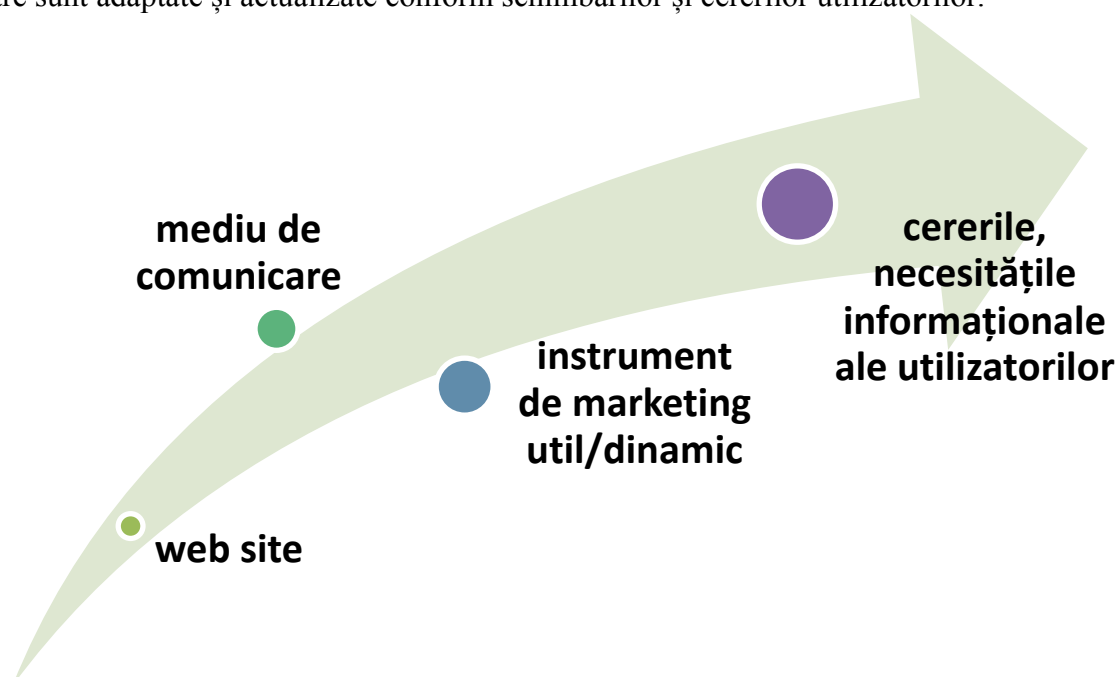


Site-ul Bibliotecii Științifice Medicale prin prisma criteriilor de calitate

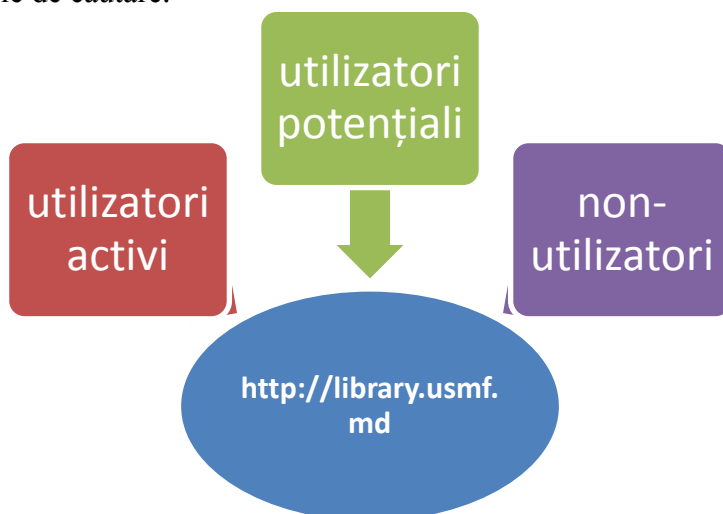
Olesea Dobrea,
șef secție Automatizare Tehnologii de Bibliotecă
Angela Gheorghița,
bibliotecar secția Automatizare Tehnologii de Bibliotecă

Un slogan în vogă spune: „Dacă nu ești în internet, nu exiști”, în realitate ar fi „Dacă nu ești promovat în internet - nu exiști”. Grație diversității sale informaționale, web-ul a devenit una dintre cele mai utilizate modalități de informare.

