

THE SATISFACTION DEGREE OF DOCTORAL STUDENTS WITH THE SERVICES PROVIDED BY THE ASEM SCIENTIFIC LIBRARY

GRADUL DE SATISFACTIE AL DOCTORANZILOR PRIVIND SERVICIILE BIBLIOTECHII ȘTIINȚIFICE A ASEM

Ina NICUȚĂ¹⁶¹, Magistru
Natalia CHERADI¹⁶², Dr.

Abstract: *The article presents the results of the research of the degree of satisfaction of doctoral students regarding the services of the Scientific Library of Academy of Economic Studies of Moldova, the conclusions and recommendations for improving the informational service of doctoral students.*

Key words: *doctoral students, survey, university library, information services, information needs*

JEL CLASSIFICATION: I23

1. Introducere

În scopul determinării conținutului comportamentului consumatorului de servicii infodocumentare și identificării căilor de optimizare a condițiilor de furnizare a acestor servicii în cadrul Bibliotecii Științifice a Academiei de Studii Economice a Moldovei (ASEM) a fost realizată o cercetare privind servirea informațională a doctoranzilor.

Sondajul privind servirea informațională a doctoranzilor în Biblioteca Științifică a ASEM a fost realizat în colaborare cu Școala Doctorală a ASEM, perioada de desfășurare: 16-30 aprilie 2021.

Studiul de față prezintă rezultatele cercetării, care a urmărit **scopul** de a evalua necesitățile informaționale ale doctoranzilor, de a identifica motivele consumului informațional și a gradului de satisfacție a doctoranzilor față de calitatea serviciilor oferite de Biblioteca Științifică a ASEM, de a identifica problemele cu care aceștia se confruntă în procesul de servire informațională.

Obiectivele cercetării:

1. Identificarea scopurilor consumului informațional și a factorilor ce orientează informarea, alegerea produselor și serviciilor informaționale;
2. Identificarea tipurilor resurselor informaționale necesare doctoranzilor;
3. Determinarea gradului de importanță a anumitor servicii;
4. Stabilirea canalelor prin care este satisfăcută nevoia de informare;
5. Cercetarea percepției doctoranzilor cu privire la eficiența diferitelor forme de activitate în biblioteca universitară;
6. Constatarea gradului de satisfacție a doctoranzilor față de serviciile și personalul BȘ a ASEM;
7. Identificarea dificultăților în utilizarea serviciilor bibliotecii și a propunerilor pentru soluționarea acestora;
8. Determinarea metodelor de comunicare și de obținere a informației în legătură cu restricțiile impuse de pandemia COVID-19.

Grupul țintă: doctoranzii ASEM de la toate specialitățile, din toți anii de studii, prin eșantionare aleatorie simplă.

¹⁶¹ E-mail: inanic@lib.ase.md, Academia de Studii Economice a Moldovei

¹⁶² E-mail: cheradi@lib.ase.md, Academia de Studii Economice a Moldovei

În calitate de **instrument al cercetării** a fost utilizată metoda anchetei în baza chestionarului online GoogleDocs <https://forms.gle/LK1NDFNEZr8X1HgXA>, care conține 20 întrebări închise, deschise, semiînchise, scalate cu răspunsuri ierarhizate cu o scală de la 1 la 5.

2. Analiza rezultatelor sondajului

Din totalul de 103 doctoranzi care își fac studiile în prezent, la sondaj au participat 50 de persoane, reprezentativitatea constituind aproximativ 50%. Majoritatea respondenților își fac studiile în anii 2-4 (23 pers.), 15 doctoranzi sunt în anul 1, 12 – în anii suplimentari.

Cea mai mare parte dintre respondenți își fac studiile cu frecvență redusă (33 pers.), 17 – cu frecvența la zi. La sondaj au participat 27 femei și 23 de bărbați.

La întrebarea „*De cât timp utilizați serviciile BŞ a ASEM?*” au fost înregistrate următoarele rezultate: majoritatea respondenților (21 pers.) – peste 5 ani, presupunem că aceștia sunt profesorii ASEM care își fac studiile de doctorat, sau doctoranzii care și-au făcut studiile la ASEM la ciclul Licență și/sau Masterat. Considerăm că această categorie de utilizatori ar trebui să posede cunoștințe relevante privind serviciile bibliotecii, permițând obținerea unor informații credibile. Pe locul doi se plasează doctoranzii care utilizează serviciile BŞ a ASEM de 1-3 ani (15 resp.), după care urmează cei care au răspuns 4-5 ani (7 resp.), iar 6 și 1 persoane respectiv utilizează serviciile bibliotecii mai puțin de un an sau deloc.

Astfel, putem constata că majoritatea respondenților utilizează serviciile bibliotecii un timp destul de îndelungat, pentru a putea oferi opinii relevante cu privire la subiectele cercetate.

