

BIBLIOTECA UNIVERSITARĂ:
CALITATEA SERVICIILOR ȘI CONDIȚIILOR
DE MUNCĂ PENTRU UTILIZATORI:
SEGMENTUL BĂLȚEAN DIN STUDIUL SOCIOLOGIC
(STUDENȚII)

UNIVERSITY LIBRARY: QUALITY OF SERVICES AND
THE WORKING CONDITIONS FOR USERS: BĂLȚI
SEGMENT OF SOCIOLOGICAL STUDY
(THE STUDENTS)

Adella CUCU

Abstract: *Through this study, based on analysis of the replies to a questionnaire applied a number of 60 students from all faculties we tried to know the quality and use of library services. The study is beneficial both as for library need to develop a user-oriented marketing as well as for students.*

Analiza permanentă a cerințelor utilizatorilor, valorificarea resurselor și a mijloacelor necesare pentru a satisface aceste cerințe, reprezintă esența activității oricărei biblioteci.

Prezentăm rezultatele chestionarului Biblioteca universitară: calitatea serviciilor și condițiilor de muncă pentru utilizatori – studenți care a urmărit, alături de îmbunătățirea activității și gradul de cunoaștere, de utilizare de către utilizatori a mijloacelor și instrumentelor de informare puse la dispoziția acestora de Biblioteca Universitară.

Număr întrebări: 19

14 sînt închise, cu variante de răspuns deja formulate

5 deschise, cerînd sugestii de la utilizatori.

Volumul eșantionului: 60 studenți

Procentul de răspuns la chestionare a fost de 100% (la 60 de chestionare, au răspuns 60 de utilizatori).

Eșantionul chestionat aparține unui mediu în care lectura, studiul, informarea sînt componente de bază ale procesului formativ. Ne-a interesat frecvența utilizării serviciilor bibliotecii universitare. Datele însumate arată că ponderea cea mai mare în răspuns o au studenții care solicită serviciile Bibliotecii săptămînal - 54% din totalul respondenților, și respectiv, zilnic - 42%, 1 utilizator vine lunar și 3 ocazional.

Întrebați care este durata medie a vizitei la Bibliotecă, 72% din utilizatori au indicat de la 1 la 3 ore, 20% de la 3 la 6 ore. Analiza rezultatelor ne permite să concluzionăm că majoritatea utilizatorilor chestionați vin la Bibliotecă pentru studiu, în special, în sala de lectură.

Pentru 93% - din respondenți biblioteca este un mijloc important de informare și diseminare a informațiilor; 5% - consideră că nu este; 2% - nu au putut să se decidă.

Scopul vizitelor la Bibliotecă este preponderent pentru studiu eficient (seminare, teste, examene etc.) - 82% și cercetarea (proiecte, conferințe, articole, teze) - 68%, dar au fost menționate în număr semnificativ și activitățile de informare - 48%. Puțini utilizatori au declarat drept scop al vizitei la bibliotecă petrecerea timpului liber, participarea la activitățile bibliotecii.

Pentru majoritatea utilizatorilor, Biblioteca reprezintă, în special :

- Informație pentru studiu și cercetare - 43 (72%)
- Bibliotecari competenți - 39 (65%)
- Săli de lectură spațioase și comode - 33 (55%)
- Liniște - 30 (10%)
- Colecție de publicații - 27 (9%)
- Acces la Internet - 26 (9%)
- Cărți, reviste care pot fi luate acasă - 24 (8%)
- Atmosferă deosebită - 19 (6%)
- Loc de instruire în domeniul informațional - 18 (6%)
- Catalogul electronic - 17 (6%)
- Biblioteca virtuală - 10 (3%)
- Puține computere - 6 (2%)
- Multe locuri libere în sălile de lectură - 6 (2%)
- Multe formalități în servirea utilizatorilor - 3 (1%)
- Bibliotecari severi - 1
- Complexitatea și dificultatea căutării informației necesare - 1
- Lipsa informației necesare - 1.

