

# REZULTATELE STUDIULUI SOCIOLOGIC NAȚIONAL „CONCORDANȚA DINTRE POSIBILITĂȚILE TEHNOLOGICE ALE BIBLIOTECII ȘI NECESITĂȚILE DIGITALE ALE UTILIZATORILOR. LECTURA DIGITALĂ”

**Angela DRĂGĂNEL**  
ORCID 0000-0003-4742-1219  
**Biblioteca Națională  
a Republicii Moldova**



**Rezumat:** Articolul valorifică rezultatele studiului sociologic național „Concordanța dintre posibilitățile tehnologice ale bibliotecii și necesitățile digitale ale utilizatorilor. Lectura digitală”, realizat în anul 2024 de Secția Studii și cercetări a Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova. Cercetarea a vizat evaluarea conformității infrastructurii tehnologice a bibliotecilor publice din țară cu nevoile și preferințele digitale ale utilizatorilor. Studiul s-a bazat pe un chestionar aplicat la nivel național, cu un eșantion reprezentativ care a inclus respondenți din diverse categorii de vârstă, medii de rezidență și categorii ocupaționale. Concluziile și recomandările subliniază necesitatea elaborării și implementării unor politici publice bine fundamentate și integrate, axate pe investiții în infrastructura tehnologică, cu accent deosebit pe bibliotecile din mediul rural, acolo unde provocările legate de conectivitate, dotarea tehnică și lipsa competențelor digitale ale utilizatorilor sunt mai accentuate. În acest context, bibliotecile trebuie susținute nu doar ca centre de acces la informație, ci și ca actori-cheie în reducerea decalajului digital, în special în comunitățile vulnerabile.

**Cuvinte-cheie:** tehnologie digitală, transformare digitală, lectură digitală, bibliotecă publică, resursă digitală, competență digitală, infrastructură tehnologică, decalaj digital.

## Introducere

**E**voluția accelerată a tehnologiilor digitale a catalizat o transformare fundamentală și ireversibilă în modul

**Abstract:** This article values the results of the national sociological study "Concordance between the technological possibilities of the library and the digital needs of users. Digital reading", realized by the Studies and Research Section of the National Library of the Republic of Moldova in the year 2024. This study aimed to assess the compliance of technological infrastructure of public libraries in the country with the digital needs and preferences of their users. The study was based on a questionnaire applied at national level, complied by a representative sample of respondents from various age categories, different areas of residence and occupational categories. Conclusions and recommendations pointed the necessity to develop and implement integrated public policies, focused on investments in technological infrastructure, with the emphasis on libraries in rural areas, where the challenges related to connectivity, technical equipment and digital skills of users are more pronounced. In this context, libraries should have the support not only as centres of access to information, but also as key actors in reducing the digital divide, especially in vulnerable communities.

**Keywords:** digital technologies, digital transformation, digital reading, public libraries, digital resources, digital skills, technological infrastructure, digital divide.

de accesare și utilizare a informației. Tehnologia a devenit esențială în educație, cultură și cercetare, iar bibliotecile, ca instituții-cheie în diseminarea cunoașterii,

sunt direct influențate. Creșterea volumului de resurse digitale, dezvoltarea platformelor online și diversificarea canalelor de lectură au generat provocări, dar și oportunități de modernizare.

Transformarea digitală ridică întrebări esențiale privind rolul bibliotecilor și le impune adaptarea la un ecosistem informațional nou. În acest context, bibliotecile se confruntă cu provocarea de a-și păstra relevanța și de a-și redefini rolul de instituții infodocumentare, fundamentate pe valorile accesului universal la informație și promovarea culturii.

Diferențele în accesul la tehnologii și competențele digitale creează un decalaj tot mai mare: pe de o parte, există utilizatori cu acces constant la internet, dispozitive moderne și competențe digitale dezvoltate, iar, pe de altă parte, alții nu beneficiază de aceste resurse sau nu au abilitățile necesare pentru a le utiliza. Acest dezechilibru afectează atât utilizatorii, cât și instituțiile infodocumentare, care caută soluții pentru a răspunde noilor cerințe ale comunității. Un acces mai mare la informație poate reduce vulnerabilitatea cetățenilor față de sărăcie, oferindu-le resursele necesare pentru a-și îmbunătăți viața [1, p. 3].

Rata sărăciei absolute în Republica Moldova a atins în 2023 cele mai mari valori din ultimii 5 ani. Dacă în 2019 un sfert din populație trăia în sărăcie absolută, anul trecut nivelul a ajuns la 31% [3]. Accesul limitat la internet și competențele digitale reduse pot amplifica riscul de sărăcie, restricționând oportunitățile de educație, angajare și dezvoltare personală. Conform raportului „Digital 2024: Moldova”, la începutul anului 2024, rata de penetrare a internetului în Moldova, raportată la numărul populației, era de 63,5%, lăsând 36,5% din populație offline [4]. În acest context, bibliotecile pot juca un rol esențial în reducerea inegalității digitale și a vulnerabilității economice a populației.

#### *Metodologia studiului*

În 2024, Biblioteca Națională a Republicii Moldova a realizat studiul sociologic național „Concordanța dintre posibilitățile tehnologice ale bibliotecii și necesitățile di-

gitale ale utilizatorilor. Lectura digitală” [7], în cadrul celei de-a VII-a ediții a Programului Național „LecturaCentral”, cu sprijinul financiar al Ministerului Culturii. Scopul acestuia a fost de a evalua conformitatea infrastructurii tehnologice a bibliotecilor publice din Republica Moldova cu nevoile și preferințele digitale ale utilizatorilor. Totodată, s-a pus un accent deosebit pe încurajarea lecturii digitale și pe extinderea accesului la resurse electronice, contribuind la modernizarea și optimizarea serviciilor oferite de biblioteci.

Obiectivele cercetării au vizat atât evaluarea resurselor și competențelor digitale ale bibliotecarilor și utilizatorilor din bibliotecile publice, cât și propunerea de măsuri pentru modernizare și stimularea lecturii digitale.

Pentru colectarea datelor a fost utilizată tehnica anchetei prin chestionar, iar întrebările au fost integrate în sistemul CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) de către compania specializată iData. Linkul către chestionar a fost distribuit de Secția Studii și cercetări bibliotecilor publice municipale, raionale și orașenești. La rândul lor, acestea au contribuit la desfășurarea cercetării împreună cu alte două biblioteci din mediul rural, atât pentru a extinde aria eșantionului, cât și pentru a obține informații relevante de la utilizatorii din zonele rurale.

