



Ministerul Educației Republicii Moldova
Universitatea de Stat „Alecu Russo” din Bălți
Biblioteca Științifică



COLLOQUIA PROFESSORUM

Ediția a V-a,
cu genericul **TRADIȚIE ȘI INOVARE ÎN CERCETAREA ȘTIINȚIFICĂ**

Secțiunea:

**BIBLIOTECA UNIVERSITARĂ ÎN SISTEMUL NECESITĂȚILOR
INFORMAȚIONALE ALE STUDENȚILOR ȘI CADRELOR DIDACTICE**

**Calitatea serviciilor de referințe în
viziunea studenților și a cadrelor didactice**

Natalia CULICOV,
Șef oficiu Referințe Bibliografice

***Calitatea nu este niciodată un
accident, este întotdeauna
rezultatul unui efort de inteligență***

John Ruskin

Scopul sondajului

- Evaluarea calității serviciilor de referințe din viziunea studenților și a cadrelor didactice
- Cunoașterea sugestiilor și propunerilor utilizatorilor privind îmbunătățirea activității oficiului de Referințe Bibliografice
- Identificarea punctelor forte și slabe ale subdiviziunii și găsirea căilor de ameliorare a acestora

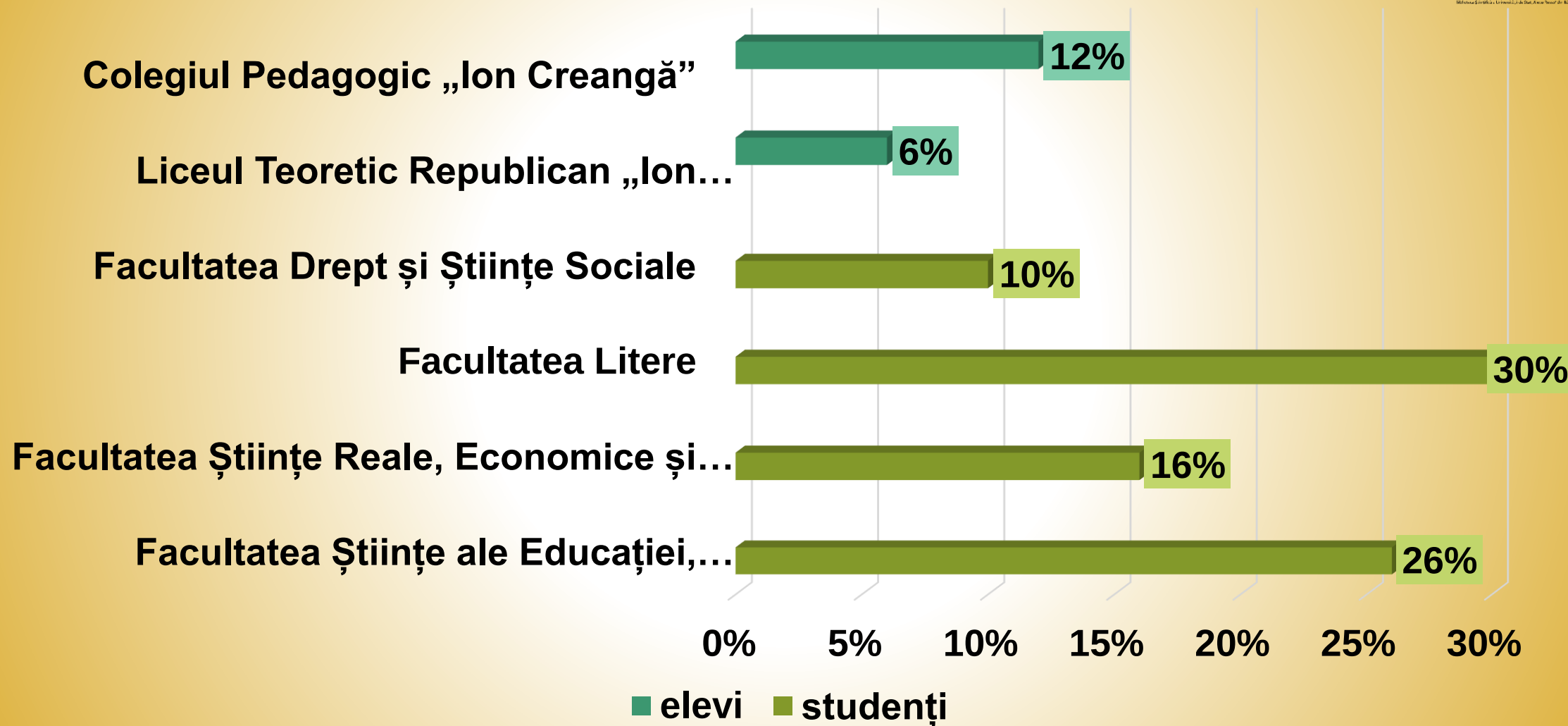
Obiectivele studiului

- Analiza opiniilor studenților și a cadrelor didactice privind calitatea serviciilor oferite
- Gradul de cunoaștere de către utilizatori a instrumentelor de informare existente în Biblioteca Științifică
- Cunoașterea gradului de utilizare a instrumentelor de referințe de către utilizatori
- Analiza preferințelor utilizatorilor în ceea ce privește instrumentele de informare utilizate
- Aprecierea calităților bibliotecarilor de referințe de către utilizatori
- Aportul bibliotecarilor de referințe în procesul de căutare și identificare a informațiilor
- Rolul bibliotecarilor în formarea culturii informației a utilizatorilor

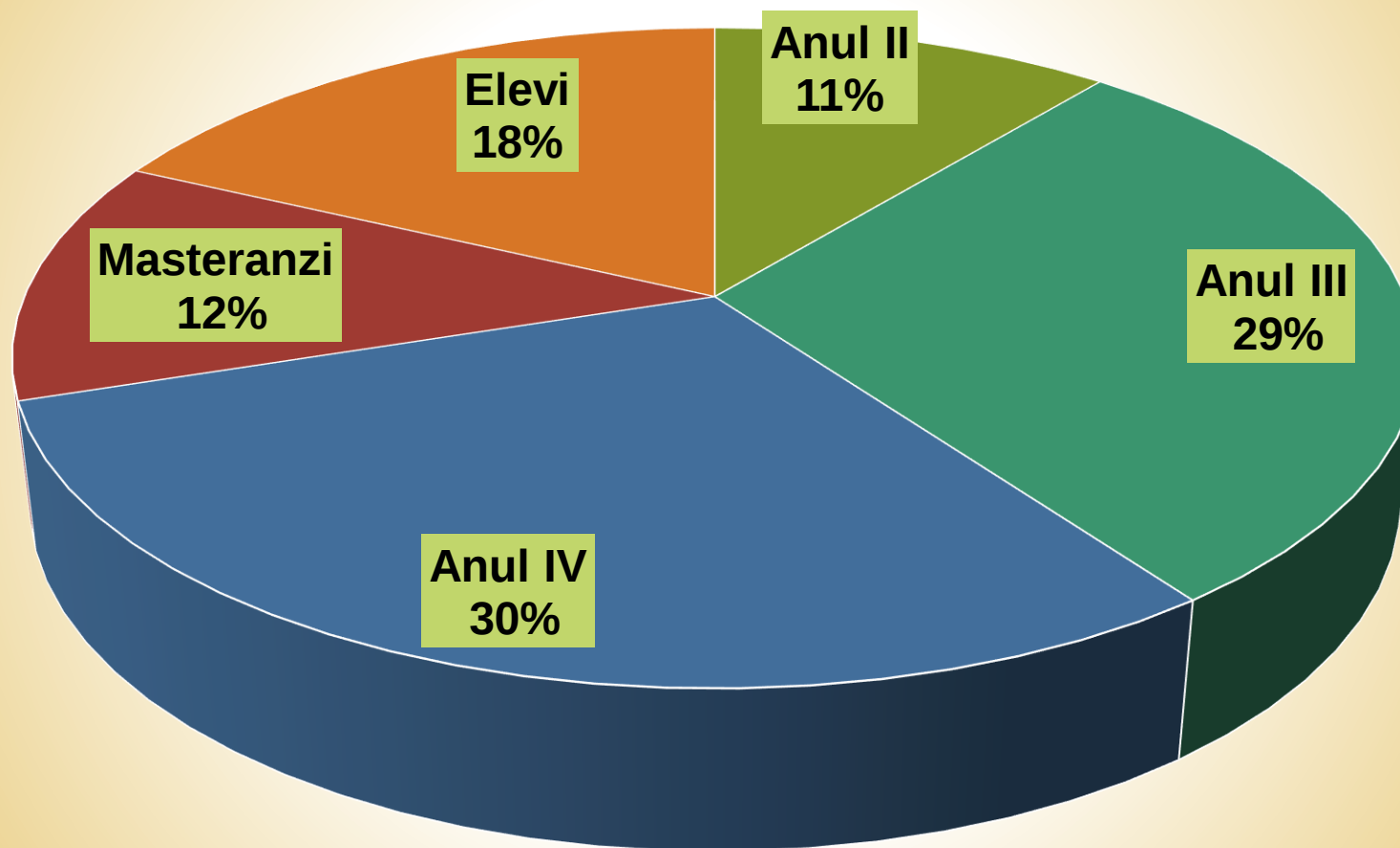
- **Mărimea eșantionului cercetat:** 100 de subiecți (50 de cadre didactice; 50 de studenți de la cele patru facultăți din anii II-IV de studii, ciclul I licență, masteranzi și elevi ai Colegiului Pedagogic și Liceului Teoretic Republican „Ion Creangă”);)
- **Metodă:** Ancheta cu ajutorul chestionarului
- **Instrumente:** 2 chestionare, unul pentru studenți și altul pentru cadrele didactice. Chestionarele au inclus 14 întrebări, 13 de tip închis (cu variante de răspuns deja formulate) și una de tip deschis (cerînd sugestii din partea celor chestionați)
- **Timpul realizării :** februarie – iulie 2014

