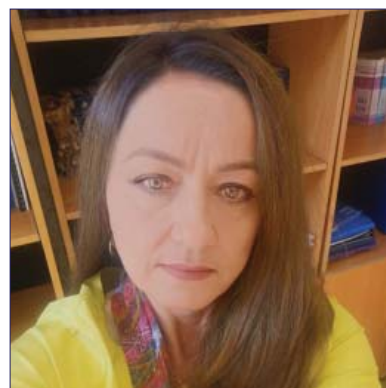


EVALUAREA IMPACTULUI BIBLIOTECII ȘI A SERVICIILOR PRESTATE DE BIBLIOTECA REPUBLICANĂ TEHNICO-ȘTIINȚIFICĂ A INSTITUTULUI NAȚIONAL DE CERCETĂRI ECONOMICE, ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN MOLDOVA

Tamara ZASMENCO,
ORCID 0009-0007-4960-3055
BRTȘ a INCE din cadrul ASEM



Rezumat: *Articolul reflectă rezultatele cercetării realizate în baza unui sondaj privind gradul de utilizare a serviciilor bibliotecii. Impactul serviciilor bibliotecii a fost evaluat sub aspectul beneficiilor efective și celor potențiale, influenței bibliotecii asupra activității cercetătorilor Institutului Național de Cercetări Economice și asupra societății.*

Cuvinte-cheie: *Biblioteca Republicană Tehnico-Științifică, impactul bibliotecii, servicii de bibliotecă.*

Abstract: *This article reveals the results of research based on a survey about the degree of use of library services. The impact of the library services valued in terms of actual and potential benefits, of influence of the library on the work of researchers of the National Institute of Economic Research and on society in a whole.*

Keywords: *Republican Technical and Scientific Library, library impact, library services.*

Într-o societate bazată pe cunoaștere progresul va fi de partea țărilor a căror populație dobândește abilități în procesarea informației și în utilizarea acesteia în munca de zi cu zi. Această orientare, care prefigurează și o reevaluare a importanței implementării tehnologiilor informaționale în procesul de educație și cercetare, va aduce în timp o creștere a calității și a eficientizării studiului. Rolul bibliotecii este să găsească noi metode de punere în valoare a potențialului propriu, astfel încât cunoștințele și experiențele umane existente în colecțiile bibliotecilor să ajungă la beneficiari, reușind să ofere acestora noi mecanisme de raportare la mediul social, economic, tehnic și politic în care trăiesc.

Pentru a face față acestor provocări, Bi-

blioteca Republicană Tehnico-Științifică (BRTȘ) și-a orientat activitatea spre difuzarea informației bine organizate și structurate în sisteme care permit interconexiuni individuale, căutări după criterii complexe, selecții, salvări și exporturi de informații în diferite formate. Astfel, pe lângă serviciile tradiționale, biblioteca a dezvoltat și servicii electronice, care contribuie la difuzarea informațiilor la distanță și facilitează accesul la colecțiile specializate în format print.

Pornind de la considerația că bibliotecile au o valoare socială și culturală importantă indiferent de valoarea lor economică, bibliotecile pot fi evaluate prin următoarele metode: evaluarea contingentă (îmbină teoriile economice cu tehnicile de sondaj pentru a estima valori al căror preț nu poate fi estimat în bani, precum dezvoltarea

și conservarea colecțiilor sau a mediului); analiza cost-beneficiu (presupune o abordare sistemică care servește la calcularea și compararea costurilor și beneficiilor unei afaceri sau ale unui serviciu prestat); ROI (rentabilitatea investițiilor, returnarea banilor investiți).

Aceste metode s-au dovedit a fi cele mai eficiente pentru a măsura valoarea economică a unui bun în afara pieței precum biblioteca, pentru că evaluarea impactului bibliotecilor asupra persoanelor fizice și asupra comunității servite înseamnă estimarea unor aspecte evazive și intangibile, cum ar fi accesul la informații și incluziunea socială, care nu pot fi comensurabile momentan, ci doar în timp.

Așadar, evaluarea impactului bibliotecii pare să aibă mult de-a face cu întrebarea de actualitate a sensului bibliotecii: „Care este scopul bibliotecii astăzi când totul pare să fie disponibil imediat și doar la un clic distanță și care este viitorul ei?” Cercetarea „Gradul de utilizare a serviciilor bibliotecii și evaluarea impactului serviciilor bibliotecii” este o încercare de a găsi răspunsul la această întrebare prin evaluarea impactului bibliotecii sub aspectul beneficiilor efective și beneficiilor potențiale pentru utilizatori, deoarece bibliotecile sunt importante nu numai pentru a produce efecte momentane, dar și pentru a produce efecte pozitive în timp.

