

**Biblioteca Științifică
a Universității de Stat "Alec Russo" din Bălți**



Biblioteca Științifică și transferul de informație către utilizator

Studiu

Bălți, 2011



Biblioteca Științifică
a Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți



<http://libruniv.usb.md>

Colecția Profesionalizare

Margarita IULIC
Valentina VACARCIUC

**BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ
ȘI TRANSFERUL
DE INFORMAȚIE
CĂTRE UTILIZATOR:**

studiu comparativ 2010 - 2011

Bălți, 2011

027.021

I-93

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

Iulic, Margarita

Biblioteca Științifică și transferul de informație către utilizator : studiu comparativ 2010 – 2011 / Margarita Iulic, Valentina Vacarciuc ; red. resp. : E. Harconița ; red. : E. Stratan, L. Raileanu, A. Cucu ; lector : G. Mostovic ; design/cop./machtetare: S. Ciobanu ; tehnoled. : N. Culicov. – Bălți, 2011. – 69 p. – (Colecția „Profesionalizare”)

ISBN 978-9975-50-071-5

027.021

Autori:	Margarita IULIC Valentina VACARCIUC
Responsabil de ediție:	Elena HARCONIȚA
Redactori:	Elena STRATAN Ludmila RĂILEANU Adela CUCU
Lector:	Galina MOSTOVIC
Design/copertă/machtetare:	Silvia CIOBANU
Tehnoredactare :	Natalia CULICOV

©Biblioteca Științifică, Bălți, 2011

str. Pușkin, 38, Bălți, MD 3121 Republica Moldova

tel/ fax: (0231) 2 33 62,

e-mail: libruniv@usb.md,

web: <http://libruniv.usb.md>,

blog: <http://bsubalti.wordpress.com/>

Twitter: http://twitter.com/BSU_Alecu_Russo;

YouTube: <http://www.youtube.com/user/libruniv>;

slideshare: <http://slideshare.net/libruniv>;

flickr: http://www.flickr.com/photos/bsu_balti/

SUMAR

I. Biblioteca Universitară și transferul de informație către utilizator: sondaj în anul 2010	5
II. Prezentarea și interpretarea rezultatelor	6
1. Accesul la resursele infodocumentare	8
2. Calitatea serviciilor / produselor infobibliotecare	21
3. Cultura informației	34
4. Imaginea bibliotecarului: abilități și calități	35
5. Opinii. Sugestii. Gânduri	36
III. Oportunități infobibliotecare în viziunea studenților și profesorilor de la Facultatea Științe ale Educației și Arte: sondaj în anul 2011	38
IV. Concluzii	44
V. Arhitectura sondajului: suport didactic	45
Bibliografie	60
Abrevieri	60
Anexe	
Chestionar: <i>Biblioteca Universitară și transferul de informație către utilizator</i>	61



I. BIBLIOTECA UNIVERSITARĂ ȘI TRANSFERUL DE INFORMAȚIE CĂTRE UTILIZATOR: SONDAJ ÎN ANUL 2010

Argument

Pornind de la afirmația IFLA reflectată în Manifestul de la Haga (2002) că bibliotecile și serviciile informaționale au responsabilitatea de a facilita și a promova accesul public la informațiile de calitate și la mijloacele de comunicare, precum și de la ideea că modernizarea învățământului superior din Republica Moldova în contextul Procesului de la Bologna necesită asigurarea calității instruirii, Centrul Managerial, Serviciile: Cercetare și Asistență de specialitate; Marketing și Activitate Editorială; Comunicarea Colecțiilor au realizat cercetarea sociologică cu tema: „Biblioteca Științifică și transferul de informație către utilizator”.

Ipoteza

Ipoteza investigației constă în aceea că relevanța, promptitudinea și calitatea activității instituției noastre, prospectarea unor noi direcții strategice depinde, în mare măsură, de o bună cunoaștere a utilizatorilor, a nevoilor de informare și așteptărilor pe care le au. Îmbunătățirea interacțiunii dintre specialiștii din domeniul informării și comunitatea utilizatorilor poate ajuta la dezvoltarea eficientă a sistemelor de informare.

Scopul cercetării

Evaluarea rolului Bibliotecii Științifice Universitare „Alec Russo” în transferul de informație către utilizatori în vederea îndeplinirii excelente a misiunii privind acoperirea eficientă, informațional - documentară a procesului didactic, de cercetări științifice, asistența utilizatorilor în procesul de selectare și utilizare a informației, determinarea căilor și mijloacelor de sporire a calității tuturor serviciilor prestate, diversificarea acestora.

Obiectivele

Analiza conținutului și tipului informației, care ajută la definirea produselor și serviciilor infobibliotecare.

Analiza comportamentelor de informare, care facilitează definirea tipului necesar de formare a utilizatorilor.

Analiza motivațiilor și atitudinilor, care contribuie la explicarea fundamentului comportamentelor și nevoilor utilizatorilor.

Metodă de cercetare

Ca metodă de cercetare a fost utilizat chestionarul, structurat în șase capitole cu 43 de itemi. (Anexa 1.) Chestionarul a fost aplicat pe un eșantion de 100 de subiecți (studenți și masteranzi de la cele 8 facultăți ale Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți, cadre didactice, elevi ai Colegiului Pedagogic „Ion Creangă”) și realizat în luna octombrie 2010.

Trebuie menționat faptul că pentru chestionare au fost aleși studenții din

anii de studii II, III, IV, deoarece ei au o experiență mai avansată în calitate de utilizatori ai serviciilor de informare. Chestionarele au fost distribuite în 12 săli de lectură, inclusiv Centrul de Documentare al ONU, serviciul Referințe Bibliografice.

Analiza chestionarelor prezintă opiniile utilizatorilor la nivelul lotului general și în corelație cu facultățile. Procentul de răspuns la chestionar a fost egal cu 100 (la cele 100 de chestionare au răspuns 100 de utilizatori). Depășirea a 100% la unii itemi se datorează multiplelor opțiuni pe care le-au avut participanții la sondaj.

II. PREZENTAREA ȘI INTERPRETAREA REZULTATELOR

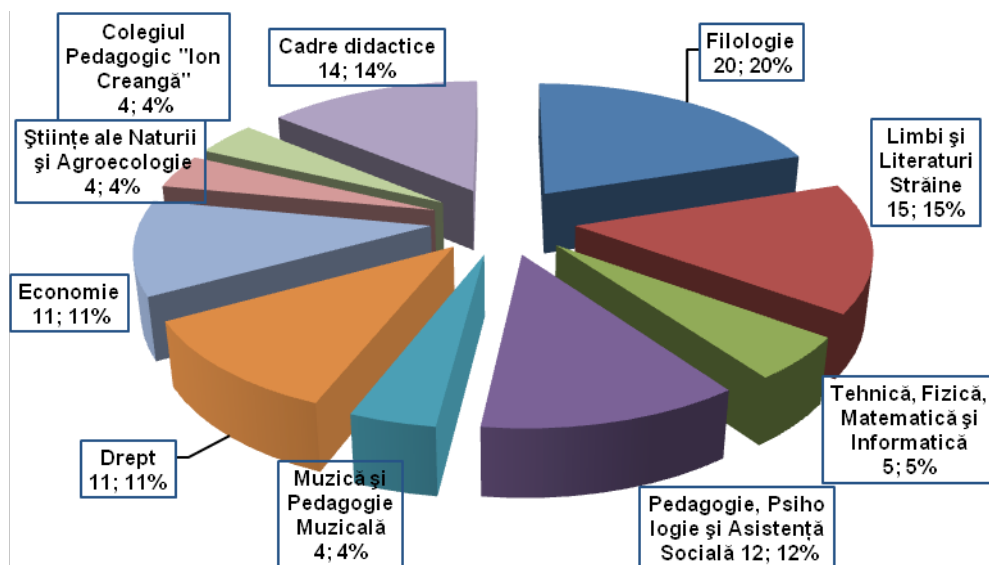
Datele despre reprezentarea subiecților în eșantion sînt sistematizate în Tabelul 1. și Figura 1. (itemii 37, 42.). Coraportul respondenților:

- studenți și masteranzi - 82%,
- cadre didactice - 14%,
- elevi ai Colegiului - 4%.

Tabelul 1. Reprezentarea subiecților pe Facultăți

Nr. d/o	Facultatea	Numărul de respondeți	%
1.	Filologie	20	20
2.	Limbi și Literaturi Străine	15	15
3.	Tehnică, Fizică, Matematică și Informatică	5	5
4.	Pedagogie, Psihologie și Asistență Socială	12	12
5.	Muzică și Pedagogie Muzicală	4	4
6.	Drept	11	11
7.	Economie	11	11
8.	Științe ale Naturii și Agroecologie	4	4
9.	Colegiul Pedagogic „Ion Creangă”	4	4
10.	Cadre didactice	14	14
	Total	100	100

Figura 1. Reprezentarea subiecților pe Facultăți

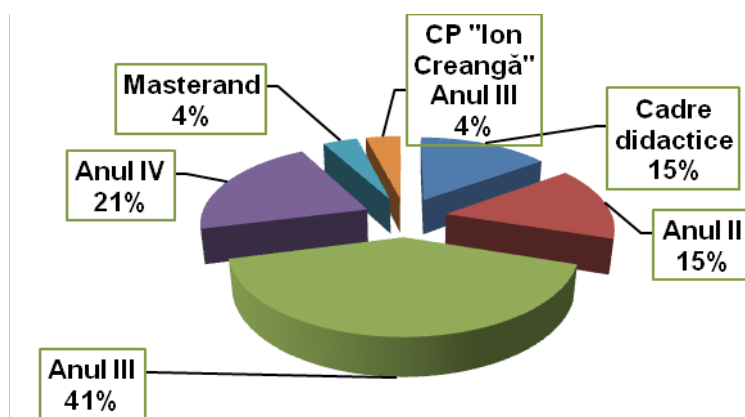


Analiza subiecților după anul de studii indică că majoritatea studenților sînt din anul III – 41%, anul IV – 21%. (itemul 38, Tabelul 2. și Figura 2.)

Tabelul 2. Structura eșantionului în funcție de anul de studii

Nr. d/o	Anul de studii	Numărul de respondenți	%
1.	Anul II	14	15
2.	Anul III	36	41
3.	Anul IV	19	21
4.	Masteranzi	4	4
5.	CP "Ion Creangă"; Anul III	4	4
6.	Cadre didactice	14	15
	Total	100	100

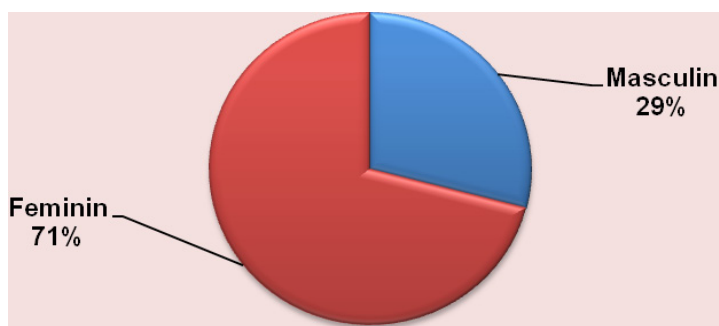
Figura 2. Structura eșantionului în funcție de anul de studii



După forma de instruire: 41% - contract, 59% - buget. (itemul 41)

În raport de sex avem următoarele rezultate: feminin - 71%, masculin - 29%. Reprezentativ pentru colectivitatea generală a utilizatorilor este (itemul 43, Fig. 3)

Figura 3. Configurația eșantionului după gen



1. Accesul la resursele infodocumentare

1. Care este rolul Bibliotecii Universitare în formarea Dvs ca personalitate și ca specialist?

Biblioteca Universitară este partener în studiu și cercetări pentru 74% de respondenți; intermediar între utilizator și informație pentru 19%; este formator pentru 18%. În Tabelul 3 se prezintă afirmațiile respondenților de la diferite facultăți. Analiza acestor răspunsuri, în raport cu facultățile, demonstrează că și în acest caz majoritatea respondenților recunosc rolul Bibliotecii ca partener în studii și cercetări: 100% - Facultatea de Drept, Facultatea de Științe ale Naturii și Agroecologie, Facultatea de Muzică și Pedagogie Muzicală; 75% - Facultatea de Filologie și Colegiul Pedagogic

„Ion Creangă”; 73,3% - Facultatea de Limbi și Literaturi Străine, 71,4% - Cadre didactice, 64% Facultatea de Economie, 58,3% - Facultatea de Pedagogie, Psihologie și Asistență Socială; 40% - Facultatea de Tehnică, Fizică, Matematică și Informatică.

Tabelul 3. Afirmările subiecților, pe Facultăți, despre rolul Bibliotecii Universitare

Nr. d/o	Facultatea	Intermediar între utilizator și informație		Partener în studiu și cercetări		Formator	
			%		%		%
1.	Filologie	2	10,0	15	75,0	3	15,0
2.	Limbi și Literaturi Străine	1	6,7	11	73,3	4	26,7
3.	Tehnică, Fizică, Matematică și Informatică	2	40,0	2	40,0	1	20,0
4.	Pedagogie, Psihologie și Asistență Socială	2	16,7	7	58,3	3	25,0
5.	Muzică și Pedagogie Muzicală	1	25,0	4	100,0	1	25,0
6.	Drept	1	9,1	11	100,0		0,0
7.	Economie	2	18,2	7	63,6	2	18,2
8.	Științe ale Naturii și Agroecologie	2	50,0	4	100,0		0,0
9.	Colegiul Pedagogic "Ion Creangă"	1	25,0	3	75,0	1	25,0
10.	Cadre didactice	5	35,7	10	71,4	3	21,4
	TOTAL	19	19,0	74	74,0	18	18,0

2. Analizând răspunsurile la itemul 2 „Cît de des vizitați punctele de acces ale Bibliotecii Universitare”, putem menționa că cei mai mulți frecventează biblioteca de 2-3 ori pe săptămână - 35%, în funcție de necesitate - 30%, în fiecare zi - 29%, lunar - 7%, în zilele de odihnă - 3%, în perioada sesiunii - 1%. Se poate observa că majoritatea subiecților apelează în mod frecvent la serviciile bibliotecii, fapt care dovedește elocvent necesitatea serviciilor bibliotecare.

3. Scopul vizitelor la bibliotecă sînt diverse, dar prioritatea, după cum s-a constatat din procentele obținute, o deține frecvența pentru studii

și cercetări – 90%; pentru lucrul independent – 36%; acces Internet – 24%; pentru participarea la activitățile științifico-culturale – 15%; pentru a copia documentul identificat- 12%; pentru recreere – 7%; pentru comunicare cu colegii – 6%.

4. Pentru a obține informația necesară majoritatea subiecților preferă accesul liber la raft – 67%, catalogul on-line – 44%, catalogul tradițional și expoziții de documente – 27%, pagina web: <http://libruniv.usb.md> și bibliografia cursului – 23%, site-uri tematice – 20%, reviste informative – 11%, zile de informare – 4%. În Tabelul nr. 4 putem observa rezultatele obținute în raport cu facultățile.

Comparând datele, deducem că accesul liber la raft facilitează accesul direct la sursele de informare și este prioritară pentru studenții facultăților: PPAS (83%), TFMI (86%), MPM (75%), Economie (73%), LLS (60%). Respondenții de la Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” optează pentru accesul liber la raft (100%), deoarece ei frecventează cel mai mult sălile de lectură.

Catalogul on-line este sursa preferată de studenții de la Facultatea de Drept (72,7%), urmat de alte facultăți: LLS (53,3%), ȘNA și MPM (50%), Filologie (45%), Economie (36,4%), fiind accesat nu numai în spațiile Bibliotecii, cât și de la distanță.

Procentajul utilizatorilor paginii web a Bibliotecii: MPM (75%), TFMI (40%), Drept (36%) și site-urilor tematice: ȘNA (75%), TFMI (40%), MPM (25%), Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (25%) demonstrează că aceste surse devin mai solicitate, fiindcă sînt moderne, mai rapide, acordă un număr mare de căi de identificare a informației și crearea de bibliografii proprii.

Putem menționa că bibliografia cursului devine tot mai valorificată de către studenții de la facultățile: MPM și Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (50%), LLS și TFMI (40%), ȘNA (25%), precum și revistele informative: ȘNA (50%), MPM și Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (25%), Economie (18%).

Analiza efectuată demonstrează că pentru a face față cu succes asigurării calității și dezvoltării sistemului de învățămînt, cadrele didactice utilizează toate mijloacele de informare precum: accesul liber la raft – 71%, catalogul tradițional și expoziții de documente cite - 50%, catalogul on-line – 42,9%, pagina web: <http://libruniv.usb.md>, zile de informare – 28,6%, site-uri tematice – 14,3%, reviste informative – 14%, bibliografia cursului – 7,14%.

Opțiunea scăzută a revistelor informative și a zilelor de informare ca surse de referință necesită de la bibliotecă o atenție mai mare pentru promovarea lor.

