

## ASSESSMENT OF USER INFORMATION NEEDS IN THE SCIENTIFIC LIBRARY OF THE ACADEMY OF ECONOMIC STUDIES FROM MOLDOVA

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

Angela AMORȚITU<sup>156</sup>, Magistru  
Elena RAILEAN<sup>157</sup>, Lector universitar, Doctor

**Abstract:** *The paper highlights the results of a study of the information needs of users of the ASEM Scientific Library. The results of the survey demonstrated the high status of the Scientific Library and made it possible to propose new strategies for the development of the library.*

**Key words:** *library, users, informational needs, survey, user's satisfaction.*

**JEL CLASSIFICATION:** I23

#### 1. Introducere

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.

#### 2. Marketingul serviciilor informaționale

Una din funcțiile de bază ale marketingului, 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 potențiali utilizatori. Prin această funcție se realizează scopul principal de atragere a unui număr sporit de utilizatori și creșterea vizibilității bibliotecii în comunitate” (Biblioteconomie și științe ale informării, 2020).

O bibliotecă își îndeplinește optim funcția dacă este capabilă să satisfacă necesitățile informaționale (de la lectură, studiu, pregătire educativă, până la formarea aptitudinilor și semnificațiilor) ale oricărui membru al comunității, să asigure drepturile utilizatorului la libera alegere a serviciilor și produselor oferite (Cheradi, N., 2007).

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 (Коротков, Д., 2000).

Obstacolele ce apar în procesul de transmitere a informației pentru serviciile informaționale sunt definite astfel:

<sup>156</sup> E-mail: [amortitu@lib.ase.md](mailto:amortitu@lib.ase.md), Academia de Studii Economice din Moldova

<sup>157</sup> E-mail: [marketol@lib.ase.md](mailto:marketol@lib.ase.md), Academia de Studii Economice din Moldova

- ✓ legate de dificultatea în determinarea necesităților informaționale;
- ✓ între individ și sursele de informații;
- ✓ între individ și rezolvarea problemei între necesitățile informaționale și sursele de informații; între necesitățile informaționale și rezolvarea posibilă a problemei;
- ✓ între sursele de informații și rezolvarea problemei (Cheradi, N., 2014).

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.

### 3. Studiul de caz

În scopul de evaluare a necesităților informaționale ale utilizatorilor bibliotecii și identificarea gradului de satisfacție a utilizatorului față de calitatea serviciilor prestate de Bibliotecă Științifică a ASEM, a fost realizat un sondaj de opinii.

Obiectivele cercetării au fost direcționate spre:

- Identificarea scopurilor consumului informațional și a factorilor ce orientează 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-Zd0bDa6c2hEwIGyfDfZCQW0B91QxvsRTd7QwMzYg/edit>. Perioada de colectare a datelor durat între 15 martie – 5 aprilie 2021.

Eșantionul chestionarului a constituit **165 de respondenți** dintre care: cea mai mare parte sunt studenți – 66,7% (110 persoane); masteranzii constituie – 9,1% (15); cadre didactice – 20,6 (34 persoane); personal de execuție – 3,6% (6 persoane) (Figura 1).

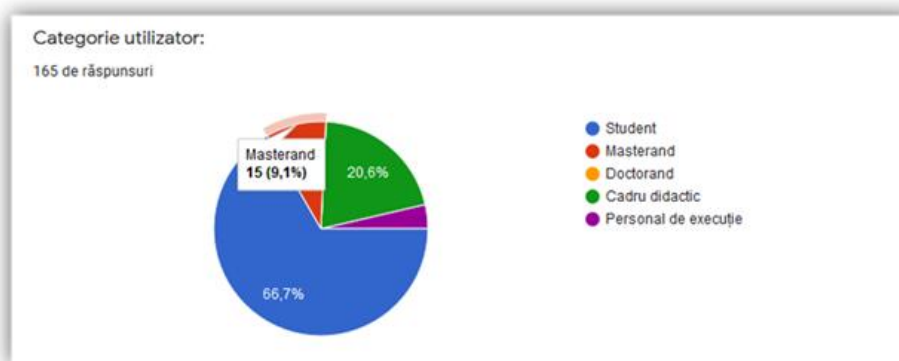


Figura 1. Repartizarea respondenților după categorii

Sursa: Elaborată de autor

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

Pentru a putea înțelege cum apreciază respondenții serviciile și produsele bibliotecii, lor 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 parte de respondenți frecventează bibliotecă „mai puțin de un an” și „între 1–3 ani” (66,6%), aceștia fiind studenții de la ciclul licență și masteranzi.

