

# Bibliotecile de colegii în percepția utilizatorilor

Tatiana Ambroci  
Șef, Biblioteca Centrului  
de Excelență în Construcții

# AGENDA

- Scop, obiective, ipoteze ale studiului
- Rezultatele sondajului privind evaluarea nivelului de satisfacție al utilizatorilor bibliotecilor de colegii
- Concluzii și recomandări



# MOTTO:

**“Cel mai important lucru pe care trebuie să-l faci este să îți dai seama încotro se îndreaptă clienții tăi și cum poți tu să fii în fața lor”.**

**Philip Kotler**

# Scopul studiului

- evaluarea nivelului de satisfacție al utilizatorilor bibliotecilor de colegii privind infrastructura și serviciile bibliotecilor din cadrul instituțiilor, unde își fac studiile



# Obiectivele cercetării

- măsurarea nivelului de satisfacție al utilizatorilor privind infrastructura și serviciile bibliotecilor de colegii;
- investigarea impactului activității și serviciilor actuale, oferite de bibliotecile de colegii utilizatorilor;
- identificarea necesităților utilizatorilor privind asigurarea infrastructurii și serviciilor;
- determinarea direcțiilor de îmbunătățire a infrastructurii și serviciilor bibliotecilor de colegii în conformitate cu cerințele utilizatorilor.



# Ipotezele studiului:

- dacă bibliotecile de colegii ar dispune de o infrastructură mai dezvoltată și modernă, atunci și nivelul de satisfacție al utilizatorilor ar fi mai ridicat;
- dacă bibliotecile de colegii ar utiliza și valorifica infrastructura existentă mai eficient pentru diversificarea volumului de servicii oferite utilizatorilor, atunci și nivelul de satisfacție al acestora ar fi mai ridicat.

# Metode de cercetare

- *ancheta sociologică, ca instrument - chestionarul autoadministrat*
- Distribuite – 160 de chestionare. Rambursate - 158 chestionare.
- Colegiile selectate pentru desfășurarea sondajului - 7:
- Colegiul de Construcții, Colegiul Tehnologic, Colegiul Politehnic, Colegiul Național de Medicină și Farmacie, Colegiul de Transporturi, Colegiul de Informatică, Colegiul Național de Comerț.
- După profil: 5 instituții de profil tehnic, 1 – de profil economic, 1 – de profil medical.
- Aria geografică – municipiul Chișinău.
- Respondenți: contingentul de elevi - anul II, III și IV.
- Total: 24 întrebări, dintre care: 17 întrebări închise cu opțiuni de răspuns și 7 întrebări deschise.

# Cine sunt utilizatorii bibliotecilor de colegii?

*Analiza rezultatelor*

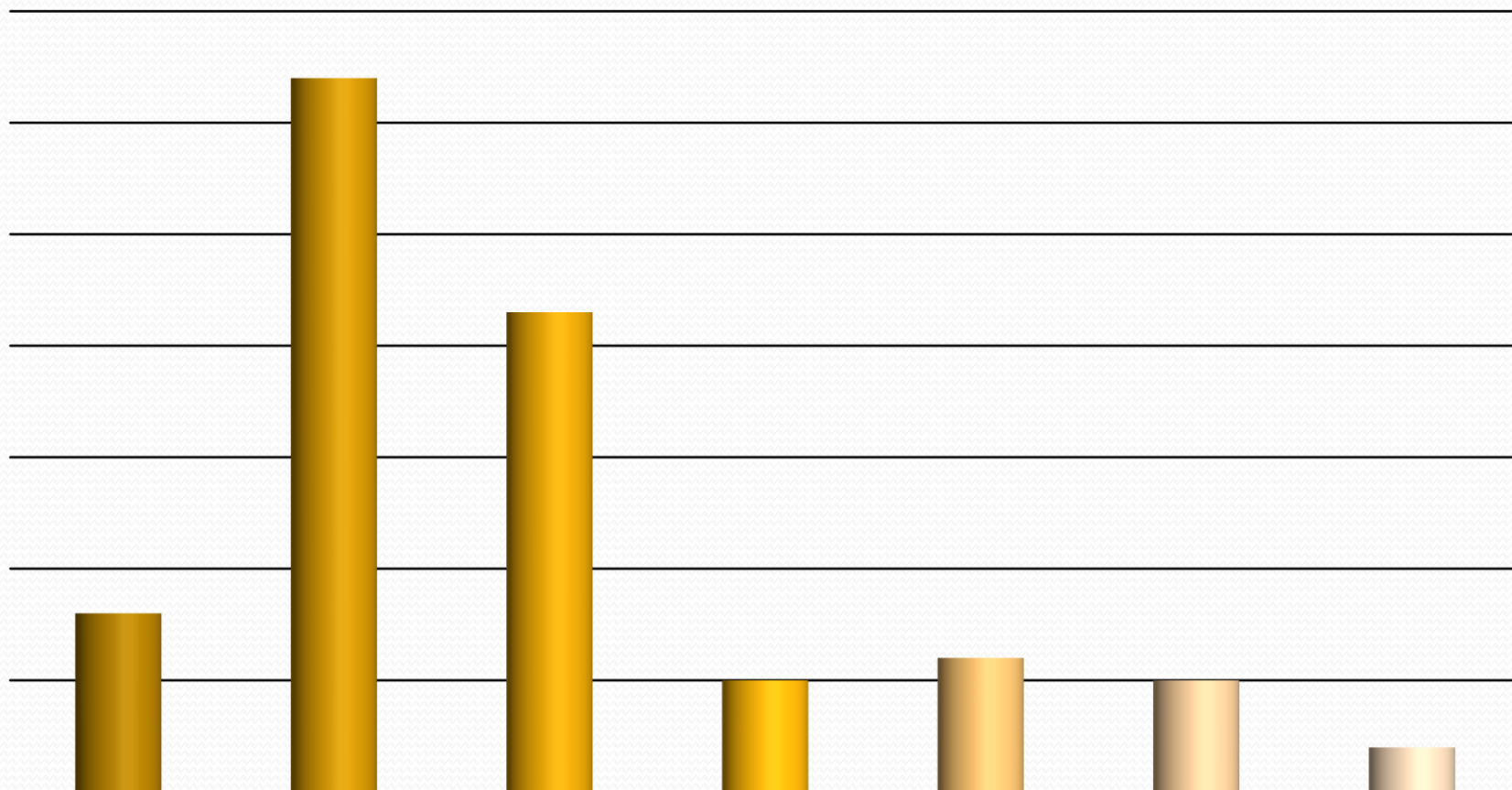




# 1. Cât de des frecvențați biblioteca colegiului în care învățați?

<b>Periodicitatea frecvențării bibliotecii</b>	<b>Nr. resp.</b>	<b>%</b>
În fiecare zi	16	10,1
Săptămânal	64	40,5
1-2 ori pe lună	43	27,2
O dată la 2 – 3 luni	10	6,3
Rar ( în sesiune )	12	7,5
Foarte rar (1 – 2 ori pe an)	10	6,3
Alte (când este necesar)	4	2,5

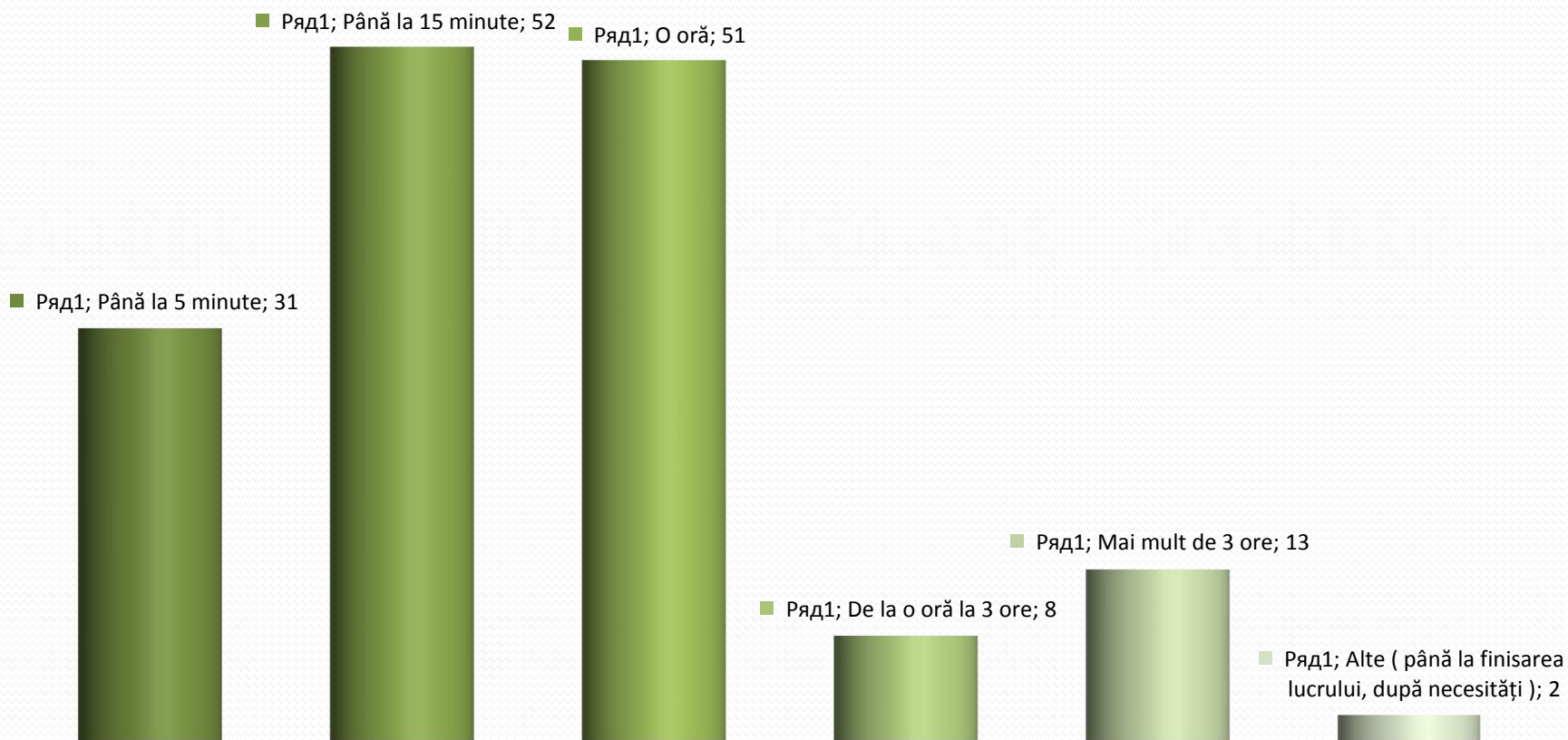
# Periodicitatea frecvențării bibliotecii de către utilizatori



