

**Proiectul „Modernizarea serviciilor bibliotecilor universitare
din Moldova”. Numărul proiectului: CPEA-2015/10014.
Termenul proiectului: 03/2016-10/2019**

Raport
**de evaluare a necesităților de modernizare
a bibliotecilor universitare**

Studiu sociologic



Chișinău, 2017

a elaborat instrumentarul și raportul studiului

Valeriu MÎNDRU,
doctor în sociologie,
cercetător științific coordonator,
[Institutul Cercetări Juridice și Politice al AȘM](#)

Au participat bibliotecile universitare:

Academia de Studii Economice din Moldova
Universitatea de Stat din Moldova
Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie “N. Testemițanu”
Universitatea Agrară de Stat din Moldova
Universitatea Tehnică a Moldovei
Universitatea de Stat “Alec Russo” din Bălți
Universitatea Pedagogică de Stat “I. Creangă”
Universitatea Liberă Internațională din Moldova
Academia “Ștefan cel Mare” a Ministerului Afacerilor Interne
Academia de Administrare Publică
Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice
Institutul de Relații Internaționale din Moldova
Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova
Universitatea de Stat “Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul
Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport
Universitatea de Stat din Comrat
Universitatea de Stat din Taraclia
Universitatea de Stat din Tiraspol

Cuprins:

Introducere	
I. Principalele rezultate	4
1.1. Aspecte metodologice	
1.2. Personal	
1.3. Resurse	
1.4. Spații	
1.5. Servicii	
II. Imaginea bibliotecii moderne. Biblioteca viitorului	18
III. Concluzii generale	19
IV. Anexe	

Introducere

Studiul de evaluare a necesităților de modernizare a bibliotecilor universitare s-a desfășurat în cadrul Proiectului „Modernizarea serviciilor bibliotecilor universitare din Moldova”, la inițiativa Bibliotecii Științifice a Academiei de Studii Economice din Moldova (ASEM). Studiul a fost realizat în perioada octombrie 2016 – mai 2017 și susținut financiar de Programul Norvegian de Cooperare cu Eurasia în domeniul învățământului superior, realizat în parteneriat între 18 biblioteci universitare din Republica Moldova, Universitatea din Bergen, Norvegia și Universitatea Transilvania din Brașov, România.

Concomitent cu studiul de evaluare, 18 manageri ai bibliotecilor universitare și academice din instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova au format o echipă/grup de lucru pentru a se instrui privind planificarea strategică, precum și a oferi suport metodologic bibliotecilor universitare la întocmirea propriilor Strategii de Dezvoltare. Rezultatele studiului de evaluare, care au reflectat/exprimat opiniile atât a managerilor instituțiilor bibliotecare, cât și a beneficiarilor serviciilor acestora, au fost utilizate în calitate de material/bază empirică la elaborarea documentelor în cauză.

I. Principalele rezultate

1.1. Aspecte metodologice.

Studiul de evaluare a necesităților de modernizare a bibliotecilor universitare s-a desfășurat în câteva etape. **La prima etapă** au fost organizate întreveneri cu reprezentanții Bibliotecii Științifice a ASEM pentru a determina scopul și obiectivele de bază ale studiului, deoarece despre situația bibliotecilor universitare, analiza activității lor au fost scrise mai multe articole în presa de specialitate, scanarea mediului s-a realizat în cadrul mai multor cercetări de doctorat (Nelly Țurcan, doctor habilitat în sociologie „Comunicarea Științifică în contextul Accesului Deschis la informație”; Silvia Ghinculov, doctor în economie, directorul Bibliotecii Științifice a ASEM „Perfecționarea managementului resurselor informaționale și documentare ca factor de dezvoltare a societății informaționale în Republica Moldova”; Natalia Cheradi, doctor în științe ale comunicării „Orientarea de marketing ca strategie de dezvoltare a bibliotecilor universitare din Republica Moldova”; Mariana Harjevschi, doctor în științe ale comunicării, președintele Asociației Bibliotecarilor din Republica Moldova

„Evoluția politicilor în Sistemul Național al bibliotecilor din Republica Moldova”; Elena Railean, doctor în economie „Strategia inovațională de marketing ca premisă pentru optimizarea activității bibliotecii științifice” etc. Din aceste considerente, se impunea o viziune aparte, o abordare sociologică, care să identifice caracteristicile sau profilul bibliotecii viitorului. În rezultatul discuțiilor s-a decis de a elabora două chestionare, care să pună în evidență opiniile a două categorii de respondenți: *bibliotecari* și *utilizatori* (studenți și cadre didactice).

La a doua etapă, au fost colectate și analizate diverse documente, studii, date statistice și alte materiale (rapoarte, reviste, buletine etc.) care ne-au fost oferite cu multă amabilitate de către administrația Bibliotecii Științifice a ASEM și care ne-au ajutat foarte mult la cunoașterea mai bună a contextului organizațional, funcțional, operațional etc., în care activează astăzi bibliotecile universitare/academice. De asemenea, administrația Bibliotecii Științifice a ASEM ne-a facilitat prin expedierea unor scrisori de informare a managerilor bibliotecilor universitare desfășurarea studiului de evaluare în teren.

La a treia etapă s-a desfășurat cercetarea propriu-zisă prin aplicarea chestionarului sociologic structurat în câteva compartimente și care au avut scopul de a obține informații pertinente privind spațiile bibliotecii, personalul, resursele informaționale disponibile, serviciile prestate, rolul bibliotecii în dezvoltarea învățământului și cercetării academice, precum și alte aspecte ale activității bibliotecilor universitare.

Eșantionul cercetării l-au constituit managerii bibliotecilor universitare, studenți și cadre didactice din instituțiile respective. În total au fost chestionați 18 reprezentanți ai bibliotecilor și 108 studenți și profesori universitari sau câte 6 respondenți din fiecare instituție. Dat fiind volumul mic al eșantionului, din fiecare instituție universitară a fost selectat același număr de respondenți, astfel încât să le oferim subiecților investigați posibilitatea de a-și exprima opiniile în mod egal despre diverse aspecte legate de activitatea instituțiilor bibliotecare, a comodităților pe care acestea le oferă utilizatorilor. În așa fel, din fiecare instituție de învățământ superior au fost chestionați câte 2 studenți de la ciclul întâi, 2 de la ciclul doi, 1 doctorand și câte un profesor universitar. În cadrul cotelor stabilite, metoda de eșantionare a fost aleatorie.

Pentru fiecare categorie de respondenți a fost elaborat câte un chestionar aparte – unul pentru managerii bibliotecilor universitare, altul - pentru utilizatorii serviciilor acestora. O mare parte din întrebările din chestionarele aplicate au fost formulate identic, astfel încât să avem posibilitatea de a compara opiniile reprezentanților bibliotecilor universitare, adică a prestatorilor de servicii și ale consumatorilor de servicii pentru a releva în ce măsură acestea

coincid. Totodată, în chestionarul pentru manageri au fost incluse și întrebări specifice ce țin de activitatea profesională a bibliotecarilor.

Instrumentarul cercetării a fost conceput ca un dialog direct cu utilizatorii. Chestionarele au fost distribuite în format electronic, iar opiniile, sugestiile respondenților exprimate în cadrul studiului au fost procesate în *Programul SPSS*.

Perioada de culegere a datelor: februarie-martie 2017.

Chestionarul de evaluare



În continuare vom prezenta principalele rezultate ale studiului de evaluare a necesităților de modernizare a bibliotecilor universitare. Așadar, potrivit datelor studiului, majoritatea subiecților investigați frecventează cu regularitate biblioteca universității/academiei în care activează sau studiază, fapt ce ne permite să facem unele constatări pertinente privind activitatea instituțiilor bibliotecare și necesitățile de modernizare a acestora. Doar 14 la sută dintre persoanele incluse în eșantionul cercetării au indicat că merg la biblioteca instituției doar ocazional.

Frecventarea sporită a bibliotecilor universitare se datorează faptului, că circa 3/4 sau 76% din sursele de informare de care au nevoie studenții și profesorii le găsesc la biblioteca universității. Cele mai solicitate și accesibile surse de informare sunt cărțile, literatura de specialitate, articolele științifice, materialele conferințelor științifice și revistele de specialitate la care utilizatorii au acces de fiecare dată sau de cele mai multe ori. Mai puțin sau de cele mai multe ori bibliotecile universitare nu reușesc să pună la dispoziția utilizatorilor bazele de date solicitate de către aceștia, precum și alte surse de informare, cum ar fi: manuscrisele, materialele video și audio, presa periodică etc. (Vezi tabelul 1).

Tabelul 1. Cât de frecvent reușiți să găsiți în biblioteca universității /academiei sursele de informare de care aveți nevoie?

	De fiecare dată	De cele mai multe ori da	De cele mai multe ori nu	Foarte rar sau niciodată
Literatură, cărți la specialitate	47%	47%	4%	2%
Reviste științifice de specialitate	36%	52%	8%	4%
Documente, inclusiv electronice	26%	41%	24%	9%
Baze de date	32%	38%	16%	15%
Articole științifice	39%	50%	9%	2%
Materiale ale conferințelor științifice, mese rotunde etc.	31%	56%	11%	3%
Alte surse - 6,5%.	14%	43%	14%	29%

1.2. Personal.

Nivelul sporit de satisfacere a cerințelor utilizatorilor se datorează bunei informări a personalului bibliotecilor despre sursele documentare de care au nevoie studenții, cadrele didactice în activitatea lor. Această părere au exprimat-o majoritatea absolută (90%) a utilizatorilor, care consideră că bibliotecarii sunt suficient de bine (51%) sau foarte bine informați (39%) despre sursele de care ei au nevoie.

Din aceste considerente, majoritatea utilizatorilor apreciază înalt munca depusă de bibliotecari și își exprimă gratitudinea față de nivelul de calificare, competența personalului, atitudinea bibliotecarilor față de ei, operativitatea cu care sunt serviți, cultura deservirii în general (Vezi tabelul 2).

Tabelul 2. În ce măsură sunteți mulțumiți de personalul bibliotecii în ceea ce privește ...

	Mulțumit(ă)	Nu prea mulțumit(ă)	Ne mulțumit(ă)	Nș/Nr
Nivelul de calificare, competența personalului	89,8%	10,2%	0,0%	0,0%
Capacitatea personalului bibliotecii de a se adapta la noile cerințe, tehnologii informaționale	84,3%	13,9%	0,0%	1,9%
Atitudinea, atenția bibliotecarilor față de utilizatori	87,0%	12,0%	0,9%	0,0%
Asistența, consultanța acordată de bibliotecari la identificarea surselor de care aveți nevoie	90,7%	8,3%	0,9%	0,0%
Operativitatea servirii	87,0%	13,0%	0,0%	0,0%
Cultura deservirii în general	91,7%	7,4%	0,0%	0,9%

De menționat, că rezultatele studiului efectuat ne-au permis de a veni cu unele creionări la profilul celor care muncesc cu abnegație zi cu zi, în pofida faptului că nu întotdeauna munca lor este apreciată la justa ei valoare, nici în instituțiile de învățământ superior în care activează, și nici în societate. Cel puțin acestea sunt percepțiile bibliotecarilor chestionați.

