

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?

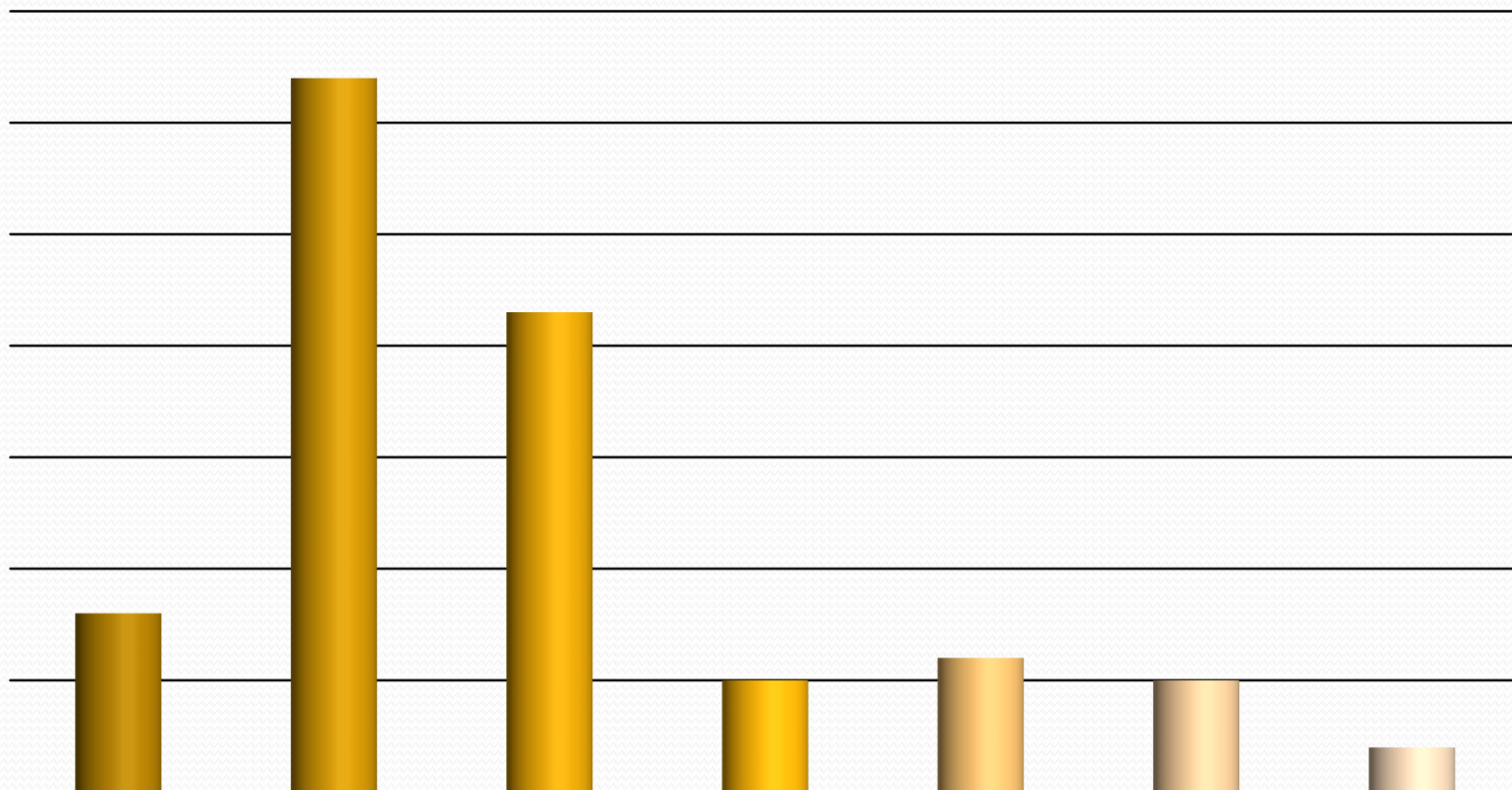
Analiza rezultatelor



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

Periodicitatea frecvențării bibliotecii	Nr. resp.	%
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

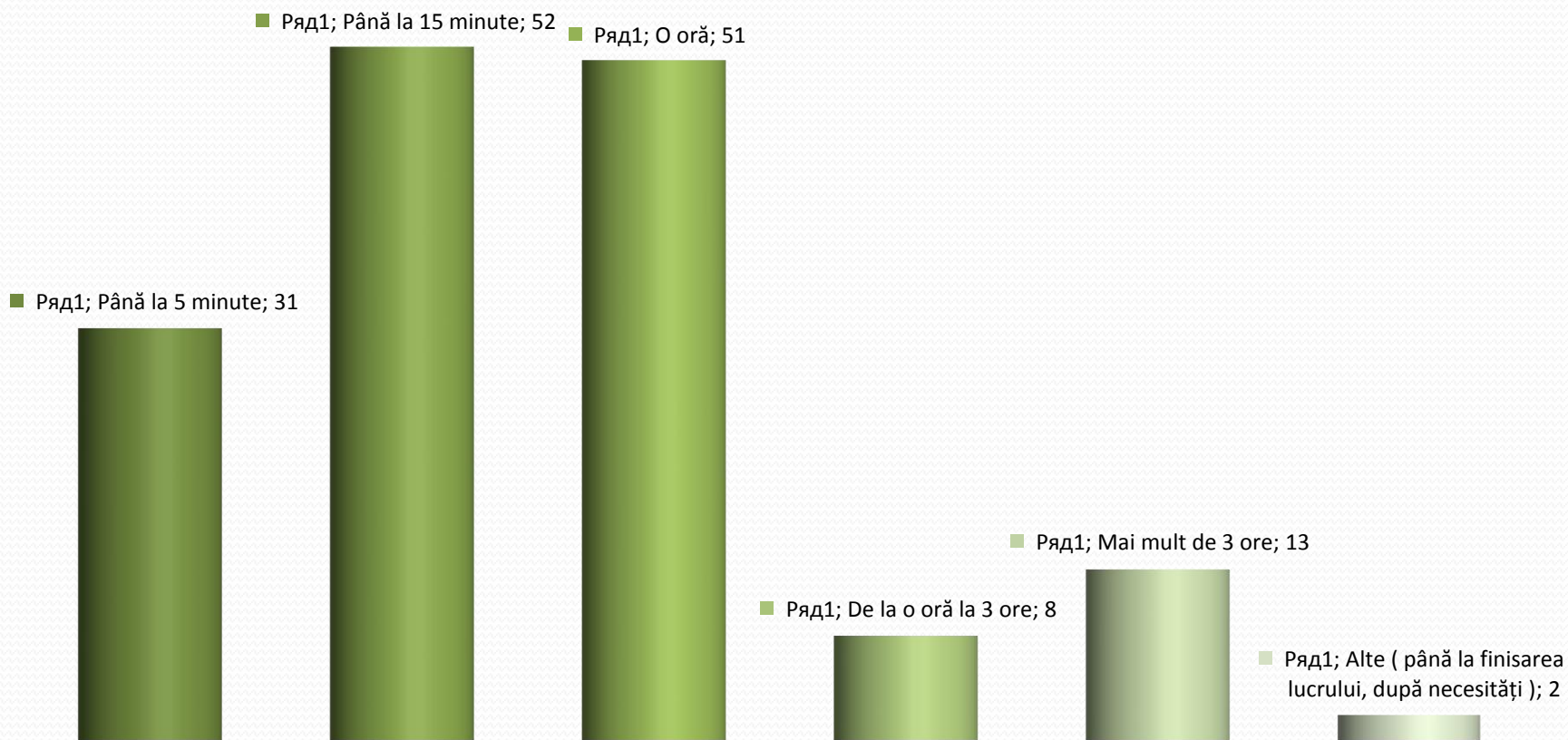
Periodicitatea frecvențării bibliotecii de către utilizatori



2. Cât timp petreceți în bibliotecă de obicei?

Număr ore/minute	Nr. resp.	%
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