Cercetarea a fost realizată în anul 2022 prin aplicarea unui chestionar/interviu elaborat în baza recomandărilor SM ISO 16439:2018 „Informare. Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” [3]. În cadrul cercetării a fost posibilă observarea reacțiilor persoanelor intervievate, obținând răspunsuri la câteva întrebări: *Dacă chestionarul este de înțeles? Dacă poate fi finalizat în 10-15 minute? Există întrebări care nu sunt suficient de clare sau greșite, inutile? Există întrebări care pot fi șterse sau la care este posibil de răspuns într-un alt mod (de exemplu cu date*

statistice sau cu observarea comportamentală a utilizatorilor în bibliotecă, etc)?

Scopul cercetării: evaluarea impactului bibliotecii și a serviciilor prestate de BRTȘ în scopul promovării rolului și valorii bibliotecii pentru procesul de studii și cercetare, educație și cultură, viață socială și economică.

Obiectivele cercetării: identificarea gradului de utilizare a serviciilor prestate de BRTȘ; evaluarea impactului bibliotecii sub aspectul beneficiilor efective și beneficiilor potențiale pentru utilizatori; efectele impactului bibliotecii asupra cercetătorilor INCE; impactul social al bibliotecii asupra societății.

Chestionarul a fost structurat pe o schemă de 15 întrebări, o mare parte precodificate, menite să canalizeze răspunsurile pe obiectivele cercetării și să faciliteze evaluarea lor statistică. Pentru a valida opiniile utilizatorilor în legătură cu utilizarea serviciilor bibliotecii și impactul lor asupra persoanelor, spre final a fost adresată o întrebare deschisă și o întrebare de control, care au permis respondenților să exprime propriile propuneri de optimizare. Chestionarul a inclus și variabile de vârstă, apartenență la gen, ocupație, factori utili în stratificarea necesităților de informare și documentare a utilizatorilor. Numărul total de respondenți a fost de 92 de participanți (10 % din utilizatorii bibliotecii în anul 2022), dintre care femei – 77,5% și bărbați – 28%, structurați ocupațional: elevi – 7%, studenți/licență – 13,9%; studenți masteranzi – 10%, studenți doctoranzi – 5%; cercetători științifici – 44,4%; funcționari publici – 8,3%, ingineri – 7%; întreprinzători – 3,7%. Referitor la frecvența utilizării bibliotecii, au rezultat următoarele date: mai des decât o dată pe săptămână – 12,2%; o dată pe săptămână – 12,2%; de 2-3 ori pe lună – 6,5%; o dată în lună – 22%; odată la 3 luni – 22%; o dată la șase luni – 8%; odată în an sau mai rar – 17,1%.

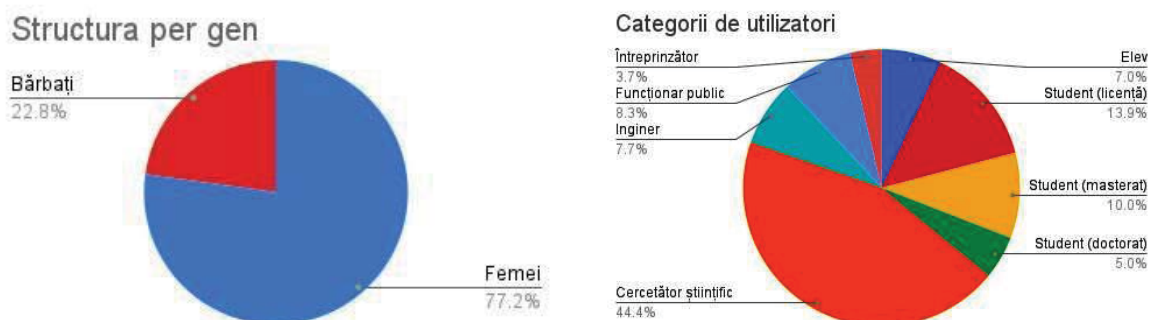


Diagrama nr. 1. Componența respondenților

În urma filtrării opțiunilor de căutare și regăsire a informației în bibliotecă pe categorii profesionale, am constatat că majoritatea utilizatorilor care au participat la sondaj sunt cercetători științifici, studenți la ciclul I licență, urmași de studenții masteranzi și alte categorii socio-profesionale.