Site-urile bibliotecilor s-au dovedit a fi de-a lungul timpului un mediu de comunicare între bibliotecă/utilizator pe de o parte, instrumente de marketing utile/dinamice pe de altă parte, care sunt adaptate și actualizate conform schimbărilor și cererilor utilizatorilor.



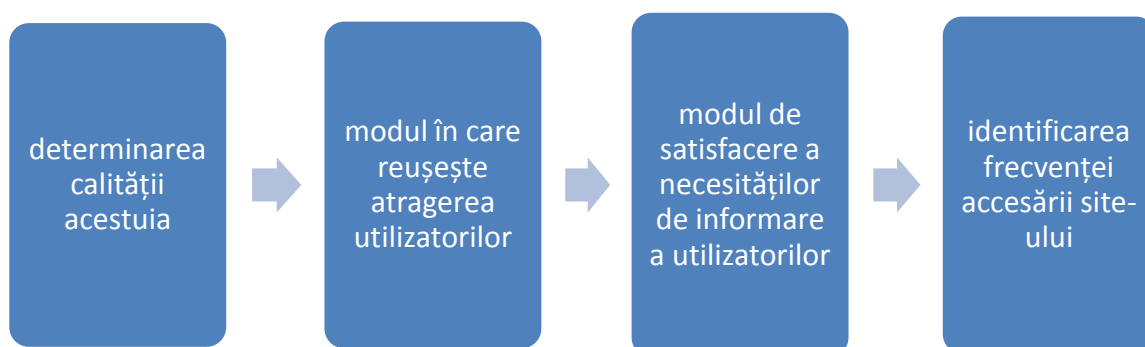
Tot mai multe biblioteci au web-site-uri prin care încearcă să se adreseze nu numai utilizatorilor activi, ci și utilizatorilor potențiali sau non-utilizatorilor, cei care sunt axați pe satisfacerea necesităților de informare de sine stătător, printr-o simplă căutare realizată cu ajutorul unuia din motoarele de căutare.



Și aici putem menționa misiunea importantă pe care o are bibliotecarul și specialistul în știința informării: îndrumarea utilizatorilor noi în navigarea pe multitudinea de site-uri web.

Pentru ca o bibliotecă să poată fi găsită cu ușurință și pentru ca site-ul bibliotecii să beneficieze de un aflux important de vizitatori, este necesară o promovare esențială a lui. Site-ul nou al BȘM, creat în anul 2013 și lansat în cadrul Zilelor Universității și Conferința Științifică a colaboratorilor și studenților IP USMF „Nicolae Testemițanu”, Secțiunea 13, vine ca o continuitate a site-ului deja existent pînă la acea etapă. Noul site reprezintă legătura dintre bibliotecă și utilizatorii ei, sub forma imaginii și textului, prin care ne adresăm direct utilizatorilor, identificăm care sunt necesitățile de informare a acestora și care le sunt de fapt așteptările. De aceea, site-ul este în permanență monitorizat pentru a determina dacă corespunde criteriilor calității.

Obiectivele principale ale monitorizării site-ului BȘM:



Astfel, am recurs la următoarea metodologie de evaluare a site-ului BȘM, aplicând următoarele criterii de evaluare:



Transparența: Scopul bine definit al site-ului BȘM constă în satisfacerea necesităților de informare medicală a utilizatorilor bibliotecii, asigurarea informațională a procesului educațional, științifico-practic și promovarea bibliotecii. Segmentul de utilizatori căruia ne adresăm prin intermediul site-ului este:



Identitatea&Autoritatea: Unul dintre cele mai importante demersuri în evaluarea calității paginilor web este stabilirea identității și responsabilității pentru crearea și actualizarea site-ului. BȘM este organizația paternă a site-ului <http://library.usmf.md>. Biblioteca Științifică Medicală este responsabilă, din punct de vedere intelectual, de conținutul informațional al site-ului. Pe pagina web găsim informații de contact ale bibliotecii. Este specificat deținătorul dreptului de autor, același responsabil de conținut.