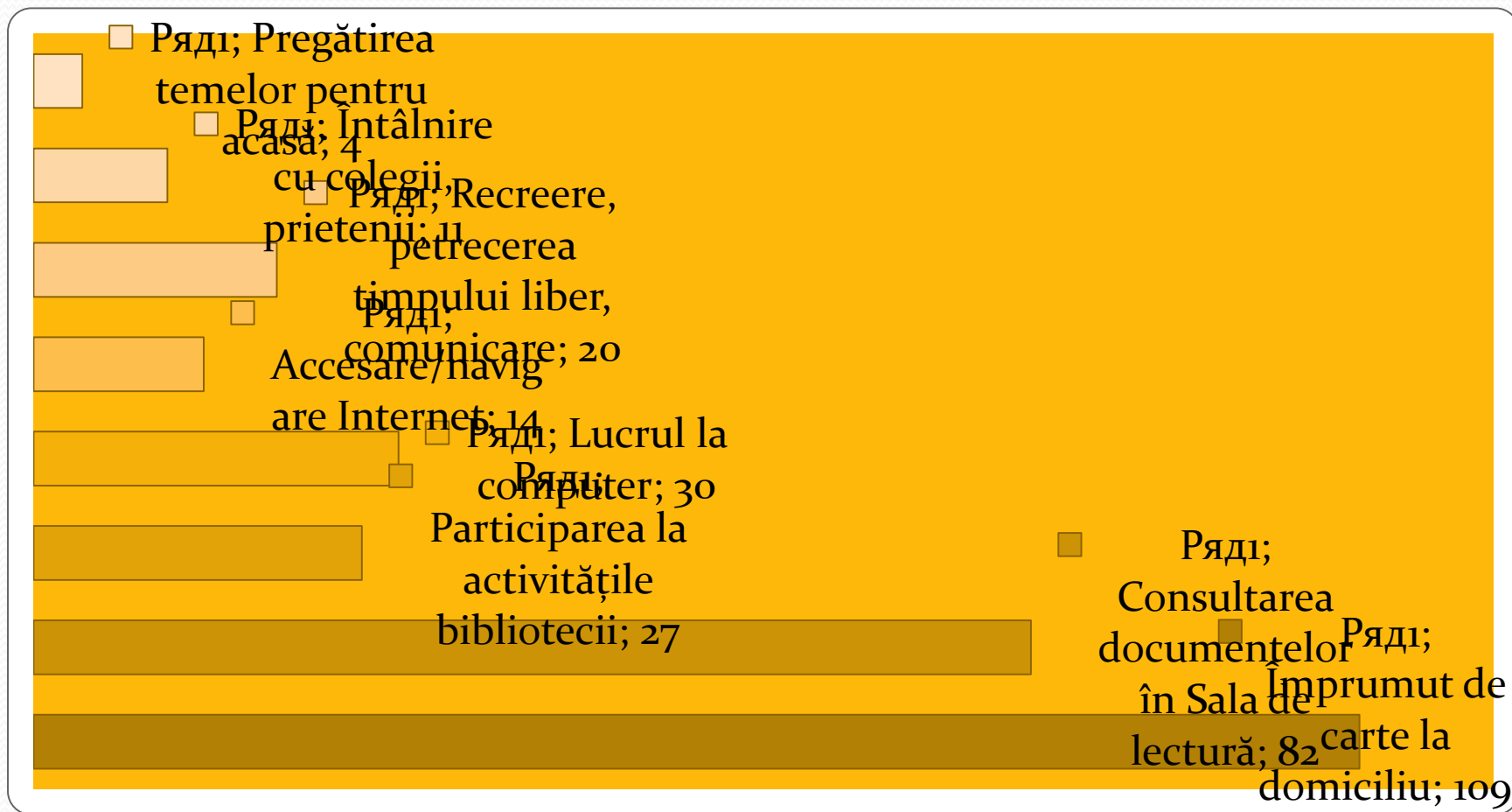
Timpul petrecut în bibliotecă



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

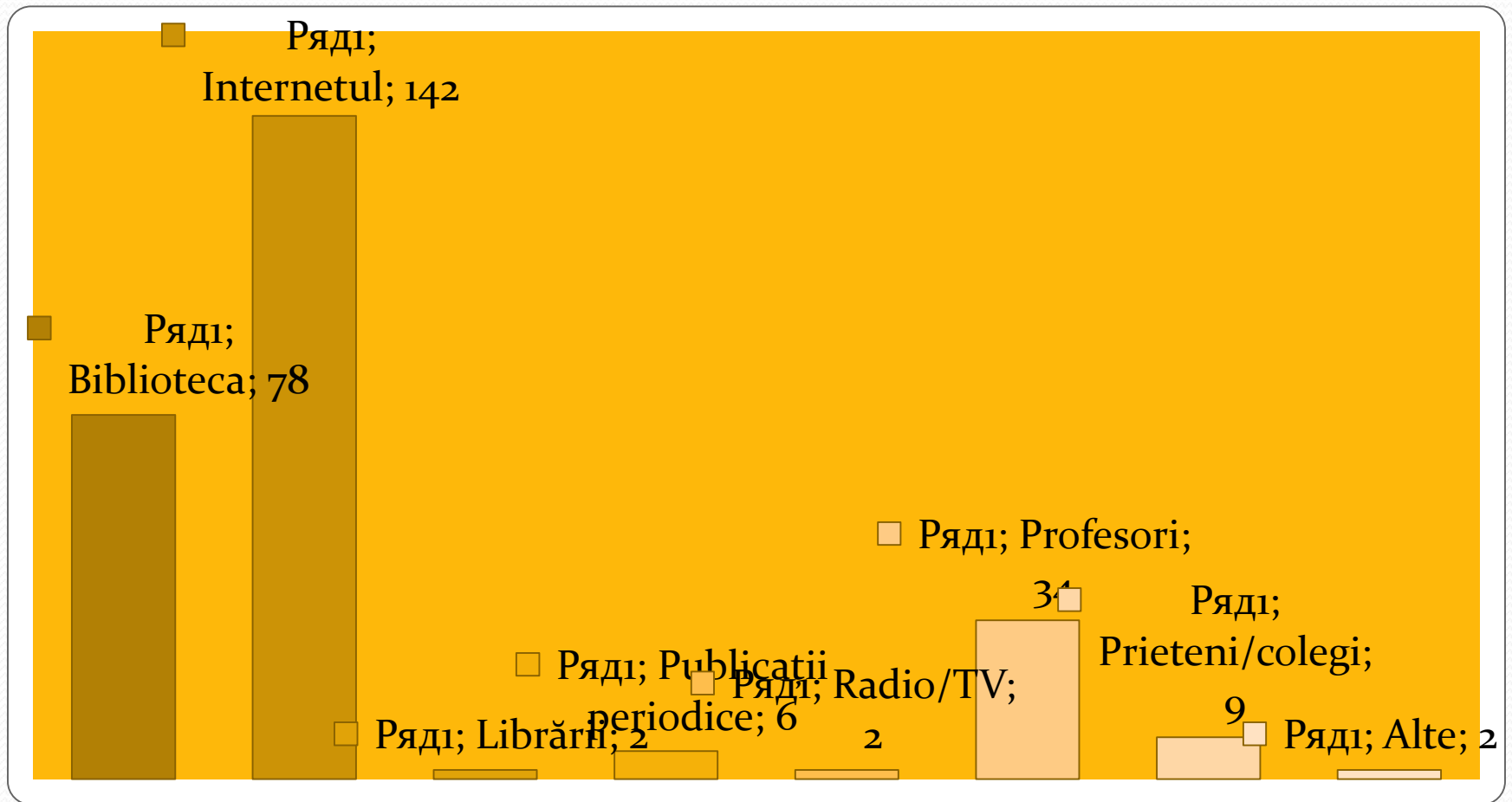
Motivul frecventării bibliotecii



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

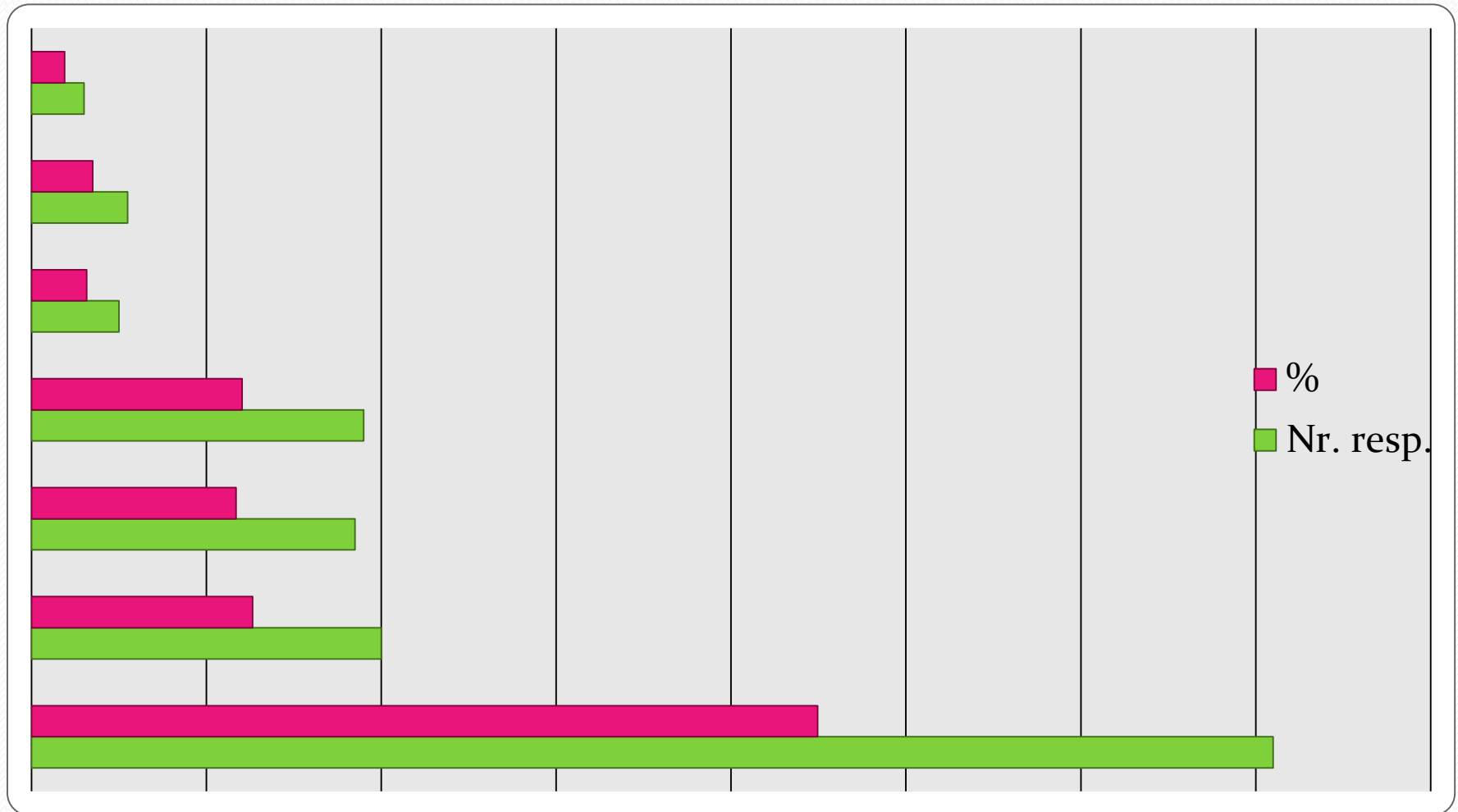