Chestionarul a inclus 9 secțiuni: informații demografice, utilizarea bibliotecii, accesul la echipament, accesul la internet, resurse digitale, competențele digitale ale personalului de bibliotecă și ale utilizatorilor, lectura digitală și feedbackul privind experiența tehnologică în bibliotecă. Pentru obținerea unor rezultate relevante, au fost folosite întrebări cu răspunsuri predefinite („Da”, „Nu”, „Nu știu/Poate”) pentru opinii clare, întrebări cu răspuns unic pentru alegeri specifice, întrebări cu răspunsuri multiple pentru detalii și întrebări deschise pentru sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor bibliotecii.

Studiul s-a bazat pe trei ipoteze principale:

1. Există o discrepanță semnificativă între posibilitățile tehnologice ale bibliotecilor și necesitățile digitale ale utilizatorilor.

2. Lipsa competențelor digitale limitează accesul la resursele disponibile.
3. Lectura digitală nu este încă o practică obișnuită pentru utilizatorii bibliotecilor.

**Eșantionul cercetării** a cuprins 419 persoane care utilizează serviciile bibliotecilor publice, asigurând o marjă de eroare maximă de aproximativ  $\pm 4\%$ . Acesta a inclus un grup de respondenți din multiple categorii sociale și profesionale, de asemenea elevi, studenți și pensionari, pentru a analiza necesitățile și preferințele acestora, indiferent de statutul profesional sau de vârstă.

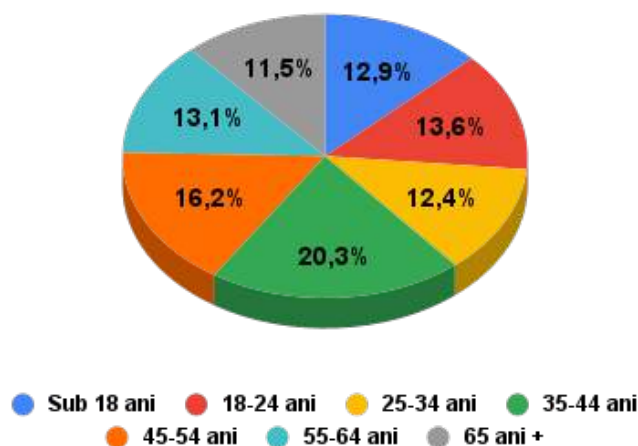
Studiul s-a desfășurat la nivel național, cu perioada de implementare între lunile noiembrie și decembrie 2024.

Informații demografice

Eșantionul a reflectat o diversitate generațională și a inclus respondenți între 15

și 88 de ani. S-a constatat scăderea numărului de tineri utilizatori ai bibliotecilor. În 2011, studiul național „Acces la informație prin bibliotecile din Republica Moldova”, realizat de IREX, indica faptul că segmentul de vârstă de la 15 la 29 de ani reprezenta aproape jumătate dintre utilizatori [1, p. 45], în prezent, categoria de vârstă între 18 și 35 de ani a scăzut la 38,9% (Vezi *Diagrama nr. 1*). Această schimbare poate fi explicată prin preferința tinerilor pentru resursele digitale, accesibile independent de bibliotecă. În contrast, a crescut ponderea utilizatorilor între 35 și 44 de ani, iar utilizatorii între 45 și 64 de ani sunt bine reprezentați. Persoanele de peste 65 de ani reprezintă 11,5%, fiind interesate în special de programele de formare a competențelor digitale pentru seniori.

Diagrama nr. 1. Distribuția respondenților după categorie de vârstă



Distribuția pe gen arată o predominanță feminină: 76,1% dintre respondenți sunt femei, iar conform datelor statisticii bibliotecare din anul 2023, acestea reprezintă și 61,1% dintre utilizatorii activi ai bibliotecilor. Această corelație sugerează un interes crescut al femeilor atât pentru utilizarea serviciilor bibliotecare, cât și pentru implicarea în evaluarea acestora.

Numărul respondenților din mediul urban (50,4%) este aproape egal cu cel din mediul rural (49,6%), permițând o analiză comparativă a modului în care infrastructura digitală a bibliotecilor răspunde nevoilor utilizatorilor din ambele medii. Aceste diferențe reflectă accesul variat la tehnologie, inclusiv numărul redus de cal-

culatoare în unele biblioteci și capacitatea de a accesa programe, produse și aplicații. Astfel, rolul bibliotecilor în asigurarea unui acces echitabil la informație devine tot mai important.

Datele privind nivelul de studii reflectă diversitatea respondenților: 47,2% au studii superioare, iar 5% au studii de master sau doctorat, ceea ce indică un nivel ridicat de competențe digitale. În același timp, prezența utilizatorilor fără studii superioare subliniază necesitatea adaptării serviciilor digitale pentru a răspunde nevoilor acestora.

În ceea ce privește structura ocupațională, angajații salariați (48,3%) utilizează resursele digitale pentru dezvoltare profesională și personală, tinerii și preadolescenții (17,5%)

solicită resurse educaționale, iar pensionarii (10,7%) accesează informații pentru educație continuă și recreere. Grupurile mici, cum ar fi casnicele (5%) și freelancerii (4,3%), au nevoi specifice de formare profesională, iar persoanele cu dizabilități și refugiații (0,7%) necesită abordare specială.