## 2. Cât timp petreceți în bibliotecă de obicei?

<b>Număr ore/minute</b>	<b>Nr. resp.</b>	<b>%</b>
Până la 5 minute	31	19,6
Până la 15 minute	52	32,9
O oră	51	32,3
De la o oră la 3 ore	8	5,1
Mai mult de 3 ore	13	8,2
Alte (până la finisarea lucrului, după necesități)	2	1,3

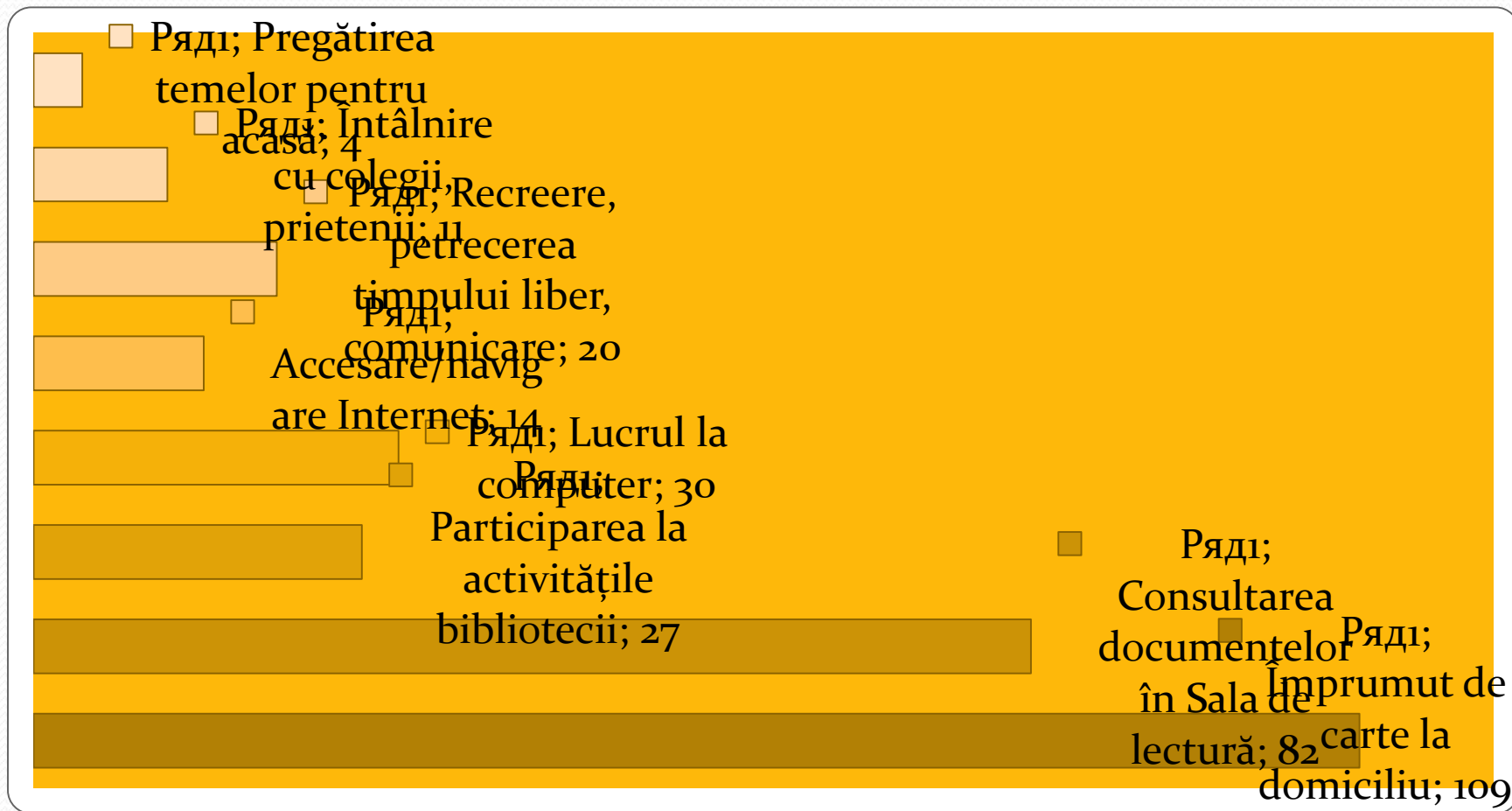
# Timpul petrecut în bibliotecă



### 3. Care este motivul frecventării bibliotecii? (mai multe opțiuni bifate)

Motivul	Nr. resp.	%
Împrumut de carte la domiciliu	109	69,0
Consultarea documentelor în Sala de lectură	82	51,9
Participarea la activitățile bibliotecii	27	17,1
Lucrul la computer	30	19,0
Accesare/navigare Internet	14	8,9
Recreere, petrecerea timpului liber, comunicare	20	12,7
Întâlnire cu colegii, prietenii	11	7,0
Alte (temele pentru acasă)	4	2,5

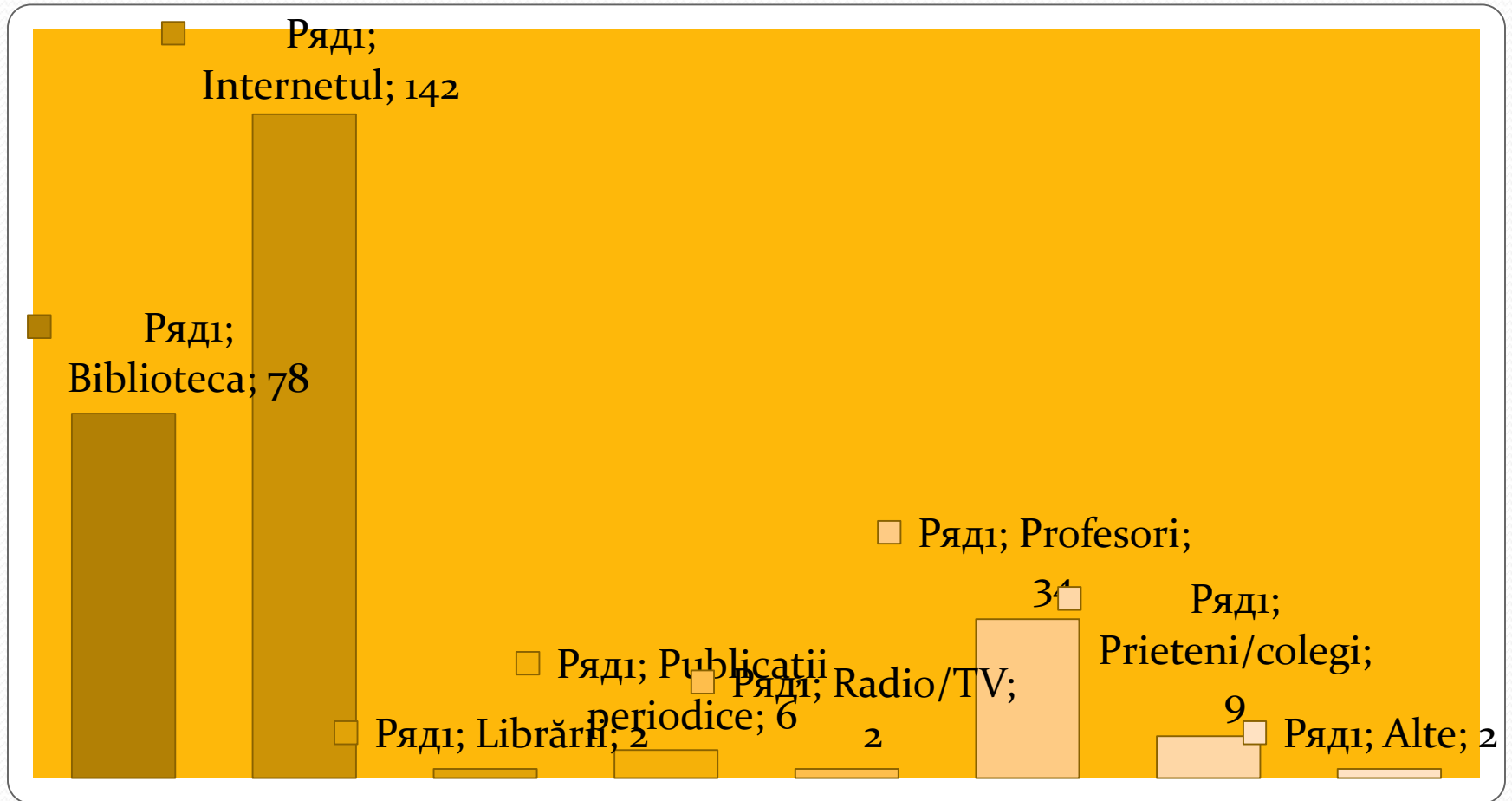
# Motivul frecventării bibliotecii



# În cazul când aveți nevoie de o informație ce ține de studiu, unde preferați să o căutați? (mai multe opțiuni bifate)

Surse de informare	Nr. resp.	%
Biblioteca	78	49,4
Internetul	142	89,9
Librării	2	1,3
Publicații periodice	6	3,8
Radio/TV	2	1,3
Profesori	34	21,5
Prieteni/colegi	9	5,7
Alte	2	1,3