La întrebarea „*Cât de des utilizați serviciile acordate de Biblioteca Științifică a ASEM?*” au fost înregistrate următoarele rezultate (în ordine descrescătoare): jumătate din respondenți (25 pers.) – ocazional; 17 persoane – lunar, 8 persoane – săptămânal. Nu au fost înregistrate răspunsuri „Zilnic” și „Niciodată”. Faptul că majoritatea doctoranzilor frecventează biblioteca ocazional poate fi explicat de situația legată de pandemie, în această perioadă s-a înregistrat o scădere a numărului de vizite la toate categoriile de utilizatori, procesul de studii fiind desfășurat preponderent online.

Analizând răspunsurile la întrebarea semideschisă „*Cu ce scop recurgeți la serviciile Bibliotecii Științifice a ASEM?*” constatăm că cel mai frecvent doctoranzii vin la bibliotecă pentru scrierea articolelor științifice (39 pers.), elaborarea referatelor științifice și a tezei de doctorat – 38 pers., pentru suport informațional al cursurilor din Programul de studii avansate – 30 pers (Figura 1). Cel mai rar vin la bibliotecă pentru obținerea serviciilor bibliometrice (scientometrice) – 5 pers., pentru utilizarea infrastructurii BŞ (computere, scanere, imprimante) 13 pers. și obținerea indicilor CZU sau JEL – 16 pers. Astfel, putem conchide că doctoranzii nu cunosc sau nu au nevoie de aceste servicii.

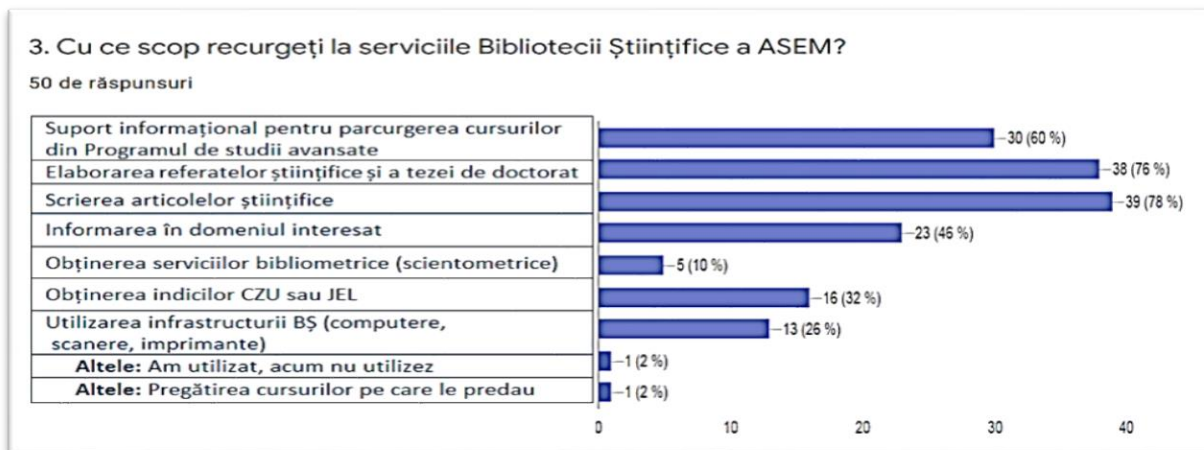


Figura 1. Scopul utilizării serviciilor BŞ a ASEM

Sursa: elaborat de autori

Pentru a afla care sunt sursele cele mai importante pentru doctoranzi, a fost adresată întrebarea semideschisă „De ce tipuri de surse documentare aveți nevoie pentru cercetările efectuate?”. Din analiza datelor putem remarca că cel mai mult doctoranzii au nevoie de articole științifice în reviste și culegeri de materiale ale conferințelor – 49 de persoane din 50, monografiile și teze de doctorat – câte 39 persoane. Șase respondenți au propus variante proprii de răspuns, menționând resursele electronice, baze de date, publicații din baze de date. Astfel, constatăm că majoritatea surselor menționate sunt necesare doctoranzilor pentru realizarea cercetărilor, iar biblioteca ar trebui să se concentreze pe achiziționarea echilibrată a acestora în continuare, oferind prioritate revistelor și culegerilor de materiale ale conferințelor, acestea fiind cele mai relevante surse documentare pentru doctoranzi (Figura 2).