Surse de informare pentru utilizatori



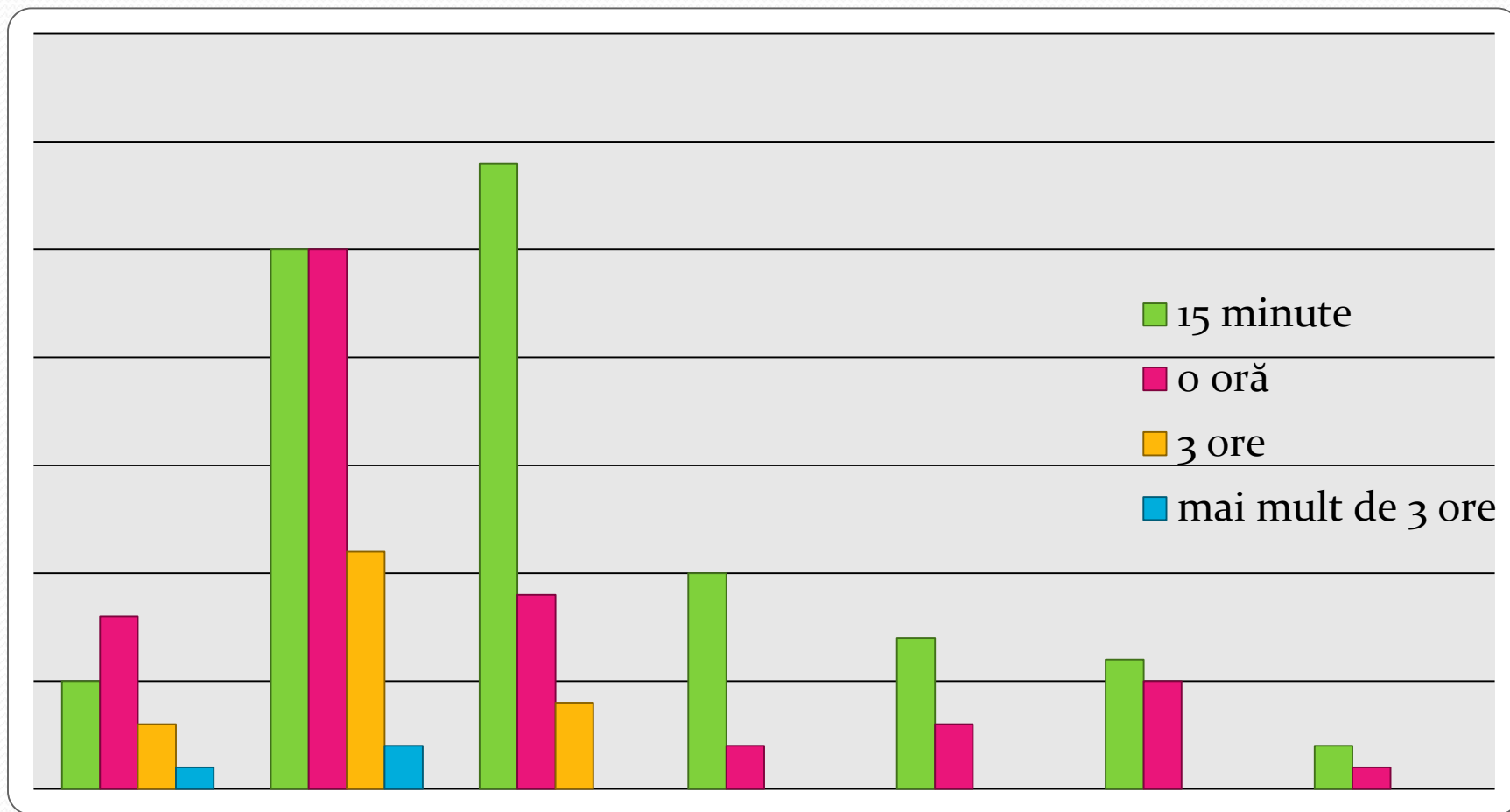
Ce tip de documente preferați să utilizați sau să împrumutați de la bibliotecă? (mai multe opțiuni bifate)

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

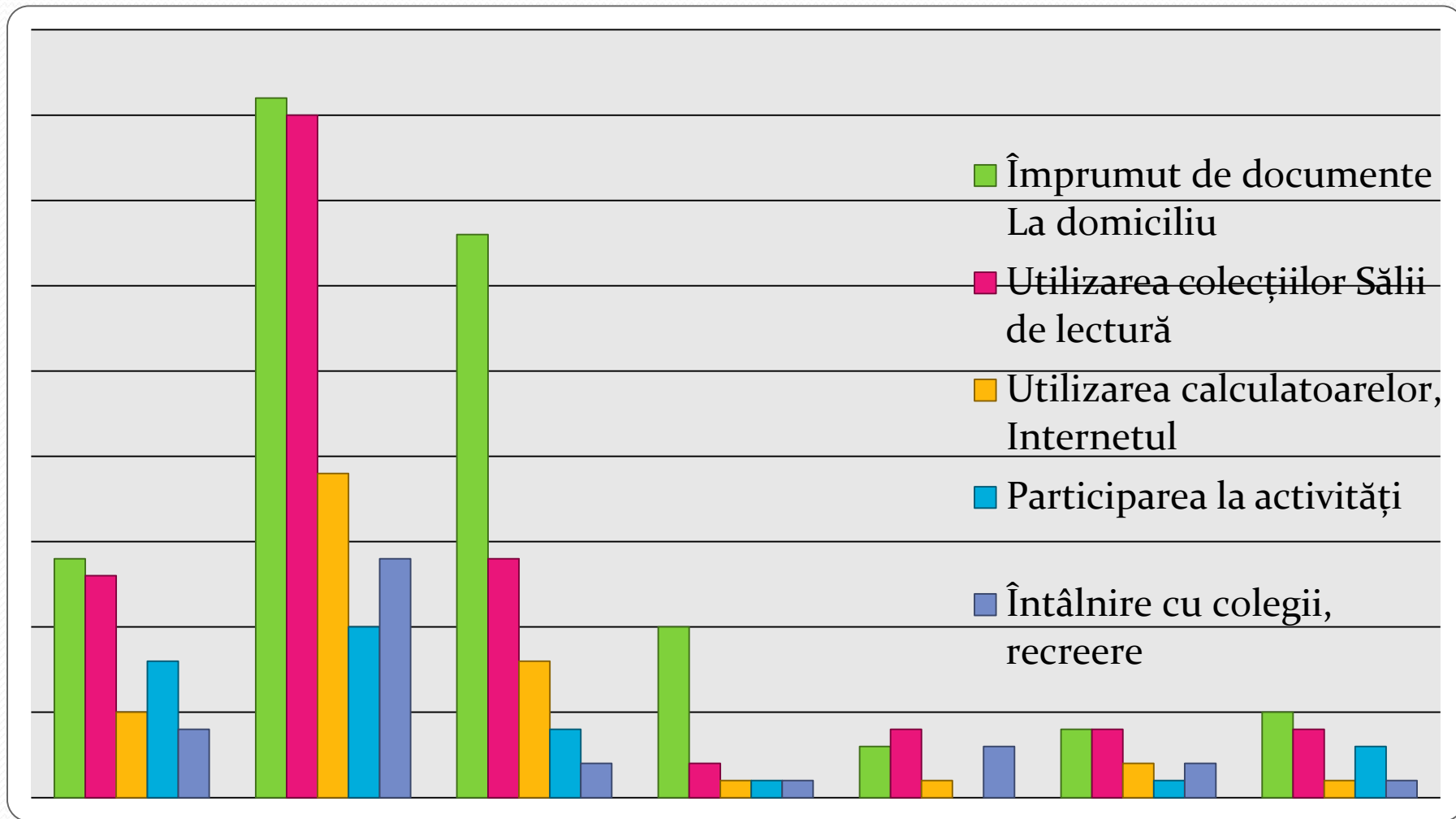
Tipuri de documente preferate de utilizatori