# Surse de informare pentru utilizatori

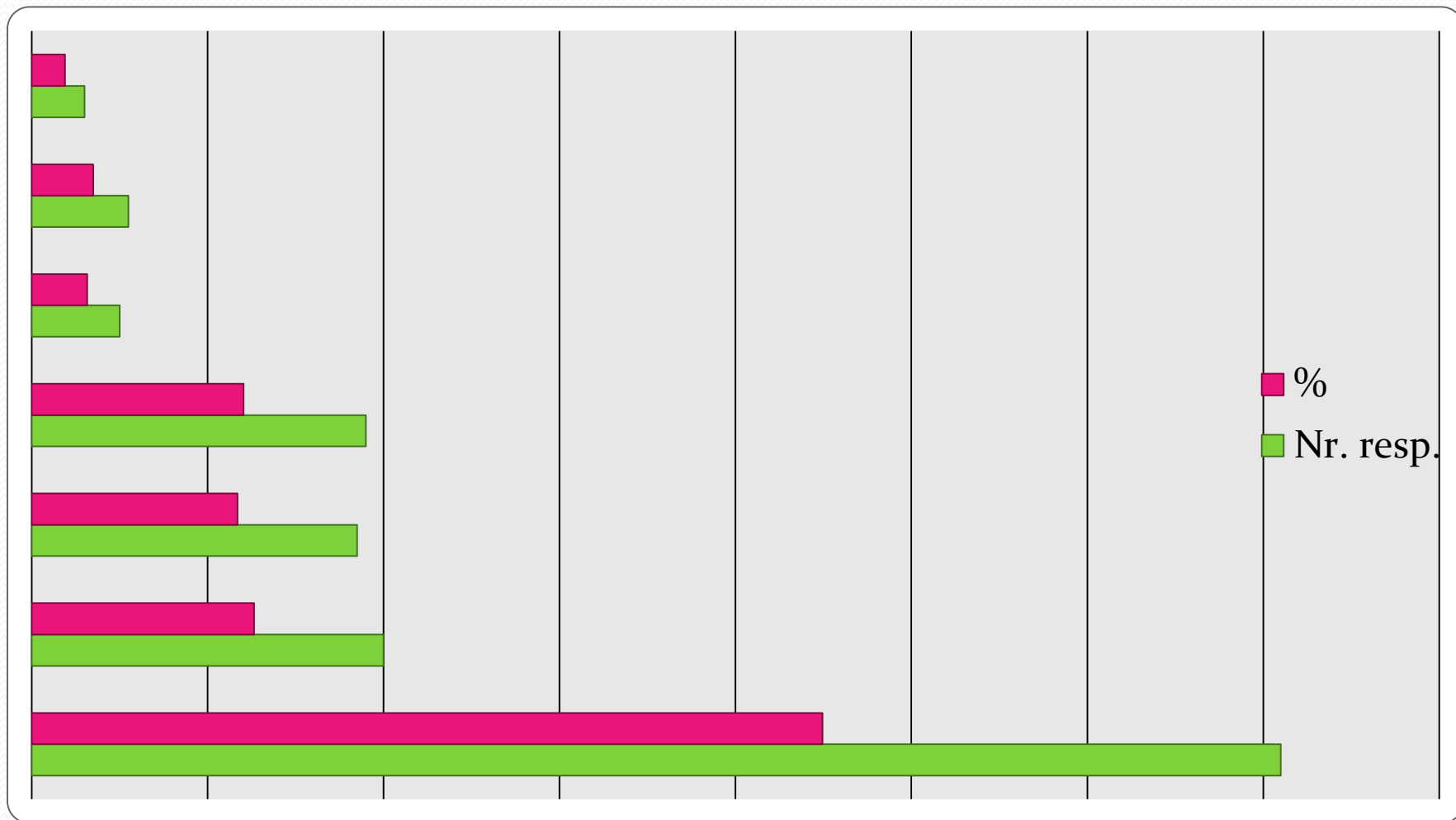




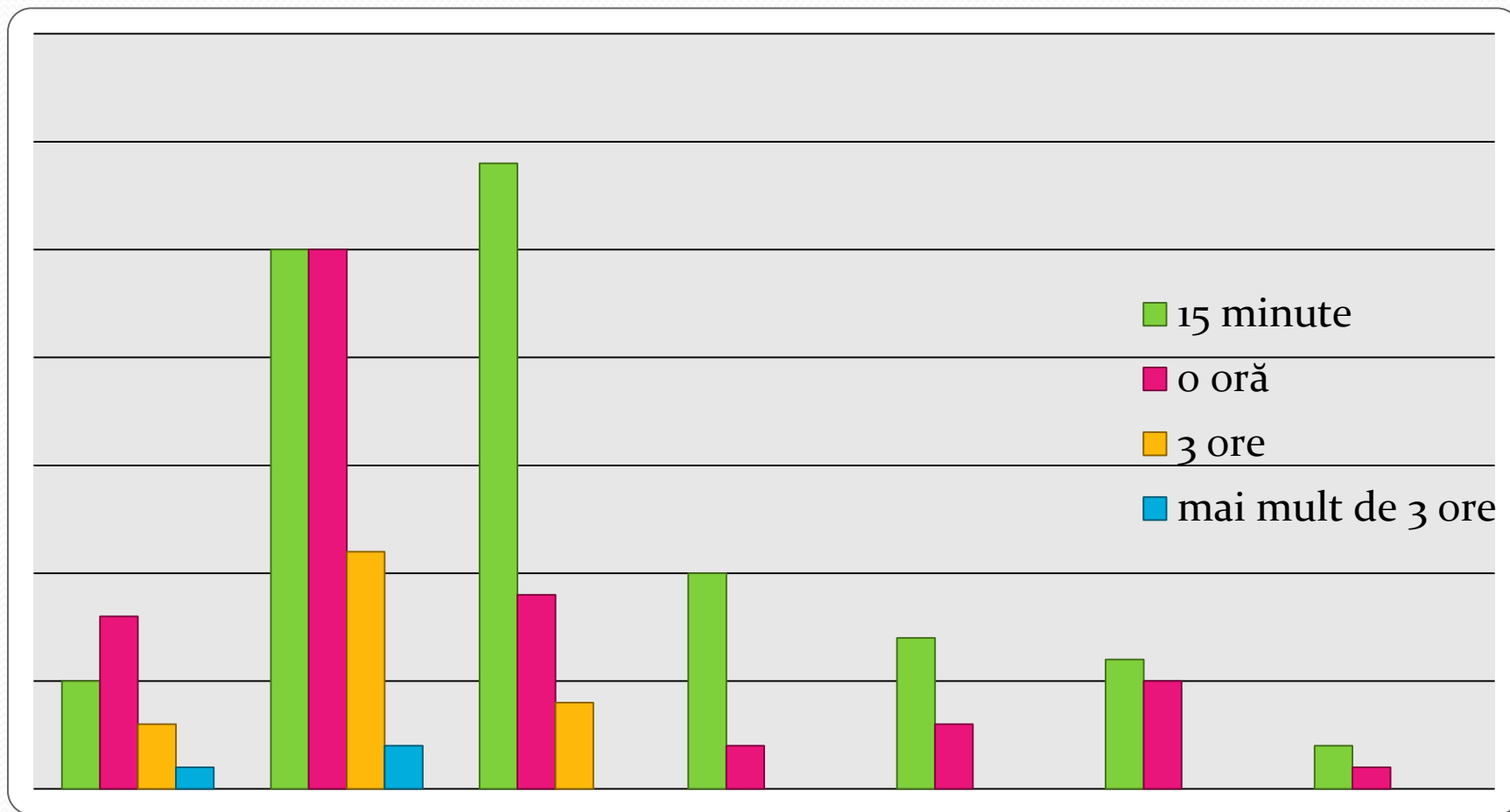
# Ce tip de documente preferați să utilizați sau să împrumutați de la bibliotecă? (mai multe opțiuni bifate)

Tip de documente	Nr. resp.	%
Manuale	142	89,9
Beletristică	40	25,3
Enciclopedii	37	23,4
Dicționare, ghiduri	38	24,1
Publicații periodice	10	6,3
Documente electronice/CD/DVD	11	7,0
Alte	6	3,8

