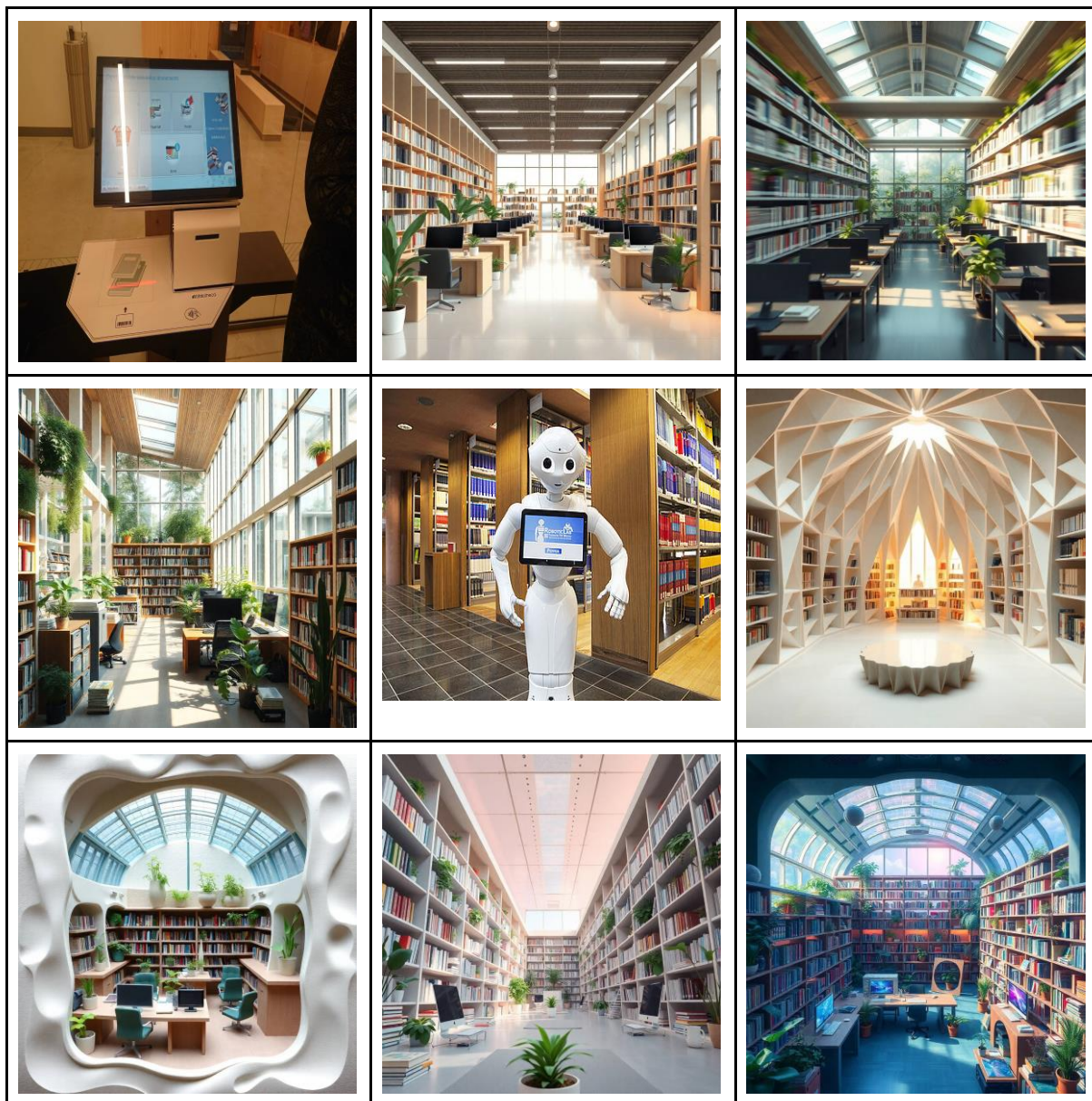


**IP BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA  
SECȚIA STUDII ȘI CERCETĂRI**

**Raportul Studiu sociologic**

**„Concordanța dintre posibilitățile tehnologice ale bibliotecii și  
necesitățile digitale ale utilizatorilor. Lectura digitală”**

**NOIEMBRIE - DECEMBRIE 2024**



**CHIȘINĂU 2025**

Echipa de lucru: Vera Osoianu, Victoria Vasilica, Angela Drăgănel

Interpretarea datelor: Angela Drăgănel

Colectarea datelor: prin intermediul sistemului CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing), implementat de compania iData, specializată în cercetări sociologice

Instituții implicate: biblioteci publice din cadrul Sistemului Național de Biblioteci

## INTRODUCERE

Evoluția accelerată a tehnologiilor digitale din ultimele decenii a catalizat o transformare fundamentală și ireversibilă în paradigma accesării și utilizării informației. Tehnologia a devenit un element esențial în educație, cultură și cercetare, iar bibliotecile, ca instituții cheie în diseminarea cunoașterii, sunt direct influențate de această schimbare. Creșterea volumului de resurse digitale, dezvoltarea platformelor online și diversificarea canalelor de lectură au generat noi provocări pentru biblioteci, 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.

În 2024, Biblioteca Națională a Republicii Moldova a realizat studiul *„Concordanța dintre posibilitățile tehnologice ale bibliotecii și necesitățile digitale ale utilizatorilor. Lectura digitală”*, în cadrul celei de-a VII-a ediții a Programului Național „LecturaCentral”, cu sprijinul financiar al Ministerului Culturii.

Diferențele de acces la tehnologii și competențele digitale diferite creează un decalaj digital tot mai accentuat. Pe de o parte, există utilizatori care beneficiază de acces constant la internet, dispun de dispozitive moderne și au competențe digitale bine dezvoltate în același timp există categorii de utilizatori care fie nu au acces la aceste resurse, fie nu dețin competențele necesare pentru a le utiliza. Acest dezechilibru afectează atât utilizatorii individuali, cât și instituțiile infodocumentare, care caută soluții pentru a răspunde noilor cerințe ale comunității, deoarece „un acces mai mare la informație poate reduce vulnerabilitatea cetățenilor în fața sărăciei, oferindu-le informația de care au nevoie pentru a-și îmbunătăți viața”[1, p. 3].

Rata sărăciei absolute în Republica Moldova a înregistrat în 2023 cele mai înalte valori din ultimii 5 ani. Dacă în 2019 un sfert din populație trăia în sărăcie absolută, anul trecut nivelul acesteia a atins 31%. Și nivelul sărăciei extreme, care este și mai gravă, a crescut cu circa 2%, până la 19% [3].

Accesul limitat la internet și competențele digitale reduse pot amplifica riscul de sărăcie, limitând oportunitățile de educație, angajare și dezvoltare personală. În acest context, este relevant de menționat că conform raportului „Digital 2024: Moldova”, la începutul anului 2024, rata de penetrare a internetului în Moldova, raportată la numărul populației, era de 63,5%,

deci 36,5% din populația țării rămâne încă offline [4]. Având în vedere acest decalaj, bibliotecile pot juca un rol esențial în diminuarea inegalității digitale și, implicit, în reducerea vulnerabilității economice a populației.

În acest sens, studiul urmărește nu doar identificarea provocărilor, ci și conturarea unor direcții strategice pentru integrarea tehnologiei în serviciile bibliotecilor. Accentul este pus pe dezvoltarea competențelor digitale ale utilizatorilor, facilitarea accesului la resurse electronice și modernizarea infrastructurii tehnologice.

Procesul de colectare și analiză a datelor a fost realizat de echipa secției Studii și cercetări a Bibliotecii Naționale din Republica Moldova, în parteneriat cu compania iData, specializată în cercetări sociologice. Cercetarea s-a desfășurat cu sprijinul mai multor biblioteci publice din întreaga țară.

Rezultatele studiului vor constitui un punct de referință pentru viitoarele inițiative de modernizare a bibliotecilor și vor furniza soluții concrete pentru îmbunătățirea experienței utilizatorilor. În mod special, cercetarea va oferi recomandări privind extinderea accesului la tehnologie în bibliotecile din mediul rural, unde decalajul digital este mai pronunțat.

Astfel, studiul nu doar analizează situația actuală, ci propune măsuri de adaptare a bibliotecilor la noile realități digitale, având ca obiectiv final crearea unui ecosistem modern, accesibil și eficient pentru toți utilizatorii.

## **METODOLOGIA CERCETĂRII**

**Scopul cercetării** este de evalua conformitatea infrastructurii tehnologice a bibliotecilor publice din Republica Moldova cu nevoile și preferințele digitale ale utilizatorilor. Studiul pune 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:**

- Evaluarea resurselor și competențelor digitale ale bibliotecarilor și utilizatorilor din bibliotecile publice
- Propunerea de măsuri pentru modernizare
- Stimularea lecturii digitale

**Metodele de cercetare.** Pentru colectarea datelor, a fost utilizată tehnica anchetei prin chestionar. Întrebările incluse în chestionar au fost integrate în sistemul CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) de către compania specializată iData. Link-ul către chestionar a fost distribuit de Biblioteca Națională a Republicii Moldova către bibliotecile publice

municipale, raionale și orașenești. La rândul lor, aceste biblioteci 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 cu întrebări :

- I. Informații demografice
- II. Utilizarea bibliotecii
- III. Accesul la echipament
- IV. Accesul la internet
- V. Resurse digitale
- VI. Competențele digitale ale personalului de bibliotecă
- VII. Competențele digitale ale utilizatorilor
- VIII. Lectura digitală
- IX. Feedback privind experiența tehnologică în bibliotecă

Pentru a obține rezultate cât mai relevante, chestionarul a inclus atât întrebări cu răspunsuri predefinite („Da”, „Nu”, „Nu știu/Poate”), destinate să surprindă opiniile clare, cât și incertitudinile respondenților, cât și întrebări cu răspuns unic, care au permis alegerea unei singure opțiuni relevante pentru fiecare participant. De asemenea, au fost incluse întrebări cu răspunsuri multiple, pentru a oferi posibilitatea respondenților de a configura răspunsuri complexe și evidenția experiențele utilizatorilor; întrebări deschise care au oferit posibilitatea de a exprima opinii detaliate și sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor bibliotecii.

Chestionarul a fost redactat în limba română și rusă ceea ce asigură o mai bună accesibilitate și înțelegere a întrebărilor pentru vorbitorii ambelor limbi, dar și respect pentru diversitatea lingvistică și culturală a comunității vizate.

#### **Ipotezele studiului :**

- Existența unei discrepanțe semnificative între posibilitățile tehnologice ale bibliotecilor și necesitățile digitale ale utilizatorilor.
- Lipsa competențelor digitale limitează accesul la resursele digitale disponibile.
- Lectura digitală nu este o practică obișnuită în rândul utilizatorilor bibliotecilor.

**Eșantionul cercetării** a inclus 419 persoane care utilizează serviciile bibliotecilor publice, indiferent de frecvența vizitelor, vârstă, naționalitate, nivel de alfabetizare sau competențe digitale, asigurând astfel o marjă de eroare maximă de aproximativ  $\pm 4\%$ . Acesta a inclus un grup de respondenți din multiple categorii sociale și profesionale, precum și elevi, studenți și pensionari. Scopul a fost de a obține o imagine cuprinzătoare asupra necesităților și preferințelor 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.

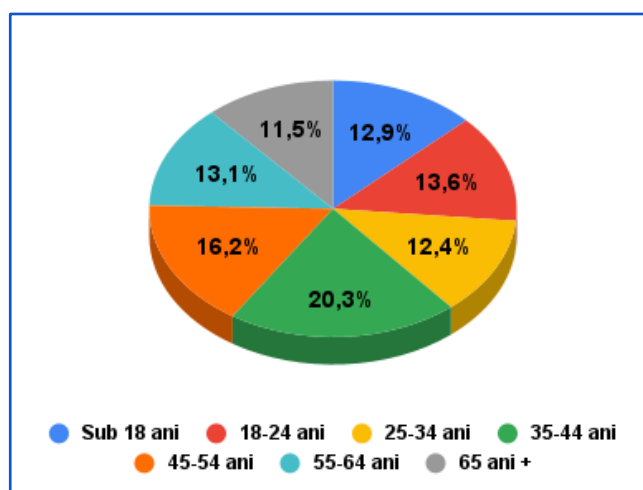
## I. INFORMAȚII DEMOGRAFICE

Studiul a fost realizat pe un eșantion de respondenți, cu vârste cuprinse între 15 și 88 de ani, care reflectă o diversitate considerabilă din punct de vedere generațional. Aceștia sunt utilizatori ai bibliotecilor publice din diferite regiuni ale țării, provenind atât din mediul urban (50,4%), cât și din mediul rural (49,6%). Repartiția echilibrată între mediul urban și rural a permis o analiză comparativă a modului în care infrastructura tehnologică și serviciile digitale ale bibliotecilor răspund necesităților diverse ale utilizatorilor din aceste două medii. Selecția participanților a urmărit să reflecte diversitatea demografică și socio-culturală a comunității utilizatorilor din biblioteci, oferind o perspectivă amplă asupra diferențelor de acces la resursele digitale și asupra modului în care tehnologia oferă suport fiecărei categorii de utilizatori, în funcție de contextul geografic și socio-economic.

