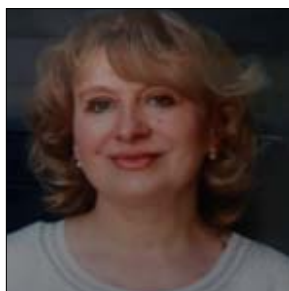


## EVALUAREA NECESITĂȚILOR INFORMAȚIONALE ALE UTILIZATORILOR ÎN BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ A ACADEMIEI DE STUDII ECONOMICE DIN MOLDOVA

**Angela AMORȚITU,**  
**Elena RAILEAN,**  
**Biblioteca Științifică a ASEM,**  
**Dana ROTARU, ASEM**



**Rezumat:** Biblioteca trebuie să plaseze necesitățile utilizatorilor în centrul preocupărilor sale, dezvoltând servicii noi, bazate pe tehnologii avansate cu un sistem de informare și documentare bine dotat. Sondajul de evaluare a necesităților utilizatorilor Bibliotecii Științifice a ASEM oferă suport pentru evidențierea de noi strategii de dezvoltare în sfera serviciilor informaționale. Sondajul a fost realizat prin chestionarul online, acesta conținând 15 întrebări, inclusiv: întrebări închise, deschise și semiînchise, de scală cu răspunsuri ierarhizate. Chestionarul a fost plasat pe Google Docs.

**Cuvinte-cheie:** biblioteca universitară, necesități informaționale, sondaj de evaluare a necesităților informaționale.

**Abstract:** The library must place the needs of users at the center of its concerns, develop new services based on advanced technologies with a well-equipped information and documentation system. Evaluation survey of assessing the needs of users of the ASEM Scientific Library provides support for highlighting new development strategies in the field of information services. The survey conducted with the help of online questionnaire included 15 questions: closed questions, open and semi-closed questions, and scale questions with hierarchical answers. The questionnaire was placed on Google Docs.

**Keywords:** university library, information needs, information needs evaluation survey.

Biblioteca este un sistem complex care reprezintă un ansamblu de elemente îndreptate spre îndeplinirea funcției de servire a utilizatorilor cu documentele și informațiile necesare. Satisfacerea deplină a necesităților și a cerințelor utilizatorilor de servicii și produse de bibliotecă, extinderea și dezvoltarea serviciilor de bibliotecă, atragerea în sfera servirii bibliotecare a noilor categorii de utilizatori – este esența activității de marketing în instituția infodocumentară.

Una din funcțiile de bază ale marke-

tingului, cea de satisfacere a necesităților, este considerată „o funcție-scop (sau funcție-obiectiv) care vizează produsul sau serviciul necesar comunității. Astfel, are loc o corelație dintre necesitățile utilizatorilor și a resurselor prin care se realizează recunoașterea socială a bibliotecii. Prin urmare, marketingul duce la realizarea unor produse și servicii solicitate de către utilizatori, informarea și diseminarea corectă a acestora, care au un impact asupra bunăstării utilizatorilor și potențialilor utilizatori. Prin această funcție se realizează scopul

principal de atragere a unui număr sporit de utilizatori și creșterea vizibilității bibliotecii în comunitate” [2, p. 71].

O bibliotecă își îndeplinește cel mai bine funcția dacă este capabilă să satisfacă necesitățile informaționale (de la lectură, studiu, activități educative până la formarea aptitudinilor și înțelegerea semnificațiilor) ale oricărui membru al comunității, să asigure drepturile utilizatorului la libera alegere a serviciilor și produselor oferite.

Pentru un marketing eficient al serviciilor informaționale este esențial de a cunoaște „conceptul de transmitere a informației” și a elementelor importante ale acestui proces: căutarea informației de către un consumator; formularea necesității; sursele informației; rezultatele acestui proces, adică rezolvarea problemei care satisface consumatorul. Obstacolele ce apar în procesul de transmitere a informației pentru serviciile informaționale sunt legate de dificultatea în determinarea necesităților informaționale. [3, p. 80].

