

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.

Atenție: Abrevierea NȘ/NR – Nu Știu /Non Răspuns

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

1. Zilnic	2. Săptămânal	3. Lunar	4. Ocazional
-----------	---------------	----------	--------------

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	1	2	3	4
Reviste științifice de specialitate	1	2	3	4
Documente, inclusiv electronice	1	2	3	4
Baze de date	1	2	3	4
Articole științifice	1	2	3	4
Materiale ale conferințelor științifice, mese rotunde etc.	1	2	3	4
Alte surse, specificați _____	1	2	3	4

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

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

1. La sigur da	2. Mai curând da decât nu	3. Mai curând nu decât da	4. La sigur nu
----------------	---------------------------	---------------------------	----------------

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

1. La bibliotecă	2. Altă locație	3. Aș prefera ambele opțiuni	4. Altceva, indicați _____
------------------	-----------------	------------------------------	----------------------------

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

1. Foarte bine informat	2. Bine informat	3. Nu prea informat	4. Foarte puțin informat	98. NȘ/NR
-------------------------	------------------	---------------------	--------------------------	-----------

7. Cum apreciați calitatea următoarelor resurse informaționale ale bibliotecii?

	Satisfăcător	Puțin satisfăcător	Nesatisfăcător	NȘ/NR
Fondul de carte al bibliotecii universității /academiei	1	2	3	98
Importanța, actualitatea revistelor științifice la care se abonează biblioteca	1	2	3	98
Calitatea și diversitatea colecției de documente	1	2	3	98
Completarea, plenitudinea catalogului electronic	1	2	3	98
Existența bibliotecii digitale	1	2	3	98

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	1	2	98
Posibilități de comunicare, odihnă, recreere	1	2	98
Cunoașterea noilor inovații/tehnologii din domeniu	1	2	98
Familiarizarea cu noile rezultate științifice în diverse domenii de activitate	1	2	98
Organizarea diferitor activități culturale (întâlniri cu oameni de creație, serate tematice, expoziții, lansări de carte etc.)	1	2	98
Altele, specificați _____	1	2	98

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

1. Foarte bună	2. Bună	3. Așa și așa	4. Proastă	5. Foarte proastă
----------------	---------	---------------	------------	-------------------

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	1	2	3

2.	Infrastructura modernă a bibliotecii (cafenea, librărie etc.)	1	2	3
3.	Personalul bibliotecii, competența lui profesională	1	2	3
4.	Serviciile bibliotecii, calitatea și diversitatea lor	1	2	3
5.	Resursele și oportunitățile informaționale ale bibliotecii	1	2	3
6.	Nivelul sporit de digitalizare	1	2	3
7.	Operativitatea servirii utilizatorilor	1	2	3
97.	Altceva, indicați _____	1	2	3

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	1	2	3	98
2.	Frecventarea bibliotecii universitare nu mai reprezintă o necesitate pentru mulți studenți	1	2	3	98
3.	Biblioteca trebuie să fie un loc numai pentru recreere, odihnă, comunicare	1	2	3	98
4.	Computerele și Internetul fac inutile serviciile bibliotecii, împrumutul cărților	1	2	3	98
5.	Biblioteca universității/academiei este pentru mine cea mai importantă și principala mea sursă de informare și documentare științifică	1	2	3	98
6.	Biblioteca universității/academiei îmi asigură confortul necesar pentru a cerceta/studia	1	2	3	98
7.	Eu prefer cărțile în format tradițional și mai puțin în format digital	1	2	3	98

Spatii

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

Condiții/opportunități	Mulțumit/ă	Nu prea mulțumit /ă	Nemulțumit/ă	Nu există așa oportunitate	NȘ/NR
Amplasarea sediului bibliotecii	1	2	3	4	98
Interiorul bibliotecii (culoarea pereților, tavanului, mobilei etc)	1	2	3	4	98
Liniștea, atmosfera de lucru	1	2	3	4	98
Curățenia	1	2	3	4	98
Comoditatea scaunelor	1	2	3	4	98
Comoditatea băncilor/ meselor	1	2	3	4	98
Posibilitatea de a te deplasa prin sală	1	2	3	4	98
Posibilitatea deplasării persoanelor cu nevoi speciale	1	2	3	4	98
Accesul liber la fondul de carte, rafturile de cărți	1	2	3	4	98
Existența sălilor speciale pentru profesori	1	2	3	4	98

Posibilitatea de a-ți alege o odaie, sală pentru a comunica, a lucra în grup împreună cu colegii, profesorul	1	2	3	4	98
Posibilitatea de a-ți alege iluminarea: lampa de masă sau iluminarea comună a sălii	1	2	3	4	98
Posibilitatea de a-ți alege un spațiu individual, unde să te simți confortabil	1	2	3	4	98
Posibilitatea de a lectura în afara bibliotecii (de ex. în curtea universității/academiei pe o bancă)	1	2	3	4	98

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	1	2	3	98
Capacitatea personalului bibliotecii de a se adapta la noile cerințe, tehnologii informaționale	1	2	3	98
Atitudinea, atenția bibliotecarilor față de utilizatori	1	2	3	98
Asistența, consultanța acordată de bibliotecari la identificarea surselor de care aveți nevoie	1	2	3	98
Operativitatea servirii	1	2	3	98
Cultura deservirii în general	1	2	3	98