Analiza distribuției respondenților în funcție de vârstă evidențiază schimbări semnificative în structura utilizatorilor bibliotecilor în comparație cu rezultatele sondajului național „Acces la informație prin bibliotecile din Republica Moldova”, realizat de IREX Moldova în 2011. Dacă în 2011 aproape jumătate dintre utilizatorii bibliotecilor erau tineri cu vârste cuprinse între 15-29 de ani [1, p.45], în prezent (Diagrama nr. 1) segmentul de 18-35 de ani reprezintă doar 38,9%. Această schimbare poate fi explicată prin preferința tinerilor pentru platformele online și resursele digitale, accesibile independent de bibliotecă. Pentru a recâștiga interesul tinerilor este necesar ca bibliotecile să-și adapteze serviciile prin digitalizare, evenimente interactive și parteneriate educaționale.

În contrast, actualul studiu indică o participare echilibrată între generații, cu o ușoară predominanță a utilizatorilor din categoria 35-44 de ani (20,3%). Această schimbare sugerează că bibliotecile atrag tot mai mult adulți din categoria activă profesional. Un alt aspect relevant este creșterea interesului generațiilor mijlocii și vârstnice pentru serviciile bibliotecii. Adulții cu vârste între 45 și 64 de ani au o prezență semnificativă (16,2% pentru 45-54 ani și 13,1% pentru 55-64 ani). Mai mult, persoanele de peste 65 de ani, deși reprezintă doar 11,5% din respondenți, demonstrează o deschidere către serviciile digitale din bibliotecă, în special de programele de formare a competențelor digitale pentru seniori. Acest aspect subliniază importanța programelor de formare și sprijin dedicate seniorilor, pentru a le facilita accesul la resursele digitale ale bibliotecilor.

**Diagrama nr. 1. Distribuția respondenților după categorie de vârstă**



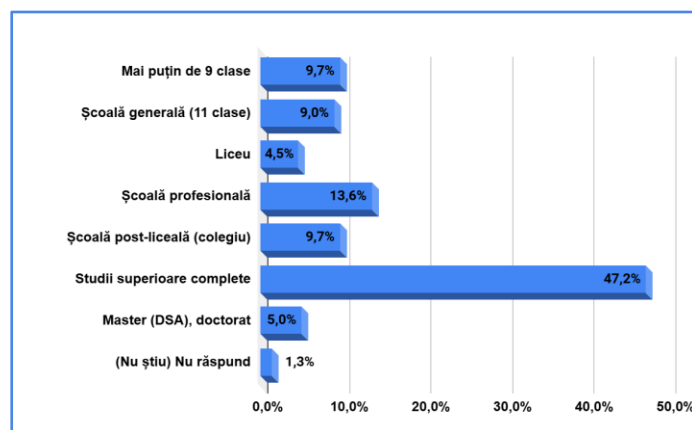
*Sursa: Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului*

Distribuția pe gen confirmă o predominanță feminină: 76,1% dintre respondenți sunt femei, iar conform Statisticii de bibliotecă pentru anul 2023, acestea reprezintă și 61,1% din utilizatorii activi ai bibliotecilor publice [5, p.122]. Această corelație sugerează un interes crescut al femeilor atât pentru utilizarea serviciilor bibliotecare, cât și pentru implicarea în evaluarea acestora.

Datele privind nivelul de educație al respondenților sunt esențiale în contextul studiului „*Concordanța dintre posibilitățile tehnologice ale bibliotecii și necesitățile digitale ale utilizatorilor. Lectura digitală*”, deoarece influențează în mod direct felul în care aceștia interacționează cu resursele digitale disponibile. Majoritatea respondenților (Diagrama nr. 2) (47,2%) cu *studii superioare complete* și 5% cu *studii de master sau doctorat* sugerează o familiaritate mai mare cu tehnologiile digitale și o capacitate sporită de a valorifica resursele electronice ale bibliotecilor. Aceste date sunt relevante pentru analiza modului în care bibliotecile trebuie să adapteze infrastructura tehnologică pentru a răspunde cerințelor unui public educat și capabil să folosească tehnologia într-un mod eficient.

În același timp, prezența unui procent semnificativ de utilizatori care nu sunt absolvenți de studii superioare (13,6% cu *școală profesională*, 9,7% cu *mai puțin de 9 clase* și 9% cu *școala generală*) indică faptul că serviciile digitale ale bibliotecilor trebuie să fie accesibile și pentru aceste grupuri. Aceste date sugerează că, în ciuda diferențelor de formare, există o necesitate de a adapta instruirea digitală, resursele și infrastructura tehnologică pentru a sprijini utilizatorii cu diferite nivele de competențe digitale.

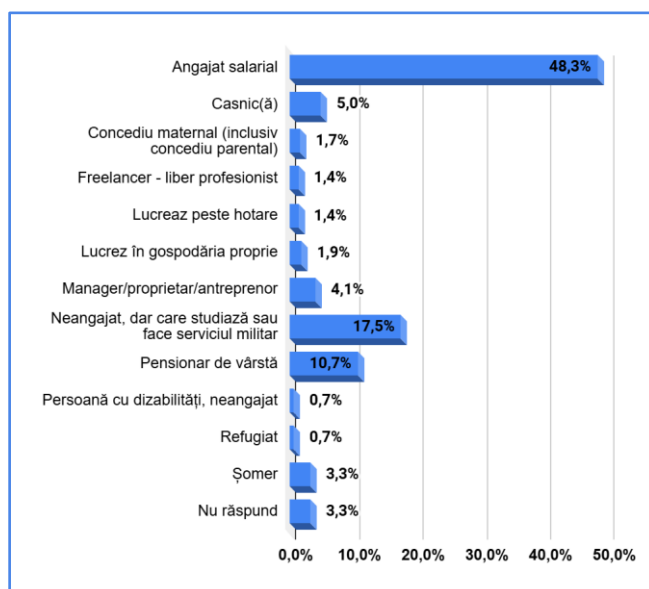
**Diagrama nr. 2 Nivelul de educație a respondenților**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

În ceea ce privește structura ocupațională, (Diagrama nr. 3), *angajații salariați* (48,3%) utilizează resursele digitale pentru dezvoltare profesională și personală, tinerii și preadolescenții *„neangajați, dar care studiază sau fac serviciul militar”* (17,5%) solicită resurse educaționale pentru studii și formare profesională continuă. *Pensionarii* (10,7%) beneficiază de acces la informație, educație continuă și activități recreative. Grupurile mai mici, cum ar fi *casnicele* (5%), cei în *concediu maternal/paternal* (1,7%), *freelancerii* și cei care *lucrează în străinătate* (4,3%) au necesități specifice legate de formare profesională și acces la informații specializate. *Persoanele cu dizabilități și refugiații* (0,7%) necesită accesibilitate specială și programe adaptate. *Șomerii* (3,3%) pot căuta în biblioteci oportunități pentru formare profesională și resurse care să le sprijine integrarea în piața muncii.

**Diagrama nr. 3 Structura ocupațională a respondenților**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului



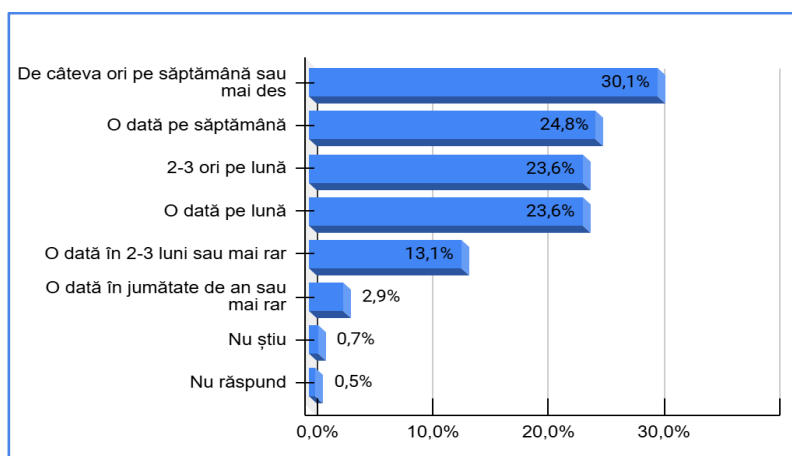
Analiza informațiilor demografice evidențiază diversitatea utilizatorilor bibliotecilor publice din Republica Moldova, atât din perspectiva vârstei și mediului de rezidență, cât și a nivelului de educație și statutului ocupațional. Distribuția echilibrată între urban și rural, precum și prezența tuturor categoriilor de vârstă, reflectă un interes larg pentru serviciile bibliotecilor, inclusiv cele digitale. De asemenea, datele subliniază necesitatea adaptării infrastructurii tehnologice și a programelor de instruire, astfel încât toate grupurile de utilizatori, indiferent de nivelul de competență digitală, să poată beneficia pe deplin de resursele disponibile.

## II. UTILIZAREA BIBLIOTECII

Prima întrebare din această secțiune a fost „Cât de des vizitați biblioteca?” (Diagrama nr. 4). Răspunsurile reflectă comportamente variate în utilizarea serviciilor bibliotecii. 30,1% dintre respondenți vizitează biblioteca *de câteva ori pe săptămână sau mai des*, indicând un interes mare pentru resurse și servicii. 24,8% vin *o dată pe săptămână*, ceea ce reprezintă un segment important, activ în căutarea de informații și resurse educaționale. 23,6% vizitează biblioteca *de 2-3 ori pe lună sau lunar*, un comportament moderat, dar regulat. 13,1% vin *o dată în 2-3 luni sau mai rar*, iar 2,9% vizitează biblioteca *o dată în jumătate de an sau mai rar*. 1,2% nu au răspuns, iar 0,7% *nu știu* frecvența exactă a vizitelor.

Studiul arată că majoritatea utilizatorilor sunt activi, cu peste 70% vizitând biblioteca cel puțin o dată pe lună, dar și un număr semnificativ de persoane care accesează mai rar serviciile, sugerând oportunități de îmbunătățire a accesibilității și relevanței acestora.

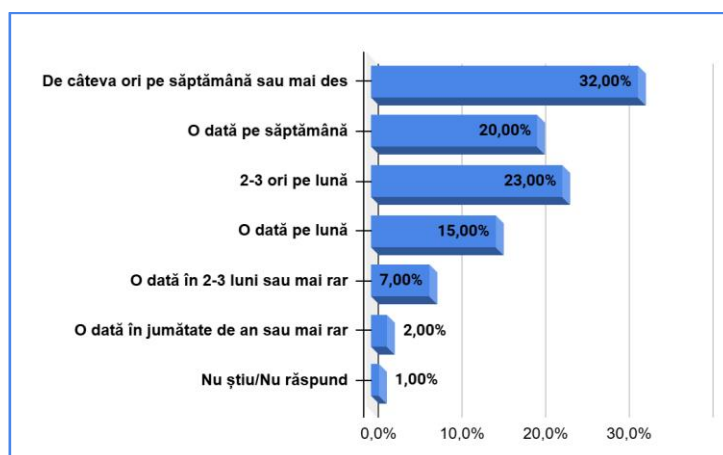
**Diagrama nr. 4 Frecvența vizitelor la bibliotecă**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Comparând datele din acest studiu cu cele din Studiul „*Lectura în comparație intergenerațională*” [6, p. 57], (Diagrama nr. 5) din 2022, observăm că frecvența vizitelor la bibliotecă rămâne constantă, cu o ușoară creștere a celor care o vizitează mai rar (*o dată în 2-3 luni sau mai rar*), dar și o creștere a celor care frecventează biblioteca săptămânal sau mai des.