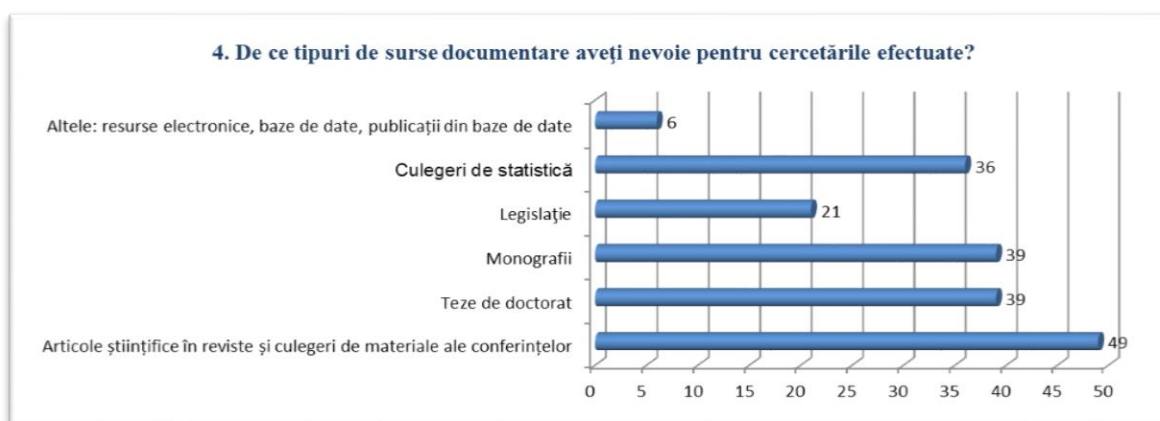


Figura 2. Tipurile de surse documentare necesare pentru cercetări

Sursa: elaborat de autori

Respondenții au menționat care sunt cele mai relevante surse de informare din bibliotecă în răspunsurile la întrebarea 5. Respondenții au menționat că cele mai relevante sunt: publicațiile științifice – 45 resp., bazele de date științifice – 43 resp., tezele de doctorat și rezumatele la tezele de doctorat – 39 resp. Mai puțin relevante sunt: indicii bibliografici – 8 resp., repozitoriul instituțional – 16 resp., edițiile de referință (dicționare, enciclopedii, culegeri statistice) – 18 respondenți.

Se evidențiază o relevanță scăzută a indicilor bibliografici datorită faptului că odată cu dezvoltarea tehnologiilor informaționale aceștia și-au pierdut din importanță ca instrument de informare. Repozitoriul Instituțional nu este menționat drept sursă importantă, deși biblioteca depune eforturi pentru crearea, menținerea și promovarea acestuia.

În ultimii ani, biblioteca a diversificat oferta de servicii electronice. Utilizarea acestor servicii este dificil de evaluat, din cauza statisticilor puțin dezvoltate. Majoritatea respondenților (39) au remarcat faptul că utilizează e-serviciile bibliotecii (site-ul bibliotecii, catalog on-line, baze de date, cărți electronice, repozitoriul IREK).

Deși un număr mare de respondenți utilizează e-serviciile, totuși 6 doctoranzi nu cunosc despre aceste servicii și 5 nu le utilizează. Reieșind din această constatare, bibliotecă trebuie mai mult să promoveze serviciile electronice de care dispune, mai ales în perioada de pandemie, când valoarea și importanța acestora crește (Figura 3).