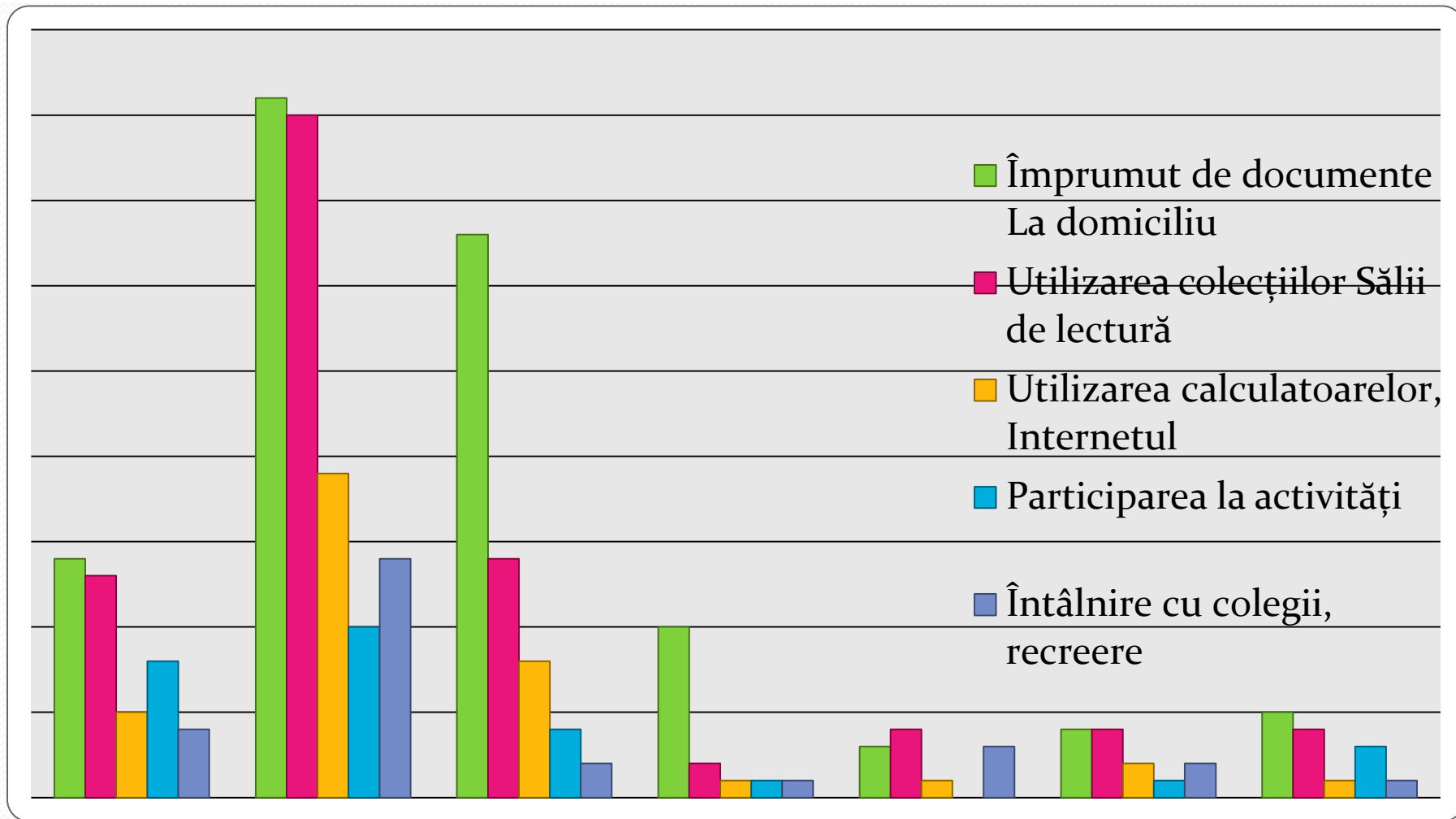
# Tipuri de documente preferate de utilizatori



# Raportarea indicatorilor de frecvență a bibliotecii la timpul petrecut de utilizatorilor în bibliotecă

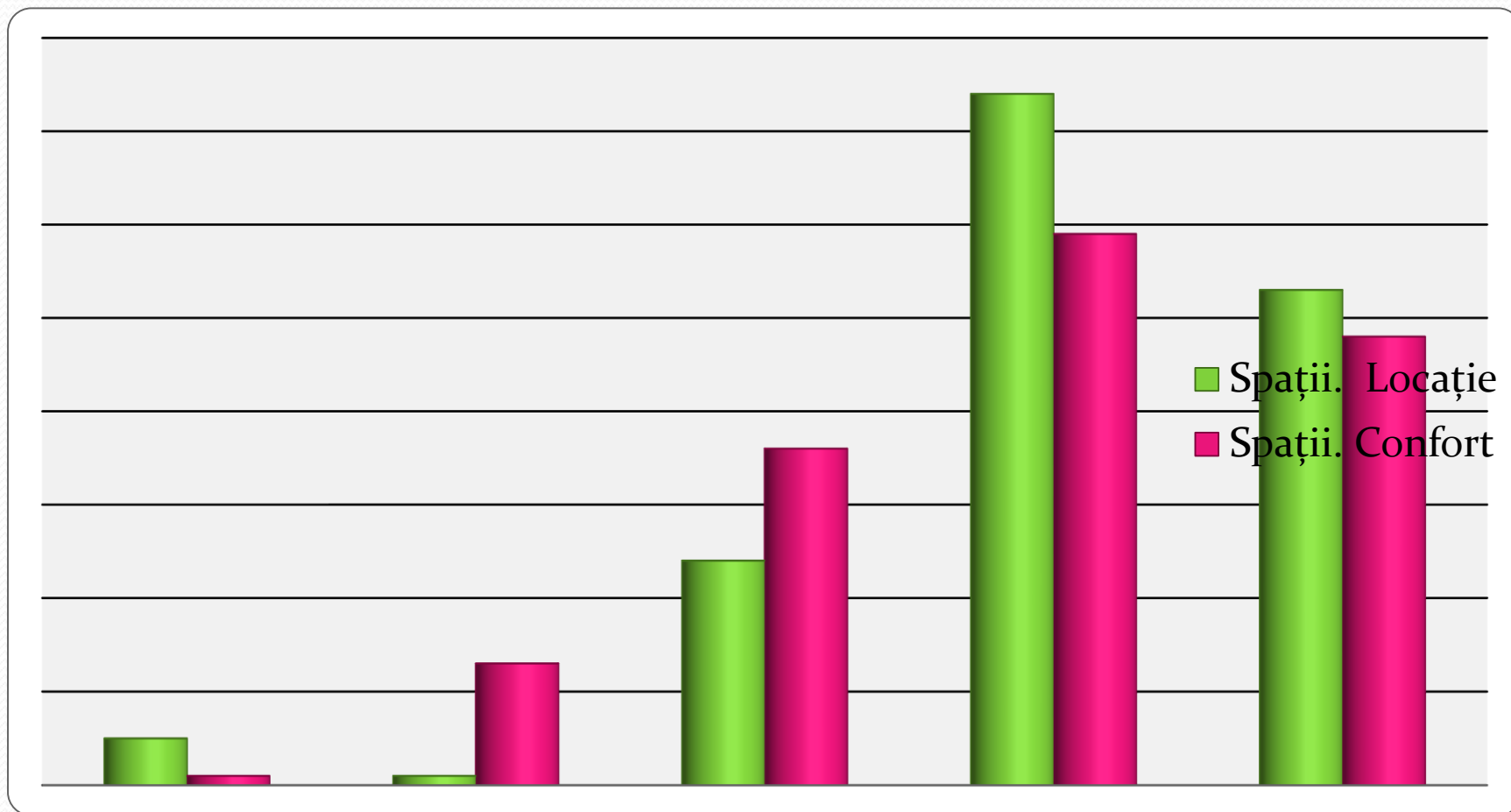


# Raportarea indicatorului de frecvență a bibliotecii la motivul vizitelor în bibliotecă



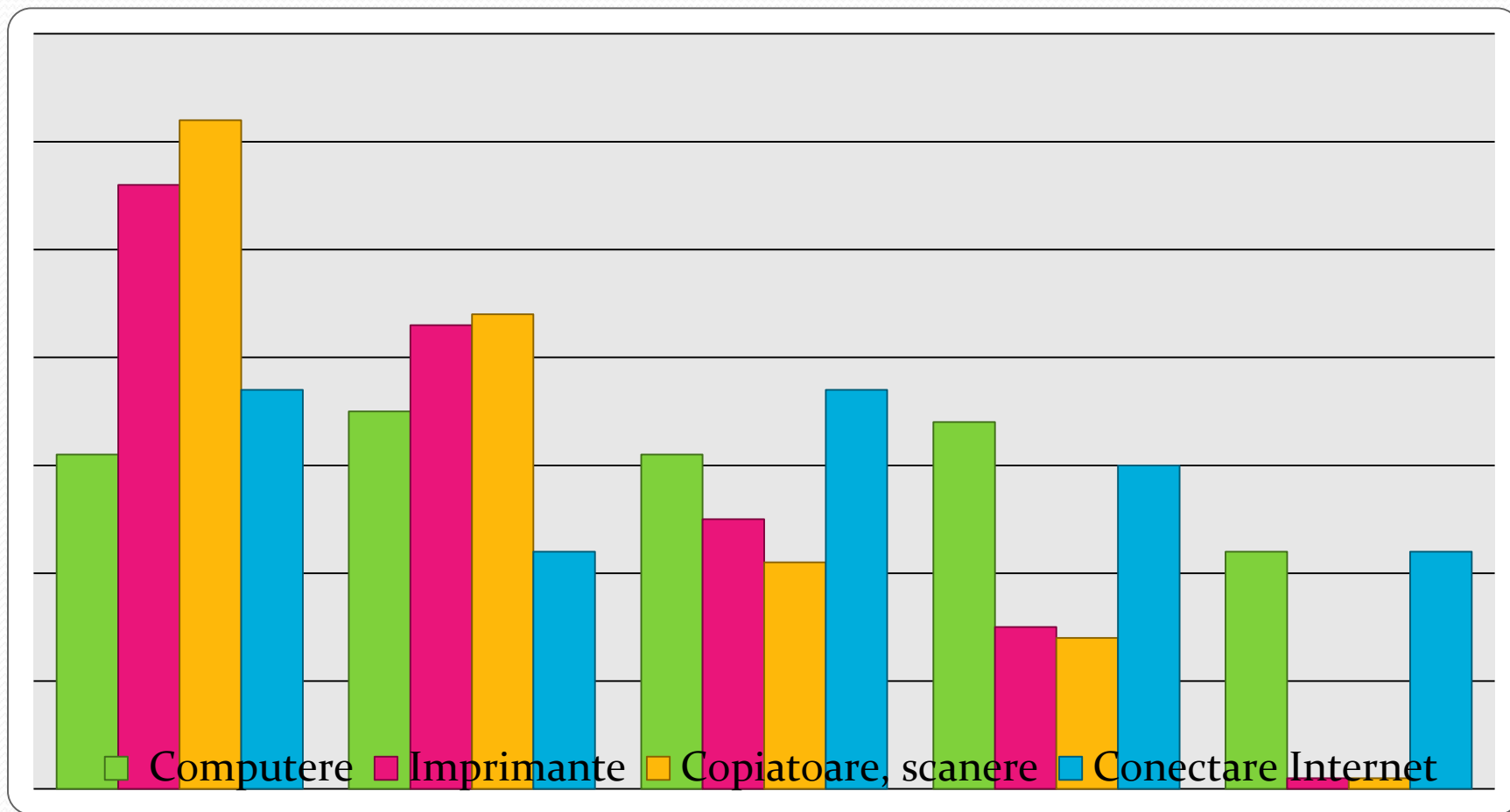
# Nivelul de satisfacție privind spațiile bibliotecii –