**Diagrama nr. 5 Frecvența vizitelor la bibliotecă în cadrul studiului „*Lectura în comparație intergenerațională*”, 2022**

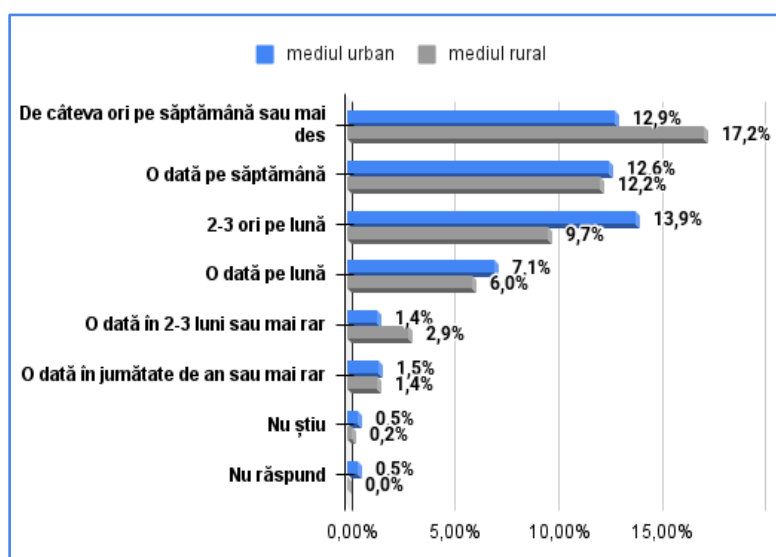


**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului [6, p. 57]

Per ansamblu, biblioteca rămâne un spațiu activ utilizat, chiar dacă un procent redus de persoane o frecventează mai rar. Comparativ cu datele din Sondajul național „*Acces la informație prin bibliotecile publice din Republica Moldova*”, realizat de IREX Moldova în 2011, care 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*”, vizitând biblioteca cel puțin *de 2-3 ori pe lună*, inclusiv 1% care o frecventau aproape zilnic. În plus, 10% dintre respondenți declară că merg la bibliotecă ocazional [1, p. 45].

Analiza comparativă a frecvenței vizitelor la bibliotecă între mediul urban și rural evidențiază câteva diferențe în comportamentul utilizatorilor (Diagrama nr. 6). În mediul rural, 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. Pe de altă parte, 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. În cazul vizitelor mai rare — *o dată pe lună, o dată la 2-3 luni sau rar* — diferențele între mediul urban și cel rural sunt mai puțin marcante. Totuși, se remarcă un ușor avans procentual în mediul rural pentru categoria „*o dată la 2-3 luni sau mai rar*” (2,9% față de 1,4% în mediul urban).

**Diagrama nr. 6 Frecvența vizitelor la bibliotecă în funcție de mediul de rezidență**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Aceste date sugerează că, deși utilizatorii din mediul rural frecventează biblioteca mai des, cei din mediul urban accesează serviciile bibliotecilor în mod constant.

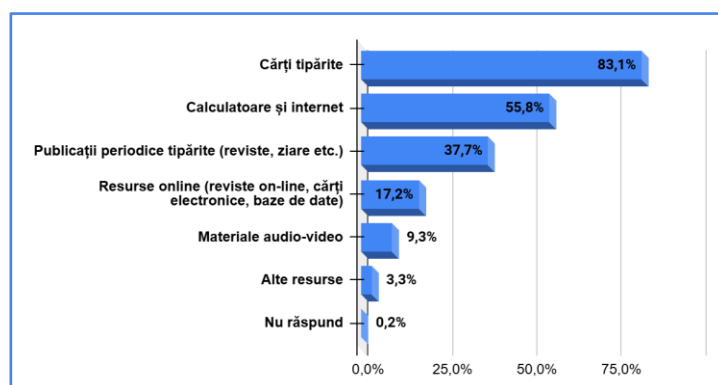
Cea de-a doua întrebare, „Ce tipuri de resurse utilizați cel mai frecvent în cadrul bibliotecii?”, evidențiază preferințele utilizatorilor față de diversitatea resurselor disponibile (Diagrama nr. 7).

*Cărțile tipărite*, utilizate în proporție de 83,1%, rămân cele mai frecvent accesate resurse informaționale, reconfirmând rolul bibliotecii ca spațiu fundamental pentru lectura tradițională. De asemenea, peste jumătate dintre utilizatori (55,8%) folosesc *calculatoarele și internetul*, subliniind importanța infrastructurii tehnologice pentru accesul la informații și servicii online.

*Publicațiile periodice tipărite* (37,7%) rămân o sursă relevantă de informare, în timp ce *resursele online*, precum *reviste electronice*, *cărți digitale* și *baze de date*, sunt accesate de doar 17,2% dintre utilizatori. Acest procent mic sugerează că tranziția către lectura digitală se produce într-un ritm mai lent. *Materialele audio-video* sunt utilizate într-o măsură și mai mică (9,3%), sugerând fie o ofertă limitată, fie un interes scăzut.

Pentru opțiunea „Alte resurse”, respondenții din mediul rural au menționat utilizarea *internetului prin Wi-Fi*, accesat preponderent de pe propriul *smartphon*, *serviciul de xerox* și biblioteca ca *spațiu de lucru*. În mediul urban, utilizatorii au indicat accesul la *imprimante 3D*, *robotică*, *activitățile organizate de bibliotecă* și utilizarea *kiturilor educaționale Arduino*, *LEGO Spike* și *puzzle-urilor*. Aceste diferențe sugerează o diversificare mai mare a resurselor în bibliotecile urbane și un rol mai pronunțat al bibliotecii ca centru comunitar în zonele rurale.

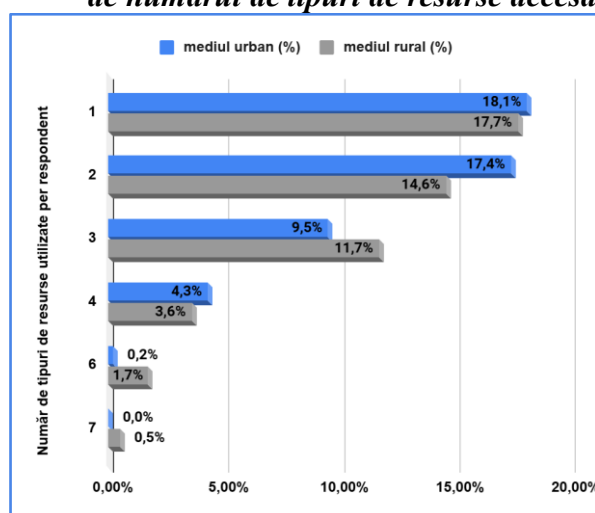
**Diagrama nr. 7 Tipurile de resurse utilizate cel mai frecvent în bibliotecă**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

În ceea ce privește numărul de resurse utilizate (Diagrama nr. 8), utilizatorii din mediul urban și rural manifestă un comportament similar, optând pentru accesarea unui volum redus de materiale informaționale. Astfel, 18,1% dintre utilizatorii din mediul urban și 17,7% dintre cei din cel rural folosesc exclusiv *cărți tipărite*, iar aproximativ 17% din ambele medii utilizează două tipuri de resurse: *cărți tipărite*, *calculatoarele și internet*. Pe măsură ce crește numărul de tipuri resurse utilizate, apar diferențe. Utilizatorii din mediul rural care folosesc trei sau patru tipuri de resurse (11,7% și 3,6%) îi depășesc ușor pe cei din urban (9,5% și 4,3%), indicând o tendință de diversificare mai mare. De asemenea, utilizarea unui număr mai mare de tipuri de resurse informaționale (șase sau șapte) este mai frecventă în mediul rural (1,7%, respectiv 0,5%) comparativ cu mediul urban (0,2% și 0%). Această tendință poate indica faptul că un segment restrâns de utilizatori din zonele rurale valorifică la maximum resursele disponibile în bibliotecă, posibil în contextul lipsei unor alternative informaționale în afara acesteia.

**Diagrama nr. 8 Distribuția utilizatorilor bibliotecii în funcție de numărul de tipuri de resurse accesate**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

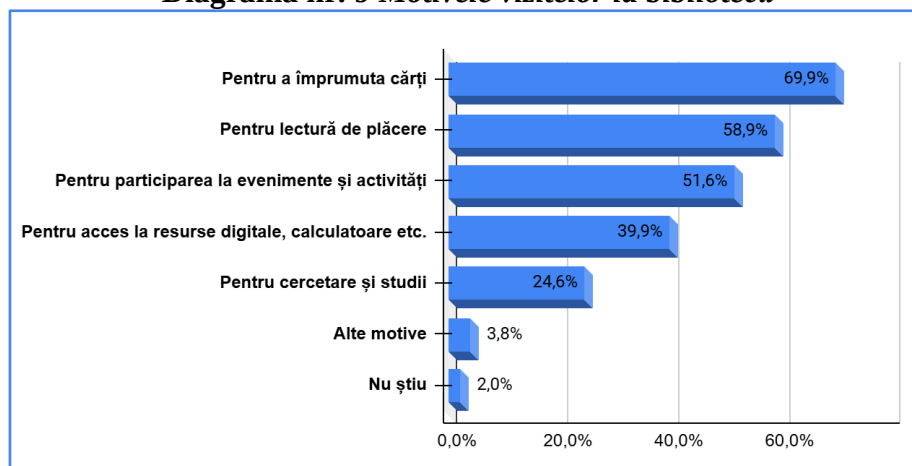
Motivul principal pentru care utilizatorii aleg să frecventeze biblioteca evidențiază clar nevoile și prioritățile lor actuale (Diagrama nr. 9). „Împrumutul de cărți” se află pe primul loc, fiind menționat de 69,9% dintre respondenți, ceea ce confirmă percepția bibliotecii ca spațiu dedicat în principal accesului la cartea tipărită și relevă continuitatea funcției sale tradiționale. Totodată, 58,9% dintre vizitatori indică „lectura de plăcere” drept motiv al frecventării, semnalând rolul bibliotecii ca loc de refugiu cultural, relaxare și dezvoltare personală. Aceste două opțiuni se completează reciproc, subliniind capacitatea bibliotecii de a răspunde atât cerințelor informaționale, cât și celor legate de bunăstarea intelectuală și emoțională a utilizatorilor.

Mai mult de jumătate dintre vizitatori sunt atrași de *activitățile organizate de bibliotecă*, ceea ce sugerează un interes în creștere pentru bibliotecile care oferă programe și evenimente pentru comunitate, nu doar servicii de împrumut.

Aproape 40% dintre vizitatori apreciază accesul la resurse digitale și tehnologia de la bibliotecă (*calculatoare, internet, baze de date*). Acest aspect evidențiază necesitatea diversificării serviciilor bibliotecii în vederea atragerii publicului tânăr, familiarizat cu tehnologiile.

„Cercetarea și studiile” sunt menționate de 24,6% dintre respondenți — un procent semnificativ, dar mai redus în comparație cu alte motive de vizitare. Acest fapt poate sugera că bibliotecile publice sunt utilizate într-o măsură mai mică pentru activități strict academice sau de cercetare, în favoarea celor cu caracter recreativ sau de dezvoltare personală. „Alte motive” (3,8%) și „nu știu” (2,0%) – aceste procente sunt foarte mici, ceea ce sugerează că majoritatea vizitatorilor au motive clare și bine definite pentru a frecventa biblioteca.

**Diagrama nr. 9 Motivele vizitelor la bibliotecă**

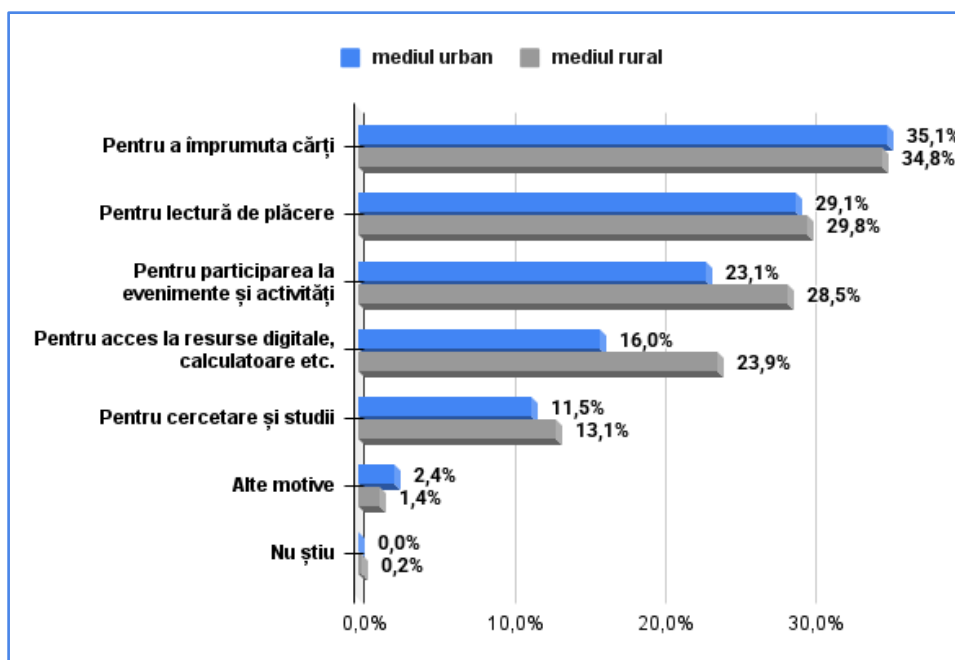


**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Sondajul național „Acces la informație prin bibliotecile publice din Republica Moldova”, realizat de IREX Moldova în 2011, arată că 70% dintre utilizatori frecventau biblioteca pentru a împrumuta cărți și, ocazional, alte resurse. În același timp, 60% o utilizau ca spațiu pentru pregătirea temelor de acasă, beneficiind de sprijinul bibliotecarilor. De asemenea, 45% dintre respondenți foloseau sălile de lectură, 30% accesau cataloagele din bibliotecă, 26% participau la activitățile organizate de bibliotecă, 12% utilizau calculatoarele disponibile, iar 11% se conectau la internet gratuit [1, p. 45].