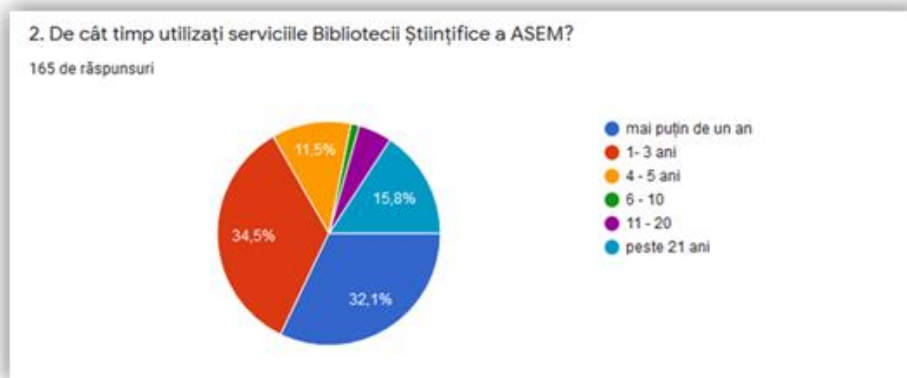


Figura 2. Durata utilizării serviciilor bibliotecii

Sursa: Elaborată de autor

Astfel, putem remarca faptul, că persoanele care frecventează biblioteca de 3 ani, și mai mult de trei 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 „de la profesori”, ce denotă faptul, că cadrele didactice din ASEM recomandă în cadrul disciplinelor predate publicațiile, incluse în bibliografia cursului, care se regăsesc în colecțiile bibliotecii.

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

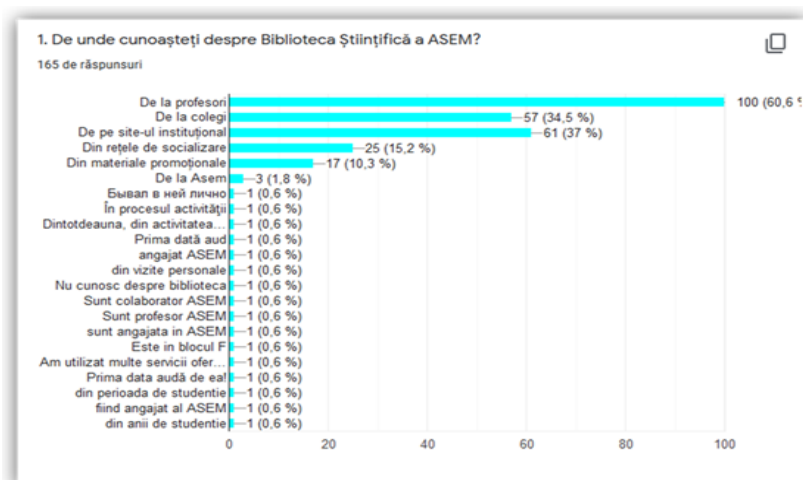


Figura 3. Răspunsurile respondenților privind sursele de informare despre bibliotecă

Sursa: Elaborată de autor

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. S-a evidențiat și un răspuns haios: o persoană a menționat, că vine la bibliotecă pentru „un somn dulce”. Alte răspunsuri la întrebarea dată sunt după cum urmează:

- ✓ servicii bibliometrice (scientometrice) – 10,9 % (18 respondenți);
- ✓ a obține indicii CZU sau JEL – 12,1% (20 respondenți);
- ✓ a participa la activitățile bibliotecii – 8,5% (14 respondenți);
- ✓ a utiliza echipamentele bibliotecii – 20,6% (34 respondenți);
- ✓ a găsi spațiu pentru activități personale – 13,3% (22 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, punem constata, că utilizatorii bibliotecii recurg la serviciile bibliometrice în proporție de doar 11% dintre cei intervievați. Acest aspect indică faptul, că biblioteca ar trebui să pună un accent mai pronunțat 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 on-line PRIMO, Site-ul Web al bibliotecii, baze de date, repozitoriul IREK etc.).