5. În ceea ce privește sursele de documentare solicitate mai frecvent, utilizatorii optează pentru:

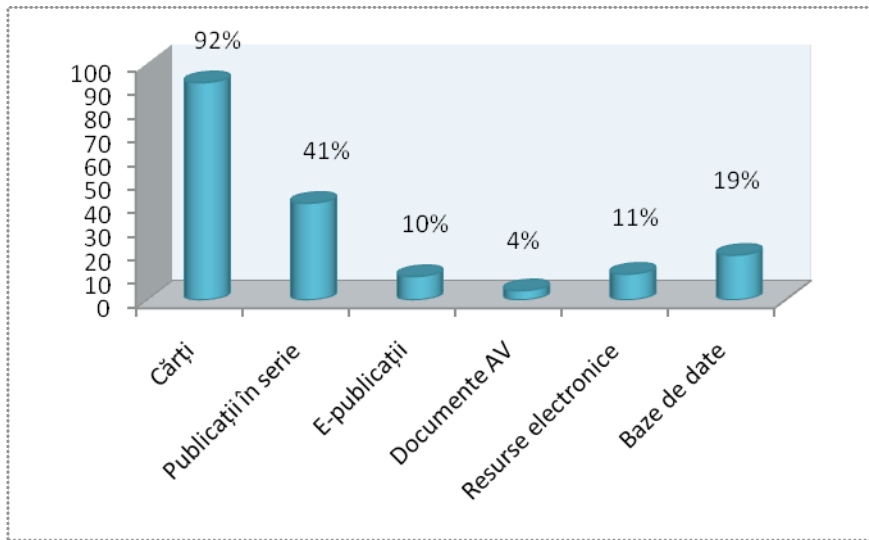
- cărți - 92%,
- publicații în serie - 41%,
- e-publicații – 10%,
- documente AV (casete audio-video, dischete, etc.) – 4%,
- resurse electronice (CD,DVD) – 11%,

baze de date – 19%. (Figura 4, Tabelul 4.)

Tabelul 4. Afirmațiile subiecților depre modul preferat de a obține informația necesară pe Facultăți

Nr d/o	Faculta-tea	Catalog Tradițio-nal		Catalog on-line		Pagina web		Acces liber la raft		Expoziții de docu-mente		Site-uri tematice		Zile de infor-mare		Reviste Infor-mative		Biblio-grafia cursului	
			%		%		%		%		%		%		%		%		%
1.	Filologie	7	35	9	45	2	10	11	55	5	25	3	15			1	5	4	20
2.	Limbi și LS	6	40	8	53,3	2	13	9	60	5	33,3	3	20			1	6,7	6	40
3.	TFMI	1	20	2	40	2	40	4	80		0	2	40				0	2	40
4.	PPAS	1	8,3	3	25	3	25	10	83	3	25	2	16,7			1	8,3	1	8,33
5.	MPM		0	2	50	3	75	3	75	3	75	1	25			1	25	2	50
6.	Drept	4	36	8	72,7	4	36	6	55	2	18,2	2	18,2				0	2	18,2
7.	Economie	1	9,1	4	36,4	1	9,1	8	73	1	9,09	1	9,09			2	18	2	18,2
8.	ȘNA		0	2	50	1	25	2	50	1	25	3	75			2	50	1	25
9.	Colegiul Pedagogic		0		0	1	25	4	100		0	1	25			1	25	2	50
10.	Cadrele didactice	7	50	6	42,9	4	29	10	71	7	50	2	14,3	4	28,6	2	14	1	7,14
	TOTAL	27	27	44	44	23	23	67	67	27	27	20	20	4	4	11	11	23	23

Figura 4. Structura lotului general privind sursele documentare solicitate mai frecvent



Analizând datele în raport cu facultățile, putem constata că cărțile sînt solicitate cel mai des de respondenții: PPAS (100%), TFMI (100%), Drept (100%), Filologie (95%), LLS (93%), Economie (91%), Cadrul Didactic (86%), MPM (75%), Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (75%). Locul doi îl ocupă publicațiile în serie: Cadre Didactice (71,4%), Economie (54,5%), MPM (50%), Drept (45,5%), Filologie (40%).

Apelează mai frecvent la baze de date studenții facultăților: MPM (50%), Drept (36,4%), ȘNA (25%), elevii Colegiului Pedagogic „Ion Creangă” (25%) și Cadrele Didactice (21,4%).

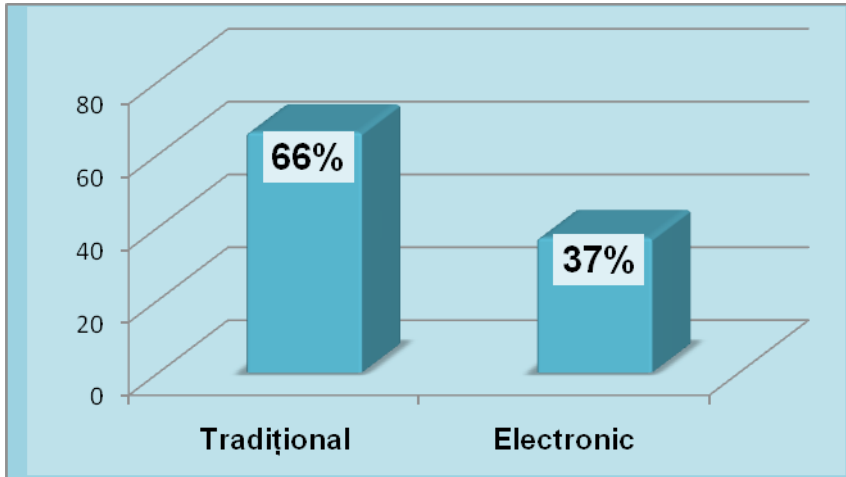
Studenții facultății MPM cu precădere utilizează resursele electronice (100%) și documente AV (50%), fiind un suport considerabil pentru procesul de studiu și cercetare.

Tabelul 4. Afirmațiile privind sursele documentare solicitate mai frecvent în raport cu facultățile

Nr d/o	Facultatea	Cărți		Publi- cații în serie		E-publi- cații		Docu- mente AV		Resurse electro-nice (CD,DVD)		Baze de date	
			%		%		%		%		%		%
1.	Filologie	19	95	8	40			1	5	1	5	1	5
2.	Limbi și LS	14	93	5	33,3	3	20	1	6,67	2	13,3	3	20
3.	TFMI	6	120	1	20		0		0		0		0
4.	PPAS	12	100	2	16,7	1	8,3		0		0	2	16,7
5.	MPM	3	75	2	50	1	25	2	50	4	100	2	50
6.	Drept	11	100	5	45,5		0		0	2	18,2	4	36,4
7.	Economie	10	91	6	54,5	2	18		0		0	2	18,2
8.	SNA	2	50	1	25		0		0		0	1	25
9.	Colegiul Pedagogic	3	75	1	25	1	25		0		0	1	25
10.	Cadrul didactic	12	86	10	71,4	2	14		0	2	14,3	3	21,4
	TOTAL	92	92	41	41	10	10	4	4	11	11	19	19

6. În scopul obținerii informației, subiecții preferă: suportul tradițional - 66%, electronic - 37%. (Figura 5). Putem spune că sînt trei grupe de subiecți: utilizatorii ce preferă suportul tradițional, utilizatorii suportului electronic, utilizatorii suportului tradițional și electronic. Ne bucură că noile tipuri de documente și noile modalități de acces la informație nu i-au determinat pe utilizatori să renunțe la sursele tradiționale. Generalizînd rezultatele obținute, menționăm faptul că cartea a fost și rămîne o sursă primordială de informație veridică.

Figura 5. Structura lotului general privind tipul de suport preferat în scopul obținerii informației



7. Evaluând datele la itemul 7 “La ce resurse electronice apeleți mai frecvent?” observăm următoarele rezultate (Figura 6.).

Dintre tipurile de resurse electronice utilizatorii cel mai frecvent apelează la Bazele de date EBSCO - 37%, deoarece EBSCO este la moment unul dintre cei mai mari furnizori de reviste în format tradițional și electronic. Aceste baze pot fi accesate în sălile de lectură 1, 2, 3, 4, 8, Mediatecă, Serviciul Referințe Bibliografice, Centrul de Documentare al ONU, de la calculatoarele din rețeaua Universității și constituie un suport important în realizarea activității de cercetare. Dintre bazele de date consultate mai des putem menționa:

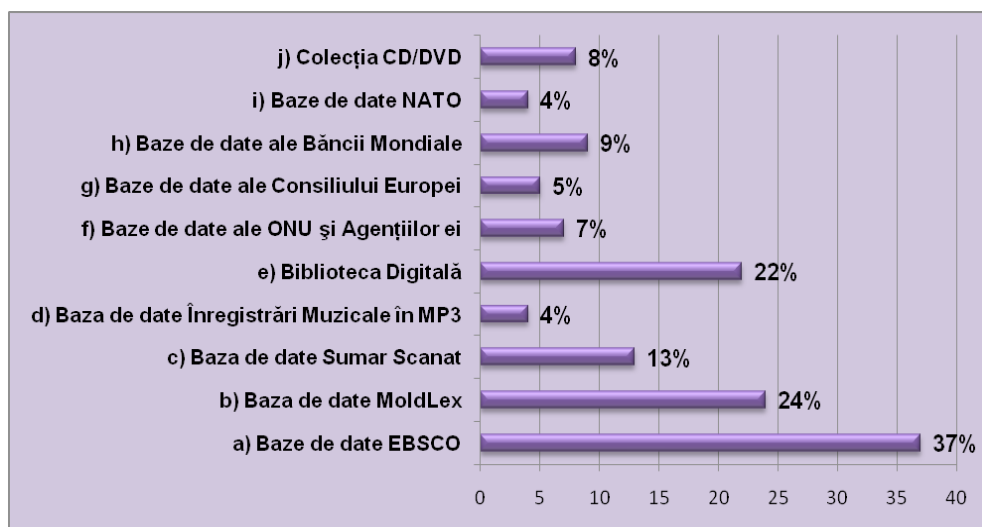
- Baza de date MOLDLEX - 24%,
- Biblioteca Digitală - 22%.

Observăm că Biblioteca Digitală ocupă locul al treilea, ceea ce este un indicator bun și sperăm că necesitatea în accesarea ei va crește. Urmează accesarea altor resurse electronice:

- Baza de date Sumar Scanat - 13%,
- Baze de date ale Băncii Mondiale - 9%,
- Colecția CD/DVD - 8%,
- Baza de date ale ONU și Agențiilor ei - 7%,
- Baze de date ale Consiliului European - 5%,
- Baza de date Înregistrări muzicale în MP3 - 4%,
- Baze de date NATO cite - 4%.

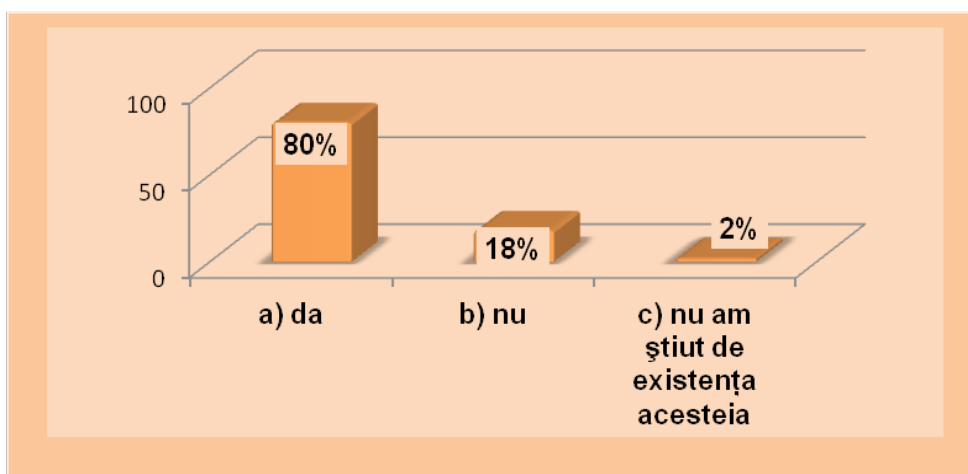
Acest procentaj este explicabil prin natura informației specializate, adresate specialiștilor din anumite domenii.

Figura 6. Afirmațiile utilizatorilor referitor la resursele electronice la care apelează mai frecvent



8. Sondajul relevă faptul că pagina WEB a bibliotecii este utilizată de 80% de respondenți, dovadă că ea prezintă interes și devine indispensabilă în activitatea de informare și cercetare. 18% de respondenți - nu utilizează pagina WEB, 2% - nu știu de existența acesteia.

Figura 7. Afirmațiile utilizatorilor referitor la accesarea paginii WEB a Bibliotecii



9. Opiniile subiecților la nivelul lotului general vis-a-vis de ordinea priorităților serviciilor de Bibliotecă de care beneficiază este următoarea:

- Consultarea documentelor în sala de lectură;

- Împrumut de publicații la domiciliu;
- Acces Internet;
 - Inregistrarea pe dischetă/stik;
 - Imprimări din Internet, baze de date;
 - Copierea documentelor;
 - Servicii de referințe;
 - Catalogul on-line - WEB OPAC;
 - Consultare CD, DVD;
 - Accesarea bazelor de date;
 - Accesarea site-lui Bibliotecii;
 - Scanarea documentelor.

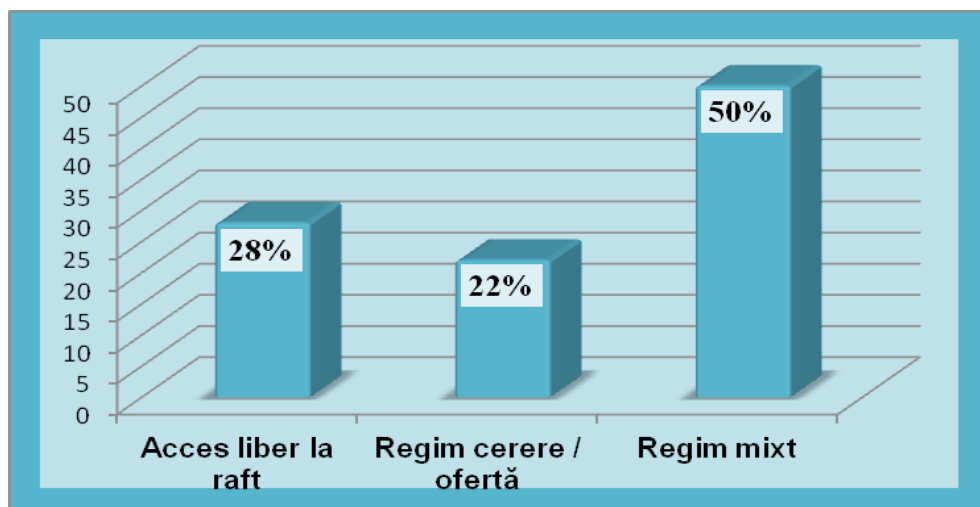
Sucesiunea preferințelor respondenților ne confirmă încă odată prioritatea documentelor tradiționale, dar presupunem faptul că modernizarea tehnologiilor informaționale va spori solicitările serviciilor legate de accesul la resursele electronice.

10. În legătură cu variantele preferate prin care se obține informația în regim de servire subiecții optează pentru:

- regim mixt - 50%,
- acces liber la raft - 28%,
- regim cerere/ofertă - 22%.

Rezumînd răspunsurile, observăm că regimul mixt de servire este mai convenabil, ceea ce înseamnă că bibliotecarii reușesc să răspundă exigențelor informaționale ale utilizatorilor.

Figura 9. Afirmațiile utilizatorilor referitor la variantele prin care se obține informația în regim de servire

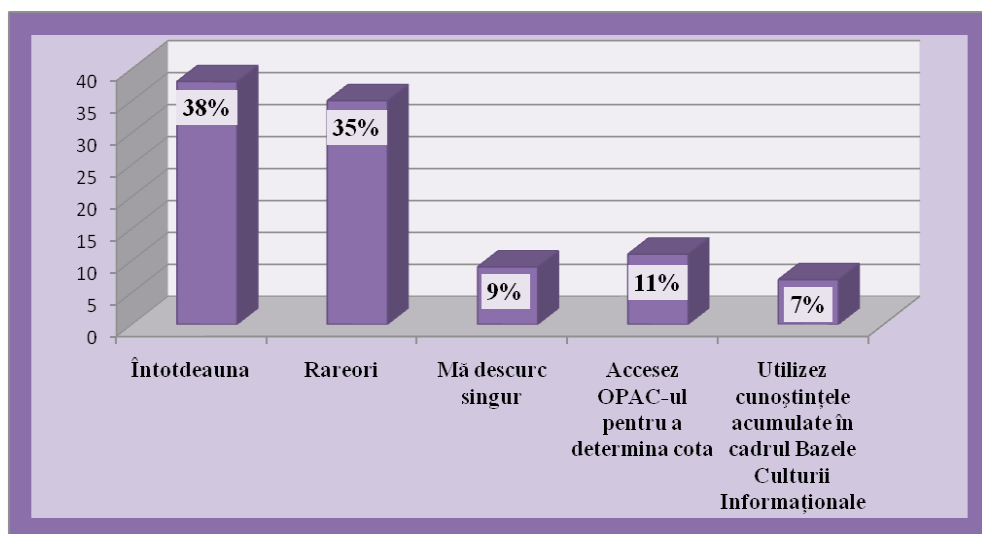


11. Răspunsurile la itemul cât de des utilizatorii apelează la ajutorul bibliotecarului în sălile cu acces liber la raft, s-au repartizat în următoarea proporție:

- întotdeauna – 38%,
- rareori – 35%,
- mă discurs singur – 9%,
- accesez OPAC-ul pentru a determina cota -11%,
- utilizează cunoștințele acumulate în cadrul cursului *Bazele Culturii Informației* – 7%. (Figura 10).