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

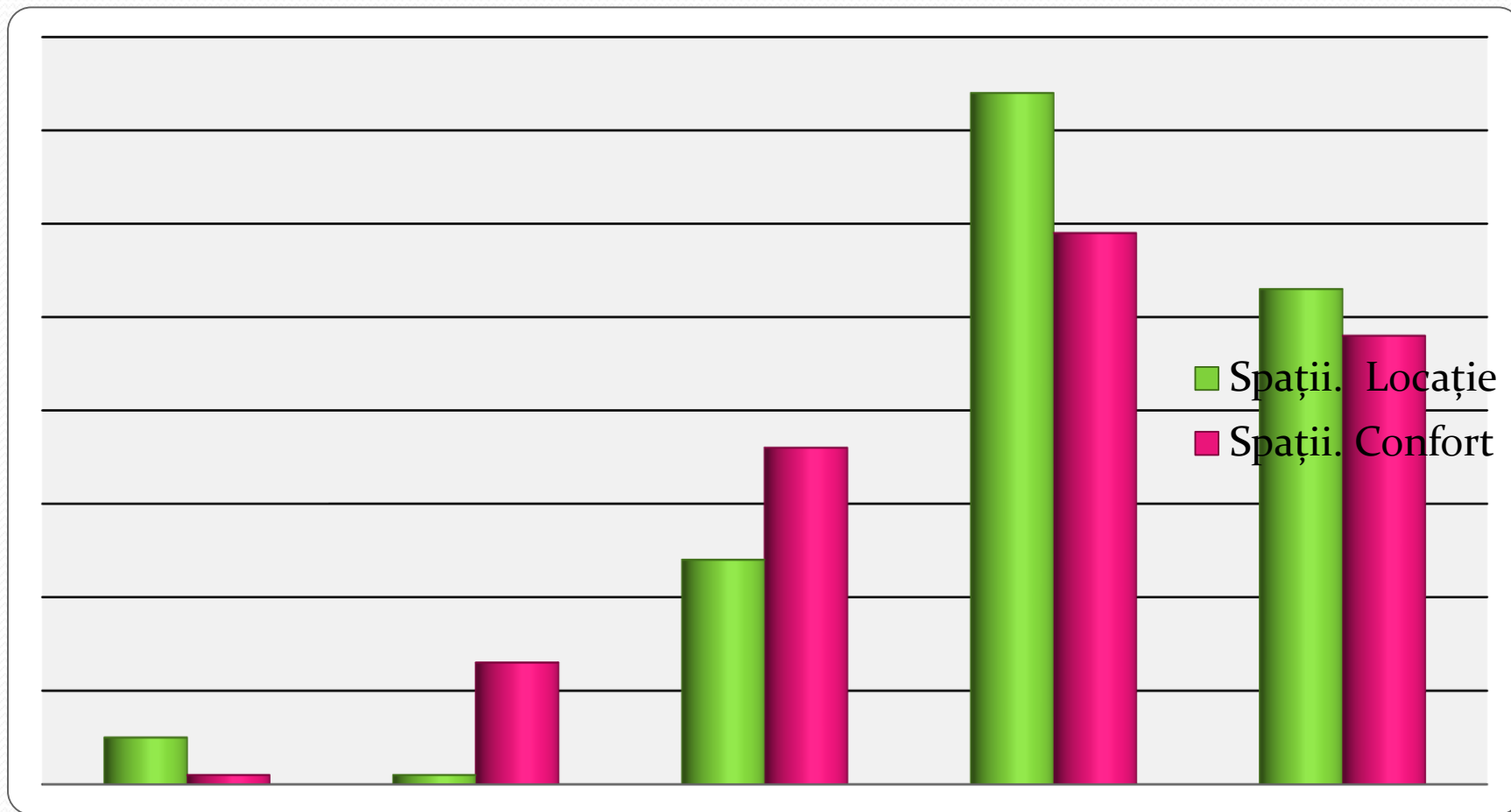


Raportarea indicatorului de frecvență a bibliotecii la motivul vizitelor în bibliotecă



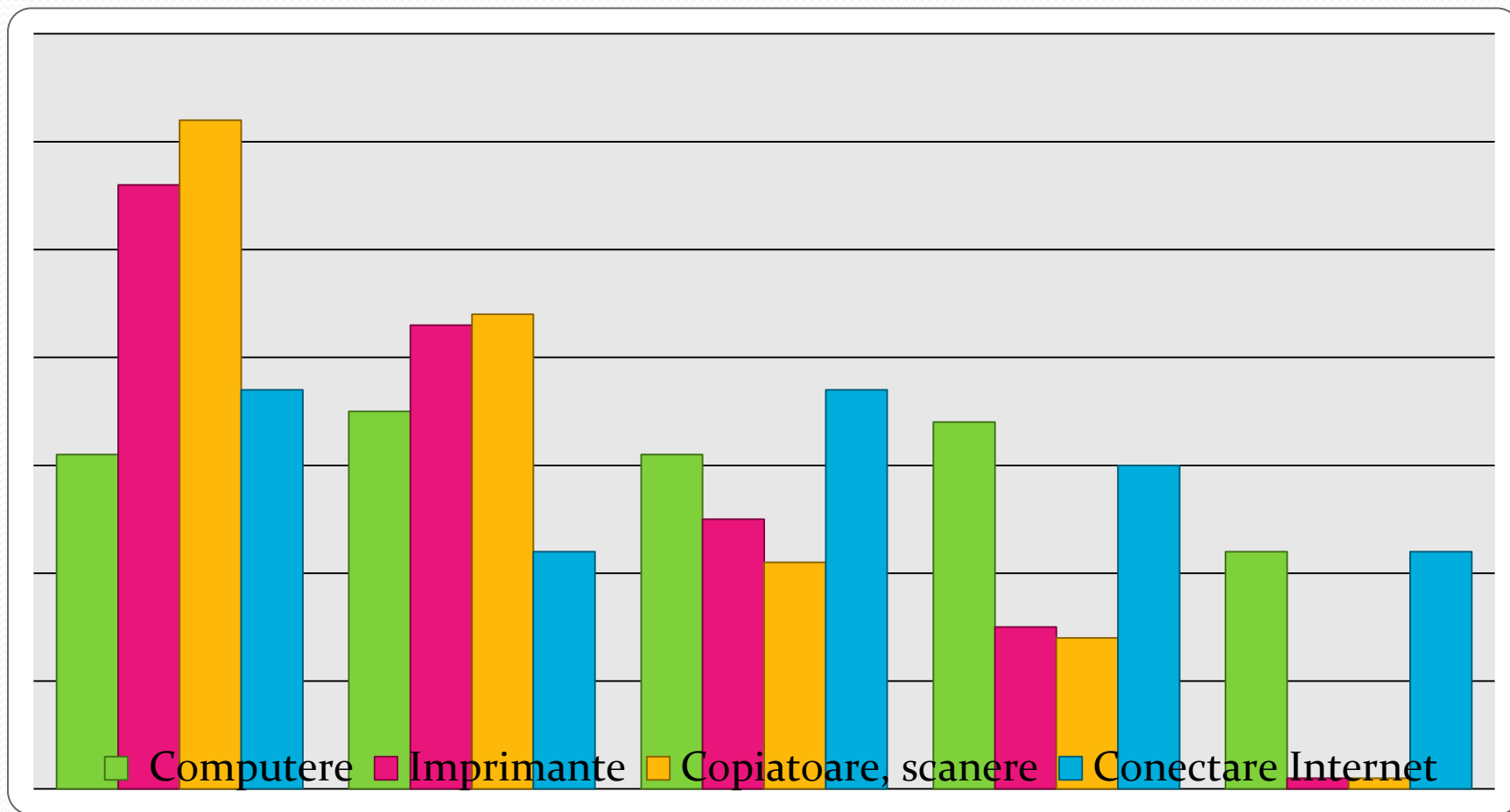
Nivelul de satisfacție privind spațiile bibliotecii –