Administrarea (susținerea) – site-ul funcționează în conformitate cu calitatea deservirii lui, ceea ce asigură administrarea și actualizarea la timp a site-ului. Materialele sunt sistematizate conform gradului de actualitate.

Navigabilitatea – Structura site-ului Bibliotecii Științifice Medicale oferă utilizatorilor săi posibilitatea de a accesa și găsi informația rapid și simplu.

Accesibilitate – Site-ul BȘM oferă posibilitatea de a fi accesat de oricine, oriunde și oricând, indiferent de capacitatea fizică sau tehnologiile implementate.

Orientarea spre necesitățile utilizatorilor – Site-ul din start a fost conceput în conformitate cu cerințele și necesitățile de informare ale utilizatorilor.

Design-ul: Principiile de bază ale designului sunt reprezentate de unitate, ritm, armonie, contrast și proporție, și se recomandă de a respecta următoarele cerințe:

- Utilizarea unui design adecvat segmentului de utilizatori și necesităților acestora.
- Existența unui contrast între culorile folosite pentru text și culoarea fundalului.
- Asigurarea echilibrului între grafică și viteza de încărcare.
- Să fie prietenos, să dea dovadă de funcționalitate, aspect profesionist, claritate și simplitate.

Astfel, pagina are un design plăcut și specific pentru BȘM, organizat conform profilului și necesităților de informare a utilizatorilor. Am pornit de la pagina de start și anume de la logo-ul bibliotecii, care a fost conceput pentru a ne face vizibili întregii comunități medicale și nu în ultimul rând utilizatorilor noștri. Suntem o bibliotecă specifică cu utilizatori specifici, respectiv au fost folosite elemente ca: cartea – care reprezintă pilonul bibliotecii, toca academică - știința și șarpele – simbolul medicinei.

Pagina principală sau home page-ul paginii face trimitere la restul paginilor, este landing page – pagina în care ajung toți vizitatorii pentru prima dată. Aici se conțin elementele necesare oricărei pagini web: este identificat numele Bibliotecii căreia îi aparține site-ul, structura bine definită, deoarece pagina principală are și funcția de cuprins al site-ului oferind vizitatorilor indicații asupra subiectelor abordate. Sunt stabilite relații între meniuri și categoriile subordonate. Sunt furnizate informații de contact.

Actualitatea informației: definește calitatea conținutului site-ului, în cazul BȘM este unul pertinent, fiind în corespundere cu comunitatea în care-și desfășoară activitatea BȘM. Responsabilitatea creării, administrării și monitorizării site-ului revine, cu precădere, Secției Automatizarea Tehnologii de Bibliotecă din cadrul BȘM. Informația despre data creării articolelor este prezentă. Conținutul este actualizat zilnic. Site-ul constă din 61 hiperlink-uri (detectate de analiza SEO Search Engine Optimization, adică: optimizarea pentru motoarele de căutare)) către alte pagini web a bibliotecilor medicale din întreaga lume, organizații și asociații în domeniul medicinei, instituții de învățământ medical din lume, centre medicale și spitale, baze de date medicale, etc. Hiperlink-urile ne fac trimitere la cea mai recentă informație din domeniul medicinei și farmaceuticii. Site-ul are un conținut interactiv, oferind posibilitatea unui feed-back.

Amploarea informației: Site-ul oferă informații despre activitatea de zi cu zi a Bibliotecii Științifice Medicale și serviciile pe care aceasta le prestează întru susținerea informațională a utilizatorilor.

Densitatea informației: Prin pagina creată ne dorim atragerea mai multor utilizatori, motiv pentru care dezvoltăm Biblioteca Electronică Didactică, care conține la moment 222 cărți editate de profesorii, cercetătorii științifici ai IP USMF „Nicolae Testemițanu”. Biblioteca duce tratative de colaborare cu autorii publicațiilor, prin semnarea unei declarații a deținătorului (exclusiv) dreptului de autor, care pune în evidență permisiunea plasării în acces deschis pe site-ul Bibliotecii Științifice Medicale a publicației. Astfel, BED a fost completată sistematic cu publicații noi, în concordanță cu programele de studiu, la recomandarea catedrelor și reieșind din numărul insuficient de publicații didactice disponibile pentru împrumut la domiciliu. Utilizatorii au posibilitatea să caute și să regăsească informația în biblioteca electronică cu ajutorul unui motor de căutare, care oferă 2 modalități de căutare: simplă și avansată; cărțile sunt organizate pe specializări din domeniul medicinei.

