

## Анкета

### Уважаемый (ая) пользователь

Pro Community Center реализует социологическое исследование в рамках проекта «Модернизация услуг университетских библиотек Молдовы» с целью оценки потребностей модернизации университетских библиотек, которые обеспечат преподавателям, студентам и библиотекарям подходящие условия для их деятельности.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты, пометив выбранный вариант, или сформулируйте свой вариант ответа. Анкета анонимна. Гарантируем конфиденциальность ваших ответов.

Внимание! Аббревиатура НЗ/НО означает *не знаю/нет ответа*.

**1. Укажите, пожалуйста, как часто вы посещаете университетскую библиотеку, где работаете / учитесь?**

1. Ежедневно	2. Еженедельно	3. Ежемесячно	4. Изредка
--------------	----------------	---------------	------------

### Ресурсы

**2. Как часто удается найти в библиотеке университета необходимую информацию?**

	Всегда	Чаще да	Чаще нет	Редко или никогда
Литература, книги по специальности	1	2	3	4
Специализированные научные журналы	1	2	3	4
Документы, в том числе электронные	1	2	3	4
Базы данных	1	2	3	4
Научные статьи	1	2	3	4
Материалы конференций, круглых столов, т. д.	1	2	3	4
Другие источники, укажите _____	1	2	3	4

**3. Если бы вы оценивали в процентном отношении объем информации, найденной в библиотеке университета для вашей деятельности как исследователя / студента?**

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

**4. В контексте существующих в настоящее время информационных потоков (электронные ресурсы и Интернет), по вашему мнению, актуальна ли классическая, традиционная библиотека?**

1. Определенно да	2. Скорее да, чем нет	3. Скорее нет, чем да	4. Определенно нет
-------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------

**5. Если у вас есть свободный доступ к библиотечным ресурсам через Интернет, где вы предпочитаете заниматься исследованиями: в библиотеке или любом другом месте (например, дома и т.д.)?**

1. В библиотеке	2. Другое место	3. Предпочел бы оба варианта	4. Другое, уточните _____
-----------------	-----------------	------------------------------	---------------------------

**6. Насколько хорошо, по вашему мнению, сотрудники библиотеки информированы о ваших интересах, пользовательских запросах?**

1. Очень хорошо информированы	2. Хорошо информированы	3 Не очень хорошо информированы	4. Плохо информированы	<b>98. НЗ/НО</b>
-------------------------------	-------------------------	---------------------------------	------------------------	----------------------

**7. Как вы оцените качество следующих информационных ресурсов библиотеки?**

	удовлетворительно	мало удовлетворительно	неудовлетворительно	НЗ/НО
Книжный фонд университетской библиотеки	1	2	3	98
Важность, актуальность подписных научных журналов библиотеки	1	2	3	98
Качество и разнообразие коллекции документов	1	2	3	98
Наполненность электронного каталога	1	2	3	98
Наличие цифровой библиотеки	1	2	3	98

**8. В какой мере библиотека университета предоставляет следующие возможности:**

	В большой и очень большой степени	Мало и очень мало	НЗ/НО
Получение информации, документов, необходимых для работы, которую вы делаете, как ученый / студент	1	2	98
Возможность общения и отдыха	1	2	98
Знание в области инноваций / технологий	1	2	98
Ознакомление с новыми научными результатами в различных областях	1	2	98
Организация различных культурных мероприятий (встречи с творческими людьми, тематические вечера, выставки, презентации книг и т.д.)	1	2	98
Другое, укажите _____	1	2	98

**9. Что вы думаете о библиотеке университета, где учитесь / занимаетесь научной деятельностью?**

1. Очень хорошо	2. Хорошо	3. И так и так	4. Плохо	5. Очень плохо
-----------------	-----------	----------------	----------	----------------

**10. Если бы пришлось совершить воображаемое путешествие по библиотеке университета, о каких сильных аспектах, вы рассказали бы посетителю? (Только один ответ в каждой колонке)**