Întrebarea filtru *Cunoașteți serviciile pe care BRTȘ le oferă utilizatorilor săi?* a pre-

supus două variante de răspuns: DA-NU, fiind înregistrate: 19 răspunsuri negative, 71 afirmative și două non-răspunsuri.

Răspunsurile la întrebarea ce ține de gradul de utilizare a serviciilor prestate de bibliotecă au avut drept justificare descoperirea acelor servicii/facilități pe care biblioteca le-a implementat și promovat în ultimii doi ani (Diagrama nr. 2).

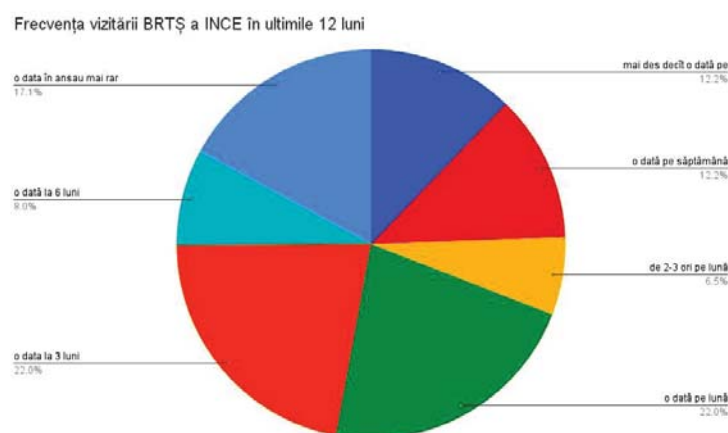


Diagrama nr. 2. Gradul de utilizare a serviciilor BRTȘ

45% de respondenți au specificat un interes sporit pentru serviciile electronice furnizate la distanță, fiind mulțumiți de prestarea lor. Totodată, am constatat că utilizatorii care folosesc aceste servicii nu conștientizează că sfera de cuprindere a serviciilor electronice furnizate la distanță include și serviciile care pot fi accesate de pe web site-ul bibliotecii. Așadar, un indicator important pentru bibliotecari ar fi promovarea acestor servicii prin dezvoltarea unor campanii de promovare prin elaborarea materialelor promoționale și distribuirea lor în mediu online.

Pentru serviciile bibliometrice au optat 25% din respondenți. Numărul de uti-

lizatori care a beneficiat de aceste servicii a crescut cu 0,5% comparativ cu 2019, cu 1.6% în comparație cu 2020 și cu 2.1% în comparație cu 2021. Chiar dacă prestarea acestor servicii se acordă unui grup mic de utilizatori, din care fac parte cercetătorii și doctoranzii INCE, aceste servicii, împreună cu promovarea și susținerea Științei Deschise, au adus în ultimii ani o imagine pozitivă Bibliotecii Republicane Tehnico-Științifice în mediul academic.

Subiecții care au apelat la serviciile de referințe reprezintă 7%. Justificat de complexitatea activităților derulate, pentru îndeplinirea acestor servicii (cereri de informare prin e-mail, diseminarea selectivă a

documentelor, elaborarea listelor bibliografice tematic) și de nevoile tot mai diverse de cercetare, acest indicator notează creșteri progresive de la 5.4% în anii precedenți la 7% actualmente. Activitatea bibliotecilor în ultimii ani a fost impactată negativ de schimbările în societatea informațională, mai ales de cea a pandemiei Covid-19, care a dus la o scădere colosală a prezenței fizice a utilizatorilor în bibliotecă. Bibliotecarii de referință au ținut piept solicitărilor și au acordat asistență informațională chiar și în aceste condiții, realizând mii de cereri anuale (în mare parte online).

