

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

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

**Ana NAGHERNEAC**

**Abstract:** *The communication reflects the results of sociological survey (the teachers segment) by means of which were analysed the current situations regarding the quality of services and the conditions of work in University Library.*

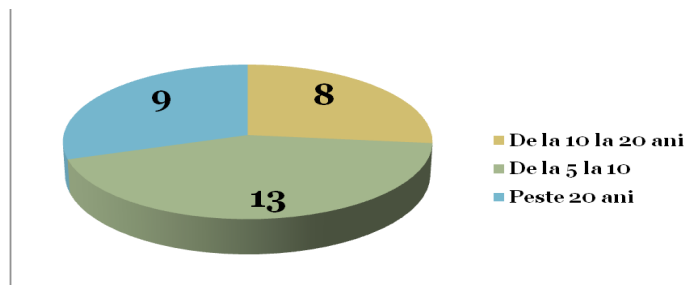
În 2011 la nivel de Republică a fost inițiată cercetarea privind calitatea serviciilor și a condițiilor de muncă pentru utilizatorii din bibliotecile universitare.

- Metoda utilizată: Chestionar
- Grup-țintă: Cadrele didactice USB
- Număr respondenți: 30
- Număr întrebări: 22

Chestionarul a fost descifrat prin metoda analizei de conținut.

**Scopul:** Calitatea serviciilor prestate și a condițiilor de muncă în Biblioteca universitară.

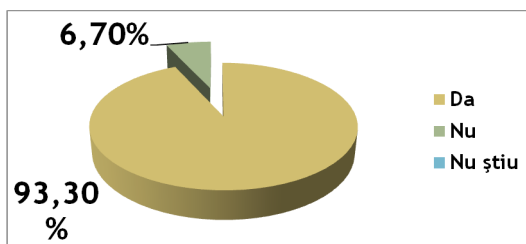
Cei mai mulți dintre subiecți - 43,3 % utilizează serviciile Bibliotecii noastre de la 10 la 20 ani; 26,7 % - de la 5 la 10; 30% - peste 20 ani; 33,3% - apelează la serviciile Bibliotecii universitare zilnic; 50% - săptămînal; 10% - lunar; 6,7% - cu o ocazie sau alta.



Durata medie a vizitei la bibliotecă:

Nu mai mult de o oră - 20%; de la 1 la 3 ore - 56,7%; de la 3 la 6 ore - 16,7%; mai mult de 6 ore - 6,7%.

(Vizitele în bibliotecă diferă de la caz la caz, în dependență de necesitățile de informare.)



Aproximativ toți respondenții - 93,3% consideră că: Biblioteca universitară este cel mai important mijloc de satisfacere a cerințelor informaționale, un suport real pentru procesul de învățământ, cercetare și sistemul de instruire continuă. Este evident că utilizatorii sînt conștienți de rolul important al Bibliotecii în procesul de informare și documentare; - 6,7% consideră că Biblioteca nu le satisface cerințele informaționale.

**Cauzele:** Penuria financiară, nivelul culturii informaționale, de multe ori, nu explorează la maximum colecțiile Bibliotecii.

Majoritatea cadrelor didactice manifestă un viu interes pentru instituția bibliotecară, înțelegîndu-i rolul în formarea și dezvoltarea lor ca cercetători și pedagogi.