4,0 - satisfăcut

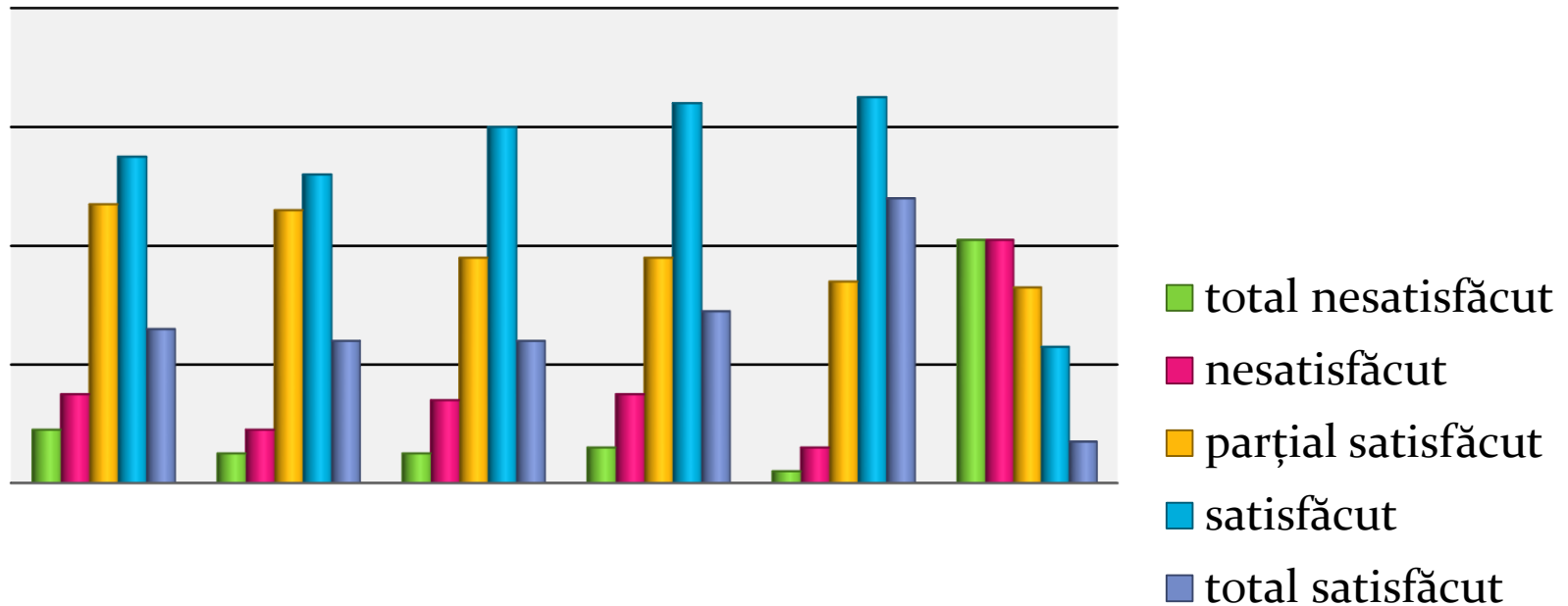


# Nivelul de satisfacție privind dotarea cu echipament tehnic

## 2,3 – nesatisfăcut

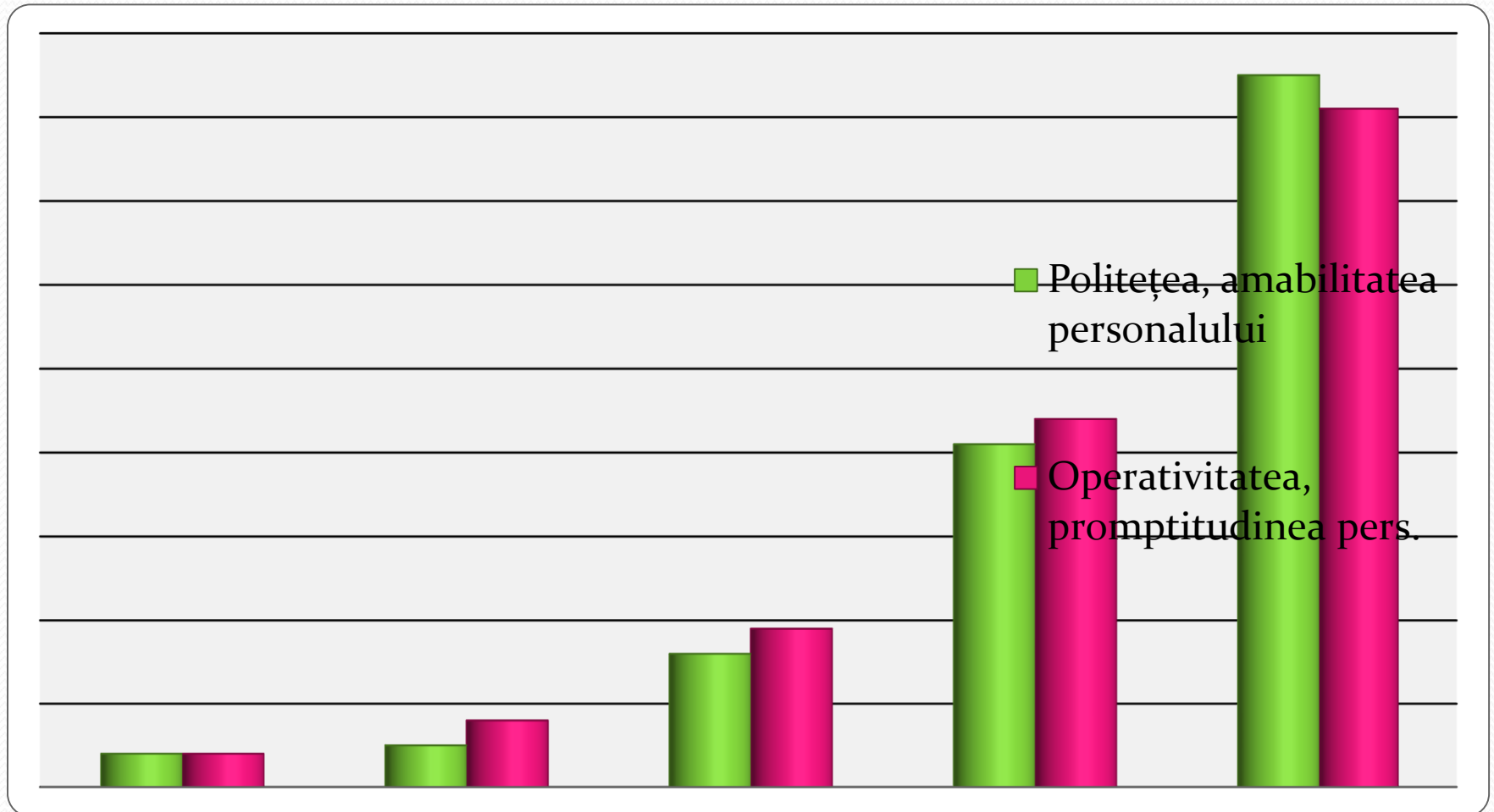


# Nivelul de satisfacție privind asigurarea cu resurse informaționale – 3,2 parțial satisfăcut



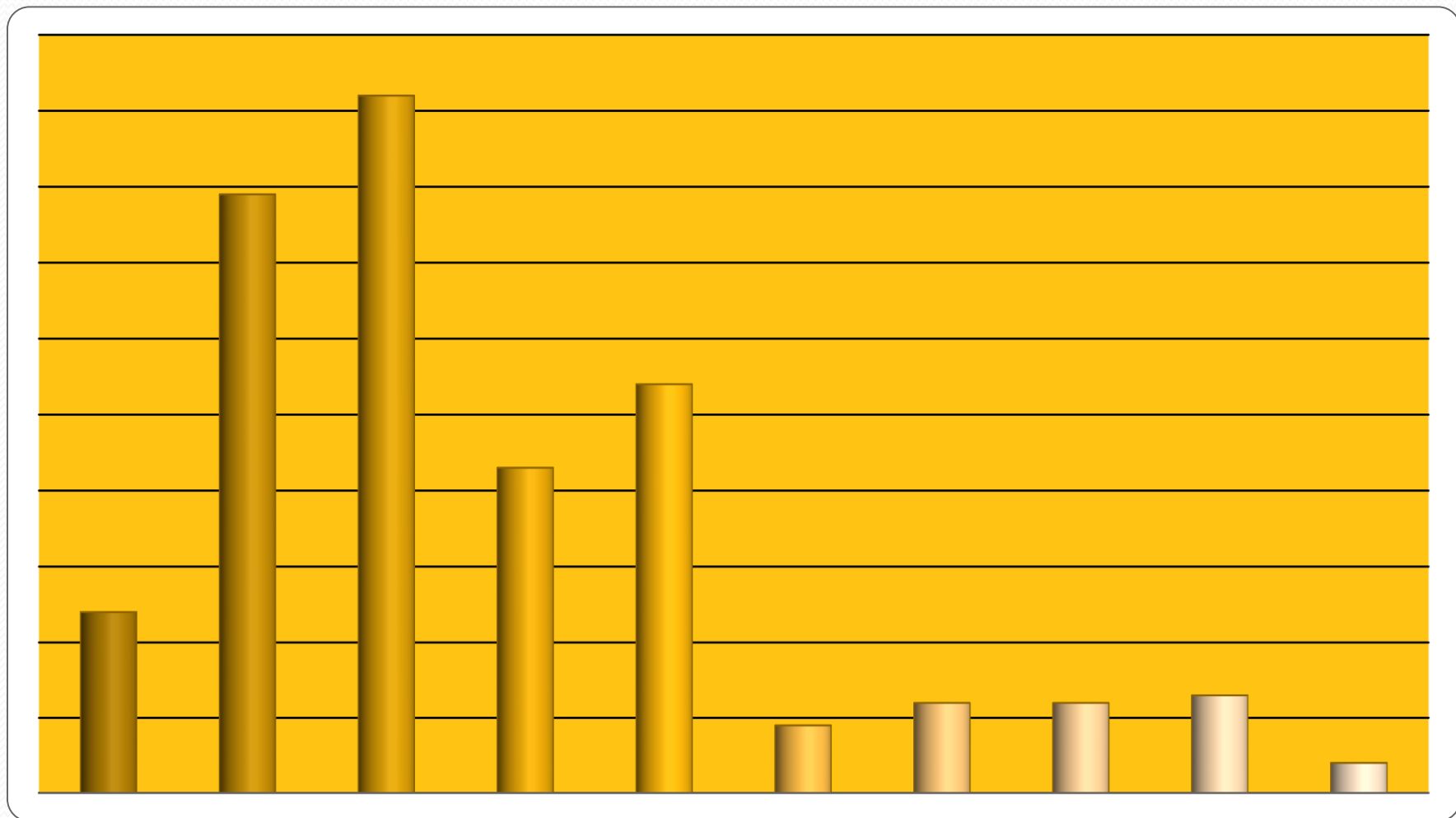
# Nivelul de satisfacție privind personalul bibliotecii-