Numărul mare de utilizatori care au răspuns că utilizează mai mult informațiile din mediul online decât serviciile de informare și documentare (consultarea documentelor în sălile de lectură, rezervarea documentelor pentru un anumit termen, împrumutul interbibliotecar, etc.) se explică prin faptul că limita de vârstă a unui cercetător științific s-a schimbat considerabil, tineri fiind deja mai mult de 65%, care preferă ca și studenții din ce în ce mai mult informațiile online. Astfel, procesul de educare și cercetare este influențat, în mare măsură, de conținutul electronic al publicațiilor internaționale de specialitate indexate în baze de date și de livrări electronice de documente. Opțiunea pentru publicațiile electronice primează în fața celor print și datorită timpului de livrare, dar, mai ales, datorită acestui mare avantaj de a fi ușor de găsit, ușor de trimis prin poșta electronică, ușor de structurat în bibliografii. De aceea serviciile informaționale la distanță iau locul celor din spațiile bibliotecii, iar munca bibliotecarului practic s-a dublat, pentru că livrarea electronică de documente este un proces mai complex, față de consultarea documentelor în sălile de lectură.

Serviciile de comunicare și dezvoltare a competențelor utilizatorilor reprezintă o activitate importantă a bibliotecii, deoarece prin cunoștințele teoretice și practice ale bibliotecarului, care știe nu numai să localizeze și să evalueze informația, dar și să o comunice ulterior utilizatorilor. Am remarcat în răspunsurile oferite o propunere interesantă din partea unui student: „Personal mă pierd prin hățișul căutărilor informațiilor într-o bibliotecă, așa că aș lua parte cu interes la un mic training de

15 minute pe care dumneavoastră l-ați putea organiza sistematic”. Din afirmația de mai sus, rezultă că dorința de a fi instruit de un specialist al bibliotecii înseamnă recunoașterea calității bibliotecarului ca instructor-asistent în căutarea și regăsirea informației și dă, în același timp, măsura nevoii de comunicare interpersonală, de interactivitate în procesul de documentare între bibliotecar și utilizator.

Argumente în legătură cu metamorfoza profesiilor infodocumentare aduce și Ion Stoica: „au devenit profesii ale cetății... din inițiatori ai unor domenii ei s-au transformat în furnizori de cunoaștere”. La orice palier al educației este nevoie deopotrivă de informație și de personal avizat în îndrumare, consiliere, ghidare și prelucrare a informației.

Din analiza gradului de utilizare a serviciilor BRTȘ putem remarca că activitățile și serviciile bibliotecii pot produce impact diferit asupra diferitor grupuri sau persoane, în funcție de experiența anterioară și competențele utilizatorilor. Astfel, evaluarea impactului serviciilor și a bibliotecii este procesul de comparare și de apreciere în conformitate cu criteriile relevante ale activității unei biblioteci.

Impactului bibliotecii sub aspectul beneficiilor efective și beneficiilor potențiale pentru utilizatori. Problema beneficiilor ne aduce mai aproape de obiectivul principal al cercetării, deoarece beneficiile și impacturile pot fi considerate într-o oarecare măsură sinonime. Dacă la întrebările anterioare, intervievații au avut ocazia să reflecteze asupra ofertei serviciilor bibliotecii, indiferent dacă le accesează fizic sau online, atunci la întrebarea: *Care au fost beneficiile obținute în urma serviciilor bibliotecii?* am dorit să obținem răspunsuri despre valoarea bibliotecii și a serviciilor ei. La această întrebare 37% au răspuns că biblioteca i-a ajutat să se descurce mai bine la examene; 21% au răspuns că biblioteca i-a sprijinit în procesul de cercetare și performanțele lor academice au crescut; 15% din respondenți au remarcat că biblioteca i-a ajutat să economisească timp și bani; 10% au răspuns că biblioteca a contribuit la perfecționarea profesională continuă; alții 8% au răspuns că au învățat să utilizeze tehnologiile informaționale și au putut să-și găsească un loc de muncă.

Gradul de utilizare a serviciilor prestate de BRTȘ

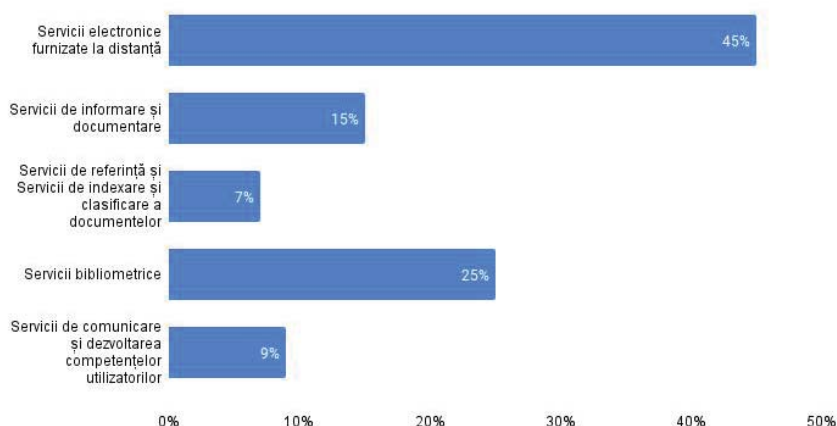


Diagrama nr. 3. Beneficiile obținute în urma utilizării serviciilor de bibliotecă