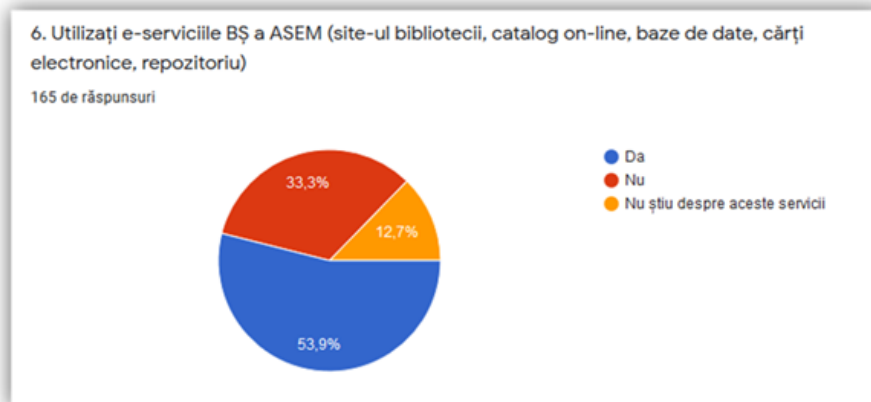


Figura. 4. Opinia respondenților privind utilizarea e-serviciilor în biblioteca universitară

Sursa: Elaborată de autor

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/>.

Respondenții au remarcat faptul că utilizează e-serviciile bibliotecii (site-ul bibliotecii, catalog on-line, baze de date, cărți electronice, repozitoriul) în proporție de 54% (Figura 4). Un procent impunător - 33% nu dețin informații despre aceste servicii, ce denotă faptul, că bibliotecă trebuie mai mult să promoveze serviciile electronice, mai ales în perioada de pandemie.

Din raportul de activitate a BŞ 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 sistem online, a organizat prestarea serviciilor la distanță și accesul la resurse informaționale online. Altă concluzie

ar fi, că nu s-a făcut publicitate suficientă pe rețele de socializare, în mediul on-line a acestor servicii pentru a fi utilizate în timpul studiilor online pe perioada pandemiei (Biblioteca Științifică a ASEM: raport de activitate (2021).

Pentru a putea da o apreciere a serviciilor și produselor pe care le oferă biblioteca universitară, la întrebarea „Cât de importante sunt pentru dumneavoastră serviciile prestate de BȘ a ASEM?” respondenții au acordat punctaj maxim serviciilor documentare pe care le prestează BȘ ASEM prin consultarea și împrumutul de publicații din colecția bibliotecii și servicii electronice – scorul fiind de 4,4 (Figura 5).