- Mulțumiți de atmosfera/ambianta de lucru, de relațiile cu colegii de serviciu, de susținerea lor, însă nu prea mulțumiți sau deloc mulțumiți de condițiile de munca (spatii, dotarea cu echipamentul tehnic necesar etc.), precum și de condițiile de recreere (posibilitatea de a se relaxa, de a prepara și de a servi un ceai, o cafea etc.).
- Deși muncesc la capacitatea de circa 83% din potențialul sau de muncă, eforturile pe care le depun bibliotecarii sunt estimate și remunerate doar la nivel de 52%.
- Obosiți uneori de excesul de planuri și rapoarte, de procesul de servire destul de complicat, iar alții sufocați și de indicatorii de control, precum și remunerarea neadecvată a muncii depuse, nu-i face pe unii bibliotecari să fie prea motivați de a desfășura o activitate creativă.
- În unele cazuri lasă de dorit și nivelul de calificare, competența bibliotecarilor, capacitatea lor de a se adapta la noile cerințe, tehnologiile informaționale. Totodată nici instituțiile în care activează nu le oferă suficiente oportunități de dezvoltare profesională, de implicare a personalului bibliotecii în procesul de instruire continuă.
- Nici sistemul de evaluare a rezultatelor activității profesionale a bibliotecarilor nu este adecvat/ corespunzător, și nici munca lor în instituțiile în care activează nu prea este apreciată la justa ei valoare, de aceea în cazul unei eventuale oferte avantajoase de

angajare, majoritatea bibliotecarilor, care au deja o experiență profesională mai mult de 20 de ani, mai curând ar părăsi domeniul său de activitate pentru totdeauna.

Relevant e și faptul că, dacă studenții sau profesorii ar face o călătorie imaginară prin biblioteca universității ori academiei și ar povesti unui oaspete despre cele mai plăcute aspecte, puncte forte ale bibliotecii, în primul rând i-ar comunica despre personalul bibliotecii, competența lui profesională (*Vezi tabelul 3*), circa fiecare al patrulea student sau profesor s-ar referi la spațiul bibliotecii, comoditatea de a cerceta, studia sau comunica. Spre regret, utilizatorii mai puțin ar avea ce povesti oaspetelui despre infrastructura bibliotecii, nivelul ei de digitalizare.

Tabelul 3. Dacă ar fi să faceți o călătorie imaginară prin biblioteca universității/ academiei, care ar fi punctele forte, cele mai plăcute aspecte pe care le-ați comunica unui oaspete?

Nr.		În I rând	În al II rând	În al III rând
1.	Spațiul bibliotecii, comoditatea de a cerceta/studia/comunica	23,1%	3,7%	2,8%
2.	Infrastructura modernă a bibliotecii (cafenea, librărie etc.)	0,9%	11,1%	9,3%
3.	Personalul bibliotecii, competența lui profesională	38,9%	28,7%	10,2%
4	Serviciile bibliotecii, calitatea și diversitatea lor	10,2%	26,9%	19,4%
5.	Resursele și oportunitățile informaționale ale bibliotecii	7,4%	14,8%	23,1%
6.	Nivelul sporit de digitalizare	0,9%	8,3%	14,8%
7.	Operativitatea servirii utilizatorilor	17,6%	6,5%	19,4%
97.	Altceva - 1,9 %	0,9%	0,0%	0,9%

Același studiu arată, că utilizatorii sunt mulțumiți de personalul bibliotecii și datorită faptului că bibliotecarii se informează cel mai des despre interesele și cerințele utilizatorilor din dialogul direct cu aceștia, ori în urma unor sondaje de opinie efectuate periodic sau reieșind din analiza solicitărilor utilizatorilor în baza registrelor și a fișierelor. De aceea majoritatea studenților și profesorilor universitari în cazul în care ar avea acces liber la resursele bibliotecii prin internet din orice locație, oricum ei ar prefera să studieze și la bibliotecă, dar și în oricare alt loc. Astfel, 22% ar prefera să studieze/cerceteze doar la bibliotecă, circa 7% ar alege o altă locație, iar cei mai mulți – circa 70%, optează pentru ambele opțiuni. Din aceste considerente, aproape unanim (99 la sută) respondenții au afirmat, că și în contextul fluxurilor informaționale existente (*resurse electronice și Internet*), biblioteca clasică, tradițională este actuală și necesară.

1.3. Resurse.

Conform datelor investigației, biblioteca universitară le oferă utilizatorilor diverse oportunități de obținere a informației, documentelor necesare pentru activitatea pe care o desfășoară în calitate de cercetători/studenți, posibilitatea de a se familiariza cu noile rezultate științifice în diverse domenii de activitate, de a participa și organiza diferite activități culturale: întâlniri cu oameni de creație, serate tematice, expoziții, lansări de carte etc. (Vezi tabelul 4).

Tabelul 4. În ce măsură biblioteca universității/academiei Vă oferă următoarele posibilități:

	În mare și foarte mare măsură	În mică și foarte mică măsură	NȘ/NR
Obținerea informației, documentelor necesare pentru activitatea pe care o desfășurați în calitate de cercetător/student	89,8%	9,3%	0,9%
Posibilități de comunicare, odihnă, recreere	65,7%	30,6%	3,7%
Cunoașterea noilor inovații/tehnologii din domeniu	56,5%	29,6%	13,9%
Familiarizarea cu noile rezultate științifice în diverse domenii de activitate	69,4%	20,4%	10,2%
Organizarea diferitor activități culturale (întâlniri cu oameni de creație, serate tematice, expoziții, lansări de carte etc.)	71,3%	20,4%	8,3%
Altele - 2,8%	66,7%	33,3%	

Totodată, studiul pune în evidență și faptul, că bibliotecile universitare, din cauza insuficienței de spațiu au mai puține capacități/posibilități de a oferi utilizatorilor oportunitatea de a comunica, de a asigura studenților și profesorilor condiții adecvate pentru odihnă, recreere.

De asemenea, se impune și necesitatea îmbunătățirii calității, iar alteori și diversității resurselor informaționale a bibliotecilor, în speță, a colecțiilor de documente. La fel, este necesar de actualizat și colecția revistelor științifice la care se abonează bibliotecile, de dezvoltat catalogul electronic, precum și fondul de carte al acestora (Vezi tabelul 5).

Tabelul 5. Cum apreciați calitatea următoarelor resurse informaționale ale bibliotecii?

	Satisfăcător	Puțin satisfăcător	Nesatisfăcător	NȘ/NR
Fondul de carte al bibliotecii universității /academiei	81,5%	18,5%	0,0%	0,0%
Importanța, actualitatea revistelor științifice la care se abonează biblioteca	74,1%	21,3%	0,9%	3,7%
Calitatea și diversitatea colecției de documente	76,9%	20,4%	2,8%	0,0%
Completarea, plenitudinea catalogului electronic	63,0%	18,5%	7,4%	11,1%
Existența bibliotecii digitale	44,4%	24,1%	22,2%	9,3%

Făcând o comparație între opiniile utilizatorilor și a managerilor de biblioteci referitoare la calitatea resurselor informaționale ale bibliotecilor, constatăm că 15 din 18 manageri chestionați consideră că calitatea și diversitatea colecției de documente în bibliotecile în care activează este satisfăcătoare, la fel ca și importanța, actualitatea revistelor științifice la care se abonează biblioteca universității. Managerii sunt de acord cu utilizatorii în ceea ce privește calitatea nesatisfăcătoare a bibliotecii digitale și a fondului de carte.

Desigur, aceste lacune afectează în oarecare măsură în mod direct calitatea serviciilor oferite utilizatorilor de către bibliotecile universitare, cu toate acestea, însă, utilizatorii au păreri destul de bune (bune - 51% și foarte bune - 43%) despre biblioteca universității/academiei în care activează sau studiază, deoarece aceste instituții le asigură confortul necesar pentru a cerceta/studia și pentru mulți studenți și profesori bibliotecile universitare sunt cele mai importante și principalele surse de informare și documentare științifică. De aceea, mulți dintre utilizatorii chestionați nu sunt de acord cu faptul că computerele și Internetul fac inutile serviciile bibliotecii, împrumutul cărților sau că frecventarea bibliotecii universitare nu mai reprezintă o necesitate pentru mulți studenți, ori că acestea sunt necesare numai pentru cercetătorii științifici și cu atât mai mult că ele trebuie să fie un loc numai pentru recreere, odihnă, comunicare (Vezi tabelul 6).

Tabelul 6. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații:

		Acord total	Acord parțial	Dezacord total	NȘ/NR
1.	Bibliotecile universitare sunt necesare numai pentru cercetătorii științifici	5,6%	33,3%	61,1%	0,0%
2.	Frecventarea bibliotecii universitare nu mai reprezintă o necesitate pentru mulți studenți	6,5%	38,0%	55,6%	0,0%
3.	Biblioteca trebuie să fie un loc numai pentru recreere, odihnă, comunicare	1,9%	24,1%	73,1%	0,9%
4.	Computerele și Internetul fac inutile serviciile bibliotecii, împrumutul cărților	3,7%	29,6%	64,8%	1,9%
5.	Biblioteca universității/academiei este pentru mine cea mai importantă și principala mea sursă de informare și documentare științifică	50,0%	41,7%	7,4%	0,9%
6.	Biblioteca universității/academiei îmi asigură confortul necesar pentru a cerceta/studia	60,2%	35,2%	3,7%	0,9%
7.	Eu prefer mai mult cărțile în format tradițional și mai puțin în format digital	46,3%	49,1%	4,6%	0,0%

1.4. Spații.

De menționat că din analiza datelor studiului rezultă, că utilizatorii în mare măsură sunt mulțumiți de condițiile și oportunitățile pe care le oferă bibliotecile științifice universitare în ceea ce privește liniștea și atmosfera de lucru, curățenia, posibilitatea de a se deplasa prin sală, de faptul cum este amplasat sediului și amenajat interiorul bibliotecii (culoarea pereților, tavanului, mobilierului etc.). Aceste avantaje au fost menționate în cadrul studiului de 73-90% dintre utilizatori.

Totodată nu prea mulțumiți sau deloc mulțumiți se declară circa 1/3 dintre profesori și studenți de imposibilitatea de a-ți alege iluminarea: lampa de masă sau iluminarea comună a sălii, lipsa posibilității de a-ți alege o odaie, sală pentru a comunica sau a lucra în grup împreună cu colegii ori cu profesorul, de a-ți alege un spațiu individual, unde să te simți confortabil ori de a lectura în afara sălii bibliotecii (de ex. în curtea universității/academiei pe o bancă). În unele instituții asemenea oportunități nici nu există. Lasă de dorit și comoditatea mobilierului (scaunelor și băncilor/ meselor). De asemenea, studenții și profesorii semnalează și faptul că în unele biblioteci universitare este dificilă deplasarea persoanelor cu nevoi speciale (Vezi tabelul 7).

Tabelul 7. Cât de mulțumit/ă sunteți de condițiile/oportunitățile pe care vi le oferă biblioteca științifică a universității/ academiei în ceea ce privește ...

Condiții/oportunități	Mulțu mit/ă	Nu prea mulțumit/ă	Nemulțu mit/ă	Nu există așa oportu nitate	Nș/Nr
Amplasarea sediului bibliotecii	73,1%	20,4%	6,5%	0,0%	0,0%
Interiorul bibliotecii (culoarea pereților, tavanului, mobilei etc.)	74,1%	19,4%	3,7%	0,0%	2,8%
Liniștea, atmosfera de lucru	89,8%	4,6%	5,6%	0,0%	0,0%
Curățenia	89,8%	7,4%	2,8%	0,0%	0,0%
Comoditatea scaunelor	68,5%	19,4%	12,0%	0,0%	0,0%
Comoditatea băncilor/ meselor	67,6%	21,3%	9,3%	0,9%	0,9%
Posibilitatea de a te deplasa prin sală	75,9%	13,0%	8,3%	0,9%	1,9%
Posibilitatea deplasării persoanelor cu nevoi speciale	19,4%	26,9%	12,0%	22,2%	19,4%
Accesul liber la fondul de carte, rafturile de cărți	52,8%	29,6%	4,6%	11,1%	1,9%
Existența sălilor speciale pentru profesori	25,9%	16,7%	6,5%	27,8%	23,1%
Posibilitatea de a-ți alege o odaie, sală pentru a comunica, a lucra în grup împreună cu colegii, profesorul	31,5%	24,1%	4,6%	32,4%	7,4%
Posibilitatea de a-ți alege iluminarea: lampa de masă sau iluminarea comună a sălii	22,2%	20,4%	12,0%	38,0%	7,4%
Posibilitatea de a-ți alege un spațiu individual, unde să te simți confortabil	39,8%	26,9%	5,6%	25,0%	2,8%
Posibilitatea de a lectura în afara bibliotecii (de ex. în curtea universității/academiei pe o bancă)	41,7%	19,4%	11,1%	25,0%	2,8%

1.5. Servicii.

Potrivit studiului, cei mai mulți utilizatori își exprimă gratitudinea față de prestarea serviciilor documentare (consultarea și împrumutul de documente din colecția bibliotecii etc.), serviciilor informaționale și de referințe (consultații la catalog, căutarea informațiilor, perfectarea listelor bibliografice tematice etc.), precum și față de comoditatea programului de funcționare a bibliotecii – peste 80 la sută dintre subiecții chestionați.