Prelucrarea și interpretarea datelor

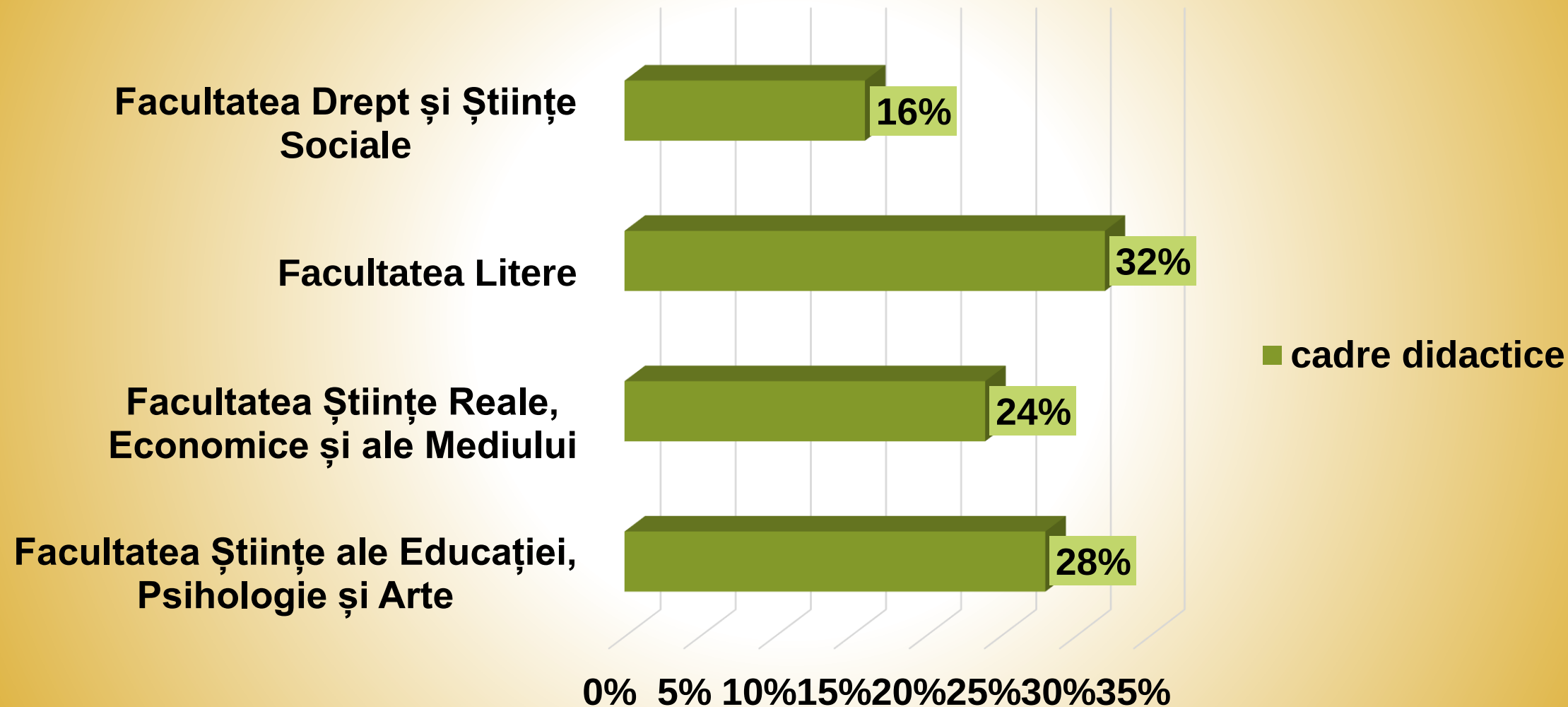
Repartizarea subiecților (studenți) pe facultăți



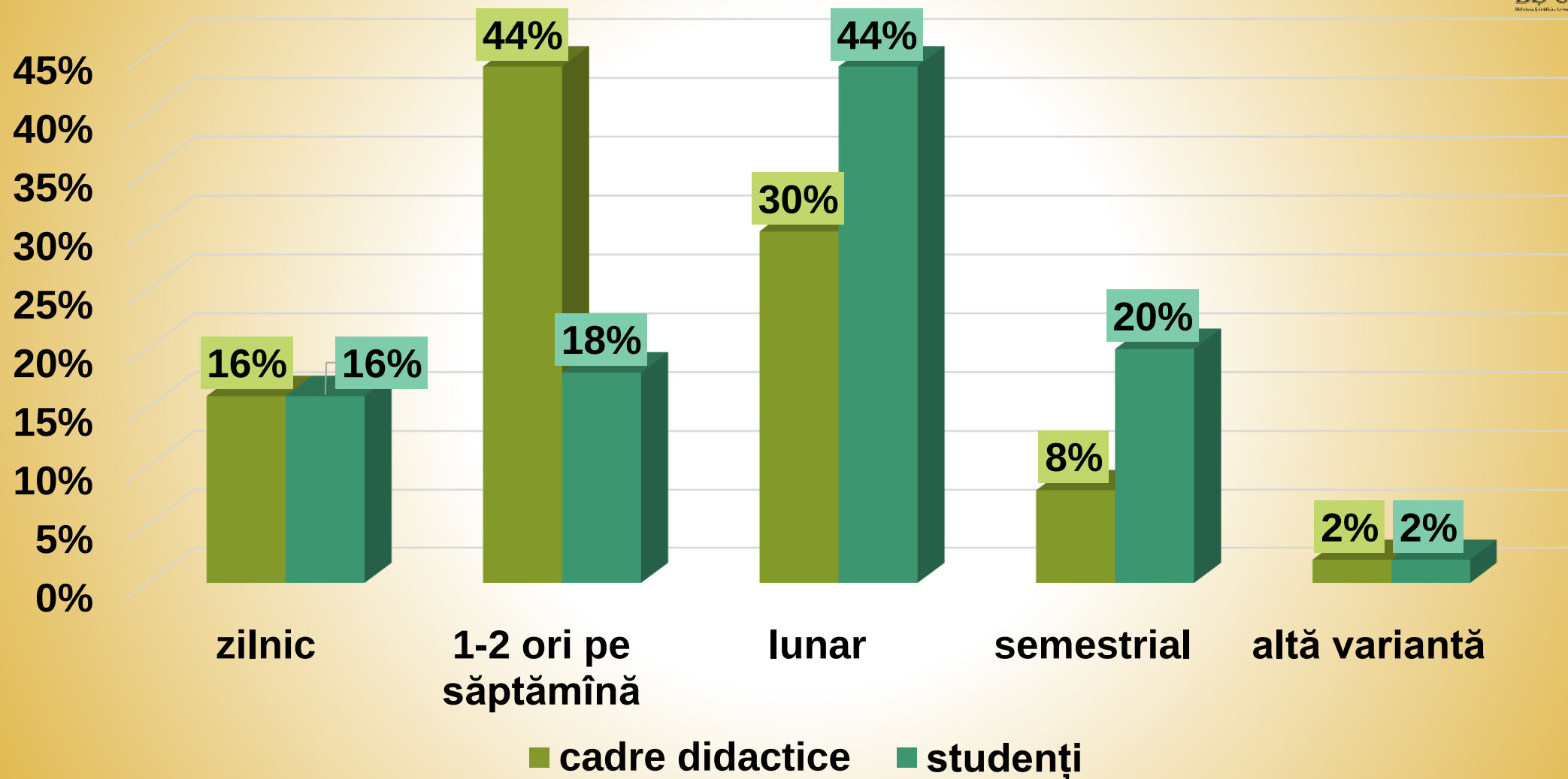
Repartizarea subiecților (studenți) pe ani de studii