4,0 - satisfăcut

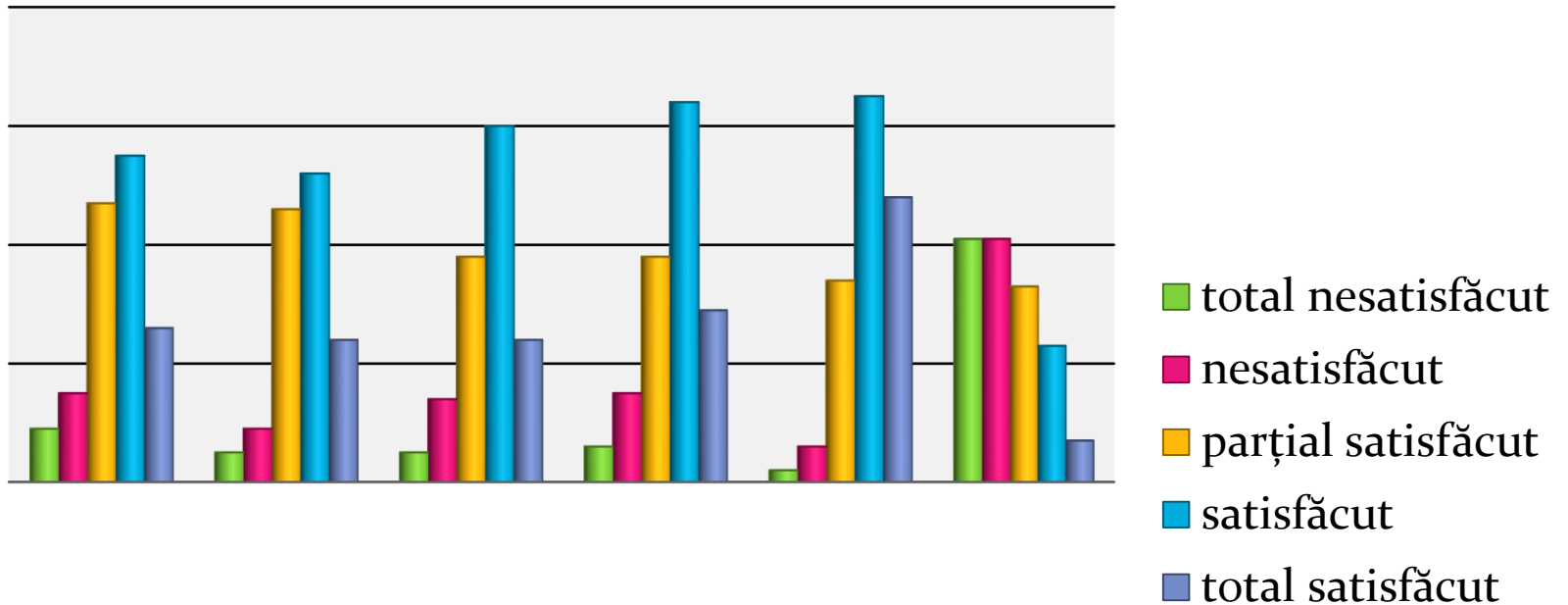


Nivelul de satisfacție privind dotarea cu echipament tehnic

2,3 – nesatisfăcut

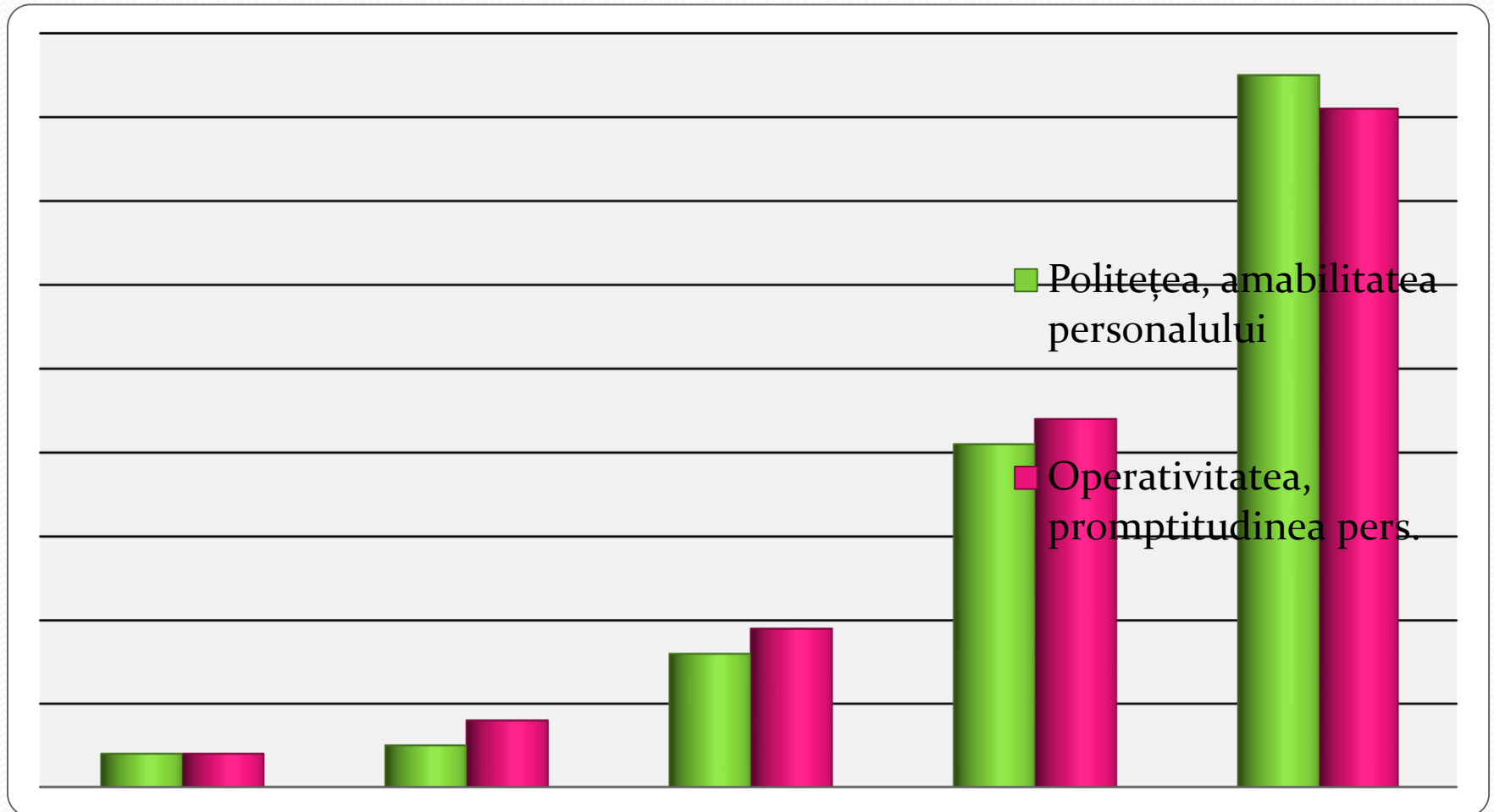


Nivelul de satisfacție privind asigurarea cu resurse informaționale – 3,2 parțial satisfăcut