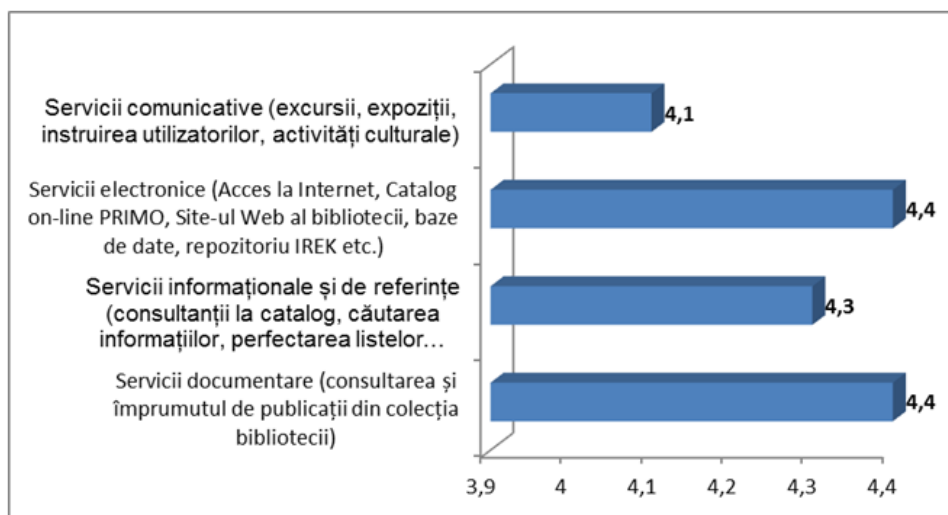


Figura 5. Gradul de importanța a serviciilor prestate de Biblioteca Științifică

Sursa: Elaborată de autor

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

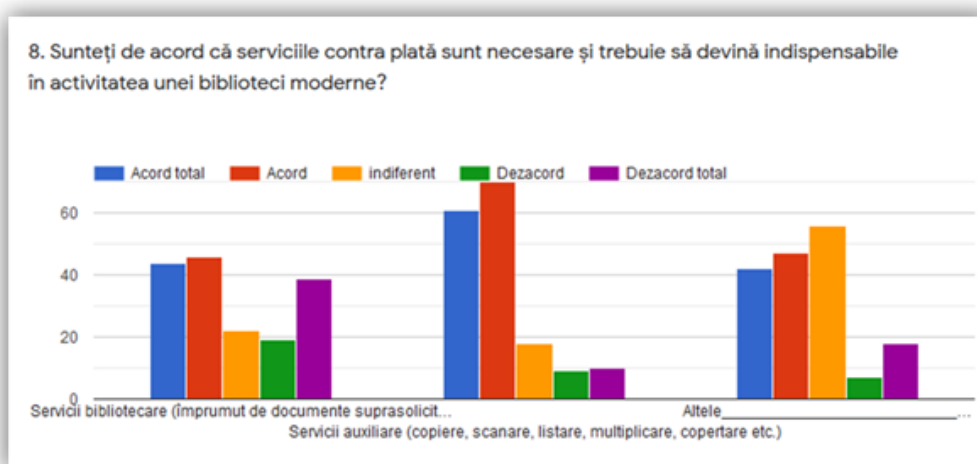


Figura 6. Opinia respondenților privind necesitatea serviciilor contra plată

Sursa: Elaborată de autor

Respondenții au poziționat afirmația între *Indiferent* și *Dezacord* pentru serviciile specializate ale bibliotecii cu un scor de 2,7. Ei 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 se 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.

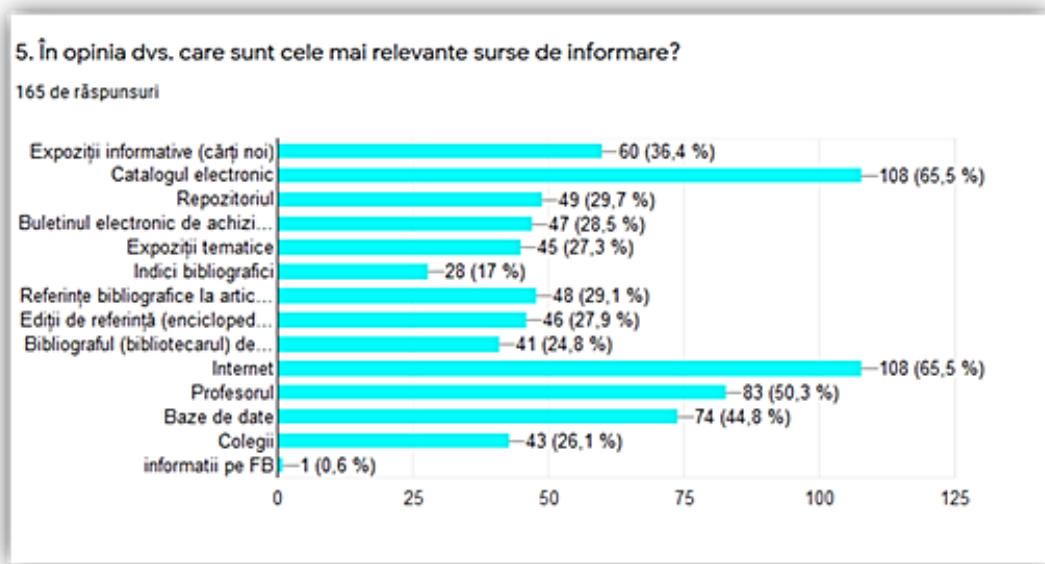


Figura 7. Relevanța surselor de informare  
Sursa: Elaborată de autor

Am fost interesați să vedem, ce beneficii au obținut beneficiarii 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).