4,2 - satisfăcut



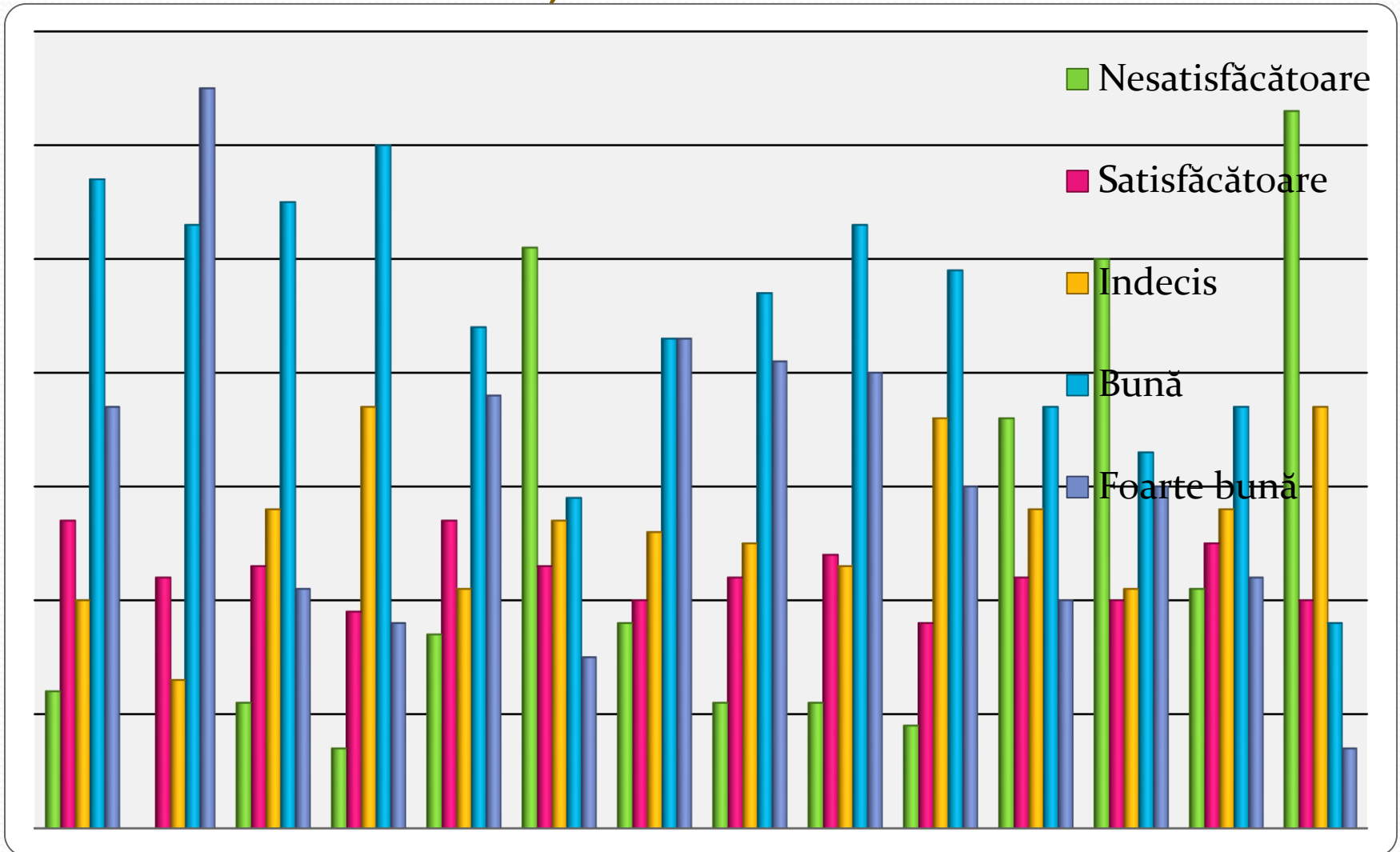


# Surse de informare despre biblioteca colegiului: achiziții noi, colecții, activități

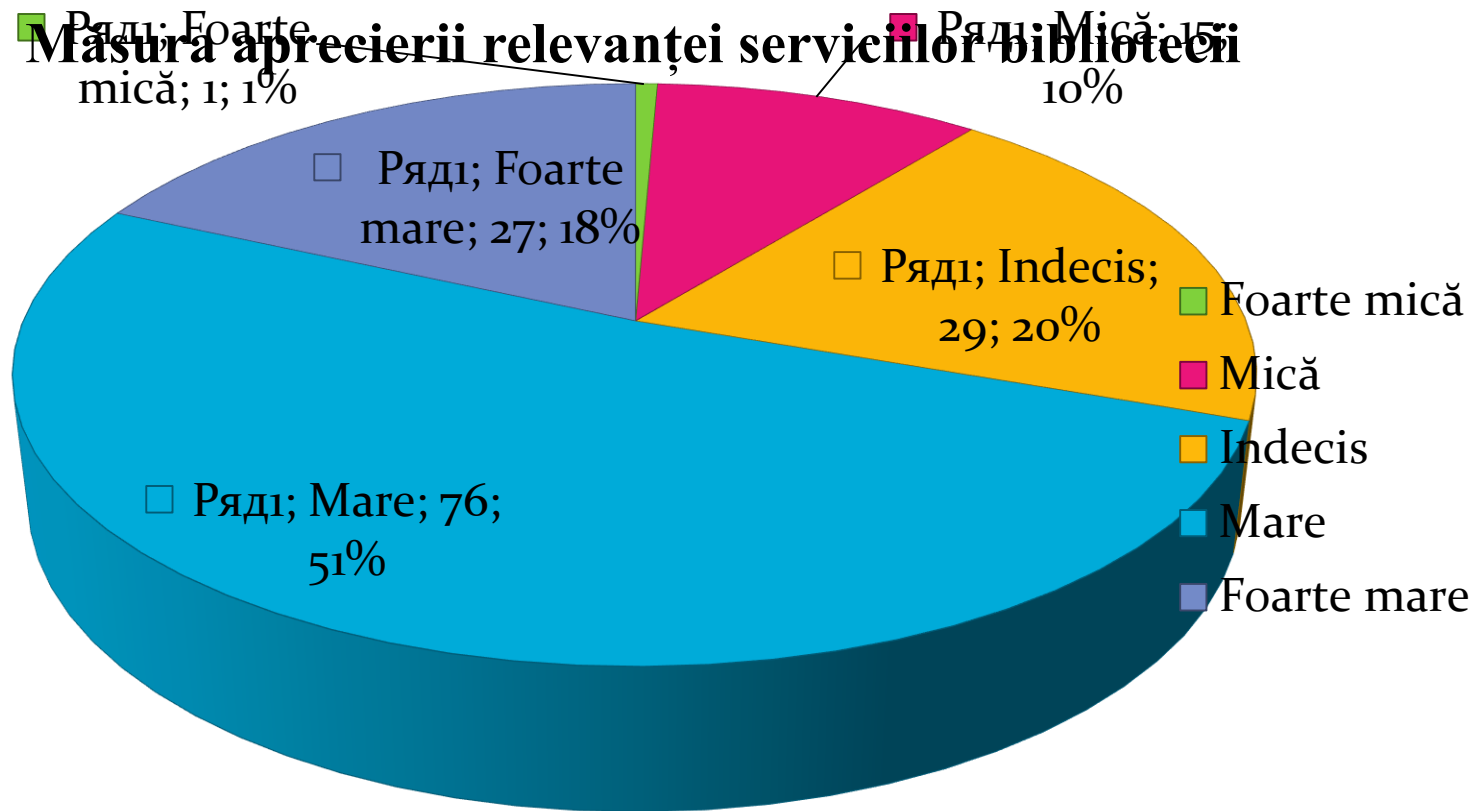


