

EVALUAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII SERVICIILOR ÎN BIBLIOTECILE PUBLICE

Studiu de caz al Bibliotecii Publice Raionale „Iulian Filip”, Drochia

Adelina PORCESCO,
Biblioteca Publică Raională
„Iulian Filip”, Drochia



Rezumat: Articolul analizează modalitățile de evaluare a calității serviciilor oferite de bibliotecile publice în contextul transformării digitale și schimbării nevoilor utilizatorilor. Studiul de caz al Bibliotecii Publice Raionale „Iulian Filip” Drochia identifică atât instrumentele și metodele de evaluare, cât și puncte forte și slabe ale serviciilor oferite. Studiul evidențiază importanța adaptării continue a bibliotecilor la nevoile comunității, a diversificării serviciilor și a utilizării tehnologiilor moderne pentru a asigura relevanța și eficiența acestora. Se propun recomandări practice pentru îmbunătățirea calității serviciilor bibliotecare, cum ar fi implementarea unei evaluări continue, adaptarea la feedbackul utilizatorilor; diversificarea serviciilor și colecțiilor; dezvoltarea de parteneriate și utilizarea eficientă a canalelor de comunicare.

Cuvinte-cheie: serviciu de bibliotecă, evaluarea serviciilor, bibliotecă publică, satisfacția utilizatorilor, transformare digitală, instrumente de evaluare, îmbunătățirea calității serviciilor.

Abstract: This article analyses the ways of evaluating the quality of services provided by public libraries in the context of digital transformation and change of user needs. The case study of the “Iulian Filip” Drochia District Public Library identifies evaluation tools and methods, strengths and weaknesses of the services provided. It highlights the importance of continuous adaptation of libraries to community needs, diversification of services and utilisation of modern technologies to ensure their relevance and efficiency. Practical recommendations include improving the quality of library services, implementing constant evaluation, adapting to user feedback, diversifying services and collections, developing partnerships and effective use of communication channels.

Keywords: library service, service evaluation, public library, user satisfaction, digital transformation, evaluation tools, improving service quality.

Importanța bibliotecilor publice în societatea contemporană este incontestabilă, oferind acces egal la informație, indiferent de statutul social sau economic al utilizatorilor. Datorită faptului că intervin schimbări permanente, atât în necesitățile informaționale ale utilizatorilor, cât și în mediul în care biblioteca își desfășoară activitatea, este necesar ca biblioteca să se preocupe în mod deosebit de înnoirea gamei de produse și servicii, atât prin crearea de

produse noi, cât și prin modernizarea celor existente.

Dacă utilizatorilor li se vor pune la dispoziție produse și servicii de calitate care să le satisfacă necesitățile, ei își vor îndrepta preferințele anume către această instituție. „Dacă tindem să fim mai competenți, nimeni și nimic nu ne asigură că cei din jurul nostru nu pot fi mai competenți ca noi. Putem rămâne în frunte, dar cantitatea de competență cu care ne menținem acolo,

sus, se micșorează tot mai mult și mai mult. Dacă ieri eram stăpâni pe informație, astăzi am scăpat-o de sub dominația noastră, a făcut-o mai accesibilă cineva mai competent ca noi. Acum e dificil și să cumpărăm informația. O putem însă folosi în sens educațional, de formare a unor abilități utilizatorului de informații” [1].

Indiferent de statutul lor, bibliotecile continuă să se adapteze și să se dezvolte, asigurând evoluția lor pe parcursul istoriei prin intermediul serviciilor inovatoare pe care le oferă. În zilele noastre, bibliotecile, alături de alte instituții culturale, joacă un rol important în abordarea diverselor probleme din societate, oferind sprijin gratuit în domenii precum educația, formarea profesională, dezvoltarea personală, asistența psihologică și altele. Ele reprezintă surse de bază de informații și servicii pentru toți utilizatorii, indiferent de caracteristicile lor individuale sau de apartenența lor socială, culturală sau economică. Este esențial ca fiecare persoană să aibă acces la informație, idei și activități oferite de biblioteci [2, p. 53].

Scopul cercetării noastre este de a analiza și evalua calitatea serviciilor oferite de Biblioteca Publică Raională „Iulian Filip” Drochia, identificând punctele forte și deficiențele acesteia, în vederea propunerii unor strategii și soluții eficiente pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor, astfel încât să răspundă mai bine nevoilor și așteptărilor utilizatorilor.