Analizând motivele pentru care utilizatorii aleg să viziteze biblioteca în funcție de mediul de rezidență, observăm diferențe semnificative (Diagrama nr. 10). Locuitorii din mediul rural (28,5%) sunt mai atrași de *activitățile și evenimentele* bibliotecii decât cei din mediul urban (23,1%), ceea ce sugerează un interes mai mare pentru evenimentele comunitare. În ceea ce privește *accesul la resurse digitale*, 23,9% dintre vizitatorii din mediul rural apreciază aceste facilități, comparativ cu 16,0% în mediul urban, indicând o utilizare mai intensă a bibliotecii pentru tehnologie și internet în zonele rurale. De asemenea, 13,1% dintre locuitorii din mediul rural utilizează biblioteca pentru *cercetare și studii*, față de 11,5% în mediul urban, sugerând un interes ușor mai mare pentru activitățile academice în mediul rural. Aceste diferențe reflectă un interes sporit în mediul rural pentru activitățile comunitare, accesul la tehnologie și sprijinul educațional, în comparație cu mediul urban.

**Diagrama nr. 10** *Motivele vizitelor la bibliotecă în funcție de mediul de rezidență*



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

*Alte motive* pentru care respondenții din mediul urban aleg să viziteze biblioteca includ activități precum „*comunicarea; dezvoltarea intelectuală; îmbunătățirea memoriei; informarea cu privire la ultimele noutăți științifice, politice, innovative sau medicinale*”. De asemenea, se regăsesc și motive mai personale, cum ar fi „*copilul meu este autist și iubește să se joace la bibliotecă*”. De asemenea, aceștia au menționat frecventarea serviciilor „*Ce pot face două mâini dibace*” și „*Lectura generoasă*” sau a cercului de robotică, iar unii au menționat participarea la cursuri de modelare și imprimare utilizând imprimante 3D. Pe de altă parte, respondenții din mediul rural au menționat motive precum „*împrumutul de cărți pentru copiii lor*” și activități recreative, cum ar fi „*jocuri de logică și sport*”, apreciind atât interesul, cât și caracterul distractiv al acestora, având, în plus, o bibliotecară respectată de comunitate. De asemenea, aceștia frecventează biblioteca pentru sfaturi oferite de bibliotecară, căreia îi acordă mare încredere, dar și pentru informații legate de sănătate.

Utilizarea bibliotecii reflectă un echilibru între tradiție și modernitate, între cartea tipărită și accesul la tehnologie, între cercetare și activități comunitare. Majoritatea utilizatorilor sunt activi, vizitând biblioteca cel puțin lunar, iar motivațiile lor variază de la împrumutul de cărți la participarea la evenimente și utilizarea resurselor digitale. Diferențele dintre mediul urban și rural evidențiază rolul esențial al bibliotecii în comunitățile rurale, unde aceasta nu este doar un centru de lectură, ci și un hub social și educațional. Pentru a atrage un public și mai divers, bibliotecile trebuie să continue adaptarea serviciilor, diversificarea resurselor și promovarea accesibilității.

### **III. ACCES LA ECHIPAMENT**

Secțiunea a treia a chestionarului a fost dedicată colectării de informații privind utilizarea tehnologiilor din bibliotecile publice, evaluând accesibilitatea, performanța și utilitatea echipamentelor disponibile. Potrivit datelor statistice din 2023, bibliotecile publice din țară care au calculatoare dispun, în medie, de 5 unități. Totuși, există diferențe semnificative între mediul urban și cel rural: în orașe, bibliotecile au, în medie, aproximativ 13 calculatoare, în timp ce în zonele rurale doar 4 [5, p. 123]. Deși 89,1% din totalul bibliotecilor publice își desfășoară activitatea în mediul rural [5, p. 119], această discrepanță evidențiază un dezechilibru în accesul la tehnologie. Indicatorii menționați reflectă o îmbunătățire constantă față de anul 2011, când a fost realizat sondajul național „*Acces la informație prin bibliotecile publice din Republica Moldova*” de către IREX Moldova, atunci fiecare bibliotecă publică dispunea, în medie, de doar 0,66 calculatoare, dintre care 0,34 erau destinate utilizatorilor, iar

doar 74,1% dintre acestea aveau acces la internet. În ceea ce privește mediul rural, situația era destul de precară, doar puțin peste 11% din biblioteci sătești aveau unul sau câteva calculatoare și doar 5,5% din ele erau conectate la internet [5, p.45].

În cadrul aceluiași studiu, respondenții au menționat că principalul motiv pentru care folosesc internetul este *comunicarea cu prietenii și rudele prin intermediul chat-urilor* – 72%, această activitate având loc zilnic sau *de câteva ori pe săptămână*. Alte scopuri importante includ *accesarea celor mai recente știri* (60%), *ascultarea muzicii* (60%), *vizualizarea conținutului foto și video* (51%) și *utilizarea rețelelor sociale* (47%). În prezent internetul este folosit într-un mod mult mai diversificat, dinamic și complex.

Răspunsurile la prima întrebare (Diagrama nr. 11) din această secțiune indică faptul că majoritatea respondenților utilizează tehnologiile din bibliotecă *pentru navigarea pe internet și căutarea de informații suplimentare* (55,6%), consolidând astfel misiunea bibliotecii de a asigura accesul la informație. De asemenea, aproape jumătate dintre utilizatori (45,3%) utilizează echipamentele pentru *scanarea, imprimarea și copierea documentelor*, ceea ce indică o cerere semnificativă pentru servicii de asistență documentară.

Activitățile colaborative și interactive sunt semnificative, 31% dintre respondenți utilizând tehnologiile pentru *activități de grup și discuții interactive*, ceea ce sugerează o tendință de a folosi biblioteca ca un spațiu de colaborare.

*Redactarea și editarea documentelor* (28,4%) și *studiul și cercetarea academică* (23,6%) reprezintă, de asemenea, utilizări importante, confirmând rolul bibliotecii ca mediu esențial de lucru pentru studenți și profesioniști.

Un alt aspect semnificativ este utilizarea echipamentelor pentru *vizionarea materialelor multimedia* (22,2%) și *dezvoltarea competențelor digitale* (22,2%), ceea ce indică faptul că unii utilizatori explorează noi forme de învățare și instruire asistată de tehnologie.

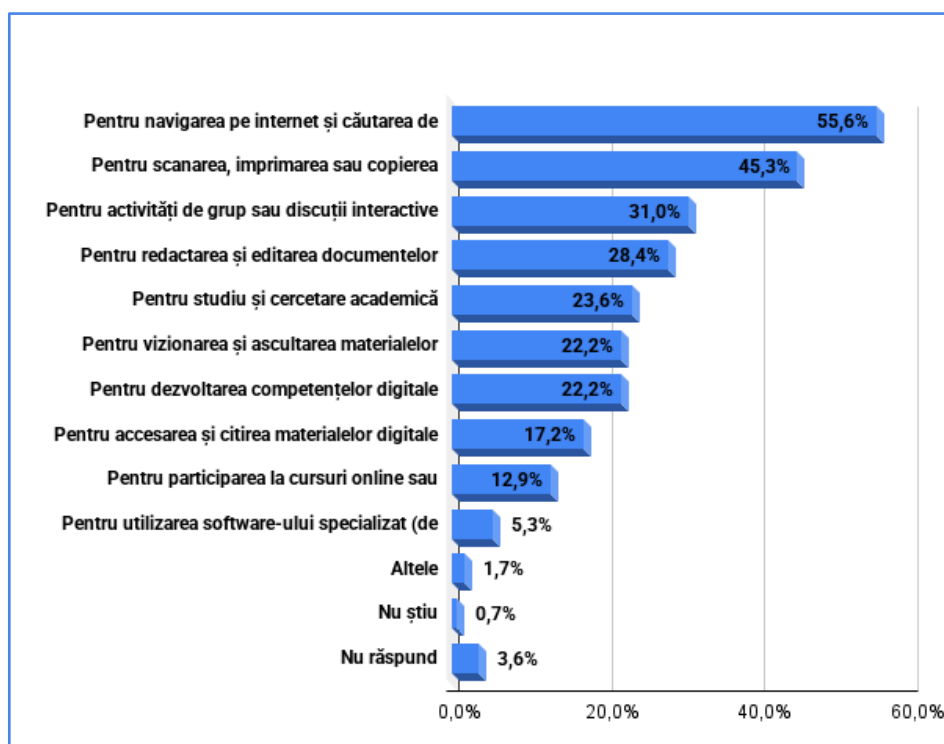
Pe de altă parte, *accesarea și citirea materialelor digitale* (17,2%) și *participarea la cursuri online/webinarii* (12,9%) sunt mai puțin frecvente, ceea ce poate reflecta o cerință mai scăzută din partea utilizatorilor.

*Utilizarea software-ului specializat* (5,3%) rămâne redusă, indicând la fel o cerere mai mică din partea utilizatorilor, pentru că necesită abilități speciale.

În final, procentul mic al celor care menționează „*altele*” (1,7%) și al celor care *nu știu* sau *nu răspund* (4,3%) sugerează că lista categoriilor acoperă, în mare parte, principalele moduri în care tehnologia este utilizată în biblioteci.



**Diagrama nr. 11 Scopul utilizării tehnologiilor din biblioteci**



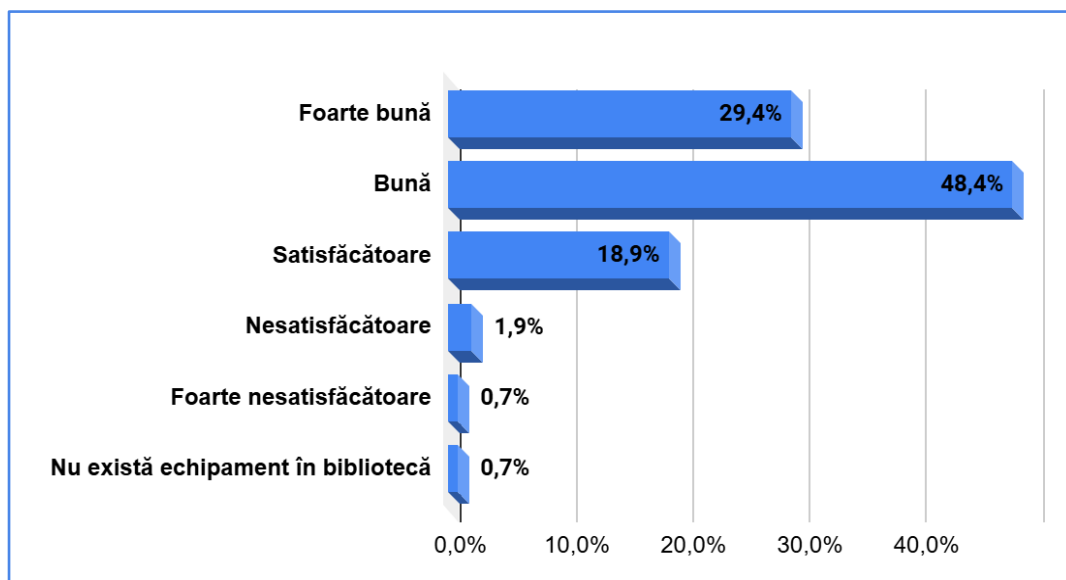
*Sursa: Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului*

Evaluarea accesibilității echipamentelor tehnologice din biblioteci (Diagrama nr. 12) arată o percepție generală pozitivă, utilizatorii consideră infrastructura digitală corespunzătoare, însă există în continuare provocări legate de disponibilitatea, distribuția și actualizarea dispozitivelor, în special în bibliotecile cu resurse limitate. Aceste constatări evidențiază importanța unor investiții continue în tehnologie, îmbunătățirea gestionării accesului și dezvoltarea unor strategii de extindere a dotărilor pentru a satisface mai bine cerințele utilizatorilor.