Aceste răspunsuri ne demonstrează încă odată că bibliotecile sunt importante nu numai pentru a produce efecte momentane, dar și pentru a produce efecte pozitive în timp, prin valoarea colecțiilor și patrimoniului național, care se păstrează pentru generațiile viitoare, totodată resursele financiare alocate pentru întreținerea și dezvoltarea bibliotecii sunt transformate în servicii și produse care aduc beneficii persoanelor, bibliotecarilor și comunității, contribuind astfel la edificarea societății durabile.

Evaluarea valorii economice a serviciilor bibliotecii constituie o parte a economiei culturale în care cultura este recunoscută ca factor economic. Așa cum bibliotecile fac parte din economia culturală, am dorit să aflăm care este valoarea ei economică

și informațională pentru utilizatorii săi. Prin urmare, am inclus în sondajul nostru și întrebarea: *Dacă Biblioteca Republicană Tehnico-Științifică ar fi închisă, ați putea obține aceeași informație sau același servicii în altă parte?* Scopul acestei întrebări este strâns legată de cea anterioară, care este de a înțelege dacă biblioteca este pur și simplu un serviciu plăcut sau, dimpotrivă, este percepută de utilizatori ca un serviciu esențial pentru informare și documentare a cărui absență ar crea dificultăți. Din răspunsurile oferite, 52% dintre intervieuați ar fi afectați de închiderea bibliotecii; 23% nu pot găsi aceleași informații și aceleași servicii în altă parte; 10% pot găsi aceeași informație în internet; 8% din respondenți pot merge la o altă bibliotecă.

Beneficiile obținute în urma utilizării serviciilor bibliotecii

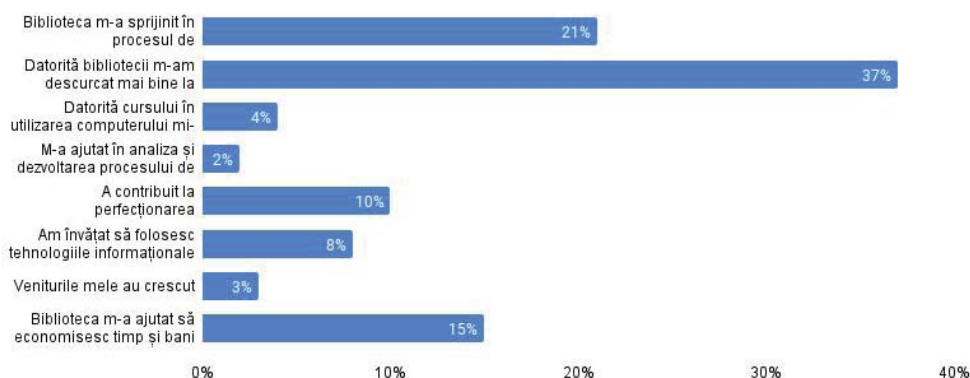


Diagrama nr. 4.

Încă o dată ne-am convins că gradul de importanță pe care o acordă bibliotecii utilizatorii săi, în concordanță cu perceperea

beneficiului real sau potențial al bibliotecii, constituie *valoarea* ei adăugată. BRTȘ este apreciată nu numai ca un loc de recreere,

dar și prin colecțiile de documente speciale (documente de brevet, documente normative, cataloage industriale, colecția de carte, publicații periodice, rapoarte științifice, documente electronice etc.), care nu pot fi găsite în alte biblioteci, relevante pentru procesele de cercetare și expertizare, mai ales în domeniul tehnic.