Biblioteca Publică Raională „Iulian Filip” se remarcă în contextul evoluției bibliotecilor moderne, adaptându-se continuu la noile cerințe și nevoi ale comunității sale. Situată în inima orașului Drochia, biblioteca servește drept centru vital de informare și educație pentru locuitorii raionului, oferind acces la o gamă largă de resurse și servicii. Serviciile bibliotecare axate pe nevoile utilizatorilor reprezintă un element de bază al managementului oricărei biblioteci în prezent. Nivelul calității acestor servicii contribuie semnificativ la formarea imaginii instituției.

Politica calității în instituție se bazează pe crearea, dezvoltarea și valorificarea serviciilor noi și a celor existente, în scopul satisfacerii necesităților de educație cultu-

rală a membrilor comunității drochiene. Având în vedere aceste considerente, în perioada octombrie – decembrie 2024, am desfășurat un sondaj cu scopul de a evalua calitatea serviciilor oferite de Biblioteca Publică Raională „Iulian Filip”. Totodată, am urmărit identificarea unor soluții concrete pentru îmbunătățirea situației actuale și creșterea gradului de satisfacție al utilizatorilor. Această inițiativă a fost motivată de convingerea că analiza continuă a cerințelor utilizatorilor este de importanță majoră pentru funcționarea eficientă a unei biblioteci. Într-un context marcat de schimbări rapide în nevoile și preferințele cititorilor, este necesară valorificarea resurselor disponibile și a instrumentelor moderne pentru a răspunde acestor cerințe. Prin urmare, activitatea unei biblioteci nu se limitează la gestionarea colecțiilor de carte, ci implică o adaptare constantă la așteptările comunității pe care o deservește.

Sondajul realizat a reprezentat un pas important în acest sens, oferind o perspectivă clară asupra gradului de satisfacție al utilizatorilor și evidențiind aspectele care necesită optimizare. Rezultatele obținute vor constitui baza pentru dezvoltarea unor strategii care să asigure atât calitatea și eficiența serviciilor oferite, cât și o conexiune mai bună cu comunitatea. Pentru a analiza aspectele propuse în cadrul cercetării, am realizat un sondaj folosind metoda anchetei bazate pe chestionar. Instrumentul de cercetare a cuprins 10 întrebări, dintre care 9 au fost de tip închis, cu variante de răspuns prestabilite, iar una de tip deschis, prin care s-au solicitat sugestii din partea respondenților.

Eșantionul studiat a fost format din 70 de utilizatori, reprezentând diverse categorii de vârstă. Prin intermediul acestui studiu, ne-am propus să colectăm informații relevante care, după analiză, vor oferi o perspectivă clară asupra opiniilor utilizatorilor privind calitatea serviciilor oferite de bibliotecă. În mod specific, sondajul a vizat aspecte precum *calitatea instrumentelor de informare, accesul la resursele informaționale, contribuția bibliotecarilor în procesul de căutare și identificare a informațiilor, precum și rolul acestora în formarea culturii informaționale a utilizatorilor.*

Informațiile colectate vor constitui fundamentul unei analize detaliate, care va permite identificarea atât a punctelor forte, cât și a provocărilor cu care se confruntă biblioteca. Aceste date vor oferi o imagine clară asupra aspectelor care funcționează eficient și a celor care necesită intervenții sau ajustări. Pe baza acestei analize, se vor putea formula strategii bine fundamentate, orientate către optimizarea serviciilor oferite. Aceste strategii vor viza atât consolidarea punctelor tari, cum ar fi instrumentele și resursele bine apreciate, cât și îmbunătățirea aspectelor negative identificate, pentru a răspunde mai bine nevoilor și așteptărilor utilizatorilor. Prin implementarea acestor măsuri, biblioteca va putea să-și întărească rolul de centru informațional și cultural în comunitate, să crească nivelul de satisfacție al utilizatorilor și să se adapteze în mod constant la schimbările din domeniul informării și educației.

În elaborarea chestionarului, am avut în vedere includerea următoarelor aspecte relevante pentru studiul nostru:

- în ce măsură cei chestionați cunosc serviciile pe care le oferă BPR „Iulian Filip”;
- în ce măsură sunt acestea utilizate;
- care este relevanța colecțiilor de bibliotecă;
- felul în care apreciază subiecții relația bibliotecar - utilizator;
- sugestii pentru îmbunătățirea activității bibliotecii.