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

- Personalul competent - 21
- Servicii calitative - 14
- Colecții deosebite - 7
- Acces liber - 6
- Accesul gratuit Internet - 5
- Catalogul electronic - 5
- Condiții bune - 3

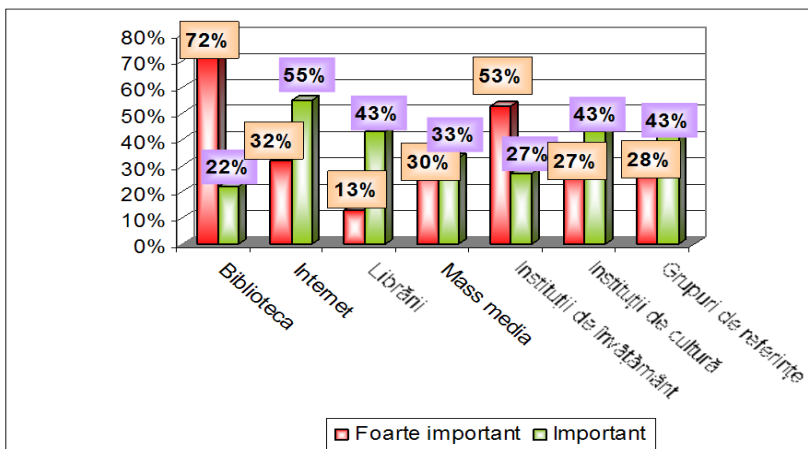
- Împrumut la domiciliu – 2
- Actualitatea expozițiilor – 1
- Biblioteca virtuală – 1
- Baze de date – 1

Insatisfacția utilizatorilor este provocată în cele mai dese cazuri de:

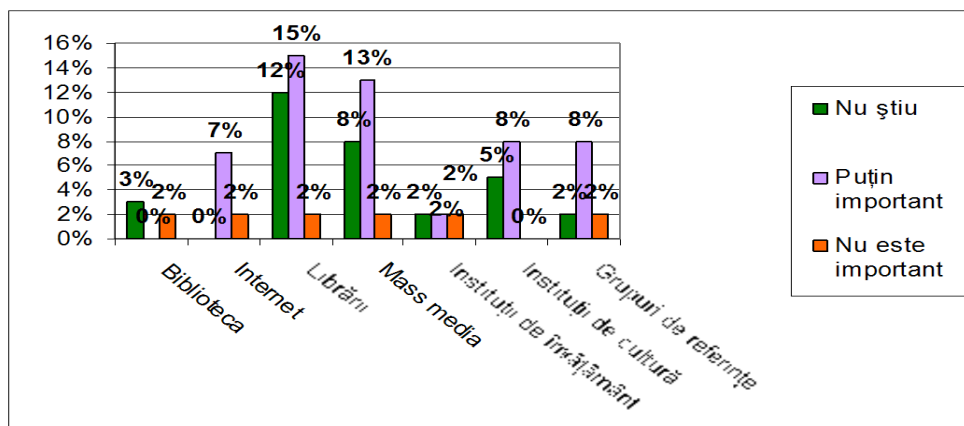
- Mă duc „lemn” de frig acasă – 8
- Nu sînt destule exemplare de cărți pentru împrumut – 5
- Viteza Internet mică – 4
- Dificultatea de a găsi informația necesară – 3
- Dotarea tehnică – 3
- Neimplicarea bibliotecarului – 2
- Să caut singur în catalog – 2
- Cărți în stare deteriorate – 2
- Iluminare slabă – 2
- Complexitatea sistemului de căutare – 1
- Literatura învechită – 1
- Puține calculatoare în sala de lectură – 1
- Doar o oră pot sta în mediatecă – 1
- Nu sînt lămpi de masă – 1
- Multe formalități – 1

72% - cea mai mare parte din respondenți consideră Biblioteca - foarte importantă, 22% - importantă pentru dezvoltarea personalității (diagr. 1). Comparînd atît cifrele, cît și procentele, reiese clar că numărul utilizatorilor care consideră că *biblioteca și alte instituții sînt Foarte importante* este mai mare decît numărul utilizatorilor care consideră că nu sînt importante sau puțin importante (diagr. 2).