După cum se observă, o mare parte din utilizatori consideră important ca bibliotecarul să-i asiste pe parcursul procesului de informare. Aceasta demonstrează că odată cu apariția noilor tehnologii ale informării și comunicării, abilitățile pe care le posedă bibliotecarul în privința căutării și regăsirii informațiilor sînt mai solicitate de către utilizatori.

Figura 10. Afirmațiile utilizatorilor referitor la cât de des apelează la ajutorul bibliotecarului în sălile cu acces liber la raft



12. La itemul “Care dintre următorii factori Vă împiedică cel mai mult în utilizarea avantajelor accesului liber la raft?” procentajul este următor:

- lipsa documentului solicitat la raft – 35%,
- incapacitatea de a găsi documentul necesar la raft – 29%,
- lipsa cunoștințelor și abilităților de orientare în spațiile info-bibliotecare – 19%,
- condiții sanitaro-biologice (iluminarea insuficientă, frigul) – 12%,
- comportamentul inadecvat al utilizatorilor – 3%,
- grija și consultanța insuficientă oferită de bibliotecar – 3%.

(Tabelul 6.)

Luînd în considerare răspunsurile în raport cu facultățile, putem menționa că lipsa documentului solicitat la raft reprezintă cel mai insuficient

factor pentru utilizatorii facultăților: PPAS (67%), Filologie (65%), LLS (47%), TFMI (40%), ȘNA (25%), Drept (18%), Economie (18%).

Insuficiența cunoștințelor și abilităților de orientare în spațiile info-bibliotecare indică subiecții facultăților: MPM (75%), Economie (36%), ȘNA (25%), Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (25%), Filologie (20%), Drept (18%), Cadre didactice (14%), LLS (13%).

Incapacitatea de a găsi documentul necesar la raft în regimul accesului liber, defavorizează activitatea respondenților: Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (50%), Drept (45%), Cadre didactice (43%), TFMI (40%), Economie (36%), PPAS (25%), MPM (25%), Filologie (15%), LLS (13%).

Condițiile sanitaro-biologice (iluminarea insuficientă, frigul) sunt evidențiate ca un factor negativ de studenții facultăților: Drept (36%), LLS (27%), Economie (18%), Filologie (10%).

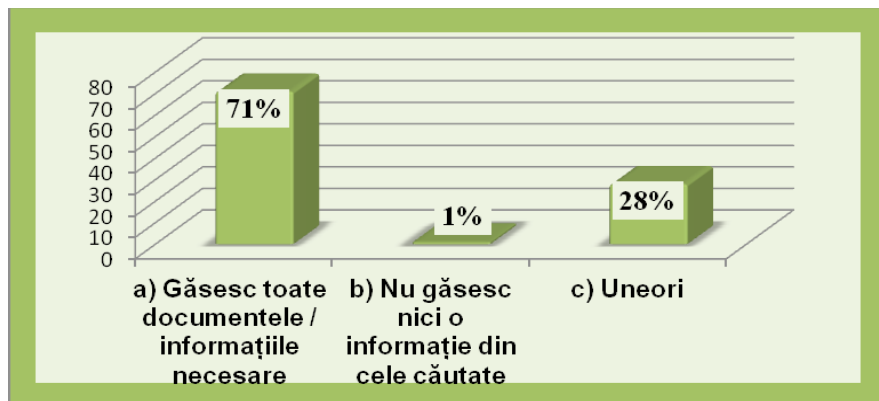
Accesul liber la raft necesită de la utilizatori nu numai anumite cunoștințe și deprinderi de orientare în spațiile info-bibliotecare, ci și dorință și competență de a activa independent, adaptabilitate la condițiile noi de lucru.

Receptivitatea față de necesitățile utilizatorilor, furnizarea la timp a informației, ordonarea și gestionarea dinamică a colecției, atmosfera favorabilă în spațiile Bibliotecii sînt determinante pentru afirmarea bunei reputații a bibliotecii și eficientizarea serviciilor prestate. Bibliotecarii trebuie să-și perfecționeze permanent activitatea, să revadă relațiile cu utilizatorii ca să vină în întâmpinarea acestora.

13. Procentul subiecților care declară că întotdeauna găsesc informațiile necesare este destul de mare – 71%, uneori găsesc – 28%, nu găsesc informațiile căutate – 1%. (Figura 11.).

Biblioteca Universitară reușește să răspundă nevoilor de informare a utilizatorilor. Procentul demonstrează că se desfășoară o activitate eficientă, Biblioteca onorîndu-și misiunea primordială, aceea de a sprijini procesul de educație și de cercetare care se derulează la nivelul învățămîntului superior.

Figura 11. Afirmațiile utilizatorilor referitor la regăsirea informației în Bibliotecă.



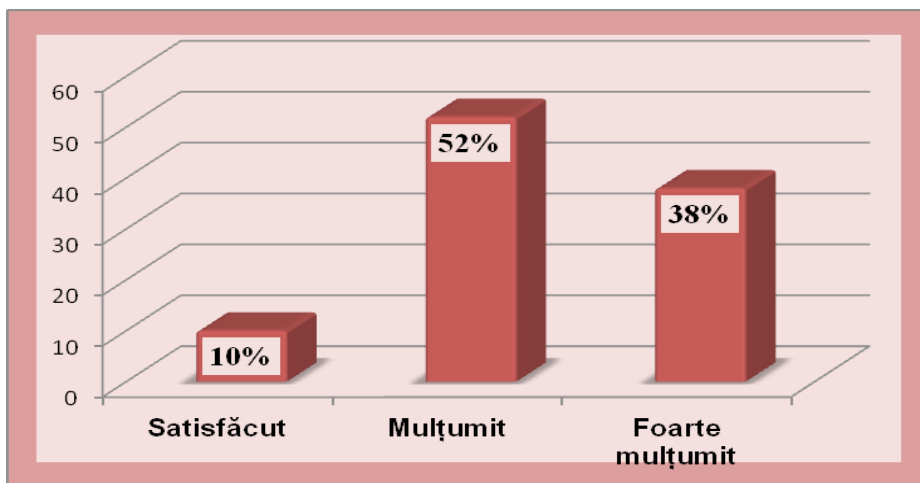
Tabelul 6. Afirmațiile subiecților despre factorii ce-i „impiedică” cel mai mult în utilizarea avantajelor accesului liber la raft în corelație cu facultățile

Nr. d/o	Facultatea	Incapacitatea de a găsi documentul solicitat la raft		Lipsa cunoștințelor și abilităților de orientare în spațiile info bibliotecare		Lipsa documentului solicitat la raft		Condiții sanitaro-biologice (iluminarea insuficientă, frigul/căldura etc.)		Comportamentul inadecvat al utilizatorilor (discuții în glas tare, telefoane mobile etc.)		Grija și consultanța insuficientă oferită de bibliotecar	
			%		%		%		%		%		%
1.	Filologie	3	15	4	20	13	65	2	10			2	10
2.	Limbi și LS	2	13	2	13	7	47	4	27				
3.	TFMI	2	40			2	40						
4.	PPAS	3	25			8	67						
5.	MPM	1	25	3	75								
6.	Drept	5	45	2	18	2	18	4	36				
7.	Economie	4	36	4	36	2	18	2	18			1	9,09
8.	ȘNA	1	25	1	25	1	25						
9.	Colegiul Pedagogic	2	50	1	25					1	25		
10.	Cadre didactice	6	43	2	14					2	14		
	TOTAL	29	29	19	19	35	35	12	12	3	3	3	3

14. Referitor la faptul dacă sînt satisfăcuți de timpul în care li se pune la dispoziție informația necesară, afirmațiile s-au divizat astfel: mulțumit - 52%, foarte mulțumit - 38%, satisfăcut - 10%.(Figura 12).

Analizînd rezultatele obținute, putem concluda că preponderent timpul la care li se oferă informația corespunde cu așteptările utilizatorilor.

Figura 12. Aprecierea timpului în care se pune la dispoziție informația utilizatorilor

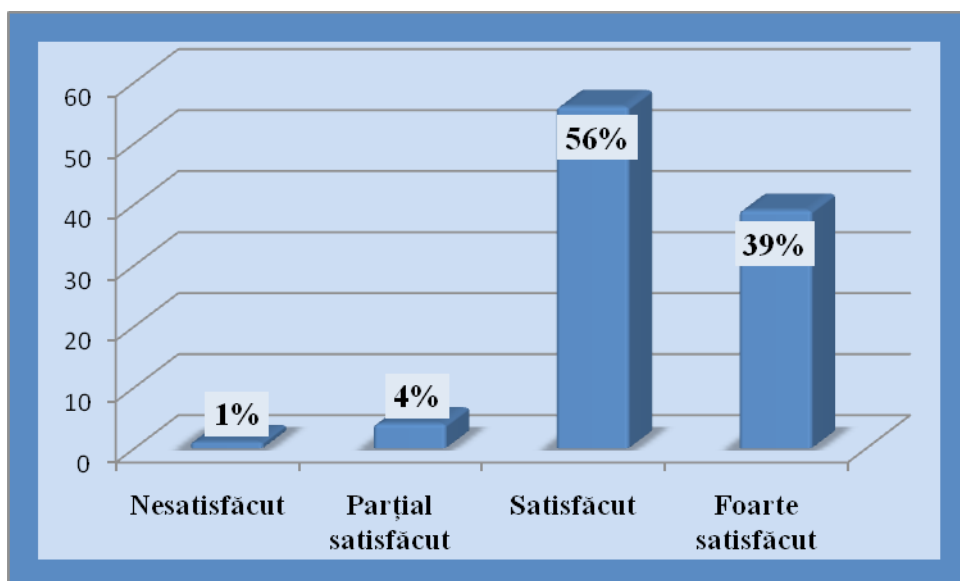


15. Apreciînd aportul bibliotecarilor la formarea deprinderilor de căutare și regăsire a informațiilor în Bibliotecă - cursul *Bazele Culturii Informației* subiecții răspund:

- 56% - satisfăcut,
- 39% - foarte satisfăcut,
- 4% - parțial satisfăcut,
- 1% - nesatisfăcut. (Figura 13.)

Cu toate că proporția aprecierilor negative, care reiese din procente, este destul de mică, existența lor ne atrage atenția că trebuie să fim mai cointeresați de calitatea formării abilităților aplicative la utilizatori în cadrul cursului *Bazele Culturii Informației*, avînd în vedere importanța lor în procesul de căutare și regăsire a informației.

Figura 13. **Aprecierea aportului bibliotecarilor la formarea deprinderilor de căutare și regăsire a informațiilor în Bibliotecă – cursul Bazele Culturii Informației**



2. Calitatea serviciilor/ produselor infobibliotecare

Analizând răspunsurile subiecților investigației despre calitatea serviciilor/ produselor infobibliotecare, prezentăm Tabelul 7. Rezultatele opiniilor utilizatorilor în raport cu facultatea la itemii 18, 19, 21, 23, 25, 26, 27 se pot vedea în Tabelele 7-16.

16. Evaluând oferta documentară în domeniul studiat, subiecții au dat următoarele aprecieri:

- excelent – 29%,
- bun – 49%,
- acceptabil – 15%,
- slab – 3%.

Putem spune că cererile utilizatorilor sînt în cea mai mare măsură satisfăcute, deoarece în prezent există posibilitatea de a lucra cu documentele tradiționale și electronice ale bibliotecii care sînt în permanentă creștere. Un aport considerabil în completarea și selecția fondului corespunzător cu standardele învățămîntului superior îl dețin Serviciul Dezvoltarea Colecțiilor și Centrul Managerial.

Tabelul 7. Opiniile utilizatorilor despre calitatea serviciilor/produselor infobibliotecare

Nr d/r	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab	Acceptabil	Bun	Excelent	N o n - răspuns
		%	%	%	%	%
16.	Oferta documentară în domeniul studiat	3%	15%	49%	29%	4%
17.	Colecțiile structurilor internaționale: <i>CD ONU, Banca Mondială, Punctul de Informare a Biroului Consiliului Europei; Punctul Informare Documentare NATO, Colecția Institutului Cultural Român, Românii din Afara Țării; Fondul WILHELMI; Fondul AGEPI, Colecția Lituania</i>	2%	12%	48%	26%	12%
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente	1%	20%	54%	23%	2%
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori	2%	7%	48%	42%	1%
20.	Îndeplinirea cererilor de informare		10%	48%	32%	10%
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)	5%	17%	42%	35%	
22.	Dotarea cu echipament tehnic	9%	31%	35%	18%	7%
23.	Acces Internet	12%	23%	35%	24%	5%
24.	Aranjarea documentelor în raftul cu acces liber	3%	14%	47%	28%	8%
25.	Predarea cursului <i>Bazele Culturii Informației</i>	4%	20%	52%	20%	4%
26.	Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)	1%	9%	46%	35%	9%
27.	Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md	2%	13%	53%	30%	2%
28.	Reclamă, publicitate, materiale promoționale	4%	16%	50%	20%	10%
29.	Programul de funcționare al Bibliotecii	1%	10%	41%	44%	4%
30.	Altele	1%	3%	22%	6%	

17. Studiind aprecierile privind colecțiile structurilor internaționale: CD ONU (la BȘU din 2001), Banca Mondială (decembrie 2007), Punctul de Informare a Biroului Consiliului Europei (aprilie 2007), Punctul Informare Documentare NATO (martie 2010), Colecția Institutului Cultural Român (2009), Românii din Afara Țării, Fondul WILHELMI (2004), Fondul AGEPI (august 2007), Colecția Lituania (martie 2010), constatăm răspunsurile:

- excelent - 26%,
- bun - 48%,
- acceptabil - 12%,
- slab - 2%.

Procedeele de propagare, convingerea de utilitatea surselor respective contribuie la creșterea solicitărilor acestor colecții din partea utilizatorilor.

18. Aprecierea titlurilor publicațiilor în serie existente de către respondenții lotului general este următoarea:

- bun - 54%,
- excelent - 23%,
- acceptabil - 20%,
- slab - 1%.

Comparând opiniile subiecților lotului general cu rezultatele în raport cu facultățile, putem observa că aprecierea „bun” predomină: ȘNA (75%), Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (75%), Cadre didactice (57,1%), Economie (63,6%), Drept (54,5%), LLS (53,3%), PPAS (50%), Filologie (50%), MPM (50%), TFMI (40%).

Interesată de schimbările pozitive în activitatea de informare, Biblioteca își diversifică fondul de publicații, luînd în considerare acoperirea documentară a facultăților.

19. Prezintă o valoare deosebită aprecierea atitudinii bibliotecarilor față de utilizatori:

- 48% o notează fiind bună,
- 42% - excelentă,
- 7% - acceptabilă,
- 2% - slabă.

E de menționat faptul că atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori a fost notată ca fiind „excelentă” de subiecții facultăților: MPM (75%), Cadre didactice (64,3%), PPAS 58,3%), ȘNA (50%). Dar majoritatea categoriilor de utilizatori o apreciază ca „bună”: Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (75%), TFMI (60%), Economie (54,5%), Drept 45,5%), LLS (53,3%), Filologie (35%).

20. Îndeplinirea cererilor de informare se apreciază astfel: excelent - 32%, bun - 48%, acceptabil - 10%. Acest fapt denotă o organizare bună și rapidă a realizării solicitărilor utilizatorilor.

21. Aprecierea condițiilor de studiu (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.) în raport cu lotul general este următoarea: excelent - 35%, bun - 42%, acceptabil - 17%, slab - 5%.

Cea mai înaltă notă a condițiilor de studiu a fost dată de respondenții facultăților: PPAS (75%), MPM (75%), Colegiul Pedagogic „Ion Creangă”

(75%), Drept (54,5%), ȘNA (75%). Ca „bun” le-au apreciat: TFMI (60%), Cadre didactice (57,1%), LLS (46,7%), Economie (45,5%).

Cu toate că opiniile, în general, sînt favorabile, e necesar să se țină cont că o parte din respondenți au evidențiat iluminarea nesatisfăcătoare, frigul în perioada iarnă/primăvară: LLS (13,3%), Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (25%), Cadre didactice (7,14%). Putem afirma că în crearea condițiilor avantajoase nu totul depinde de Bibliotecă, dar și de administrația Universității.

22. Dotarea cu echipament tehnic se apreciază:

- bun - 35%,
- acceptabil - 31%,
- excelent - 18%,
- slab - 9%.

Sondajul a arătat că o proporție semnificativă de subiecți doresc un echipament tehnic mai performant.

23. Evaluînd accesul la Internet, subiecții îl apreciază ca:

- bun - 35%,
- excelent - 24%,
- acceptabil - 23%,
- slab - 12%.

În cea mai mare parte, satisfăcuți de accesul la Internet sînt respondenții facultăților:

- TFMI - 60%,
- MPM - 50%,
- ȘNA - 50%.