№.		В I очередь	Во II очередь	В III очередь
1.	Библиотечное пространство, удобство при исследовании / обучении / общении	1	2	3
2.	Современная инфраструктура библиотеки (буфет, библиотека и т.д.)	1	2	3
3.	Коллектив библиотеки, его профессиональная компетентность	1	2	3
4.	Качество и разнообразие библиотечных услуг	1	2	3
5.	Информационные источники и возможности библиотеки	1	2	3
6.	Работа над оцифровкой документов	1	2	3
7.	Оперативность обслуживания	1	2	3
97.	Другое, укажите _____	1	2	3

**11. В какой степени вы согласны со следующими утверждениями:**

		Полностью согласен	Частично согласен	Абсолютно не согласен	НЗ/НО
1.	Университетские библиотеки нужны только для ученых	1	2	3	98
2.	Посещение университетской библиотеки больше не является необходимостью для многих студентов	1	2	3	98
3.	Библиотека должна быть местом только для отдыха, досуга, общения	1	2	3	98
4.	Компьютеры и Интернет делают ненужными библиотечное обслуживание, выдачу книг	1	2	3	98
5.	Библиотека университета для меня является главным и основным источником информации и научно-технической документации	1	2	3	98
6.	Библиотека университета предоставляет мне комфорт, необходимый для исследований	1	2	3	98
7.	Я предпочитаю печатные книги и меньше цифровые документы	1	2	3	98

## Библиотечные помещения

### 12. Насколько вы удовлетворены условиями / возможностями, которые предлагает научная библиотека университета относительно ...

Условия / возможности	Удовлетворен	Не очень удовлетворен	Неудовлетворен	Нет таких возможностей	НЗ/НО
Расположение библиотеки	1	2	3	4	98
Интерьер библиотеки (цвет стен, потолка, мебель и т.д.)	1	2	3	4	98
Тишина, рабочая обстановка	1	2	3	4	98
Чистота	1	2	3	4	98
Удобство стульев	1	2	3	4	98
Комфорт рабочих столов	1	2	3	4	98
Возможность перемещаться по залам	1	2	3	4	98
Удобство для перемещения лиц с ограниченными возможностями	1	2	3	4	98
Свободный доступ к фонду книг, к книжным полкам	1	2	3	4	98
Наличие залов для преподавателей	1	2	3	4	98
Возможность выбрать комнату для общения, работы в группах с коллегами, преподавателем	1	2	3	4	98
Возможность выбора освещения: настольные лампы или общее освещение комнаты	1	2	3	4	98
Возможность выбора индивидуального пространства, где вы чувствуете себя комфортно	1	2	3	4	98
Возможность чтения вне библиотеки (например, на скамейке внутреннего двора университета)	1	2	3	4	98

## Персонал

### 13. Насколько вы удовлетворены сотрудниками библиотеки относительно ...

	Удовлетворен	Не очень удовлетворен	Не удовлетворен	НЗ/НО
Уровень квалификации, компетентности персонала	1	2	3	98
Потенциальная способность библиотечных кадров к адаптации к новым требованиям, информационным технологиям	1	2	3	98
Отношение, внимание библиотекарей к читателям	1	2	3	98
Помощь, советы библиотекарей в поиске необходимых источников информации	1	2	3	98

Оперативность обслуживания	1	2	3	98
Общая культура обслуживания	1	2	3	98

### Услуги

#### **14. Насколько вы удовлетворены услугами библиотеки университета в отношении...**

	Удовле творен	Не очень удовлетвор ен	Не удовле творен	НЗ/НО
Услуги по обработке документации (консультации и выдача документов из библиотечных фондов и т.д.)	1	2	3	98
Информационно-справочные услуги (консультации у каталогов, поиск информации, составление тематических библиографических списков и т.д.)	1	2	3	98
Электронные услуги (доступ в Интернет, в том числе WI-FI, онлайн каталог ОРАС, веб-сайт библиотеки, базы данных, цифровая библиотека и т.д.)	1	2	3	98
Коммуникативные услуги (экскурсии, выставки, обучение пользователей, культурные мероприятия и т.д.)	1	2	3	98
Услуги копирования, печати, сканирования	1	2	3	98
Часы работы библиотеки	1	2	3	98
Возможность заказать книгу не только в библиотеке, но и удаленно (по телефону, SMS и т.д.)	1	2	3	98
Другое, указать _____	1	2	3	98