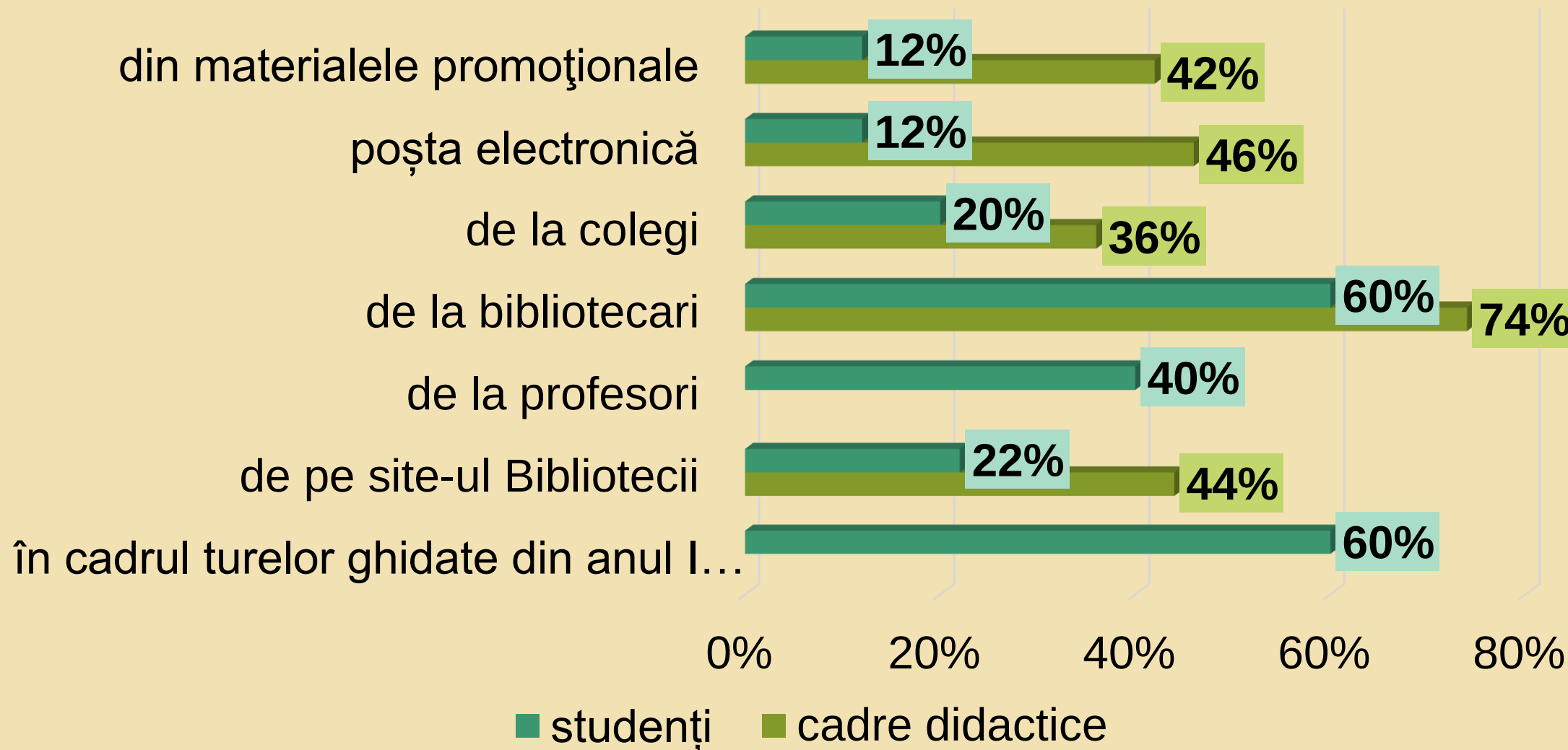
Repartizarea subiecților (cadre didactice) pe facultăți



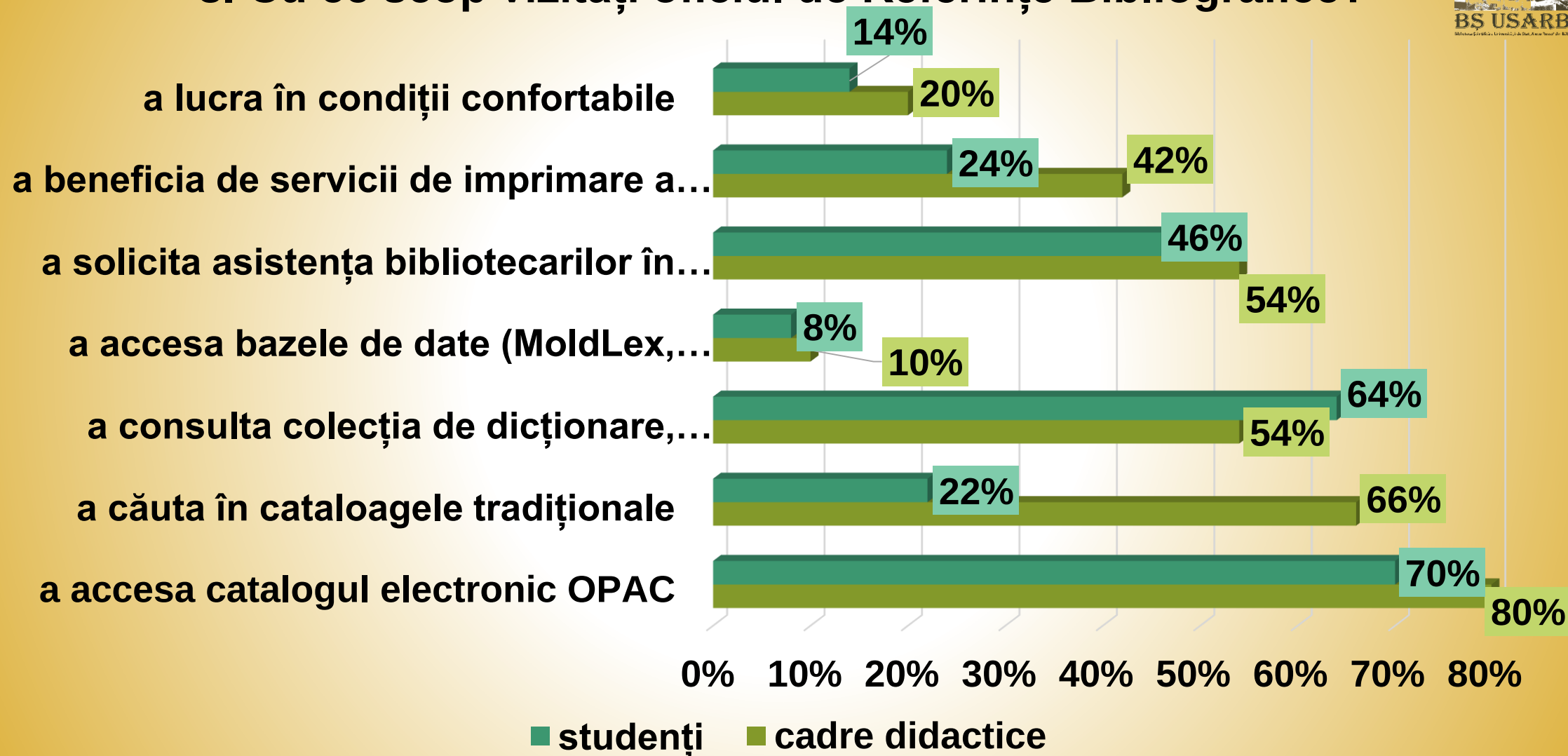
1. Cît de des frecvențați oficiul de Referințe Bibliografice?