O majoritate semnificativă, aproximativ 78% dintre respondenți, apreciază accesul la computere, tablete și e-Readere ca fiind „bun” sau „foarte bun”, ceea ce indică o infrastructură tehnologică funcțională. Totuși, 18,9% dintre utilizatori o consideră doar „satisfăcătoare”, ceea ce sugerează unele constrângeri, precum disponibilitatea limitată a echipamentelor, numărul insuficient de dispozitive sau dificultăți în gestionarea accesului.

Un procent redus (2,6%) consideră accesibilitatea „nesatisfăcătoare” sau „foarte nesatisfăcătoare”, ceea ce poate indica probleme tehnice sau dificultăți în utilizarea dispozitivelor. De asemenea, 0,7% dintre respondenți au declarat că biblioteca lor nu dispune de astfel de echipamente, semnalând discrepanțe între dotările tehnologice dintre biblioteci.

**Diagrama nr. 12 Evaluarea accesibilității echipamentelor din biblioteci**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Analiza răspunsurilor la aceeași întrebare, corelată cu mediul de rezidență al respondenților, relevă o evaluare globală mai favorabilă în mediul rural în ceea ce privește accesibilitatea echipamentelor din biblioteci, comparativ cu mediul urban.

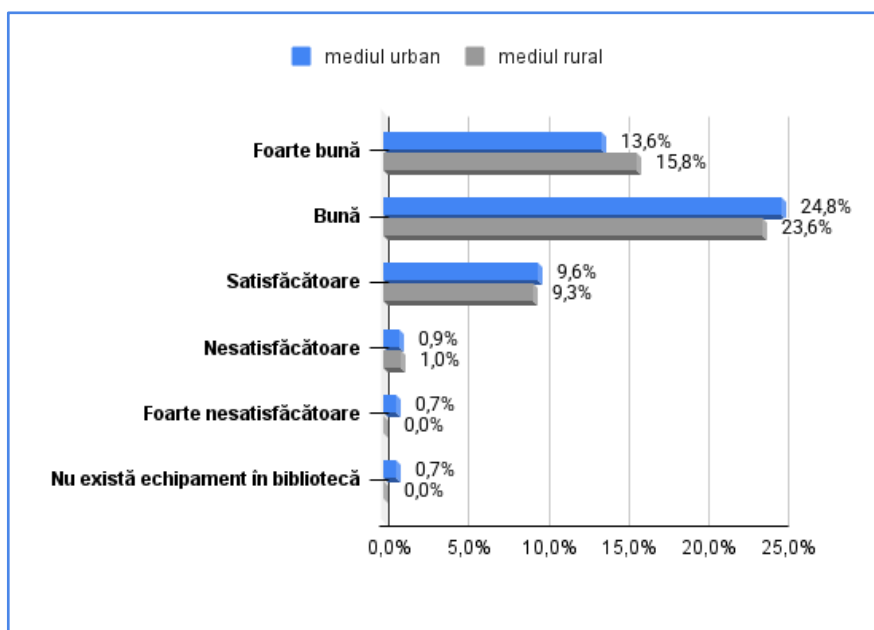
În mediul urban (Diagrama nr. 13), 13,6% dintre respondenți apreciază accesibilitatea echipamentelor ca fiind „foarte bună”, iar în mediul rural acest procent este ușor mai ridicat, atingând 15,8%. Evaluările de tip „bună” sunt, de asemenea, apropiate între cele două medii – 24,8% în urban și 23,6% în rural – la fel ca și cele „satisfăcătoare” (9,6% în urban față de 9,3% în rural), ceea ce conturează o imagine relativ echilibrată a percepției privind accesibilitatea echipamentelor în biblioteci, indiferent de mediul de rezidență.

În mediul urban, o mică parte dintre respondenți (0,9%) apreciază accesibilitatea ca „nesatisfăcătoare”, iar în mediul rural procentul este ușor mai mare (1,0%), ceea ce sugerează o ușoară tendință de insatisfacție și în zonele rurale.

Studiul, realizat online, a inclus doar utilizatori ai bibliotecilor care dispun de calculatoare și acces la internet. În acest context, un procent mic de respondenți din mediul urban (0,7%) a semnalat lipsa echipamentelor, iar în mediul rural nu au fost raportate evaluări de „foarte nesatisfăcătoare”. În schimb, în urban, un procent mic de 0,7% a menționat această evaluare.

În concluzie, datele sugerează că, deși bibliotecile din mediul urban dispun de mai multe echipamente, utilizatorii din mediul rural apreciază mai mult accesibilitatea acestora.

**Diagrama nr. 13 Evaluarea accesibilității echipamentelor din biblioteci  
în funcție de mediul de rezidență**



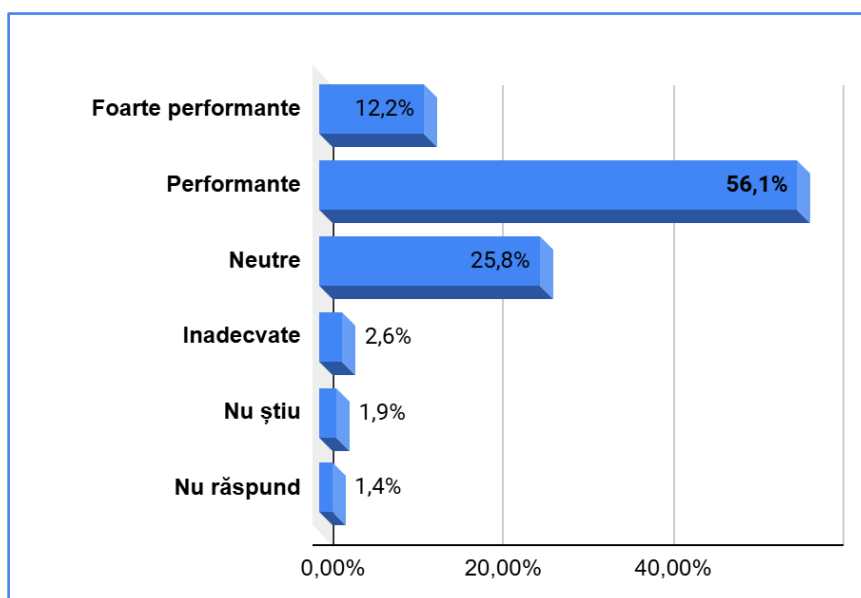
**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Unul dintre obiectivele studiului a fost evaluarea nu doar a accesibilității echipamentelor, ci și a aspectelor legate de performanța și utilitatea acestora în raport cu necesitățile utilizatorilor. În acest sens, răspunsurile la întrebarea „În ce măsură considerați că echipamentele disponibile sunt performante și utile pentru necesitățile dumneavoastră?” au contribuit la o înțelegere mai profundă a situației.

Astfel (Diagrama nr. 14), majoritatea respondenților consideră echipamentele ca fiind „performante” (56,10%), ceea ce indică o percepție generală favorabilă în legătură cu eficiența acestora în concordanță cu necesităților utilizatorilor. De asemenea, 12,2% dintre utilizatori le consideră „foarte performante”, ceea ce întărește această percepție pozitivă și sugerează că echipamentele sunt percepute ca având un impact semnificativ asupra satisfacției utilizatorilor. Aceste rezultate arată o tendință generală de apreciere, dar și o confirmare a faptului că echipamentele sunt, în linii mari, eficiente și utile.

Totuși, există un procent de 25,8% de respondenți care au evaluat echipamentele ca fiind „neutre”, ceea ce reflectă așteptări mai mari din partea utilizatorilor. De asemenea, 2,6% dintre respondenți consideră echipamentele „inadecvate”, iar 1,9% nu au o opinie clară („nu știu”), ceea ce sugerează un grad redus de insatisfacție generală. Procentul celor care nu au răspuns la această întrebare (1,4%) este, de asemenea, relativ scăzut.

**Diagrama nr. 14 Evaluarea performanței echipamentelor din bibliotecă**



*Sursa: Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului*

Datele privind percepția utilizatorilor din mediul urban și rural asupra performanței și utilității echipamentelor din bibliotecă evidențiază o percepție destul de similară între cele două medii, cu câteva diferențe notabile.

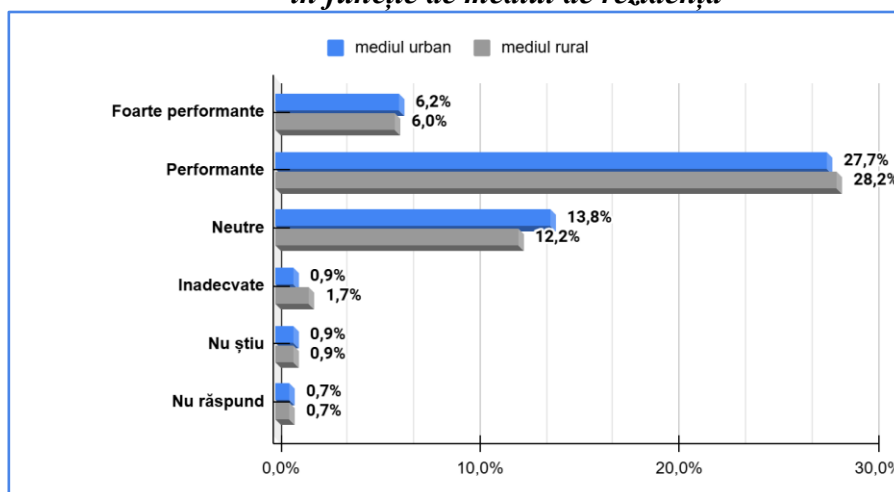
În ambele medii (Diagrama nr. 15), majoritatea utilizatorilor consideră echipamentele ca fiind „performante”, cu un procent de 27,7% în mediul urban și 28,2% în mediul rural. Aceste procente sugerează o evaluare pozitivă generală a echipamentelor, indiferent de locație. De asemenea, un procent semnificativ de utilizatori din ambele medii (6,2% în urban și 6,0% în rural) consideră echipamentele „foarte performante”, ceea ce reflectă o apreciere mai înaltă a echipamentelor disponibile în bibliotecă.

În ceea ce privește evaluările „neutre”, există o diferență ușor mai mare în mediul urban (13,8%) comparativ cu mediul rural (12,2%). Aceasta ar putea indica o ușoară tendință de a fi mai puțin entuziasmați în evaluările din mediul urban, unde utilizarea echipamentelor ar putea fi mai diversificată sau mai solicitantă.

Procentul utilizatorilor care consideră echipamentele „inadecvate” este mai mare în mediul rural (1,7%) decât în mediul urban (0,9%). Aceasta poate sugera că utilizatorii din mediul rural ar putea întâmpina mai multe dificultăți legate de echipamente sau de adaptabilitatea lor la necesități specifice.

În final, atât în mediul urban, cât și în cel rural, procentul celor care *nu știu* sau nu au răspuns la întrebare este foarte scăzut (0,9% și 0,9%, respectiv), ceea ce sugerează un nivel ridicat de implicare a utilizatorilor în evaluarea echipamentelor.

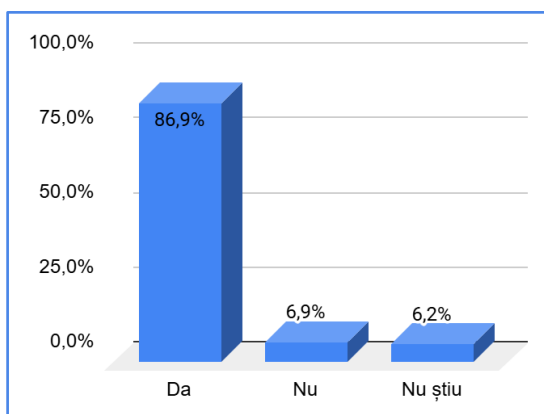
**Diagrama nr. 15 Evaluarea performanței echipamentelor din biblioteci în funcție de mediul de rezidență**



*Sursa: Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului*

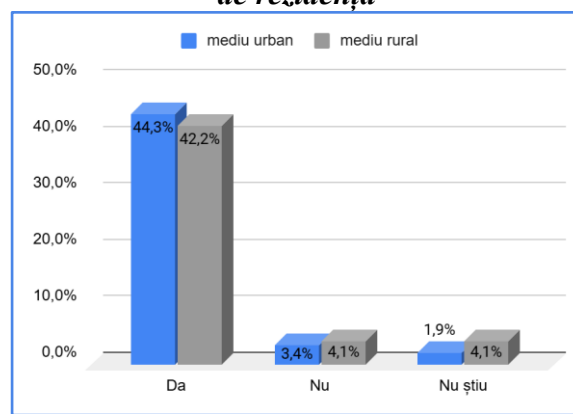
În ceea ce privește punctele pentru încărcarea dispozitive mobile, disponibilitatea în general este ridicată (86,9%) (Diagrama nr. 16), cu diferențe mici între mediul urban (Diagrama nr. 17) (44,3%) și rural (42,2%). Aceste facilități sunt mai bine cunoscute în mediul urban, unde doar 1,9% din respondenți nu sunt informați despre existența lor, față de 4,1% în mediul

**Diagrama nr. 16 Disponibilitatea punctelor de încărcare**



*Sursa: Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului*

**Diagrama nr. 17 Disponibilitatea punctelor de încărcare în funcție de mediul de rezidență**



*Sursa: Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului*

rural.