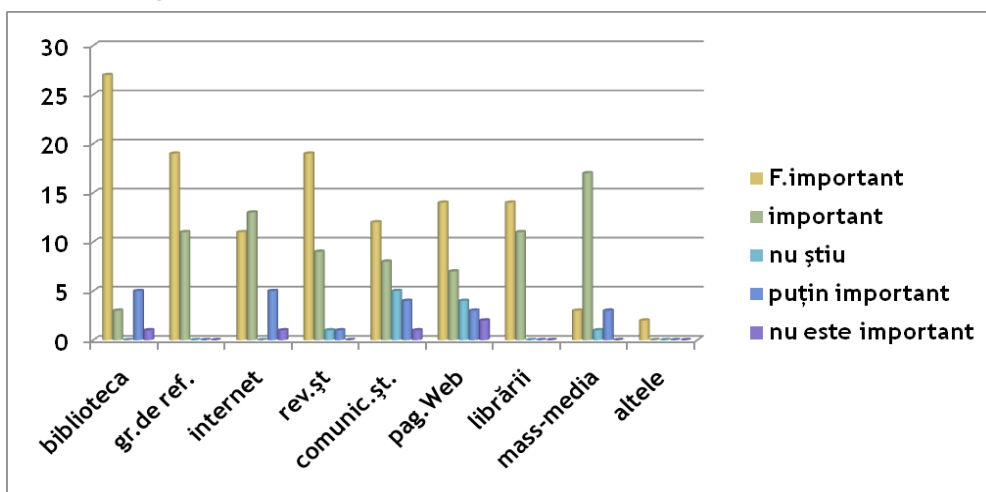
Cei mai mulți - 90% au optat pentru - Procesul științific; - 76,7% - Procesul educațional; Diseminării rezultatelor cercetărilor științificele - 26,7%; Organizarea evenimentelor științifico-didactice (conferințe, simpozioane, acțiuni extracurriculare - 40%). Pentru 90% de respondenți Biblioteca este foarte importantă.

Ofertele Bibliotecii sînt în măsură să satisfacă cele mai diverse solicitări și necesități.

63% din profesorii chestionați consideră important Grupurile de referințe (colegi, savanți renumiți, conferințe, asociații și școli științifice etc.) Se pun în discuție diverse probleme ce țin nemijlocit de domeniul de cercetare, capătă experiență, schimb de idei.

Un alt grup de profesori - 36,6% dau prioritate Internetul-ui acest „creier planetar” în permanentă agitație, în permanentă creștere care oferă posibilități enorme de a-și forma anumite aptitudini de cercetare, de căutare

a informației, de comunicare științifică neformală on-line prin intermediul (e-mail, blogurilor).



Profesorii optează pentru asigurarea accesului nelimitat la diverse baze de date. Sînt binevenite, deoarece nu necesită mijloace financiare suplimentare.

- 63,3% sînt interesați de accesarea Paginilor Web a diverselor instituții. (Pot trimite spre publicare un articol, participă la discuții pe bloguri...)

În procesul sondajului s-a constatat că cele mai relevante surse de informare ce țin de activitatea Bibliotecii sînt:

- Expoziții informative (cărți noi) - 80%
- Catalogul electronic - 73,3% (ne bucură, că pentru unii utilizatori „accesarea catalogului electronic este mai avantajoasă, impresionînd prin rapiditate și simplitate”)
- Buletinul electronic de achiziții noi în Bibliotecă - 53%
- Expoziții tematice - 43,3%
- Indici bibliografici - 30%
- Ediții de referințe (enciclopedii, dicționare, ghiduri, etc.) - 93,3%
- Referințe bibliografice la articole din reviste, materiale ale conferințelor - 73,3%
- Bibliograful de referințe - 20%.

Cele mai importante:

- Servicii informaționale și de referințe (Consultații la catalog, căutarea informațiilor, perfectarea listelor bibliografice tematice etc.) - 80%.

**Urmează:**

Servicii electronice (Acces la Internet, catalogul on-line OPAC; site-ul Web al bibliotecii, baze de date, biblioteca digitală etc.) - 70%; servicii

documentare (Consultarea și împrumutul de documente din colecția bibliotecii etc.) - 60%; servicii comunicative (excursii, expoziții, instruirea utilizatorilor, activități culturale etc.) - 30%