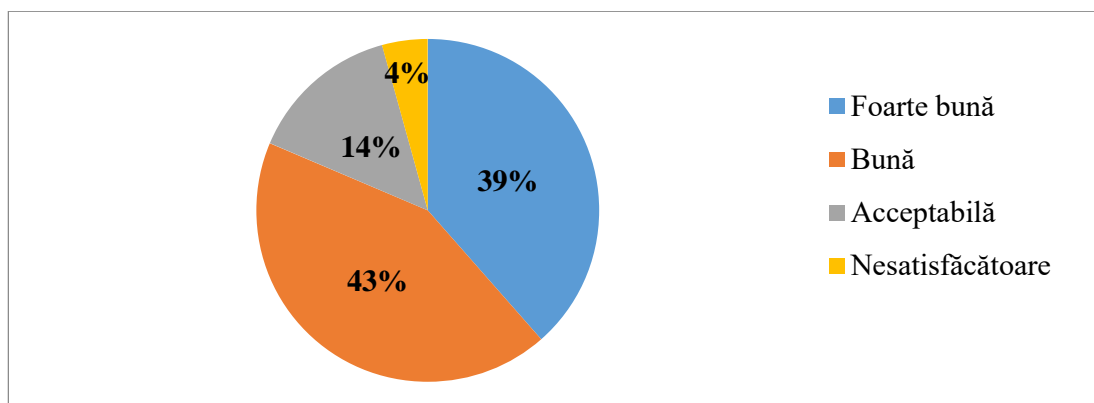
La sondaj au participat 70 de respondenți, dintre care sub 18 ani – 20,6%; 18-25 ani – 11,8%; 26-35 ani – 14,7%; 36-50 ani – 26,5%;

peste 50 ani – 26,5%. În raport cu genul avem următoarea configurație: feminin – 77,9%; masculin – 22,1%. Datele obținute din sondajele privind frecvența vizitelor la biblioteca noastră oferă o imagine complexă asupra obiceiurilor de lectură și a interesului pentru informație al publicului nostru. Peste 80% dintre respondenți apreciază diversitatea resurselor ca fiind bună sau foarte bună, ceea ce reprezintă un rezultat pozitiv, reflectând eficiența eforturilor dedicate construirii unei colecții variate și relevante pentru comunitatea utilizatorilor.

Analizarea diversității resurselor informaționale disponibile într-o bibliotecă este un proces complex, ce necesită o evaluare atât cantitativă, cât și calitativă. În urma sondajului realizat, am constatat că majoritatea utilizatorilor se declară mulțumiți de diversitatea resurselor oferite. Totuși, un segment semnificativ dintre aceștia consideră că există spațiu pentru îmbunătățiri.

Faptul că peste 80% dintre respondenți apreciază diversitatea resurselor ca fiind *bună* sau *foarte bună* reprezintă un rezultat pozitiv, reflectând eficiența eforturilor dedicate construirii unei colecții variate și relevante pentru comunitatea utilizatorilor. Aceste rezultate demonstrează că strategia adoptată până acum este eficace, contribuind la satisfacerea nevoilor de informare și cercetare. Cu toate acestea, trebuie să acordăm atenție și feedbackului critic. Procentul de 14,3% dintre respondenți care consideră oferta nesatisfăcătoare indică existența unor lacune ce necesită intervenție (Vezi *Diagrama 1*).

Diagrama 1. Opinia respondenților privind diversitatea resurselor informaționale



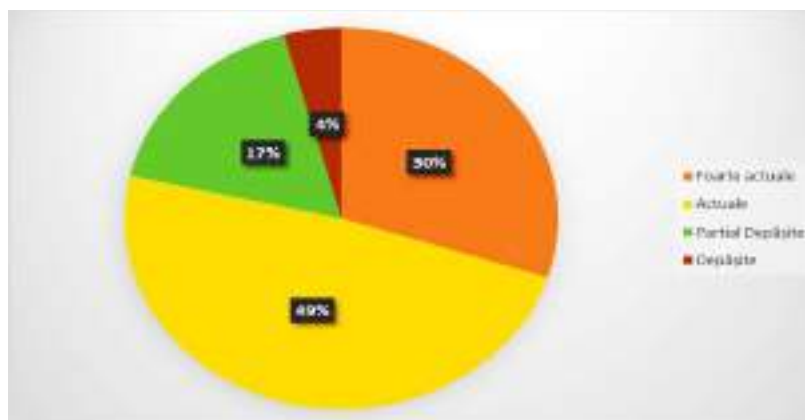
Această observație subliniază necesitatea unei monitorizări continue și a unei actualizări periodice a colecției, astfel încât să reflecte mai bine cerințele utilizatorilor și să răspundă dinamicilor de schimbare a intereselor lor. Prin urmare, prioritizarea identificării și integrării unor resurse suplimentare sau complementare, precum și evaluarea constantă a relevanței colecției sunt pași importanți pentru a transforma biblioteca într-un centru informațional care să corespundă așteptărilor tuturor categoriilor de utilizatori.