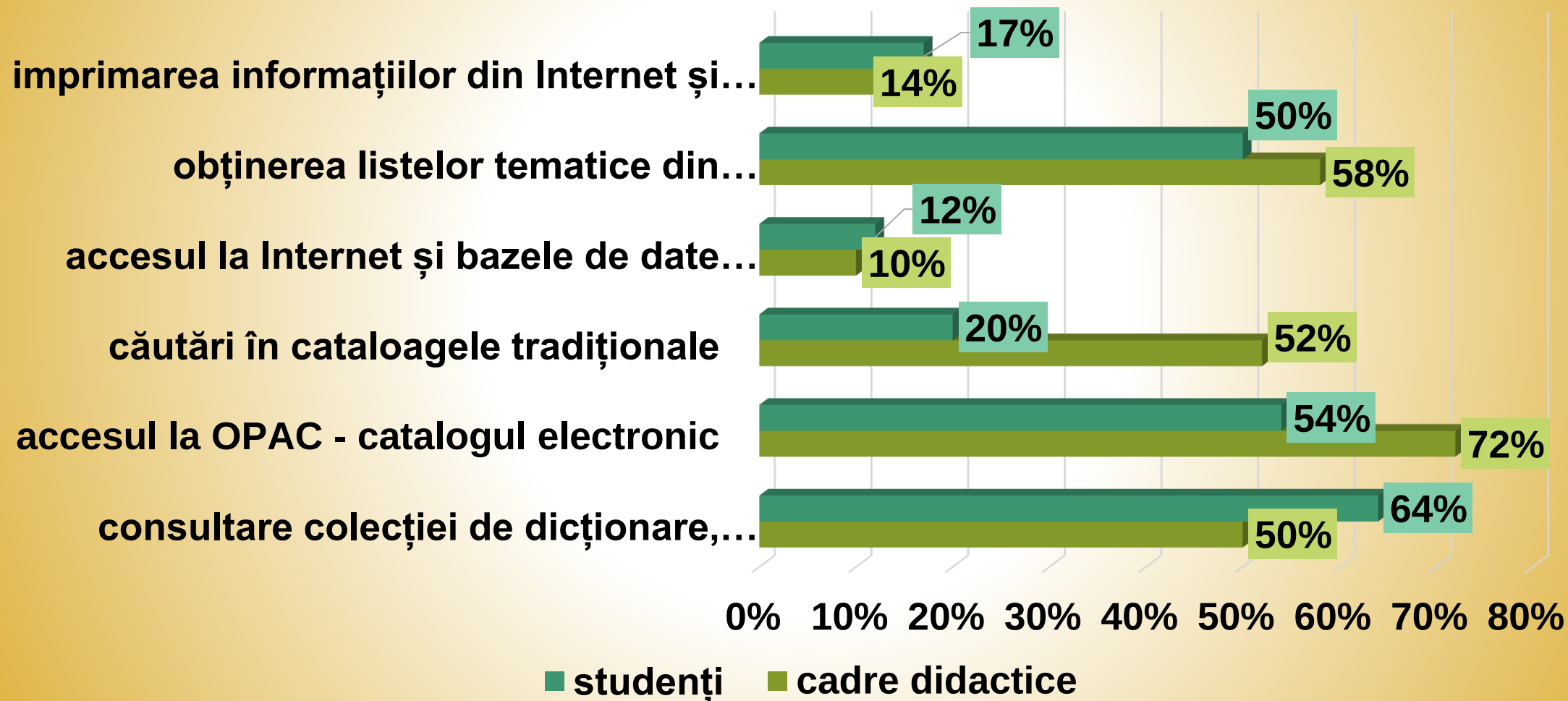
2. Cum ați aflat de serviciile pe care le prestăm?



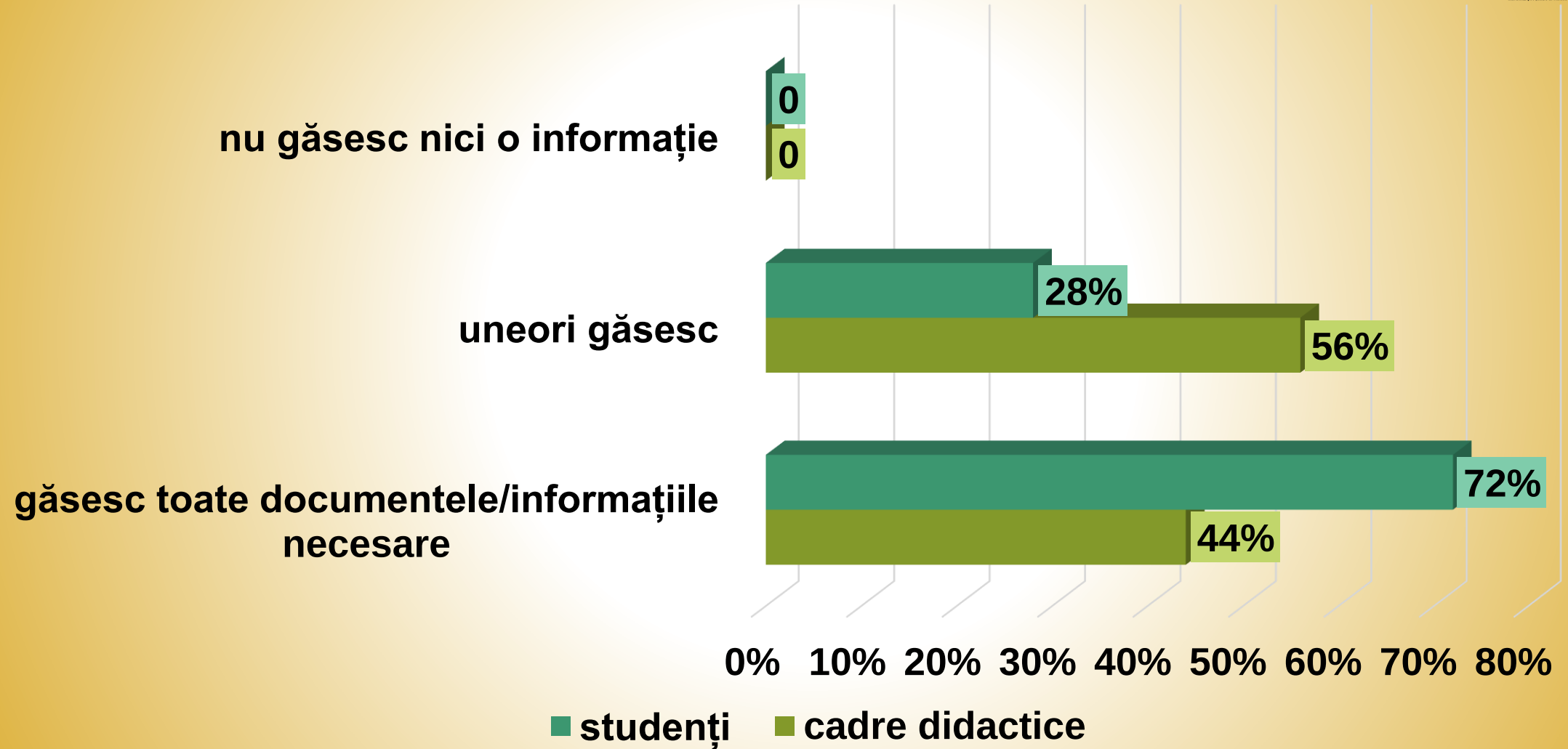
3. Cu ce scop vizitați oficiul de Referințe Bibliografice?



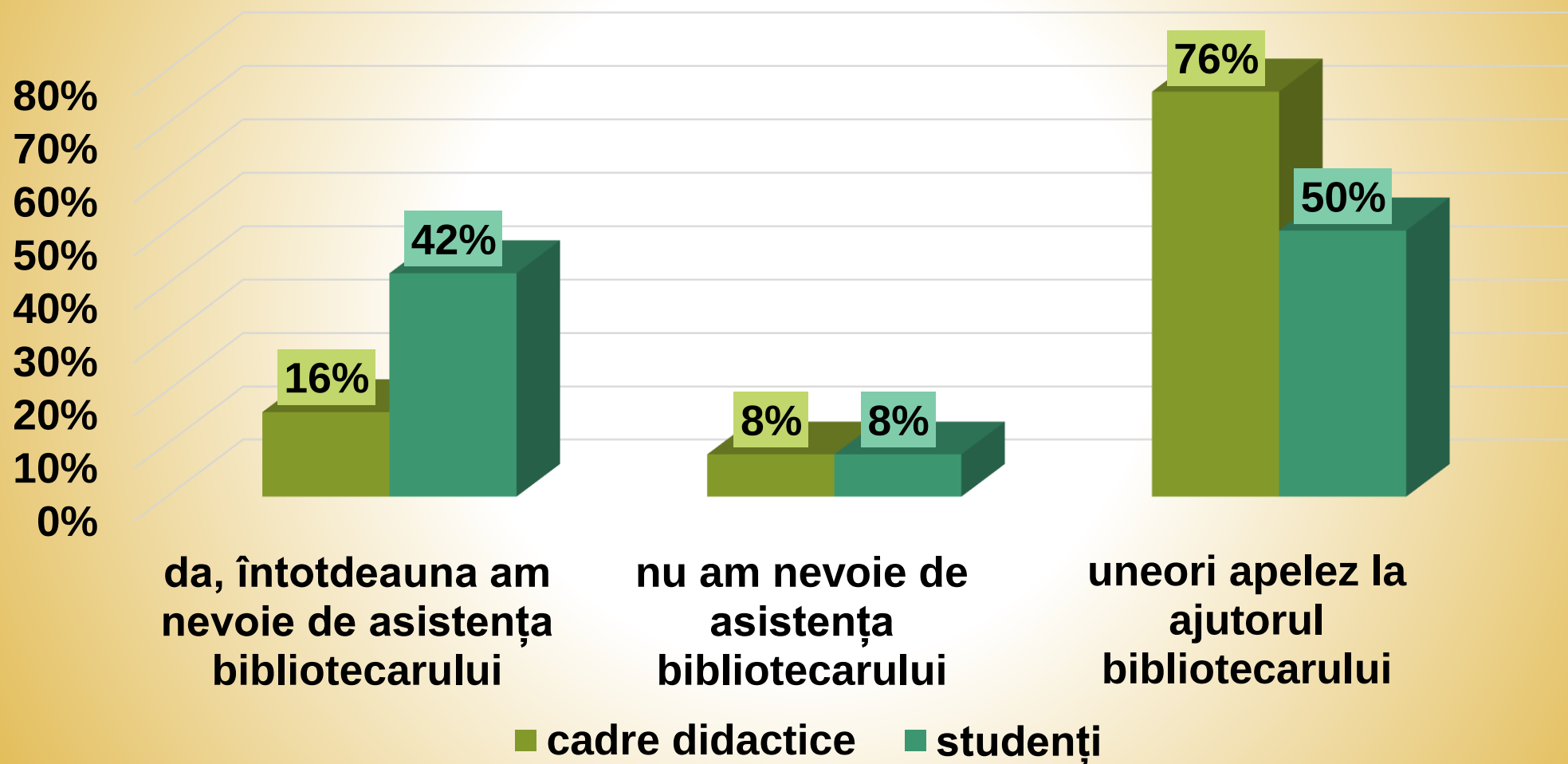
4. De ce servicii ale subdiviziunii ați beneficiat mai frecvent?