Aprecierea „slab” o dau respondenții de la:

- Drept - 18,2%,
- PPAS - 16,7%,
- Filologie - 15%,
- Cadre Didactice - 14,3%,
- Economie - 9,9%,
- LLS - 6,7%.

Intuim că respondenții și-au exprimat astfel părerile, deoarece se confruntă cu dificultăți privind viteza scăzută de funcționare a INTERNET-ului.

24. Aranjarea documentelor în raftul cu acces liber: 47% - bun, excelent - 28%, acceptabil - 14%, 3% - slab.

25. În raport cu lotul general predarea cursului Bazele Culturii Informației se apreciază în felul următor:

- 52% - bun,
- 20% - excelent și acceptabil,
- 4% - slab.

În corelație cu facultățile majoritatea rezultatelor au indicile „bun” și se prezintă astfel: Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (100%), Filologie (55%), Economie (54,5%), MPM (50%), ȘNA (50%), LLS (46,7%), Cadre didactice (42,9%), TFMI (60%), Drept (36,4%), PPAS (25, %).

Dar unii subiecți remarcă **predarea cursului ca „slab”**: PPAS (33,3%), Drept (9,09%). Cauzele pot fi diferite, printre care: frecvența nesatisfăcătoare, lipsa de motivație, abilitățile insuficiente de lucru la computer, reducerea orelor de promovare a cursului.

26. Apreciind activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online <http://libruniv.usb.md>, utilizatorii lotului general notează:

- 46% - bun,
- 35% - excelent,
- 9% - acceptabil,
- 1% - slab.

În raport cu facultățile, activitatea expozițională este notată „excelent” de: Cadre didactice (78,6%), LLS (60%); „bun”: Filologie (65%), Drept (63,6%), TFMI (60%), PPAS (58,3%), ȘNA (50%), Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (50%), Economie (45,5%), MPM (50%), Cadre didactice (7,14%).

27. Conținutul site-ului BȘU <http://libruniv.usb.md> de toți respondenții este considerat:

- bun - 53%,
- excelent - 30%,
- acceptabil - 13%,
- slab - 2%.

Datele în raport cu facultățile pentru conținutul site-ului BȘU sînt asemănătoare. Procentul cel mai mare fiind calificat ca „excelent”: Cadre didactice (50%), PPAS (41,7%), LLS (26,7%), ȘNA (25%), Filologie (25%); Drept (18,2%), Economie (9,09%); și „bun” de Cadre didactice (35,7%), Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” (75%), ȘNA (75%), Economie (72,7%), Drept (54,5%), MPM (50%), PPAS (41,7%), TFMI (40%), LLS (46,7%), Filologie (50%).

În prezent pagina Web devine tot mai actuală, căci reflectă activitatea Bibliotecii, deține informații utile pentru toți beneficiarii și se străduie să corespundă cerințelor Bibliotecii WEB.2.

Opiniile utilizatorilor despre calitatea serviciilor/produselor infobibliotecare în raport cu facultatea la itemii 18, 19, 21, 23, 25, 26, 27.

Tabelul 8. Facultatea Filologie

Nr d/o	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab		Acceptabil		Bun		Excelent	
			%		%		%		%
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente	1	5	7	35	10	50	3	15
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori	1	5	5	25	7	35	7	35
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)			6	30	7	35	7	35
23.	Acces Internet	3	15	4	20	9	45	3	15
25.	Predarea cursului Bazele Culturii Informației			7	35	11	55	2	10
26.	<u>Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)</u>			2	10	13	65		
27.	<u>Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md</u>			5	25	10	50	5	25

Tabelul 9. Facultatea Limbi și Literaturi Străine

Nr d/o	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab		Acceptabil		Bun		Excelent	
			%		%		%		%
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente			2	13,3	8	53,3	5	33,3
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori					8	53,3	7	46,7
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)	2	13,3	3	20	7	46,7	3	20

23.	Acces Internet	1	6,67	8	55	4	26,7	2	13,3
25.	Predarea cursului Bazele Culturii Informației			2	13,3	7	46,7	4	26,7
26.	<u>Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)</u>					4	26,7	9	60
27	<u>Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md</u>	1	6,67	3	20	7	46,7	4	26,7

Tabelul 10. Facultatea TFMI

Nr d/o	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab		Acceptabil		Bun		Excelent	
			%		%		%		%
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente			2	40	2	40	1	20
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori					3	60	2	40
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)			1	20	3	60	1	20
23.	Acces Internet			2	40	3	60		
25.	Predarea cursului Bazele Culturii Informației			2	40	2	40	1	20
26.	<u>Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)</u>					3	60	1	40
27	<u>Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md</u>			2	40	2	40	1	20

Tabelul 11. Facultatea PPAS

Nr d/o	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab		Acceptabil		Bun		Excelent	
			%		%		%		%
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente			3	25	6	50	2	16,7
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori			1	8,33	4	33,3	7	58,3
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)			1	8,33	2	16,7	9	75
23.	Acces Internet	2	16,7	3	25	2	16,7	4	33,3
25.	Predarea cursului Bazele Culturii Informației	4	33,3	3	25	3	25	3	25
26.	<u>Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)</u>			1	8,33	7	58,3	4	33,3
27	<u>Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md</u>	2	16,7			5	41,7	5	41,7

Tabelul 12. Facultatea MPM

Nr d/o	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab		Acceptabil		Bun		Excelent	
			%		%		%		%
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente					2	50	2	50
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori					1	25	3	75
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)					1	25	3	75

23.	Acces Internet			1	25	2	50	1	25
25.	Predarea cursului Bazele Culturii Informației			1	25	2	50	1	25
26.	<u>Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)</u>					2	50	2	50
27	<u>Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md</u>					2	50	2	50

Tabelul 13. Facultatea Drept

Nr d/o	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab		Acceptabil		Bun		Excelent	
			%		%		%		%
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente			3	27,3	6	54,5	2	18,2
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori	1	9,09			5	45,5	5	45,5
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)			1	9,09	4	36,4	6	54,5
23.	Acces Internet	2	18,2	2	18,2	3	27,3	4	36,4
25.	Predarea cursului Bazele Culturii Informației	1	9,09	3	27,3	4	36,4	3	27,3
26.	<u>Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)</u>			1	9,09	7	63,6	3	27,3
27	<u>Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md</u>			3	27,3	6	54,5	2	18,2

Tabelul 14. **Facultatea Economie**

Nr d/o	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab		Acceptabil		Bun		Excelent	
			%		%		%		%
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente			1	9,09	7	63,6	3	27,3
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori					6	54,5	4	36,4
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)			3	27,3	5	45,5	3	27,3
23.	Acces Internet	1	9,09	1	9,09	4	36,4	4	36,4
25.	Predarea cursului Bazele Culturii Informației					6	54,5	5	45,5
26.	<u>Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)</u>	1	9,09			5	45,5	5	45,5
27.	<u>Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md</u>			1	9,09	8	72,7	1	9,09

Tabelul 15. **Facultatea ȘNA**

Nr d/o	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab		Acceptabil		Bun		Excelent	
			%		%		%		%
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente					3	75	1	25
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori					2	50	2	50
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)			1	25	2	50	1	25

23.	Acces Internet			1	25	2	50	1	25
25.	Promovarea cursului Bazele Culturii Informației			1	25	2	50	1	25
26.	<u>Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)</u>					2	50	2	50
27	<u>Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md</u>					3	75	1	25

Tabelul 16. Colegiul Pedagogic „Ion Creangă”

Nr d/o	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab		Acceptabil		Bun		Excelent	
			%		%		%		%
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente					3	75	1	25
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori							4	100
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)	1	25					3	75
23.	Acces Internet			1	25	1	25	2	50
25.	Predarea cursului Bazele Culturii Informației					4	100		
26.	<u>Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)</u>					2	50		
27	<u>Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md</u>			1	25	3	75		

Tabelul 17. Cadrele didactice

Nr d/o	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab		Acceptabil		Bun		Excelent	
			%		%		%		%
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente			3	21,4	8	57,1	2	14,3
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori			1	7,14	4	28,6	9	64,3
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)	1	7,14			8	57,1	5	35,7
23.	Acces Internet	2	14,3	2	14,3	3	21,4	4	28,6
25.	Predarea cursului Bazele Culturii Informației			1	7,14	6	42,9	5	35,7
26.	<u>Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)</u>			1	7,14	1	7,14	11	78,6
27	<u>Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md</u>			1	7,14	5	35,7	7	50

28. Subiecții investigației apreciază reclama, publicitatea, materialele promoționale în felul următor:

- bun - 50%,
- excelent - 20%,
- acceptabil - 16%,
- slab - 4% .

Beneficiarii Bibliotecii sînt convinși că reclama, publicitatea, materialele promoționale sînt surse ce definesc imaginea bibliotecii, familiarizează, informează despre activitatea științifică, culturală și serviciile prestate.

29. Procentajul obținut la aprecierea programului de funcționare a Bibliotecii ne arată că pentru utilizatori programul este convenabil: excelent - 44%, bun - 41%, acceptabil - 10%.

30. Aprecierile utilizatorilor la itemul care din subdiviziunile Bibliotecii sînt cel mai bine organizate (calitate, relevanță, accesibilitate) prezentăm în Tabelul 18, Figura 14.

Tabelul 18. Care din subdiviziunile Bibliotecii sînt cel mai bine organizate (calitate, relevanță, accesibilitate)

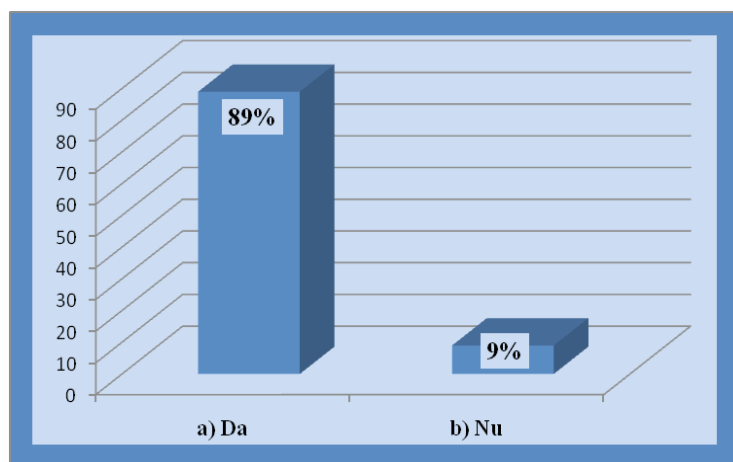
Nr	Subdiviziunile Bibliotecii	Slab	Mediu	Bine	Foarte bine
		%	%	%	%
a)	Sala de Lectură nr. 1, Științe Socioumanistice și economice		12%	30%	32%
b)	Sala de Lectură nr. 2, Științe Filologice		2%	41%	31%
c)	Sala de Lectură nr. 3, Științe reale, naturale, Ecologie, Pedagogie, Psihologie, Artă		4%	29%	32%
d)	Sala de Lectură nr. 4, Documente în Limbi Străine	2%	6%	33%	27%
e)	Sala de Împrumut nr. 1, Documente Științifice/beletristică		2%	39%	45%
f)	Sala de Împrumut nr.2, Documente Didactice/Metodice	3%	9%	37%	25%
g)	Sala de Împrumut nr. 3, Oficiul Documente Muzicale		12%	36%	14%
h)	Sala de Împrumut nr. 4, Documente în Limbi Străine	5%	9%	42%	25%
i)	Serviciul Referințe Bibliografice	1%	1%	39%	17%
j)	Serviciul Documentare-Informare Bibliografică		3%	34%	22%
k)	Centrul Manifestări Culturale, CD ONU		6%	37%	21%
l)	Mediateca	3%	8%	40%	30%

Sondajul a demonstrat că o proporție semnificativă de respondenți apreciază drept cele mai bine organizate următoarele servicii:

- Sala de împrumut nr. 1, Documente Științifice/ beletristică (foarte bine - 45%, bine - 35%),
- Sala de Lectură nr. 1, Științe Socioumanistice și economice (foarte bine - 32%, bine - 30%),
- Sala de Lectură nr. 3, Științe reale, naturale, Ecologie, Pedagogie, Psihologie, Artă (foarte bine - 32%, bine - 29%),
- Mediateca (foarte bine - 32%, bine - 29%).

Putem spune că lucrează operativ Serviciul Documentare-Informare Bibliografică (foarte bine - 22%, bine - 37%), Serviciul Referințe Bibliografice (foarte bine - 17%, bine - 39%). E de menționat că Centrul Manifestări Culturale, CD ONU devine tot mai atrăgător pentru utilizatori (foarte bine - 21%, bine - 37%), prin reflectarea publică a rezultatelor activității Bibliotecii, participarea la proiectele sociale, culturale și didactice, desfășurarea manifestărilor menite să familiarizeze diverse grupe de utilizatori cu valorile general-umane, cooperarea cu uniunile de creație și societățile științifice.

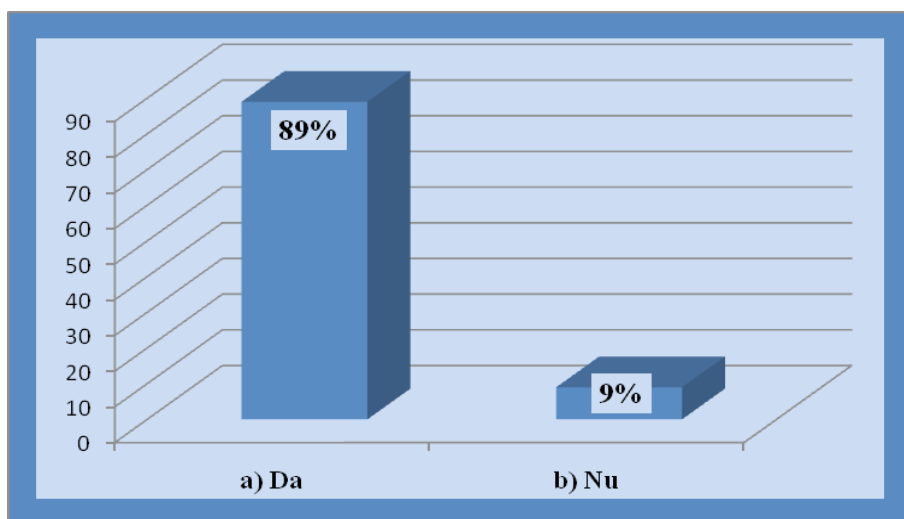
Figura 14. Aprecierea organizării (calitate, pertinentă, accesibilitate) subdiviziunilor Bibliotecii



3. Cultura informației

32. Marea majoritate dintre cei chestionați - 89%, au remarcat că posedă o cultură informațională bine formată și susțin că la formarea ei în mod semnificativ a contribuit Biblioteca prin predarea cursului *Bazele Culturii Informației*. O parte mică din chestionați - 9%, înțeleg că nu posedă suficient deprinderile de cultură a informației. Aceste constatări vorbesc elocvent, despre oportunitatea formării bazelor culturii informației.

Figura 15. Afirmațiile utilizatorilor referitor la formarea culturii informației prin promovarea cursului *Bazele Culturii Informației*
http://libruniv.usb.md/publicatie/cultinf/baz_cult_inf.pdf



33. Necesitatea și importanța predării cursului *Bazele Culturii Informației* în continuare ne demonstrează răspunsurile la itemul „ De ce cunoștințe / deprinderi duceți lipsă?”:

- Metodele de căutare în catalogul electronic, baze de date, Internet – 23%;
- Regulile de întocmire a referințelor bibliografice pentru lucrări științifice (descrierea bibliografică, prezentarea trimiterilor și citărilor) – 36%;
- Utilizarea surselor de informare (conspectarea, elaborarea referatului unui document, listei bibliografice etc.) – 11%;
- Incapacitatea de a formula corect cererea de informare – 8%;
- Efectuarea cercetărilor bibliografice în cataloagele tradiționale (alfabetic, sistematic) – 18%.

4. Imaginea bibliotecarului: abilități și calități

34. Apreciind calitățile bibliotecarului (Tabelul 18, Figura 16.) subiecții investigației cel mai înalt evidențiază:

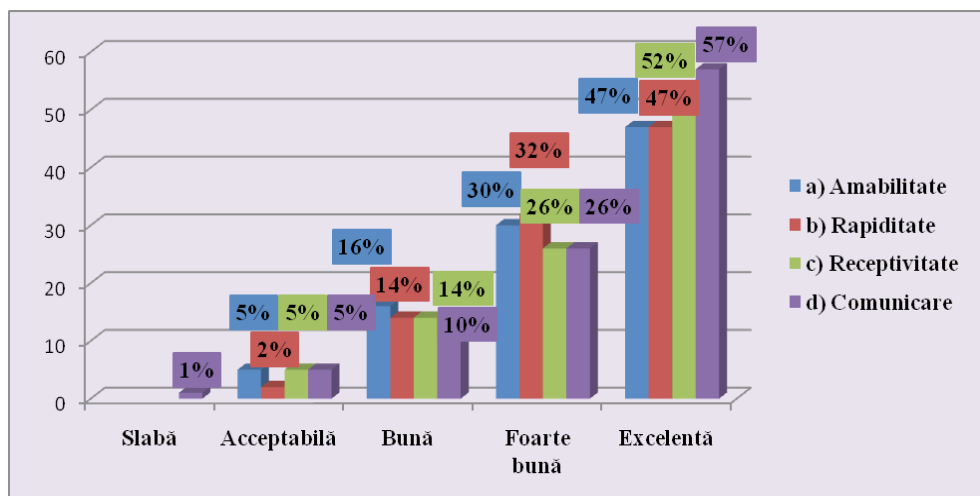
- comunicarea – 57%;
- receptivitatea – 52%,
- amabilitatea și rapiditatea – 47%;

Personalul Bibliotecii, în opinia respondenților, posedă competențe profesionale și abilități de comunicare pentru activitatea eficientă cu utilizatorii.