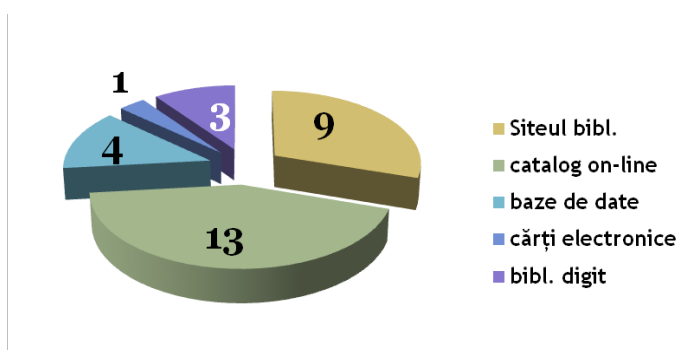
Unii respondenți pledează pentru utilitatea serviciilor contra plată, afirmând că sunt necesare și pe viitor ar trebuie să devină indispensabile în activitatea bibliotecii universitare moderne.

#### Este vorba despre:

Serviciile bibliotecare - (împrumut de documente suprasolicitate la domiciliu, alcătuirea listelor bibliografice, căutarea informațiilor etc.) pentru care - 46,6%% sînt de acord; - 6,7% indiferent; -23,3% contra; Servicii auxiliare (copiere, scanare, listare, multiplicare, copertare etc.) - 63% sînt de acord; - 3,3% nu sînt de acord; - 20% indiferent.

Un alt subiect din chestionar vizează întrebarea deschisă privind e-serviciile bibliotecii universitare :

Da, care:



- site-ul Bibliotecii – 30%
- catalog on-line, OPAC – 43 %
- baze de date – 13,3%
- cărți electronice – 3,3%
- biblioteca digitală- 10%

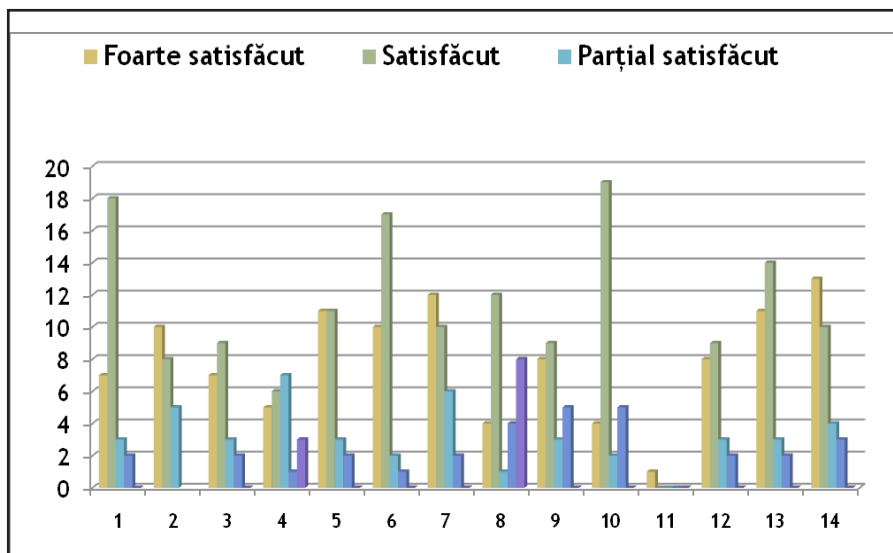
Nu, de ce? - 2 Unii profesori preferă sursele tipărite - 1; alții nu dispun de abilități necesare este vorba de utilizatorul care trebuie instruit suplimentar - 2.

Două întrebări care se întretaie au drept scop să precizeze importanța serviciilor oferite de biblioteca universitară:

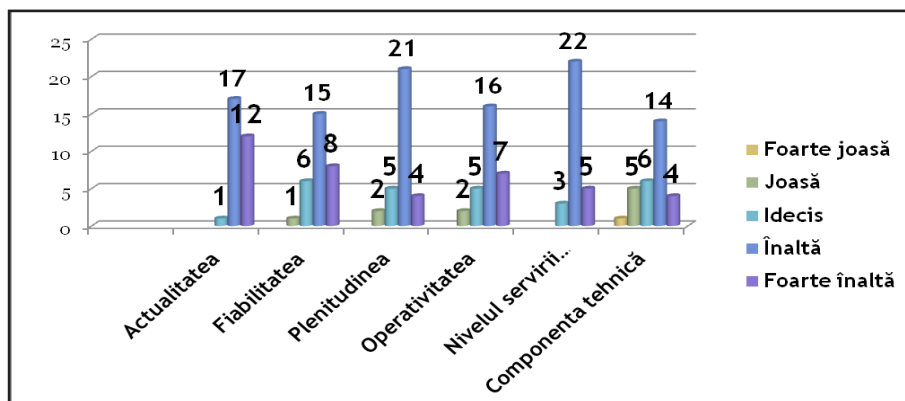
Regimul funcționării foarte important pentru - 60%; important pentru - 36,6%; puțin important - 3,3%; Satisfăcuți de regimul funcționării – 73,3%; nesatisfăcuți – 6,6%.

Pentru - 50% important existența sălilor speciale pentru profesori; - 13% puțin important; - 26,6% nu au un răspuns; - 83% satisfăcuți de existența lor - 76%; - 86,6% pledează pentru condiții de comoditate și confort; - 70% sînt satisfăcuți de ele.

- Servicii de copiere, listare, scanare sînt importante pentru - 56%; 73% - sînt satisfăcuți de prestarea serviciilor date.
- Operativitatea deservirii informaționale - 70%; satisfăcuți - 56%; nesatisfăcuți - 6,6%.
- Informarea precisă și clară despre serviciile oferite de bibliotecă este importantă pentru - 63%; satisfăcuți de oferirea ei - 60%; nesatisfăcuți - 6,6%.

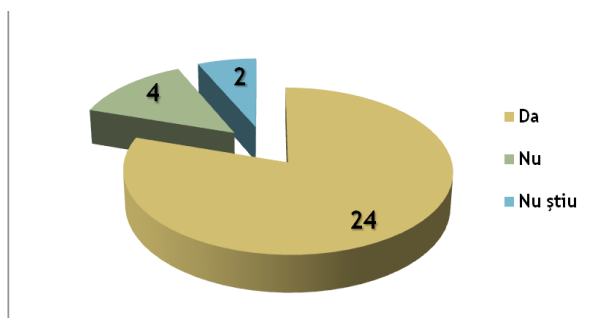


Profesorii au apreciat calitatea serviciilor informaționale în Biblioteca universitară:



Actualitatea – 96%; fiabilitatea - 76,6% plenitudinea - 70%; operativitatea – 76,6%; nivelul deservirii bibliotecare – 73,3% componenta tehnică 46,6%.

80 % (24) - consideră că dețin cunoștințe credibile și suficiente despre Bibliotecă și oferta ei informațională 13,3% (4) – Nu - 6, 6% ; ( 2) - Nu știu.



Aceste rezultate demonstrează că este necesar de a promova mai activ serviciile în Biblioteca noastră.

Implementarea noilor tehnologii de informare și comunicare este o șansă reală de îmbunătățire a imaginii Bibliotecii în comunitatea universitară.

Ne-a fost interesant să aflăm ce obstacole întâmpină utilizatorul în oferirea serviciilor Bibliotecii universitare.

70% - lipsa de timp;

60% - susțin că avem resurse informaționale insuficiente;

40% - existența surselor alternative de informare;

3,3% - complexitatea și dificultatea sistemului de regăsire a informațiilor;

6,6% - lipsa contactului cu personalul Bibliotecii;

40% - asigurarea tehnică insuficientă

Altele - (frigul, viteza INTERNET-ului, condițiile de lucru).