Mai puțin mulțumiți sau deloc mulțumiți utilizatorii se declară față de prestarea serviciilor de copiere, listare, scanare (56%), cât și față de serviciile electronice: accesul la Internet, inclusiv WI-FI, catalogul on-line OPAC, Site-ul Web al bibliotecii, baze de date, biblioteca digitală etc. (44%). Utilizatorii sunt nemulțumiți (Vezi tabelul 8) și de lipsa posibilității de a solicita/comanda o carte nu numai la bibliotecă, dar și de la distanță, de ex. prin telefon, SMS etc. (36%).

Tabelul 8. Cât de mulțumiți sunteți de serviciile bibliotecii universității/academiei privind ...

	Mulțumit/ă	Nu prea mulțumit/ă	Nemulțumit/ă	NȘ/NR
Serviciile documentare (consultarea și împrumutul de documente din colecția bibliotecii etc.)	82,4%	14,8%	0,9%	1,9%
Serviciile informaționale și de referințe (consultații la catalog, căutarea informațiilor, perfectarea listelor bibliografice tematice etc.)	81,5%	15,7%	0,0%	2,8%
Serviciile electronice (acces la Internet, inclusiv WI-FI, catalogul on-line OPAC, Site-ul Web al bibliotecii, baze de date, biblioteca digitală etc.)	53,7%	36,1%	8,3%	1,9%
Serviciile comunicative (excursii, expoziții, instruirea utilizatorilor, activități culturale etc.)	63,05	28,75	3,7%	4,6%
Servicii de copiere, listare, scanare	35,2%	30,6%	25,9%	8,3%
Programul de funcționare a bibliotecii	82,4%	14,8%	0,9%	1,95
Posibilitatea de a solicita/comanda o carte nu numai la bibliotecar, dar și de la distanță (prin telefon, SMS etc.)	36,1%	24,1%	12,0%	27,8%
Altele - 1,9 %				

După cum denotă datele studiului, cele mai mari dificultăți la utilizarea serviciilor bibliotecii, sunt legate de asigurarea tehnică slabă a instituției, îndeosebi, insuficiența calculatoarelor, resurselor informaționale (38%), precum și fondul de carte subdezvoltat (22%). Mai rar utilizatorii se confruntă cu promovarea insuficientă a ofertei informaționale a bibliotecii - 11,1%, amplasarea necorespunzătoare a compartimentelor bibliotecii - 7,4% sau dificultăți ce țin de sistemul de identificare a informațiilor - 5,6%. Totodată mai mult de 1/3 sau 37% dintre respondenți au menționat că în genere nu se confruntă cu careva dificultăți în accesarea și utilizarea serviciilor bibliotecii.

Deși, la general, utilizatorii se declară mulțumiți de o mare parte dintre serviciile oferite de bibliotecile universitare, totuși, o mare parte dintre profesori și studenți consideră oportun de a crea sau a dezvolta în cadrul bibliotecilor universitare și alte noi servicii/facilități, cum ar fi: posibilitatea de consultare a documentelor electronice - 46,3%, dezvoltarea bibliotecii digitale a publicațiilor - 45,4%, crearea și dezvoltarea serviciului de livrare electronică a documentelor - 35,2%, informarea asupra documentelor existente în alte sisteme prin accesul INTERNET la bazele de date din sistemele respective - 30,6% etc. (Vezi tabelul 9).

Tabelul 9. Ce servicii/facilități noi credeți că ar fi necesar de creat sau de dezvoltat în cadrul bibliotecii universității/academiei?

1. Acces on-line la informație de la toate terminalele amplasate în bibliotecă - 25,9%	6. Crearea posibilităților de consultare a documentelor electronice - 46,3%	11. Dezvoltarea bibliotecii digitale a publicațiilor - 45,4%
2. Informarea asupra documentelor existente în alte sisteme prin accesul INTERNET la bazele de date din sistemele respective - 30,6%	7. Extinderea accesului liber la colecția în limbi străine (de ex. colecția Băncii Mondiale, Centrului de Informare al Uniunii Europene etc.) - 27,8%	12. Diversificarea ofertei informaționale a bibliotecii: Catalogul electronic (OPAC); Baze de date (Springer, EBCO etc., precum și manuale electronice) - 27,8%
3. Dezvoltarea paginii Web a universității /academiei - 27,8%	8. Crearea posibilităților de tehnoredactare și copiere - 31,5%	13. Digitizarea tezelor de doctorat - 38,0%
4. Crearea și dezvoltarea serviciului de livrare electronică a documentelor - 35,2%	9. Furnizarea serviciilor electronice la solicitare - 20,4%	14. Dezvoltarea și extinderea tehnologiilor informatice prin implementarea Soft-ului ALEPH și Platformei PRIMO - 25,0%
5. Organizarea Expozițiilor virtuale - 15,7%	10. Extinderea accesului liber la colecție în toate sălile de lectură - 18,5%	97. Altele - 3,7%

În ceea ce privește oferirea unor servicii bibliotecare contra plată, părerile utilizatorilor s-au divizat în felul următor: prestarea serviciilor bibliotecare, cum ar fi împrumutul de documente suprasolicitate la domiciliu, alcătuirea listelor bibliografice, căutarea informațiilor etc. sunt parțial de acord 42% dintre utilizatori, fiecare al treilea deloc nu este de acord și doar circa 18 la sută dintre utilizatori ar susține o astfel de propunere. Cei mai mulți dintre utilizatori (53%) sunt de acord ca serviciile auxiliare să fie prestate contra plată: copiere, scanare, listare, multiplicare, copertare etc., fiecare al treilea sau 34% este parțial de acord, iar 11 la sută în genere nu sunt de acord cu această propunere.

Potrivit studiului cele mai stringente TREI probleme cu care se confruntă astăzi bibliotecile universitare sunt resursele electronice insuficiente – 57%; baza tehnico-materială învechită (calculatoare, mobilier uzat) – 46%; fondul de carte uzat, informații, colecții învechite, și respectiv, posibilități reduse de a accesa noi surse informaționale – 25%.

Pentru a soluționa problemele existente și a spori eficiența activității bibliotecilor universitare, utilizatorii propun în mod prioritar inovarea serviciilor, asigurarea cu tehnologii

moderne de servire în bibliotecă, inclusiv servicii online, astfel ca utilizatorul să poată obține un document atât în interiorul bibliotecii, cât și de la distanță – la locul de muncă, acasă sau prin telefonie mobilă - 63%; crearea bibliotecilor digitale și arhivelor electronice deschise - 56,5%, precum și renovarea, dotarea fondului de carte cu publicații științifice noi, literatură recent apărută - 55,6%.

Alte măsuri eficiente care ar contribui la soluționarea problemelor existente ar fi în opinia utilizatorilor modernizarea spațiului, mobilierului bibliotecii - 44,4%, precum și activități de creștere profesională a bibliotecarilor: organizarea pentru personalul bibliotecii a vizitelor de informare și documentare atât în bibliotecile din țară, cât și în cele de peste hotare - 29,6%, invitarea specialiștilor de peste hotare și preluarea experienței manageriale performante - 17,6%, instruirea profesională continuă și motivarea personalului bibliotecii pentru activitatea de inovare - 16,7%, îmbunătățirea calității și diversificarea serviciilor, implementarea Sistemului de Management al calității - 9,3%.

De menționat că, bibliotecarii au exprimat opinii similare cu cele ale utilizatorilor atât în ceea ce privește problemele existente, cât și măsurile prioritare ce ar contribui la soluționarea problemelor stringente, relevând, totodată, și necesitatea modernizării spațiilor și mobilierului bibliotecilor, astfel încât acestea să fie ajustate la noile cerințe/standarde.

În acest sens, bibliotecarii sunt unanimi în ceea ce privește necesitatea elaborării și implementării unui nou concept de modernizare a bibliotecilor științifice universitare, care în opinia majorității bibliotecarilor, cât și utilizatorilor, oricum ar trebui să rămână biblioteca tradițională, clasică care dispune de resurse atât pe hârtie, cât și de resurse electronice, e nevoie de o bibliotecă electronică, virtuală, care să asigure accesul utilizatorilor la resursele electronice de la distanță. După cum menționează mai mult de 3/4 sau circa 77% dintre utilizatorii chestionați, astăzi misiunea bibliotecii universitare trebuie să fie mai întâi de toate una dintre sursele principale de informare și documentare științifică a profesorilor și studenților - 6,9%, să ofere suport în căutarea informației și să presteze servicii informaționale - 53,7%. După cum denotă rezultatele studiului, în mare parte biblioteca universitară de astăzi corespunde acestor cerințe, provocări (*Vezi tabelul 10*).

Tabelul 10. Care credeți că ar trebui să fie astăzi misiunea bibliotecii universitare?

Misiunea bibliotecii universitare	Nivelul de corespundere		
	În mare și foarte mare măsură	În oarecare măsură	În mică și foarte mică măsură
Să fie una dintre sursele principale de informare și documentare științifică a cercetătorilor, studenților - 76,9%	69,4%	29,6%	0,9%
Să ofere suport în căutarea informației, să presteze servicii informaționale - 53,7%	75,9%	19,4%	3,7%
Să fie o platformă de comunicare științifică între utilizatori, utilizatori și profesori, utilizatori și oameni de cultură, artă 40,7%	36,1%	51,9%	7,4%
Bibliotecă care să fie nu numai un centru de informare, dar și un centru cultural - 35,2%	45,4%	38,9%	8,3%
Să ofere utilizatorilor programe de dezvoltare a competențelor digitale - 25,0%	24,1%	36,1%	21,3%
Să fie un loc pentru recreere, odihnă, comunicare - 24,1%	26,9%	36,1%	30,6%
Să fie un incubator/atelier de scriere și lansare a proiectelor - 13,0%	22,2%	29,6%	30,6%
Altceva - 0,9%			

Diferențele de până la 100% le constituie non-răspunsurile

Totodată, analiza datelor din tabelul de mai sus pune în evidență faptul că, bibliotecile universitare de astăzi nu au devenit deocamdată adevărate incubatoare/ateliere de scriere și lansare a proiectelor, de dezvoltare a competențelor digitale a utilizatorilor, locuri pentru recreere, odihnă și comunicare. Credem că o explicație în acest sens ar fi infrastructura neadecvată a bibliotecilor, spațiile necorespunzătoare pentru asemenea activități, dar poate că, în oarecare măsură, și lipsa unor eforturi sau uneori, și a lipsei de informare despre necesitățile, cerințele utilizatorilor.