Examinarea nevoilor publicului ajută la evaluarea efectelor preferințelor și a consumului. Nevoile publicului sunt extrem de diverse. La fel de diverse sunt și posibilitățile bibliotecii de a le satisface. Evaluarea comparativă a consumului infodocumentar, cunoașterea preferințelor pentru anumite servicii informaționale, a motivației opțiunilor, a satisfacțiilor și dezamăgirilor publicului oferă bibliotecilor informații importante pentru dezvoltarea strategiilor de marketing.

În scopul evaluării necesităților informaționale ale utilizatorilor bibliotecii și identificării gradului de satisfacție a utilizatorului față de calitatea serviciilor prestate de Bibliotecă Științifică a ASEM, a fost realizat un sondaj de opinii. Obiectivele lui au fost direcționate spre:

- Identificarea scopurilor consumului informațional și a factorilor ce determină informarea, alegerea produselor și serviciilor informaționale;
- Stabilirea canalelor prin care este satisfăcută nevoia de informare;
- Cercetarea percepției utilizatorilor cu privire la eficiența diferitelor forme de activitate în biblioteca universitară;
- Constatarea gradului de satisfacție a

utilizatorilor privind calitatea serviciilor și a facilităților;

- Determinarea celor mai eficiente metode de comunicare cu utilizatorii de informații.

Respondenților li s-a propus un chestionar online, care conține **15 întrebări**, inclusiv: întrebări închise (1), deschise (3), semiînchise (6), de scală cu răspunsuri ierarhizate (5). Chestionarul a fost plasat pe Google Docs: <https://docs.google.com/forms/d/1PR-Zd0bDa6c2hE-wlGyfDfZCQW0B91QxvsRTd7QwMzYg/edit>. Perioada de colectare a datelor a durat între 15 martie – 5 aprilie 2021.

La sondaj au participat **165 de respondenți** dintre care: cea mai mare parte sunt studenți – 66,7% (110 persoane); masteranzi – 9,1% (15 persoane); cadre didactice – 20,6% (34 de persoane); personal de execuție – 3,6% (6 persoane) (Figura 1).

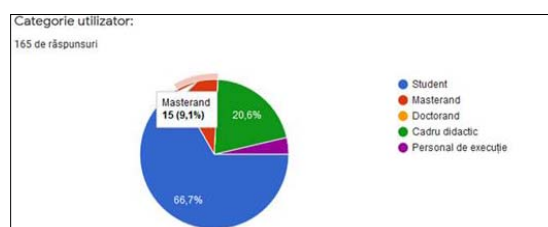


Figura 1. Repartizarea respondenților după categorii

Cea mai mare parte a respondenților a fost din cadrul Facultății Business și Administrarea Afacerilor – 41,2%.

Pentru a putea înțelege cum apreciază respondenții serviciile și produsele bibliotecii, le-a fost oferită următoarea întrebare: „De cât timp utilizați serviciile Bibliotecii Științifice a ASEM?”. Din cei 165 de respondenți frecventează biblioteca mai puțin de un an – 32,1%; între 1–3 ani (34,5%); între 4–5 ani (11,5%) și peste 21 de ani (15,8%). Deci, cea mai mare parte de respondenți frecventează biblioteca „mai puțin de un an” și „între 1–3 ani” (66,6%), aceștia fiind studenții de la ciclul Licență și masteranzii.

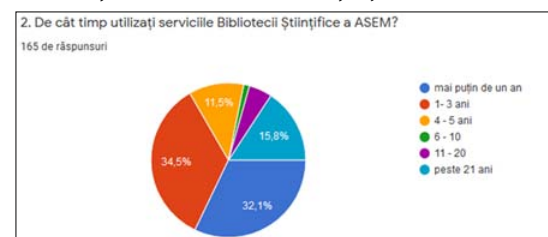


Figura 2. Durata utilizării serviciilor bibliotecii

Astfel, putem remarca faptul că persoanele care frecventează biblioteca de 3 ani și mai mult de 3 ani sunt utilizatori fideli ai bibliotecii, care cunosc bine serviciile și produsele oferite de ea.