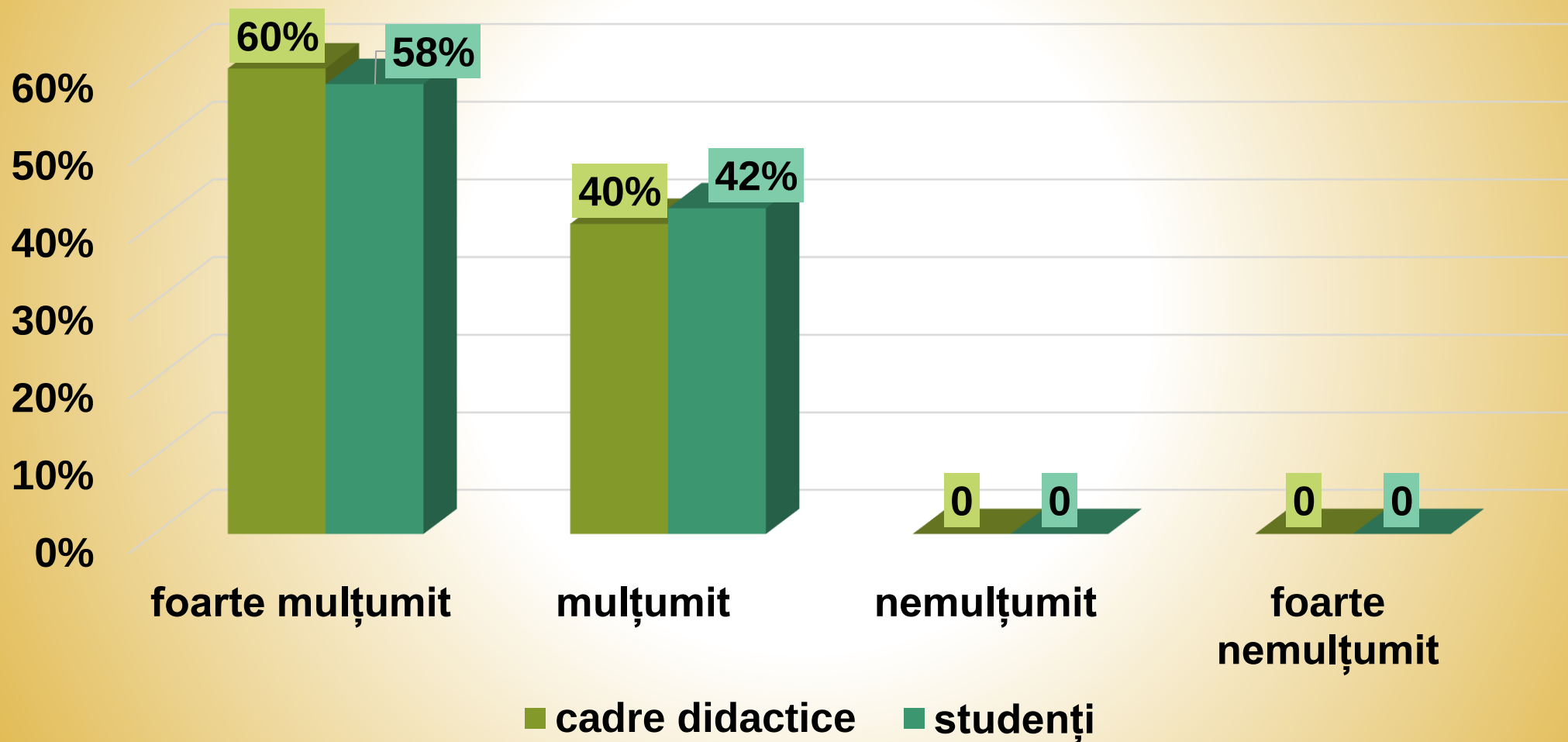
5. Ați găsit întotdeauna informația căutată?



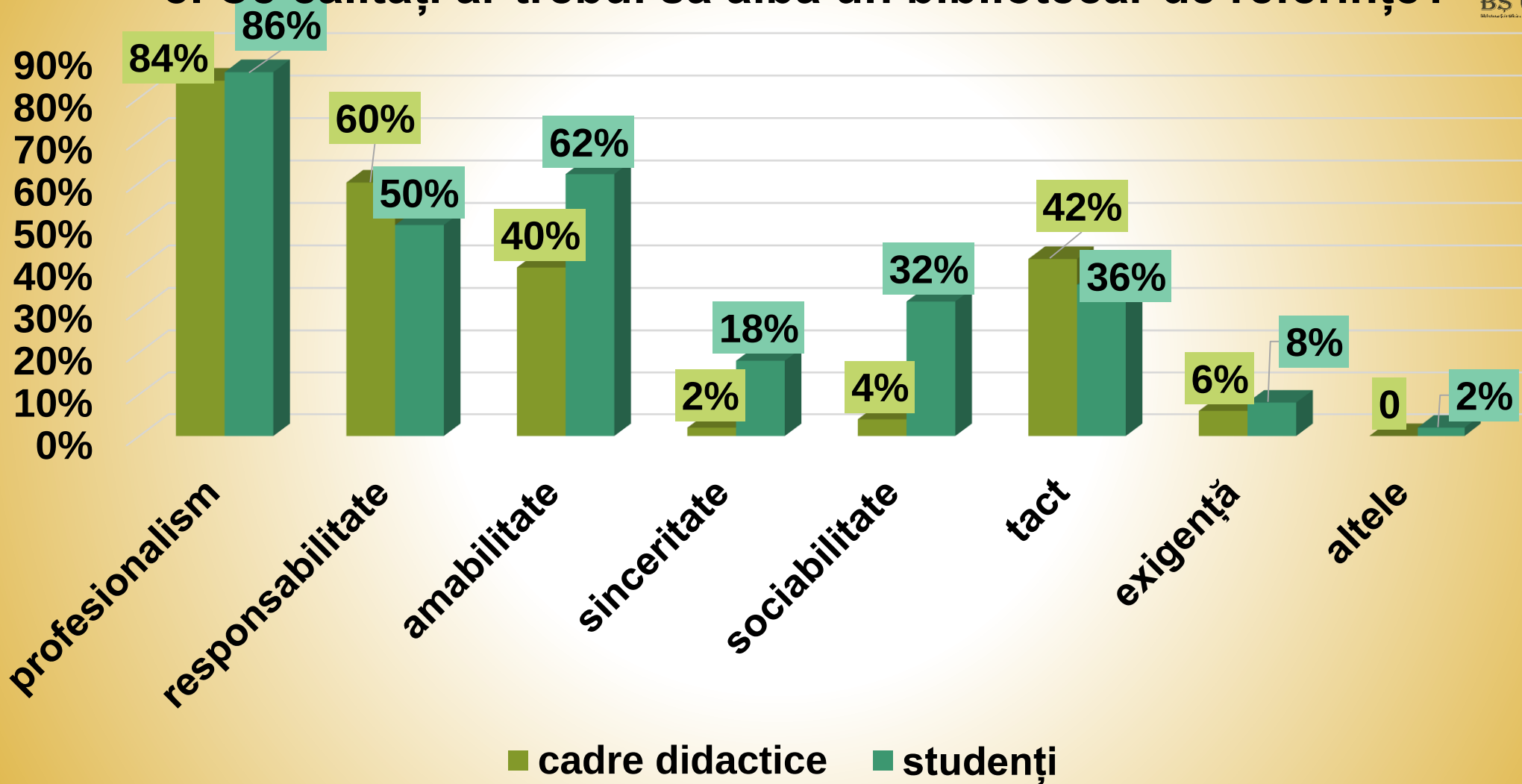
6. În căutarea informației, aveți nevoie de asistența bibliotecarului de referințe?



