



Raportul de sondare a opiniei studenților privind calitatea serviciilor oferite de bibliotecă pe perioada 2022-2026

Chestionarul referitor la **gradul de satisfacție a studenților privind calitatea serviciilor și activităților desfășurate în cadrul bibliotecii** conține 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 mulțumit” – „foarte nemulțumit”, respondentul indicând pe scală nivelul ce corespunde cel mai bine propriilor aprecieri. Pentru prelucrarea și interpretarea datelor celor 5 nivele ale scalei li se vor atribui scoruri după cum urmează: 5 = foarte mulțumit, 4 = mulțumit, 3 = indiferent, 2 = nemulțumit, 1 = foarte nemulțumit.

Pentru a sintetiza opiniile respondenților din perioada 2022-2026, 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 nemulțumit) la 5 (foarte mulțumit)

Întrebare	Scor mediu				
	2022	2023	2024	2025	2026
1. În ansamblu, în ce măsură sunteți mulțumit(ă) de calitatea serviciilor Bibliotecii?	4,46	4,61	4,56	0	4,43
2. În ce măsură sunteți mulțumit(ă) de modul în care fondul de publicații al Bibliotecii acoperă documentele și informațiile de care aveți nevoie?	4,20	3,96	3,85	0	3,81
3. În ce măsură sunteți mulțumit(ă) de amabilitatea personalului Bibliotecii?	4,40	4,77	4,63	0	4,64

Scorul mediu global, pentru fiecare an, determinat ca medie aritmetică ponderată a tuturor scorurilor medii, este 4,35 ~ 2022; 4,45 ~ 2023, 4,35 ~ 2024, 0 ~ 2025 și 4,29 ~ 2026;.

Scorul mediu global, pentru perioada 2022-2026 determinat ca medie aritmetică ponderată a tuturor scorurilor medii globale, pentru fiecare an este de 3.49.

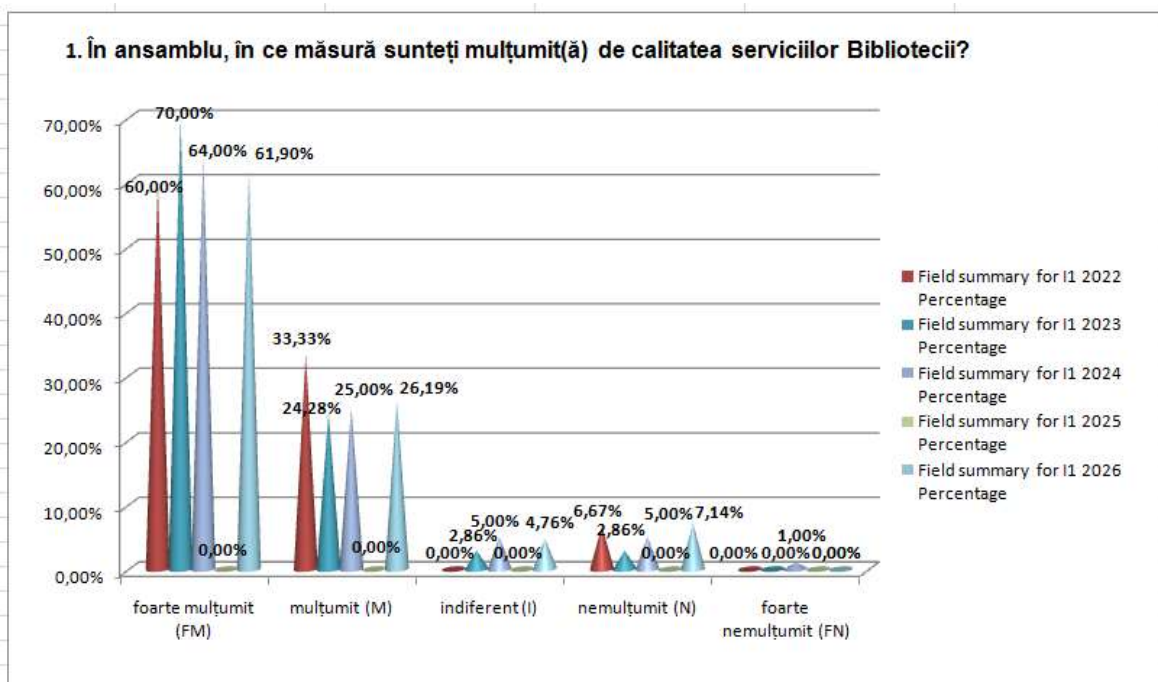
Structura respondenților, în funcție de natura opiniilor față de fiecare întrebare adresată, ca pondere procentuală pe fiecare an din perioada 2022-2026, și reprezentarea grafică procentuală a opiniei studenților sunt prezentate în tabelul și imaginile de mai jos:

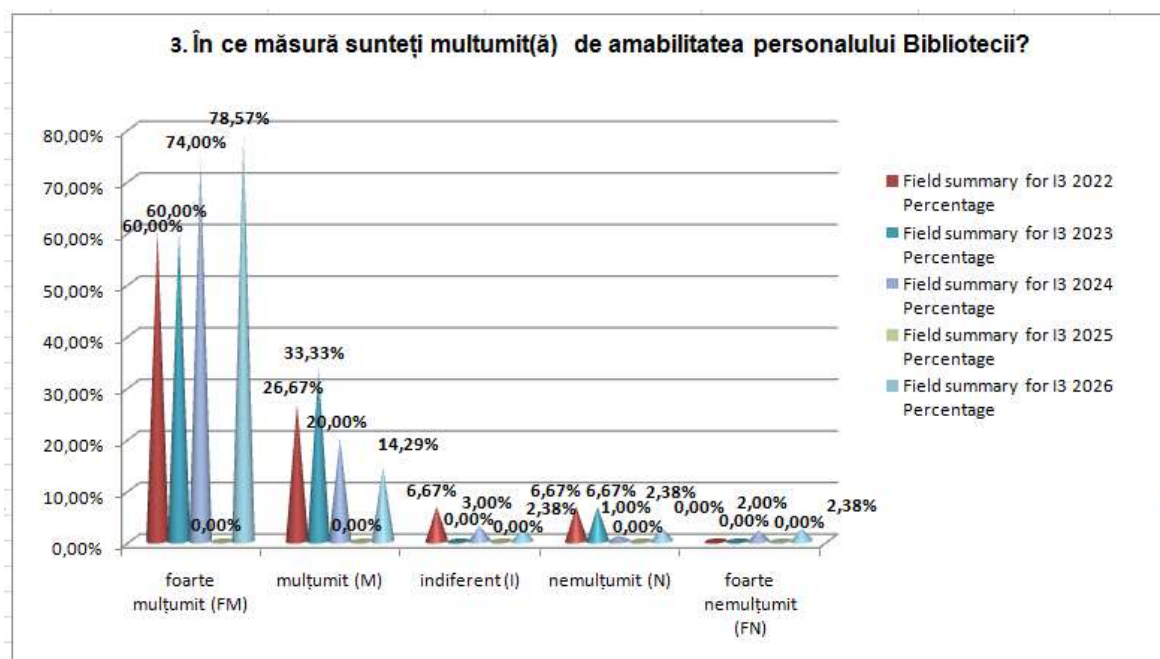
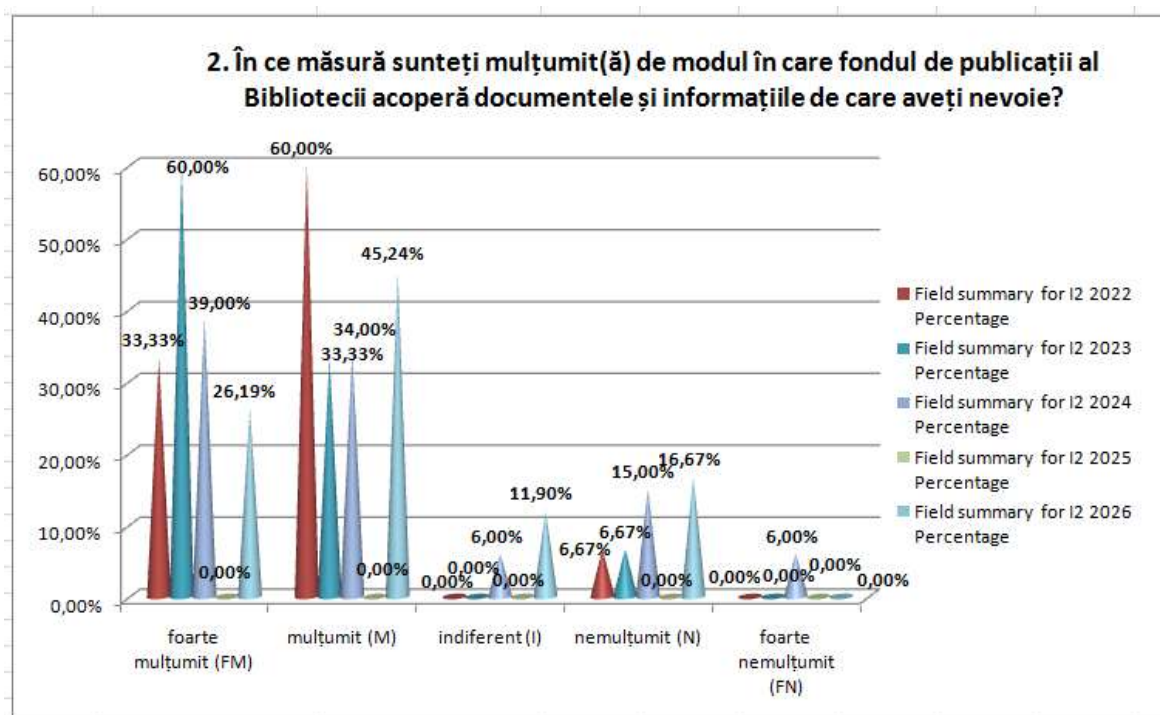