#### **15. С какими трудностями вы чаще всего сталкиваетесь при использовании библиотечных услуг?**

1. Недостаток информационных ресурсов, скудный книжный фонд	6. Неудобные часы работы библиотеки
2. Сложная система идентификации информации	7. Отсутствие эффективной коммуникации между библиотекарем и пользователем (преподаватели, студенты)
3. Недостаточное информирование о предлагаемых библиотекой информационных услугах	8. Языковые барьеры
4. Неудобное расположение отделов/залов библиотеки	97. Другое, указать _____
5. Плохое техническое обеспечение, недостаток компьютеров	99. Нет

**16. Какие новые услуги вы считаете необходимо создать или разработать в библиотеке университета? (Просьба указать приоритетные)**

1 Интернет- доступ к информации со всех терминалов библиотеки	6.Создание возможности изучения электронных документов	11. Развитие библиотеки цифровых публикаций
2. Информация о существующих документах в других системах через Интернет, доступ к базам данных соответствующих систем	7. Расширение свободного доступа к коллекции на иностранных языках (например, сбор информации Центра Всемирного банка, Европейского союза и т.д.)	12. Диверсификация информационных услуг библиотеки: электронный каталог (OPAC); Базы данных (Springer, EBSCO и т.д., а также электронные учебники)
3.Развитие веб-страницы университета	8. Создание возможностей для технического редактирования и копирования	13. Оцифровка докторских диссертаций
4. Создание и развитие службы электронной доставки документов	9. Оказание электронной услуги по запросу	14. Развитие и расширение информационных технологий путем внедрения программной платформы ALEPH и PRIMO
5.Организация виртуальных выставок	10. Расширение свободного доступа к коллекции во всех читальных залах	97. Другое, указать ____

**17. Ваше мнение о платных услугах в библиотеке ?**

	Полностью согласен	Частично согласен	Полностью несогласен	Всё равно
Библиотечные услуги (выдача на дом часто спрашиваемых изданий, составление библиографических списков, поиск информации и т.д.)	1	2	3	4
Дополнительные услуги (копирование, сканирование, печать, переплет и т.д.)	1	2	3	4
Altele _____	1	2	3	4

**18. Назовите 3 насущные проблемы, по вашему мнению, остро стоящие сегодня перед библиотеками университета? (Не более трех ответов)**

1. Неподходящее пространство библиотек, отсутствие возможности изменять его в соответствии с новыми требованиями и стандартами	5. Недостаточность электронных ресурсов	9.Устаревшая материально-техническая база (компьютеры, мебель изношены)
2. Медленная адаптация библиотек к изменяющимся требованиям, а персонал не мотивирован узнавать о последних достижениях в отрасли	6. Изношенный книжный фонд, устаревшая информация	10.Ограниченные возможности доступа к новым источникам информации
3. Низкий уровень предоставляемых услуг	7. Отсутствие информации о новых поступлениях	11. Неадекватное управление
4. Сложная система поиска документов, информации	8. Мало литературы	97. Другое, указать _____

**19. Какие меры, по вашему мнению, наилучшим образом разрешат существующие проблемы и повысят эффективность работы библиотек (Отметьте наиболее важные из них)**

1. Модернизация пространства, обновление мебели библиотеки	4. Создание цифровых библиотек и открытых электронных архивов	7. Привлечение специалистов из-за рубежа для заимствования качественного менеджмента
2. Повышение квалификации и мотивация кадров для инновационной деятельности библиотеки	5. Инновационное обслуживание, обеспечение современными технологиями обслуживания в библиотеке, включая онлайн-сервис, так, чтобы пользователь мог получить документ как в библиотеке, так и удаленно - на работе, дома или на мобильный телефон	8. Обновление фонда новыми научными публикациями, актуальными изданиями
3. Повышение качества и диверсификация услуг, внедрение системы менеджмента качества	6. Организация для сотрудников библиотек информационных и документальных туров библиотек как в стране, так и за рубежом	97. Другое, указать _____