La întrebarea „De unde cunoașteți despre Biblioteca Științifică a ASEM?”, cea mai mare parte dintre respondenți (60,6%) au răspuns că „de la profesori”, ceea ce denotă faptul că personalul didactic din ASEM recomandă publicațiile incluse în bibliografia cursului pe care îl predau, ce se regăsesc în colecțiile bibliotecii.

Prin intermediul site-ului instituțional, cunosc despre serviciile bibliotecii doar 37% dintre respondenți, din rețele de socializare – 15,2%, ceea ce înseamnă că biblioteca ar trebui să amplifice prezența sa în spațiul virtual (Figura 3).

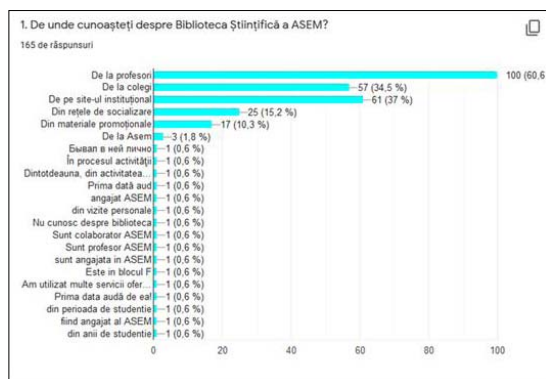


Figura 3. Răspunsurile respondenților privind sursele de informare despre bibliotecă

În urma analizei chestionarului, au fost determinate particularitățile consumului de servicii informaționale. Utilizatorii BȘ ASEM recurg la serviciile tradiționale ale bibliotecii cu scopul realizării unui studiu eficient – 56,4%, în scopuri de cercetare – 49,7%, pentru informare în domeniul interesat – 46,7%, acces la internet – 26,1%. Remarcăm necesitatea principală față de informație este de studiere, învățare și de cunoaștere. Apreciem faptul că utilizatorii găsesc un „remediu” pentru studii în toate sălile de lectură și colecția bibliotecii corespunde programelor de studii, serviciile propuse sunt relevante necesităților procesului de învățământ. Am avut și un răspuns haios: o persoană a menționat, că vine la bibliotecă pentru „un somn dulce”. Alte răs-

punsuri la întrebarea dată sunt după cum urmează:

- servicii bibliometrice (scientometrice) – 10,9 % (18 respondenți);
- a obține indicii CZU sau JEL – 12,1% (20 de respondenți);
- a participa la activitățile bibliotecii – 8,5% (14 respondenți);
- a utiliza echipamentele bibliotecii – 20,6% (34 de respondenți);
- a găsi spațiu pentru activități personale – 13,3% (22 de respondenți).

Biblioteca Științifică a ASEM și-a revizuit oferta de servicii informaționale orientate către cercetători și a inițiat prestarea serviciilor bazate pe date bibliometrice (scientometrice). Din analiza răspunsurilor, putem constata că doar 11% dintre cei intervievați recurg la serviciile bibliometrice. Acest aspect indică faptul că biblioteca ar trebui să pună un accent mai mare pe promovarea acestor servicii, pe formarea și dezvoltarea abilităților de utilizare a bazelor de date scientometrice pentru doctoranzi și cercetători, elaborarea de tutoriale pentru cursul *Cultura informației* pentru cercetători, masteranzi și doctoranzi.

Am fost interesați să înregistrăm părerea utilizatorilor cu privire la importanța serviciilor prestate în cadrul bibliotecii universitare. Respondenții au acordat punctaj maxim serviciilor electronice (Acces la internet, catalog online PRIMO, site-ul web al bibliotecii, baze de date, repozitoriul IREK etc.).