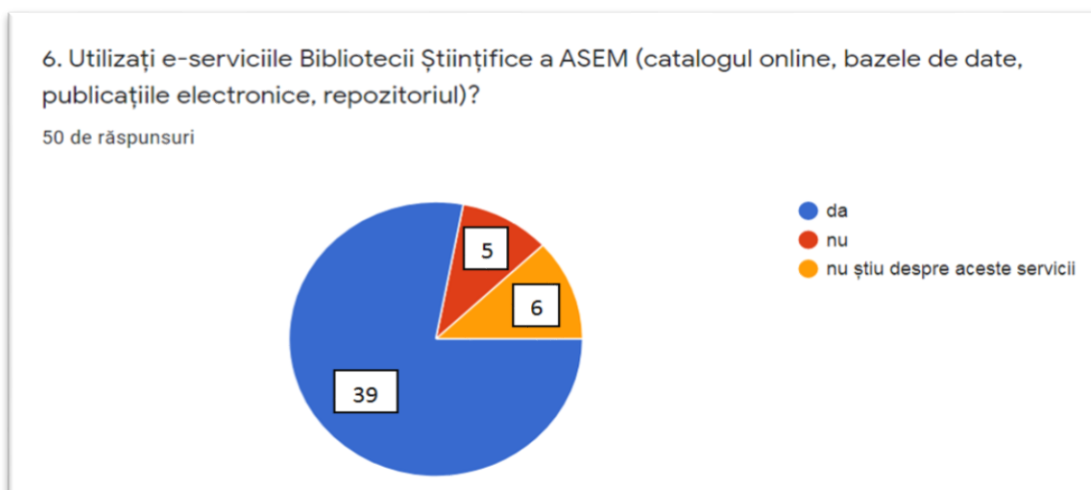


Figura 3. Utilizarea e-serviciilor BȘ a ASEM

Sursa: elaborat de autori

La întrebarea „Sunteți familiarizați cu publicarea în Acces Deschis?” au fost înregistrate următoarele rezultate: peste jumătate din respondenți (27 pers.) au răspuns afirmativ, 14 nu sunt familiarizați, iar 9 persoane ar dori să cunoască mai mult despre acest subiect (Figura 4). S-a constatat că un număr destul de mare din respondenți sunt familiarizați cu publicarea în Acces Deschis, considerăm că acțiunile de promovare organizate de bibliotecă și-au atins scopul. Reieșind din interesul manifestat de respondenți față de subiect, biblioteca ar trebui să-și concentreze în continuare eforturile pentru promovarea Accesului Deschis în rândul doctoranzilor.

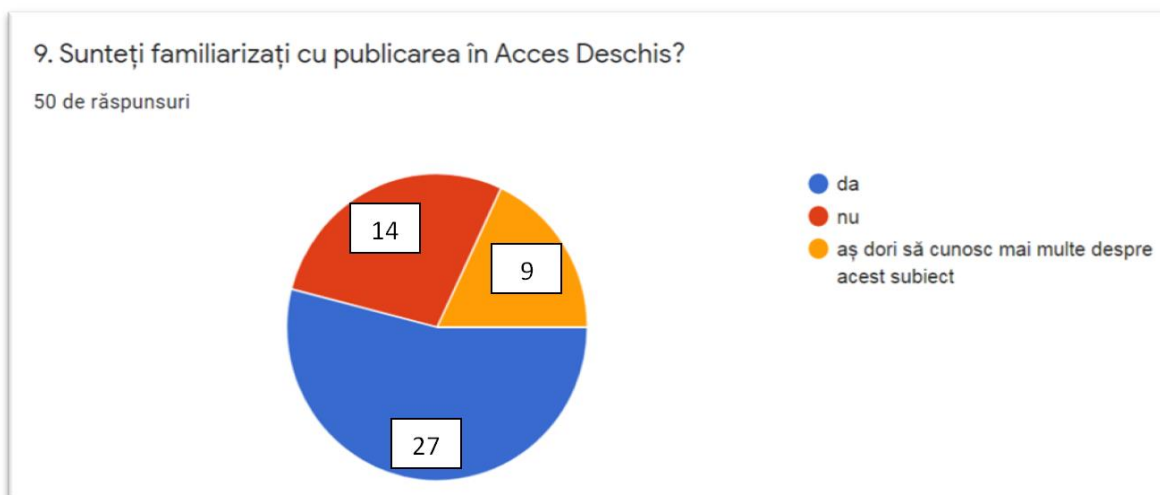


Figura 4. Familiarizarea privind publicarea în Acces Deschis

Sursa: elaborat de autori

La întrebarea de scală „Cât de importante sunt pentru Dvs. serviciile prestate de Biblioteca Științifică a ASEM?” respondenții au evaluat gradul de importanță pe o scală de la 1 la 5 (1 – „Nu este important”, 5 – „Foarte important”). Rezultatele obținute sunt prezentate în Tabelul 1 în ordinea descrescătoare a importanței, conform scorului mediu calculat. Gradul de importanță a serviciilor a obținut un scor mediu între 4,66 și 4,14; scorul total mediu este de 4,49, astfel serviciile oferite de bibliotecă au obținut calificativul între „Foarte important” și „Important”. Cel mai important serviciu este „Găsirea informațiilor la tema cercetării prin aplicarea noilor instrumente de informare”, cel mai puțin important – „Împrumutul interbibliotecar național și internațional” (Tabel 1). Biblioteca ar trebui să mențină și să dezvolte în continuare serviciile care

sunt considerate importante de către doctoranzi și să promoveze serviciile cu un grad mai mic de importanță, una din cauzele probabile ale acestei situații poate fi lipsa informării privind aceste servicii.