Pe site-ul BȘM sunt promovate cu precădere:

- Date generale despre bibliotecă (scurt istoric, regulament, structură, proiectele internaționale la care biblioteca ia parte).
- Serviciile pe care le oferă biblioteca în mod tradițional.
- Informații despre evenimente și activități din activitatea BȘM.
- Servicii noi, specifice mediului virtual: împrumut interbibliotecar, întreabă bibliotecarul, link-uri utile, e-resurse, baze de date, programe virtuale, cărți online, sondaje express etc. Prin plasarea sondajelor express pe site ne propunem să obținem date, cu ajutorul cărora vom putea îmbunătăți serviciile oferite, astfel încât să fie adaptate cât mai bine la nevoile de informare a utilizatorilor BȘM.
- În afară de aceasta utilizatorii găsesc pe site-ul bibliotecii catalogul on-line al BȘM, organizat în baza soft-ului integrat de bibliotecă - Qseries. Intenționăm plasarea RI USMF, care este creat în baza soft-ului cu acces liber DSpace.
- Site-ul oferă posibilitatea de a vizualiza buletinul intrărilor noi; expozițiile virtuale care au un caracter informativ (descrierea bibliografică și coperta, cuprinsul publicației).

Informația este prezentată clar, concis, corect și fără erori gramaticale. Toate paginile și legăturile funcționează corect. Grafica pe care o are site-ul BȘM pune în valoare conținutul acestuia. Site-ul BȘM are caracter atât informativ, cât și interactiv, dinamic, orientat spre utilizatori reali și/sau potențiali. Informația este dispusă echilibrat în pagina primară și în paginile secundare.

Contactul cu site-ul - Este important ca biblioteca să ofere posibilitatea utilizatorilor să o contacteze prin intermediul paginii web și să ofere posibilitatea existenței unui feed-back din partea acestora. Așadar, utilizatorii BȘM au această posibilitate, pot trimite un e-mail sau pot lua legătura cu bibliotecarul de serviciu și obține răspunsuri la întrebările adresate (ex. întreabă bibliotecarul). Utilizatorii pot iniția discuții pe blogul BȘM și pe rețele de socializare facebook și tweeter.

Monitorizarea traficului pe site reprezintă un instrument eficient de evaluare a impactului pe care aceasta îl are în rândul utilizatorilor. În baza datelor obținute în urma monitorizării poate fi stabilit frecvența sesiunilor zilnice, săptămânale, lunare sau chiar anuale, care pagini au fost cel mai des accesate (ceea ce oferă posibilitatea bibliotecii să determine care sunt necesitățile de informare a utilizatorilor, ce informații îi interesează mai mult, să stabilească la ce capitol mai are de muncit ca să atingă cote maxime în ceea ce privește nr. de accesări); câți utilizatori noi au venit pe site, câți au revenit, cum au ajuns la site-ul nostru (direct, cu ajutorul unui motor de căutare); putem stabili din care colț al lumii am fost accesați, etc.

Fig. 1. **Sesiuni** – o sesiune este reprezentată de perioada de timp pentru care un utilizator interacționează în mod activ cu site-ul