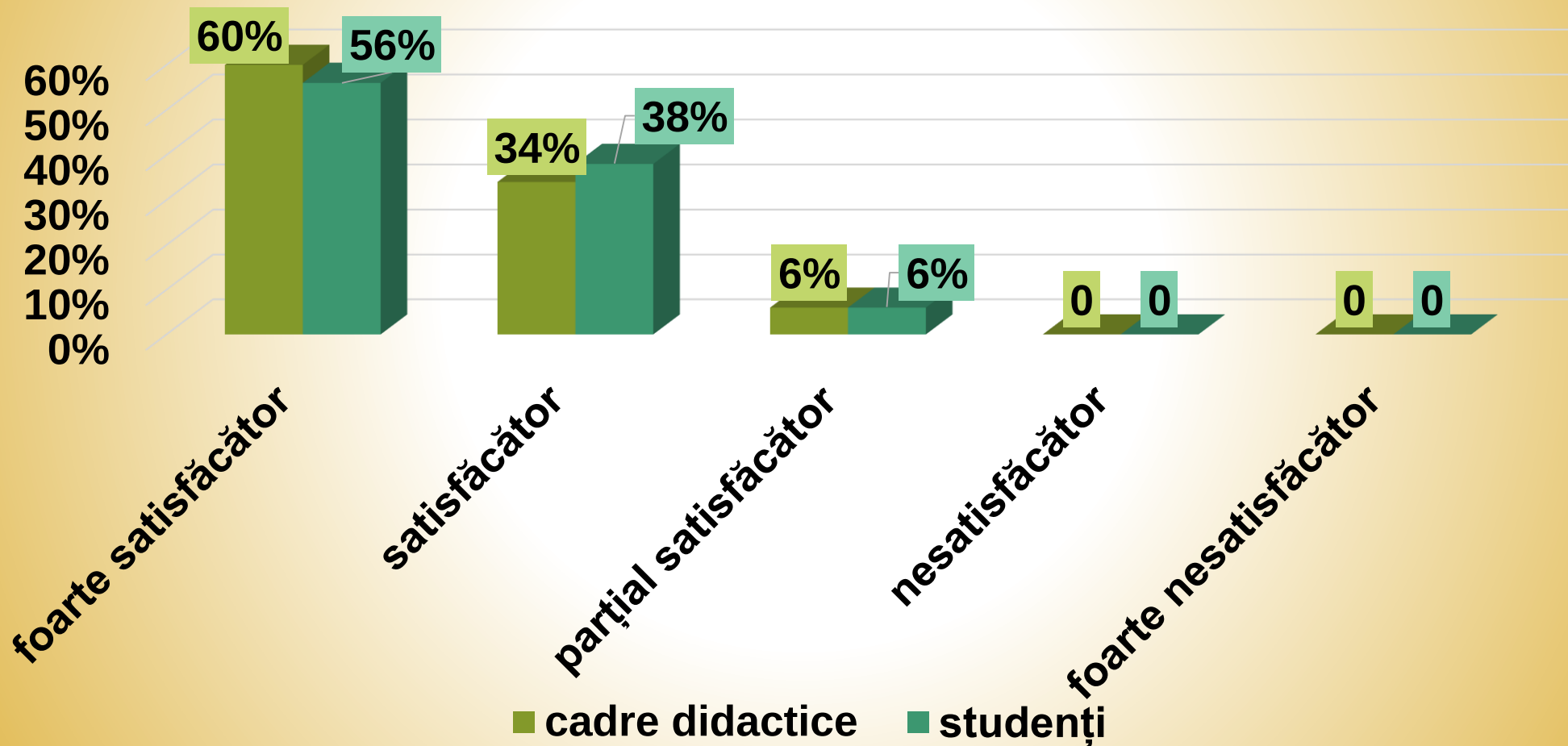
7. Cît de mulțumiți sînteți de promptitudinea cu care este rezolvată o cerere de informare?



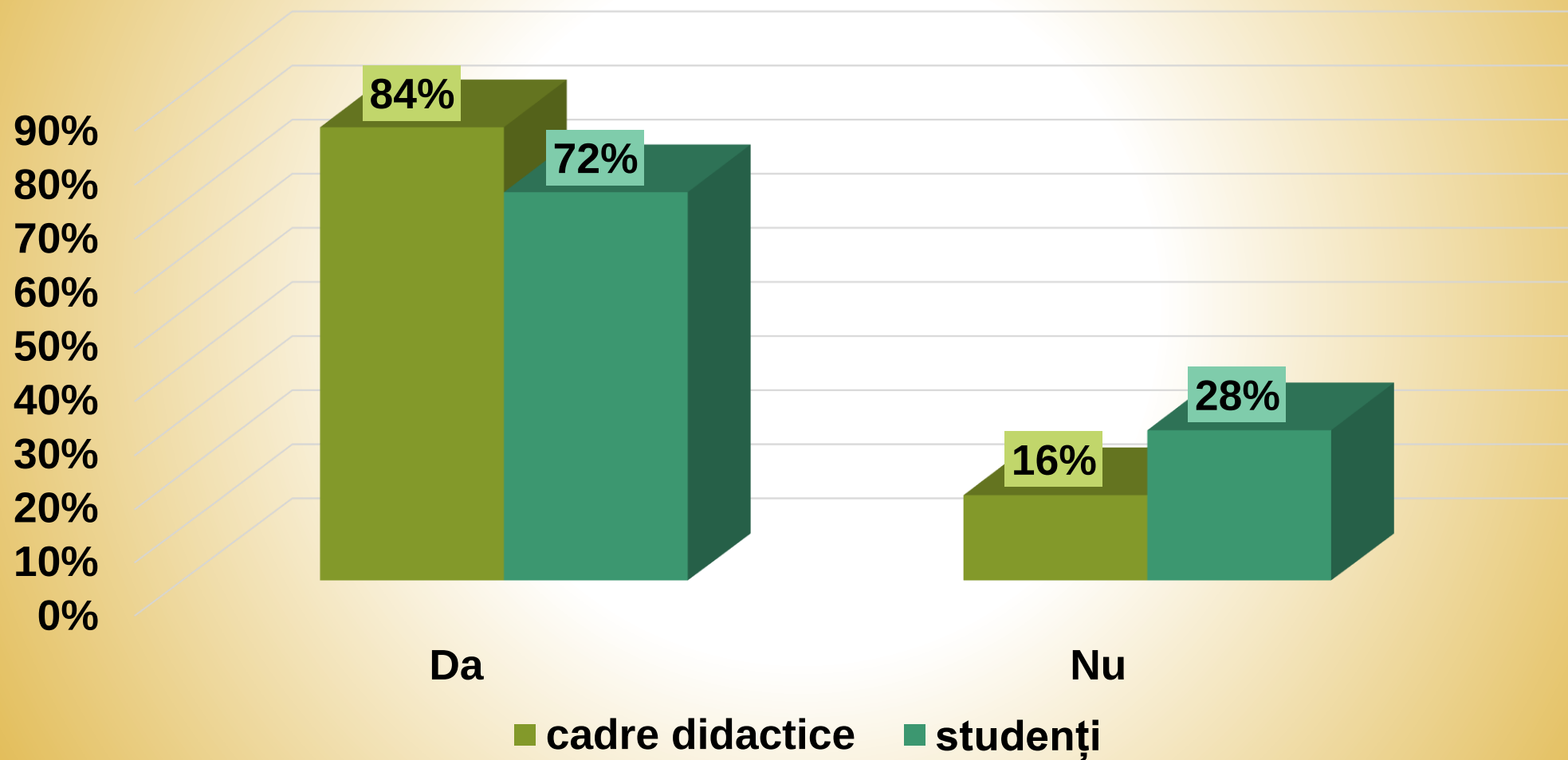
8. Ce calități ar trebui să aibă un bibliotecar de referințe?