Analiza actualității colecțiilor de carte și a altor materiale a relevat că majoritatea utilizatorilor percep colecțiile fie ca fiind *actuale*, fie *parțial depășite*. Această constatare oferă o perspectivă echilibrată asupra situației și subliniază necesitatea adoptării unei strategii proactive în gestionarea și actualizarea colecțiilor. Procentul de 78,6% dintre respondenți care consideră colecțiile *actuale*, sau doar *parțial depășite* (17,1%) este un semnal încurajator. Acest rezultat

reflectă eforturile continue depuse pentru a menține colecțiile relevante și adecvate nevoilor utilizatorilor, fiind un indicator al succesului strategiilor implementate până acum (Vezi *Diagrama 2*).

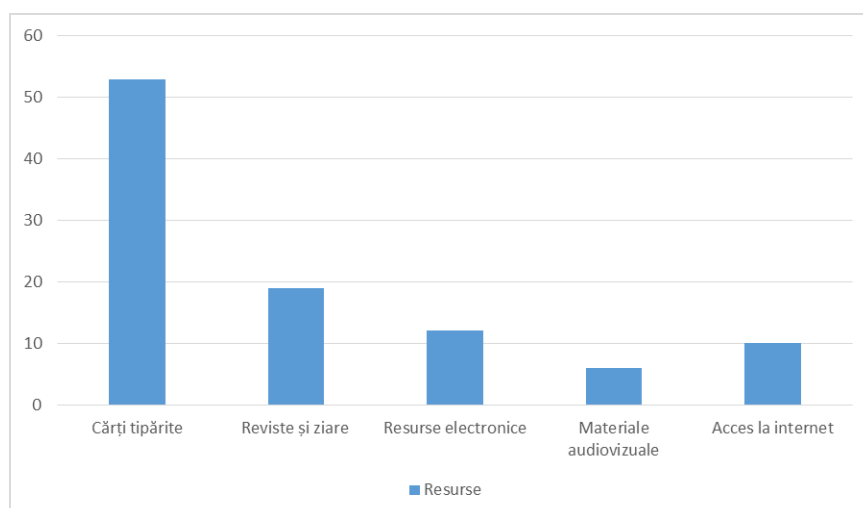
Prezența unui număr semnificativ de utilizatori care consideră că unele materiale sunt depășite subliniază nevoia unei analize periodice a colecțiilor. Este esențial să se identifice resursele care nu mai sunt relevante și să se înlocuiască cu materiale mai recente și mai bine adaptate cerințelor actuale. De asemenea, diversificarea colecțiilor prin includerea unor resurse digitale și multimedia poate contribui la creșterea gradului de satisfacție al utilizatorilor. Prin urmare, este necesară o monitorizare constantă a gradului de actualitate a colecțiilor, corelată cu o comunicare activă cu utilizatorii pentru a înțelege mai bine preferințele și așteptările acestora. În acest mod, biblioteca poate continua să ofere un serviciu de înaltă calitate și să-și consolideze rolul de centru informațional modern și dinamic.

Diagrama 2. Opinia respondenților privind actualitatea colecțiilor de carte și alte materiale



Analizând graficul prezentat în *Diagrama 3*, observăm că utilizatorii bibliotecii manifestă o preferință majoritară pentru *cărțile tipărite*, acestea fiind alese de 53 de respondenți. Pe locurile următoare se situează *revistele și ziarele*, preferate de 25 de persoane, și *resursele electronice*, utilizate de 23 de respondenți. Această distribuție a preferințelor reflectă o combinație interesantă între adaptarea la era digitală și o apreciere constantă pentru formatul clasic al cărții.