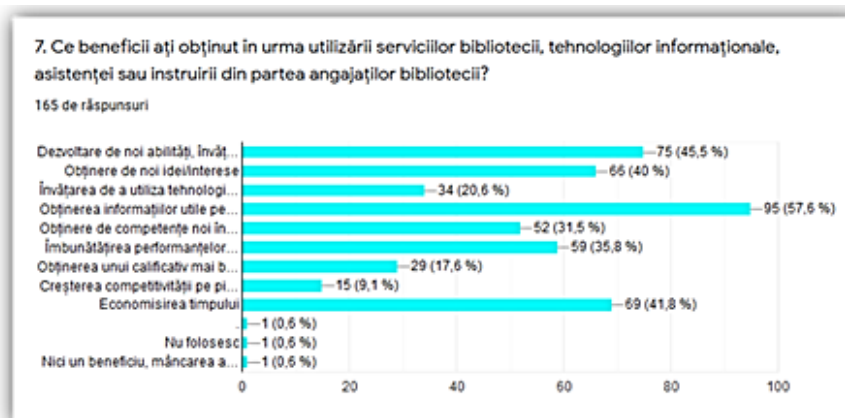


Figura 8. Opinia respondenților privind beneficiile utilizării serviciilor de bibliotecă  
Sursa: Elaborată de autor

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 accelerată;
- ✓ 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: 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 răspunsuri, care au dorit ca informația primită să fie „face to face” ca pe timpuri, înainte de pandemie, ce denota, că utilizatorii au nevoie de comunicare reală, să poată relaționa pe viu cu bibliotecarii.

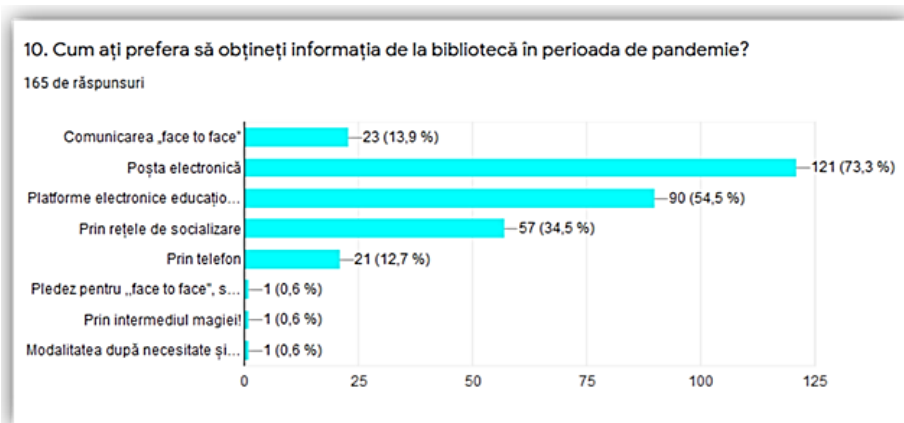


Figura 9. Opinia respondenților privind preferințele comunicării în perioada pandemiei

Sursa: Elaborată de autor

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; privind la condițiile de comoditate și confort – 4,39, regimul funcționării bibliotecii – 4,3.

Abordând problema privind distribuția serviciilor informaționale, am constat 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, ce denotă, că este un serviciu util și necesar pentru a obține abilități de căutare a informației. Ponderea cea mai mică au înregistrat accesibilitatea noilor publicații – 3,6, acest scor trebuie să fie luat în considerare de bibliotecari pentru îmbunătățirea acestei facilități.