Tabelul 18. Aprecierea calităților bibliotecarului de către utilizatori

Aprecierea calităților bibliotecarului	Slabă	Accep- tabilă	Bună	Foarte bună	Excelentă
a) Amabilitate		5%	16%	30%	47%
b) Rapiditate		2%	14%	32%	47%
c) Receptivitate		5%	14%	26%	52%
d) Comunicare	1%	5%	10%	26%	57%

Figura 16. Aprecierea calităților bibliotecarului de către utilizatori



5. Opinii. Sugestii. Gânduri

35. La itemul: „Ce recomandări puteți oferi spre augmentarea eficienței demersului infodocumentar al Bibliotecii universitare?”, respondenții au dat următoarele sugestii:

- Să fie mai multă literatură de specialitate (economie) (Facultatea Economie)
- Stabilirea unei colaborări cu alte biblioteci universitare din Republica Moldova și de peste hotare (Facultățile: LLS, Economie)
- Conectarea la Internet cu o viteză mai mare (Facultățile: Drept, Economie, Filologie)
- Calculatoare mai performante (Facultățile: LLS, MPM)

- Majorarea exemplarelor de cărți care sînt mai des solicitate (Facultatea LLS)
- Programarea în „orele de vîrf” la Mediatecă (Facultatea Economie)
- Să se completeze fondul de cărți cu aparițiile editate recent (Facultățile: Filologie, LLS)
- Abonarea revistelor Sprache & Kommunikation, D*Als Fremdsprache (Cadre didactice)
- Noi surse de informare (Facultatea Filologie)
- Dotarea sălilor cu aparate tehnice noi (Facultatea PPAS)
- Să fie mai cald (Facultatea Filologie)
- Totul e perfect (Facultățile: Economie, PPAS)

36. Opiniile și sugestiile la itemul: „Ce servicii noi ar trebui introduse în Bibliotecă?” sînt următoarele:

- Organizarea unui cenaclu în cadrul sălii de filologie, cercuri de specialitate (Facultatea Drept)
- Mărirea volumului Bibliotecii Digitale (Facultățile: LLS)
- Cabinet lingofonic pentru lucrul cu înregistrările în limbi străine (Facultățile: LLS)
- Scanare, copiatoare (Facultatea PPAS)
- Vizionarea filmelor romanelor propuse spre lectură (Facultatea Filologie)
- Acces la vizionarea textelor literare (Facultatea Filologie)
- Acces WI – FI (Facultatea PPAS, Cadrele didactice)
- Selectarea electronică a informației (Facultatea Drept)
- Noi surse de informare (Facultatea Filologie)
- Serviciile Bibliotecii sunt suficiente (Facultățile: Filologie, Drept, Economie, MPM, PPAS, **Cadre didactice**, Colegiul Pedagogic „Ion Creangă”)

Concluzii

Fiecare om are dreptul la opinie proprie, dreptul de acces la toate tipurile de cunoștințe, la activități creatoare și intelectuale. Biblioteca și bibliotecarii susțin și promovează principiile libertății intelectuale și oferă acces nelimitat la informații.

Generalizînd rezultatele obținute în urma investigației „*Biblioteca Universitară și transferul de informație către utilizator*”, putem constata:

- Biblioteca Științifică Universitară sprijinind procesele de educație și cercetare, contribuind la dezvoltarea socială și culturală, are un rol deosebit de important în satisfacerea nevoilor de informare, în procesul de instruire privind cultura informației;
- Personalul Bibliotecii pentru realizarea cu succes a obiectivelor orientate spre îmbunătățirea calității de prestarea serviciilor și crearea unui mediu favorabil activității utilizatorilor trebuie să continue evaluarea și monitorizarea necesităților și cerințelor beneficiarilor,

- avînd în vedere importanța cunoașterii opțiunilor, preocupărilor și preferințelor sale;
- Asigurarea accesului larg la informație prin punerea la dispoziție a resurselor electronice cît și celor în format tradițional;
 - Automatizarea proceselor bibliografice;
 - Implementarea mai activă a tehnologiilor informaționale care vor contribui la facilitarea accesului la informație;
 - Dezvoltarea segmentului electronic al colecțiilor prin digitalizarea lor, achiziția documentelor în format electronic și extinderea accesului la resurse informaționale electronice;
 - Formarea beneficiarilor prin promovarea cursului *Bazele Culturii Informației*, cu scopul de a cunoaște sursele, facilitățile oferite de sistemele de informare. Cunoașterea formelor sub care se prezintă informația devine o necesitate acută în sistemele informatizate;
 - Elaborarea ghidurilor cu informații utile pentru ca utilizatorul să-și consolideze abilitățile însușite la lecțiile de instruire;
 - Îmbunătățirea condițiilor de studii prin crearea a unui mediu confortabil pentru informare, documentare și cercetare științifică;
 - Dezvoltarea profesională a bibliotecarilor prin formarea continuă în concordanță cu nivelul contemporan de dezvoltare a tehnologiilor informaționale; cunoașterea modalităților de comunicare interpersonală eficientă.

III. OPORTUNITĂȚI INFOBIBLIOTECARE ÎN VIZIUNEA STUDENȚILOR ȘI PROFESORILOR DE LA FACULTATEA ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI ȘI ARTE, SONDAJ ÎN ANUL 2011

Pentru integrarea optimă în procesul de studiu și cercetare a Universității de Stat "Alec Russo" din Bălți, furnizarea unei game largi de servicii infobibliotecare și asigurarea utilizatorilor cu noi oportunități de informare, Biblioteca Științifică practică studiul cerințelor și nevoilor utilizatorilor prin aplicarea sondajelor.

În perioada aprilie - mai 2011, Centrul Managerial, Serviciile Cercetări. Asistență de specialitate, Marketing și Activitate Editorială, Comunicarea Colecțiilor a Bibliotecii Științifice a Universității de Stat "Alec Russo" din Bălți au lansat investigația sociologică cu tema: „Biblioteca Științifică și transferul de informații către utilizator”.

O asemenea cercetare a mai fost realizată în octombrie 2010 cu studenții și masteranzii de la cele 8 facultăți ale USB, cadrele didactice, elevii Colegiului Pedagogic „Ion Creangă”. În scopul unei abordări sistematice, optimizării relațiilor dintre serviciile oferite și cererile diferențiate ale beneficiarilor și prospectarea unor noi direcții strategice în contextul cerințelor educaționale ale procesului Bologna s-a decis efectuarea unui nou sondaj pentru studenții

facultății Științe ale Educației și Arte.

Motivul alegerii studenților din cadrul facultății Științe ale Educației și Arte pentru această cercetare a fost frecvența lor mai activă ca utilizatori ai serviciilor de informare.

Ca metodă de cercetare s-a utilizat ancheta pe bază de chestionar, structurat în șase capitole, cuprinzând 43 itemi.

Pentru analiza comparată au fost selectați 13 itemi, în scopul aprofundării și concretizării opiniilor utilizatorilor privind subiectele ce atrag o mai mare atenție.

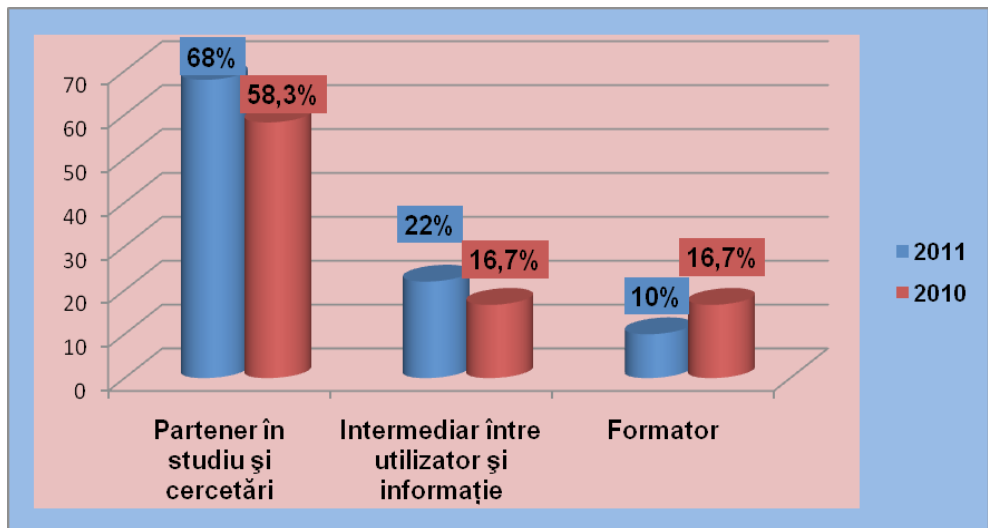
Chestionarul a fost aplicat pe un eșantion de 100 de subiecți (studenți și masteranzi de la facultatea Științe ale Educației și Arte ale USB) și realizat în toate serviciile Bibliotecii.

Reprezentarea rezultatelor

Este de menționat că la sondaj au participat studenți (97) și masteranzi (3) din anii de studii I (7), II (33), III (45), IV (13), V (2). În funcție de forma de studii: secția de zi – 96%, secția cu frecvență redusă – 4%. Forma de instruire: prin contract – 46%, din buget – 54%. În raport de sex avem următoarea configurație a lotului: feminin – 96%, masculin – 4%.

Datele obținute după studierea răspunsurilor subiecților sînt prezentate în ordinea priorităților. În paranteze este menționat procentajul opiniilor studenților facultății Științe ale Educației și Arte înregistrat din chestionarul din anul 2010.

1. Prioritar pentru respondenți este rolul Bibliotecii Universitare ca partener de studiu și cercetări. Opiniile sugerează că extinderea activităților tradiționale și introducerea noilor tehnologii informaționale contribuie la faptul că utilizatorii definesc Biblioteca nu numai ca intermediar, ci recunosc și rolul ei de formator. Biblioteca devenind mai mult decît bibliotecă.

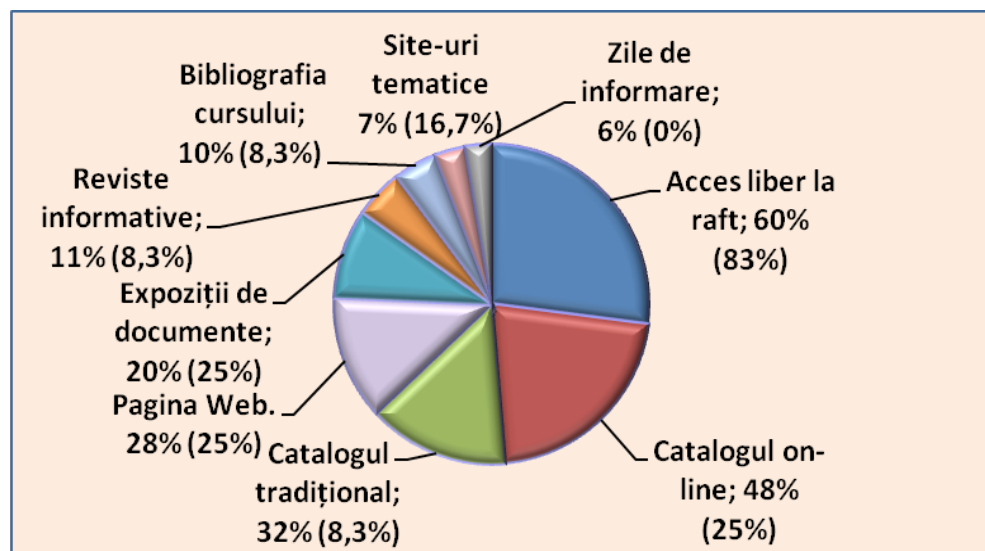


2. Este vizibil că majoritatea subiecților preferă accesul liber la raft - 60% (83%). Sistemul serviciilor bazat pe accesul liber oferă cititorilor oportunitatea directă de căutare și selectare de publicații, creează condiții favorabile pentru activitatea independentă cu literatura.

Putem menționa că cititorul modern exploatează cu succes și alte surse de referință:

- catalogul on-line - 48% (25%),
- catalogul tradițional - 32% (8,3%),
- pagina web: <http://libruniv.usb.md> - 28% (25%),
- expoziții de documente - 20% (25%),
- reviste informative - 11% (8,3%),
- bibliografia cursului - 10% (8,3%),
- site-uri tematice - 7% (16,7%),
- zile de informare - 6% (0%).

Personalul bibliotecii permanent acordă atenție la exhaustivitatea și exactitatea acestor surse.



3. Ne bucură faptul că și în continuare cartea rămâne principala sursă de informare - 93% (90%). Datele sondajului confirmă atitudinea pozitivă față de publicațiile în serie - 44% (16,7%) și sursele electronice, care favorizează proiectele de cercetare:

- Baze de date - 11% (16,7%),
- E-publicații - 9% (8,3%),
- documente AV (casete audio-video, dischete, etc.) - 8% (0%),
- resurse electronice (CD,DVD) - 5% (18,2%).

O bibliotecă modernă trebuie să le aplice, să le susțină și să le promoveze.

4. Creșterea solicitării lucrărilor editate de profesori universitari duce la accesarea frecventă a Bibliotecii Digitale - 49% (33,3%). Valorificarea altor baze de date se prezintă astfel:

- Baza de date MOLDLEX - 26% (25%),
- Bazele de date EBSCO - 25% (33,3%),
- Baza de date Sumar Scanat - 9% (16,7%),
- Baza de date Înregistrări muzicale în MP3 și colecția CD/DVD - 8% (8,3%),
- Mediatecă, Baza de date ale ONU și Agențiilor ei - 7% (16,7%),
- Baze de date ale Băncii Mondiale - 4% (16,7%),
- Baze de date NATO - 4% (0%),
- Baze de date ale Consiliului Europei - 2% (0%).

Procentajului micșorat al accesării bazelor Sumar Scanat, MP3 poate fi explicat prin lipsa de cadre în serviciul de informatizare și scăderea numărului de utilizatori. Problemele cum ar fi abilitățile insuficiente de utilizare a resurselor on-line de informare, lipsa de timp, rapiditatea accesării, nivelul scăzut de cunoaștere a limbilor străine reduc frecvența utilizării altor baze.

5. Utilizarea frecventă a Paginii WEB a Bibliotecii <http://libruniv.usb.md> - 98% (92%), se datorează promovării ei prin rețelele de socializare, posibilitățile de căutare și regăsire a informației.

6. Din sondajele anilor 2010-2011 se observă că factorii care îi împiedică pe subiecți în utilizarea avantajelor accesului liber la raft pot fi:

- lipsa documentului solicitat la raft - 27% (16,7%),
- incapacitatea de a găsi documentul necesar la raft - 26% (58,3%),
- lipsa cunoștințelor și abilităților de orientare în spațiile info-bibliotecare - 19% (8,3%),
- condiții sanitaro-biologice (iluminarea insuficientă, frigul) - 18% (8,3%),
- comportamentul inadecvat al utilizatorilor - 8% (8,3%),
- grija și consultanța insuficientă oferită de bibliotecar - 3% (8,3%).

Bibliotecarii dețin un rol important în ghidarea și consilierea utilizatorilor în structura fondului, pentru optimizarea căutării și regăsirii informațiilor, precum și pentru a oferi sfaturi cu privire la selectarea documentelor necesare, iar dacă este nevoie, pentru a propune propunerea documente alternative.

7. Majoritatea respondenților declară că întotdeauna găsesc informațiile necesare - 86% (75%). Uneori găsesc -14% (0%), nu găsesc informațiile căutate - 0% (0%).

Facilitățile oferite de serviciile Bibliotecii au determinat obținerea unui rezultat mai bun.