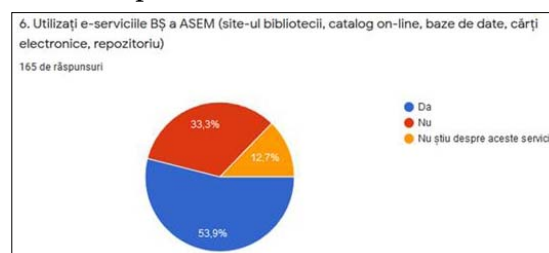


Figura 4. Opinia respondenților privind utilizarea e-serviciilor în biblioteca universitară

În ultimii ani, Biblioteca Științifică a ASEM a diversificat oferta de e-servicii și propune beneficiarilor săi o mulțime de resurse informaționale online, dintre care consultarea bazelor de date disponibile prin rețeaua locală, precum: EBSCO PUBLISHING, Cambridge E-Journals și alte baze de date de pe site-ul [www.lib.ase.md](http://www.lib.ase.md); publicații online de pe site-

ul ASEM [www.ase.md](http://www.ase.md); catalogul electronic al bibliotecii <http://primo.libuniv.md/>.

Mai mult de jumătate din respondenți (54%) utilizează e-serviciile bibliotecii (site-ul bibliotecii, catalog online, baze de date, cărți electronice, repozitoriu) (Figura 4). Un procent impunător – 33% – nu dețin informații despre aceste servicii, ceea ce demonstrează că bibliotecă trebuie să promoveze mai mult serviciile electronice, mai ales în perioada de pandemie.

Din raportul de activitate a BȘ ASEM pe anul 2020 am remarcat că, începând cu martie 2020, servirea utilizatorului s-a realizat preponderent la distanță și Biblioteca ASEM s-a conformat deciziilor senatului ASEM, de a susține activitățile de instruire și de cercetare în regim online: a organizat prestarea serviciilor la distanță și accesul la resurse informaționale online. Altă concluzie ar fi că nu s-a făcut publicitate suficientă acestor servicii pe rețelele de socializare, în mediul online pentru a fi utilizate în timpul studiilor la distanță pe perioada pandemiei.

Pentru a vedea cum sunt apreciate serviciile și produsele pe care le oferă biblioteca universitară, respondenții au răspuns la întrebarea: „Cât de importante sunt pentru dumneavoastră serviciile prestate de BȘ a ASEM?”, punctajul maxim (4,4) a revenit serviciilor documentare pe care le prestează BȘ ASEM, prin consultarea și împrumutul de publicații din colecția bibliotecii și serviciile electronice (Figura 5).

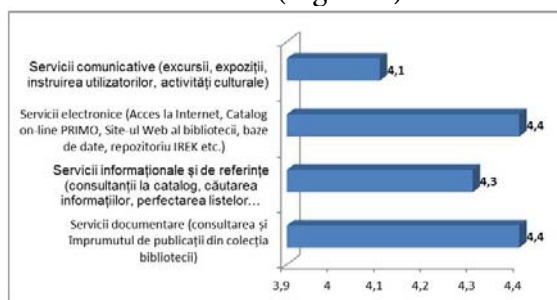


Figura 5. Gradul de importanța a serviciilor prestate de Biblioteca Științifică

Respondenților le-a fost propusă scala lui Likert pentru a afla gradul de acord sau dezacord cu afirmația: „Serviciile contra plată sunt necesare și trebuie să devină indispensabile în activitatea unei biblioteci moderne”.