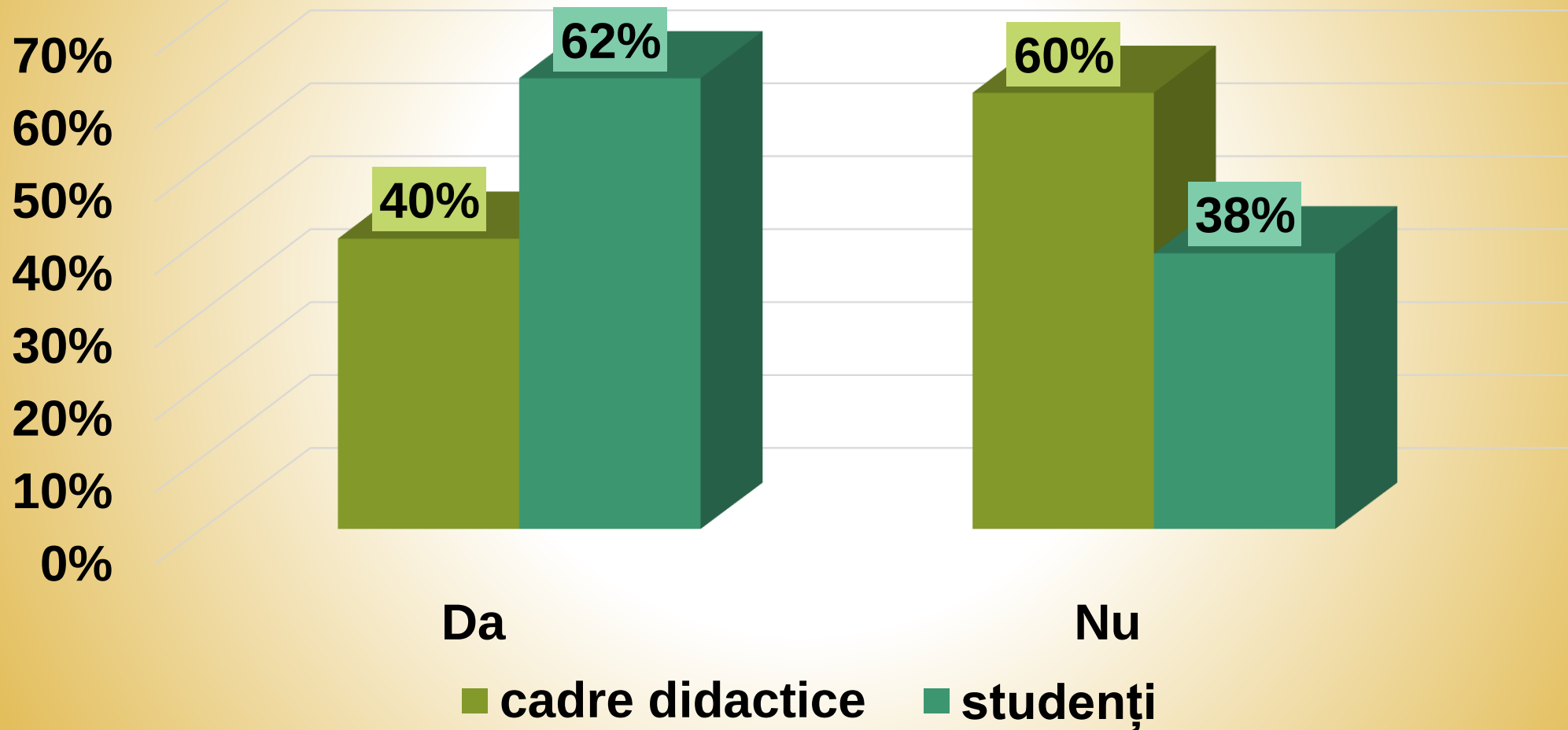
9. Cum apreciați aportul bibliotecarilor la formarea deprinderilor Dvs. de căutare și regăsire a informațiilor în Bibliotecă?