Efectele impactului bibliotecii asupra cercetătorilor INCE. Serviciile bibliotecii pot spori succesul utilizatorilor în cercetare prin îmbunătățirea abilităților de cercetare și gândire critică și pot genera oportunități de carieră prin competențe sporite de cultură a informației. Succesul academic poate fi demonstrat de următoarele caracteristici: calitatea publicațiilor (factor de impact înalt), publicarea în reviste peer review și înregistrarea revistelor științifice în baze de date internaționale, fapt pentru care biblioteca a adaptat unele servicii ale bibliotecii la necesitățile cercetătorilor INCE.

Ca urmare a adaptării acestor servicii ale bibliotecii am inclus în chestionar și întrebări de impact al bibliotecii asupra acestei categorii de utilizatori prin următoarele întrebări: *Care sunt serviciile și produsele bibliotecii pe care le utilizează mai des? Cum apreciază prestarea serviciilor bibliometrice oferite de BRTȘ?*

Datele statistice ale sondajului atestă următorul clasament al utilizării serviciilor de către cercetătorii științifici și doctoranzi: catalogul electronic și Repozitorul INCE se accesează săptămânal de 10% din respondenți; serviciul DSI (odată pe lună) – 9%; serviciul de livrare electronică de documente (odată pe lună) – 4%; servicii de redactare a referințelor bibliografice (de două ori pe lună sau la necesitate) – 10%; servicii de atribuire a indicilor de clasificare a documentelor: CZU, JEL, DOI (odată la jumătate de an) – 10%; consultarea documentelor în sălile de lectură se face aproape zilnic – 3%.

În ceea ce privește utilizarea și beneficiile pe care le-au avut în urma utilizării serviciilor bibliometrice clasamentul răspunsurilor se împarte în: serviciile de orientare a cercetătorilor privind aspectele etice și legale în utilizarea datelor de cercetare (respectarea dreptului de autor, citarea corectă a surselor utilizate, etc.) – 16%; serviciile de identificare a revistelor cu Factor de Impact pentru publicarea articolelor științifice (reviste cotate ISI, evaluate cu Identificatorul Calității

de Valoare – ICV, alte baze de date) – 12%; calcularea și interpretarea indicatorilor bibliometrici (stabilirea indicelui Hirsch [H-Index] al autorilor, nr. citări total per revistă, nr. citări total per autor) – 17%.

Majoritatea respondenților au apreciat pozitiv colaborarea dintre BRTȘ și INCE, pentru că prin intermediul acestor servicii biblioteca pune la dispoziție instrumente de evaluare și analiză comparativă a vizibilității producției științifice a INCE, fapt pentru care biblioteca este percepută ca un beneficiu real și potențial al procesului de cercetare, iar indexarea și promovarea revistei *Economie și Sociologie* pe platforme științifice internaționale și naționale în acces deschis a influențat creșterea în clasament a instituției prin îmbunătățirea criteriilor de eficiență (publicații, indice de citare etc.). Peste 50% din respondenți ai acestui grup au evidențiat că biblioteca i-a sprijinit în procesul de cercetare și le-a economisit timpul în căutarea și regăsirea informației. Totodată, majoritatea din ei au spus că *performanțele lor academice s-au îmbunătățit* și asta le-a ajutat să câștige finanțare națională și internațională pentru diferite proiecte de cercetare.

Din rezultatele sondajului vedem că implicarea și asumarea responsabilității bibliotecii în prestarea serviciilor bibliometrice și cele de informare și documentare contribuie și la îmbunătățirea profilului profesional al bibliotecarului, la creșterea vizibilității și consolidării poziției bibliotecii în mediul academic și în societate. Aceste servicii amplifică relațiile de colaborare cu administrația și factorii decizionali ai INCE, care îi delegă un rol mai activ în procesul de comunicare științifică.

Impactul social al bibliotecii. Impactul social al bibliotecii se referă la influența activității și serviciilor bibliotecii asupra schimbării modului de viață a populației. Domeniile principale ale acestei influențe sunt: incluziunea și coeziunea socială; accesul gratuit la informații, la internet, la educație și instruire pe parcursul vieții; promovarea diversității culturale; creșterea bunăstării personale a populației etc. [4].