Tabel 1. Relevanța surselor de informare pentru doctoranzi

Clasament conform gradului de importanță	Servicii	Scor mediu
1	Găsirea informațiilor la tema cercetării prin aplicarea noilor instrumente de informare	4,66
2	Serviciile de documentare (acces la publicații și împrumut de publicații din colecția bibliotecii)	4,58
3	Serviciile electronice (acces la Internet, catalog online PRIMO, site-ul web al bibliotecii, acces la baze de date, repozitoriul IREK)	4,56
4	Furnizarea de documente electronice la adresa utilizatorului	4,54
5	Serviciile informaționale și de referințe (căutarea informațiilor, perfectarea listelor bibliografice)	4,48
6	Împrumutul interbibliotecar național și internațional	4,14
Scor total mediu		4,49

Sursa: elaborat de autori

În contextul situației legate de pandemia COVID-19, când studiile universitare s-au transferat în mediul online, biblioteca la fel și-a orientat activitatea spre oferirea serviciilor online pentru asigurarea informațională a procesului educațional. Pentru optimizarea acestui proces, ne-am propus să aflăm cum preferă doctoranzii să obțină informația de la bibliotecă în perioada pandemiei, răspunzând la întrebarea semiînchisă. În topul preferințelor s-a plasat poșta electronică (45 resp.), urmată de site-ul bibliotecii (32 resp.), platforma educațională Moodle – 18 resp. Cele mai puțin populare au fost ZOOM, GoogleMeet (1 resp.), rețelele de socializare – 9 resp., telefonia mobilă – 9 respondenți. Astfel, în oferirea informațiilor pentru doctoranzi biblioteca ar trebui să utilizeze canalele preferate de aceștia – poșta electronică, site-ul bibliotecii, platforma Moodle.

La întrebarea de scală „*Ce apreciați, în mod deosebit, în activitatea Bibliotecii Științifice a ASEM?*” respondenții eu evaluat gradul de satisfacție privind diferite aspecte pe o scală de la 1 la 5 (1 – „Foarte nesatisfăcut”, 5 – „Foarte satisfăcut”). Toate variantele de răspuns au obținut un scor mediu de peste 4,08 puncte, care se încadrează între calificativele „Foarte satisfăcut” și „Satisfăcut”. Cel mai mult doctoranzii sunt satisfăcuți de condițiile de lucru și calitatea serviciilor oferite – câte 4,42 puncte, cel mai puțin satisfăcuți - de accesibilitatea noilor publicații (4,08) și de plenitudinea și universalitatea colecției de publicații (4,16) (Figura 5).

Astfel, biblioteca ar trebui să mențină aspectele de care utilizatorii sunt satisfăcuți la același nivel și să întreprindă măsuri pentru creșterea numărului de publicații noi achiziționate și diversificarea colecției.

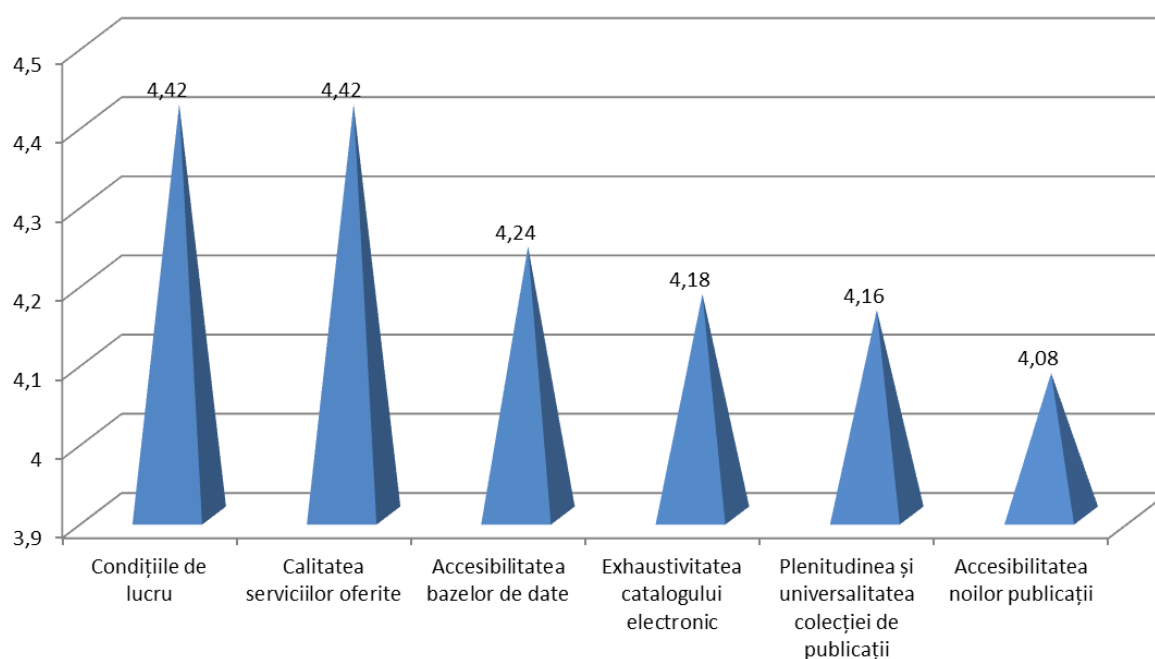


Figura 5. Gradul de satisfacție privind serviciile de informare
Sursa: elaborat de autori

Nivelul de apreciere a diferitor aspecte legate activitatea BŞ a ASEM sunt prezentate în Tabelul 2. Se observă un grad înalt de satisfacție, plasat între „Foarte satisfăcut” și „Satisfăcut”. Astfel, cel mai mult doctoranzii sunt satisfăcuți de atmosfera de lucru și accesul liber la fondul de publicații, cel mai puțin – de comoditatea meselor și de nivelul de informatizare.