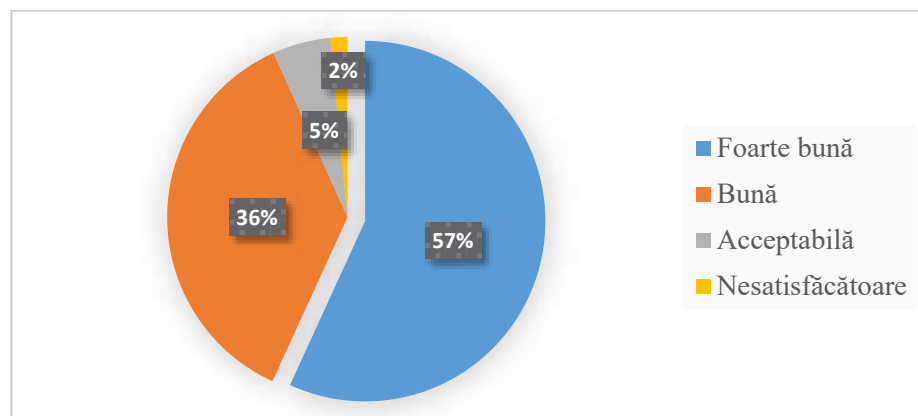
Popularitatea cărților tipărite, precum și a revistelor, ziarelor, poate fi explicată prin obiceiurile de lectură formate de-a lungul timpului. Mulți utilizatori continuă să prețuiască experiența tangibilă oferită de o carte tipărită – senzația de a răsfoi paginile sau mirosul specific al hârtiei fiind aspecte ce sporesc plăcerea lecturii. În același timp, aceste formate oferă o familiaritate și o simplitate care le fac preferate în special de utilizatorii mai tradiționali.

Diagrama 3. *Opinia respondenților privind tipurile de resurse consultate cel mai des*

Resursele electronice, pe de altă parte, sunt mai populare în rândul tinerilor, care valorizează accesibilitatea acestora. Posibilitatea de a avea la dispoziție o bibliotecă vastă de cărți, articole și alte materiale într-un format digital este extrem de convenabilă. Aceste resurse oferă un acces rapid la informații și permit utilizatorilor să transporte o cantitate semnificativă de materiale într-un dispozitiv compact, ceea ce este ideal pentru persoanele active. Deși procentul celor care utilizează resurse electronice este mai mic decât cel al celor care preferă formatele clasice, acestea reprezintă o componentă importantă a ofertei bibliotecii. Preferințele diverse ale utilizatorilor subliniază necesitatea ca biblioteca să adopte o strategie integrată, care să combine și să extindă accesul la formatele tradiționale și digitale.

Accesibilitatea serviciilor bibliotecii reprezintă un aspect important pentru atragerea și fidelizarea utilizatorilor. Rezultatele sondajului demonstrează că majoritatea utilizatorilor percep accesibilitatea serviciilor noastre ca fiind *foarte bună* (56,7%) sau *bună* (35,7%). Aceste procente reflectă eforturile depuse pentru a asigura un program de funcționare convenabil și o locație accesibilă, care să răspundă nevoilor comunității (Vezi *Diagrama 4*).

Totuși, chiar și cele mai mici ajustări pot avea un impact semnificativ asupra experienței utilizatorilor. De exemplu, extinderea programului de funcționare în anumite zile, îmbunătățirea infrastructurii pentru persoanele cu dizabilități sau crearea unor soluții pentru accesibilitatea online pot aduce beneficii semnificative.

Diagrama 4. *Opinia respondenților privind accesibilitatea serviciilor bibliotecii*

De asemenea, trebuie să luăm în considerare nevoile de schimbare ale comunității, cum ar fi creșterea interesului pentru resursele digitale sau necesitatea unor servicii dedicate diferitelor categorii de utilizatori, precum studenții sau seniorii. Integrarea tehnologiei, cum ar fi organizarea de sesiuni de formare pentru utilizarea resurselor electronice, poate spori accesibilitatea și relevanța serviciilor oferite.

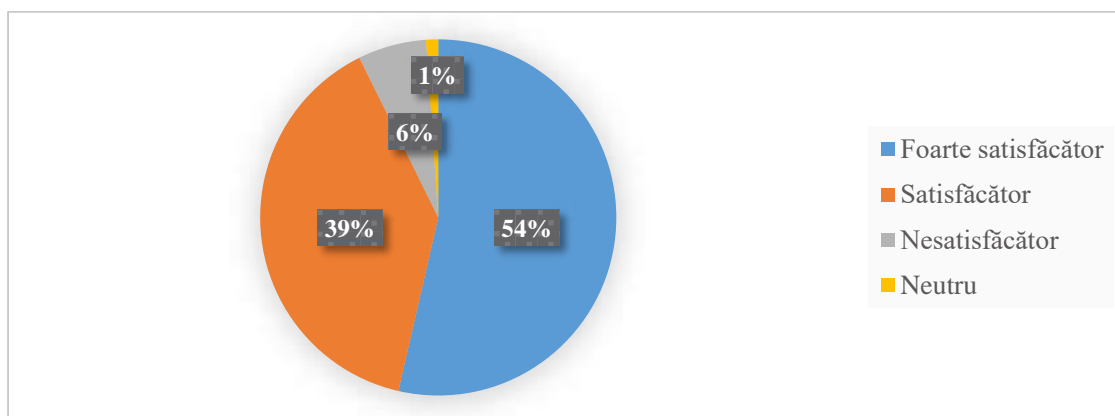
Un procent impresionant de 92,9% dintre respondenți a oferit o evaluare pozitivă atitudinii personalului bibliotecii, dintre care 58,6% au considerat-o *foarte prietenoasă*, iar 34,3% au descris-o ca *prietenosă și utilă*. Aceste rezultate reflectă un nivel ridicat de satisfacție în rândul utilizatorilor și subliniază eforturile personalului de a crea un mediu cald, primitor și orientat spre nevoile utilizatorilor. Atitudinea profesională și disponibilitatea bibliotecarilor de a oferi ajutor și îndrumare joacă un rol important în consolidarea relației dintre utilizatori și instituție. Un mediu în care utilizatorii se simt bineveniți și susținuți contribuie la creșterea fidelității acestora și la dezvoltarea unei imagini pozitive a bibliotecii în comunitate.