Un aspect aparte în studiul respectiv îl constituie comunicarea utilizator-bibliotecar

Comunicare „face to face“ – 73% ;

Prin intermediul site-ului, poștei electronice - 23,3%;

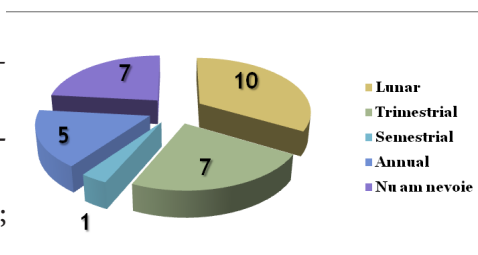
Sondaje tradiționale și on-line - 13,3% ;

În cadrul acțiunilor de instruire informațională - 23,3% ;

În cadrul evenimentelor din Bibliotecă – 36,6 % .

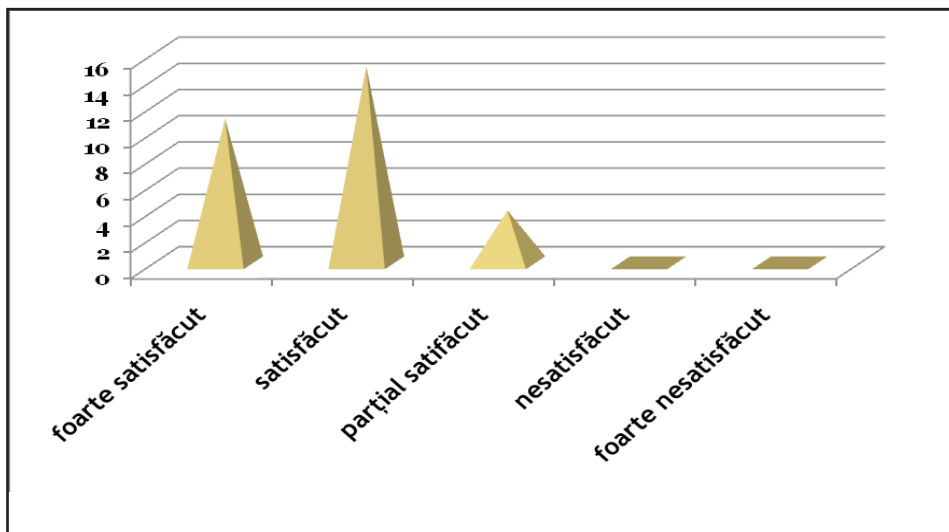
**Necesitatea de instruire permanentă în domeniul informațional:**

lunar – 33,3% ; trimestrial – 23,3%;



semestrial – 3,3% ; anual - 16,6% ; nu am nevoie – 23,3% .

### Competența personalului Bibliotecii universitare



Foarte satisfăcut - 40% ; satisfăcut - 53, 3% ; parțial satisfăcut – 6,6% ; nesatisfăcut - 0; foarte nesatisfăcut - 0

#### **Condițiile de lucru și calitatea serviciilor oferite astăzi în Bibliotecă:**

Foarte satisfăcut – 36,6% ; satisfăcut - 50% ; parțial satisfăcut – 13,3% ; nesatisfăcut – 0; foarte nesatisfăcut - 0

#### **Servicii, condiții agreate de utilizatori:**

**Personalul** competent – 16; accesul liber - 4; servicii calitative - 4; colecții deosebite - 2

**Colecția de periodice** foarte bună – 2; informare curentă – 2; condiții bune – 1

#### **Sugestii:**

Mai multe achiziții de carte – 4 ;

Promovarea mai activă a cărților noi – 1

Acces Internet, inclusiv WI-FI mai rapid- 2

E necesar un lift - 1

Pagina Bibliotecii să se deschidă în toate browserele - 1

Biblioteca nu trebuie să concureze cu Internet-ul - 1

Întâlniri mai multe cu scriitori, personalități - 2

Instalarea aparatelor de cafea, apă etc. - 1

Implicarea studenților ca voluntari – 1

Calculatoare mai performante – 1  
 Nu aş schimba nimic – 3  
 Economie 7  
 Drept – 7  
 PPAS – 6  
 Filologie - 4  
 LLS – 3  
 TFMI – 3  
 Colegiul - 1