Centralizarea datelor din chestionar, pe fiecare an din perioada 2022-2026

Întrebare	% din total respondenți				
	2022	2023	2024	2025	2026
1. În ansamblu, în ce măsură sunteți mulțumit(ă) de calitatea serviciilor Bibliotecii?					
☐ foarte mulțumit	1. 60,00%	1. 70,00%	1. 64,00%	1. 0,00%	1. 61,90%
☐ mulțumit	2. 33,33%	2. 24,28%	2. 25,00%	2. 0,00%	2. 26,19%
☐ indiferent	3. 0,00%	3. 2,86%	3. 5,00%	3. 0,00%	3. 4,76%
☐ nemulțumit	4. 6,67%	4. 2,86%	4. 5,00%	4. 0,00%	4. 7,14%
☐ foarte nemulțumit	5. 0,00%	5. 0,00%	5. 1,00%	5. 0,00%	5. 0,00%
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. 33,33%	1. 44,29%	1. 39,00%	1. 0,00%	1. 26,19%
☐ mulțumit	2. 60,00%	2. 30,00%	2. 34,00%	2. 0,00%	2. 45,24%
☐ indiferent	3. 0,00%	3. 5,70%	3. 6,00%	3. 0,00%	3. 11,90%
☐ nemulțumit	4. 6,67%	4. 17,14%	4. 15,00%	4. 0,00%	4. 16,67%
☐ foarte nemulțumit	5. 0,00%	5. 2,86%	5. 6,00%	5. 0,00%	5. 0,00%
3. În ce măsură sunteți mulțumit(ă) de amabilitatea personalului Bibliotecii?					
☐ foarte mulțumit	1. 60,00%	1. 80,00%	1. 74,00%	1. 0,00%	1. 78,57%
☐ mulțumit	2. 26,67%	2. 17,14%	2. 20,00%	2. 0,00%	2. 14,29%
☐ indiferent	3. 6,67%	3. 2,86%	3. 3,00%	3. 0,00%	3. 2,38%
☐ nemulțumit	4. 6,67%	4. 0,00%	4. 1,00%	4. 0,00%	4. 2,38%
☐ foarte nemulțumit	5. 0,00%	5. 0,00%	5. 2,00%	5. 0,00%	5. 2,38%

Reprezentarea grafică procentuală a opiniei studenților, pe ani, în perioada 2022-2026