Cu toate acestea, este important să nu ignorăm faptul că 7,1% dintre respondenți au considerat atitudinea personalului ca fiind doar *parțial satisfăcătoare* sau *ne-*

satisfăcătoare. Acest feedback, deși minor în comparație cu rezultatele pozitive, indică existența unor aspecte ce pot fi îmbunătățite. De exemplu, ar putea fi util să organizăm sesiuni suplimentare de formare profesională pentru bibliotecari, axate pe comunicare, empatie și gestionarea situațiilor dificile. De asemenea, colectarea de feedback regulat din partea utilizatorilor poate ajuta la identificarea unor eventuale probleme punctuale și la implementarea unor soluții eficiente. În acest fel, biblioteca poate asigura un standard ridicat de interacțiune cu utilizatorii, consolidând și mai mult nivelul de satisfacție al acestora.

Satisfacția utilizatorilor în ceea ce privește accesul la internet reprezintă un indicator important al calității vieții digitale și al progresului unei societăți informaționale. În contextul actual, o conexiune rapidă și stabilă la internet este o resursă indispensabilă, iar asigurarea unui astfel de acces nu este doar o necesitate, ci și o responsabilitate comună a tuturor instituțiilor implicate. Conform răspunsurilor oferite de participanți, accesul la Internet în bibliotecă este considerat *satisfăcător* de majoritatea utilizatorilor. Astfel, 39,1% dintre respondenți au evaluat conexiunea ca fiind *foarte satisfăcătoare*, iar 53,6% au considerat-o *satisfăcătoare*, ceea ce reflectă un grad ridicat de apreciere (Vezi Diagrama 5).

Diagrama 5. Opinia respondenților privind accesul la internet



Totuși, un procent mic de 7,3% dintre respondenți au menționat că accesul la Internet este doar *parțial satisfăcător*. Posibilele cauze ale insatisfacției minore ar putea include viteză scăzută în anumite momente

de vârf, probleme tehnice ocazionale sau limitări în numărul de dispozitive disponibile. În acest context, biblioteca ar putea analiza opțiuni pentru îmbunătățirea infrastructurii de rețea, cum ar fi extinderea

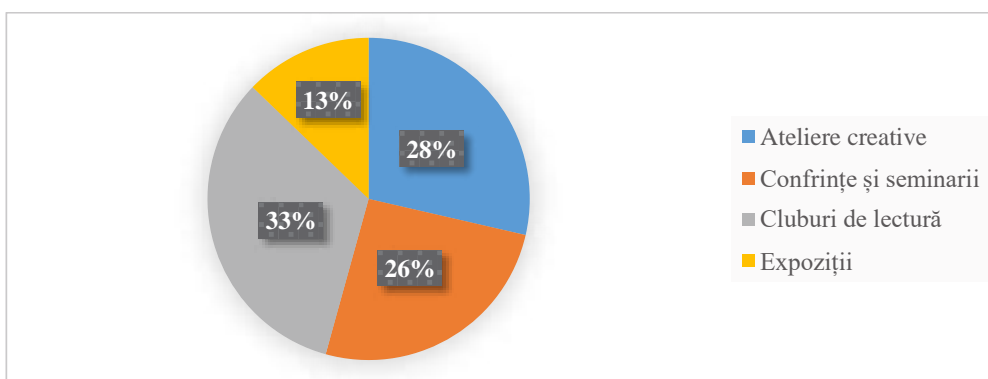
accesului la Internet wireless în diferite zone ale bibliotecii sau diversificarea echipamentelor disponibile utilizatorilor. De asemenea, asigurarea unui suport tehnic eficient, disponibil pe toată durata programului, ar contribui la rezolvarea rapidă a eventualelor probleme întâmpinate de utilizatori. Astfel, prin optimizarea accesului la Internet, biblioteca poate consolida rolul său de centru educațional și informatic, sprijinind dezvoltarea continuă a utilizatorilor într-o societate tot mai dependentă de tehnologie.