Managerii bibliotecarilor, la fel semnaleză asupra faptului că, actualmente, bibliotecile universitare nu fac față în deplină măsură cerințelor utilizatorilor în ceea ce privește necesitatea bibliotecii de a deveni un incubator/atelier de scriere și lansare a proiectelor, precum și un loc pentru recreere, odihnă și comunicare pentru studenți și profesori, fapt menționat de 15 din 18 manageri. Studiul în cauză, sperăm să contribuie la suplinirea vacuumului existent în această privință și să contureze un anumit profil al bibliotecii științifice moderne sau mai exact a bibliotecii viitorului.

II. Imaginea bibliotecii moderne. Biblioteca viitorului

În viziunea, atât a managerilor, cât și a utilizatorilor, biblioteca viitorului trebuie să fie o bibliotecă cu infrastructură modernă: spații flexibile, comode pentru lucru în grup și pentru lucru individual, săli speciale pentru lectură, conferințe, librărie, sală specială unde să studieze mamele care au copii mici etc., bibliotecă care să dispună de mai multe spații confortabile pentru lectură, comunicare și relaxare, bibliotecă dotată cu echipamente digitale moderne, cu specialiști-bibliografi de înaltă calificare, receptivi la tehnologiile moderne, la schimbările din domeniu. După părerea managerilor și utilizatorilor, numai astfel bibliotecile universitare vor deveni adevărate centre multifuncționale. De menționat, că aceste componente de bază ale unei bibliotecii moderne au fost expuse deopotrivă atât de cei care asigură managementul bibliotecilor, cât și a celor care utilizează serviciile acestora (Vezi tabelul 11).

Tabelul 11. Ce înseamnă pentru Dvs. o bibliotecă științifică modernă sau care ar fi în viziunea Dvs. biblioteca viitorului?

1. Bibliotecă cu infrastructură modernă: spații flexibile, comode pentru lucru în grup și pentru lucru individual, săli speciale pentru lectură, conferințe, librărie, sală specială unde să studieze mamele care au copii mici etc. - 65,7%	6. Bibliotecă care să dispună de mai multe spații confortabile pentru lectură, comunicare și relaxare, adică bibliotecă care să fie un centru multifuncțional - 48,1%	11. Bibliotecă în care să fie posibilă comercializarea literaturii nemijlocit în incintă - 12,0%
2. Biblioteca cu specialiști-bibliografi de înaltă calificare, receptivi la tehnologiile moderne, la schimbările din domeniu - 45,4%	7. Bibliotecă care să ofere programe de dezvoltare a competențelor digitale - 17,6%	12. Bibliotecă unde să funcționeze ateliere de scriere și prezentare a proiectelor - 23,1%
3. Bibliotecă dotată cu echipamente digitale moderne - 48,1%	8. Bibliotecă cu un program de lucru non-stop, atât ziua, cât și noaptea - 13,0%	13. Bibliotecă unde să fie o sală de lectură sub cerul liber - 17,6%
4. Bibliotecă cu acces liber la resurse atât din bibliotecă, cât și de la distanță, iar când ajungi la bibliotecă să primești deja cartea solicitată și să nu mai pierzi timp așteptând - 41,7%	9. Bibliotecă cu mobilier confortabil, modern: scaune, bănci comode pentru activitate - 30,6%	97. Altceva, – 0,0%
5. Bibliotecă unde să existe navigatoare care să te orienteze spre sursa informațională de care ai nevoie - 25,9%	10. Bibliotecă unde sunt organizate serate tematice, expoziții, întâlniri cu oameni de creație, de știință - 28,7%	

III. Concluzii generale

- Datele investigației denotă, că în majoritatea cazurilor, utilizatorii constată că personalul bibliotecii este bine sau foarte bine informat despre cerințele, interesele lor și se străduie să le ofere asistența, consultanța necesară la identificarea surselor informaționale de care au nevoie. Mai mult de 90 la sută dintre respondenți au menționat că în genere sunt mulțumiți de cultura deservirii. Totodată, în opinia unor utilizatori (mai mult de 10%) este necesar ca personalul bibliotecii să se adapteze mai rapid la noile cerințe, să-și sporească nivelul de calificare, competența sa și să acorde mai multă atenție operativității servirii. De menționat că asupra acestor aspecte ale activității personalului bibliotecilor, parțial sunt de acord și managerii acestor instituții, cu excepția operativității servirii. Din 18 manageri chestionați, 14 s-au declarat mulțumiți de felul cât de operativ sunt serviți utilizatorii.
- Rezultatele studiului ne-au permis să facem și unele constatări cu privire la profilul bibliotecarilor din instituțiile de învățământ superior, care ar fi:
 - Mulțumiți de atmosfera/ambianța de lucru, de relațiile cu colegii de serviciu, de susținerea lor, însă nu prea mulțumiți sau deloc mulțumiți de condițiile de muncă (spații, dotarea cu echipamentul tehnic necesar etc.), precum și de condițiile de recreere (posibilitatea de a se relaxa, de a prepara și de a servi un ceai, o cafea etc.).
 - Deși muncesc la capacitatea de circa 83% din potențialul sau de muncă, eforturile pe care le depun bibliotecarii sunt estimate și remunerate doar la nivel de 52%.
 - Obosiți uneori de excesul de planuri și rapoarte, de procesul de servire destul de complicat, iar alteori sufocați și de indicii de control, precum și remunerarea neadekvată a muncii depuse, nu-i face pe unii bibliotecari să fie prea motivați de a desfășura o activitate creativă.
 - În unele cazuri lasă de dorit și nivelul de calificare, competența bibliotecarilor, capacitatea lor de a se adapta la noile cerințe, tehnologii informaționale. Totodată nici instituțiile în care activează nu le oferă suficiente oportunități de dezvoltare profesională, de implicare a personalului bibliotecii în procesul de instruire continuă.
 - Nici sistemul de evaluare a rezultatelor activității profesionale a bibliotecarilor nu este adecvat/corespunzător, și nici munca lor în instituțiile în care activează nu prea este apreciată la justa ei valoare, de aceea în cazul unei eventuale oferte avantajoase de angajare, majoritatea bibliotecarilor, care au deja o experiență profesională mai mult de 20 de ani, mai curând că ar părăsi domeniul său de activitate pentru totdeauna.
- Potrivit studiului, bibliotecile universitare dispun în mare parte de resursele informaționale necesare studenților și profesorilor. Cel mai bine bibliotecile sunt dotate cu literatură și reviste științifice de specialitate, cu articole științifice, cu materiale ale conferințelor organizate. În medie circa 75% din informațiile de care au nevoie studenții și profesorii le pot accesa de fiecare dată sau de cele mai multe ori în bibliotecile instituțiilor în care activează sau studiază. De aceea, aproape că unanim respondenții au menționat faptul că și condițiile fluxurilor informaționale existente (*resurse electronice și Internet*), biblioteca clasică, tradițională rămâne la fel de

actuală și necesară. Totodată, studiul relevă, că bibliotecile universitare sunt asigurate mai puțin cu documente, inclusiv electronice și baze de date, iar în unele biblioteci este vădită lipsa literaturii de specialitate din străinătate, partituri, în special ale compozitorilor universali contemporani, periodică, materiale video și audio, lucrări ale cercetătorilor străini în original, manuscrise etc.

- Studiul pune în evidență faptul că, bibliotecile universitare de astăzi nu au devenit deocamdată adevărate incubatoare/ateliere de scriere și lansare a proiectelor, de dezvoltare a competențelor digitale a utilizatorilor, locuri pentru recreere, odihnă și comunicare. De această părere sunt atât majoritatea managerilor bibliotecarilor, cât și utilizatorii serviciilor bibliotecilor universitare.
- În majoritatea instituțiilor de învățământ superior, trendul utilizatorilor serviciilor bibliotecare este pozitiv. Totodată, în ultimii 2-3 ani, în fiecare a treia instituție numărul doctoranzilor care frecventează biblioteca universitară este în descreștere, iar în 5 din 18 universități se diminuează și numărul masteranzilor și a cadrelor didactice care merg la biblioteca instituției, deși, după cum denotă datele studiului, 75 la sută din informațiile de care au nevoie, studenții și profesorii le găsesc în bibliotecile universitare, adică în bibliotecile instituțiilor în care activează sau studiază. Probabil, o explicație în acest sens ar fi, că mulți dintre ei, o mare parte din informația necesară o găsesc în Internet ori că deseori mai accesează și serviciile bibliotecilor publice sau a celor specializate. Mai puțin ne-am dori să credem, că în instituțiile universitare/academice de astăzi, se citește din ce în ce mai puțin și mai rar.
- Conform datelor investigației, cota-parte a utilizatorilor care sunt mulțumiți de serviciile oferite de bibliotecile universitare este relativ impunătoare și reprezintă 82% din numărul subiecților chestionați. Cei mai mulți dintre studenți și profesori se declară mulțumiți de programul de funcționare a bibliotecilor, serviciile documentare (consultarea și împrumutul de documente din colecția bibliotecii etc.), precum și de serviciile informaționale și de referințe (consultații la catalog, căutarea informațiilor, perfectarea listelor bibliografice tematice etc.). Totodată, ponderea celor care nu prea sunt mulțumiți sau chiar deloc mulțumiți de serviciile electronice (acces la Internet, inclusiv WI-FI, catalogul on-line OPAC, Site-ul Web al bibliotecii, baze de date, biblioteca digitală etc.) este de circa 45%, a celor care și-ar dori să solicite o carte nu numai în bibliotecă, dar și de la distanță (prin telefon, SMS etc.), dar nu au o asemenea posibilitate este de 36%. Și mai nemulțumiți sunt cei care și-ar dori ca bibliotecile universitare să le ofere și servicii de copiere, listare sau scanare a diferitor publicații științifice. Potrivit studiului, o mare parte dintre bibliotecile universitare sunt slab asigurate din punct de vedere tehnic, nu au suficiente calculatoare, acestea fiind dificultăți/impedimente majore cu care se confruntă cel mai des studenții și profesorii în utilizarea serviciilor bibliotecare. De remarcat, că, potrivit datelor studiului, baza tehnico-materială învechită (calculatoare, mobilier uzat), insuficiența resurselor electronice și fondul de carte uzat, informațiile, colecțiile învechite sunt *cele mai stringente trei probleme* cu care se confruntă astăzi bibliotecile universitare.

- Cu referire la spațiile bibliotecilor, condițiile și oportunitățile pe care acestea le oferă utilizatorilor, studiul arată că profesorii și studenții sunt mulțumiți mai mult doar de liniștea și curățenia din sălile bibliotecilor, și mai puțin de comoditatea mobilierului (scaunelor și meselor de lucru), accesul la rafturile cu cărți. Nu întotdeauna utilizatorii au posibilitatea de a-și alege un spațiu individual, unde să se simtă confortabil, să-și aleagă iluminarea potrivită sau să-și aleagă o odaie sau un spațiu unde să comunice cu colegii sau cu profesorii.
- Luând în considerare starea reală de lucruri, problemele cu care se confruntă astăzi bibliotecile universitare din Moldova, atât managerii, cât și utilizatorii serviciilor bibliotecare consideră că bibliotecile științifice din instituțiile de învățământ superior din țară au nevoie de un nou concept de modernizare, care ar face ca instituțiile bibliotecare să presteze servicii de o calitate și mai înaltă, să ofere un confort și mai bun pentru activitatea studenților, cercetătorilor, iar în așa fel, bibliotecile universitare vor deveni și mai performante, și mai atractive. În viziunea ambelor categorii de respondenți, biblioteca modernă sau biblioteca viitorului ar trebui să dispună întâi de toate de o infrastructură adecvată: spații flexibile, confortabile pentru lectură, comunicare și relaxare, comode pentru lucru în grup și pentru lucru individual, săli speciale pentru lectură, pentru conferințe, librărie, sală specială unde să studieze mamele care au copii mici, bibliotecă care să dispună de mai multe spații confortabile pentru lectură, bibliotecă dotată cu echipamente digitale moderne, cu specialiști-bibliografi de o înaltă calificare, adaptați la tehnologiile moderne, la schimbările din domeniu. O bibliotecă care să fie un adevărat centru cultural și științific multifuncțional.