În concluzie, deși echipamentele din biblioteci sunt apreciate ca fiind adecvate necesităților utilizatorilor, rezultatele indică necesitatea unor investiții suplimentare pentru diversificarea și modernizarea acestora, precum și pentru asigurarea funcționalității lor continue, în special în bibliotecile din mediul rural.

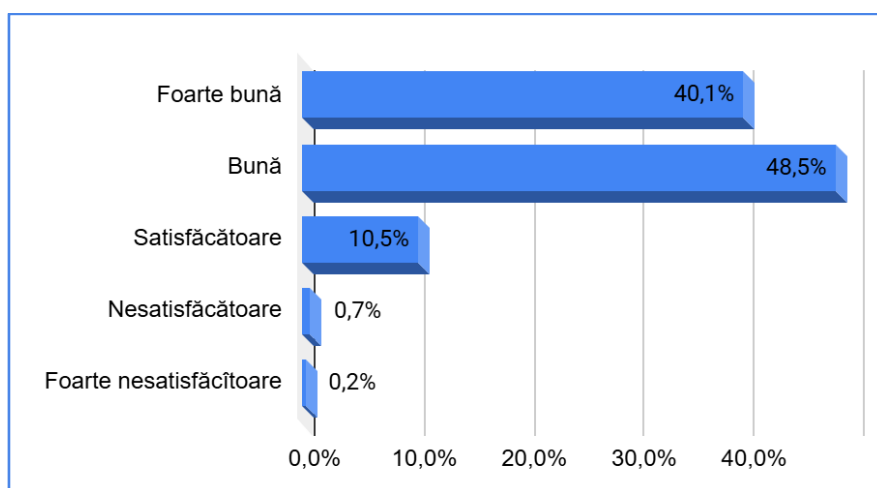
#### IV. ACCESUL LA INTERNET

În secțiunea a 4-a a chestionarului, s-a analizat calitatea vitezei conexiunii internetului, inclusiv disponibilitatea și stabilitatea rețelei Wi-Fi din biblioteci. Aceste aspecte sunt esențiale pentru asigurarea unui acces eficient la resursele digitale ale bibliotecii. Viteza și stabilitatea conexiunii pot influența considerabil experiența utilizatorilor, mai ales în contextul în care accesul la internet devine tot mai necesar pentru activități educaționale, de cercetare și informare.

Conform datelor statistice din 2023, 3,0% dintre bibliotecile publice din țară care dispun de computere nu au acces la internet. Există diferențe semnificative între mediul urban și cel rural: 2,3% dintre bibliotecile orășenești nu au conexiune internet, în timp ce în mediul rural acest procent ajunge la 3,1% [5, p. 123]. Deși procentul este relativ redus, această situație subliniază un decalaj important în accesul la resursele digitale pentru utilizatori. În bibliotecile care sunt dotate cu echipamente tehnologice și nu au conexiune internet, calitatea serviciilor prestate sunt afectate semnificativ.

În ceea ce privește viteza conexiunii la internet (Diagrama nr. 18), majoritatea respondenților o evaluează ca fiind *foarte bună* (40,1%) sau *bună* (48,5%), ceea ce indică o performanță solidă a conexiunii internetului în biblioteci. Un procent mai mic, de 10,5%, consideră viteza internetului *satisfăcătoare*, sugerând că, deși nu este o problemă majoră, există loc de îmbunătățiri. Doar un număr foarte mic de persoane se declară nemulțumiți, cu 0,7% spunând că viteza este *nesatisfăcătoare* și 0,2% o consideră *foarte nesatisfăcătoare*, semn că problemele de conexiune sunt rare.

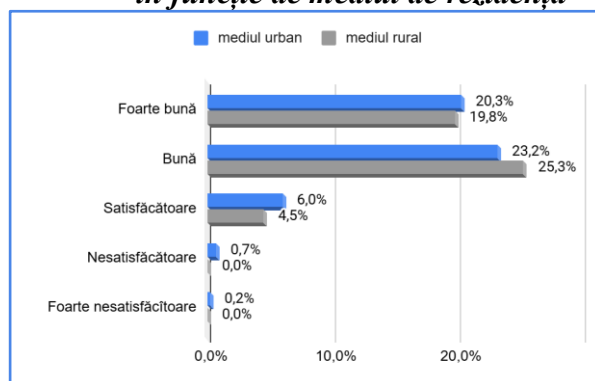
**Diagrama nr. 18 Calitatea conexiunii internet din biblioteci**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Decalajul datelor din mediul urban și cel rural este mic: (Diagrama nr. 19) 20,3% dintre utilizatorii din orașe apreciază viteza ca fiind *foarte bună*, comparativ cu 19,8% în zonele rurale, iar 23,2% din respondenții din mediul urban o consideră *bună*, în comparație cu 25,3% în mediul rural. 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.

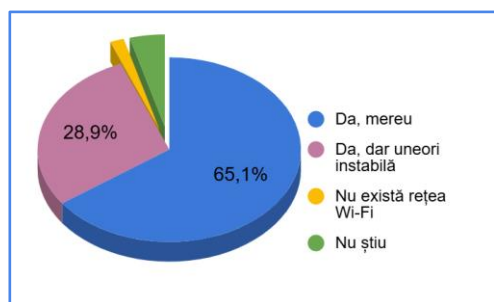
**Diagrama nr. 19. Calitatea conexiunii internet din biblioteci în funcție de mediul de rezidență**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

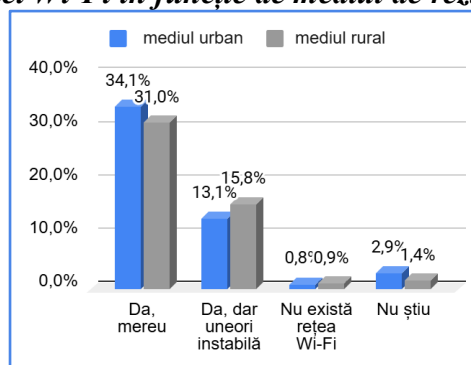
În ceea ce privește accesul la rețeaua Wi-Fi (Diagrama nr. 20), 65,1% dintre respondenți declară că aceasta este disponibilă *permanent*, însă 28,9% semnalează probleme de instabilitate. În mediul urban (Diagrama nr. 21), 34,1% beneficiază de o *conexiune constantă*, față de 31% în mediul rural. Totodată, *instabilitatea* rețelei este mai frecvent raportată în bibliotecile rurale, unde 15,8% dintre respondenți au întâmpinat dificultăți, comparativ cu 13,1% în urban. Aceste rezultate indică faptul că, deși rețeaua Wi-Fi este prezentă în majoritatea bibliotecilor, persistă probleme privind calitatea conexiunii, în special în zonele rurale.

**Diagrama nr. 20 Disponibilitatea și stabilitatea rețelei Wi-Fi**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

**Diagrama nr. 20 Disponibilitatea și stabilitatea rețelei Wi-Fi în funcție de mediul de rezidență**

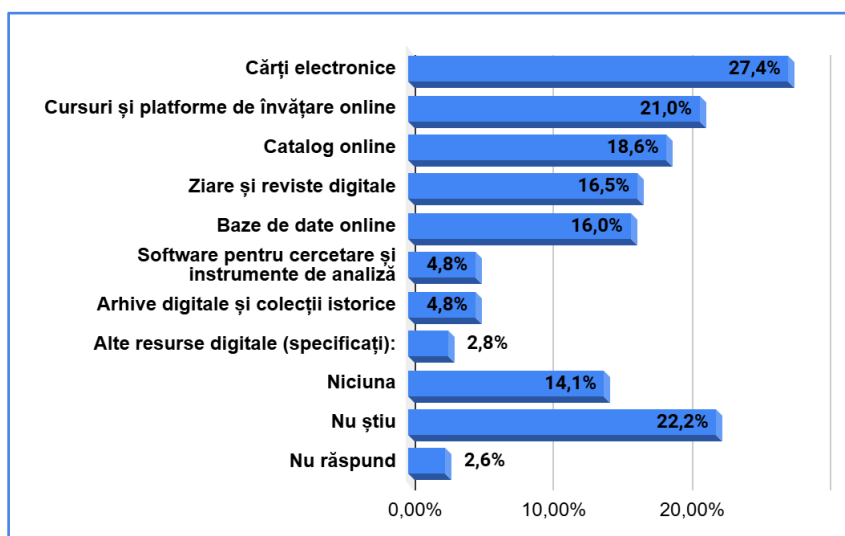


**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

## V. RESURSE DIGITALE

Resursele digitale disponibile în biblioteci sunt variate, iar majoritatea respondenților indică o ofertă semnificativă (Diagrama nr. 22). *Cărțile electronice* sunt cele mai frecvent întâlnite, fiind menționate de 27,4% dintre utilizatori, urmate de *cursurile și platformele de învățare online* (21,0%) și *catalogul online* (18,6%). De asemenea, *ziarele și revistele digitale* și *bazele de date online* sunt resurse accesibile pentru o parte semnificativă a respondenților (16,5% și 16,0%, respectiv). Totuși, resursele mai specializate, precum *software-ul pentru cercetare* și *instrumentele de analiză* și *arhivele digitale*, sunt mai puțin frecvent întâlnite (4,8%). Totuși, aproape un sfert dintre utilizatori (22,2%) *nu știu* ce resurse digitale sunt disponibile în bibliotecă, ceea ce sugerează o nevoie clară de promovare mai eficientă a acestora. De asemenea, 14,1% dintre aceștia nu beneficiază de resurse digitale deloc.

**Diagrama nr. 22 Resursele digitale disponibile în biblioteci**



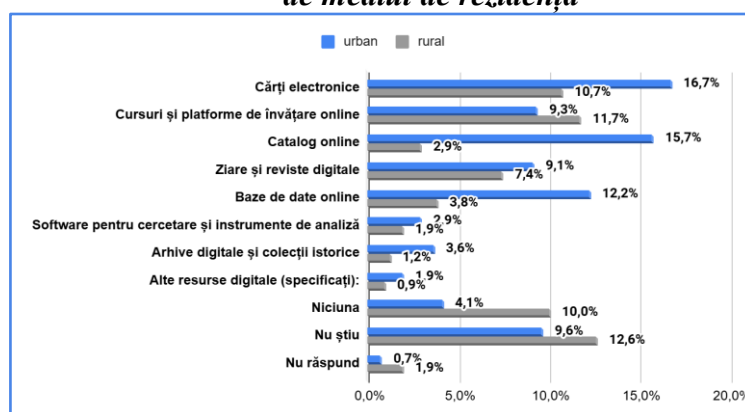
**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

În ceea ce privește distribuția între mediul urban și rural (Diagrama nr. 23), se observă diferențe semnificative. În mediul urban, resursele digitale sunt mai accesibile, cu 16,70% dintre respondenți având acces la *cărți electronice* și 15,7% la *catalogul online*. În schimb, în mediul rural, doar 10,7% au acces la *cărți electronice*, iar 2,9% la *catalogul online*. Aceste date sunt susținute de realitatea existentă în Republica Moldova, unde doar 4 biblioteci publice au cataloage electronice cu acces online, iar 20 dispun de cataloage electronice cu acces local [5, p. 124].

De asemenea, mediul rural se confruntă cu un procent mai mare de utilizatori care nu au acces la resurse digitale (10,0%) sau care nu știu de existența acestora (12,6%), ceea ce pun întrebări vis-a-vis de accesibilitatea resurselor și competențele digitale ale utilizatorilor.