Biblioteca Publică Raională „Iulian Filip” se prezintă ca un important centru cultural, dedicat promovării unui spectru larg de activități pentru toate categoriile de vârstă și interese. Conform răspunsurilor obținute, 65,7% dintre respondenți au afirmat că participă la aceste activități, ceea ce reflectă un interes semnificativ pentru oferta bibliotecii. Cu toate acestea, un procent destul de mare de 30% dintre participanți au indicat că nu iau parte la activitățile organizate, ceea ce reprezintă un semnal de alarmă pentru bibliotecari. Această situație constituie o provocare importantă, deoarece sugerează că există bariere ce împiedică unii utilizatori să participe: fie din cauza

lipsei de informare, fie din cauza unui program care nu se potrivește nevoilor lor. Este necesar ca biblioteca să efectueze o analiză detaliată a motivelor pentru care o parte din utilizatori nu sunt atrași de activitățile oferite. Flexibilitatea în programarea activităților și diversificarea tipurilor de evenimente ar putea contribui semnificativ la atragerea unui public mai larg. Astfel, biblioteca va reuși să își consolideze rolul ca un centru cultural dinamic și relevant, care să răspundă nevoilor în continuă schimbare ale comunității.

Utilizatorii bibliotecii manifestă un interes semnificativ pentru o gamă variată de evenimente, după cum arată și rezultatele prezentate în *Diagrama 6*. Astfel, 32,9% dintre respondenți preferă *cluburile de lectură*, 28,6% optează pentru *atelierelor creative*, iar 25,7% sunt atrași de *conferințe și seminarii*. Aceste preferințe evidențiază o dorință clară de a participa la activități care nu doar că stimulează lectura, dar și încurajează creativitatea și dezvoltarea personală. Pentru ca biblioteca să devină un centru cultural cu adevărat atrăgător, este necesar să diversifice oferta de evenimente, astfel încât să răspundă nevoilor și intereselor variate ale utilizatorilor.

Diagrama 6. *Opinia respondenților privind evenimentele la care doresc să participe*



Prin organizarea unor activități interactive și educative, biblioteca poate contribui semnificativ la dezvoltarea comunității, sprijinind nu doar promovarea lecturii, dar și încurajarea unui dialog cultural activ. Astfel, aceste evenimente pot deveni o platformă prin care membrii comunității să își exprime opiniile, să învețe unii de la alții și să se implice activ în viața culturală

locală. Printr-o astfel de abordare, biblioteca va reuși să își mențină relevanța și să se impună ca un centru cultural dinamic, care evoluează continuu în acord cu așteptările și dorințele comunității. Faptul că utilizatorii au exprimat sugestii pentru perfecționarea serviciilor bibliotecii, cum ar fi *achiziționarea de cărți electronice*, *organizarea de întâlniri cu scriitori și*

îmbunătățirea spațiului fizic, subliniază importanța acordării unei atenții deosebite feedbackului primit. Aceste sugestii sunt importante pentru evoluția bibliotecii, oferind informații valoroase despre așteptările și nevoile utilizatorilor. Ascultându-le opiniile, bibliotecarii pot identifica atât aspectele care funcționează bine, cât și acele domenii care necesită îmbunătățiri, iar astfel se pot lua decizii fundamentate pentru optimizarea serviciilor.

Mai mult decât atât, implicarea utilizatorilor în procesul de dezvoltare a bibliotecii nu doar că îmbunătățește calitatea serviciilor, dar creează și un sentiment de apartenență, stimulând participarea activă la viața comunității. Atunci când utilizatorii se simt parte din procesul de decizie, acest lucru contribuie la o relație mai strânsă și mai încrezătoare între aceștia și bibliotecă. În plus, o bibliotecă care răspunde sugestiilor și cerințelor utilizatorilor devine un loc în care aceștia pot învăța, se pot dezvolta și pot experimenta creativitatea într-un mediu sprijinitor.