#### Utilizarea bibliotecii

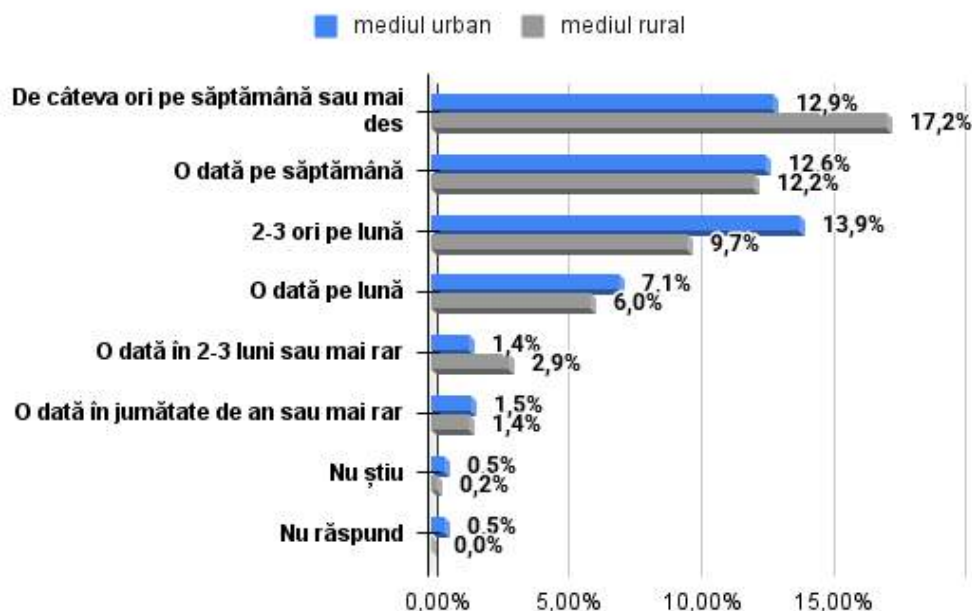
Secțiunea privind utilizarea bibliotecilor evidențiază comportamente diverse legate de frecvența vizitelor și motivele acestora. Comparativ cu anii anteriori, frecvența vizitelor a crescut semnificativ. În 2023, majoritatea utilizatorilor vizitează biblioteca *cel puțin lunar*, 30,1% dintre respondenți frecventând-o *de câteva ori pe săptămână*. Comparativ cu datele obținute în 2022 în cadrul studiului „Lectura în comparație intergenerațională” [6, p. 57], frecvența vizitelor este similară, cu o ușoară creștere a numărului celor care o vizitează mai rar (*o dată la 2-3 luni sau mai rar*).

Datele din 2011, obținute în cadrul stu-

diului „Acces la informație prin bibliotecile din Republica Moldova” realizat de IREX, arătau o frecvență mult mai scăzută, cu 46% dintre respondenți care nu frecventase biblioteca *de mai mult de un an* și doar 9% fiind „utilizatori permanenți” [1, p. 45]. Astfel, se observă o îmbunătățire semnificativă a utilizării bibliotecii.

Analiza comparativă a frecvenței vizitelor la bibliotecă între mediul urban și rural evidențiază diferențe în comportamentul utilizatorilor. În mediul rural (Vezi *Diagrama nr. 2*), un procent mai mare de respondenți (17,2%) frecventează biblioteca *de câteva ori pe săptămână sau mai des*, comparativ cu 12,9% în mediul urban. În schimb, vizitele de *2-3 ori pe lună* sunt mai frecvente în mediul urban (13,9%) decât în cel rural (9,7%), ceea ce sugerează că în mediul urban cetățenii au alternative diverse de a accesa resurse digitale. Deși utilizatorii din mediul rural frecventează biblioteca mai des, cei din mediul urban accesează serviciile bibliotecilor în mod constant.

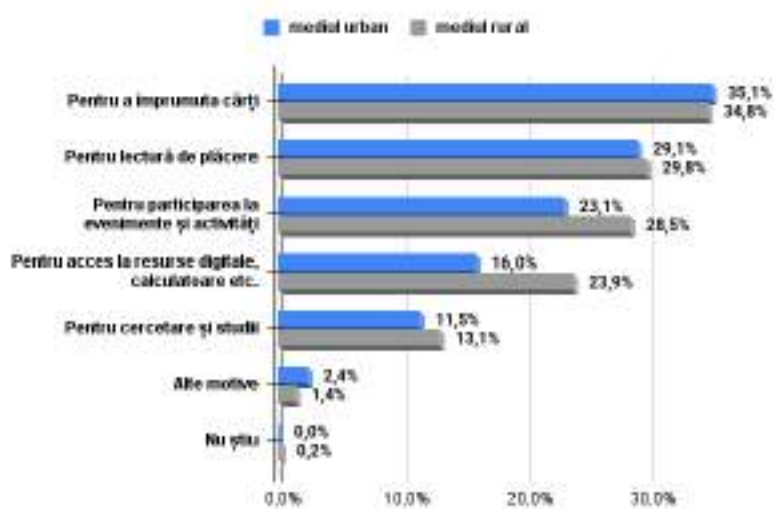
Diagrama nr. 2. Frecvența vizitelor la bibliotecă în funcție de mediul de rezidență



Motivul principal pentru care oamenii aleg să viziteze biblioteca (Vezi *Diagrama nr. 3*) este *împrumutul de cărți*, urmat de *lectura de plăcere*. De asemenea, *activitățile organizate de bibliotecă* au un

impact important asupra vizitelor, 51,6% dintre respondenți vin la bibliotecă pentru a participa la ele. Utilizarea *resurselor digitale* rămâne moderată – 39,9% dintre respondenți declară că le folosesc.

Diagrama nr. 3. Motivele vizitelor la bibliotecă în funcție de mediul de rezidență



Bibliotecile din mediul rural atrag prin spații funcționale, iar cele din mediul urban fidelizează prin tehnologii avansate: imprimante 3D, realitate virtuală, robotică, platforme pentru programare și competențe STEM, kituri Arduino, LEGO Spike și puzzle-uri. Aceste contraste indică o ofertă mai diversificată în bibliotecile din mediul urban și un rol comunitar esențial în cele din mediul rural.

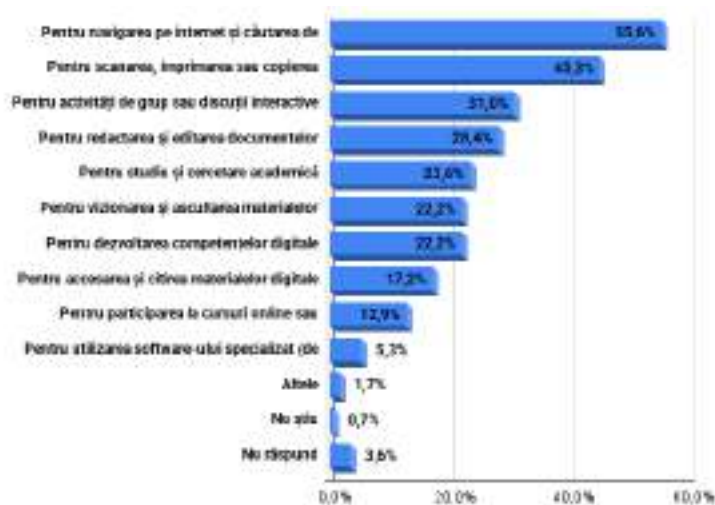
*Acces la echipament*

Secțiunea a treia a chestionarului a evaluat utilizarea tehnologiilor în bibliotecile publice, cu accent pe accesibilitatea, performanța și utilitatea echipamentelor. În 2023, bibliotecile publice din Republica Moldova aveau, în medie, 5 calculatoare. Totuși, diferențele între mediul urban și rural sunt semnificative: bibliotecile din

mediul urban dispun, în medie, de 13 calculatoare, iar cele din mediul rural – doar 4 [5, p. 123]. Deși 89,1% dintre bibliotecile publice activează în mediul rural, această discrepanță evidențiază un dezechilibru major în accesul la tehnologie [5, p. 119].