În încercarea de a identifica care este influența activității bibliotecii și serviciilor prestate asupra schimbării modului de viață a utilizatorilor a fost adresată întrebarea: *Ce fac de obicei în bibliotecă?* (cu câteva

variante de răspuns). Din răspunsurile la această întrebare: 25% din persoanele intervievate au răspuns că cele mai frecvente activități sunt consultarea documentelor în sala de lectură și accesarea Internetului; 17% – bibliotecarii m-au ajutat să-mi deschid conturi pe rețelele de socializare; 14% au participat la activități socio-culturale organizate (promovarea tradițiilor și obiceiuri naționale, protecția mediului și educația financiară); 12% au învățat să utilizeze tehnologiile informaționale, inclusiv bazele de date; 12% – bibliotecarii m-au învățat să fac diferența dintre o sursă informațională veridică și una falsă; 15% – îmi place să vin la bibliotecă pentru atmosfera calmă și amabilitatea bibliotecarilor; 4% – am învățat să utilizez computerul.

Ca urmare a interacțiunii cu biblioteca și personalul bibliotecii, utilizatorii văd biblioteca și serviciile ei ca parte integrantă a bunăstării individuale, iar utilizarea informațiilor ca motivație pentru învățare și petrecerea timpului. În pofida inovațiilor din ultimele două decenii, biblioteca pare să fie pentru utilizatorii săi locul în care informația poate fi accesată gratis, iar în spațiile bibliotecii pot regăsi activități de recreere și cursuri de dezvoltare personală fără a trebui să achite taxe.

În această ordine de idei, impactul social al bibliotecii poate părea mai puțin important pentru instituțiile finanțatoare sau pentru politicieni, decât pentru categoriile sociale defavorizate. După cum rezultă și din analiza impactului economic, biblioteca este percepută ca un loc sigur, liniștit și confortabil nu numai pentru lectură și studiu, ci și pentru cursurile pe care le desfășoară biblioteca și activitățile sale culturale și științifice. Majoritatea persoanelor care ne vizitează biblioteca aproape zilnic, spun că sentimentul de apartenență îi ajută să se integreze mai ușor în societate astfel, acest mod de interconexiune între oameni poate contribui și la susținerea și dezvoltarea economiei naționale. S-au evidențiat unele descrieri foarte interesante, care au fost date în afara variantelor de răspuns oferite de chestionar, precum „Aici vin să vizionez filme pe internet, să studiez, să glumesc cu prietenii, pentru că este util pentru a fi în companie, aici am învățat cum să utilizez în mod eficient computerul, smartphone-ul și tableta, bibliotecarii m-au ajutat în căutarea și regăsirea

informației, iar după cursurile de utilizare a computerului mi-am găsit un loc de muncă”.

Concluzii

Măsurarea gradului de satisfacție cu privire la serviciile oferite de BRTȘ și evaluarea impactului bibliotecii asupra utilizatorilor are ca scop îmbunătățirea acestora și dezvoltarea unor servicii noi, pentru a extinde comunitatea deservită.

Prin evaluarea unor caracteristici de bază ale utilizatorilor bibliotecii, am identificat două grupuri distincte. Ambele grupuri au unele elemente comune (vârsta, nivel de studii), însă există diferențe în modul în care utilizează sau în care evaluează serviciile de bibliotecă. Din prima categorie de utilizatori fac parte utilizatorii spațiilor libere și ai sălilor de lectură, care vin la bibliotecă pentru studiu și/sau lectură și care așteaptă să găsească un spațiu prietenos pentru studiu, liniștit și cu un confort ridicat, acces liber la colecțiile de carte și la periodice recente și program de lucru cu publicul prelungit. Din a doua grupă de utilizatori, face parte publicul evenimentelor educaționale, culturale și științifice, pentru care este importantă varietatea cursurilor educaționale și evenimentelor culturale organizate de bibliotecă. Ponderea cea mai mare a respondenților se află în categoriile de vârstă de peste 45 ani, urmată de vârstă de 18-25 de ani, reprezentând elevi în ultimul an de liceu sau școli profesionale, urmată de studenți și masteranzi. Cel mai mare procent al respondenților îl reprezintă cercetătorii INCE, această informație fiind corelată cu distribuția pe categorii de vârstă, deoarece BRTȘ împarte aceeași locație cu institutul.

Un aspect important identificat din răspunsurile la întrebări relevă că dintre serviciile care ar putea fi îmbunătățite cei mai mulți respondenți au optat pentru digitalizare, îmbunătățirea tehnologiilor și a confortului în spațiile bibliotecii.