IV. Anexa

Anexa 1

Chestionar pentru utilizatori

Stimat (ă)domn/doamnă!

În cadrul Proiectului „Modernizarea serviciilor bibliotecilor universitare din Moldova” Centrul Pro Comunitate efectuează un studiu sociologic de evaluare a necesităților de modernizare a bibliotecilor universitare, care să asigure profesorilor, studenților, dar și bibliotecarilor un mediu adecvat pentru activitate.

În acest context, Vă rugăm respectuos să răspundeți la întrebările de mai jos, bifând opțiunea aleasă, ori formulând răspunsul dvs. Chestionarul este anonim. Vă asigurăm de confidențialitatea răspunsurilor Dvs.

1. Mai întâi, Vă rugăm să indicați cât de des mergeți la biblioteca universității/academiei unde activați/studiați?

1. Zilnic - 28,7%	2. Săptămânal -39,8-%	3. Lunar -17,6-%	4. Ocazional - 13,9%
-------------------	-----------------------	------------------	----------------------

Resurse

2. Cât de frecvent reușiți să găsiți în biblioteca universității /academiei sursele de informare de care aveți nevoie?

	De fiecare dată	De cele mai multe ori da	De cele mai multe ori nu	Foarte rar sau niciodată
Literatură, cărți la specialitate	47,2%	47,2%	3,7%	1,9%
Reviste științifice de specialitate	36,1%	51,9%	8,3%	3,7%
Documente, inclusiv electronice	25,9%	40,7%	24,1%	9,3%
Baze de date	31,5%	38,0%	15,7%	14,8%
Articole științifice	38,9%	50,0%	9,3%	1,9%
Materiale ale conferințelor științifice, mese rotunde etc.	30,6%	55,6%	11,1%	2,8%
Alte surse: <i>literatură artistică, literatură de specialitate din strainatate, partituri, in special ale compozitorilor universali contemporani, presa periodica, materiale video și audio, lucrări ale cercetătorilor străini în original, manuscrise etc.</i>	14,3%	42,9%	14,3%	28,6%

3. Dacă ar fi să estimați în procente, care ar fi ponderea informației pe care o găsiți în biblioteca universității/academiei pentru activitatea Dvs. de cercetător/de student?

☐0% 0,9 ☐10% ☐20% 3,7 ☐30% 0,9 ☐40% 11,1 ☐50% 2,8 ☐60% 21,3 ☐70% 24,1
☐80% 25,9 ☐90% 9,3 ☐100%

Media 75,6

4. În contextul fluxurilor informaționale existente (resurse electronice și Internet), credeți că mai este actuală/necesară biblioteca clasică, tradițională?

1. La sigur da - 63,9%	2. Mai curând da decât nu - 35,2%	3. Mai curând nu decât da - 0,9%	4. La sigur nu - 0%
------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	---------------------

5. Dacă ați avea acces liber la resursele bibliotecii prin internet, unde ați prefera să studiați: la bibliotecă sau on oricare alt loc (de ex. la domiciliu etc.)?

1. La bibliotecă - 22,2%	2. Altă locație - 6,5%	3. Aș prefera ambele opțiuni - 69,4%	7. Altceva, indicați - 1,9% La domiciliu
--------------------------	------------------------	--------------------------------------	--

6. Cât de bine credeți că este informat personalul bibliotecii despre interesele, cerințele dvs., ale utilizatorilor?

1. Foarte bine informat – 39%	2. Bine informat - 51%	Nu prea informat- 6%	Foarte puțin informat- 2%	Nș/nr - 3%
-------------------------------	------------------------	----------------------	---------------------------	------------

7. Cum apreciați calitatea următoarelor resurse informaționale ale bibliotecii?

	Satisfăcător	Puțin satisfăcător	Nesatisfăcător	NȘ/NR
Fondul de carte al bibliotecii universității /academiei	81,5%	18,5%	0,0%	0,0%
Importanța, actualitatea revistelor științifice la care se abonează biblioteca	74,1%	21,3%	0,9%	3,7%
Calitatea și diversitatea colecției de documente	76,9%	20,4%	2,8%	0,0%
Completarea, plenitudinea catalogului electronic	63,0%	18,5%	7,4%	11,1%
Existența bibliotecii digitale	44,4%	24,1%	22,2%	9,3%

8. În ce măsură biblioteca universității/academiei Vă oferă următoarele posibilități:

	În mare și foarte mare măsură	În mică și foarte mică măsură	NȘ/NR
Obținerea informației, documentelor necesare pentru activitatea pe care o desfășurați în calitate de cercetător/student	89,8%	9,3%	0,9%
Posibilități de comunicare, odihnă, recreere	65,7%	30,6%	3,7%
Cunoașterea noilor inovații/tehnologii din domeniu	56,5%	29,6%	13,9%
Familiarizarea cu noile rezultate științifice în diverse domenii de activitate	69,4%	20,4%	10,2%
Organizarea diferitor activități culturale (întâlniri cu oameni de creație, serate tematice, expoziții, lansări de carte etc.)	71,3%	20,4%	8,3%
Altele, specificați – 2,8% - Abordarea individuală a fiecărui cercetător - Acces la Internet - Другая внеурочная деятельность	66,7%	33,3%	

9. În general, ce părere aveți despre biblioteca universității/ academiei în care activați/studiați: foarte bună, bună, proastă sau foarte proastă?

1.Foarte bună -43,5%	2. Bună - 50,9%	3.Așa și așa - 5,6%	4.Proastă - 0%	5.Foarte proastă - 0%
----------------------	-----------------	---------------------	----------------	-----------------------

10. Dacă ar fi să faceți o călătorie imaginară prin biblioteca universității/ academiei, care ar fi punctele forte, cele mai plăcute aspecte pe care le-ați comunica unui oaspete?

(Un singur răspuns în fiecare coloană)

Nr.		În I rând	În al II rând	În al III rând
1.	Spațiul bibliotecii, comoditatea de a cerceta/studia/comunica	23,1%	3,7%	2,8%
2.	Infrastructura modernă a bibliotecii (cafenea, librărie etc.)	0,9%	11,1%	9,3%
3.	Personalul bibliotecii, competența lui profesională	38,9%	28,7%	10,2%
4.	Serviciile bibliotecii, calitatea și diversitatea lor	10,2%	26,9%	19,4%
5.	Resursele și oportunitățile informaționale ale bibliotecii	7,4%	14,8%	23,1%
6.	Nivelul sporit de digitalizare	0,9%	8,3%	14,8%
7.	Operativitatea servirii utilizatorilor	17,6%	6,5%	19,4%
97.	Altceva, indicați - 1,9 % - Acces deschis la raft - Instruiri, mese rotunde, posibilități de a stabili contacte	0,9%	0,0%	0,9%

11. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații:

		Acord total	Acord parțial	Dezacord total	NȘ/NR
1.	Bibliotecile universitare sunt necesare numai pentru cercetătorii științifici	5,6%	33,3%	61,1%	0,0%
2.	Frecventarea bibliotecii universitare nu mai reprezintă o necesitate pentru mulți studenți	6,5%	38,0%	55,6%	0,0%
3.	Biblioteca trebuie să fie un loc numai pentru recreere, odihnă, comunicare	1,9%	24,1%	73,1%	0,9%
4.	Computerele și Internetul fac inutile serviciile bibliotecii, împrumutul cărților	3,7%	29,6%	64,8%	1,9%
5.	Biblioteca universității/academiei este pentru mine cea mai importantă și principala mea sursă de informare și documentare științifică	50,0%	41,7%	7,4%	0,9%
6.	Biblioteca universității/academiei îmi asigură confortul necesar pentru a cerceta/studia	60,2%	35,2%	3,7%	0,9%
7.	Eu prefer mai mult cărțile în format tradițional și mai puțin în format digital	46,3%	49,1%	4,6%	0,0%

Spații**12. Cât de mulțumit/ă sunteți de condițiile/oportunitățile pe care vi le oferă biblioteca științifică a universității/ academiei în ceea ce privește ...**

Condiții/oportunități	Mulțumit/ă	Nu prea mulțumit/ă	Nemulțumit/ă	Nu există așa oportunitate	NȘ/NR
Amplasarea sediului bibliotecii	73,1%	20,4%	6,5%	0,0%	0,0%
Interiorul bibliotecii (culoarea pereților, tavanului, mobilei etc)	74,1%	19,4%	3,7%	0,0%	2,8%
Liniștea, atmosfera de lucru	89,8%	4,6%	5,6%	0,0%	0,0%
Curățenia	89,8%	7,4%	2,8%	0,0%	0,0%
Comoditatea scaunelor	68,5%	19,4%	12,0%	0,0%	0,0%
Comoditatea băncilor/ meselor	67,6%	21,3%	9,3%	0,9%	0,9%
Posibilitatea de a te deplasa prin sală	75,9%	13,0%	8,3%	0,9%	1,9%
Posibilitatea deplasării persoanelor cu nevoi speciale	19,4%	26,9%	12,0%	22,2%	19,4%
Accesul liber la fondul de carte, rafturile de cărți	52,8%	29,6%	4,6%	11,1%	1,9%
Existența sălilor speciale pentru profesori	25,9%	16,7%	6,5%	27,8%	23,1%
Posibilitatea de a-ți alege o odaie, sală pentru a comunica, a lucra în grup împreună cu colegii, profesorul	31,5%	24,1%	4,6%	32,4%	7,4%
Posibilitatea de a-ți alege iluminarea: lampa de masă sau iluminarea comună a sălii	22,2%	20,4%	12,0%	38,0%	7,4%
Posibilitatea de a-ți alege un spațiu individual, unde să te simți confortabil	39,8%	26,9%	5,6%	25,0%	2,8%
Posibilitatea de a lectura în afara bibliotecii (de ex. în curtea universității/academiei pe o bancă)	41,7%	19,4%	11,1%	25,0%	2,8%

Personal**13. În ce măsură sunteți mulțumiți de personalul bibliotecii în ceea ce privește ...**

	Mulțumit(ă)	Nu prea mulțumit/ă	Ne mulțumit/ă	NȘ/NR
Nivelul de calificare, competența personalului	89,8%	10,2%	0,0%	0,0%
Capacitatea personalului bibliotecii de a se adapta la noile cerințe, tehnologii informaționale	84,3%	13,9%	0,0%	1,9%
Atitudinea, atenția bibliotecarilor față de utilizatori	87,0%	12,0%	0,9%	0,0%
Asistența, consultanța acordată de bibliotecari la identificarea surselor de care aveți nevoie	90,7%	8,3%	0,9%	0,0%
Operativitatea servirii	87,0%	13,0%	0,0%	0,0%
Cultura deservirii în general	91,7%	7,4%	0,0%	0,9%

Servicii**14. Cât de mulțumiți sunteți de serviciile bibliotecii universității/academiei privind ...**