**Diagrama nr. 23 Resursele digitale disponibile în biblioteci în funcție de mediul de rezidență**



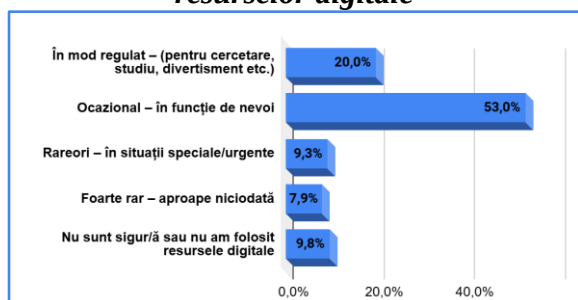
**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Deși majoritatea bibliotecilor pun la dispoziție resurse digitale, disparitățile dintre mediul urban și cel rural evidențiază diferențe semnificative în accesibilitatea acestora.

Acum că știm ce resurse digitale sunt cunoscute de utilizatori, să analizăm cât de frecvent le accesează. Răspunsurile arată că 53,0% dintre respondenți accesează resursele digitale doar *ocasional* (Diagrama nr. 24), în funcție de necesități, ceea ce indică faptul că pentru majoritatea utilizatorilor acestea nu reprezintă o constantă în activitatea de informare, ci sunt folosite sporadic, în special pentru cercetare, studiu sau activități recreative. În schimb, 20,0% le folosesc *în mod regulat*, indicând un grup de utilizatori care beneficiază frecvent de resursele digitale oferite de bibliotecă.

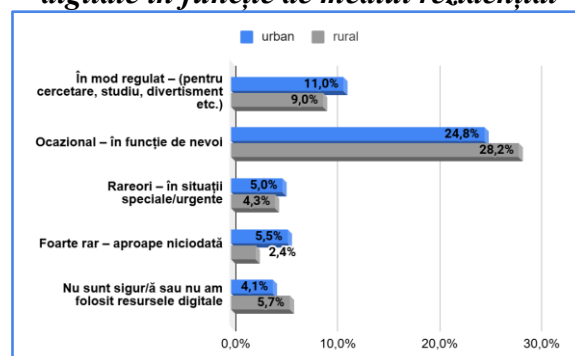
Rareori le utilizează 9,3%, în situații speciale sau urgente, iar 7,9% din respondenți le accesează *foarte rar*, aproape niciodată. Un procent de 9,8% *nu sunt siguri* sau *nu au folosit niciodată* aceste resurse, ceea ce poate reflectă o lipsă de familiaritate sau de interes față de oferta digitală a bibliotecilor.

**Diagrama nr. 24 Frecvența utilizării resurselor digitale**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

**Diagrama nr. 25 Frecvența utilizării resurselor digitale în funcție de mediul rezidențial**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

În ceea ce privește diferențele între mediul urban și rural (Diagrama nr. 26), în mediul urban, doar 11,0% utilizează resursele digitale *în mod regulat*, iar 24,8% le accesează *ocazional*. În contrast, în mediul rural, doar 9,0% le folosesc *în mod regulat*, dar un procent mai mare de 28,2% le utilizează *ocazional*. De asemenea, procentul celor care le folosesc *rareori* sau *foarte rar* este mai mic în mediul rural decât în mediul urban.

Resursele digitale sunt mai utilizate în mediul urban, dar accesarea lor rămâne ocazională. Mulți utilizatori ezită sau nu le-au folosit, sugerând nevoia de promovare și instruire în utilizarea acestora.

Răspunsurile despre frecvența utilizării resurselor digitale au fost analizate și după categoria de vârstă a respondenților. Datele obținute reflectă tendințele semnificative pentru înțelegerea modului în care diferitele grupe de vârstă accesează aceste resurse.

Procentul celor care utilizează resursele digitale *în mod regulat* (pentru cercetare, studiu, divertisment etc.) rămâne scăzut pentru toate categoriile de vârstă, variind între 1,2% (pentru persoanele de 65 ani +) și 4,0% (pentru persoanele sub 18 ani), ceea ce sugerează că utilizarea constantă a resurselor digitale nu este încă o practică obișnuită în biblioteci.

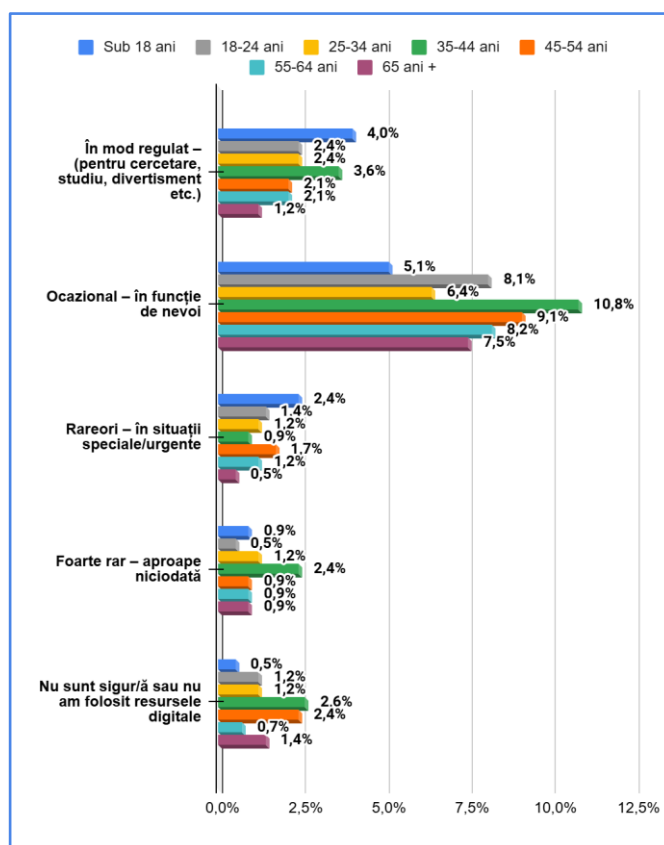
Utilizatorii *sub 18 ani* și cei din categoria *18-24 de ani* accesează resursele digitale *ocazional*, în proporție de 5,1% și, respectiv, 8,1%. Pe de altă parte, persoanele cu vârste între 35-44 ani și 45-54 ani înregistrează procente mai ridicate, de 10,8% și 9,1%. Această diferență poate indica o utilizare mai frecventă determinată de cerințe educaționale, profesionale sau personale.

Utilizarea *rară* a resurselor digitale este relativ uniformă pentru toate categoriile de vârstă, cu un procent mic, variind între 0,5% și 2,4%. Se observă că utilizatorii din grupele de vârstă 35-44 ani și 45-54 ani tind să folosească aceste resurse mai rar comparativ cu tinerii, dar diferențele nu sunt semnificative.

Utilizarea resurselor digitale *foarte rar* (*aproape niciodată*) este o practică întâlnită mai mult la categoriile de vârstă 35-44 ani și 55-64 ani, cu un procent de 2,4% pentru cei între 35-44 ani și 0,9% pentru cealaltă grupă de vârstă. Aceasta poate reflecta o lipsă de familiaritate cu tehnologia digitală sau un interes scăzut față de resursele digitale ale bibliotecii în rândul persoanelor mai în vârstă.

Procentul celor care *nu sunt siguri* sau *nu au folosit deloc* resursele digitale variază între 0,5% pentru cei *sub 18 ani* și 2,6% pentru cei *între 35-44 ani*. Acest lucru sugerează că unii utilizatori nu sunt conștienți de resursele digitale disponibile sau nu au experiența necesară pentru a le utiliza eficient, în special în categoriile de vârstă mai înaintate.

**Diagrama nr. 26 Frecvența utilizării resurselor digitale în funcție de vârstă**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

În acest context, a fost formulată a treia întrebare din secțiune, prin care utilizatorii bibliotecilor au fost întrebați dacă au participat la sesiuni organizate de bibliotecă pentru a învăța să utilizeze resursele digitale.

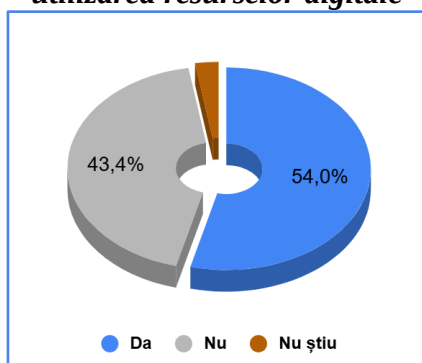
Datele obținute (Diagrama nr. 27) arată că 54,0% dintre respondenți au răspuns afirmativ, sugerând un interes semnificativ pentru instruirea în utilizarea resurselor digitale oferite de bibliotecile publice. Totuși, un procent de 43,4% nu au participat la aceste sesiuni, ceea ce sugerează că există o parte semnificativă a utilizatorilor care nu au beneficiat de oportunitățile de formare disponibile. În plus, un mic procent de 2,6% nu sunt siguri sau nu au răspuns la întrebare.

Răspunsurile din mediul urban și cel rural evidențiază anumite diferențe în ceea ce privește accesul și nivelul de participare (Diagrama nr. 28), conturând particularități ale utilizării bibliotecilor în funcție de contextul local. În mediul urban, doar 23% dintre respondenți au participat la sesiuni de instruire, comparativ cu 31% în mediul rural, ceea ce sugerează un interes mai mare în comunitățile rurale pentru studierea modalităților de accesare a resurselor digitale. De asemenea, în mediul urban, 26% dintre utilizatori nu au participat la sesiuni de instruire, în timp ce în mediul rural, acest procent este mai mic, de

17,4%, ceea ce poate indica, la fel, o mai mare deschidere către oportunitățile de formare în zonele rurale.

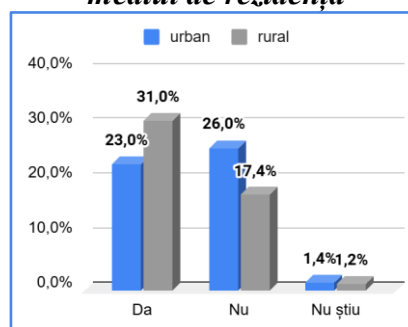
Aceste date sugerează că, deși majoritatea utilizatorilor au acces la sesiuni de instruire, participarea este relativ scăzută, iar în mediul rural există un interes mai mare pentru învățarea utilizării resurselor digitale.

**Diagrama nr. 27 Participarea la sesiuni de instruire organizate de biblioteci pentru utilizarea resurselor digitale**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

**Diagrama nr. 28 Participarea la sesiuni de instruire organizate de biblioteci pentru utilizarea resurselor digitale în funcție de mediul de rezidență**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Concluzia pentru această secțiune a chestionarului sugerează că resursele digitale disponibile în biblioteci sunt variate și apreciate, cu un accent pe *cărți electronice* și *platforme de învățare online*, dar există discrepanțe semnificative între mediul urban și rural, atât în ceea ce privește accesul, cât și utilizarea acestora. Deși majoritatea utilizatorilor accesează resursele digitale *ocazional*, un procent considerabil *nu le utilizează deloc* sau nu sunt conștienți de existența lor. Participarea la sesiuni de instruire pentru utilizarea acestor resurse este mai mare în mediul rural, ceea ce sugerează o necesitate de promovare mai eficientă a acestor oportunități, în special în mediul urban. În general, resursele digitale sunt accesibile, dar există un potențial semnificativ de îmbunătățire în educarea și informarea utilizatorilor.

## VI. COMPETENȚE DIGITALE ALE PERSONALULUI DE BIBLIOTECĂ

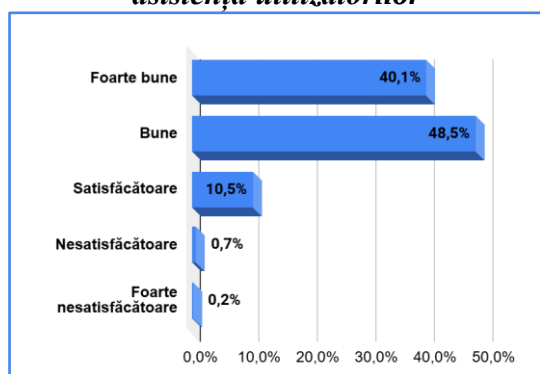
Bibliotecarii joacă un rol esențial în ghidarea utilizatorilor în mediul online, iar această constatare este confirmată și de opiniile respondenților la întrebarea „Cum apreciați competențele digitale ale personalului bibliotecii în oferirea de asistență utilizatorilor?”.

