



Raportul de sondare a opiniei studenţilor privind calitatea serviciilor oferite de bibliotecă pe perioada 2020-2024

Chestionarul referitor la **gradul de satisfacţie a studenţilor privind calitatea serviciilor şi activităţilor desfăşurate în cadrul bibliotecii** conţine 3 întrebări. Aprecierea utilizatorului cu privire la un anumit serviciu poate fi cuantificată cu ajutorul unei scale cu 5 nivele inserate între două atribute bipolare: „foarte mulţumit” – „foarte nemulţumit”, respondentul indicând pe scală nivelul ce corespunde cel mai bine propriilor aprecieri. Pentru prelucrarea şi interpretarea datelor celor 5 nivele ale scalei li se vor atribui scoruri după cum urmează: 5 = foarte mulţumit, 4 = mulţumit, 3 = indiferent, 2 = nemulţumit, 1 = foarte nemulţumit.

Pentru a sintetiza opiniile respondenţilor din perioada 2020-2024, la fiecare întrebare s-a determinat scorul mediu ca medie aritmetică ponderată.

Valorile scorurilor medii aferente fiecărei întrebări evaluate se prezintă în tabelul de mai jos:

Scoruri medii calculate pe o scală de 1 (foarte nemulţumit) la 5 (foarte mulţumit)

Întrebare	Scor mediu				
	2020	2021	2022	2023	2024
1. În ansamblu, în ce măsură sunteţi mulţumit(ă) de calitatea serviciilor Bibliotecii?	3,5	4,25	4,46	4,61	4,56
2. În ce măsură sunteţi mulţumit(ă) de modul în care fondul de publicaţii al Bibliotecii acoperă documentele şi informaţiile de care aveţi nevoie?	3	4,33	4,20	3,96	3,85
3. În ce măsură sunteţi mulţumit(ă) de amabilitatea personalului Bibliotecii?	3,75	4,33	4,40	4,77	4,63

Scorul mediu global, pentru fiecare an, determinat ca medie aritmetică ponderată a tuturor scorurilor medii, este 3,41 ~ 2020; 4,31 ~ 2021; 4,35 ~ 2022; 4,45 ~ 2023 şi 4,35 ~ 2024.

Scorul mediu global, pentru perioada 2020-2024 determinat ca medie aritmetică ponderată a tuturor scorurilor medii globale, pentru fiecare an este de 4.17.

Structura respondenţilor, în funcţie de natura opiniilor faţă de fiecare întrebare adresată, ca pondere procentuală pe fiecare an din perioada 2020-2024, şi reprezentarea grafică procentuală a opiniei studenţilor sunt prezentate în tabelul şi imaginile de mai jos:

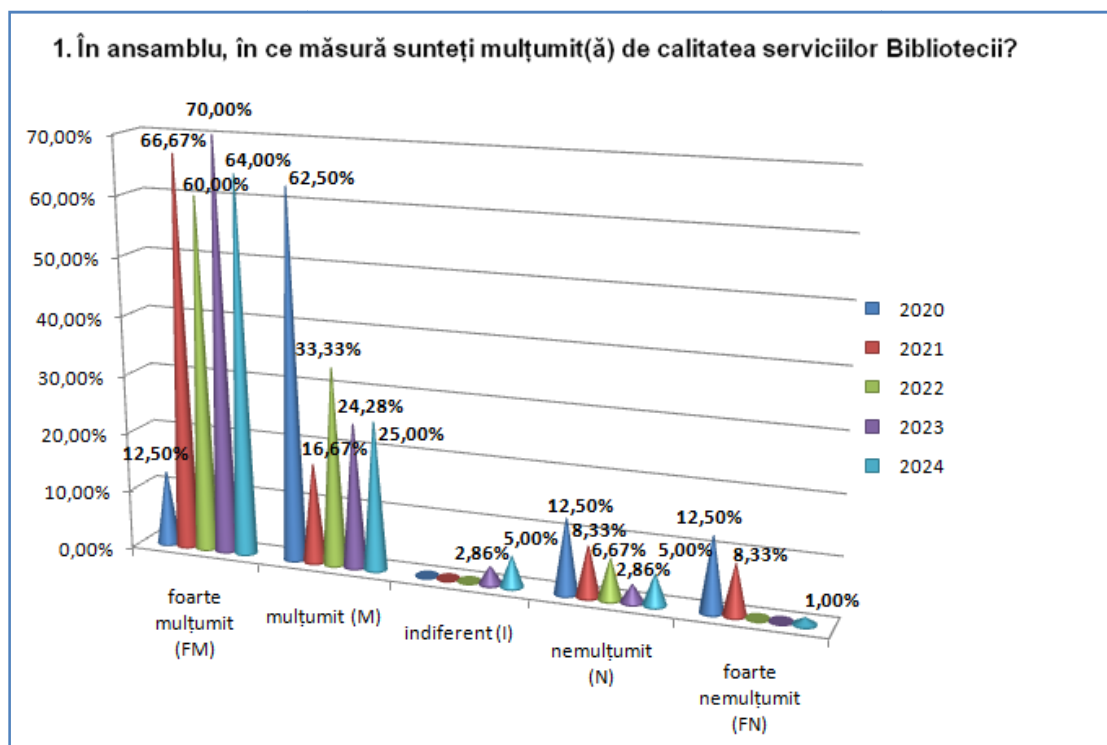


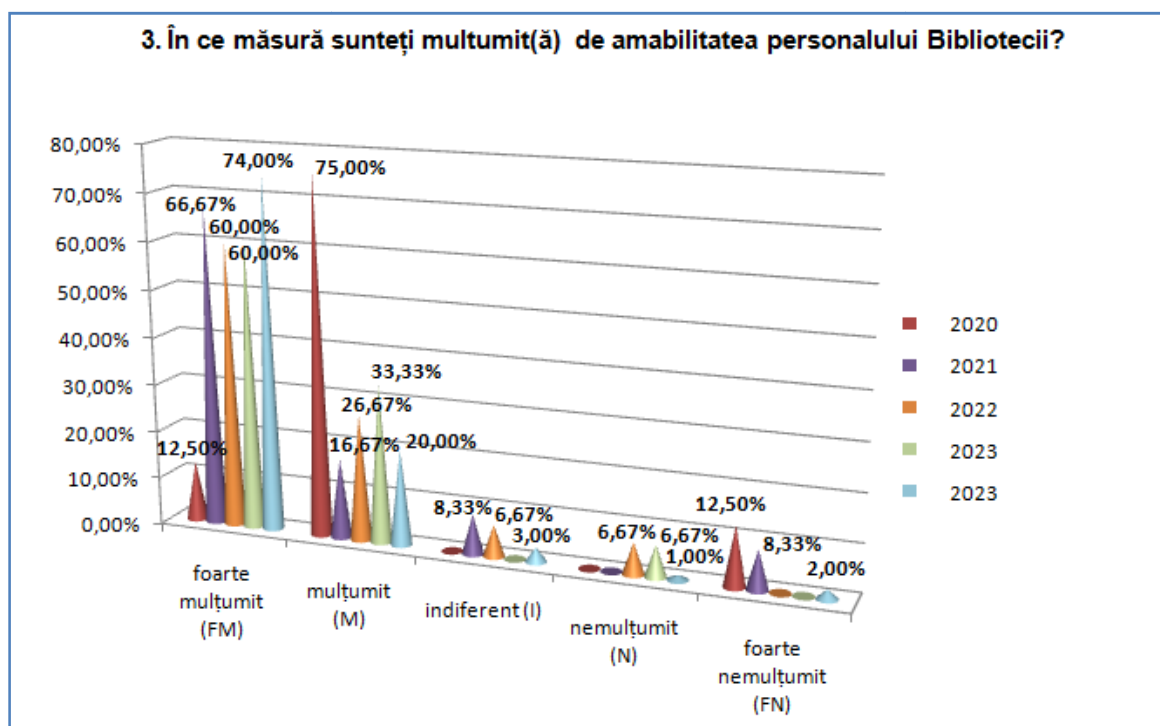
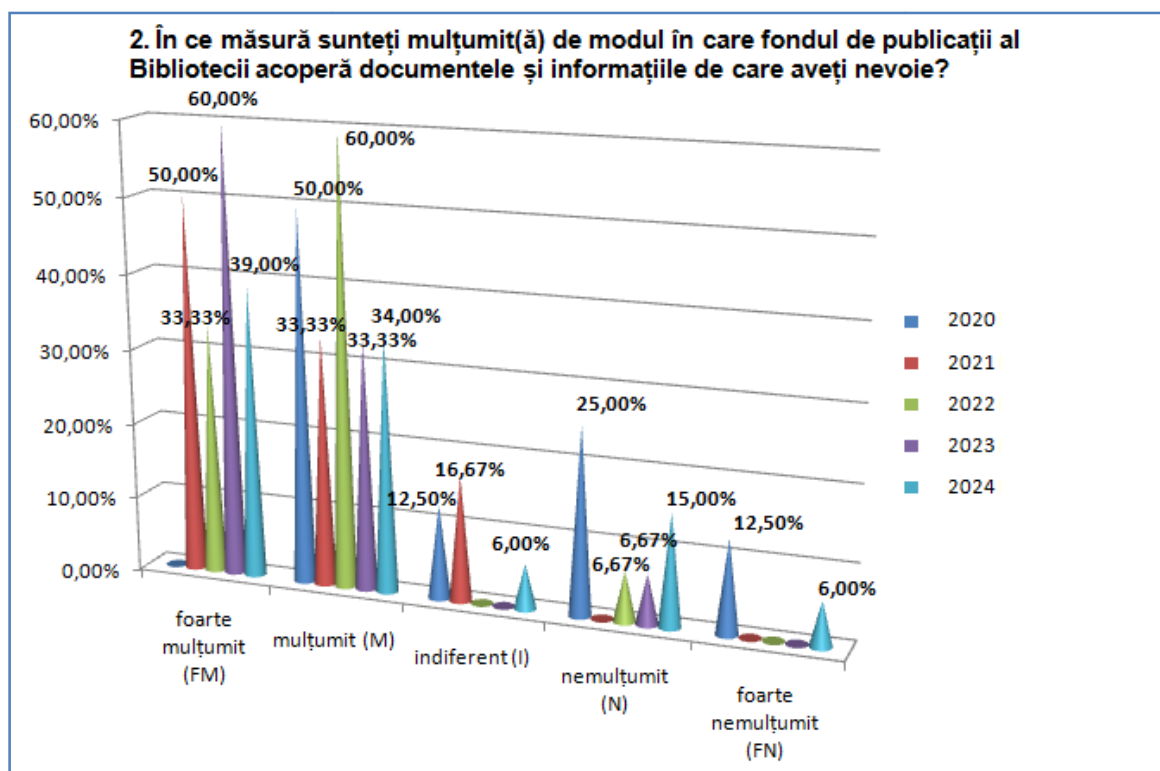