	Mulțumit/ă	Nu prea mulțumit/ă	Nemulțumit/ă	NȘ/NR
Serviciile documentare (Consultarea și împrumutul de documente din colecția bibliotecii etc.)	82,4%	14,8%	0,9%	1,9%
Serviciile informaționale și de referințe (Consultații la catalog, căutarea informațiilor, perfectarea listelor bibliografice tematice etc.)	81,5%	15,7%	0,0%	2,8%
Serviciile electronice (Acces la Internet, inclusiv WI-FI, catalogul on-line OPAC, Site-ul Web al bibliotecii, baze de date, biblioteca digitală etc.)	53,7%	36,1%	8,3%	1,9%
Serviciile comunicative (excursii, expoziții, instruirea utilizatorilor, activități culturale etc.)	63,05	28,75	3,7%	4,6%
Servicii de copiere, listare, scanare	35,2%	30,6%	25,9%	8,3%
Programul de funcționare a bibliotecii	82,4%	14,8%	0,9%	1,95
Posibilitatea de a solicita/comanda o carte nu numai în bibliotecă, dar și de la distanță (prin telefon, SMS etc.)	36,1%	24,1%	12,0%	27,8%
Altele, specificați - 1,9 % • Consultatii la cerere, instruiți în domeniul căutării literaturii • Deseori am accesat serviciul Întreaba Bibliotecarul, primind răspuns operativ cu informație utilă				

15. Ce dificultăți întâmpinați mai des la utilizarea serviciilor bibliotecii?

1. Resurse informaționale insuficiente, fondul de carte sărac - 22,2%	6. Program incomod de funcționare a bibliotecii - 3,7%
2. Sistemul de identificare a informațiilor prea complicat/dificil - 5,6%	7. Lipsa unei comunicări eficiente între bibliotecari și utilizatori (profesori, studenți) - 1,9%
3. Promovarea insuficientă a ofertei informaționale a bibliotecii - 11,1%	8. Bariere lingvistice - 1,9%
4. Amplasarea necorespunzătoare a compartimentelor bibliotecii - 7,4%	97. Altceva, indicați - 4,6% • Lipsa surselor în limba română • Nu se poate lua cărți la domiciliu. • Numarul rezervat de copii a cărților la unele specialități • Posibilitatea de a alege un spațiu individual
5. Asigurarea tehnică slabă, insuficiența calculatoarelor - 38,0%	99. Nu există careva dificultăți - 37,0%

16. Ce servicii/facilități noi credeți că ar fi necesar de creat sau de dezvoltat în cadrul bibliotecii universității/academiei? (Vă rugăm să le indicați pe cele mai prioritare)

1. Acces on-line la informație de la toate terminalele amplasate în bibliotecă - 25,9%	6. Crearea posibilităților de consultare a documentelor electronice - 46,3%	11. Dezvoltarea bibliotecii digitale a publicațiilor - 45,4%
2. Informarea asupra documentelor existente în alte sisteme prin accesul INTERNET la bazele de date din sistemele respective - 30,6%	7. Extinderea accesului liber la colecția în limbi străine (de ex. colecția Băncii Mondiale, Centrului de Informare al Uniunii Europene etc.) - 27,8%	12. Diversificarea ofertei informaționale a bibliotecii: Catalogul electronic (OPAC); Baze de date (Springer, EBCO etc., precum și manuale electronice) - 27,8%
3. Dezvoltarea paginii Web a universității /academiei - 27,8%	8. Crearea posibilităților de tehnoredactare și copiere - 31,5%	13. Digitizarea tezelor de doctorat - 38,0%
4. Crearea și dezvoltarea serviciului de livrare electronică a documentelor - 35,2%	9. Furnizarea serviciilor electronice la solicitare - 20,4%	14. Dezvoltarea și extinderea tehnologiilor informatice prin implementarea Soft-ului ALEPH și Platformei PRIMO - 25,0%
5. Organizarea Expozițiilor virtuale - 15,7%	10. Extinderea accesului liber la colecție în toate sălile de lectură - 18,5%	97. Altele - 3,7% • Acces la SciFinder • Accesul la EBSCO • Unificarea accesului într-un singur loc/spatiu a cartilor in limba romana/rusa/engleza/fran ceza etc.

17. Ce părere aveți despre oferirea unor servicii bibliotecare contra plată?

	Acord total	Acord parțial	Dezacord total	Indiferent
Servicii bibliotecare (împrumut de documente suprasolicitate la domiciliu, alcătuirea listelor bibliografice, căutarea informațiilor etc.)	17,6%	41,7%	33,3%	7,4%
Servicii auxiliare (copiere, scanare, listare, multiplicare, copertare etc.)	52,8%	34,3%	11,1%	1,9%
Altele, 0,9 % Acces gratuit pentru utilizatori				

18. Care credeți că sunt cele mai stringente TREI probleme cu care se confruntă astăzi biblioteca universității/ academiei? (Cel mult trei răspunsuri)

1. Spațiul bibliotecii neadecvat, lipsa posibilităților de a-l ajusta conform unor noi cerințe/standarde - 22,2%	5. Resurse electronice insuficiente - 57,4%	9. Baza tehnico-materială învechită (calculatoare, mobilier uzat) - 46,3%
2. Biblioteca nu se adaptează rapid la noile schimbări, cerințe, iar personal nu este motivat să cunoască cele mai recente realizări din domeniu - 6,5%	6. Fondul de carte uzat, informație, colecții învechite - 25,0%	10. Posibilități reduse de a accesa noi surse informaționale - 23,1%
3. Calitatea joasă a serviciilor prestate - 0,9%	7. Lipsa de informare despre noile publicații	11. Managementul neadecvat - 2,8%

	- 12,0%	
4. Sistemul sofisticat de căutare a informației, literaturii - 12,0%	8. Puțină literatură - 16,7%	97. Altele - 9,3% • Carti si reviste recent publicate • Nici una din probleme nu se regaseste in biblioteca Academiei • Nu sunt • Posibilitati reduse pentru schimbul de experienta peste hotare

19. Care măsuri credeți că ar soluționa cel mai bine problemele existente și ar îmbunătăți eficiența activității bibliotecii? (Indicați-le pe cele mai importante)

1.Modernizarea spațiului, mobilierului bibliotecii - 44,4%	4. Crearea bibliotecilor digitale ei arhivelor electronice deschise - 56,5%	7. Invitarea specialiștilor de peste hotare și preluarea unui management performant - 17,6%
2. Instruirea profesională continuă și motivarea personalului bibliotecii pentru activitatea de inovare - 16,7%	5. Inovarea serviciilor, asigurarea cu tehnologii moderne de servire în bibliotecă, inclusiv servicii online, astfel ca utilizatorul să poată obține un document atât în interiorul bibliotecii, cât și de la distanță – la locul de muncă, acasă sau prin telefonie mobilă - 63,0%	8. Renovarea și dotarea fondului de carte cu publicații științifice noi, literatură recent apărută - 55,6%
3. Îmbunătățirea calității și diversificarea serviciilor, implementarea Sistemului de Management al calității - 9,3%	6 Organizarea pentru personalul bibliotecii a vizitelor de informare și documentare în bibliotecile din țară și de peste hotare - 29,6%	97. Altceva - 1,9% • Dotarea bibliotecii cu literatura in limba romana, inclusiv literatura artistica, pe langa cea de specialitate • Pastrarea linistii in interiorul bibliotecii

Biblioteca modernă

20. Credeți că biblioteca științifică a universității/ academiei are nevoie de un nou concept de modernizare?

1. La sigur da - 29,6%	2.Mai curând da decât nu - 55,6%	3. Mai curând nu decât da - 9,3%	4.La sigur nu - 0,9%	NȘ/NR -4,6%
------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------	-------------

21. Dacă ar fi să alegeți, ce tip/model de bibliotecă ați prefera?

1. Biblioteca tradițională, clasică care dispune de resurse atât pe hârtie, cât și electronice – 75%	4. Biblioteca care să fie un muzeu de cărți - 3,7%
2. Biblioteca electronică, virtuală, care să-mi asigure accesul la resursele electronice de la distanță - 18,5%	5. Bibliotecă fără bibliotecar – 0,0%
3. Biblioteca care să fie un centru cultural - 2,8%	97. Altceva, indicați – 0,0%

22. Care credeți că ar trebui să fie astăzi misiunea bibliotecii universității/academiei?

1. Să fie una dintre sursele principale de informare și documentare științifică a cercetătorilor/studentilor - 76,9%	5. Să fie un incubator /atelier de scriere și lansare a proiectelor - 13,0%
2. Să fie o platformă de comunicare științifică între cititori, cititori și profesori, cititori și oameni de cultură, artă etc. - 40,7%	6. Să ofere utilizatorilor programe de dezvoltare a competențelor digitale - 25,0%
3. Să fie un loc pentru recreere, odihnă, comunicare - 24,1%	7. Bibliotecă care să fie nu numai un centru de informare, dar și un centru cultural - 35,2%
4. Să ofere suport în căutarea informației, să presteze servicii informaționale - 53,7%	97. Altceva, indicați - 0,9%

23. În ce măsură biblioteca universității/academiei în care activați/studiați corespunde astăzi următoarelor cerințe? (Câte un răspuns în fiecare rând)

	În mare și foarte mare măsură	În oarecare măsură	În mică și foarte mică măsură	NȘ/NR
Să fie una dintre sursele principale de informare și documentare științifică a cercetătorilor, studenților	69,4%	29,6%	0,9%	0,0%
Să fie o platformă de comunicare științifică între utilizatori, utilizatori și profesori, utilizatori și oameni de cultură, artă etc.	36,1%	51,9%	7,4%	4,6%
Să fie un loc pentru recreere, odihnă, comunicare	26,9%	36,1%	30,6%	6,5%
Să fie un incubator/atelier de scriere și lansare a proiectelor	22,2%	29,6%	30,6%	17,6%
Să ofere suport în căutarea informației, să presteze servicii informaționale	75,9%	19,4%	3,7%	0,9%
Să ofere utilizatorilor programe de dezvoltare a competențelor digitale	24,1%	36,1%	21,3%	18,5%
Să fie atât un centru de informare, cât și un centru cultural	45,4%	38,9%	8,35	7,4%
Altceva, 0,9 % Un centru de instruire				

24. Ce înseamnă pentru Dvs. o bibliotecă științifică modernă sau care ar fi în viziunea Dvs biblioteca viitorului?

1. Bibliotecă cu infrastructură modernă: spații flexibile, comode pentru lucru on grup și pentru lucru individual, săli speciale pentru lectură, conferințe, librărie, sală specială unde să studieze mamele care au copii mici etc. - 65,7%	6 Bibliotecă care să dispună de mai multe spații confortabile pentru lectură, comunicare și relaxare, adică bibliotecă care să fie un centru multifuncțional - 48,1%	11. Bibliotecă în care să fie posibilă comercializarea literaturii nemijlocit în incintă - 12,0%
2. Bibliotecă cu specialiști-bibliografi de onalt calificare, receptivi la tehnologiile moderne, la schimbările din domeniu - 45,4%	7. Bibliotecă care să ofere programe de dezvoltare a competențelor digitale - 17,6%	12. Bibliotecă unde să funcționeze ateliere de scriere și prezentare a proiectelor - 23,1%
3. Bibliotecă dotată cu echipamente digitale moderne - 48,1%	8. Bibliotecă cu un program de lucru non-stop, atât ziua, cât și noaptea - 13,0%	13. Bibliotecă unde să fie o sală de lectură sub cerul liber - 17,6%
4. Bibliotecă cu acces liber la resurse atât din bibliotecă, cât și de la distanță, iar când ajungi la bibliotecă să primești deja cartea solicitată și să nu mai pierzi timp așteptând - 41,7%	9 Bibliotecă cu mobilier confortabil, modern: scaune, bănci comode pentru activitate - 30,6%	97. Altceva, - 0,0%
5. Bibliotecă unde să existe navigatoare care se te orienteze spre sursa informațională de care ai nevoie - 25,9%	10. Bibliotecă unde sunt organizate serate tematice, expoziții, întâlniri cu oameni de creație, de știință - 28,7%	

25. Alte sugestii, propuneri privind îmbunătățirea activității, calității serviciilor bibliotecilor științifice universitare/ academice

- Biblioteca să acorde posibilitatea de procesare a unor manuale care se afla in mai multe exemplare.
- Bibliotecarul sa fie cointerestat sa caute bine lectura anuntata de student sau profesor.
- Cat mai multe vizite de studiu si programe de schimb de experienta pentru personalul bibliotecii
- Diversificarea ofertei informationale cu cele mai noi si actualizate resurse.
- Diversificarea colectiei (completarea fondului cu mai multe exemplare in Serviciul de imprumut la domiciliu, chiar si pentru cartile din Sala de Lectura).
- Imbinarea fondului de carte in limba romana/rusa cu cel in limba engleza/franceza etc.
- Mai multa literatura noua in domeniul economie, informatica.
- Mi-a placut in mod deosebit ideea de a comercializa carti in incinta bibliotecii si a bibliotecii in aer liber, cat si intercatiunea dintre cititori si oameni de arta.