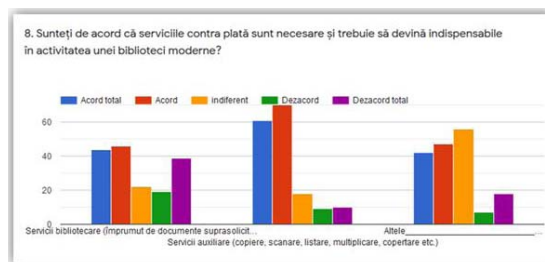


Figura 6. Opinia respondenților privind necesitatea serviciilor contra plată

Respondenții au poziționat afirmația între *Indiferent* și *Dezacord* cu un scor de 2,7. Ei și-au exprimat intenția să plătească pentru serviciile auxiliare (Figura 6).

La întrebarea „Care sunt cele mai relevante surse de informare?”, respondenții au remarcat următoarele: catalogul electronic și internetul – 65,5%; profesorul – peste 50%; baze de date – 44,8%, expoziții informative – 36,4%. Astfel, din cele expuse mai jos (Figura 7), putem afirma că din cele mai populare surse de informare la care apelează utilizatorii sunt catalogul electronic, bazele de date și expozițiile informative cu cărți noi. Însă, cea mai solicitată sursă de informare pentru studenți îl reprezintă internetul.

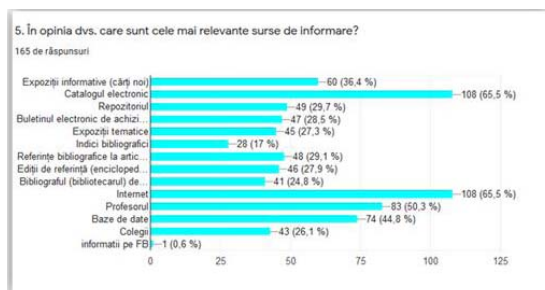


Figura 7. Relevanța surselor de informare

Am fost interesați să vedem ce beneficii au obținut respondenții în urma utilizării serviciilor bibliotecii, tehnologiilor informaționale, asistenței sau instruirii din partea angajaților bibliotecii. Majoritatea respondenților au pledat pentru obținerea informațiilor utile pentru studiu – 57,6%; dezvoltare de noi abilități, învățarea a ceva nou – 45,5%; obținere de noi idei/interese – 45,5%; economisirea timpului – 41,8%; îmbunătățirea performanțelor academice – 35,8% (Figura 8).



Figura 8. Opinia respondenților privind beneficiile utilizării serviciilor de bibliotecă

Din răspunsurile primite, putem concluziona următoarele:

- biblioteca creează un mediu prielnic pentru studiu;
- colecțiile bibliotecii universitare sunt dotate în corespundere cu curricula universitară;
- mergând la bibliotecă, utilizatorii economisesc timpul, ceea ce este un factor important într-o societate grăbită;
- biblioteca universitară este o structură multifuncțională, care satisface o diversitate de necesități informaționale;
- necesitățile informaționale ale utilizatorilor sunt constante, având ca motivație studiile, activitatea profesională, autodezvoltarea.

Modul în care utilizatorii comunică și interacționează cu biblioteca influențează rezultatele consumului informațional. Am fost interesați să aflăm părerea privind obținerea informației de la bibliotecă în perioada de pandemie. Din Figura 9 putem vedea că majoritatea respondenților doresc să obțină informația la distanță, spre exemplu, prin poșta electronică – 73,3%. Comunicarea prin poșta electronică în timpul pandemiei a devenit un serviciu foarte popular pentru utilizatori, explicația constând în rapiditatea și simplitatea cu care puteau să obțină informația dorită de la bibliotecari.

Remarcăm preferințele în ordinea descrescătoare a popularității: platforme electronice educaționale – 54,5%, rețele de socializare – 34,5%, telefon – peste 12%. Totuși, au fost și utilizatori care au dorit ca informația să fie primită față-n față, ca pe timpuri, înainte de pandemie, aceasta demonstrând că utilizatorii au nevoie de comunicare reală, să poată comunica pe viu cu bibliotecarii.