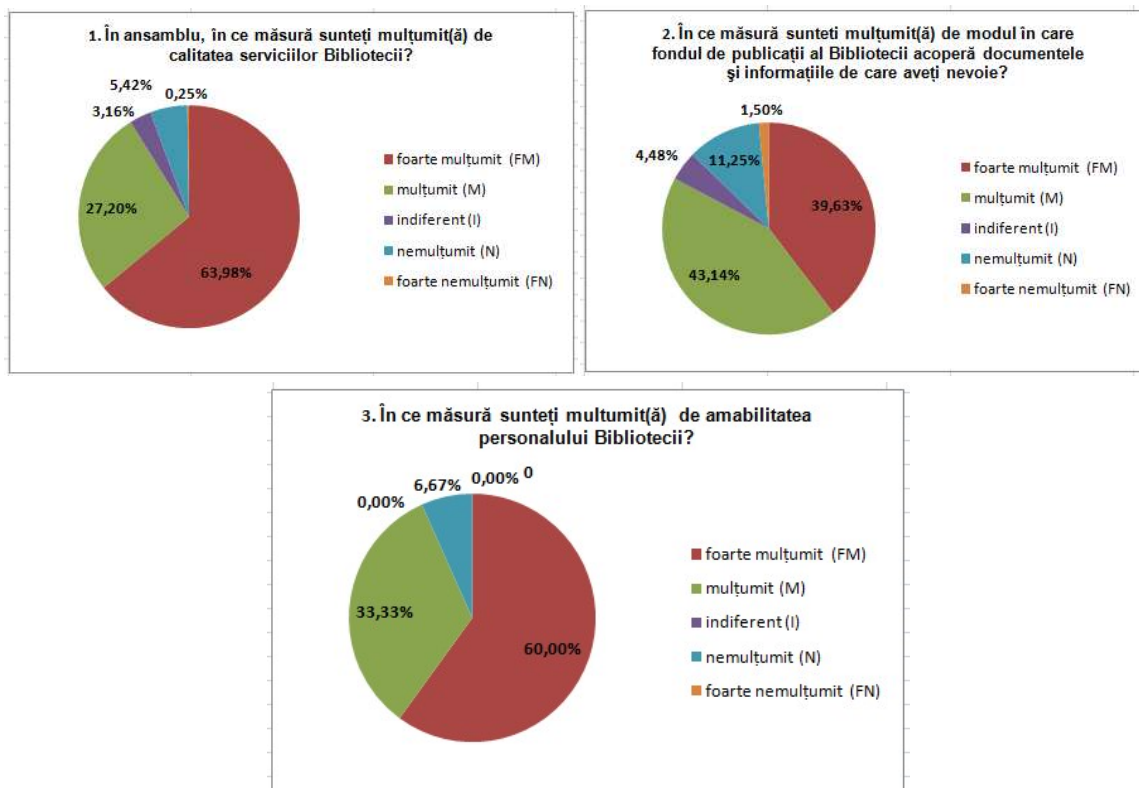




Structura respondenților, în funcție de natura opiniilor față de fiecare întrebare adresată, ca pondere procentuală, din perioada 2022-2026 și reprezentarea grafică procentuală a opiniei studenților sunt prezintate în tabelul și imaginile de mai jos:



Reprezentarea grafică procentuală medie a opiniei studenților, în perioada 2022-2026



Interpretare:

Concluzionând, respondenții apreciază aproximativ 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, cu excepția anului 2025, pentru care nu au fost înregistrați respondenți, 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 relativ mulțumitoare, serviciile sunt percepute ca fiind de calitate și bine organizate, scorul mediu global pe perioada 2022-2026 fiind 3,49.

Calitatea serviciilor este apreciată ca mulțumitoare de cei mai mulți respondenți (63,98% foarte mulțumiți și 27,20% mulțumiți), doar 4,42% sunt nemulțumiți, 0,25% foarte nemulțumiți și 3,16% indiferenți.

Scorurile medii globale sunt ridicate și stabile între 2022 și 2026. Maximul apare în 2023 (4,61). Peste 60% dintre studenți se declară foarte mulțumiți în fiecare an. Nemulțumirile sunt reduse.

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 (39,63% foarte



mulțumiți, iar 43,14% sunt mulțumiți). Un procent de 11,25% din respondenți sunt nemulțumiți, doar 1,50% foarte nemulțumiți și 4,48% indiferenți.

Scorul mediu global scade constant din 2022 până în 2026. Crește ponderea studenților nemulțumiți și indiferenți. În concluzie, fondul de publicații nu mai acoperă suficient nevoile actuale de studiu și informare.

Amabilitatea personalului este apreciată ca foarte favorabilă (60,00% foarte mulțumiți și mulțumiți 33,33%). Doar 6,67% dintre respondenți nemulțumiți. Nu există respondenți foarte nemulțumiți sau indiferenți.

Scorurile sunt foarte ridicate în toți anii. Peste 70% dintre respondenți sunt foarte mulțumiți în 2023 și 2026.

Valorile zero indică lipsa colectării datelor, cu specificația că niciun student nu a completat chestionarul de sondare online. În concluzie, anul 2025 nu se ia în calcul în cazul evaluări, după cele trei criterii.

Plan de măsuri:

- Corelarea achizițiile cu programele de studiu actuale și prioritizarea domeniilor cu feedback negativ. 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 exploatare forestiere;
 - Design de mobilier și inginerie a lemnului și suplimentarea exemplarelor existente în bibliotecă pentru titlurile cele mai solicitate de către utilizatori.
- Consultarea directă cu studenții, aplicarea unui chestionar scurt despre titluri și baze de date lipsă.
- Instruirea permanentă a bibliotecarilor, de la Serviciul Relații cu Utilizatorii, în ceea ce privește utilizarea bazelor de date, a resurselor cu acces deschis: DOAJ, DOAB, OpenAlex și alte platforme care oferă articole și cărți științifice cu acces liber
- Orientarea bibliotecii către dezvoltarea unui fond digital propriu.
- Dezvoltarea cooperării cu instituțiile care au, creează, stochează și furnizează conținut digital.
- Actualizarea și diversificarea colecțiilor, prin achiziția de publicații recente și accesul la resurse electronice relevante pentru domeniile de studiu și cercetare ale universității.



- Creșterea competenței bibliotecarilor 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 acesteia 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