Centralizarea datelor din chestionar, pe fiecare an din perioada 2020-2024

Întrebare	% din total respondenți				
	2020	2021	2022	2023	2024
1. În ansamblu, în ce măsură sunteți mulțumit(ă) de calitatea serviciilor Bibliotecii?					
☐ foarte mulțumit	1. 12,50%	1. 66,67%	1. 60,00%	1. 70,00%	1. 64,00%
☐ mulțumit	2. 62,50%	2. 16,67%	2. 33,33%	2. 24,28%	2. 25,00%
☐ indiferent	3. 0,00%	3. 0,00%	3. 0,00%	3. 2,86%	3. 5,00%
☐ nemulțumit	4. 12,50%	4. 8,33%	4. 6,67%	4. 2,86%	4. 5,00%
☐ foarte nemulțumit	5. 12,50%	5. 8,33%	5. 0,00%	5. 0,00%	5. 1,00%
2. În ce măsură sunteți mulțumit(ă) de modul în care fondul de publicații al Bibliotecii acoperă documentele și informațiile de care aveți nevoie?					
☐ foarte mulțumit	1. 0,00%	1. 50,00%	1. 33,33%	1. 44,29%	1. 39,00%
☐ mulțumit	2. 50,00%	2. 33,33%	2. 60,00%	2. 30,00%	2. 34,00%
☐ indiferent	3. 12,50%	3. 16,67%	3. 0,00%	3. 5,70%	3. 6,00%
☐ nemulțumit	4. 25,50%	4. 0,00%	4. 6,67%	4. 17,14%	4. 15,00%
☐ foarte nemulțumit	5. 12,50%	5. 0,00%	5. 0,00%	5. 2,86%	5. 6,00%
3. În ce măsură sunteți mulțumit(ă) de amabilitatea personalului Bibliotecii?					
☐ foarte mulțumit	1. 12,50%	1. 66,67%	1. 60,00%	1. 80,00%	1. 74,00%
☐ mulțumit	2. 75,50%	2. 16,67%	2. 26,67%	2. 17,14%	2. 20,00%
☐ indiferent	3. 0,00%	3. 8,33%	3. 6,67%	3. 2,86%	3. 3,00%
☐ nemulțumit	4. 0,00%	4. 0,00%	4. 6,67%	4. 0,00%	4. 1,00%
☐ foarte nemulțumit	5. 12,50%	5. 8,33%	5. 0,00%	5. 0,00%	5. 2,00%