Figura 9. Opinia respondenților privind preferințele obținerii informației în perioada pandemiei

Utilizatorii bibliotecii universitare au evaluat calitatea serviciilor, înregistrând punctajul pe o scală cu cinci niveluri. Am analizat gradul de satisfacție față de serviciile bibliotecii universitare, constatând următoarele: ei sunt mulțumiți de accesul la internet, inclusiv Wi-Fi – 4,45; componentele deservirii: operativitatea – 4,44, cultura servirii – 4,43; condițiile de comoditate și confort – 4,39, regimul funcționării bibliotecii – 4,3.

Abordând problema distribuției serviciilor informaționale, am constatat cât de importante sunt pentru respondenți facilitățile oferite. Ponderea cea mai mare au înregistrat: accesibilitatea bazelor de date – 4,31, plenitudinea și universalitatea colecției de publicații – 4,2. Un scor destul de înalt a obținut predarea cursului Cultura Informației – 4,24, ceea ce denotă că este un serviciu util și necesar pentru a obține abilități de căutare a informației. Ponderea cea mai mică a înregistrat-o accesibilitatea noilor publicații – 3,6, fapt ce trebuie luat în considerare de bibliotecari pentru îmbunătățirea acestei facilități.

Gradul de satisfacție față de personalul bibliotecii și competențele acestuia este de 4,5; gradul de satisfacție față de condițiile de lucru și calitatea serviciilor oferite de BȘ a ASEM – 4,4. De aici reiese că utilizatorii apreciază înalt competențele personalului bibliotecii, condițiile de lucru și calitatea serviciilor.

La întrebarea „Ce schimbări ați propune?”, respondenții au dorit cel mai mult extinderea serviciilor electronice – 58,2% și digitizarea celor mai solicitate publicații – 47,9%.

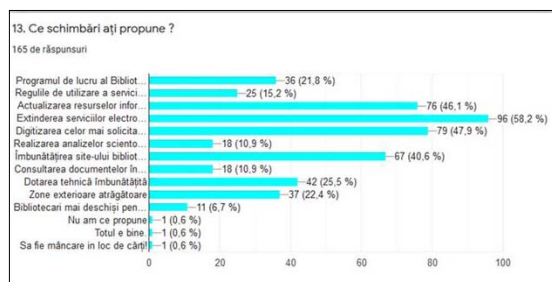


Figura 10. Opinia respondenților privind schimbările dorite în bibliotecă

Aceste răspunsuri confirmă tendința actuală privind comoditatea de a accesa surse în format electronic din orice locație și economisirea timpului. 46% au pledat pentru actualizarea resurselor informaționale (cărți, publicații periodice, documente electronice), aproximativ 41% au răspuns că doresc îmbunătățirea site-ului bibliotecii; 25,5% au solicitat îmbunătățirea echipamentului tehnic (Figura 10).

La întrebarea „Care sunt principalele dificultăți pe care le întâmpinați în utilizarea serviciilor prestate de Bibliotecă?” o mare parte au răspuns că nu întâlnesc dificultăți, alți respondenți au răspuns că pandemia a limitat accesul spre bibliotecă și serviciile oferite de ea. Alte răspunsuri: puțină literatură pentru studii în format electronic; documente non-digitalizate pentru învățare online; program de funcționare limitat; conexiune slabă Wi-Fi. Cei chestionați au propus următoarele acțiuni în scopul optimizării bibliotecii universitare:

- îmbunătățirea dotării tehnice;
- promovarea activă a bibliotecii și a serviciilor prestate de ea;
- instruire de utilizare eficientă a resurselor oferite;
- ameliorarea serviciilor electronice existente;
- modernizarea site-ului bibliotecii;
- digitizarea celor mai solicitate cărți;
- ameliorarea funcției culturale a bibliotecii (mai multe evenimente culturale, lansări de carte, interacțiuni cu scriitori, întâlniri cu personalități, târguri de carte);
- crearea condițiilor confortabile de oferire a serviciilor informaționale (program extins seara, zone de studiu în „aer liber”,

biblioteca de tip cafenea, design modern);

- reducerea formalităților care creează impedimente în procesul de consum al serviciilor informaționale;

- bibliotecarii să fie specialiști competenți, receptivi la nevoile beneficiarilor.