Indicatorii menționați reflectă o îmbunătățire constantă față de anul 2011, când IREX a realizat cercetarea „Acces la informație prin bibliotecile publice din Republica Moldova”. La acea vreme, fiecare bibliotecă publică dispunea, în medie, de doar 0,66 calculatoare, dintre care 0,34 erau accesibile utilizatorilor, iar doar 74,1% aveau conexiune la internet. Situația în mediul rural era deosebit de precară: puțin peste 11% dintre bibliotecile sătești aveau unul sau câteva calculatoare, iar doar 5,5% erau conectate la internet [1, p. 45].

Diagrama nr. 4. Scopul utilizării tehnologiilor din biblioteci

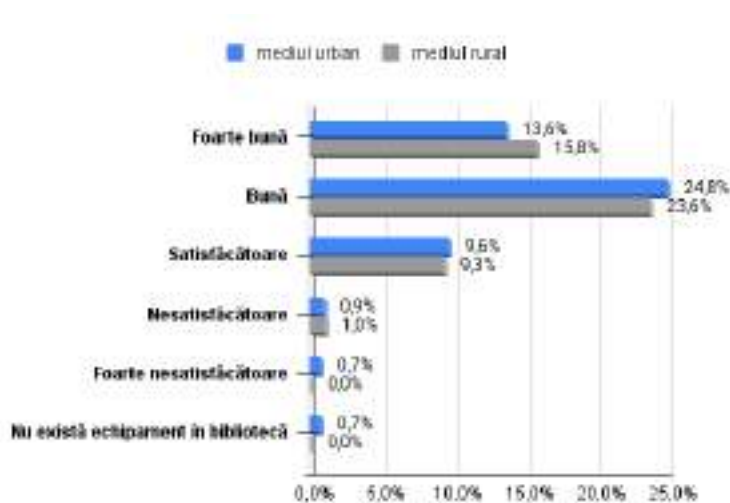


Majoritatea respondenților (Vezi Diagrama nr. 4) au specificat că utilizează tehnologia din bibliotecă pentru *navigare pe internet și căutare de informații*, iar 45,3% folosesc echipamentele pentru *scanare, imprimare și copiere de documente*.

În privința performanței echipamentelor, 56,1% dintre respondenți consideră tehnologia disponibilă drept *performantă*, iar 12,2% – *foarte performantă*. Totuși, 25,8% au oferit un răspuns *neutru*, semnalând așteptări mai mari din partea utilizatorilor.

Evaluarea accesibilității echipamentelor tehnologice din biblioteci arată o percepție generală pozitivă, cu o tendință ușor mai favorabilă în mediul rural comparativ cu mediul urban (Vezi Diagrama nr. 5). Aproape 78% dintre respondenții din mediul rural consideră accesul la computere, tablete și e-readere ca fiind *bun* sau *foarte bun*, comparativ cu 73% în mediul urban. Deși bibliotecile din mediul urban au mai multe echipamente, utilizatorii din mediul rural apreciază mai mult accesibilitatea acestora.

Diagrama nr. 5. Evaluarea accesibilității echipamentelor din biblioteci în funcție de mediul de rezidență



Disponibilitatea punctelor pentru încărcarea dispozitivelor mobile este ridicată (86,9%), cu diferențe minore între mediul urban (44,3%) și cel rural (42,2%). Aceste facilități sunt mai bine cunoscute în mediul urban, unde doar 1,9% dintre respondenți nu le cunosc, comparativ cu 4,1% în mediul rural.

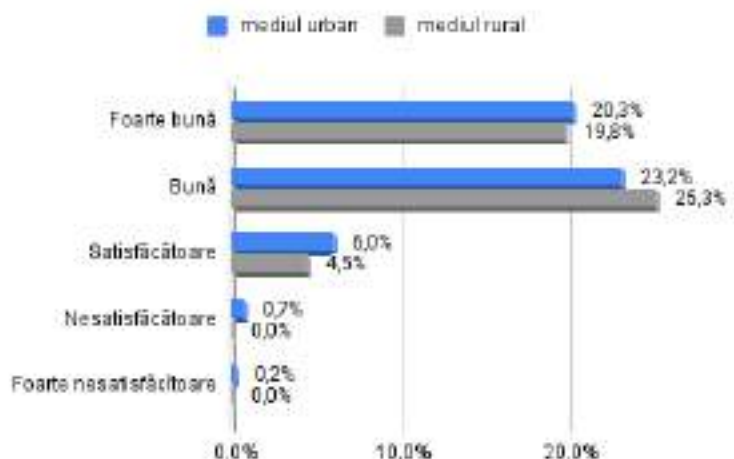
#### Acces la internet

În secțiunea a 4-a a chestionarului au fost analizate calitatea și viteza conexiunii internetului, inclusiv disponibilitatea și stabilitatea rețelei Wi-Fi din biblioteci. Conform datelor statistice din 2023, 3,0% dintre bibliotecile din țară care dispun de calculatoare nu au acces la internet. Există diferențe semnificative între mediul urban și cel rural: 2,3% dintre bibliotecile urbane nu au conexiune la internet, în timp ce în mediul rural acest procent ajunge la 3,1%

[5, p. 123]. Deși rata este redusă, această situație subliniază un decalaj important în accesul la resurse digitale pentru utilizatori. În bibliotecile care sunt dotate cu echipamente tehnologice și nu au conexiune la internet, calitatea serviciilor prestate sunt afectate semnificativ.

În ceea ce privește calitatea conexiunii la internet, majoritatea respondenților o evaluează ca fiind *foarte bună* (40,1%) sau *bună* (48,5%), în timp ce doar 10,5% o consideră *satisfăcătoare*. Decalajul datelor din mediul urban și cel rural este mic (Vezi Diagrama nr. 6): 20,3% dintre utilizatorii din orașe apreciază viteza ca fiind *foarte bună*, comparativ cu 19,8% în zonele rurale. Deși nu se înregistrează probleme majore de conexiune, există totuși un mic procent (0,9%) dintre respondenții din mediul urban care se declară nemulțumiți de viteza internetului.