Rezultatele cercetării permit de a identifica impactul serviciilor bibliotecii sub aspectul beneficiilor efective și beneficiilor potențiale. Am fost surprinși în mod plăcut să observăm că un număr considerabil de respondenți care au beneficiat de serviciile bibliotecii au avut diferite rezultate, în susținerea examenelor, în cercetare, au dezvoltat abilități în utilizarea tehnologiilor

informaționale, cât și au fost asistat în mod eficient de bibliotecari în căutarea și regăsirea informațiilor necesare. Majoritatea dintre utilizatori au specificat că biblioteca nu poate fi închisă, deoarece este „unica unde pot găsi documentele normative și documentele de brevet în format tipărit”. Cât despre beneficiile pe care le au cercetătorii INCE, biblioteca pune la dispoziție Repozitoriul instituțional, care reflectă aproape în întregime activitatea Institutului Național de Cercetări Economice, iar activitățile științifice pe care le organizează biblioteca sunt cele care îi ajută în promovarea și diseminarea rezultatelor academice. Prin evaluarea impactului social al serviciilor de biblioteca am înțeles că biblioteca este cea care oferă servicii utile uneia din cele mai vulnerabile categorii de utilizatori, care nu-și pot permite să cumpere cărți și publicații periodice, internet acasă și diferite cursuri de dezvoltare personală pe care le găsesc la BRTȘ.

Este evident că bibliotecile sunt obligate să își desfășoare activitatea într-un nou context informațional și de comunicare, ele fiind de fapt acele structuri de informare și documentare care trebuie să capitalizeze, prelucreze, să pună la dispoziție

și să valorifice în forme specifice resurse informaționale și documentare din cele mai diverse domenii.

Așadar, apariția tehnologiilor informaționale și a formatelor de documente electronice reflectă dinamica mișcărilor care au loc în biblioteci și centre de informare și documentare, tendința fiind spre dimensiunea digitală a serviciilor de bibliotecă. În aceste condiții biblioteca trebuie să răspundă la o serie de provocări: extinderea comunității deservite și exigențe din ce în ce mai ridicate din partea utilizatorilor; asimilarea tehnologiilor informaționale în conținutul activităților biblioteconomice; diversificarea tipologiei documentare; mutație în ciclul de viață a unui document (constituirea, prelucrarea, comunicarea, utilizarea, arhivarea); schimbări ale proceselor biblioteconomice în funcție de tipologia documentelor; necesitatea depășirii spațiu/timp în comunicarea și utilizarea informației, etc.; dezvoltarea unei politici de marketing a colecțiilor orientată mai mult spre conținuturi electronice, care aduc mai aproape utilizatorul și contribuie la prospectarea unor noi direcții strategice de îmbunătățire a interacțiunii dintre bibliotecari și utilizatori.

Referințe bibliografice:

1. 2021 – Anul amplificării serviciilor on-line: raport despre activitatea Bibliotecii Republicane Tehnico-Științifice. Elaborat: Tamara ZASMENCO. Chișinău, 2021. 75 p. [citată 14.04.2023]. Disponibil: https://brts.md/?page_id=5944
2. BIBLIOTECA în susținerea principiului internațional de libertate la informație: Raport despre activitatea Bibliotecii Republicane Tehnico-Științifice în anul 2022. Elaborat: Tamara ZASMENCO. Chișinău, 2022. 78 p. [citată 14.04.2023]. Disponibil: [https://brts.md/?page_id=5944raport de activitate](https://brts.md/?page_id=5944raport%20de%20activitate)
3. SM ISO 16439:2018. Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor = Информация и документация. Методы и методики оценивания воздействия библиотек = Information and documentation. Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Chisinau, 2018. 68 p.
4. GHID în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”. Chișinău: BNRM, 2018. 60 p. [citată 12.04.2023]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>
5. OSOIANU, Vera, CEBOTARI, Margareta. Impactul bibliotecii în contextul modernizării activității: efecte, metode de evaluare a impactului [citată 10.04.2023]. Disponibil: <http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1189/osoianu.Cebotari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. STOICA, Ion. Structuri și relații informaționale în dezvoltarea învățământului și a cercetării românești: o încercare de sinteză. București: Alternative, 1997. 144 p. ISBN 973-9216-29-3.
7. СТЕПАНОВ, Вадим. О новой миссии библиотек в цифровой среде. В: Вестник Дальневосточной государственной научной библиотеки. 2018, № 1(78), сс. 10-15. ISSN 0869-6020 [citată 10.04.2020]. Disponibil: <https://www.fessl.ru/docs-downloads/bookpdf/DVGNB/78/3.pdf>