Tabel 2. Nivelul de apreciere a diferitor aspecte legate activitatea BŞ a ASEM

Clasament conform gradului de satisfacție	de	Criterii	Scor mediu
1		Atmosfera de lucru	4,48
2		Accesul liber la fondul de publicații	4,46
3		Resursele informaționale ale bibliotecii	4,38
4		Spațiul bibliotecii și atractivitatea interiorului	4,28
5		Diversitatea serviciilor acordate	4,28
6		Comoditatea scaunelor și meselor	4,2
7		Nivelul sporit de informatizare	4,18
Scor total mediu			4,33

Sursa: elaborat de autori

Respondenții au fost rugați să evalueze diverse aspecte legate de personalul bibliotecii în cadrul întrebării de tip scală. Astfel, scorul mediu obținut este de 4,40 și se plasează între „Foarte mulțumit” și „Mulțumit” (Figura 6). Merită de menționat faptul că nu a fost înregistrat nici un răspuns „Foarte nemulțumit” și doar câte un răspuns „Nemulțumit” la cultura servirii și operativitatea servirii, iar biblioteca ar trebui să întreprindă măsuri pentru a îmbunătăți situația la aceste aspecte – instruirea personalului privind cultura servirii, dirijarea fluxului de utilizatori în vederea creșterii operativității servirii.

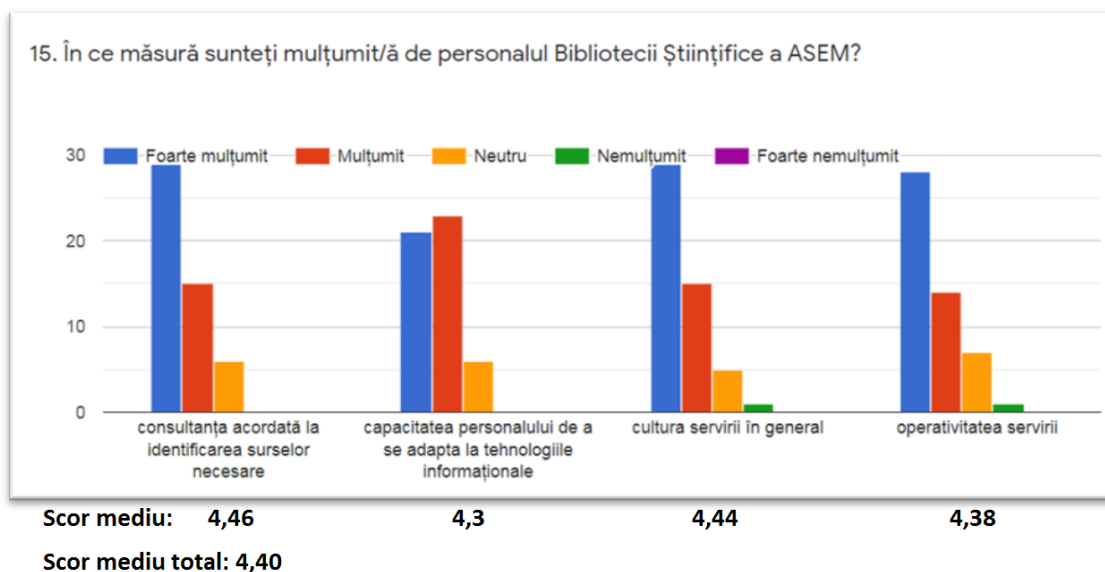


Figura 6. Gradul de satisfacție privind diverse aspecte legate de personalul BȘ a ASEM
Sursa: elaborat de autori

Respondenților le-a fost propus să-și expună părerea răspunzând la întrebarea deschisă „Ce schimbări ați propune referitor la programul de lucru (zile, ore de lucru)?”. Au fost înregistrate 40 de răspunsuri, care se rezumă la următoarele: propuneri legate de program au înaintat 17 respondenți, unii oferind câteva sugestii. Cei mai mulți au solicitat program în weekend (10 pers.), program extins seara doresc 6 respondenți, iar 3 persoane doresc program în regim de 24 de ore / 7 zile pe săptămână. Cinci respondenți au propus diverse orare de funcționare, care variază între 8.00-19.00 și 10.00-22.00. Presupunem că aceste propuneri se datorează faptului că programul de serviciu al doctoranzilor coincide cu programul de funcționare a bibliotecii, și aceștia nu au posibilitatea de a veni la bibliotecă. Analizând aceste propuneri, biblioteca ar trebui să ajusteze programul de activitate găsim un echilibru dintre doleanțele doctoranzilor și posibilitățile proprii.