Diagr. 1

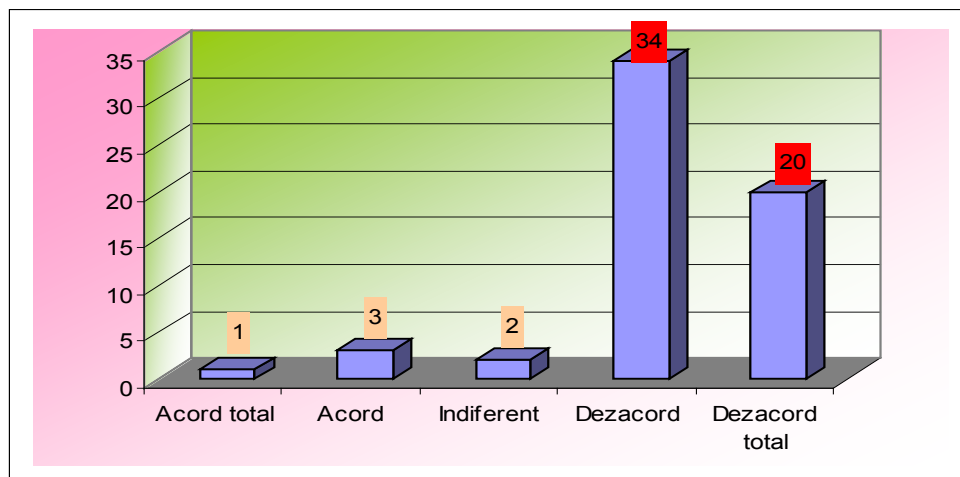


Diagr. 2



Diferite sondaje efectuate atestă faptul că bibliotecile sînt încă percepute ca instituții necesare comunității, dar care își pierd treptat din relevanță. Se discută mult că concurentul de bază al bibliotecilor, Internetul, va face bibliotecile inutile. Numărul utilizatorilor care nu sînt de acord cu această afirmație este destul de mare (34 respondenți au remarcat că nu sînt de acord, 20 au manifestat un dezacord total) (diagr. 3.)

Diagr. 3



Cei mai mulți respondenți au afirmat că serviciile prestate în cadrul Bibliotecii universitare sînt foarte importante și importante pentru ei.

După cum se poate constata, pentru puțini dintre cei chestionați serviciile de bibliotecă nu sînt neimportante fapt ce demonstrează că activitatea

bibliotecii și biblioteca în sine joacă un rol extrem de important în formarea și informarea utilizatorilor.

În prezent introducerea serviciilor cu plată în bibliotecă este un compromis în situația finanțării restante.

Dacă avem în vedere că utilizatorii care frecventează BSU sînt persoane care, în principiu, au cît de cît o experiență în folosirea serviciilor de bibliotecă, constatăm că marea majoritate acceptă că serviciile contra plată sînt necesare și trebuie să devină indispensabile în activitatea bibliotecilor universitare moderne.

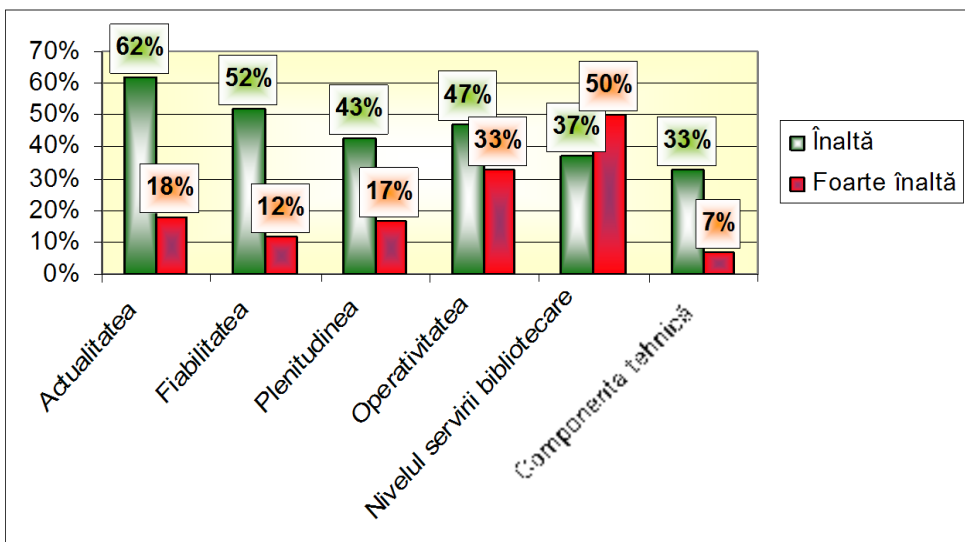
Dintre e-serviciile oferite de biblioteca universitară, site-ul Bibliotecii este cel mai frecvent utilizat - 47%. Urmează consultarea catalogului on-line, OPAC - 38 %, consultarea bazelor de date la care are acces biblioteca - 15 %, cărți electronice -12 %. 28% (17) respondenți nu utilizează e-serviciile bibliotecii universitare, de ce:

- Nu am necesitate – 4
- Am calculator acasă – 2
- Nu știu să utilizez – 2
- Nu am avut acces, dar voi utiliza în viitor – 1
- Nu am timp – 1.

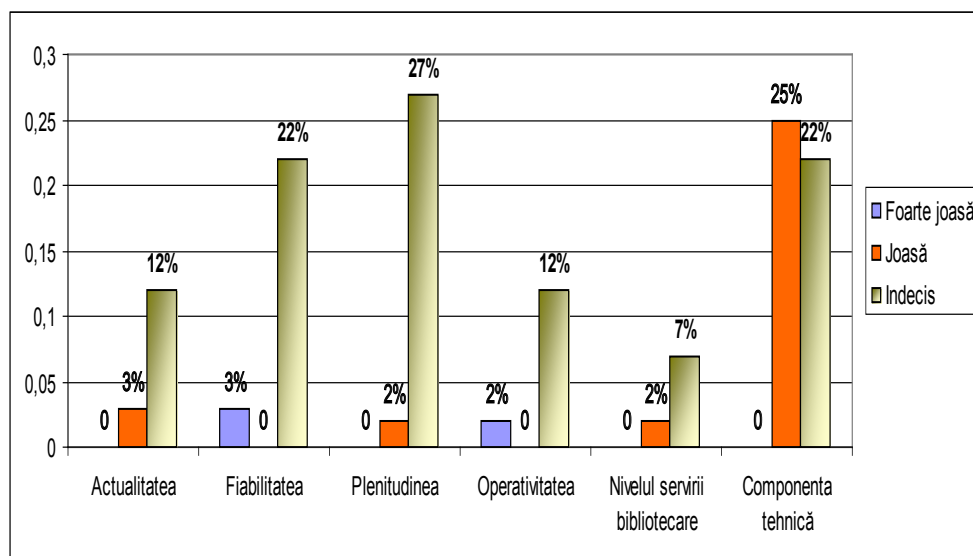
Serviciile informaționale acordate de bibliotecă sînt calificate de majoritatea respondenților ca înalte și foarte înalte (diagr. 4). Proporția observațiilor critice, care reiese din procente, este destul de mică, totuși existența lor în sine trebuie să atragă atenția asupra propriei noastre activități (diagr. 5)

Diagr. 4

Diagr. 5



Cea mai joasă apreciere 25% - este competența tehnică.



Deși în vederea informatizării utilizatorilor și promovării serviciilor și a resurselor informaționale Biblioteca întreprinde diverse acțiuni: organizarea expozițiilor, revistelor bibliografice, elaborarea și difuzarea lucrărilor bibliografice, informații despre publicații în format hârtie și format electronic (pe pagina web); excursii panoramice, Bazele Culturii Informației în cadrul cursului universitar Tehnologii Informaționale și Comunicaționale etc., doar 67% din respondenți au răspuns că dețin cunoștințe credibile și suficiente despre bibliotecă și oferta ei informațională.