**Современная библиотека**

**20. Как вы думаете, научная библиотека университета нуждается в новой концепции модернизации?**

1. Конечно, да	2. Скорее да, чем нет	3. Скорее нет, чем да	4. Конечно, нет	98. НЗ/НО
----------------	-----------------------	-----------------------	-----------------	-----------

**21. Если бы вы могли выбрать, какой тип или модель библиотеки вы бы предпочли?**

1. Традиционная, классическая библиотека, располагающая как традиционными, так и электронными ресурсами	4. Библиотека – музей книги
2. Электронная, виртуальная библиотека, обеспечивающая доступ к удаленным электронным ресурсам	5 Библиотека без библиотекаря
3. Библиотека – культурный центр	97. Другое, указать _____

**22. Какова, на ваш взгляд, должна быть миссия университетской библиотеки сегодня?**

1	Быть одним из основных источников научной информации и документации ученых/студентов	5.	Стать инкубатором / лабораторией для разработки и запуска проектов
2	Стать платформой для научного общения между читателями, читателями и преподавателями, читателями и деятелями культуры, искусства и т.д.	6.	Предоставить пользователям программы развития цифровых навыков
3	Быть местом для отдыха, досуга, общения	7.	Библиотека должна быть не только информационным, но и культурным центром
4	Обеспечить поддержку в поиске информации, предоставлять информационные услуги	97.	Другое, указать _____

**23. В какой мере библиотека университета, в которой вы работаете / учитесь соответствует сегодня следующим требованиям? (Один ответ в каждой строке)**

	В большой и очень большой мере	В какой-то мере	В малой и очень малой мере	НЗ/НО
Является одним из основных источников информации и научно-технической документации для ученых, студентов	1	2	3	98
Быть платформой для научного общения между пользователями, пользователями и преподавателями, пользователями и деятелями культуры, искусства и т.д..	1	2	3	98
Место для отдыха, досуга, общения	1	2	3	98
Инкубатор /лаборатория для разработки и запуска проектов	1	2	3	98
Обеспечение поддержки в поиске информации, предоставление информационных услуг	1	2	3	98
Предоставление пользователям программы развития цифровых навыков	1	2	3	98
Информационный и культурный центр	1	2	3	98
Другое, указать	1	2	3	98

**24. Что значит для вас современная научная библиотека или Ваше видение библиотеки будущего?**

1. Библиотека с современной инфраструктурой: гибкие пространства, удобные для работы в группе и индивидуальной работы, специальные помещения для чтения, конференций, книжных магазинов, специальная комната для мам с маленькими детьми и т.д.	6. Библиотека, располагающая большим пространством, комфортным для учебы, общения и отдыха, то есть библиотека – многофункциональный центр	11. Библиотека , где можно купить литературу
2. Высококвалифицированные специалисты - библиографы, восприимчивые к современным технологиям, а также к изменениям в отрасли	7. Библиотека, обеспечивающая программами развития цифровых навыков	12. Библиотека, где проводятся обучающие семинары по написанию и презентации проектов
3. Библиотека оснащенная современным цифровым оборудованием	8. Библиотека, работающая нон-стоп, днем и ночью	13. Библиотека, располагающая читальным залом под открытым небом
4. Свободный доступ к ресурсам библиотеки, также и удаленный доступ, чтобы не теряя время на ожидание получить книгу, запрошенную заранее	9. Библиотека с современной, удобной мебелью: современные стулья, столы комфортные для работы	97. Другое, указать _____
5. Библиотека, где есть навигаторы, которые направляют вас к необходимому источнику информации	10. Библиотека, в которой проводятся тематические вечера, выставки, встречи с людьми науки и творчества	



**25. Предложения по улучшению деятельности и качества услуг научной библиотеки университета**

---

**О себе:**

26. Преподаватель/ученый

27. Докторант

28. Студент, Мастерант

29. Университет\_\_\_\_\_

**Благодарим за сотрудничество!**