Diagrama nr. 6. Calitatea conexiunii la internet din biblioteci în funcție de mediul de rezidență



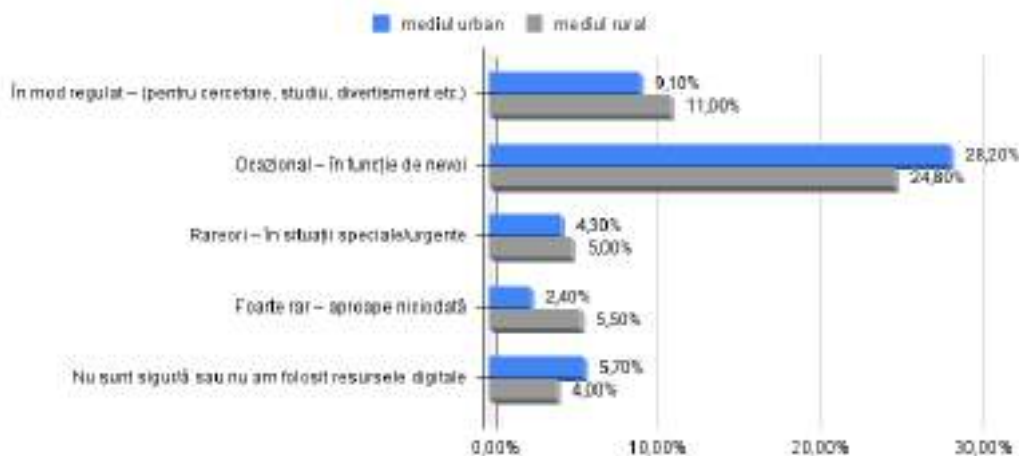
Referitor la rețeaua Wi-Fi, 65,1% dintre respondenți confirmă că aceasta este disponibilă mereu, în timp ce 28,9% semnalează instabilitatea conexiunii. În mediul urban, 34,1% au acces constant la Wi-Fi, comparativ cu doar 31% în mediul rural. De asemenea, *instabilitatea conexiunii Wi-Fi* este mai frecventă în bibliotecile din mediul rural, 15,8% dintre respondenți semnalezând-o, în comparație cu 13,1% în mediul urban. Aceste date sugerează că, deși accesul la rețeaua Wi-Fi este disponibilă în majoritatea bibliotecilor, există încă provocări legate de stabilitatea conexiunii, mai ales în zonele rurale.

#### Resursele digitale

Resursele digitale din biblioteci sunt tot mai variate. Cele mai accesate sunt *cărțile electronice* (27,4%), urmate de *cursurile online* (21,0%) și *catalogul online* (18,6%). Totuși, aproape un sfert dintre utilizatori (22,2%) nu știe ce resurse digitale sunt disponibile în bibliotecă, ceea ce sugerează o nevoie clară de promovare mai eficientă a acestora.

La întrebarea „Cât de des sunt utilizate aceste resurse?” (Vezi *Diagrama nr. 7*), majoritatea respondenților le accesează *ocazional*, în funcție de necesități și doar 20,0% le folosesc *regulat*. În schimb, aproape 10% le accesează *foarte rar* sau *deloc*, ceea ce pun întrebări în privința accesibilității resurselor și competențelor digitale ale utilizatorilor.

Diagrama nr. 7. Frecvența utilizării resurselor digitale din biblioteci în funcție de mediul de rezidență

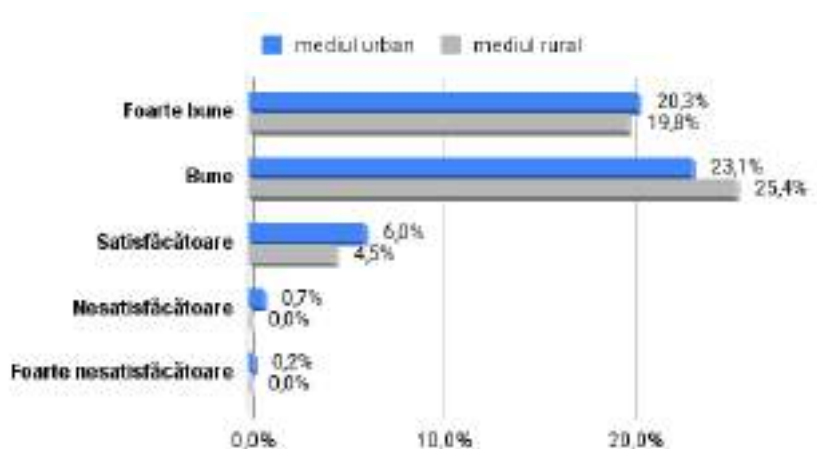


Bibliotecile organizează sesiuni de instruire pentru *utilizarea resurselor digitale*, iar mai mult de jumătate dintre respondenți au participat la aceste activități. Un aspect interesant este faptul că în mediul rural rata de participare la cursurile de instruire este mai mare decât în mediul urban.

#### *Competențe digitale ale personalului de bibliotecă și ale utilizatorilor*

Bibliotecarii joacă un rol esențial în ghidarea utilizatorilor în mediul online. Conform opiniei respondenților (Vezi *Diagrama nr. 8*), 88,8% dintre bibliotecari din bibliotecile publice au competențe digitale *bune* sau *foarte bune*, ceea ce le permite să ofere asistență de calitate. Totuși, 11,2% au competențe sub nivelul optim, ceea ce demonstrează necesitatea formării profesionale continue.

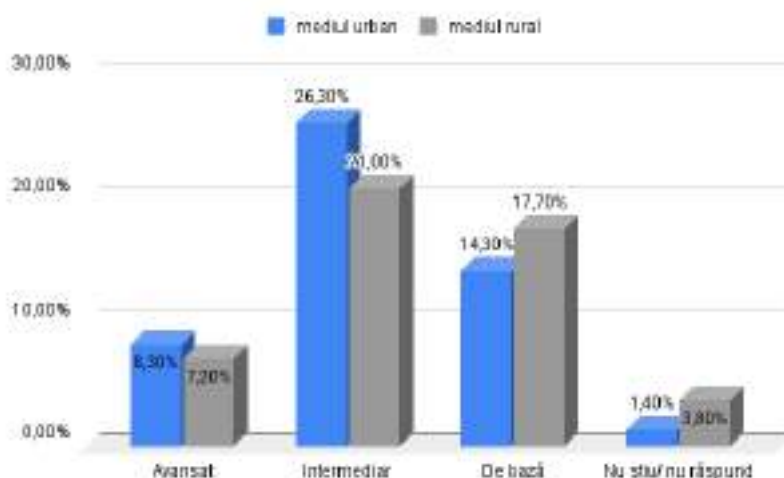
Diagrama nr. 8. *Evaluarea competențelor digitale ale personalului bibliotecii în funcție de mediul de rezidență*



Majoritatea utilizatorilor s-a autoevaluat că deține competențe digitale *intermediare* (Vezi *Diagrama nr. 9*), în timp ce 32% au *competențe de bază* și doar 15,5% se consideră *avansați*. Cele mai frecvente abilități

includ *navigarea pe internet, utilizarea e-mailului și gestionarea rețelelor sociale*. Pe măsură ce condițiile pentru utilizarea resurselor digitale devin mai complexe, competențele utilizatorilor scad.