Reprezentarea grafică procentuală a opiniei studenților, pe ani, în perioada 2020-2024

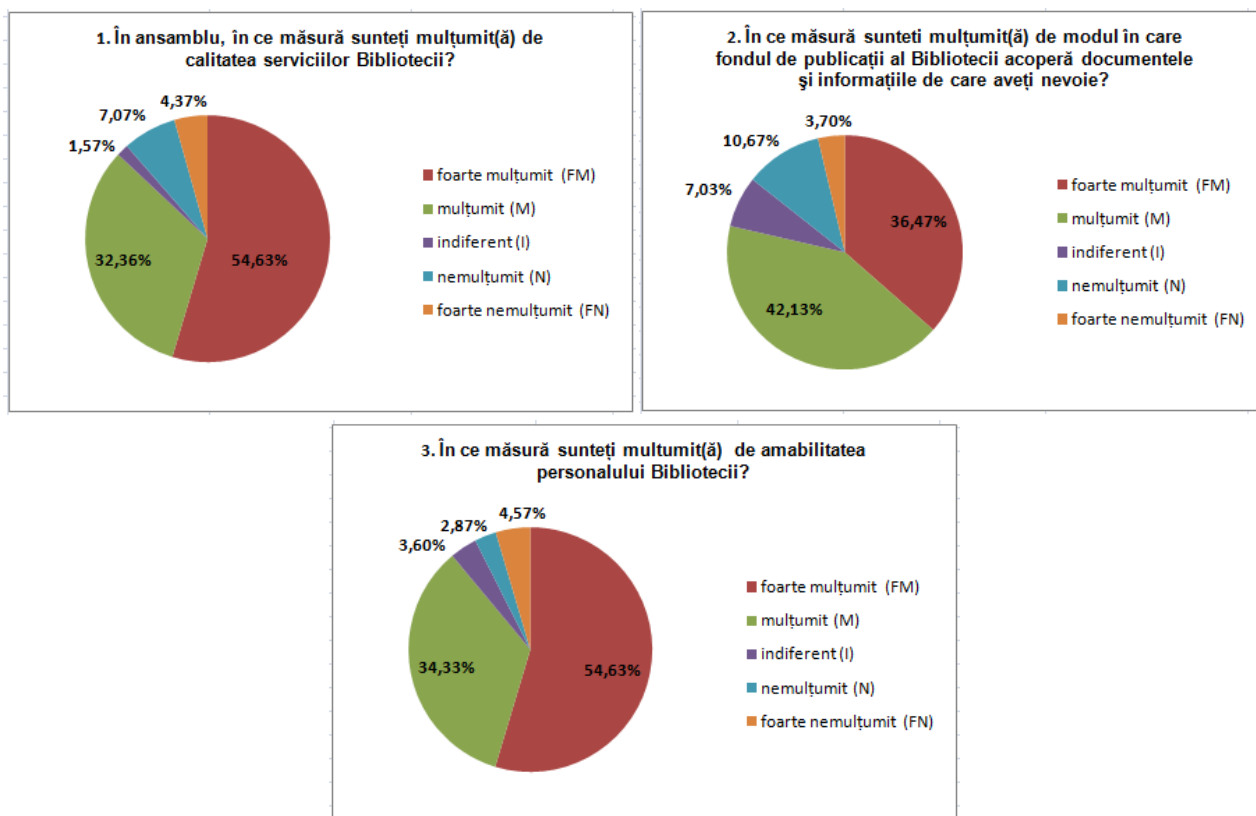




Structura respondenților, în funcție de natura opiniilor față de fiecare întrebare adresată, ca pondere procentuală, din perioada 2020-2024 și reprezentarea grafică procentuală a opiniei studenților sunt prezentate în tabelul și imaginile de mai jos:



Reprezentarea grafică procentuală medie a opiniei studenților, în perioada 2020-2024



Interpretare:

Concluzionând, respondenții apreciază într-o egală măsură *calitatea serviciilor* și *amabilitatea personalului*, urmate de *modul în care fondul de publicații al Bibliotecii acoperă aria de interes a utilizatorului/studentului*, pentru toate criteriile opinia medie fiind una relativ mulțumitoare (valorile scorurilor medii, pentru fiecare an, situându-se peste nivelul 3 – indiferent și deasupra nivelului 4 – mulțumit).

Considerând că toate cele 3 criterii/întrebări pentru evaluare sunt la fel de importante în aprecierea serviciilor bibliotecii, putem concluziona că, în ansamblu, opinia studenților este mulțumitoare, scorul mediu global pe perioada 2020-2024 fiind 4,17.

Calitatea serviciilor este apreciată ca mulțumitoare de cei mai mulți respondenți (54,63% foarte mulțumiți și 32,36% mulțumiți), doar 7,07% sunt nemulțumiți, 4,37% foarte nemulțumiți și 1,57% indiferenți.

În cazul *modului în care fondul de publicații al Bibliotecii acoperă aria/domeniul de interes al utilizatorului* se constată că cei mai mulți respondenți au o opinie relativ mulțumitoare (42,13% mulțumiți), iar 36,47% sunt foarte mulțumiți. Un procent de 10,67% din respondenți sunt nemulțumiți, doar 3,70% foarte nemulțumiți și 7,03% indiferenți.

Amabilitatea personalului este apreciată ca relativ favorabilă (54,63% foarte mulțumiți și 34,33% mulțumiți). Doar 3,60% din respondenți sunt indiferenți, 2,87% nemulțumiți și 4,57% foarte nemulțumiți.



Plan de măsuri:

- Achiziționarea unui număr mai mare de resurse (cărți, periodice, documente multimedia, standarde etc.), din bibliografia obligatorie, cărți recent publicate, din domenii diverse de specializare, cu preponderență:
 - Psihologie și Științele Educației;
 - Litere (literatură universală, critică literară, tratate în domeniul lingvisticii sau al gramaticii moderne, critică literară);
 - Sociologie și comunicare;
 - Științe economice și administrarea afacerilor;
 - Drept;
 - Medicină;
 - Silvicultură și exploatarea forestieră;
 - Design de mobilier și inginerie a lemnului și suplimentarea exemplarelor existente în bibliotecă pentru titlurile cele mai solicitate de către utilizatori.
- Instruirea permanentă a bibliotecarilor, de la Serviciul Relații cu Utilizatorii, în ceea ce privește utilizarea bazelor de date.
- Orientarea bibliotecii către dezvoltarea unui fond digital propriu.
- Dezvoltarea cooperării cu instituțiile care au, creează, stochează și furnizează conținut digital.
- Orientarea către achiziționarea de resurse digitale și crearea posibilității de a oferi servicii.
- Creșterea competiției în utilizarea infrastructurii, pentru a disemina informație digitală de interes.
- O mai mare concentrare asupra valorii informației și creării unor noi servicii de diseminare a acestora sau îmbunătățirea celor existente.
- Promovarea comunicării și colaborării cu toate departamentele bibliotecii și cu partenerii externi.
- Orientarea către utilizatorul real sau potențial al bibliotecii, planificarea resurselor și a proceselor eficiente de muncă.

Director,
Conf. dr. Sofiana Iulia LINDEMANN

Întocmit,
Dr. ing. Corina POP
Compartiment Mentenanță și Suport