10. Cunoașteți despre existența serviciului de referințe prin e-mail „Întreabă bibliotecarul”?

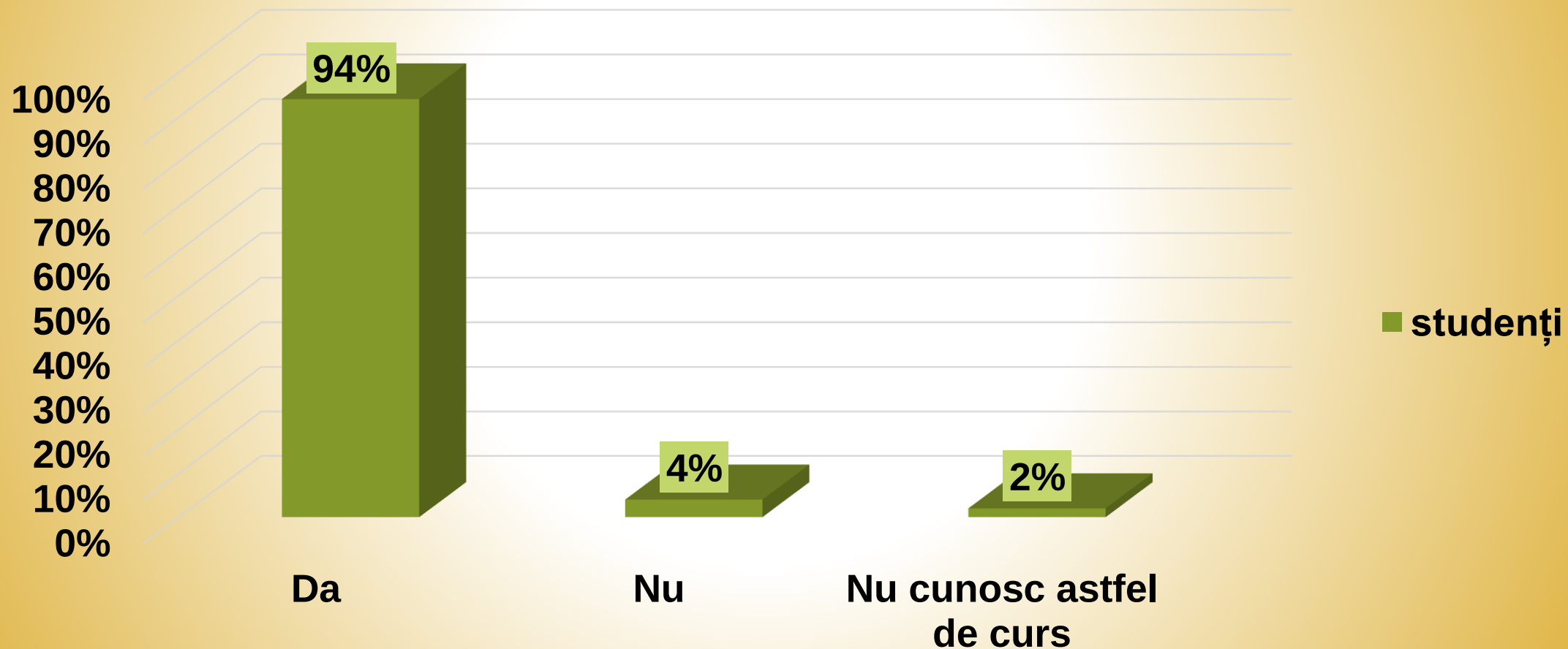


11. Dacă Da, ați apelat vre-o dată la acest serviciu?

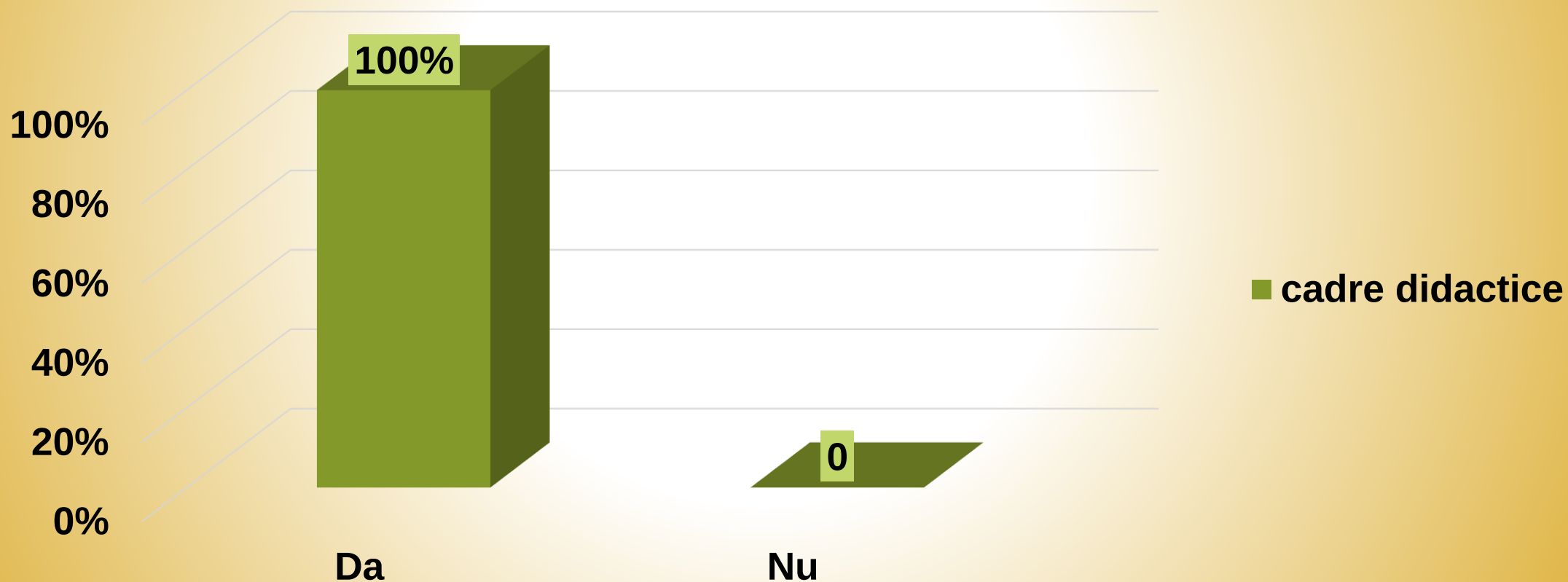


12. Ați frecventat în anul I cursul „Bazele Culturii Informației”?

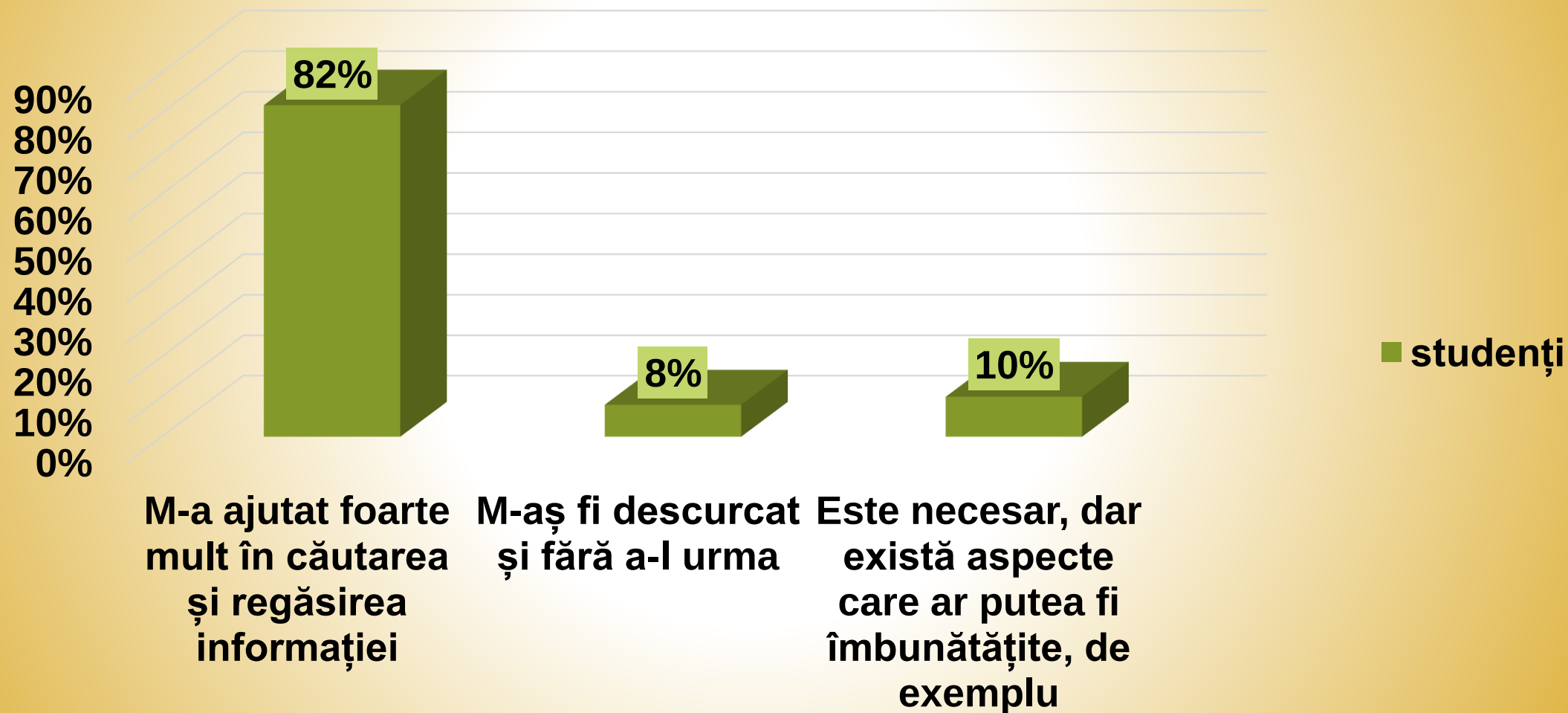
(întrebare adresată studenților)



12. Cunoașteți despre existența cursului „Bazele Culturii informației”, promovat de către bibliotecari studenților din anul I de la toate Facultățile? (întrebare adresată cadrelor didactice)



13. Cum apreciați utilitatea acestui curs? (întrebare adresată studenților)



13. Cum apreciați utilitatea acestui curs? (întrebare adresată cadrelor didactice)



Sugestiile respondenților la itemul 13 în ceea ce privește utilitatea cursului „Bazele Culturii Informației”

- Simplificarea catalogului on-line (este prea sofisticat)
- Repetarea cursului sau a unor teme în anii III-IV de studii (alcătuirea referințelor bibliografice)

14. Sugestiile utilizatorilor privind îmbunătățirea activității oficiului de Referințe Bibliografice:

- mărirea parcului de calculatoare
- Instalarea unor calculatoare mai performante, cu viteză înaltă la Internet.
- mărirea numărului de publicații în format electronic pe site-ul Bibliotecii
- achiziționarea unui număr mai mare de dicționare și enciclopedii
- disponibilitatea lor cu împrumut la domiciliu
- instalarea unui scanner, care să permită copierea informațiilor din colecția referințe
- frigul din perioada rece creează discomfort
- subdiviziunea cu cel mai înalt nivel de activitate
- bibliotecarii sînt binevoitori, totdeauna disponibili pentru ajutor
- prestează servicii calitative

-
- Pe baza acestor opinii ale utilizatorilor putem califica drept „bună” calitatea serviciilor acordate de bibliotecarii de referințe, la fel și atitudinea acestora față de ei.
 - Utilizatorii cunosc despre serviciile de referințe pe care le oferă Biblioteca
 - Biblioteca pune la dispoziția utilizatorilor instrumente de informare de o înaltă calitate

Sinteza datelor obținute prin aplicarea chestionarului ne permite să definim o serie de obiective:

-
- realizarea unei cât mai bune transmise a informațiilor utile cititorilor cu ajutorul instrumentelor de informare pe care le deține Biblioteca în prezent;
 - o mai bună promovare a serviciilor existente;
 - implementarea serviciilor noi;
 - realizarea propunerilor venite din partea utilizatorilor;
 - satisfacerea cererilor utilizatorilor cu maximum profesionalism și promptitudine;
 - o comunicare cât mai bună cu utilizatorii;

Referințe bibliografice:

1. *Ancheta și metodele ei : Chestionarul, interviul de producere a datelor, interviul comprehensiv*. Iași : Polirom, 1998. 334 p. ISBN 973-683-141-8
2. ILUȚ, Petru. *Ancheta sociologică și sondajul de opinie : Teorie și practică*. Iași : Polirom, 1997. 216 p. ISBN 973-9248-65-9
3. IULIC, Margarita. *Biblioteca Științifică și transferul de informație către utilizator: studiu comparativ 2010 – 2011* [on-line]. Bălți : Presa univ. bălțeană, 2011. 85 p. ISBN978-9975-50-071-5 [citată la 8 oct. 2014]. Disponibil: http://tinread.usb.md:8888/tinread/fulltext/public_bibl/bibl_utilizator.pdf
4. PĂCURAR, Lavinia. *Anchetă sociologică cu privire la metodele de informare din sediul central al Bibliotecii Centrale Universitare "Lucian Blaga"* [on-line] [citată la 8 oct. 2014]. Disponibil: <http://www.bcucIuj.ro/bibliorev/arhiva/nr16/info4.html>
5. STANCIU, I. *Managementul calității totale*. București : Cartea Universitară, 2003. 537 p.