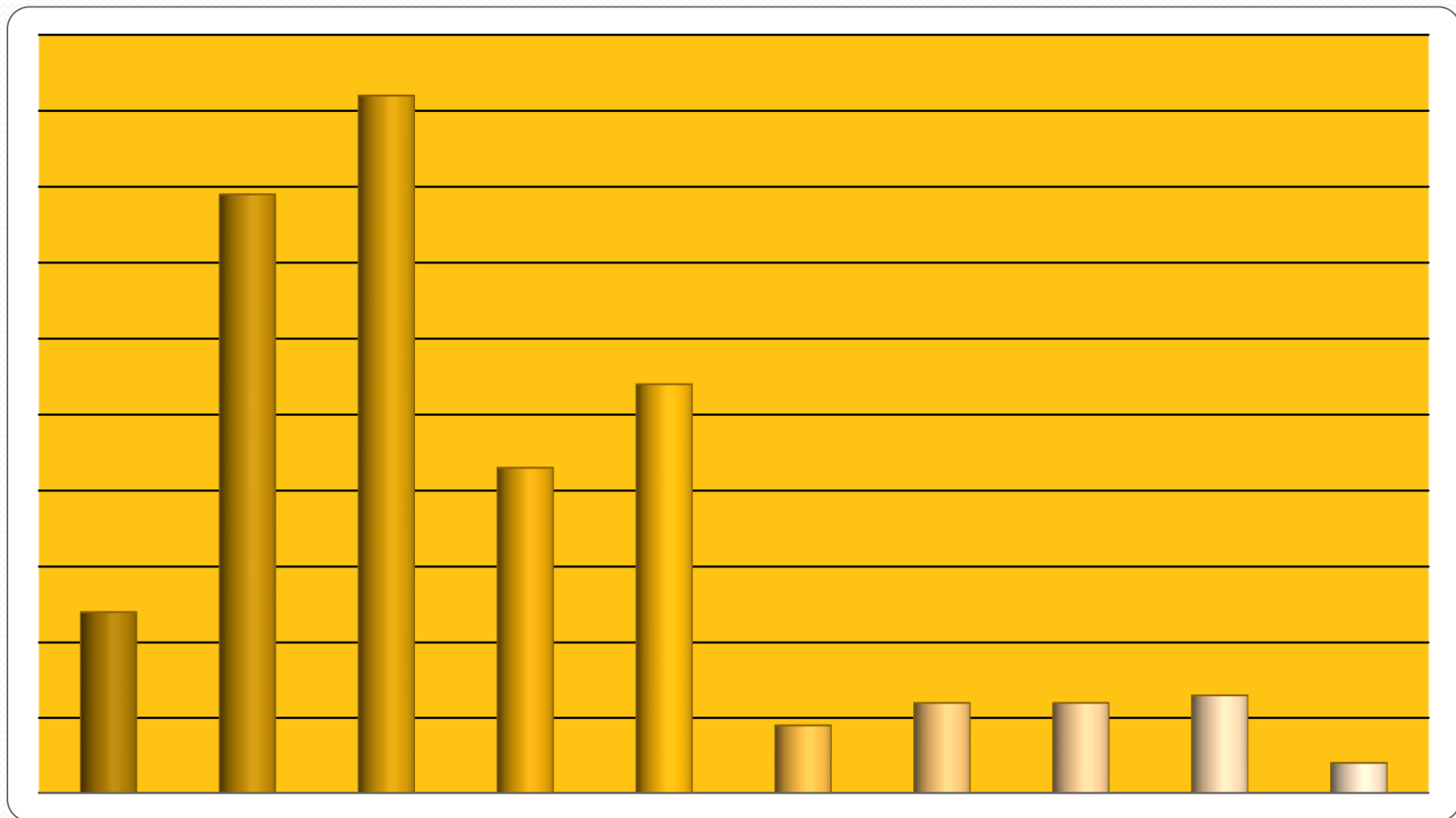


Nivelul de satisfacție privind personalul bibliotecii-

4,2 - satisfăcut

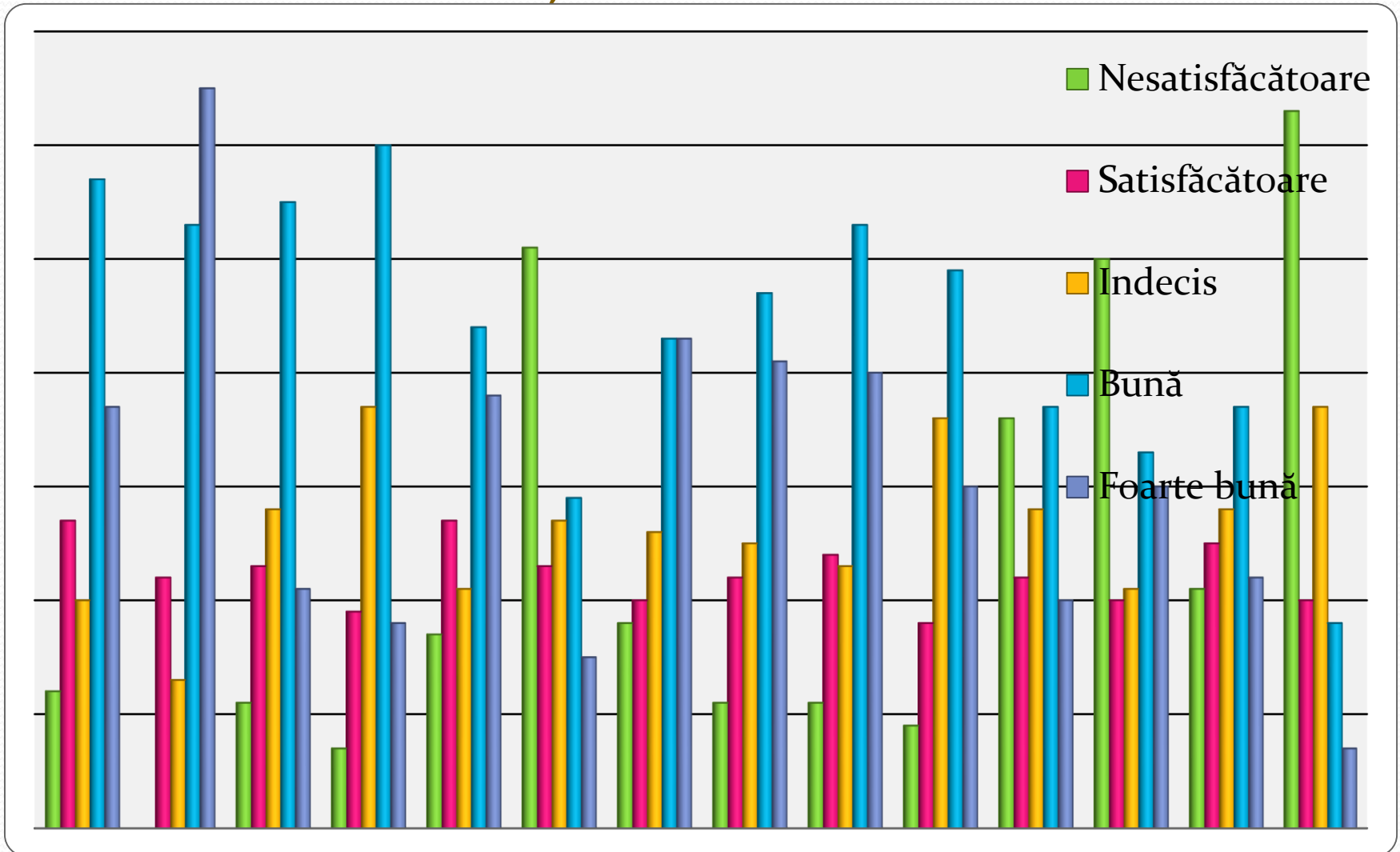


Surse de informare despre biblioteca colegiului: achiziții noi, colecții, activități