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.)	1	2	3	98
Serviciile informaționale și de referințe (Consultații la catalog, căutarea informațiilor, perfectarea listelor bibliografice tematice etc.)	1	2	3	98
Serviciile electronice (Acces la Internet, inclusiv WI-FI, catalogul on-line OPAC, Site-ul Web al bibliotecii, baze de date, biblioteca digitală etc.)	1	2	3	98
Serviciile comunicative (excursii, expoziții, instruirea utilizatorilor, activități culturale etc.)	1	2	3	98
Servicii de copiere, listare, scanare	1	2	3	98
Programul de funcționare a bibliotecii	1	2	3	98
Posibilitatea de a solicita/comanda o carte nu numai la bibliotecar, dar și de la distanță (prin telefon, SMS etc.)	1	2	3	98
Altele, specificați _____	1	2	3	98

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

1. Resurse informaționale insuficiente, fondul de carte sărac	6. Program incomod de funcționare a bibliotecii
2. Sistemul de identificare a informațiilor prea complicat/dificil	7. Lipsa unei comunicări eficiente între bibliotecari și utilizatori (profesori, studenți)
3. Promovarea insuficientă a ofertei informaționale a bibliotecii	8. Bariere lingvistice
4. Amplasarea necorespunzătoare a compartimentelor bibliotecii	97. Altceva, indicați
5. Asigurarea tehnică slabă, insuficiența calculatoarelor	99. Nu există

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

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.)	1	2	3	4
Servicii auxiliare (copiere, scanare, listare, multiplicare, copertare etc.)	1	2	3	4
Altele _____	1	2	3	4

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	5. Resurse electronice insuficiente	9. Baza tehnico-materială învechită (calculatoare, mobilier uzat)
2. Biblioteca nu se adaptează rapid la noile schimbări, cerințe, iar personal nu este motivat să cunoască cele mai recente realizări din domeniu	6. Fondul de carte uzat, informație, colecții învechite	10. Posibilități reduse de a accesa noi surse informaționale
3. Calitatea joasă a serviciilor prestate	7. Lipsa de informare despre noile publicații	11. Managementul neadecvat
4. Sistemul sofisticat de căutare a informației, literaturii	8. Puțină literatură	97. Altele, indicați ____

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	4. Crearea bibliotecilor digitale și arhivelor electronice deschise	7. Invitarea specialiștilor de peste hotare și preluarea unui management performant
2. Instruirea profesională continuă și motivarea personalului bibliotecii pentru activitatea de inovare	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	8. Renovarea și dotarea fondului de carte cu publicații științifice noi, literatură recent apărută
3. Îmbunătățirea calității și diversificarea serviciilor, implementarea Sistemului de Management al calității	6 Organizarea pentru personalul bibliotecii a vizitelor de informare și documentare în bibliotecile din țară și de peste hotare	97. Altceva, indicați _____

Biblioteca modernă

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

1. La sigur da	2. Mai curând da decât nu	3. Mai curând nu decât da	4. La sigur nu	98. NȘ/NR
----------------	---------------------------	---------------------------	----------------	-----------

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	4. Biblioteca care să fie un muzeu de cărți
2. Biblioteca electronică, virtuală, care să-mi asigure accesul la resursele electronice de la distanță	5 Bibliotecă fără bibliotecar
3. Biblioteca care să fie un centru cultural	97. Altceva, indicați _____

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	5.	Să fie un incubator /atelier de scriere și lansare a proiectelor
2	Să fie o platformă de comunicare științifică între cititori, cititori și profesori, cititori și oameni de cultură, artă etc.	6.	Să ofere utilizatorilor programe de dezvoltare a competențelor digitale
3	Să fie un loc pentru recreere, odihnă, comunicare	7.	Biblioteca care să fie nu numai un centru de informare, dar și un centru cultural
4	Să ofere suport în căutarea informației, să presteze servicii informaționale	97.	Altceva, indicați _____

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	1	2	3	98
Să fie o platformă de comunicare științifică între utilizatori, utilizatori și profesori, utilizatori și oameni de cultură, artă etc.	1	2	3	98
Să fie un loc pentru recreere, odihnă, comunicare	1	2	3	98
Să fie un incubator/atelier de scriere și lansare a proiectelor	1	2	3	98
Să ofere suport în căutarea informației, să presteze servicii informaționale	1	2	3	98
Să ofere utilizatorilor programe de dezvoltare a competențelor digitale	1	2	3	98
Să fie atât un centru de informare, cât și un centru cultural	1	2	3	98
Altceva, indicați	1	2	3	98

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

3. Bibliotecă dotată cu echipamente digitale moderne	8. Bibliotecă cu un program de lucru non-stop, atât ziua, cât și noaptea	13. Bibliotecă unde să fie o sală de lectură sub cerul liber
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	9. Bibliotecă cu mobilier confortabil, modern: scaune, bănci comode pentru activitate	97. Altceva, specificați _____
5. Bibliotecă unde să existe navigatoare care se te orienteze spre sursa informațională de care ai nevoie	10. Bibliotecă unde sunt organizate serate tematice, expoziții, întâlniri cu oameni de creație, de știință	

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

Despre sine:

26. Profesor/cercetător științific

27. Doctorand

28. Student, masterand

29. Universitatea/Academia _____

Vă mulțumim mult pentru colaborare!