- Multumiri colaboratorilor Bibliotecii USARB pentru efortul continuu de a corespunde unei biblioteci moderne. Cu parere de rau, multi actori ai mediului universitar, studenti, cadre didactice, nu valorifica oportunitatile de studiu in biblioteca.
- Programul de lucru sa se prelungeasca cu 2 ore, pana la 22.00.
- Propun acces liber la WiFi fara parole si proxy.
- Propunerea mea este de a moderniza / schimba mobilierul bibliotecii
- Realizarea unei copii electronice a cartilor care nu se permite luarea la domiciliu.
- Reparatii capitale, literatura noua si schimbarea mobilierului.
- Sa se manifeste un interes sporit din partea statului pentru imbunatatirea serviciilor bibliotecilor
- Spatiu adecvat unei biblioteci contemporane cu surse informationale
- Sugerez suplinirea bibliotecilor cu literatura recent aparuta, in mai multe limbi , dar mai important in limba romana (resurse in limba romana sunt insuficiente si nu toti pot beneficia de ele).
- Un cenaclu bun
- Un salariu decent pentru bibliotecari, astfel incat sa fie angajati specialisti in domeniul tehnologiilor informationale, specialisti care poseda limbile moderne.
- Стать информационным и культурным центром.

Despre sine:

26. Profesor/cercetător științific - 16,7%

27. Doctorand - 16,7%

28. Student, masterand - 66,7%

29. Universitatea/Academia _____

Vă mulțumim mult pentru colaborare!

Anexa 2

Chestionar pentru managerii bibliotecilor

Stimat (a)domn/doamna!

In cadrul Proiectului „Modernizarea serviciilor bibliotecilor universitare din Moldova” Centrul Pro Comunitate efectueaza un studiu sociologic de evaluare a necesitatilor de modernizare a bibliotecilor universitare, care sa asigure profesorilor, studentilor, dar si bibliotecarilor un mediu adecvat pentru activitate.

In acest context, Va rugam respectuos sa raspundeti la intrebarile de mai jos, bifand optiunea aleasa ori formuland raspunsul dvs. Chestionarul este anonim.Va asiguram de confidentialitatea raspunsurilor Dvs.

1. Va rugam sa indicati in ce masura munca bibliotecarilor este apreciata astazi:

	In mare si foarte mare	In oarecare masura	In mica si foarte mica masura	Deloc nu este apreciata, nici moral si nici material	Altceva, indicati _____
In institutia Dvs.	0	16	1	1	
In societate	0	3	10	5	

2. Cat de multumit(a) sunteti de urmatoarele aspecte ale activitatii bibliotecarilor din institutia Dvs?

	Multum it (a)	Nu prea multum it (a)	Ne multum it (a)	NS/NR
Conditiiile de munca (spatii, dotarea cu echipamentul tehnic necesar, posibilitati de recreere etc.)	2	13	3	0
Conditiiile de recreere (posibilitatea de relaxare, de a prepara, de a servi ceai, cafea etc.)	7	4	7	0
Nivelul de calificare, competenta personalului	9	9	0	0
Capacitatea personalului bibliotecii de a se adapta la noile cerinte, tehnologii informatinale	9	9	0	0
Motivarea personalului pentru a desfasura o activitate creativa	7	9	2	0
Asistenta/consultanta acordata utilizatorilor la identificarea surselor de care au nevoie	13	5	0	0
Operativitatea servirii	14	4	0	0
Managementul bibliotecii	7	8	0	3
Implicarea personalului bibliotecii in procesul de instruire continua	7	9	2	0
Oportunitatile de dezvoltare profesionala continua oferite de institutia in care activati	7	4	5	2
Participarea bibliotecarilor in proiecte internationale	9	8	1	0
Participarea bibliotecarilor in proiecte nationale	7	9	1	1
Dialogul si colaborarea cu alti bibliotecari din strainatate	5	8	4	1
Dialogul si colaborarea cu alti bibliotecari din Asociatia Bibliotecarilor din R.M.	12	6	0	0

3. Cum apreciați

	Foarte buna	Buna	Nici buna, nici proasta	Proasta	Foarte proasta	NR
Atmosfera/ambienta de lucru	4	12	2	0	0	0
Comunicarea intre colegi, spiritul de echipa	3	12	2	1	0	0
Sustinerea din partea colegilor de serviciu	5	11	2	0	0	0
Sustinerea din partea administratiei universitatii/academiei	3	12	3	0	0	0
Relatiile cu colegii de serviciu	7	10	1	0	0	0
Relatiile cu administratia universitatii/academiei	6	12	0	0	0	0
Cooperarea intre bibliotecile din tara	1	14	3	0	0	0
Cooperarea cu bibliotecile din strainatate	2	6	5	3	1	1

4. Daca ar fi sa faceti o calatorie imaginara prin biblioteca universitatii/ academiei, care ar fi punctele forte, cele mai placute aspecte pe care le-ati comunica unui oaspete? (Un singur raspuns in fiecare coloana)

	In I rand	In al II rand	In al III rand
Spatiul bibliotecii, comoditatea utilizatorilor de a cerceta/studia/comunica	4	2	0
Infrastructura moderna a bibliotecii (cafenea, librerie etc.)	0	0	0
Personalul bibliotecii, competenta lui profesionala	5	2	3
Serviciile bibliotecii, calitatea si diversitatea lor	2	9	3
Resursele disponibile si oportunitatile informationale ale bibliotecii	5	3	5
Nivelul sporit de digitalizare	0	0	1
Operativitatea servirii utilizatorilor	2	1	5
Altceva, indicati _____	0	0	0

5. In ce masura sunteti de acord cu urmatoarele afirmatii:

	Acord total	Acord partial	Dezacord total	NS/NR
Bibliotecarii din universitatea/academia noastra sunt multumiti de munca lor	0	18	0	0
Excesul de planuri si rapoarte ne obosesc	3	13	2	
Sistemul de pregatire si perfectionare a personalului din institutia noastra este bine dezvoltat	3	12	2	1
Procesul de servire este destul de complicat si necesita optimizare si simplificare	0	12	5	1
Schimbul de experienta intre specialisti este slab sau lipseste	1	12	4	1
Ne sufoca indicii de control	3	8	5	2
Bibliotecarii din universitatea/academia noastra intotdeauna au interesul de a face munca cat mai creativa si productiva	8	10	0	0

Deseori bibliotecarii se orienteaza slab in domeniul ce activeaza, nu cunosc suficient problemele din domeniu	1	10	7	0
Multa birocratie, formalitate in activitatea bibliotecarilor	2	13	2	1

6. Cat de bine considerati ca este informat personalului bibliotecii despre interesele, cerintele utilizatorilor?

1. Foarte bine informat - 3	2. Bine informat-10	3. Nu prea informat- 5	4. Foarte putin/insuficient informat- 0	NS/NR 0
-----------------------------	---------------------	------------------------	---	---------

7. Din ce surse Va informati despre interesele, cerintele utilizatorilor bibliotecii Dvs.?

1. Dialogul direct cu utilizatorii - 14	2. Efectuarea periodica a unor sondaje de opinie- 14	3. Analiza solicitarilor utilizatorilor in baza registrelor, fisierelor - 10	4. Altceva - 2
---	--	--	----------------

8. Care este trendul numarului de utilizatori ai bibliotecii Dvs. in ultimii 2-3 ani?

	Pozitiv	Negativ	Daca negativ, specificati
Studenti	14	4	Este mai mic numarul de studenti In descrestere Reducerea inmatricularii Scadere cu 10%
Masteranzi	13	5	In descrestere Indiferenta si INTERNET У нас их нет
Doctoranzi	12	6	In descrestere Putini Scadere cu 20% Viziteaza rar biblioteca У нас их нет
Cadre didactice	13	5	In descrestere Resurse electronice si INTERNET Scadere cu 2% Viziteaza foarte rar biblioteca Низкая обращаемость в библиотеку в связи с созданием личных библиотек

9. Va rugam sa estimati in % eforturile pe care le depune personalul bibliotecii la locul de munca in raport cu potentialul sau de munca?

☐0% ☐10% ☐20% ☐30% ☐40% ☐50% ☐60% 4☐70% 7☐80% 5☐90% 2☐100%

Media 82,8%

10. Dar dacă sa estimați munca depusă în raport cu salariul primit, câte % ar constitui remunerarea activității bibliotecarilor din universitatea/academia în care activați?

☐0% ☐10% ☐20% ☐30% ☐40% ☐50% ☐60% ☐70% ☐80% ☐90% ☐100%

Media 52,2%

11. Cum apreciați actualul sistem de evaluare a rezultatelor activității profesionale a bibliotecarilor din instituția dvs.?

1. Adecvat, corespunzător -2	2. Parțial corespunzător-14	3. Neadekvat, necorespunzător- 2 - Bibliotecarii sunt f. bine pregătiți, îndeplinesc procese complexe de muncă, sunt dedicați profesiei, aduc un mare aport procesului de studiu și cercetare universitară, dar ei mereu rămân marginalizați, chiar și în condiția statutului de cadru didactic – auxiliar! - Indiferență, personal îmbătrânit
------------------------------	-----------------------------	--

12. Dacă cineva dintre bibliotecarii din instituția dvs. ar avea careva oferte avantajoase de angajare în alte domenii, decât în cel al biblioteconomiei, cum credeți că ar proceda?

1. La sigur vor accepta - 2	2. Probabil vor accepta- 14	3. Probabil nu vor accepta- 0	4. La sigur nu vor accepta- 0	5. Doar unii vor accepta- 2
-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

13. În ce măsură biblioteca universității/academiei considerați că oferă utilizatorilor următoarele posibilități/oportunități:

	În mare și foarte mare măsură	În mică și foarte mică măsură	NS/NR
Obținerea informației, documentelor necesare pentru activitatea pe care o desfășoară în calitate de cercetători/studenți	15	2	1
Posibilități de comunicare, odihnă, recreere	7	11	0
Cunoașterea noilor inovații/tehnologii din domeniu	10	7	1
Familiarizarea cu noile rezultate științifice în diverse domenii de activitate	11	5	2
Organizarea diferitor activități culturale (întâlniri cu oameni de creație, serate tematice, expoziții, lansări de carte etc.)	13	5	0
Altele - 1, Instruirea utilizatorilor	1	0	0

14. Cum apreciați calitatea următoarelor resurse informaționale ale bibliotecii?

	Satisfacator	Putin satisfacator	Nesatisfacator	NS/NR
Fondul de carte al bibliotecii universitatii /academiei	13	5	0	0
Importanta, actualitatea revistelor stiintifice la care se aboneaza biblioteca	15	3	0	0
Calitatea si diversitatea colectiei de documente	15	2	1	0
Completarea, plenitudinea catalogului electronic	11	4	1	2
Existenta bibliotecii digitale	8	4	5	1

15. In contextul fluxurilor informaționale existente (resurse electronice si Internet), credeti ca mai este actuala/necesara biblioteca clasica, traditionala?