Diagrama nr. 9. *Competențele digitale ale utilizatorilor, în opinia proprie, în funcție de mediul de rezidență*



În acest context, bibliotecile joacă un rol activ în dezvoltarea competențelor digitale, 81% dintre ele organizând sesiuni de instruire: 37,2% - *frecvent* și 43,9% - *ocazional*. Totuși, 13,8% dintre utilizatori *nu cunosc* despre aceste oportunități, ceea ce sugerează necesitatea unei promovări mai eficiente a acestor servicii de dezvoltare a competențelor. În mediul urban, instruirile sunt *mai frecvente*, iar în mediul rural - *ocasionale*, dar distribuția este relativ echilibrată. Interesul pentru instruire este ridicat, 67,7% dintre respondenți doresc să-și îmbunătățească competențele digitale, în special tinerii și adulții activi profesional.

Tematica instruirilor solicitate se concentrează pe dezvoltarea abilităților digitale esențiale, abordând teme precum utilizarea eficientă a instrumentelor de colaborare online (e-mail, videoconferințe, documente partajate), marketing digital și rețele sociale, securitatea cibernetică, platformele de învățare online, design grafic și creativitate digitală, precum și introducerea în programare de dezvoltare web. Aceste cursuri vizează nu doar dobândirea unor competențe fundamentale, ci și stimularea

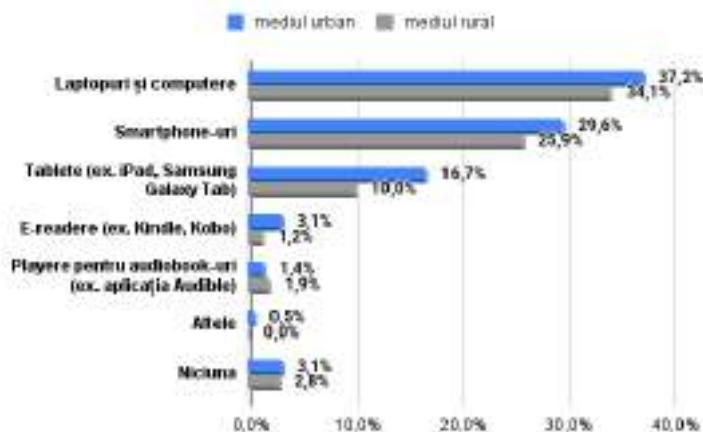
interesului pentru învățarea continuă în domeniul tehnologiilor digitale.

#### Lectura digitală

În ultima perioadă, lectura digitală a devenit o practică tot mai des întâlnită, schimbând modul în care utilizatorii accesează conținuturile. Secțiunea a 8-a a studiului a analizat obiceiurile de lectură digitală ale utilizatorilor bibliotecilor, iar rezultatele obținute ne oferă o privire detaliată asupra dispozitivelor de lectură preferate și resurselor digitale utilizate.

Potrivit datelor, *laptopurile* și *computerele* sunt cele mai populare dispozitive de citit, utilizate de 71,4% dintre respondenți, urmate de *smartphone-uri* și *tablete*. Deși *e-readerele* sunt concepute special pentru lectură, doar 4,3% dintre utilizatori le folosesc, iar *playerele pentru audiobookuri* sunt utilizate de 3,3%. În ceea ce privește diferențele între mediul urban și rural (Vezi *Diagrama nr. 10*), se observă că, deși *laptopurile* și *smartphone-urile* sunt utilizate de respondenții ambelor medii, acestea sunt mai frecvent utilizate totuși în mediul urban, la fel și *tabletele* și *e-readerele*.

Diagrama nr. 10. Dispozitive digitale utilizate pentru lectură în funcție de mediul de rezidență



*Laptopurile* sunt preferate pentru lecturi mai vaste, în timp ce *smartphone-urile* sunt utilizate pentru lecturi mai scurte și rapide. *Tabletele* sunt preferate pentru momentele de relaxare, iar *e-readerele* rămân o alegere de nișă pentru cititorii pasionați.

În ceea ce privește tipurile de resurse digitale utilizate, *literatura didactică* și *manualele* sunt cele mai frecvent accesate, urma-

te de *bloguri*, *articole online*, *cărți electronice* și *materialele pentru studiu online*. În plus (Vezi *Diagrama nr. 11*), 71,1% dintre utilizatori, preferă să descarce resursele digitale gratuit de pe internet, iar un procent semnificativ, 34,6%, accesează bibliotecile online, subliniind rolul acestora în furnizarea de resurse educaționale.

Diagrama nr. 11. Modalități de accesare a resurselor digitale de către utilizatori



Lectura digitală aduce multiple avantaje, iar utilizatorii menționează *accesibilitatea* și *rapiditatea* fiind cele mai importante. De asemenea, *mobilitatea* și *comoditatea* sunt apreciate datorită posibilității de a citi oriunde și oricând. În plus, utilizatorii consideră că lectura digitală are un impact pozitiv asupra *educației* și permite accesul la o diversitate de resurse disponibile la un clic distanță.

Cu toate acestea, lectura digitală nu este lipsită de dezavantaje. Cel mai frecvent menționat este impactul asupra *sănătății vizuale*, urmând *dependența de tehnologie* și *lipsa interacțiunii cu cartea fizică*. De asemenea, utilizatorii semnalează efectele negative ale utilizării prelungite a dispozitivelor, cum ar fi *durerile de cap* și *oboseala generală*.