Am dorit să aflăm ce schimbări propun doctoranzii cu privire la extinderea serviciilor electronice, oferindu-le posibilitatea de a răspunde la întrebarea deschisă. Au fost înregistrate 38 de răspunsuri, majoritatea (15 pers.) au menționat că nu au propuneri, „totul mă aranjează”; 6 persoane au menționat că doresc să primească informații despre intrări noi, servicii prin e-mail sau SMS; 6 persoane au avut solicitări privind extinderea accesului la baze de date, export de publicații din baze de date la tema cercetării, 5 persoane au menționat că doresc trecerea activității pe online. Au mai fost și alte solicitări: *doresc să am o persoană de contact permanentă, care să cunoască bine nevoile mele și să mă adresez doar la această persoană; spațiu de stocare, cabinet personal; digitizarea publicațiilor cadrelor didactice ASEM; aparat xerox în incinta bibliotecii, mai multe publicații noi, în special din străinătate.*

Astfel, putem concluziona că majoritatea doctoranzilor sunt mulțumiți de serviciile informaționale oferite. Deși biblioteca transmite permanent informații prin poșta electronică, totuși anume acest serviciu este solicitat de doctoranzi. Trebuie investigată eficiența procesului de transmitere a informațiilor prin poșta electronică și care sunt cauzele că aceste informații nu ajung la destinatari. Aceste propuneri pot sta la baza îmbunătățirii procesului de servire informațională a doctoranzilor.

Au fost înregistrate mai multe opinii ce nu țin de programul de funcționare a bibliotecii: *activități de instruire privind serviciile și resursele oferite; servicii de xerocopiare; comunicarea mai eficientă și mai clară pe rețelele de socializare despre oferta bibliotecii, crearea unei platforme virtuale și dezvoltarea bibliotecii virtuale pentru a face procesul mai interactiv, mai*

interesant cu materiale de circulație internațională; interacțiune prin online, adaptata la actualele condiții pandemice; interfață online; a fost o problema la începutul pandemiei când am avut nevoie de anumite publicații de la biblioteca și nu am avut acces.

La întrebarea semiînchisă „*Ce schimbări ați propune?*” cele mai multe propuneri țin de următoarele aspecte: asigurarea accesului la formatul electronic al publicațiilor (33 resp.); extinderea accesului la bazele de date (28 resp.); organizarea sesiunilor de instruire (27 resp.). Cele mai nepopulare răspunsuri sunt: realizarea analizelor scientometrice (13 resp.), achiziționarea soft-ului Antiplagiat (18 pers.).

Răspunsurile la întrebările deschise ne oferă informații și sugestii importante pentru a afla opinia utilizatorilor. Astfel, la întrebarea deschisă „*Care sunt principalele dificultăți pe care le întâmpinați în utilizarea serviciilor prestate de Bibliotecă?*” au fost obținute 50 de răspunsuri, unii respondenți oferind mai multe opinii. Răspunsurile au fost grupate și sunt prezentate în ordinea descrescătoare: nu au dificultăți – 19 resp.; lipsa de timp – 5 resp.; accesul limitat la materialele în format electronic – 4 resp.; Pandemia – 2 respondenți.

Au fost semnalate asemenea dificultăți ca: *unele publicații (teze de doctorat) nu pot fi împrumutate la domiciliu, complexitatea de căutare a informației noi, multe manuale nu sunt disponibile, sunt puțin informat în căutarea articolelor științifice în bazele de date etc.*

Deși întrebarea era legată de dificultățile întâmpinate, au fost exprimate și câteva opinii pozitive: *apreciez că biblioteca este deschisă pentru utilizatori, chiar și în perioada de pandemie, am aflat de pe pagina de Facebook a bibliotecii despre diverse servicii oferite în perioada pandemiei; bibliotecarii sunt la cel mai înalt nivel de profesionalism.*