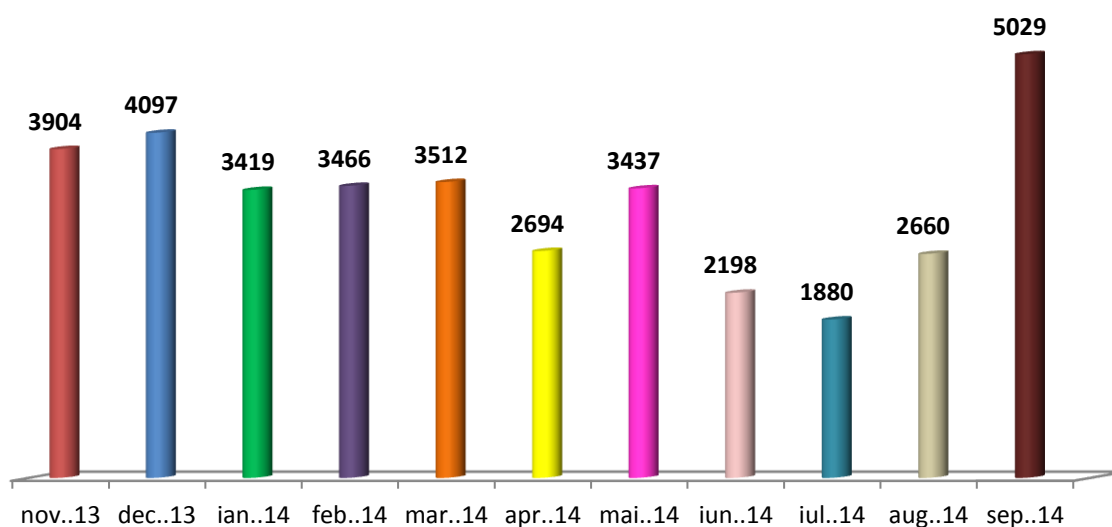


Fig.2



Fig. 3. **Utilizatori** (atât utilizatorii noi, cât și cei care revin) - **18296**