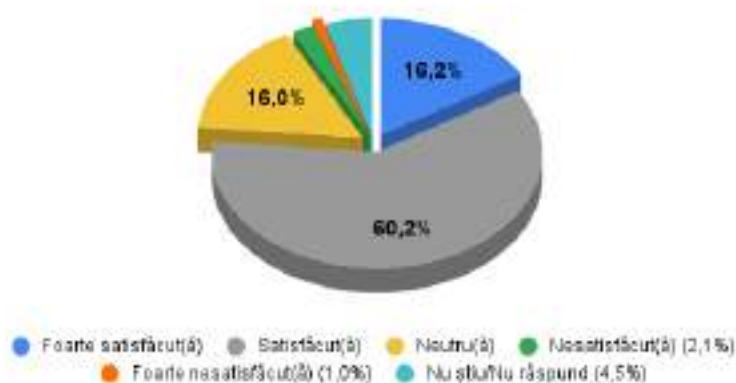
Lectura digitală a devenit o parte importantă din viața utilizatorilor, fiind accesibilă prin intermediul diversității dispozitivelor și a resurselor. Totuși, există încă provocări legate de sănătatea utilizatorilor și de dependența de tehnologie, iar echilibrul

între utilizarea tehnologiilor și beneficiile lecturii tradiționale rămâne un subiect de dezbatere permanentă.

#### *Feedbackul privind experiența tehnologică în bibliotecă*

În ultima secțiune a chestionarului, s-a evaluat gradul de satisfacție a utilizatorilor în concordanță cu experiența lor digitală în bibliotecă. Prima întrebare, „Cum ați evalua gradul de satisfacție legat de utilizarea tehnologiilor disponibile în bibliotecă?”, indică un grad înalt de satisfacție generală (Vezi Diagrama nr. 12). Majoritatea respondenților (76,4%) sunt *satisfăcuți* sau *foarte satisfăcuți* de tehnologiile disponibile în bibliotecă, ceea ce sugerează că aceste tehnologii răspund, în mare parte, necesităților utilizatorilor. Aproape 16% dintre respondenți au ales opțiunea *neutru*, ceea ce indică faptul că există un potențial de îmbunătățire echipamentelor. Doar 3,1% dintre respondenți au raportat o *insatisfacție* față de tehnologiile oferite, un procent relativ mic, ceea ce sugerează că problemele nu reprezintă o tendință generală.

Diagrama nr. 12. Satisfacția utilizatorilor față de tehnologiile din bibliotecă

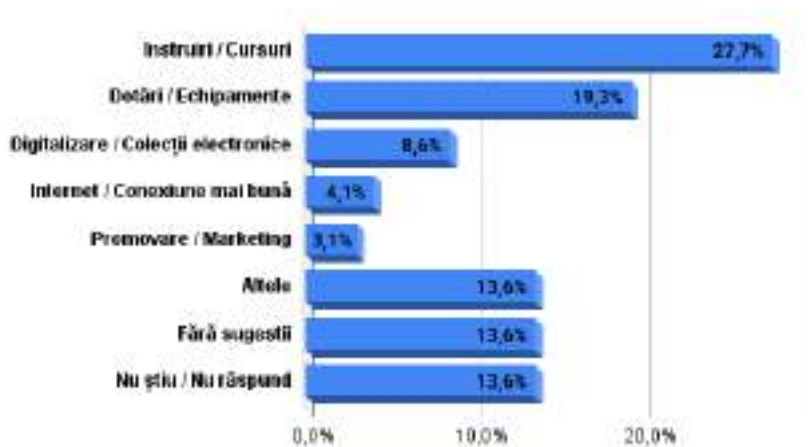


Analiza sugestiilor utilizatorilor privind experiența digitală în bibliotecă evidențiază priorități clare (Vezi *Diagrama nr. 13*). Educația digitală este esențială pentru 27,7% dintre respondenți, indicând necesitatea de instruire pentru o utilizare mai eficientă a resurselor. Îmbunătățirea infrastructurii tehnologice este solicitată de 19,3%, de utilizatori, care doresc *echipamente* moderne și experiențe interactivi-

ve. *Digitalizarea* colecțiilor este importantă pentru 8,60%, reflectând cererea pentru acces extins la e-bookuri și baze de date.

Problemele de *conexiune* sunt semnalate de 4,1%, iar 3,1% consideră insuficientă promovarea serviciilor bibliotecii. În plus, 13,6% dintre respondenți nu au formulat sugestii clare, ceea ce indică o necesitate de comunicare mai eficientă.

Diagrama nr. 13. Sugestiile utilizatorilor pentru îmbunătățirea experienței digitale din bibliotecă



Sugestiile utilizatorilor evidențiază necesitatea modernizării infrastructurii tehnologice, a digitalizării și a educației digitale pentru o experiență optimizată. Biblioteca viitorului trebuie să fie un spațiu inovator, dotat cu echipamente performante și cu acces facil la resurse digitale, în care se acordă sprijin constant utilizatorilor.

#### Concluzii

Rezultatele studiului relevă o serie de aspecte esențiale privind concordanța dintre posibilitățile tehnologice ale bibliotecii și necesitățile digitale ale utilizatorilor. Profilul demografic al respondenților arată o distribuție echilibrată a utilizatorilor, cu o pondere mai mare a celor din segmentul

de vârstă între 35 și 44 de ani, ceea ce impune soluții adaptate nivelurilor variate de competență digitală.

Totalurile cercetării au confirmat ipoteza potrivit căreia lectura în format digital nu a devenit încă o practică obișnuită printre utilizatorii bibliotecilor publice, majoritatea optând în continuare pentru formatul tradițional, tipărit. Totodată, au fost observate diferențe semnificative între utilizatorii din mediul urban și cei din mediul rural: în zonele rurale predomină interesul pentru activități comunitare și pentru inițierea în competențe digitale, deși accesul la resurse electronice este limitat; în schimb, în mediul urban se constată o deschidere mai mare către lectura digitală și o cerere crescută pentru resurse electronice variate și permanent accesibile.

În ce privește competențele digitale, studiul relevă diferențe generaționale semnificative: tinerii sunt mai familiarizați cu tehnologia, în timp ce vârstnicii înregistrează dificultăți. Această realitate evidențiază provocările educaționale existente, mai ales în comunitățile rurale. În paralel, personalul bibliotecilor, deși au competențe digitale bune, ceea ce permite să ofere asistență de calitate, totuși necesită formare profesională continuă pentru a fi în pas cu evoluția tehnologiilor.

Infrastructura tehnologică prezintă încă deficiențe considerabile, în special în bibliotecile din mediul rural. Deși există dotări de bază, precum calculatoare, laptopuri, tablete și acces la internet, inclusiv prin rețeaua Wi-Fi, persistă probleme legate de numărul și calitatea echipamentelor, precum și de stabilitatea conexiunii. Totodată, se evidențiază diferențe notabile în dotarea bibliotecilor cu resurse electronice: dacă unele instituții asigură un acces generos la conținut digital, altele sunt lipsite de infrastructura necesară pentru a furniza astfel de servicii.