# Nivelul de satisfacție al utilizatorilor privind serviciile bibliotecii de colegiu-

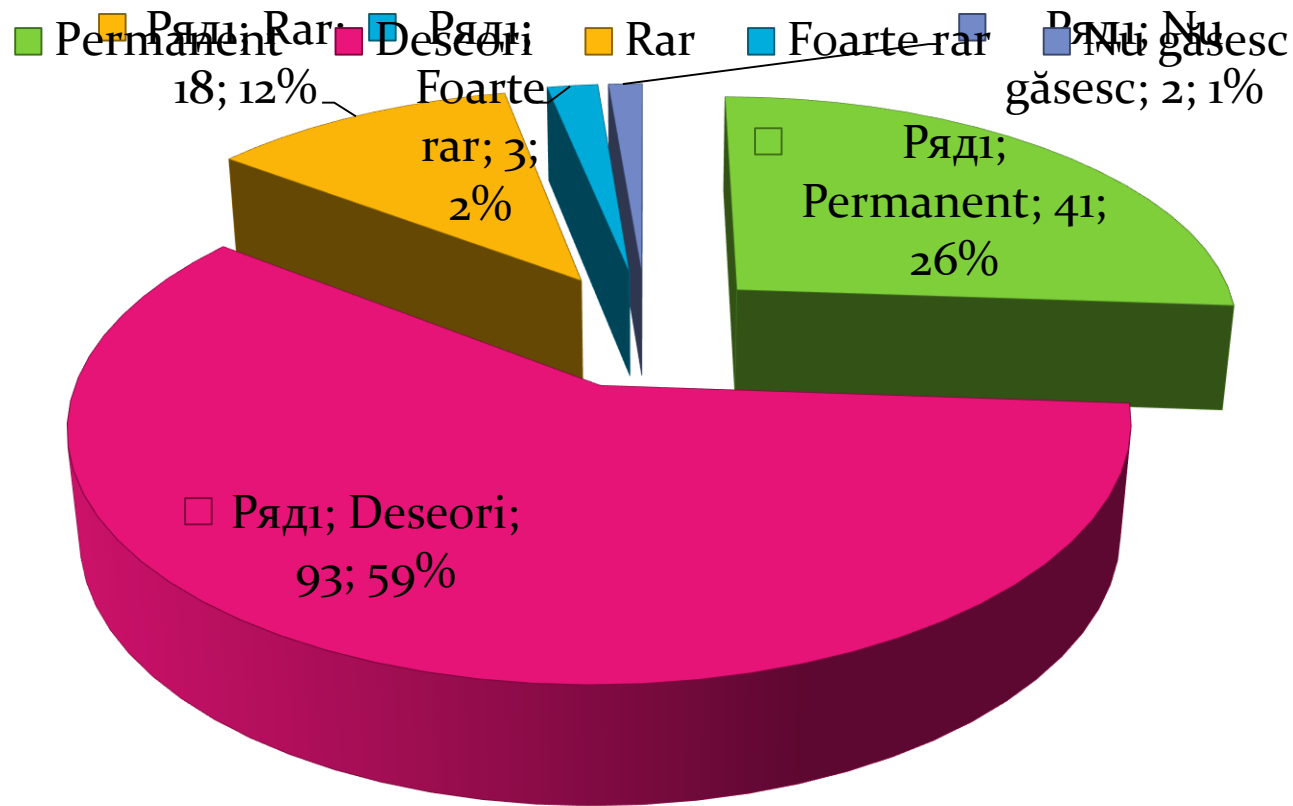
2,0 -satisfăcătoare



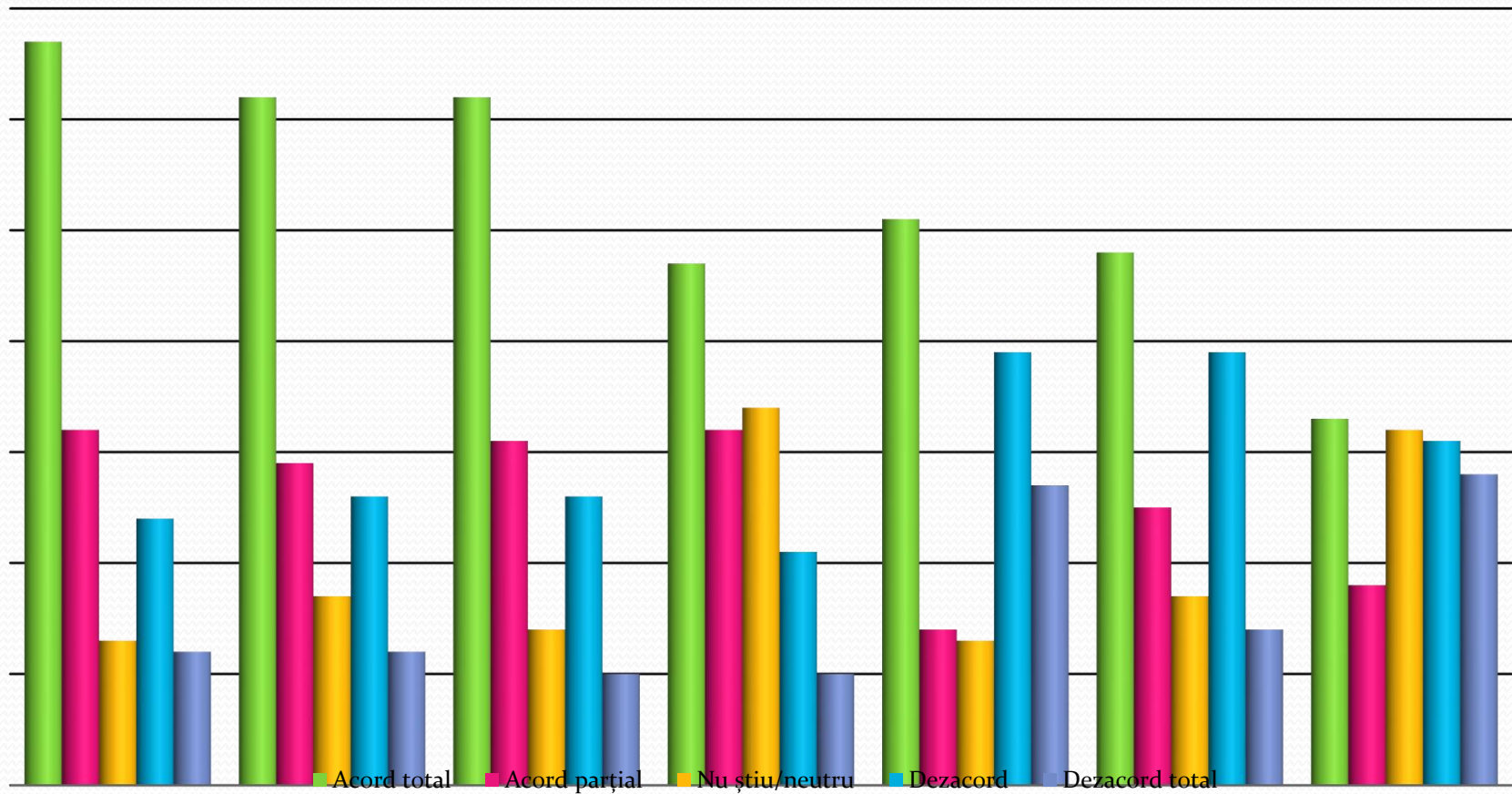
# Relevanța serviciilor oferite de bibliotecile de colegiu