8. Sîntem satisfăcuți de faptul că cea mai mare parte de respondenți sînt mulțumiți de timpul în care li se pune la dispoziție informația necesară:

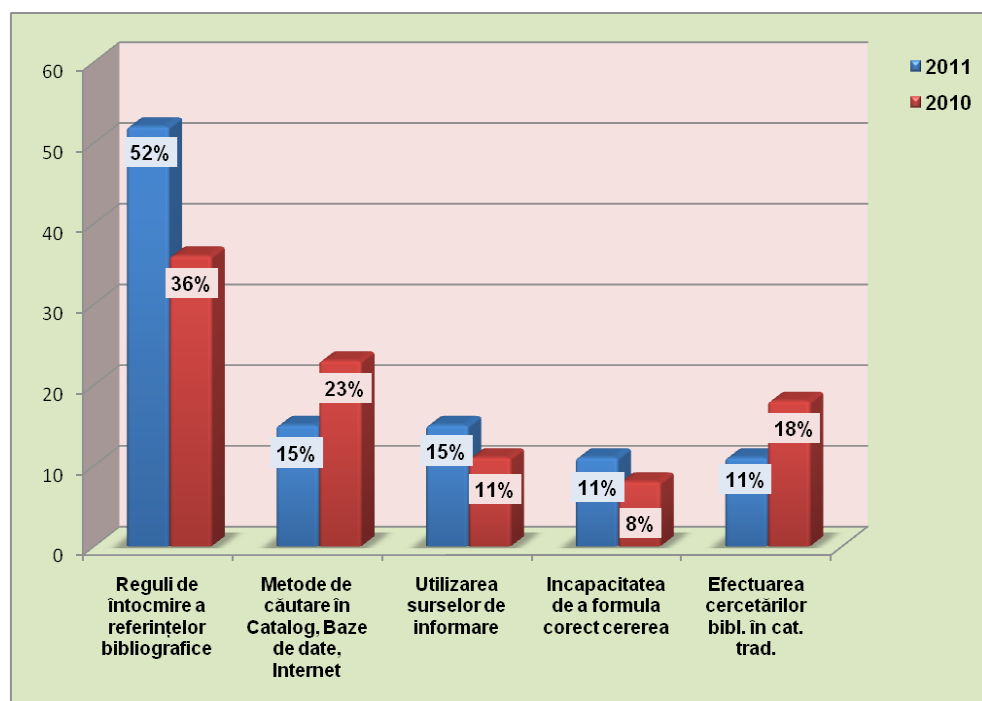
- mulțumit - 62% (50%),
- foarte mulțumit - 26% (41,7%),
- satisfăcut - 10% (8,3),

- nemulțumit - 1% (0%),
- foarte nemulțumit - 1% (0%).

Putem spune că bibliotecarul este un element stimulator și duce o muncă diferențiată în raport cu profilul bibliotecii și al utilizatorilor care o frecventează.

9. Este apreciat pozitiv de către respondenți cursul *Bazele Culturii Informației* și contribuția Bibliotecii la formarea culturii informației a utilizatorilor, care le permite să beneficieze de posibilitățile mediului informațional. Au răspuns că posedă o cultură a informației bine formată și susțin că la formarea ei, în mod semnificativ, a contribuit Biblioteca prin predarea cursului *Bazele Culturii Informației* - 96% (100%), de respondenți. O parte mică din chestionați - 3% (0%), înțeleg că nu posedă suficient deprinderile de cultură a informației.

10. Curiozitatea noastră de a afla de ce cunoștințe / deprinderi duc lipsă utilizatorii s-a bucurat de următoarele răspunsuri:



Regulile de întocmire a referințelor bibliografice au fost recunoscute de respondenți ca cele mai dificile în aplicare. În vederea îmbunătățirii acestui factor ar fi binevenită prezentarea referințelor bibliografice prin pagina WEB la Pagina utilizator pentru rapiditatea și eficiența accesării.

Remarcăm îmbunătățirea unor indici în raport cu răspunsurile din anul 2010, dar mai există necesitatea de a perfecționa calitatea deprinderilor practice formate la utilizatori.

11. Apreciind calitățile bibliotecarului un număr mare de subiecți remarcă receptivitatea, capacitatea de comunicare și amabilitatea personalului. Este evident că cresc cerințele utilizatorilor față de timpul și calitatea serviciilor prestate de către bibliotecari.

Aprecierea calităților bibliotecarului	Slabă		Acceptabilă		Bună		Foarte bună		Excelentă	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Receptivitate			4%	5%	11%	14%	36%	26%	49%	52%
Comunicare	1%		5%	5%	9%	10%	58%	26%	48%	57%
Amabilitate	1%		3%	5%	11%	14%	51%	30%	34%	47%
Rapiditate	1%		2%	2%	20%	16%	39%	32%	38%	47%

Incapacitatea subiecților de a-și exprima nevoile de informare duce la frustrări, la reproșuri la adresa bibliotecarului care nu i-a oferit ce îi trebuie. De aceea, este foarte importantă interacțiunea dintre bibliotecar și utilizator.

Pentru crearea condițiilor favorabile și relației binevoitoare de care are nevoie utilizatorul modern, bibliotecarul trebuie să cunoască psihologia comunicării și să-și perfecționeze permanent calitățile profesionale.

12. Spre augmentarea eficienței demersului infodocumentar al Bibliotecii universitare respondenții au sugerat mai multe propuneri:

- Biblioteca să dispună de un număr mai mare de cărți
- Să frecventeze toți biblioteca
- Publicațiile seriale ar trebui să fie axate mai mult pe domeniul social, adică să fie mai reprezentative
- În ultimul an de studiu studenții să beneficieze de un curs privind regulile de întocmire a referințelor bibliografice pentru lucrările științifice
- Tot ce se află în bibliotecă pentru mine e suficient
- Biblioteca funcționează foarte bine, mai ales deservirea
- Colaborarea cu studenții
- Sunt satisfăcut de tot
- Biblioteca lucrează bine în orice sală a ei
- Mie îmi place totul
- Este totul bine pentru cei care frecventează des biblioteca
- De a fi mai multă literatură

13. Propunerile privind îmbunătățirea activității și serviciilor în Bibliotecă sînt următoarele:

- Biblioteca să dispună de o sală unde studenții să poată audia în limba străină și să comunice
- O mai rapidă accesare a Internet-ului
- Ar putea fi foarte interesant dacă s-ar introduce accesul la xerox în baza abonamentelor procurate din timp

- Serviciile sînt suficiente pentru a obține informațiile dorite
- Nici unul
- Scanarea documentelor (2)
- Mica cantină (posibilitatea de a bea un ceai cînd ești toată ziua la bibliotecă)
- Biblioteca are totul
- Încălzire în perioada de pîmăvară
- Iarna să fie mai cald (2)
- Mai mulți xerox-uri
- Avem tot necesarul
- Ne satisfac toate serviciile propuse

Majoritatea respondenților apreciază pozitiv calitatea serviciilor oferite de instituția noastră, iar recomandările expuse vor fi luate în considerație.

IV. CONCLUZII

Evalurea comparată a rezultatelor sondajelor din anii 2010-2011 confirmă faptul că Biblioteca continuă să-și orienteze activitatea pentru dezvoltarea calitativă a fondurilor sale, specializarea colecțiilor conform programelor de studiu și cercetare, spre implementarea tehnologiei informaționale avansate.

Dificultățile care apar în procesul de utilizare a serviciilor: achiziția cărților și publicațiilor noi; îmbunătățirea și modernizarea condițiilor de lucru; crearea mediului confortabil și dotarea cu echipament tehnic performant necesită o colaborare eficientă dintre Bibliotecă și Universitate.

Evaluarea și monitorizarea cerințelor de informare a utilizatorilor vor contribui la extinderea oportunităților infobibliotecare.

În concluzie, dorim să menționăm că Biblioteca universitară fiind un sistem deschis, dinamic, eficient este o verigă importantă în sistemul învățămîntului superior. Toată activitatea sa este orientată spre aplicarea completă a ideilor promițătoare în educația modernă. Desfășurarea activităților tradiționale, precum și introducerea noilor tehnologii informaționale vor atrage utilizatorii la bibliotecă.

V. ARHITECTURA SONDAJULUI: SUPORT DIDACTIC

“Ceea ce este familiar nu este prin aceasta și cunoscut”
Hegel

Conceptul lecției

Scop:

- Familiarizarea personalului Bibliotecii cu metode și tehnici de cercetare sociologică;
- Dezvoltarea deprinderilor de elaborare a chestionarului (*lucrare practică*).

Obiective:

- să definească termenii: *anchetă sociologică, sondaj de opinie, chestionar*;
- să cunoască metodologia cercetării și aspectele organizaționale;
- să cunoască arhitectura unui sondaj;
- să cunoască etapele principale în realizarea unei anchete sau sondaj;
- să cunoască regulile de elaborare a unui chestionar;
- să cunoască tipurile de întrebări;
- să cunoască procedurile statistice de prelucrare a informației recepționate în baza chestionarului și valorificarea rezultatelor;
- să obțină abilități de elaborare a unui sondaj.

Metode: prelegere informațională, lucru în echipă.

Grup țintă: personalul din punctele de servire ale Bibliotecii.

Forma de evaluare: lucrare practică, test.

Termen de realizare: 2 ore.

Sumar

Argument

Sondajul de opinii. Noțiuni generale

Metodologia cercetării. Aspecte organizaționale și responsabilități

Construcția Chestionarului

- Etapele anchetei prin chestionar
- Tipuri de întrebări
- Numărul și ordinea întrebărilor din chestionar

Evaluarea

- Activitate practică
- Test de evaluare

Glosar

Bibliografie

Concepte cheie: sondaj de opinie, anchetă sociologică, cercetător / subiect, chestionar, eșantion, erori.

Argument

Sociologia generală (pentru cunoașterea realității sociale) inițiază și desfășoară activități de investigare a obiectului de studiu, pentru a descoperi cauzele și factorii care determină fenomenele sociale. De cele mai multe ori, sociologia, prin **metodele de investigare** cercetează idei, reprezentări, atitudini, valori, opinii sau intențiile oamenilor.

Sociologia și-a creat propriile metode de cercetare, acestea fiind cunoscute sub numele de **anchete sociale**, care constau în investigarea directă a membrilor grupurilor umane, folosind în egală măsură și alte metode specifice celorlalte științe cum sînt: **observația, experimentul și studiul documentelor**. În cadrul anchetelor sociale, tehnicile de investigare sînt **chestionarul și interviul**.

Sondajul de opinii. Noțiuni generale

Rolul unei **anchete statistice** este de a culege date cît mai corecte de la anumiți indivizi dintr-o populație astfel încît în urma analizelor statistice efectuate cu privire la caracteristicile care ne interesează, să putem elabora măsuri asupra îmbunătățirii calității serviciilor care să mulțumescă un segment cît mai larg al utilizatorilor. Termenul de „**sondaj**” este, în general, sinonim cu cel de „**cercetare selectivă**” sau de „**eșantion(are)**”.

În domeniul investigațiilor sociale, se utilizează frecvent expresia de „**sondaje de opinie**” sau „**sondaje de opinie publică**” pentru a se desemna un anumit gen de anchetă, și anume cea efectuată pe diferite probleme de mare interes public și care urmărește, în principal, să surprindă opiniile (părerile, atitudinile, evaluările etc.) oamenilor legate de aceste probleme.

Așadar, *sondaj înseamnă o metodă de investigare*, iar apoi, pe parcurs, sensul lui se reduce, la cel de operație sau modalitate de selectare (alegere) a indivizilor ce urmează a fi chestionați. La înțelesul curent - în domeniul sociologiei - al noțiunii de sondaj de opinie, se încearcă să se delimiteze, în măsura posibilului, această noțiune de cea de „eșantionare” și mai ales, de cea de „**anchetă**”.

Sondajele de opinie sînt specii *ale anchetei sociologice*. Ce deosebește un „sondaj de opinie” de o „anchetă sociologică”? Care ar fi notele caracteristice:

- **Sondajele de opinie**, sînt centrate pe aspectul opinional, subiectiv al realității sociale. Ele urmăresc să evedențieze ceea ce „cred”, „gîndesc”, „sînt”, „apreciază”, „întenționează să facă” oamenii. Cel mai adesea prin sondaje se testează gradul de satisfacție față de activitatea diferitelor organisme sau persoane cu funcții în stat, opțiunile electorale etc.
- **Sondajele de opinii sînt centrate pe probleme ce suscită un larg interes de public**; astfel de probleme apar în dezbaterile mediatizate, fie în preocupările mai mult sau mai puțin mărturisite ale unor organisme, instituții politice, administrative, științifice etc.

- *Sondajele de opinie sînt anchete sociologice cu pronunțat caracter descriptiv.* Ele nu au ambiții explicative, dar însăși descrierea fenomenelor este realizată doar în linii foarte generale, fără detalieri și particularizări.
- *Sondajele de opinii sînt anchete realizate într-un timp foarte scurt,* cu chestionare simple, clar structurate și pe eșantioane care să asigure o reprezentativitate rezonabilă pentru evaluările cu caracter general urmărite.
- **Rezultatele sondajelor sînt prezentate beneficiarului sau publicului larg într-o formă simplă,** fără a recurge la mijloace sofisticate de prelucrare și interpretare a informației.
- *Sondajele de opinie sînt, într-o societate democratică parte inseparabilă din viața societății respective,* un reper în evaluarea diverselor elemente ale „mecanismului” social și puncte de sprijin pentru ajustarea strategiilor și tacticilor.

Deci, **Sondajul** este o formă „populară” de anchetă, axată pe o problematică ce stîrnește un interes general și ale cărei rezultate sînt aduse la cunoștința publicului sub o formă accesibilă, utilizându-se, de regulă, reprezentări grafice ale frecvențelor exprimate procentual.

Ancheta, ca metodă specifică științelor socioumane, presupune un schimb de informații, mai exact, o comunicare între **cercetător** și anumite „elemente” (indivizii umani) ale „realității sociale” investigate, primul fiind cel care, prin intermediul chestionarului, provoacă un comportament verbal din partea celor din urmă.

Cercetătorul este cel ce concepe, formulează și adresează o serie de întrebări (la care așteaptă răspuns din partea subiecților chestionați.)

Subiectul este persoana care citește el însuși întrebările din chestionar și răspunde la ele fără a se angaja un proces direct de comunicare cu persoana care înmînează instrumentul de cercetare. Transmiterea informației de la **persoanele chestionate** spre **cercetător** se poate realiza, în principiu, prin două modalități fundamentale diferite:

- pe calea *orală* de comunicare,
- în *scris*.

Metodologia cercetării. Aspecte organizaționale și responsabilități

Sondajul poate fi clasificat după cum urmează:

- **empiric** (după conținut),
- **aplicativ** (după scopul urmărit),
- **parțial** (în funcție de includerea reprezentanților comunității),
- **uncial** (după caracter și repetabilitate).

Metodele sondajului:

- **statistice** (analize statistico-matematice),
- **logice** (inducția, deducția, demonstrația etc.),
- **euristice** (explicație, comparație etc.),

- **extrapolarea.**

Instrumentul sondajului - **Chestionarul**, utilizat în scopul recoltării informației.

Construcția Chestionarului

Etapele anchetei prin chestionar

Ancheta prin chestionar trebuie să parcurgă, într-o formă sau alta, în funcție de temă, scopuri și populație, următoarele etape, care în esență se aseamănă mult cu etapele parcurse de orice cercetare cantitativă:

1. Stabilirea și delimitarea temei
2. Stabilirea obiectivelor și a ipotezelor de lucru
3. Determinarea populației
4. Preancheta
5. Construirea eșantionului
6. Redactarea instrumentului de culegere a datelor – chestionarul
7. Pretestarea și definitivarea chestionarului
8. Aplicarea (administrarea) chestionarului pe teren, culegerea datelor
9. Postcodificarea răspunsurilor
10. Analiza datelor
11. Redactarea raportului de anchetă și a concluziilor.

Construcția oricărui chestionar trebuie să înceapă, de regulă, cu specificarea foarte clară a problemei de cercetat. Ex:

- îmbunătățirea servirii informațional – bibliotecare a procesului educațional universitar;
- amplificarea utilizării resurselor și spațiilor funcționale ale bibliotecii;
- asigurarea relevanței și pertinentei resurselor deținute necesităților și cerințelor utilizatorilor;

Obiectivele sondajului

Fiecare cercetare trebuie să urmărească *obiective* precise în legătură cu populația care va fi investigată. Obiectivele pot fi:

- Teoretice
- Metodologice
- Practice

Ex:

- optimizarea calității serviciilor informațional-bibliotecare oferite;
- amplificarea dimensiunilor informaționale ale procesului de studiu și cercetare;
- determinarea eficienței utilizării resurselor documentare și informaționale;
- corespunderea colecțiilor documentare cu necesitățile informaționale ale studenților;
- determinarea priorităților comunității universitare vizavi de

calitățile deținute de bibliotecarii ș.a.

Preanchetarea

Preanchetarea este acțiunea cercetătorului de a se deplasa în “spațiul social” al viitoarei investigații cu scopul de a prospecta și identifica problematica sociologică în vederea construirii ipotezelor și a instrumentelor de lucru. Preancheta are ca scop și estimarea costurilor cercetării, stabilirea termenelor calendaristici, prevederea eventualelor dificultăți ce pot apărea în desfășurarea investigațiilor (aprobări necesare, accesul în diferite unități, economice, culturale etc.).

Eșantionul

Eșantionul este o parte a populației studiate prin diferite procedee și a cărei investigare conduce la concluzii care vor putea fi *extrapolate la ansamblul colectării de origine*. Eșantionul este, prin definiție, *reprezentativ* pentru populația din care a fost extras. Operația prin care stabilim sau extragem un eșantion reprezentativ dintr-o anumită populație pe care vrem s-o studiem se numește **eșantionare**. Valoarea informației obținute prin anchetă se exprimă prin gradul de reprezentativitate al eșantionului anchetat.

Chestionarul este:

- instrument de cercetare pentru culegerea informațiilor;
- utilizabil doar în scopul în care a fost creat;
- chestionartul constă în formularea unui set de întrebări într-o succesiune logică, în număr rezonabil și rațional, care se adresează subiecților pe problematica studiată.