Din analiza sondajului de evaluare a necesităților utilizatorilor Bibliotecii Științifice a ASEM, putem conchide următoarele:

- Biblioteca Științifică constituie o structură multifuncțională în cadrul ASEM, care satisface diverse necesități informaționale și culturale ale tineretului studios și ale cadrelor didactice.

- BȘ ASEM pune la dispoziția utilizatorilor spații și condiții de confort, apreciate cu 4,39.

- În perioada pandemică respondenții au dorit să obțină informația la distanță: prin poșta electronică – 73,3%.

- Gradul de apreciere a serviciilor și produselor de bibliotecă a fost maxim: consultarea și împrumutul de publicații – 4,4; serviciile electronice – 4,4; serviciile informaționale și de referințe – 4,3.

- Bibliotecarii deservesc cu promptitudine și operativitate utilizatorii; aprecierea din partea utilizatorilor este de 4,5.

- Aprecierea activității bibliotecii realizată de către utilizatori este destul de înaltă, ceea ce demonstrează corectitudinea priorităților și politicilor instituției, îndreptate spre satisfacerea necesităților informaționale ale utilizatorilor prin condițiile de lucru și calitatea serviciilor. Punctajul mediu înregistrat constituie 4,4.

- Din partea utilizatorilor au fost înaintate propuneri de îmbunătățire a infrastructurii și dotării tehnice; de dezvoltare a resurselor informaționale, perfecționare a serviciilor, cuvinte de laudă, de mulțumire și enunțate unele probleme.

Biblioteca trebuie să plaseze necesitățile utilizatorilor în centrul preocupărilor sale, dezvoltând servicii noi, bazate pe tehnologii avansate cu un sistem de informare și documentare bine dotat. Rezultatele chestionarului ne permit să evidențiem noi strategii de dezvoltare în sfera serviciilor informaționale.

**Referințe bibliografice:**

1. *Biblioteca Științifică a ASEM: Raport de activitate 2021* [online]. [citat 1 iunie 2021]. Disponibil: [http://lib.ase.md/wp-content/uploads/2021/03/raportBIBLIOTECA\\_2020.pdf](http://lib.ase.md/wp-content/uploads/2021/03/raportBIBLIOTECA_2020.pdf)
2. *BIBLIOTECONOMIE și științe ale informării: Manual practic* [online]. Chișinău: BNRM, 2020. 252 p. [citat 1 iunie 2021]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/biblioteconomie%20MP.pdf>
3. CHERADI, Natalia. *Orientarea de marketing ca strategie de dezvoltare a bibliotecilor universitare din Republica Moldova*. Teză de doctor în științe ale comunicării. Chișinău, 2014. 215 p.
4. CHERADI, Natalia. Orientarea de marketing a bibliotecilor din Republica Moldova. In: *Cartea. Biblioteca. Cititorul: buletin metodic*. Chișinău, 2013. Fascicula 22, p. 29-35. ISBN 978-9975-928-4420-2-2. ISSN 1857-1182.
5. CHERADI, Natalia. Studiarea necesităților de formare a utilizatorilor serviciilor informaționale în mediul universitar. In: *Conferința Științifică Internațională „Dezvoltare durabilă a României și Republicii Moldova în contextul european și mondial”, 22-23 septembrie 2006*. Chișinău: Ed. ASEM, 2007, p. 363-366. ISBN 978-9975-5-117-9.
6. *Информационные потребности и информационное обслуживание* [online]. [citat 26 mai 2021]. Disponibil: [https://studme.org/34384/informatika/informatsionnye\\_potrebности\\_informatsionnoe\\_obs\\_luzhivanie](https://studme.org/34384/informatika/informatsionnye_potrebности_informatsionnoe_obs_luzhivanie)