3. Concluzii

- Doctoranzii recurg la serviciile bibliotecii pentru scrierea articolelor științifice, elaborarea referatelor științifice și a tezei de doctorat, pentru suport informațional pentru parcurgerea cursurilor din Programul de studii avansate;
- Cele mai relevante tipuri de surse documentare pentru realizarea cercetărilor sunt articolele științifice în reviste și culegeri de materiale ale conferințelor, monografiile, teze de doctorat;
- Cele mai relevante surse de informare din bibliotecă sunt: publicațiile științifice, bazele de date științifice, tezele de doctorat și rezumatele la tezele de doctorat;
- Majoritatea doctoranzilor utilizează e-serviciile BȘ a ASEM – catalogul electronic, bazele de date, publicațiile electronice, repozitoriul IREK;
- Respondenții s-au arătat interesați de serviciile bibliotecii pentru diseminarea rezultatelor cercetării - promovarea lucrărilor în mediul online, asistență în procesul de publicare pe platformele cu acces deschis; asistență în procesul de publicare în repozitoriul IREK și alte arhive digitale deschise;
- Serviciile bibliotecii sunt importante pentru doctoranzi, cel mai important serviciu fiind considerat găsirea informațiilor la tema cercetării prin aplicarea noilor instrumente de informare;
- În contextul situației legate de pandemia COVID-19 și transferarea studiilor în mediul online, doctoranzii preferă să obțină informația de la bibliotecă prin poșta electronică, pe site-ul bibliotecii, platforma educațională Moodle;
- Doctoranzii sunt satisfăcuți de diverse aspecte ale activității bibliotecii, în special, de condițiile și atmosfera de lucru, calitatea de serviciilor oferite, personalul bibliotecii, accesul liber la fondul de publicații;
- În general, doctoranzii sunt mulțumiți de programul de activitate a bibliotecii, dar au fost înaintate propuneri privind extinderea programului de activitate seara și în week-end.

- Doctoranzii sunt mulțumiți de serviciile electronice oferite, dar au menționat că doresc să primească informații despre intrări noi, servicii prin e-mail sau SMS; solicitări privind extinderea accesului la baze de date, export de publicații din baze de date la tema cercetării, doresc migrarea activității pe online.
- În general, doctoranzii nu întâmpină dificultăți în utilizarea serviciilor prestate de bibliotecă, dar câteva au fost menționate: lipsa de timp, accesul limitat la materialele în format electronic, restricțiile legate de pandemie.

Recomandări:

- Abordarea serviciilor de bibliotecă din perspectiva mixului de marketing;
- Extinderea serviciilor online;
- Oferirea informațiilor prin e-mail, site-ul bibliotecii;
- Informarea privind serviciile oferite;
- Organizarea activităților de instruire privind instrumente de management al referințelor, publicarea în Acces Deschis;
- Completarea colecției cu resurse electronice, digitizarea publicațiilor, crearea bibliotecii electronice;
- Asistență privind diseminarea rezultatelor cercetării;
- Optimizarea programului conform necesităților doctoranzilor, de exemplu – extinderea programului în perioada examenelor;
- Colaborarea cu Școala Doctorală în vederea organizării activităților de instruire;
- Desemnarea bibliotecarilor responsabili de comunicarea cu doctoranzii;
- Oferirea unor servicii preferențiale doctoranzilor, de exemplu - împrumutul pe un termen determinat a publicațiilor din sălile de lectură, căutarea informațiilor la tema de cercetare în baze de date;
- Asistență în redactarea bibliografiei la teză;
- Optimizarea sistemului de informare a doctoranzilor.

Rezultatele acestui sondaj au demonstrat că natura cererii pentru serviciile informaționale în bibliotecile universitare depinde de scopul apelării, calitatea ofertei, diversitatea serviciilor, condițiile de prestare, ambianța, canalele de distribuție și comunicațiile legate de produse și servicii. Produsul oferit în cazul serviciilor informaționale este adesea unul de natură tehnică, foarte complexă, dificil de conceptualizat de către consumator și, deci, de evaluat. Satisfacția privind relația cu biblioteca influențează în mod direct și pozitiv satisfacția privind serviciile informaționale de care utilizatorul a beneficiat în bibliotecă.

Referințe

1. Cheradi N., Țurcan, N. (2003). *Marketing și biblioteca universitară*. USM.
2. Ghinculov, S., Cheradi, N., Railean, E., Nicuță, I. (2015). Particularitățile consumului informațional al doctoranzilor în procesul de cercetare științifică. In *Conferința Științifică Internațională „Competitivitatea și inovarea în economia cunoașterii”, 25-26 septembrie 2015: Vol. 4, pt. 2., 82-87.*
3. Landoy, A. (2019). *International Trends in Academic Library Development*. Cartdidact.
4. Osoianu, V. (2013) *Biblioteca în căutarea identității*. S. n.
5. Repanovici, A. (2007) *Marketingul structurilor infodocumentare. Curs pentru Învățământ la Distanță*. Universitatea Transilvania. <https://www.yumpu.com/ro/document/read/12795318/marketing-repanovici-universitatea-transilvania>.
6. *Tratat de biblioteconomie* (2017). Vol. 3: Direcții moderne în biblioteconomia contemporană. București: Editura ABR.