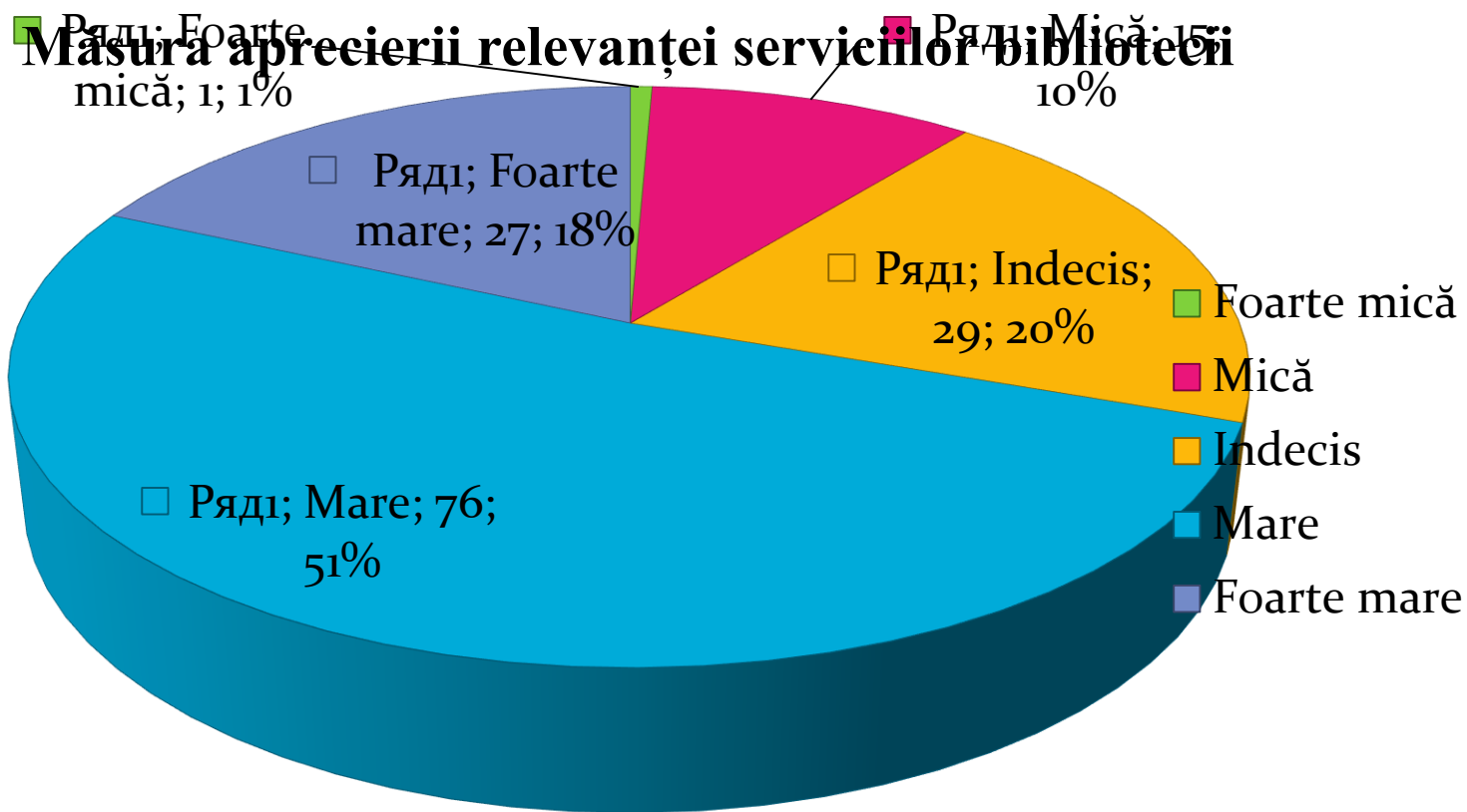


Nivelul de satisfacție al utilizatorilor privind serviciile bibliotecii de colegiu-

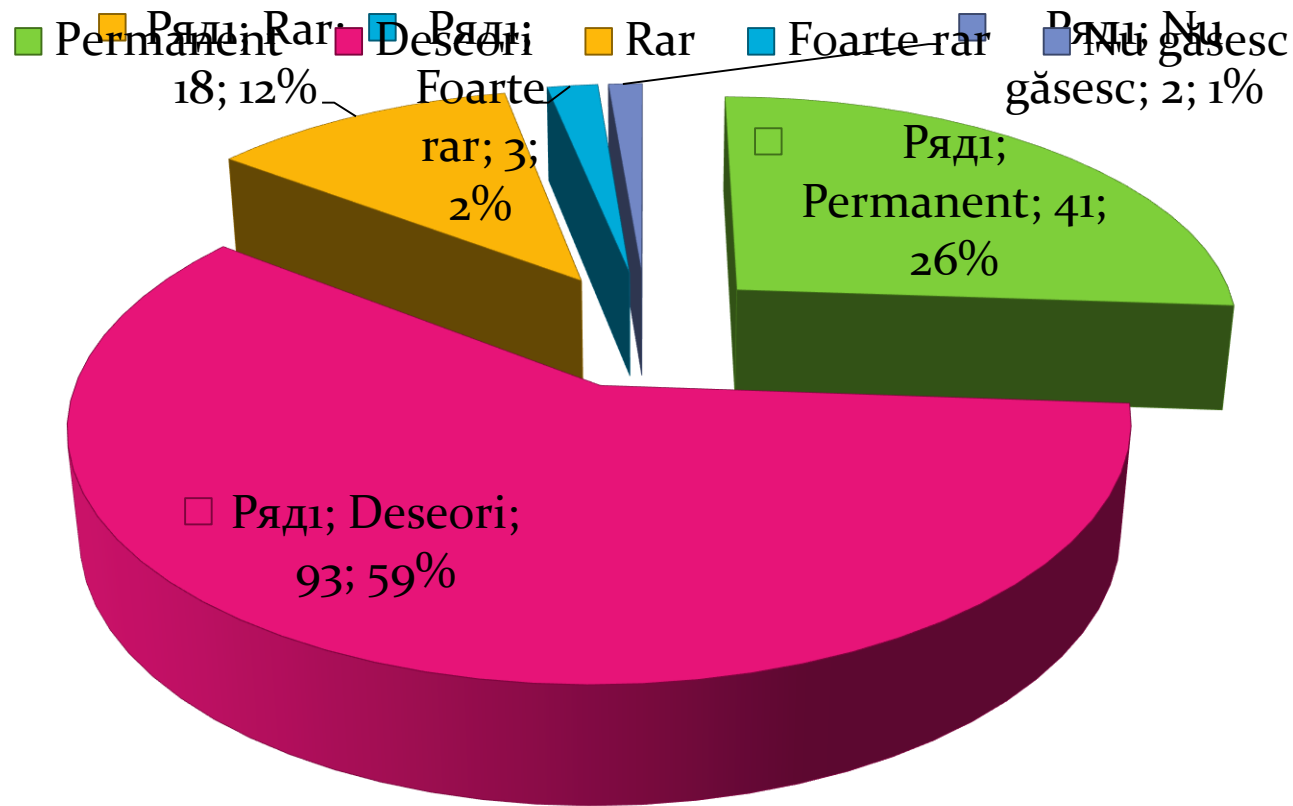
2,0 -satisfăcătoare



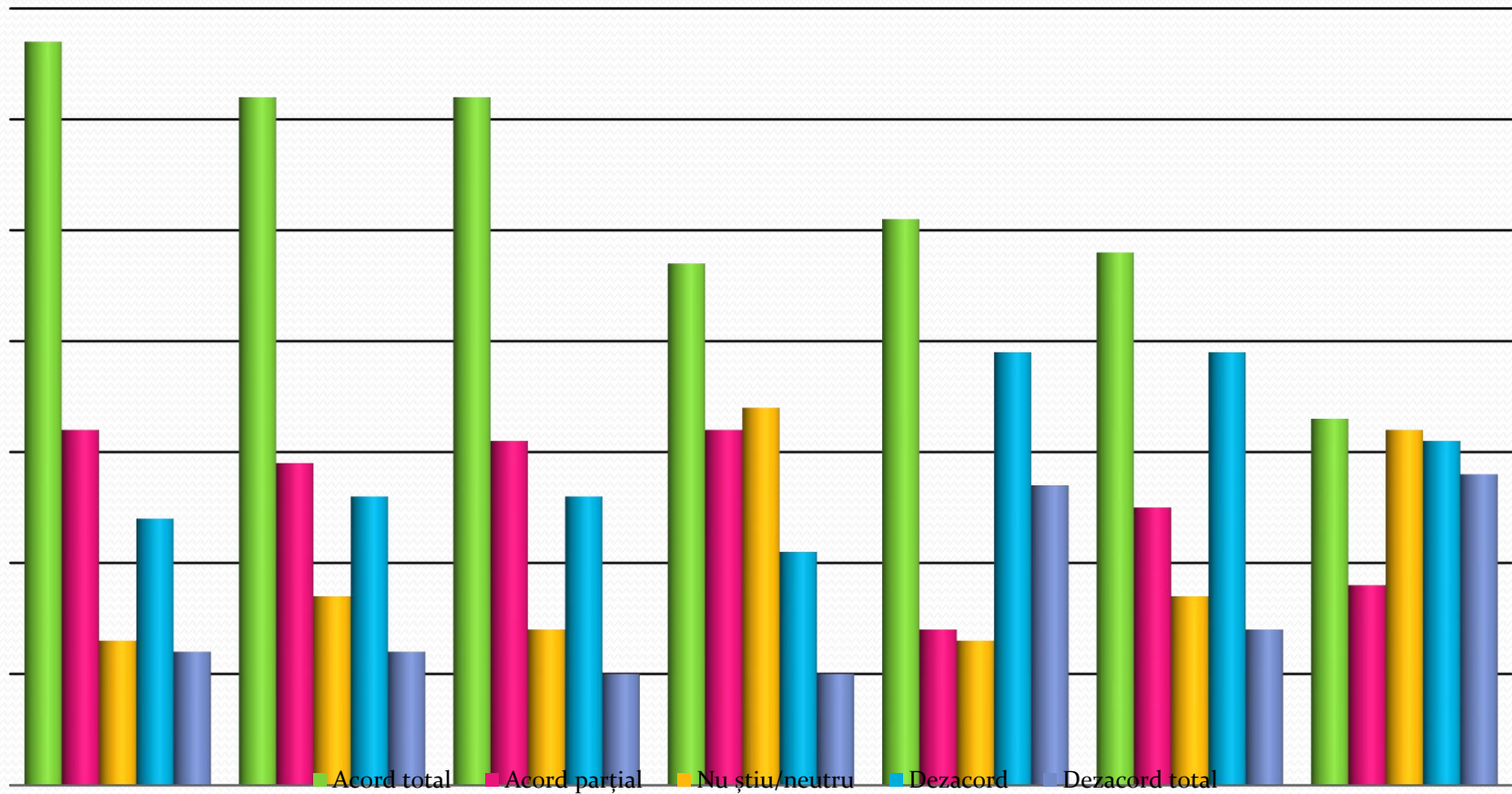
Relevanța serviciilor oferite de bibliotecile de colegiu