Implică:

- obligația de a construi un nou instrument de fiecare dată;
- necesitatea testării prealabile a instrumentului;
- incertitudinea cu privire la validitatea și fidelitatea acestuia;
- dificultăți în compararea rezultatelor și în replicarea cercetării.

Eficiența chestionarului depinde de:

- cât de bine a fost specificată problema de cercetare (problema - dimensiunile - indicatorii);
- calitatea ipotezei - identificarea conceptelor care afectează fenomenul investigat;
- traducerea indicatorilor în întrebări;
- soliditatea cunoștințelor despre problematica investigată;
- claritatea viziunii asupra problemei cercetate.

Structura chestionarului / elaborarea chestionarului: regulile chestionarului

Construcția oricărui chestionar trebuie să înceapă cu **specificarea foarte clară și detaliată a problemei de cercetat**. În cazul anchetei, indicatorii vor fi aduși sub forma unui text, a unei întrebări ce va apărea în chestionar. Fiecare întrebare din chestionar reprezintă un indicator, dar un indicator prelucrat, tradus, ajustat etc. de așa manieră încât el să fie valid și funcțional în procesul comunicării dintre cercetător și subiect.

Probleme în construcție. Construcția unui chestionar presupune rezolvarea a două mari tipuri de probleme:

- **De conținut:** alegerea indicatorilor necesari și suficienți pentru descrierea fenomenului/problematicii investigate.
- **De formă:** transpunerea indicatorilor în întrebări standardizate care să ia cea mai potrivită formă și să fie formulate într-un limbaj adecvat.

Tipuri de întrebări

În funcție de conținut:

- factuale
- de opinie
- de cunoștințe
- de control
- de motivație

În funcție de formă:

- închise
- deschise
- structurale/mixte

Întrebări factuale - prin care se obțin informații despre fapte obiective, verificabile (vîrstă, sex, domiciliu, studii, profesie, apartenență etnică, stare civilă), răspunsul la aceste întrebări poate fi judecat prin termeni de adevărat/fals;

Ex.:

Cît de des vizitați punctele de acces ale Bibliotecii universitare?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| a) În fiecare zi | e) În perioada sesiunii |
| b) De 2-3 ori pe săptămîină | f) În funcție de necesitate |
| c) Lunar | g) În zilele de odihnă |
| d) Semestrial | h) Ocazional |

Întrebări de opinie

Întrebări de opinie - prin care se înregistrează informații de natură subiectivă, cum ar fi **atitudinile, părerile, credințele, valorile, sentimentele, interesele**; se obțin în mod direct, prin comunicarea cu subiecții.

Ex.: Cum apreciați colecția de publicații în serie a Bibliotecii Științifice?

- a) foarte bună
- b) bună
- c) potrivită

Întrebări de cunoștințe

Ele se folosesc foarte rar și doar atunci când sînt necesare, pentru că ele creează o situație de examinare și pot bloca în acest sens comunicarea. Întrebări de cunoștințe – folosite la testarea nivelului și calității informației pe care o dețin subiecții într-un anumit domeniu.

Ex.: Premiul Nobel pentru literatură în anul 2010 i-a fost atribuit lui _____
Cartea Anului 2010, care ar fi la părerea Dvs? _____

Întrebări de motivație

Întrebările de motivație – sînt o formă a întrebărilor de opinie, care sînt afectate de subiectivitate într-o măsură foarte mare. Oferă informații despre explicațiile și interpretările subiecților cu privire la opiniile și comportamentele lor. Se structurează pe trei dimensiuni:

- Motivele reale
- Motivele conștientizate
- Motivele declarate

Ex.: Scopul vizitei:

1. Lucrul independent
2. Pentru studiu și cercetare
3. Pentru comunicare cu colegii

Ex.: Ce va determinat să veniți la Bibliotecă _____

Ex.: În ce scop citiți?

- a) Informare
- b) Alte scopuri și anume
- c) Recreere

Tipuri de întrebări, în funcție de forma de înregistrare a răspunsurilor:
închise / deschise / structurale.

Închise – oferă subiectului variante de răspuns prefabricate, respondentul urmărind doar să o aleagă pe cea care se potrivește situației sau opiniei sale. Pentru întrebările închise, formele de prezentare grafică a variantelor de răspuns sînt diferite. În cele mai numeroase situații, variantele sunt așezate una sub alta, după textul întrebării și sînt numerotate. Alegerea variantei potrivite se face prin **încercuirea numărului**, se poate cere sublinierea răspunsului sau marcarea lui în alt mod.

Ex.: Cît de des apelați la ajutorul bibliotecarului în sălile cu acces liber la raft?

- a) Rareori
- b) Mă descurc singur
- c) Întotdeauna
- d) Accesez OPAC-ul pentru a determina cota
- e) Utilizez cunoștințele acumulate în cadrul cursului *Bazele Culturii*

Informaționale

Întrebări deschise - se lasă subiecților libertatea de răspuns; există însă riscul inevitabil ca aceștia să furnizeze răspunsuri neformalizate în cantitate mare, ceea ce îngreunează prelucrarea; răspunsurile au însă un grad sporit de spontaneitate, sînt mai sincere și conforme firii, nivelului de pregătire și stilului de exprimare al subiecților.

Grafic întrebările deschise se evidențiază în chestionar prin aceea că, după textul propriu-zis al întrebării, apare un spațiu liber în care operatorul sau subiectul marchează răspunsul.

Ex.:

1. Ce recomandări puteți oferi spre augmentarea eficienței demersului infodocumentar al Bibliotecii universitare? _____
2. Ce servicii noi ar trebui introduse în Bibliotecă? _____

Întrebări structurale - avînd răspunsuri alternative fixate ce oferă celui interogată posibilitatea de a alege dintr-o serie de răspunsuri impuse în chestionar pe baza unor cunoștințe deja acumulate ce permit o previziune a tuturor variantelor probabile și focalizarea mai bună a obiectului sau obiectivelor de interes ale cercetării.

Ex.: Scopul vizitei la Bibliotecă:

- a) pentru studiu și cercetare;
- b) lucrul independent;
- c) pentru comunicare cu colegii;
- d) pentru participarea la activitățile științifico- culturale;
- e) pentru a copia documentul identificat;
- f) acces Internet;
- g) altele _____

Întrebări cu răspuns dichotomic (nealternativ)

Există întrebări cu **răspuns dichotomic (nealternativ)** - de ales o variantă (ex. da sau nu, sex: masculin sau feminin etc.) și cu variante exclusive sau care nu se exclud; aceste întrebări dichotomice pot servi ca filtru, pregătind trecerea la alte întrebări ce se adresează doar subiecților care au dat un anumit răspuns.

Ex.: Abonați publicații seriale la domiciliu?

- da
- nu

Dacă da, ce titluri?...

Alternative - posibilitatea de a alege cîteva variante din răspunsurile oferite

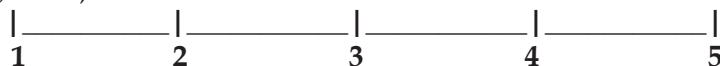
Ex.: În ce sopuri recurgeți la consultarea publicațiilor periodice?

- a) informare b) studiu c) cercetare;

Întrebări scalate (cu răspunsuri ierarhizate) - sînt acele întrebări (folosite cu precădere la evaluarea intensității), care prezintă răspunsuri

ierarhizate, fiecare treaptă a scalei referindu-se la o anumită categorie de atitudine, aflate pe un continuum, de la atitudinea cea mai favorabilă la atitudinea cea mai nefavorabilă față de obiectul măsurat.

Ex.: Cum apreciați aportul bibliotecarilor la formarea deprinderilor Dvs. de căutare și regăsire a informațiilor în Bibliotecă – cursul *Bazele Culturii Informației*?



Foarte Nesatisfăcut Parțial satisfăcut Satisfăcut Foarte satisfăcut nesatisfăcut

Avantajele întrebărilor închise

Trebuie să cunoaștem avantajele sau dezavantajele fiecărui tip de întrebări și evaluarea șanselor de introducere a unor erori specifice prin folosirea uneia sau alteia din cele două forme.

- rapiditatea prelucrării rezultatelor;
- ușurința completării chestionarului;
- claritatea conținutului/sensului întrebării;
- uniformitatea înțelegerii întrebării și înregistrării răspunsurilor;
- evitarea erorilor de post codificare;
- facilitarea găsirii răspunsului potrivit / recunoașterea.

Probleme:

- introducerea variantei de mijloc;
- introducerea opțiunii nu știu / nu răspund.

Avantajele întrebărilor deschise

- nu sugerează răspunsuri;
- indică nivelul cunoștințelor subiectului despre problematica respectivă;
- ilustrează ceea ce apare cu preponderență în mintea subiectului referitor la problematica respectivă;
- evită erorile de formă datorate variantelor de răspuns.

Probleme:

- dificultatea prelucrării rezultatelor;
- timpul îndelungat necesar prelucrării;
- risc sporit de erori la post-codificare.

Tipuri de întrebări în raport cu funcția lor Metodologică

- *Întrebări introductive* - permit deschiderea dialogului, familiarizarea interviuatului cu operatorul de teren;
- *Întrebări de trecere* - asigură trecerea de la o problemă la alta;
- *Întrebări filtru* - au rolul de a selecta, de regulă, în două sau mai multe categorii subiecții, în funcție de opinia sau situația lui vizavi de un anumit fenomen sau fapt social.
- *Întrebări de control* - este necesar, ca pentru a testa sinceritatea răspunsurilor la anumite întrebări, să se introducă acest gen de întrebări care, reprezintă forme diferite de întrebare pentru același aspect.

Tendința cercetătorului este de a formula mai multe întrebări decât ar recomanda-o condițiile concrete de desfășurare. În practică putem să întâlnim un evantai extrem de larg de tipuri de chestionare, de la cele compuse doar din câteva întrebări pînă la altele ce cuprind **200-300** de întrebări.

Numărul și ordinea întrebărilor din chestionar

Numărul optim de întrebări ce ar trebui să alcătuiască un chestionar depinde de următorii factori:

- **obiectul cercetării (problema studiată),**
- **tipul cercetării,**
- **finalitatea acesteia,**
- **beneficiarul rezultatelor,**
- **tehnica de anchetă,**
- **felul întrebărilor,**
- **resursele materiale de care dispune cercetătorul,**
- **calitatea și numărul operatorilor avuți la dispoziție,**
- **timpul de care se dispune ,**
- **genul de populație căreia i se adresează chestionarul.**

În general, la stabilirea numărului de întrebări din chestionar *este necesar să se evalueze timpul mediu reclamat de completarea efectivă a lui*, parametru ce nu poate depăși, fără riscul unor erori mari, anumite limite. De ex., un chestionar aplicat **“în picioare”** nu trebuie să răpească subiectului mai mult de **5-10 minute**.

Ancheta clasică poate dura, fără probleme deosebite, chiar și o jumătate de oră, dar nu se recomandă depășirea unei durate de **45 de minute** decât în anumite circumstanțe speciale, cînd subiecții sînt stimulați să coopereze folosindu-se diferite recompense. Și nu e vorba doar de timpul și efortul fizic în sine, cît de faptul că atît la nivelul operatorului, dar mai ales al respondentului, se instalează, de la un moment dat, **oboseala psihică, suprasaturația**.

În consecință, de la acel punct răspunsurile vor fi superficiale, grija subiectului – și în multe cazuri și a operatorului – fiind de a ajunge cît mai repede la capăt și nu de a da (respectiv, înregistra) răspunsuri autentice.

Ordinea întrebărilor în chestionar nu trebuie să reproducă structura tematică a chestionarului. În stabilirea succesiunii întrebărilor e nevoie să se țină seama de aspectele care favorizează comunicarea și stimulează cooperarea subiectului. De exemplu, în debutul chestionarului se recomandă folosirea unei sau mai multor întrebări **„ușoare”**, la care oamenii răspund cu plăcere, cu scopul de **„a sparge gheața”** cît mai repede și de a antrena subiectul în dialog.

Formularea întrebărilor

Reguli:

- Textul întrebării să fie cît mai simplu, concis, nesugestiv, netendențios.
- Termenii utilizați să fie obișnuiți, familiari grupului investigat,

evitându-se neologismele, arhaismele, termenii tehnici și jargonul.

- Să se evite, pe cât posibil, cuvintele cu rezonanță afectivă, deoarece acestea ar putea influența, conștient sau nu, răspunsurile.
- Formularea întrebărilor trebuie să aibă în vedere capacitatea de receptare și înțelegere a subiecților cărora le sînt adresate.

Pentru a câștiga încrederea subiecților, unele întrebări pot fi personalizate sau individualizate („Dvs. credeți că...?”; „Ce știți dvs. despre...?”; „Care este părerea dvs. despre...?”). Nu trebuie însă accentuată această personalizare, pentru a nu influența comportamentul respondentului.

Întrebările să nu fie cumulative, adică în textul aceleiași întrebări să se facă referire la două chestiuni distincte, să nu implice răspunsuri de tipul „și-și”, ci de tipul „sau-sau” (de ex. **Orașul vostru e liniștit și curat? În această situație cel mai potrivit ar fi să folosim două întrebări de tipul „da”, „nu”:** „Orașul Dvs. este liniștit?” - da - nu și „Orașul Dvs. este curat?” - da - nu.

Așezarea în pagină

Reguli:

- Pentru a avea răspunsuri cât mai sincere și individualizate, nu trebuie să lăsăm întrebările să „curgă” una după alta potrivit conținutului lor, pentru a nu lăsa subiecții să raționalizeze sau să coreleze răspunsurile.
- La începutul formularului trebuie incluse cîteva întrebări „**de pregătire**”, fără importanță majoră pentru temă, dar care sporește încrederea subiectului.
- Întrebările **mai delicate, mai dificile**, trebuie puse în general, în partea a doua a chestionarului, cînd se presupune că subiectul e pregătit și poate da răspunsuri sincere.
- Ori de cîte ori credem că subiectul s-ar putea plictisi, sau și-ar putea pierde încrederea în cercetare, formulăm din nou întrebări „de pregătire” (cînd administrarea chestionarului se face față-n-față), iar în cazul în care chestionarul este autoadministrat, oferim subiectului toate informațiile pe care le considerăm importante, pentru ca aceștea să poată oferi răspunsuri adecvate.
- Dacă există prea multe întrebări dificile sau delicate, ar fi bine să acestea să fie dispersate de-a lungul întregului formular. În acest caz, este recomandată folosirea întrebărilor de control.
- Un chestionar nu trebuie să conțină foarte multe întrebări, iar administrarea acestuia să nu presupună foarte mult timp (**40-50 minute**), în acest caz, subiectul obosește sau se plictisește, apare riscul deformării răspunsurilor.

Prelucrarea informației recepționate în baza chestionarului

Chestionarele, sînt supuse prelucrării și analizei informației.

Această procedură include următoarele faze:

- *pregătirea chestionarelor pentru prelucrare: include verificarea chestionarelor și selectarea informației.* Scopul primei operațiuni (verificarea) ține de verificarea completitudinii, exactității și uniformității completării chestionarelor;
- *prelucrarea ca atare a informației;*
- *analiza și interpretarea datelor* în baza metodelor calitative (analiza logică – deducție, inducție, analiza sistemică etc.) și cantitative;
- *formularea explicită a concluziilor, soluțiilor asupra rezultatelor;*
- *elaborarea raportului de cercetare.*

Prelucrarea datelor unei anchete se realizează folosindu-se **procedurile statistice standard**, care se bazează pe calculul frecvențelor cu care apar diferitele variante de răspuns ale fiecărei întrebări. Din acest motiv, răspunsurile libere la întrebările numite „deschise” (cele fără variante de răspuns prestabilite) trebuie aduse, după efectuarea investigației la forma „închisă” și prelucrate ca și acestea. Valoarea informației obținute prin anchetă se exprimă și prin gradul de reprezentativitate al eșantionului anchetat.

Deci ancheta presupune și o evaluare statistică a măsurii în care rezultatele obținute (medii, proporții, coeficient de corelație, etc.) le aproximează pe cele din populația de referință

Redactarea raportului

- **Enunțul problemei studiate:** ipotezele folosite, semnificația socială a problemei, tratarea problemei în literatura de specialitate;
- **Descrierea tehnicilor de cercetare:** a) metodele, tehnicile și instrumentele folosite, b) eșantionul, c) metodologia cercetării poate fi reluată și de către alți cercetători;
- **Prezentarea concluziilor.** Concluziile necesită a fi prezentate în mod clar și precis, doar gradul de detaliere fiind în funcție de destinația raportului.
- **Interpretarea rezultatelor.** Argumentarea să fie corectă și să nu ascundă punctele slabe ale ei. Se poate face o evaluare a rezultatelor obținute din punct de vedere științific sau din cel practic aplicativ;
- **Anexa metodologică** va cuprinde *textul chestionarului, informațiile tehnico-statistice* necesare înțelegerii semnificației diferiților indicatori menționați în text ca și descrierea eventualelor proceduri în analiza și interpretarea datelor, cu trimiterile bibliografice de rigoare;
- **Anexa cu tabele, anexa cu grafice și hărți.**

Valorificarea rezultatelor sondajului. Impact

- Sondajul ne permite să conchidem, de ex., că în general,

comunitatea universitară apreciază serviciile informațional – bibliotecare oferite, corespunzător, eforturile personalului în această direcție.