# Nivelul de satisfacere a cerințelor informaționale ale utilizatorilor

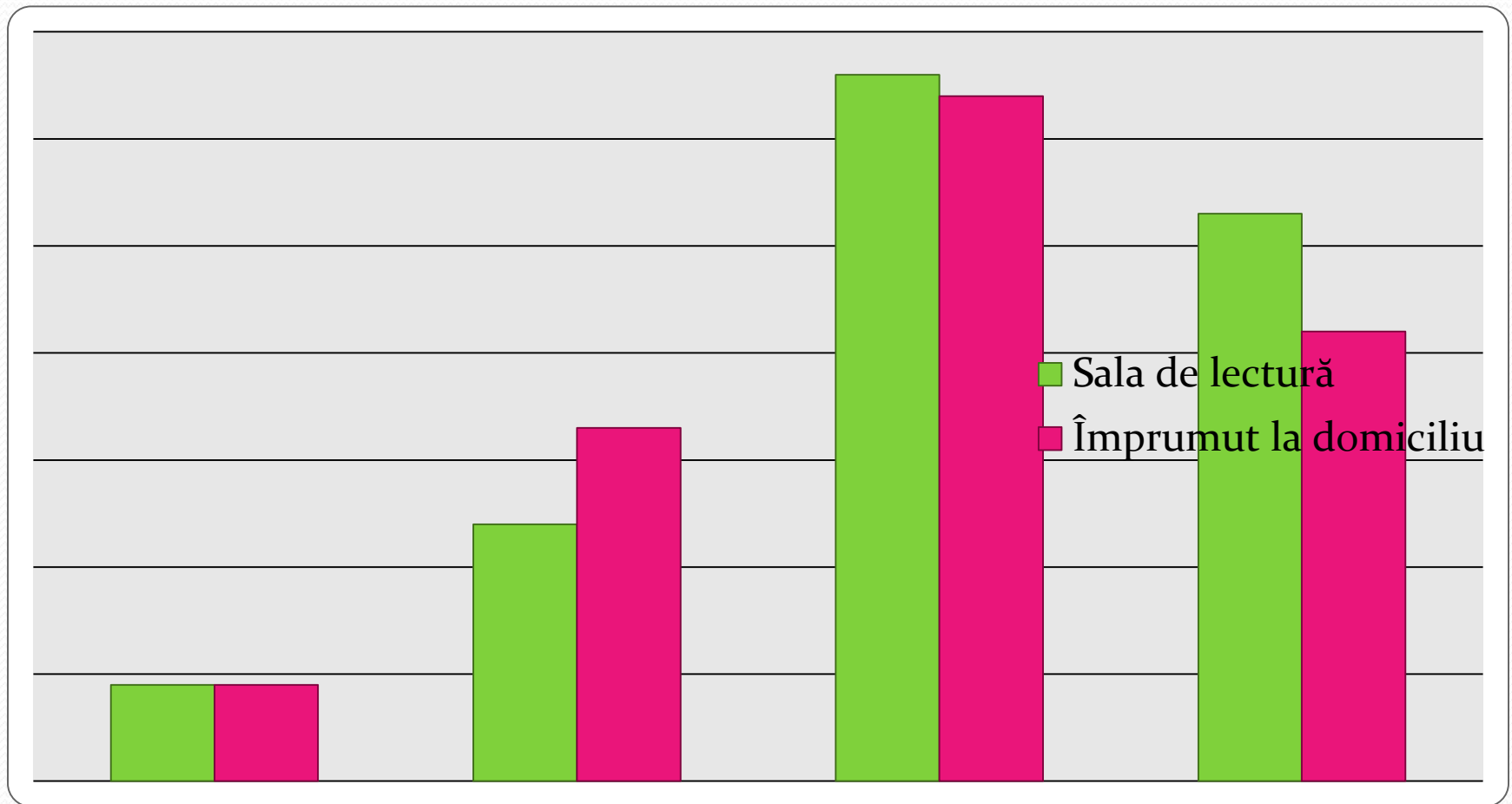


# Atitudinea utilizatorilor privind introducerea serviciilor contra cost

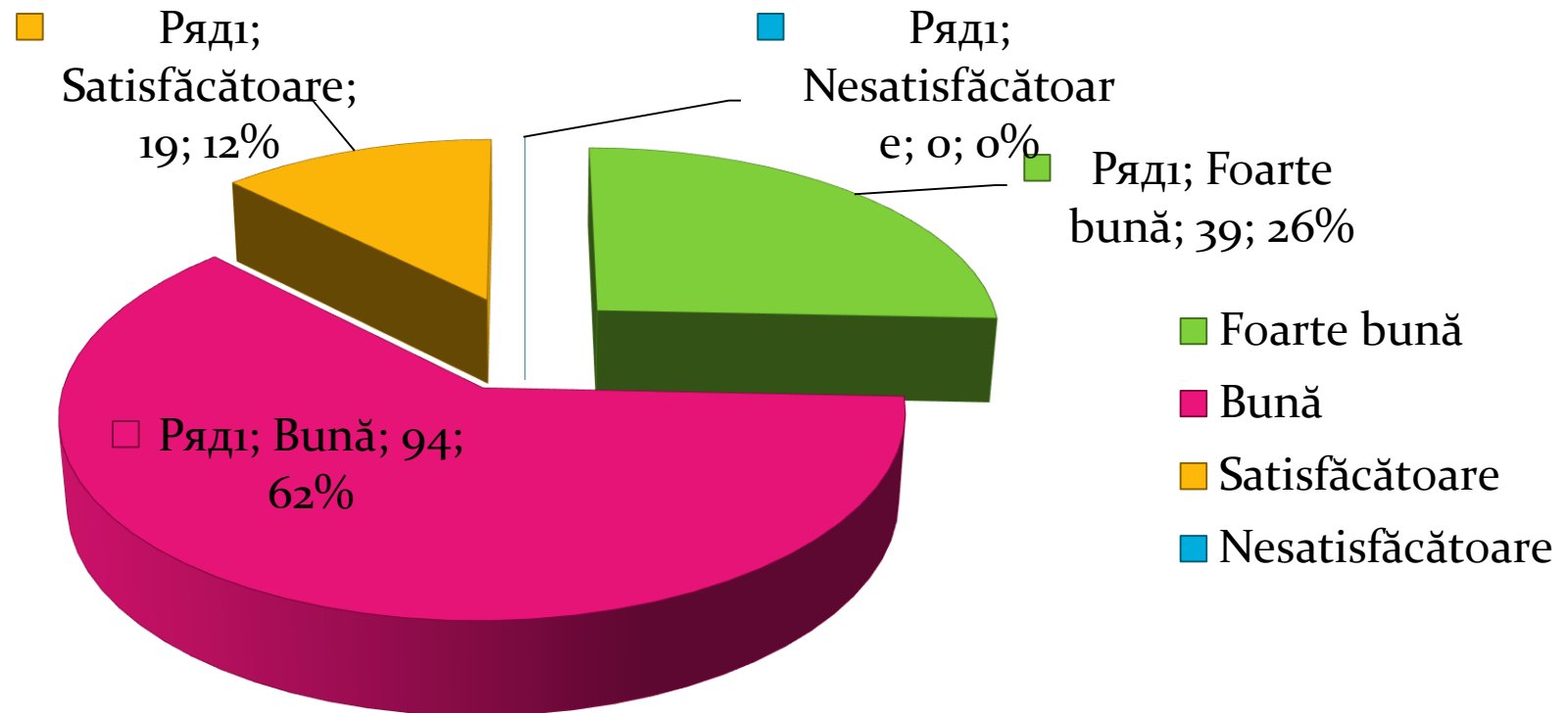


# Nivelul de satisfacție privind orarul de funcționare al bibliotecii

3,0 - satisfăcut



# Nivelul de apreciere a activității bibliotecilor de colegii de către utilizatori 3,0 - bună



# Concluzii



## Utilizatorii bibliotecilor de colegii:

- Săptămânal petrec în bibliotecă până la 15 minute pentru împrumut sau consultare a documentelor, în cazul când nu găsesc informația necesară pe Internet
- Sunt satisfăcuți de locație, spații, ambianță, personalul bibliotecilor și de asigurarea cu resurse informaționale, de serviciile bibliotecii, de orarul de funcționare, de activitatea bibliotecii , în general,
- Apreciază relevanța serviciilor oferite
- Se informează mai mult de la profesori despre ce oferă biblioteca
- Sunt de acord cu introducerea serviciilor cu plată
- În cele mai dese cazuri primesc feedback-ul/informația solicitată



# Concluzii

Utilizatorii nu sunt satisfăcuți:

- de lipsa accesului liber la raft
- de nivelul scăzut al dotării tehnice a bibliotecilor
- de lipsa/calitatea proastă a conexiunii Internet
- de lipsa documentelor electronice
- de lipsa unor servicii bazate pe tehnologii (listare, fotocopiere, scanare etc.)
- de lipsa paginii web a bibliotecii, de unde ar putea să se informeze despre resurse, servicii, activități



# Concluzia finală a studiului

- nivelul de satisfacție informațională al utilizatorilor bibliotecilor de colegii - satisfăcut ( 3,1 la o scală de la 1 la 4, 1 fiind cea mai mică ), un indicator destul de bun, în pofida așteptărilor.
- Ipotezele s-au confirmat parțial
- raspunsuri confuze: **unii respondenți și-au exprimat satisfacția față de componentele infrastructurii lipsă și pentru servicii în bază de tehnologii inexistente în aceste instituții infodocumentare**



# Nivelul înalt al satisfacției utilizatorilor se explică prin:

- **subiectivismul și neseriozitatea unor răspunsuri ale respondenților**
- **lipsa încrederii privind confidențialitatea datelor**
- **nivelul scăzut al culturii informației (bifarea la întâmplare a pozițiilor neclare)**
- **lipsa dorinței de a răspunde sincer la întrebări**
- **fidelitate/simpatie față de instituția de învățământ, inclusiv, față de bibliotecă, pentru a nu le compromite în mediul extern**

# Recomandări:

Studiul a identificat **necesitățile utilizatorilor, exprimate la sfârșitul chestionarului, astfel bibliotecile ar trebui:**

- Să asigure spații mai accesibile, mai largi, mai calde, mai liniștite, reparate, cu mobilier nou, cu separee și săli multimedia;
- Să asigure 100% cu manuale și cu resurse informaționale noi,
- să asigure o dotare cu echipament tehnic performant și acces la Internet/WI-FI viteză mare;
- Să diversifice gama de servicii moderne
- Să asigure cu personal de bibliotecă tânăr, operativ și amabil;
- să ofere accesul liber la raft.

# Vă mulțumesc pentru atenție!



Cea mai bună reclamă este reclama, pe care o fac clienții mulțumiți.  
Philip Kotler

Date contact: [ambrocitiana7@gmail.com](mailto:ambrocitiana7@gmail.com)