Utilizarea dispozitivelor digitale pentru lectură se manifestă preponderent în mediul urban, în timp ce în zonele rurale accesul la *e-readere* și tablete rămâne limitat, influențând direct comportamentele de consum informațional ale utilizatorilor.

În contextul actual, bibliotecile joacă un

rol esențial în reducerea decalajului digital din societate. Pentru a răspunde eficient acestei provocări, instituțiile info-documentare evoluează către statutul de *hub-uri* digitale comunitare, adaptate nevoilor specifice ale utilizatorilor din fiecare localitate, menținând în același timp funcțiile tradiționale care le definesc identitatea.

Prin promovarea lecturii digitale, formarea continuă a personalului și diversificarea resurselor, bibliotecile contribuie semnificativ la dezvoltarea competențelor digitale în societate, reducând barierele de acces și maximizând beneficiile pe care tehnologia le poate aduce comunităților.

### *Recomandări*

Conform concluziilor studiului, este evident că transformarea digitală a bibliotecilor presupune o strategie echilibrată, care să îmbine progresul tehnologic cu nevoile și așteptările diverse ale utilizatorilor. Pe această bază, au fost conturate următoarele direcții de acțiune:

#### 1. *Modernizarea infrastructurii tehnologice în bibliotecile din mediul rural*

Diferențele semnificative dintre mediul urban și cel rural în ceea ce privește accesul la echipamente IT și conexiunea la internet impun o intervenție prioritară în bibliotecile rurale. Modernizarea infrastructurii va permite acestor biblioteci să ofere servicii mai eficiente și va asigura un acces echitabil la resursele digitale pentru locuitorii din zonele defavorizate.

#### 2. *Promovarea resurselor digitale și a educației digitale continue*

Având în vedere că peste 22% dintre utilizatori nu cunosc resursele digitale disponibile, se recomandă derularea unor campanii de informare și elaborarea de ghiduri și tutoriale ușor de înțeles. Bibliotecarii pot deveni nu doar mediatori ai informației, ci și formatori activi în domeniul competențelor digitale.

#### 3. *Extinderea și diversificarea programelor de instruire digitală*

Interesul tot mai mare al utilizatorilor pentru dezvoltarea abilităților digitale evidențiază nevoia de extindere a ofertei de formare. Programele ar trebui să acopere teme variate: de la utilizarea platformelor de *e-learning* până la marketing digital, se-

curitate cibernetică sau inițiere în programare. O atenție specială merită acordată seniorilor, pentru care cursurile de bază privind utilizarea internetului și a aplicațiilor mobile pot avea un impact major în viața cotidiană.

#### 4. *Adoptarea de tehnologii moderne pentru încurajarea lecturii digitale*

Chiar dacă mulți utilizatori preferă cărțile tipărite, există un segment în creștere deschis lecturii în format digital. Investițiile în platforme de e-bookuri și audiobookuri, precum și promovarea activă a acestora, pot atrage mai ales publicul tânăr, al cărui interes pentru lectura tradițională este în scădere.

#### 5. *Asigurarea accesibilității la echipamente și internet în biblioteci*

Deși numărul calculatoarelor și al conexiunilor la internet a crescut în ultimii ani, este esențial ca tehnologia existentă să fie funcțională, actualizată și ușor accesibilă. Se recomandă investiții în rețele Wi-Fi de mare viteză, precum și pentru amenajarea unor spații moderne, care să stimuleze colaborarea, învățarea și utilizarea noilor tehnologii.

#### 6. *Consolidarea colaborării între biblioteci*

*și instituții educaționale sau tehnologice*

Parteneriatele între biblioteci, școli, universități și centre de formare profesională pot genera un ecosistem educațional sustenabil. Astfel de colaborări facilitează accesul extins la resurse și permit organizarea de sesiuni comune de instruire, contribuind la dezvoltarea continuă a competențelor digitale și la reducerea decalajelor existente, mai ales în comunitățile vulnerabile.

Prin dezvoltarea infrastructurii tehnologice, modernizarea platformelor online, digitalizarea colecțiilor, consolidarea competențelor digitale ale utilizatorilor și desfășurarea programelor de alfabetizare digitală, bibliotecile pot depăși simpla utilizare a tehnologiei și pot facilita tranziția către ceea ce numim *bunăstare digitală* [2, p. 2] – adică o relație conștientă, echilibrată și benefică cu tehnologia, orientată spre educație, dezvoltare personală și incluziune socială. Astfel, biblioteca, prin accesul pe care îl oferă la informație, educație și cultură, devine un pilon esențial prin sprijinul acordat persoanelor și comunităților într-o lume din ce în ce mai digitalizată.

#### Referințe bibliografice:

1. *Acces la informație prin bibliotecile publice din Republica Moldova*. Raport. Chișinău: Imprint Plus, 2012. 48 p. ISBN 978-9975-4170-3-7.
2. ALLMANN, Kira; Grant BLANK and Anniqne WONG. *Libraries on the Front Lines of the Digital divide: The Oxfordshire Digital Inclusion Project Report*. Disponibil: <https://www.oii.ox.ac.uk/news-events/reports/libraries-on-the-front-lines-of-the-digital-divide-the-oxfordshire-digital-inclusion-project-report/> [accesat 2025-02-12].
3. BIROUL NAȚIONAL DE STATISTICĂ. *Nivelul de trai al populației*. Disponibil: [https://statistica.gov.md/ro/statistic\\_indicator\\_details/3](https://statistica.gov.md/ro/statistic_indicator_details/3) [accesat 2025-02-27].
4. Digital 2024: Moldova. [Report]. Disponibil: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-moldova> [accesat 2025-02-27].
5. OSOIANU, Vera; Valentina POPA; Ecaterina DMITRIC; Ludmila CORGHENCI; Margareta CEBOTARI; Lilia POVESTCA; Angela DRĂGĂNEL și Tatiana LEVINȚA. *Sistemul național de biblioteci din Republica Moldova*. Studiu statistic 2022-2023. Chișinău, 2025. 126 p. ISBN 978-9975-119-71-9.
6. *Studiu „Lectura în comparație intergenerațională”*. Biblioteca Națională a Republicii Moldova. Prezentare. Chișinău: Magenta Consulting, 2022, ianuarie. Disponibil: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1430> [accesat 2025-04-2].
7. *Studiu sociologic „Concordanța dintre posibilitățile tehnologice ale bibliotecii și necesitățile digitale ale utilizatorilor. Lectura digitală”*. [Raport de cercetare]. IP Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Secția studii și cercetări. Chișinău, 2025. 59 p. Disponibil: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/2158> [accesat 2025-04-02].