1. La sigur da - 10	2. Mai curand da decat nu - 3	3. Mai curand nu decat da - 0	4. La sigur nu 0	7. NS/NR - 5
---------------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------	--------------

16. In ce masura sunteti de acord cu următoarele afirmatii:

	Acord total	Acord partial	Dezacord total	NS/NR
Bibliotecile universitare sunt necesare numai pentru cercetatorii stiintifici	2	2	14	0
Frecventarea bibliotecii universitare nu mai reprezinta o necesitate pentru multi studenti	1	11	6	0
Biblioteca trebuie sa fie un loc numai pentru recreere, odihna, comunicare	0	3	15	0
Computerele si Internetul fac inutile serviciile bibliotecii, imprumutul cartilor	2	13	3	0
Biblioteca universitatii/academiei le asigura utilizatorilor confortul necesar pentru a cerceta/studia	9	8	1	0

17. Ce parere aveti despre oferirea unor servicii bibliotecare contra plata?

	Acord total	Acord partial	Dezacord total	Indiferent
1. Servicii bibliotecare (imprumut de documente suprasolicitate la domiciliu, alcatuirea listelor bibliografice, cautarea informatiilor etc.)	1	13	4	0
2. Servicii auxiliare (copiere, scanare, listare, multiplicare, copertare etc.)	16	2	0	0
3. Altele, Arenda spatiilor si a echipamentului tehnic; sanctiuni	2	0	0	0

18. Ce servicii/facilitati noi credeti ca ar fi necesar de creat sau de dezvoltat in cadrul bibliotecii universitatii/academiei? (Va rugam sa le indicati pe cele mai prioritare)

1. Acces on-line la informatie de la toate terminalele amplasate in biblioteca - 5	6. Crearea posibilitatilor de consultare a documentelor electronice - 6	11. Dezvoltarea Bibliotecii digitale a publicatiilor - 13
2. Informarea asupra documentelor existente in alte sisteme prin accesul INTERNET la bazele de date din sistemele respective - 7	7. Extinderea accesului liber la colectia in limbi straine (de ex. colectia Bancii Mondiale, Centrului de Informare al Uniunii Europene etc.) - 5	12. Diversificarea ofertei informationale a bibliotecii: Catalogul electronic (OPAC); Baze de date (Springer, EBCO etc., precum si manuale electronice) - 13
3. Dezvoltarea paginii Web a universitatii/academiei - 6	8. Crearea posibilitatilor de tehnoredactare si copiere - 4	13. Digitizarea tezelor de doctorat - 5
4. Crearea si dezvoltarea serviciului de livrare electronica a documentelor - 9	9. Furnizarea serviciilor electronice la solicitare - 8	14. Dezvoltarea si extinderea tehnologiilor informatice prin implementarea Soft-ului ALEPH si Platformei PRIMO - 10
5. Organizarea Expozitiilor virtuale - 3	10. Extinderea accesului liber la colectie in toate salile de lectura - 8	97. Altele, specificati – 1 Crearea si dezvoltarea repozitoriilor institutionale

19. Care credeti ca sunt cele mai stringente TREI probleme cu care se confrunta astazi biblioteca universitatii/ academiei? (Cel mult trei raspunsuri)

1. Spatiul bibliotecii neadecvat, lipsa posibilitatilor de a-l ajusta conform unor noi cerinte/standarde - 6	5. Resurse electronice insuficiente - 13	9. Baza tehnico-materiala invecinata (calculatoare, mobilier uzat) - 8
2. Biblioteca nu se adaptează rapid la noile schimbari, cerinte, iar personal nu este motivat sa cunoasca cele mai recente realizari din domeniu - 5	6. Fondul de carte uzat, informatie, colectii invecinate, inutile - 2	10. Posibilitati reduse de a accesa noi surse informationale - 6
3. Calitatea joasa a serviciilor prestate - 0	7. Lipsa de informare despre noile publicatii - 0	11. Managementul bibliotecii neadecvat - 0
4. Sistemul sofisticat de cautare a informatiei, literaturii - 3	8. Putina literatura de specialitate - 4	97. Altele, indicati - 2 - Lipsa spatiilor de depozitare - Achizitionarea redusa a literaturii de specialitate (carti noi) - Lipsa de personal

20. Care masuri credeti ca ar solutiona cel mai bine problemele existente si ar imbunatati eficienta activitatii bibliotecii? (Indicati-le pe cele mai importante)

1. Modernizarea spatiului, mobilierului bibliotecii - 10	4. Crearea bibliotecilor digitale ei arhivelor electronice deschise - 12	7. Invitarea specialistilor de peste hotare si preluarea unui management performant - 2
2. Instruirea profesionala continua si motivarea personalului bibliotecii pentru activitatea de inovare - 10	5. Inovarea serviciilor, asigurarea cu tehnologii moderne de servire in biblioteca, inclusiv servicii online, astfel ca utilizatorul sa poata obtine un document atat in interiorul bibliotecii, cat si de la distanta – la locul de munca, acasa sau prin telefonie mobila - 12	8. Renovarea si dotarea fondului de carte cu publicatii stiintifice noi, literatura recent aparuta - 11
3. Imbunatatirea calitatii si diversificarea serviciilor, implementarea Sistemului de Management al calitatii - 4	6 Organizarea pentru personalul bibliotecii a vizitelor de informare si documentare in bibliotecile din tara si de peste hotare - 9	97. Altceva, indicati – 1 - Personal suficient

Biblioteca moderna

21. Credeti ca biblioteca stiintifica a universitatii/ academiei are nevoie de un nou concept de modernizare?

1. La sigur da- 7	2. Mai curand da decat nu - 11	3. Mai curand nu decat da 0	4. La sigur nu 0	98. NS/NR 0
-------------------	--------------------------------	-----------------------------	------------------	-------------

22. Ce tip/model de biblioteca credeti ca ar fi mai potrivit pentru o institutie de invatamant superior?

1. Biblioteca traditionala, clasica care dispune de resurse atat pe hartie, cat si electronice - 16	4. Biblioteca care sa fie un muzeu de carti
2. Biblioteca electronica, virtuala, care sa-mi asigure accesul la resursele electronice de la distanta - 3	5 Biblioteca fara bibliotecar
3. Biblioteca care sa fie un centru cultural - 2	97. Altceva, indicati - 2 - Biblioteca hibrida - Комбинированная библиотека Информационный центр, интегрирующий в себе библиотеку (традиционную, классическую библиотеку, обеспеченную бумажными и электронными ресурсами), музей, центры, архив, художественную галерею...

23. Care credeti ca ar trebui sa fie astazi misiunea bibliotecii universitatii/academiei?

1 Să fie una dintre sursele principale de informare si documentare stiintifica a cercetatorilor/studentilor - 14	5. Să fie un incubator /atelier de scriere si lansare a proiectelor - 3
--	---

2	Să fie o platforma de comunicare stiintifica intre utilizatori, utilizatori si profesori, utilizatori si oameni de cultura, arta etc. - 9	6.	Să ofere utilizatorilor programe de dezvoltare a competentelor digitale - 3
3	Să fie un loc pentru recreere, odihnă, comunicare - 2	7.	Bibliotecă care să fie nu numai un centru de informare, dar și un centru cultural - 8
4	Să ofere suport în căutarea informației, să presteze servicii informaționale - 9	97.	Altceva – 1 Să ofere utilizatorilor programe de formare a culturii informației

24. În ce măsură biblioteca universității/academiei în care activați corespunde astăzi următoarelor cerințe? (Câte un răspuns în fiecare rând)

	În mare și foarte mare măsură	În oarecare măsură	În mică și foarte mică măsură	NS/NR
Să fie una dintre sursele principale de informare și documentare științifică a cercetătorilor, studenților	9	9	0	0
Să fie o platformă de comunicare științifică între utilizatori, utilizatori și profesori, utilizatori și oameni de cultură, artă etc.	5	12	1	0
Să fie un loc pentru recreere, odihnă, comunicare	3	5	10	0
Să fie un incubator/atelier de scriere și lansare a proiectelor	2	3	12	1
Să ofere suport în căutarea informației, să presteze servicii informaționale	16	2	0	0
Să ofere utilizatorilor programe de dezvoltare a competențelor digitale	7	6	4	1
Să fie atât un centru de informare, cât și un centru cultural	10	8	0	0
Altceva, indicați				

25. Ce înseamnă pentru Dvs. o bibliotecă științifică modernă sau care ar fi în viziunea Dvs. biblioteca viitorului?

1. Bibliotecă cu infrastructură modernă: spații flexibile, comode pentru lucru în grup și pentru lucru individual, săli speciale pentru lectură, conferințe, librărie, sala specială unde să studieze mamele care au copii mici etc. - 16	6. Bibliotecă care să dispună de mai multe spații confortabile pentru lectură, comunicare și relaxare, adică bibliotecă care să fie un centru multifuncțional - 10	11. Bibliotecă în care să fie posibilă comercializarea literaturii nemijlocit în incintă - 1
2. Bibliotecă cu specialiști-bibliografi de înaltă calificare, receptivi la tehnologiile moderne, la schimbările din domeniu - 13	7. Bibliotecă care să ofere programe de dezvoltare a competențelor digitale - 7	12. Bibliotecă unde să funcționeze ateliere de scriere și prezentare a proiectelor - 3

3. Bibliotecă dotată cu echipamente digitale moderne - 13	8. Bibliotecă cu un program de lucru non-stop, atât ziua, cât și noaptea - 2	13. Bibliotecă unde să fie o sală de lectură sub cerul liber - 3
4. Bibliotecă cu acces liber la resurse atât din bibliotecă, cât și de la distanță, iar când ajungi la bibliotecă să primești deja cartea solicitată și să nu mai perzi timp așteptând - 8	9. Bibliotecă cu mobilier confortabil, modern: scaune, bănci comode pentru activitate - 4	97. Altceva - 0
5. Bibliotecă unde să existe navigatoare care se te orienteze spre sursa informatională de care ai nevoie - 5	10. Bibliotecă unde sunt organizate serate tematice, expoziții, întâlniri cu oameni de creație, de știință - 9	

26. Alte sugestii, propuneri privind îmbunătățirea activității, calității serviciilor bibliotecilor științifice universitare/ academice

- Acoperirea organizatorică a funcției Bibliotecii ca Centru Biblioteconomic Departamental
- Biblioteca trebuie să prezinte un spațiu flexibil, multifuncțional și mobil; să fie dotată cu echipament performant (sistem RFID, sisteme de securitate a colecțiilor); crearea bibliotecii digitale. Biblioteca viitorului o vedem ca spațiu real și virtual care asigură acces nelimitat la informație
- Biblioteca unde să existe condiții de acces pentru persoanele cu nevoi speciale.
- Constituirea consorțiului bibliotecilor academice, centralizarea resurselor informaționale și utilizarea lor centralizate
- Активное взаимоотношение со всеми институтами и структурными подразделениями вуза, с другими вузами Республики и других стран.
- Для нас: Установление долгосрочных целей и краткосрочных задач: укрепление МТБ библиотеки, обновление БФ, создание ЭК, Создание адекватных потребностям услуг. Предоставление этих услуг на максимально возможном высоком уровне.
- Измерение эффективности работы и ее сопоставление с поставленными целями.

Despre sine:

27. Experiența profesională în domeniu:

1. Până la 10 ani - 4
2. 11-20 ani - 0
3. Mai mult de 20 ani - 14

28. Funcția –

Nu a răspuns	1
Director	12
Director adjunct	1
Sef bibliotecă	2
Sef bibliotecar	1
Sef Serviciu	1

29. Instituția

Va mulțumim mult pentru colaborare!