Este necesar ca bibliotecarii să mențină un dialog constant cu utilizatorii și să adapteze serviciile la nevoile și așteptările acestora. Analizând datele demografice, am observat că tinerii sunt mult mai interesați de resursele electronice și de activitățile interactive. Acest lucru sugerează că biblioteca ar trebui să își diversifice oferta pentru a răspunde în mod specific intereselor acestui grup, de exemplu, prin *extinderea colecțiilor de cărți electronice și organizarea de evenimente interactive, care să utilizeze tehnologia în mod inovativ.*

Concluzii

Sondajele și analiza feedbackului utilizatorilor sunt instrumente necesare pentru evaluarea activității bibliotecii, a calității serviciilor și a diversității resurselor informaționale disponibile. Datele obținute prin aceste sondaje ne ajută să identificăm în mod clar nevoile și nemulțumirile utilizatorilor, ceea ce ne permite să ajustăm și să îmbunătățim continuu serviciile oferite. Cercetarea sistematică a nevoilor utilizatorilor și a impactului programelor reprezintă o componentă esențială pentru

perfecționarea continuă a serviciilor oferite de biblioteci. Studiul realizat la BPR „Iulian Filip” Drochia a evidențiat necesitatea dezvoltării colecțiilor în format fizic și digital, a diversificării serviciilor și a promovării unei comunicări eficiente cu utilizatorii prin site-ul web, rețelele sociale și alte canale.

Este important să analizăm cu atenție răspunsurile detaliate ale utilizatorilor nemulțumiți pentru a înțelege ce resurse lipsesc, cum evaluează aceștia diversitatea colecțiilor și ce așteptări au de la biblioteca noastră. Astfel, analiza feedbackului va contribui la implementarea unor soluții eficiente pentru menținerea actualității și diversității resurselor informaționale.

Biblioteca trebuie să continue să diversifice serviciile oferite, adaptându-le nevoilor variate ale comunității. Investiția în actualizarea colecțiilor tipărite, dar și în extinderea și diversificarea resurselor digitale este necesară pentru menținerea relevanței și atractivității bibliotecii într-un mediu informațional aflat în continuă schimbare. De asemenea, satisfacția utilizatorilor de astăzi reprezintă o bază solidă pe care să construim în continuare, dar îmbunătățirea accesibilității trebuie să rămână o prioritate. O astfel de abordare va contribui nu doar la atragerea unui număr mai mare de utilizatori, ci și la consolidarea imaginii bibliotecii ca un centru modern și adaptat nevoilor comunității.

Menținerea unui personal bine pregătit și dedicat este, de asemenea, un factor cheie pentru succesul bibliotecii. Eforturile pentru dezvoltarea profesională continuă a bibliotecarilor, prin traininguri și participare la programe de formare, vor duce la îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite.

De asemenea, este important ca personalul să fie mereu amabil și disponibil pentru a răspunde nevoilor utilizatorilor, contribuind astfel la crearea unui mediu primitor și profesionist. În ceea ce privește activitățile bibliotecii, pentru a atrage mai mulți utilizatori, este necesar să implementăm strategii eficiente de promovare. Acestea pot include o comunicare mai eficientă a programului de activități, prin utilizarea de flyere, site-ul web al bibliotecii și rețelele sociale, dar și

adaptarea activităților la interesele și nevoile utilizatorilor. De exemplu, organizarea de evenimente interactive pentru tineri sau de sesiuni educaționale pentru seniori poate spori atracția activităților bibliotecii.

Pentru a rămâne relevante și atractive, bibliotecile trebuie să monitorizeze continuu feedbackul utilizatorilor și să ajusteze oferta de activități în funcție de cerințele acestora. Acest proces constant de adaptare va face ca biblioteca să devină un centru cultural dinamic și relevant pentru comuni-

tate. Astfel, prin personalizarea serviciilor, diversificarea activităților și îmbunătățirea continuă a colecțiilor, biblioteca va evolua într-un loc vital și accesibil pentru toți membrii comunității, promovând învățarea pe tot parcursul vieții și dezvoltarea personală.

În contextul bibliotecilor publice din Republica Moldova, îmbunătățirea procedurilor de evaluare poate sprijini procesul de adaptare la noile realități ale societății digitale, promovând accesul echitabil la informație și creșterea satisfacției utilizatorilor.

Referințe bibliografice:

1. *Biblioteca Publică – locul cel mai important în localitate. Orientare spre comunitate*. Disponibil: <https://www.scribd.com/document/459628633/cercetare1> [accesat 2024-11-10].
2. OSOIANU, Vera. Aspectul diacronic și tipologia serviciilor prestate de biblioteci în anii reformei bibliotecare și ai tranziției. *Magazin bibliologic*. 2011, nr. 1-2, pp. 53-60. ISSN 1857-1476.