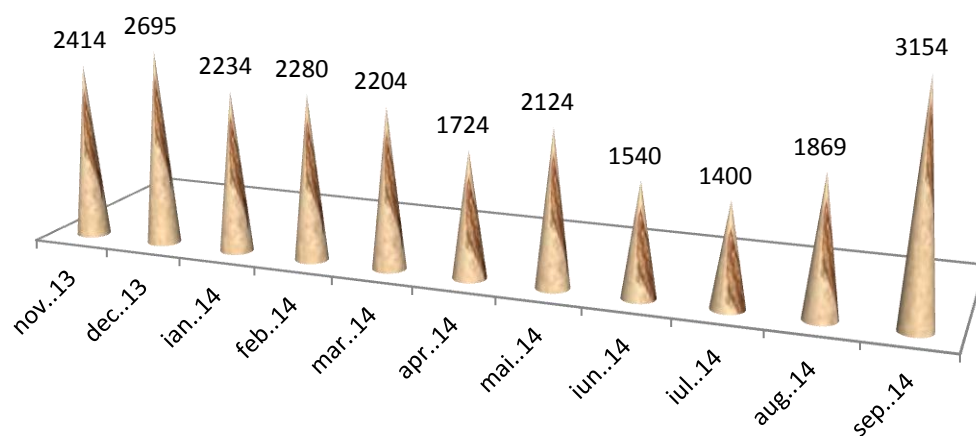


Fig. 4. **Afișări de pagină** (nr. total de pagini văzute) – **152.923**

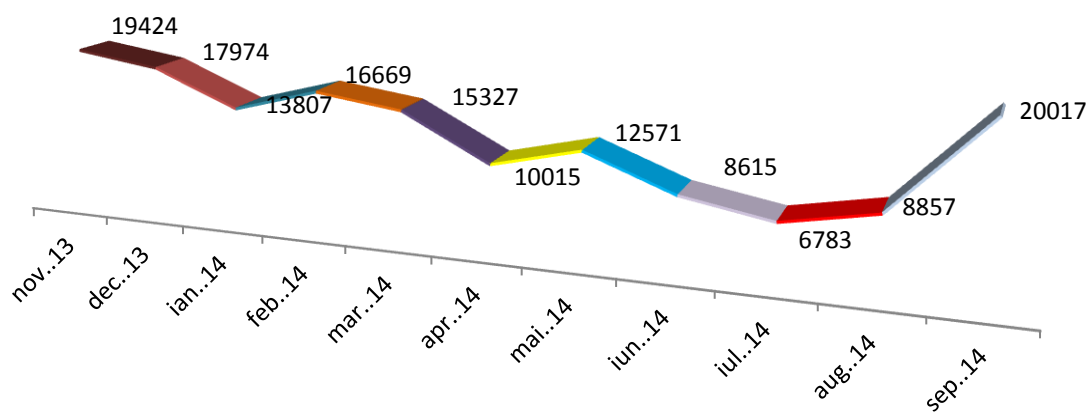


Fig. 5. Topul celor mai accesate pagini

Titlul paginii	Afișări de pagină	Afișări de pagină diferite	Timp mediu pe pagină	Intrări	Rata de respingere	Procentaj de ieșiri	Valoarea paginii
	140.989 Procentaj din total: 100,00 % (140.989)	99.508 Procentaj din total: 100,00 % (99.508)	00:01:03 Media site-ului: 00:01:03 (0,00 %)	34.307 Procentaj din total: 100,00 % (34.307)	41,77 % Media site-ului: 41,77 % (0,00 %)	24,33 % Media site-ului: 24,33 % (0,00 %)	0,00 USD Procentaj din total: 0,00 % (0,00 USD)
1. Biblioteca Științifică Medicală	37.714 (26,75 %)	24.527 (24,65 %)	00:01:14	23.094 (67,32 %)	33,84 %	31,19 %	0,00 USD (0,00 %)
2. Biblioteca Electronica Didactica	12.813 (9,09 %)	7.246 (7,28 %)	00:00:35	1.141 (3,33 %)	25,07 %	10,02 %	0,00 USD (0,00 %)
3. Cărți electronice	5.024 (3,56 %)	2.871 (2,88 %)	00:00:16	80 (0,23 %)	16,25 %	3,72 %	0,00 USD (0,00 %)
4. Cărți electronice ONLINE	3.490 (2,48 %)	2.547 (2,56 %)	00:00:55	166 (0,48 %)	67,47 %	20,83 %	0,00 USD (0,00 %)
5. Biblioteci medicale	2.729 (1,94 %)	2.256 (2,27 %)	00:01:09	110 (0,32 %)	55,45 %	22,79 %	0,00 USD (0,00 %)
6. Anatomie	2.181 (1,55 %)	1.344 (1,35 %)	00:00:43	501 (1,46 %)	41,52 %	18,07 %	0,00 USD (0,00 %)
7. Anale științifice	2.049 (1,45 %)	1.273 (1,28 %)	00:00:35	368 (1,07 %)	11,14 %	11,96 %	0,00 USD (0,00 %)
8. Ghiduri, Protocoale, Standarde	1.988 (1,41 %)	1.179 (1,18 %)	00:00:32	146 (0,43 %)	15,75 %	8,10 %	0,00 USD (0,00 %)
9. Baze de date	1.916 (1,36 %)	1.574 (1,58 %)	00:01:13	133 (0,39 %)	66,17 %	32,36 %	0,00 USD (0,00 %)
10. Expoziții virtuale	1.857 (1,32 %)	1.017 (1,02 %)	00:00:30	38 (0,11 %)	18,42 %	8,45 %	0,00 USD (0,00 %)

În urma analizei site-ului am dedus următoarele: nu este suficient să realizezi o pagină web doar pentru că așa se practică, și așa este în vogă. Pentru ca site-ul să atingă nivelul cel mai înalt de calitate și un potențial maxim de promovare, și pentru ca notorietatea instituției să crească, este necesară dezvoltarea continuă și constantă, ceea ce va contribui la creșterea și va asigura vizibilitatea acestuia la un nivel mai extins, nu doar local.

Referințe bibliografice:

1. ALEXANDER, Janet E. Web wisdom: How to evaluate and create information quality on the web. London, 1999.
2. DRAGULANESCU, Nicolae-Gheorghe. Website Quality Evaluations: criteria and tools. In: The International Information & Library Review. Vol. 34. Issue 3. 2002. Pp. 247-254.
3. DRAGULANESCU, Nicolae-Gheorghe. Știința și tehnologiile informației: geneză și evoluție. București: AGIR, 2004.
4. МИХАЙЛЕНКО, И.И., МАНСУРОВА, С. Е. Анализ сайта библиотеки ОМГТУ на соответствие принципам качества веб-сайтов по культуре. В: Міжнародна наукова-практична конференція. сс. 114-127.
5. МЕРЖЕВИЧ, Влад. Анализ сайтов.