- Sintezele obținute în rezultatul sondajului sînt utilizate în scopul îmbunătățirii funcționării spațiilor Bibliotecii (condiții de acces, piedici pentru vizite, amplasare etc.), asigurării corelației dintre structura și conținutul resurselor, necesităților și preferințelor info-documentare ale clienților, precum și a culturii servirii informațional-bibliotecare.
- În baza rezultatelor sondajului, putem concluziona și propune următoarele...

Erori

Greșelile care apar în cadrul unei cercetări / anchete se numesc **erori**. După *Leon Festinger* și *Daniel Katz* erorile unei anchete sunt clasificate în două mari categorii:

- *Erori de eșantionare* (care pot fi calculate cu exactitate)
- *Erori independente de eșantionare* (care nu pot fi calculate exact, dar pot fi identificate și parțial evitate), cuprinzînd îndeosebi:
- *erori de observație-interviu*, potrivit etapelor pe care le parcurgem (codificare, măsurare, calcul, non-răspunsuri, erori de răspuns din partea subiecților sau din alte cazuri subiective etc.)
- *erori sistematice* care, spre deosebire de celelalte, nu pot fi neutralizate și eliminate oricît de mult am aprofunda investigația, oricît de mult am mări eșantionul sau am repeta ancheta.

Aceste erori sînt generate, în esență, de factori care țin de structura cercetării, de anumite neconcordanțe sau dezacorduri între observațiile noastre și obiectul observațiilor, între date și tema anchetei

Raportarea rezultatelor sondajului

Ex:

- elaborarea și promovarea raportului de cercetare asupra sondajului către Consiliul Coordonator BȘU și către Rectoratul universității;
- publicarea unui articol în revista „Magazin bibliologic”, în revista „Confluente bibliologice”;
- amplasarea rezultatelor sondajului pe site-ul bibliotecii;
- promovarea recomandărilor reprezentative către bibliotecarii BȘU etc.

Concluzii

Ancheta sociologică prezintă o valoare deosebită prin faptul că ea constituie o **modalitate științifică de investigare**, adesea singura disponibilă,

a universului subiectiv al vieții sociale - opinii, atitudini, satisfacții, aspirații, convingeri, cunoștințe, interese etc. - de ordin individual și colectiv (de grup).

Trebuie de avut în vedere și faptul că în desfășurarea anchetei pot să apară multe erori, unele datorate modului defectuos de lucru, altele datorate lipsei de cooperare din partea subiecților, erori ce necesită a fi prevenite printr-un control sistematic asupra calității activităților.

Limita principală a **anchetei** decurge însă din însăși natura domeniului studiat, a relațiilor dintre opiniile, atitudinile, convingerile și comportamentele umane, care nu urmează nici pe departe un model liniar de determinare.

Evaluarea

- **Activitate practică**
- **Test de evaluare**

1. Continuați enunțul: **Ancheta este...**

2. Definiți termenul **chestionar** _____

3. Bifați în ordinea succesivă etapele chestionarului:

Stabilirea obiectivelor și a ipotezelor de lucru;

Determinarea populației;

Stabilirea și delimitarea temei;

Preancheta;

Pretestarea și definitivarea chestionarului;

Construirea eșantionului;

Redactarea instrumentului de culegere a datelor - chestionarul;

Postcodificarea răspunsurilor;

Aplicarea (administrarea) chestionarului pe teren, culegerea datelor;

Redactarea raportului de anchetă și a concluziilor;

Analiza datelor.

4. Selectați întrebările după tipuri: **în funcție de conținut; în funcție de formă;**

(de opinie, structurale/mixte, de cunoștințe, de control, factuale, de motivație, închise, de aptitudini, deschise).

5. Determinați tipul de întrebări în exemplele de mai jos:

1) Solicitați ajutorul bibliotecarului de serviciu pentru a obține informații bibliografice?

a) da b) nu

2) Puteți numi anul nașterii poetului Mihai Eminescu? _____

3) Ce servicii noi ar trebui introduse în Bibliotecă? _____

Glosar

- **Eșantion** - persoanele reprezentative (statistic) care urmează a fi anchetate într-o investigație; o parte din universul statistic studiat, pe baza căreia putem deduce caracteristicile întregului realității investigate.

- **Ipoteză** – presupunere cu caracter provizoriu, formulată pe baza datelor experimentale existente la un moment dat sau pe baza intuiției, impresiei etc.
- **Sondaj** – o metodă de cunoaștere/cercetare a fenomenelor socioumane
- **Sondaj de opinie** – metodă psihologică folosită în vederea cunoașterii opiniei membrilor societății privind chestiuni (economice, politice, culturale, electorale etc.) devenite importante la un moment dat.
- **Subiect** – persoană supusă anchetei, cercetării

Bibliografie:

1. Enache, Ionel. Cercetarea de marketing în structurile info-documentare. In: Studii de biblioteconomie și știința informării = Library and information science research. București, 2009, nr.13, p. 51-60
2. Miftode, Vasile. Metodologia sociologică : Metode și tehnici de cercetare sociologică. Galați : Ed. Porto-Franco, 1995. 390 p. ISBN 973-557-396-2
3. Rotariu, Traian; Pliuș, Petre. Ancheta sociologică și sondajul de opinie : Teorie și practică. Iași : Ed. Polirom, 1997. 216 p. ISBN 973-9248-65-9
4. Singly, Francois de. ș. a. Ancheta și metodele ei : Chestionarul, interviul de producere a datelor, interviul comprehensiv, Iași : Polirom, 1998. 334 p. ISBN 973-683-141-8
5. Исак, Оксана. Социологическое исследование : Организация и проведение : Учеб.-метод. пособие. К., 2001. 236 p.

Abrevieri:

CP „ION CREANGĂ” - COLEGIUL PEDAGOGIC „ION CREANGĂ”

Facultăți:

LLS - LIMBI ȘI LITERATURI STRĂINE

MPM - MUZICĂ ȘI PEDAGOGIE MUZICALĂ

PPAS - PEDAGOGIE, PSIHOLOGIE ȘI ASISTENȚĂ SOCIALĂ

TFMI - TEHNICĂ, FIZICĂ, MATEMATICĂ ȘI INFORMATICĂ

ȘEA - ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI ȘI ARTE

ȘNA - ȘTIINȚE ALE NATURII ȘI AGROECOLOGIE

ȘR - ȘTIINȚE REALE

Anexe

Chestionar: Biblioteca Universitară și transferul de informație către utilizator

Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți,
Biblioteca Științifică

Str. Pușkin, 38, Bălți, MD 3121 Republica Moldova, tel/fax: (0231) 2 33 62,
e-mail: libruniv@usb.md, <http://libruniv.usb.md>

STIMAȚI UTILIZATORI,

Serviciul Marketing și Activitate Editorială, Serviciul Cercetare. Asis-tență de specialitate lansează investigația sociologică cu tema: „**Biblioteca Științifică și transferul de informație către utilizatori**”.

În scopul cunoașterii părerilor și opțiunilor Dvs. despre acest subiect Vă solicităm colaborarea și Vă rugăm să răspundeți sincer și obiectiv la întrebările ce urmează.

Răspunsurile Dvs. ne vor ajuta în mod eficient să elucidăm relevanța, promptitudinea și calitatea activității instituției noastre, prospectarea unor noi direcții strategice în contextul cerințelor educaționale ale procesului Bologna.

Vă mulțumim anticipat și Vă dorim succes!

I. Accesul la resursele infodocumentare:

1. Care este rolul Bibliotecii Universitare în formarea Dvs ca personalitate și ca specialist?

- a) Intermediar între utilizator și informație b) Partener în studiu și cercetări c) Formator

2. Cât de des vizitați punctele de acces ale Bibliotecii universitare?

- a) În fiecare zi
b) De 2-3 ori pe săptămână

- c) Lunar
- d) Semestrial
- e) În perioada sesiunii
- f) În funcție de necesitate
- g) În zilele de odihnă
- h) Ocazional

Altă variantă (numiți)_____

3. Scopul vizitei:

- d) Pentru studiu și cercetare
- e) Lucrul independent
- f) Pentru comunicare cu colegii
- g) Pentru recreere
- h) Pentru participarea la activitățile științifico-culturale
- i) Pentru a copia documentul identificat
- j) Acces Internet
- h) Alte_____

4. Pentru a obține informația necesară preferați:

- a) Catalogul tradițional
- b) Catalogul on-line
- c) Pagina web: <http://libruniv.usb.md>
- d) Zile de Informare
- e) Reviste informative
- f) Bibliografia cursului
- g) Acces liber la raft
- h) Expoziții de documente
- i) Site-uri tematice

5. Ce surse documentare solicitați mai frecvent?

- a) Cărți
- b) Publicații în serie
- c) E-publicații
- d) Documente AV (casete audio- video, dischete, etc.)
- e) Resurse electronice (CD, DVD)
- f) Baze de date
- g) Alte documente_____

6. Ce tip de suport preferați în scopul obținerii informației?

- a) Tradițional
- b) Electronic

7. La ce resurse electronice apelați mai frecvent?

- a) Bazele de date *EBSCO*
- b) Baza de date *MoldLex*
- c) Baza de date *SumarScanat*
- d) Baza de date *Înregistrări muzicale in MP3*
- e) Biblioteca Digitală
- f) Baze de date ale ONU și Agențiilor ei
- g) Baze de date ale Consiliului Europeii
- h) Baze de date ale Băncii Mondiale
- i) Baze de date NATO
- j) Colecția CD/DVD

8. Ați utilizat pagina WEB a Bibliotecii?

- a. Da
- b) Nu
- c) Nu am știut de existența acesteia

9. Bifați în ordinea priorităților serviciile de Bibliotecă de care beneficiați mai des:

- a) Consultarea documentelor în sala de lectură
- b) Împrumut de publicații la domiciliu
- c) Acces Internet
- d) Catalogul online- WEB OPAC
- e) Scanarea documentelor
- f) Înregistrări pe dischetă/stick
- g) Imprimări din Internet, baze de date
- h) Consultare CD,DVD
- i) Copierea documentelor
- j) Accesarea bazelor de date
- k) Accesarea site-lui Bibliotecii
- l) Servicii de referință

10. Preferați să obțineți informația în regim de servire:

- a. Acces liber la raft b) Regim cerere/ofertă c) Regim mixt

11. Cât de des apelați la ajutorul bibliotecarului în sălile cu acces liber la raft?

- a) Întotdeauna
- b) Rareori
- c) Mă descurc singur
- d) Accesez OPAC-ul pentru a determina cota
- e) Utilizez cunoștințele acumulate în cadrul cursului *Bazele Culturii Informației*

12. Care dintre următorii factori Vă „împiedică” cel mai mult în utilizarea avantajelor accesului liber la raft ?

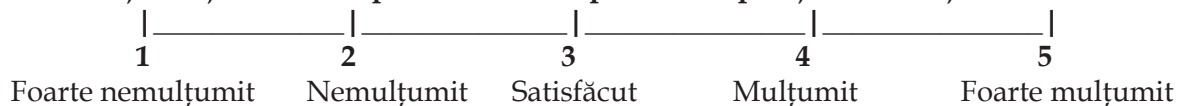
- a) Incapacitatea de a găsi documentul necesar la raft
- b) Lipsa cunoștințelor și abilităților de orientare în spațiile info-biblioteca
- c) Lipsa documentului solicitat la raft

- d) Condiții sanitaro-biologice (iluminarea insuficientă etc.)
- e) Design-ul spațiului (aranjarea meselor etc.)
- f) Comportamentul inadecvat al utilizatorilor (discuții în glas tare, telefoane mobile etc.)
- g) Grija și consultanța insuficientă, oferită de bibliotecar pentru orientare

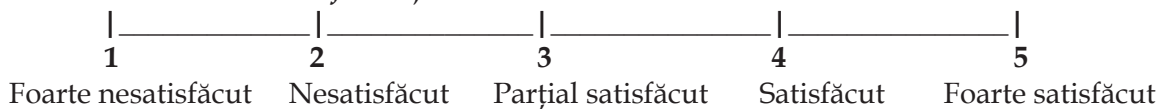
13. Ați găsit întotdeauna informația căutată în Bibliotecă?

- a) Găsesc toate documentele/informațiile necesare
- b) Nu găsesc nici o informație din cele căutate
- c) Uneori

14. Sînteți mulțumit de timpul în care vi se pune la dispoziție informația necesară?



15. Cum apreciați aportul bibliotecarilor la formarea deprinderilor Dvs. de căutare și regăsire a informațiilor în Bibliotecă – cursul *Bazele Culturii Informației*?



Nr d/r	Apreciați următoarele aspecte ale Bibliotecii:	Slab	Acceptabil	Bun	Excelent
1	2	3	4	5	6
16.	Oferta documentară în domeniul studiat	3	4	5	6

17.	Colecțiile structurilor internaționale: <i>CD ONU, Banca Mondială, Punctul de Informare a Biroului Consiliului Europei; Punctul Informare Documentare NATO, Colecția Institutului Cultural Român, Românii din Afara Țării; Fondul WILHELMI; Fondul AGEPI, Colecția Lituania</i>	3	4	5	6
18.	Titlurile publicațiilor în serie existente	3	4	5	6
19.	Atitudinea bibliotecarilor față de utilizatori	3	4	5	6
20.	Îndeplinirea cererilor de informare	3	4	5	6
21.	Condiții de studii confortabile (iluminare, aranjarea mobilierului, ordinea, curățenia, aerisirea etc.)	3	4	5	6
22.	Dotarea cu echipament tehnic	3	4	5	6
23.	Acces Internet	3	4	5	6
24.	Aranjarea documentelor în raftul cu acces liber	3	4	5	6
25.	Predarea cursului <i>Bazele Culturii Informației</i>	3	4	5	6
26.	Activitatea expozițională (expoziții tematice/informative tradiționale/online http://libruniv.usb.md)	3	4	5	6
27.	Conținutul site-ului BȘU http://libruniv.usb.md				
28.	Reclamă, publicitate, materiale promoționale	3	4	5	6
29.	Programul de funcționare al Bibliotecii	3	4	5	6
30.	Altele	3	4	5	6

II. Calitatea serviciilor/produselor infobibliotecare

31. Care din subdiviziunile Bibliotecii sînt organizate cel mai bine (calitate, relevanță, accesibilitate)?

Nr	Subdiviziunile Bibliotecii	Slab	Mediu	Bine	Foarte bine
1	2	3	4	5	6
a)	Sala de lectură nr.1, Științe Socioumanistice și economice	3	4	5	6
b)	Sala de Lectură nr.2, Științe Filologice	3	4	5	6
c)	Sala de Lectură nr.3, Științe reale, naturale, Ecologie, Pedagogie, Psihologie, Artă	3	4	5	6
d)	Sala de Lectură nr.4, Documente în Limbi Străine	3	4	5	6
e)	Sala de Împrumut nr.1, Documente Științifice/beletristică	3	4	5	6
f)	Sala de Împrumut nr.2, Documente Didactice/Metodice	3	4	5	6
g)	Sala de Împrumut nr.3, Oficiul Documente Muzicale	3	4	5	6
h)	Sala de Împrumut nr.4, Documente în Limbi Străine	3	4	5	6
i)	Serviciul Referințe Bibliografice	3	4	5	6
j)	Serviciul Documentare-Informare Bibliografică	3	4	5	6
k)	Centrul Manifestări Culturale, CD ONU	3	4	5	6
l)	Mediateca	3	4	5	6

III. Cultura informației

32. Posedați o cultură a informației bine formată? Cum credeți a contribuit Biblioteca la formarea ei prin promovarea cursului *Bazele Culturii Informației*?

- a) Da
- b) Nu

33. De ce cunoștințe duceți lipsă?

- a) Metodele de căutare în catalogul electronic, baze de date, Internet;
- b) Regulile de întocmire a referințelor bibliografice pentru lucrări științifice (descrierea bibliografică, prezentarea trimiterilor și citărilor);
- c) Utilizarea surselor de informare (conspectare, elaborarea referatului unui document, listei bibliografice etc.);
- d) Incapacitatea de a formula corect cererea de informare;
- e) Efectuarea cercetărilor bibliografice în cataloagele tradiționale (alfabetic, sistematic)

IV. Abilități și calități ale bibliotecarului

34. Apreciați următoarele calități ale bibliotecarului

	Slabă	Acceptabilă	Bună	Foarte bună	Excelentă
a) Amabilitate	1	2	3	4	5
b) Rapiditate	1	2	3	4	5
c) Receptivitate	1	2	3	4	5
d) Comunicare	1	2	3	4	5

V. Opinii, Sugestii, Gânduri

35. Ce recomandări puteți oferi spre augmentarea eficienței demersului infodocumentar al Bibliotecii universitare?

36. Ce servicii noi ar trebui introduse în Bibliotecă?

VI. Date personale:

37. Student Facultatea _____

38. Anul de studii: a) I b) II c) III d) IV e) V

39. Masterand / Doctorand Catedra _____

40. Forma de studii: a)secția de zi b) secția cu frecvență redusă

41. Forma de înmatriculare: a) prin contract b) din buget

42. Cadrul didactic Catedra _____

43. Sexul: a) feminin b) masculin

Mulțumim!