Gradul de satisfacție față de personalul bibliotecii și competențele acestuia este – 4,5; gradul de satisfacție față de condițiile de lucru și calitatea serviciilor oferite de BȘ a ASEM – 4,4. Acest rezultat denotă următoarele: se poate constata că utilizatorii apreciază înalt competențele personalului bibliotecii, condițiile de lucru și calitatea serviciilor.

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

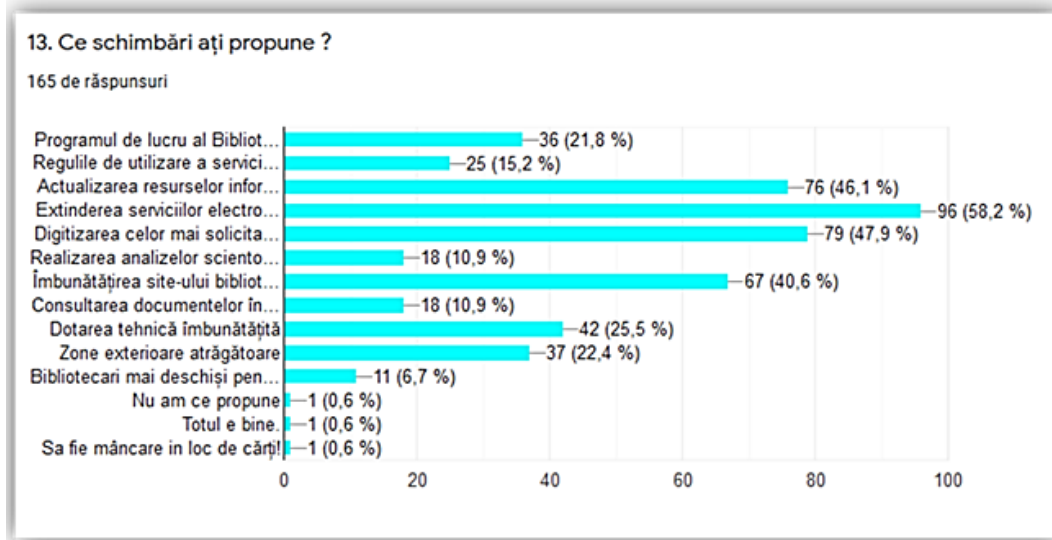


Figura 10. Opinia respondenților privind schimbările dorite în bibliotecă

Sursa: Elaborată de autor

Aceste răspunsuri confirmă tendința actuală privind comoditatea de a accesa surse în format electronic din oricare locație și economisirea resurselor de timp ale consumatorului. Câte 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 de a îmbunătăți dotarea tehnică (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: puțina 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 direcții de optimizare a 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, interacțiune 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.



#### 4. Concluzii

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 biblioteca au înregistrat calificative: consultarea și împrumutul de publicații – 4,4; serviciile electronice – 4,4; serviciile informaționale și de referințe – 4,3.
- Bibliotecarii deservește cu promptitudine și operativitate utilizatorii, aprecierea din partea utilizatorilor cu calificativul – 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. Scorul 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

1. *Biblioteca științifică a ASEM: raport de activitate* (2021). [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* (2020). BNRM. <http://www.bnrm.md/files/publicatii/biblioteconomie%20MP.pdf>.
3. Cheradi, N. (2014). *Orientarea de marketing ca strategie de dezvoltare a bibliotecilor universitare din Republica Moldova*: teză de doctor în șt. comun.
4. Cheradi, N. (2013). *Orientarea de marketing a bibliotecilor din Republica Moldova. Cartea. Biblioteca. Cititorul*: buletin metodic. (22), 29-35.
5. Cheradi, N. (2007). Studiarea necesităților de formare a utilizatorilor serviciilor informaționale în mediul universitar. *Conferința Științifică Internațională „Dezvoltare durabilă a României și Republicii Moldova în contextul european și mondial”* 22-23 septembrie 2006, 363-366.
6. Коготков, Д. (2000). *Информационные потребности и основные группы потребителей библиографической информации*. Москва. Моск. гос. ун-т культуры и искусств.