Nivelul de satisfacere a cerințelor informaționale ale utilizatorilor

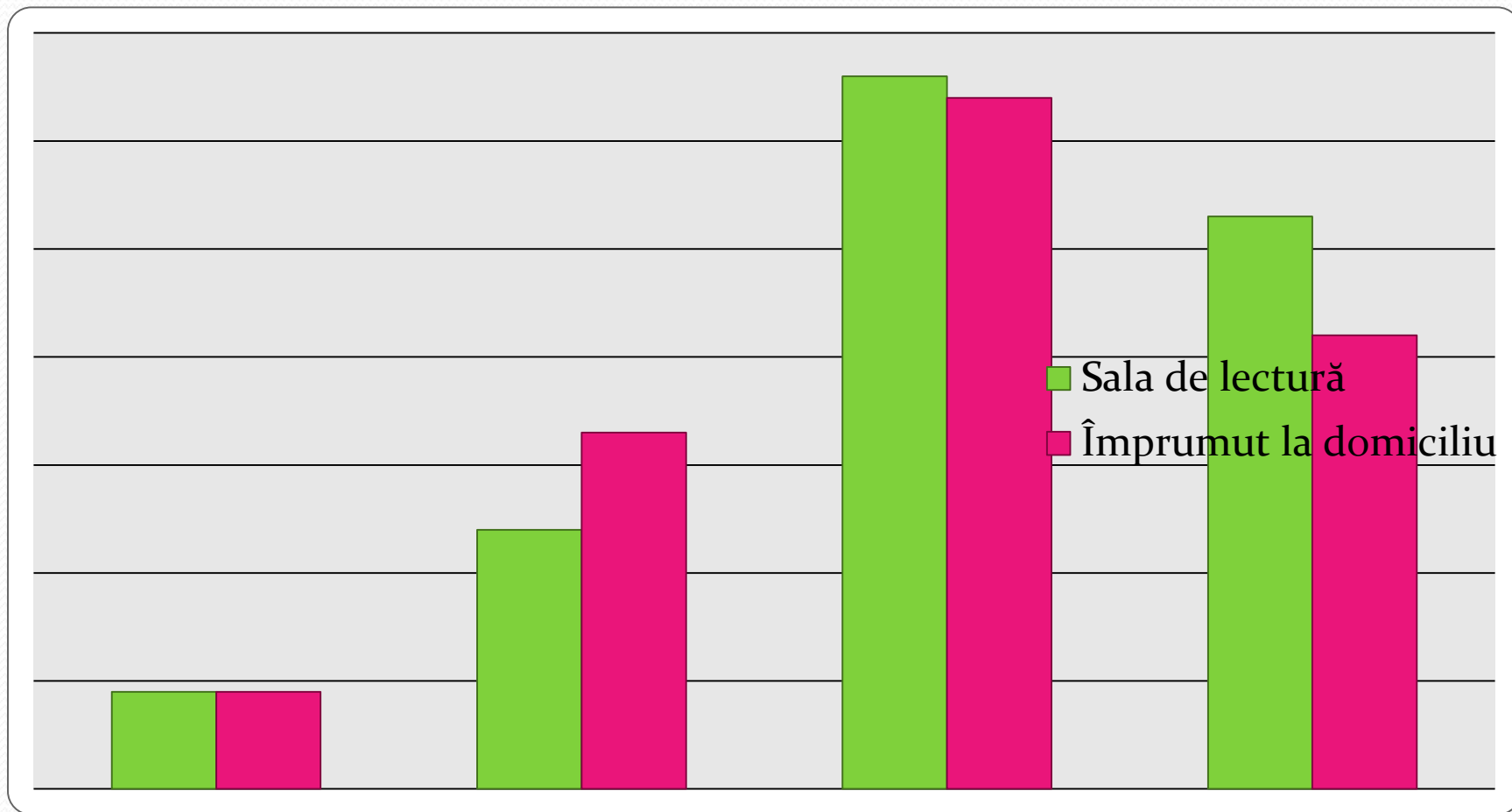


Atitudinea utilizatorilor privind introducerea serviciilor contra cost

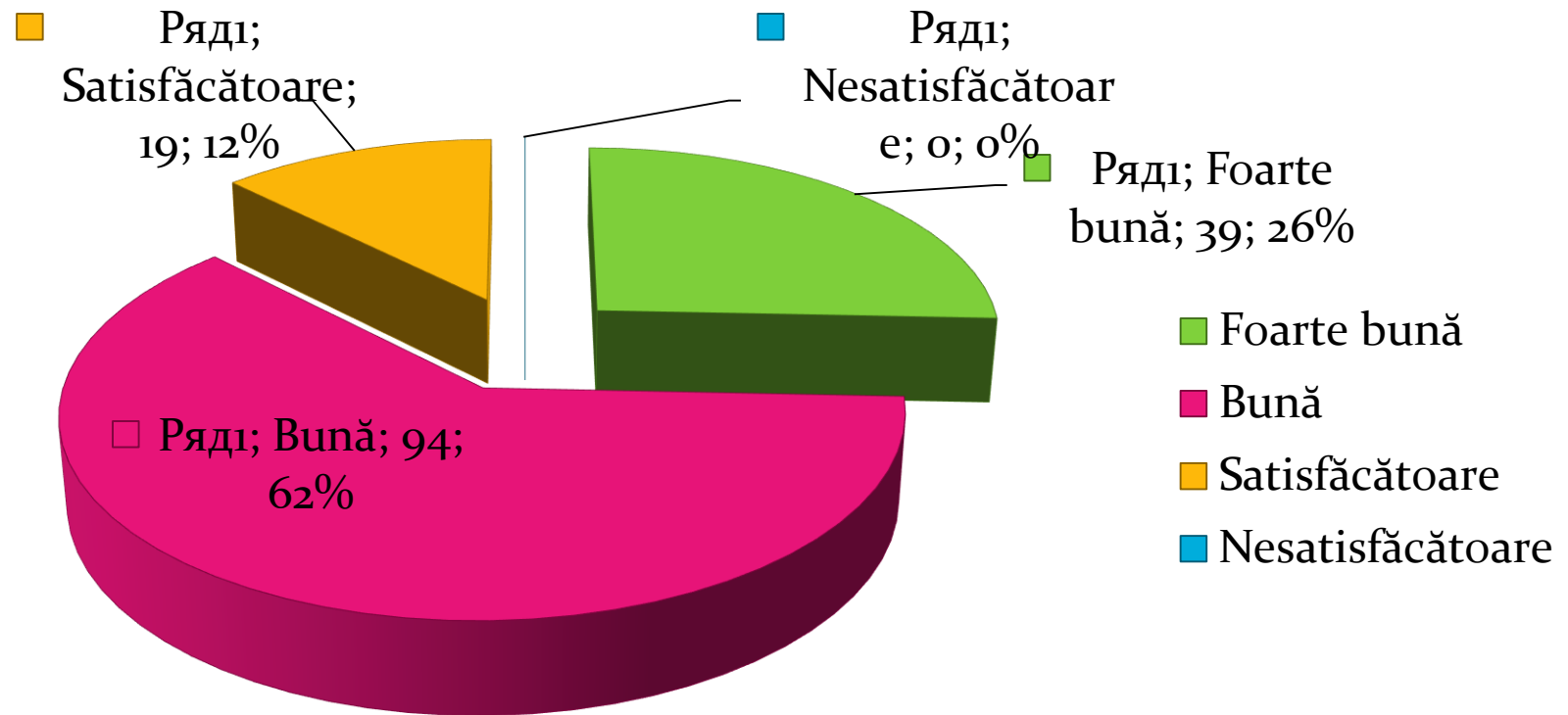


Nivelul de satisfacție privind orarul de funcționare al bibliotecii

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

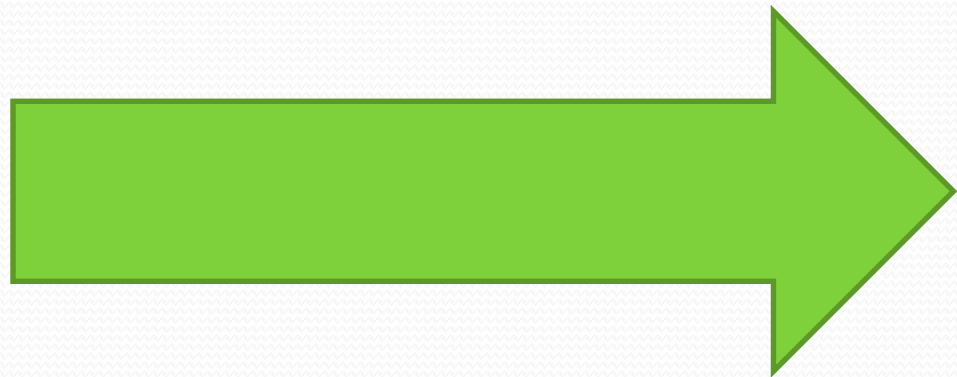
Utilizatorii nu sunt satisfăcuți:

- 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