek* 23, vol. 3/ (1999), p. 384. *Apud*: SPRUNG, Norbert. *Qualitätsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken: Vorstellung und Untersuchung von Modellen in der Praxis: Diplomarbeit.* Coord: VerwD Michael Vetten. Köln: Fachhochschule Köln, 2011, p. 19. [Online]. [Accesat 24.04.2017]. Disponibil la: https://epb.bibl.th-koeln.de/frontdoor/ index/index/docId/242.

(4) BECKER, Caroline. Qualitätsmanagement in Bibliotheken: Am Beispiel der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München. În: *Berliner Handreichung zur Bibliotheks-und Informationswissenschaft: Heft 256*, p. 10. [Online]. [Accesat 24.04.2017]. Disponibil la: http://docplayer.org/9722835-Humboldt-universitaet-zu-berlin-institut-fuer-bibliotheks-und-informationswissenschaft.html

(5)VIRKUS, Sirje. *Integration of digital libraries in e-learning.* Tallinn Universit(8)y, 2010. [Online]. [Accesat 24.04.2017]. Disponibil la: http://www.tlu.ee/~sirvir/Information%

BDD-A27866 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)

20and%20Knowledge%20Management/Integration%20of%20digital%20libraries%20in%20e-learning/characteristics_of_digital_libraries.html.
(6) MADGE-PORUMBEANU, Octavia-Luciana. *Bibliotecile medicale şi utilizatorii de informaţii din România în era digitală.* Bucureşti: Editura Universităţii din Bucureşti, 2013, p. 19.
(7) IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries. [Online]. [Accesat 24.04.2017]. Disponibil la: https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-manifesto-for-digital-libraries.
(9) BALL, Rafael. Quality Management of Library Services in the digital era. În: *Online Information 2000 Proceedings.* [Online]. [Accesat 24.04.2017]. Disponibil la: https://epub.uni-regensburg.de/5197/1/ubr11371_ocr.pdf
(9) PORUMBEANU MADGE, Octavia-Luciana. *Managementul cunoaşterii şi structurile infodocumentare*. Bucureşti: Editura Universităţii din Bucureşti, 2011, p. 48.
(10) http://www.imar.ro/organization/people/ResearchStaff.php. [Online]. [Accesat la 24.11.2017]. Available at: http://www.imar.ro/organization/people/ResearchStaff.php
(11) MADGE-PORUMBEANU, Octavia-Luciana. *Bibliotecile medicale şi utilizatorii de informaţii din România în era digitală. Loc. cit*., p. 41.
(12) BLASETTI, Alessandro. *Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek der Fachhochschule Hannover?: Ergebnisse einer Befragung im Juni 2009*. [Online]. [Accesat 24.04.2017]. Disponibil la: file:///C:/Users/Elena/Downloads/nutzerumfrage.pdf

BDD-A27866 © 2017 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:59:14 UTC)