- 20% – consideră că nu dispun de asemenea cunoștințe,
- 13% - nu s-au decis;
- cele mai frecvente obstacole cu care se confruntă utilizatorii noștri în procesul de informare, utilizare a serviciilor bibliotecii universitare sînt bariere în utilizarea noilor tehnologii, bariere instituționale care țin de bibliotecă, bariere instituționale care țin de instituția în care biblioteca își desfășoară activitatea, bariere de limbă;
- lipsa de timp – 28;
- asigurarea tehnică insuficientă – 26;
- resurse informaționale insuficiente – 17;
- existența surselor alternative de informare – 10;
- complexitatea și dificultatea sistemului de regăsire a informațiilor – 9;
- lipsa unui sistem de informare permanentă – 7 Bariere lingvistice –6;
- promovarea insuficientă a ofertei informaționale a bibliotecii – 5;
- incomoditatea amplasării compartimentelor bibliotecii – 3;

- lipsa colaborării eficiente dintre bibliotecari și corpul profesional / didactic – 3;
- nivelul scăzut al acțiunilor de instruire - 2;
- lipsa contactului cu personalul bibliotecii – 1;
- program de funcționare a bibliotecii incomod- 0.

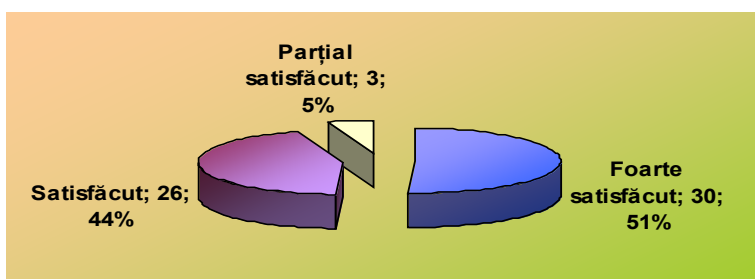
În studiul respectiv, un aspect aparte îl constituie comunicarea utilizator-bibliotecar.

90 % din respondenți optează pentru o comunicare “face to face” cu bibliotecarul.

20% - în cadrul evenimentelor din bibliotecă; 13% - în cadrul acțiunilor de instruire; informațională; 8% - prin intermediul site-ului; 7% - poșta electronică; 3% - sondaje tradiționale și on-line; 3% - condica de reclamații, boxe de idei etc. Nu știu - 1.

51% dintre respondenți s-au declarat foarte satisfăcuți de competența personalului bibliotecii; 44 % - satisfăcuți; 5 % - parțial satisfăcuți (nu au fost enumerate motivele).

Ca o dovadă că bibliotecarii noștri sînt competenți și conștienți de faptul că de activitatea lor depinde, în mare măsură, imaginea bibliotecii în care își desfășoară activitatea nu avem nici un utilizator nesatisfăcut de personalul bibliotecii.



Sugestiile / propunerile respondenților

- Mai multe achiziții de carte – 15
- Calculatoare mai performante – 11
- Nu aș schimba nimic – 8
- Să fie mai cald – 6
- Mai multe servicii electronice / dotarea sălilor cu printere și scannere - 6
- Mai multă instruire a utilizatorului – 4
- Design mai modern – 3
- Acces liber în sălile de împrumut la domiciliu – 2
- Aer condiționat – 2
- Perfecționarea site-ului – 1
- Acces liber la toate cărțile ca în Europa – 1

- Informația despre cărți și noutăți în bibliotecă pe poșta electronică a studentului – 1
- Mai mulți bibliotecari tineri– 1
- Bibliotecarul mai receptiv – 1
- Program mai extins seara – 1
- Cărțile din sala de lectură să fie împrumutate pentru o zi – 1
- Promovare mai activă a bibliotecii – 1
- Posibilitatea de a viziona filme noi – 1
- Organizarea tururilor bibliotecii mai frecvent – 1
- Întâlniri mai multe cu scriitori, personalități – 1.
- Acces de pe site-ul bibliotecii la conținutul cărților – 1
- Bufet – 1
- WI-FI – 1.

Concluzii

- Utilizatorii frecventează biblioteca, în pofida factorilor care determină insatisfacția acestora (documente învechite, dificultatea de a găsi informația necesară, puține exemplare de cărți pentru împrumut, viteza Internetului mică, dotarea tehnică, etc.).
- Studenții apelează la serviciile bibliotecii atât pentru studiu, cercetare cât și pentru recreere în pauzele dintre cursuri, pentru mulți dintre ei biblioteca reprezintă și un spațiu de socializare.
- Utilizatorii apreciază drept "bună" calitatea serviciilor oferite

Sexul: Masculin – 12; Feminin – 48.