În cadrul sondajului național „Acces la informație prin bibliotecile publice din Republica Moldova”, realizat de IREX Moldova în 2011, „o cotă surprinzătoare de 71% din

utilizatorii bibliotecilor, îi consideră pe bibliotecari de mare ajutor, iar 48% de utilizatori menționează că bibliotecarii îi învață cum să folosească instrumentele de informare” [1, p. 17].

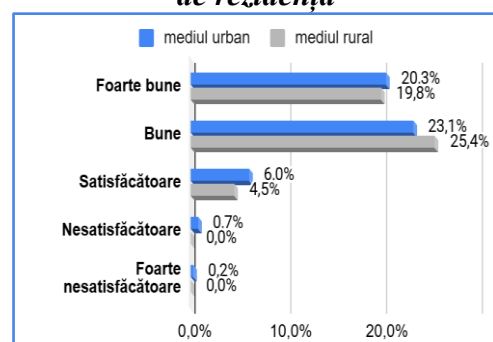
Rezultatele actualului studiu sunt la fel de favorabile (Diagrama nr. 29), confirmând că cea mai mare parte a bibliotecarilor dețin competențe digitale *bune* sau *foarte bune* (în total 88,6%), ceea ce le permite să ofere asistență de calitate. Totuși, 11,4% au competențe sub nivelul optim, ceea ce demonstrează necesitatea formării profesionale continue.

**Diagrama nr. 29** *Competențele digitale ale personalului bibliotecii în oferirea de asistență utilizatorilor*



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

**Diagrama nr. 30** *Competențele digitale ale personalului bibliotecii în oferirea de asistență utilizatorilor în funcție de mediul de rezidență*



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Evaluarea competențelor digitale în funcție de mediul de rezidență a evidențiat o distribuție echilibrată între urban și rural, fără diferențe semnificative (Diagrama nr. 30). Procentul bibliotecarilor cu competențe „foarte bune” este aproape identic în cele două medii, cu 20,3% în urban și 19,8% în rural, ceea ce indică un nivel ridicat de pregătire în ambele medii. La categoria „bune”, mediul rural înregistrează un procent ușor superior celui urban – 25,4% față de 23,1% –, ceea ce indică o apreciere mai favorabilă a capacităților bibliotecarilor din partea populației din zonele rurale.

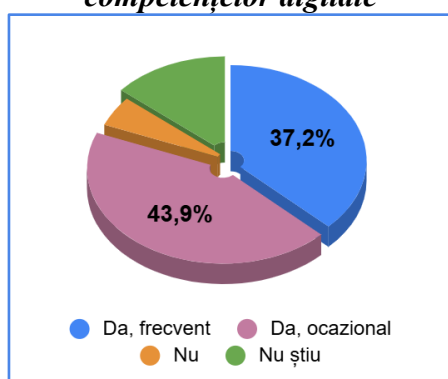
În ceea ce privește competențele „satisfăcătoare”, procentul este mai mare în mediul urban (6,0%) comparativ cu cel rural (4,5%). În plus, nivelurile „nesatisfăcătoare” și „foarte nesatisfăcătoare” sunt prezente doar în mediul urban (0,9% cumulativ), în timp ce în cel rural nu au fost raportate astfel de cazuri, ceea ce poate semnala că utilizatorii din orașe sunt mai avansați în competențe și au așteptări mai mari de la bibliotecari.

Tot în această secțiune, respondenții au fost întrebați dacă biblioteca pe care o frecventează le oferă sesiuni de instruire pentru dezvoltarea abilităților digitale. Răspunsurile demonstrează că (Diagrama nr. 31), bibliotecile joacă un rol activ în dezvoltarea competențelor

digitale ale utilizatorilor, oferind sesiuni de instruire *frecvent* (37,2%) sau *ocazional* (43,9%). Procentul scăzut al celor care le declară inexistente (5,1%) și procentul semnificativ al celor care *nu știu* de ele (13,8%) indică atât necesitatea de inițiere a acestor sesiuni, cât și o nevoie clară de promovare mai eficientă.

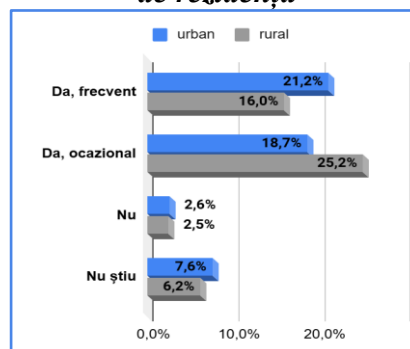
Analizând disponibilitatea instruirilor în funcție de mediul de rezidență (Diagrama 32), se observă că bibliotecile din mediul urban organizează mai des sesiuni *frecvente* (21,2% față de 16,0% în rural), în timp ce în mediul rural acestea sunt mai des *ocasionale* (25,2% comparativ cu 18,7% în urban). Procentul celor care afirmă că astfel de sesiuni nu există este aproape identic în ambele medii.

**Diagrama nr. 31 Disponibilitatea sesiunilor de instruire pentru dezvoltarea competențelor digitale**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

**Diagrama nr. 32 Disponibilitatea sesiunilor de instruire pentru dezvoltarea competențelor digitale în funcție de mediul de rezidență**



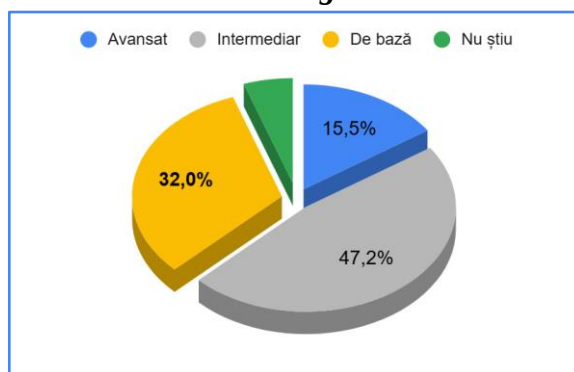
**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

În general, pentru a spori impactul acestor sesiuni de instruire, se recomandă creșterea frecvenței acestora în mediul rural, o promovare mai eficientă și adaptarea conținutului la nevoile utilizatorilor. Bibliotecile contribuie la dezvoltarea competențelor digitale ale utilizatorilor, dar există în continuare oportunități de îmbunătățire.

## VII. COMPETENȚELE DIGITALE ALE UTILIZATORILOR

Secțiunea a șaptea a chestionarului a avut scopul de a evalua competențele digitale ale utilizatorilor. Majoritatea acestora (47,2%) s-au autoevaluat cu competențe digitale de nivel *intermediar* (Diagrama nr. 33), în timp ce 32% au declarat că dețin competențe *de bază* și doar 15,5% se consideră *avansați*. O mică parte dintre respondenți (5,3%) nu au fost capabili să își evalueze abilitățile digitale. Aceste rezultate sugerează că majoritatea utilizatorilor au un nivel mediu de competență digitală, iar o parte semnificativă ar putea beneficia de formare suplimentară pentru a-și îmbunătăți abilitățile și competențele digitale.

**Diagrama nr. 33 Percepția respondenților asupra propriului nivel de competențe digitale**



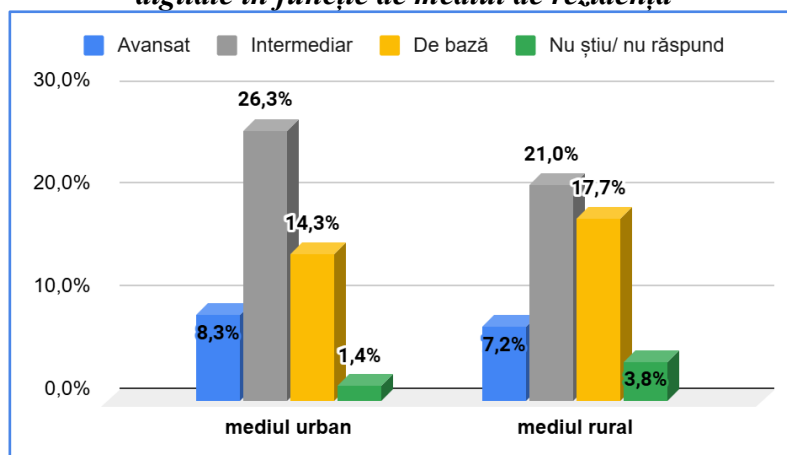
**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

În mediul urban (Diagrama nr. 34), 8,3% dintre utilizatori se consideră *avansați* din punct de vedere digital, iar 26,3% au competențe *intermediare*, ceea ce reflectă un acces mai larg și o familiaritate mai mare cu tehnologiile. 14,3% au competențe *de bază*, iar doar 1,4% nu și-au evaluat abilitățile.

În mediul rural, procentul celor care se consideră *avansați* este mai mic (7,2%), iar cel al celor cu autoevaluarea competențelor la nivel *intermediar* este de asemenea redus (21%). Totuși, se observă un procent mai mare al celor care au competențe *de bază* (17,7%) și al celor care *nu știu* sau *nu răspund* (3,8%).

Aceste date sugerează că, deși utilizatorii din mediul urban au în general un nivel mai ridicat de competență digitală, există o diferență semnificativă față de mediul rural, unde accesul și familiaritatea cu tehnologia sunt mai restrânse.

**Diagrama nr. 34 Percepția respondenților asupra propriului nivel de competențe digitale în funcție de mediul de rezidență**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Analiza datelor privind competențele digitale în funcție de vârstă (Diagrama nr. 35) relevă un decalaj semnificativ între generațiile mai tinere și cele mai în vârstă – un aspect esențial de luat în considerare în contextul dezvoltării continue a competențelor digitale.

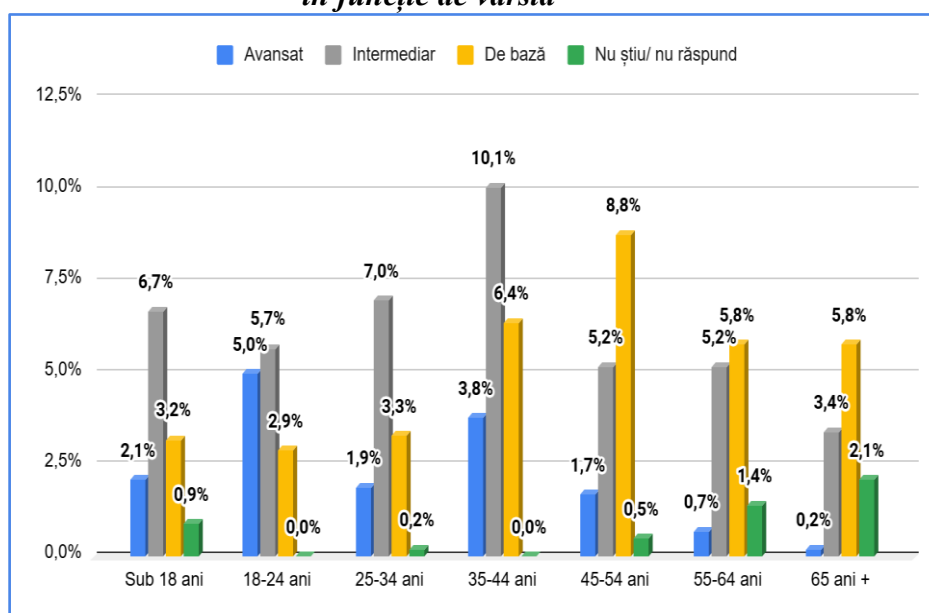
Segmentul de vârstă 18–24 de ani se evidențiază printr-un procent ridicat de utilizatori *avansați*, fapt deloc surprinzător având în vedere că acești tineri, fiind expuși încă de timpuriu la tehnologie, pot fi considerați veritabili nativi digitali, obișnuiți să interacționeze cu lejeritate cu instrumentele și mediile digitale

În contrast, mai mulți utilizatorii din categoriile de vârstă 45–54 ani și 55–64 ani răspund că dețin competențe digitale *de bază*. Această tendință sugerează că, odată cu înaintarea în vârstă, adaptarea la noile tehnologii devine mai lentă, iar utilizarea acestora în scopuri avansate este mai puțin prezentă. În mod special, segmentul 65+ ani se remarcă printr-un procent ridicat de răspunsuri de tipul „*nu știu*” sau „*nu răspund*”, evidențiind o posibilă ezitare ori o lipsă de accesibilitate și familiaritate cu mediul digital. Acest aspect poate reflecta bariere legate de educația digitală, accesul redus la resurse tehnologice sau o motivație scăzută pentru integrarea tehnologiei în viața cotidiană.

Este bine cunoscut faptul că, odată cu înaintarea în vârstă, competențele digitale tind să scadă, acest fenomen este demonstrat și de rezultatele studiului. Această tendință evidențiază atât un decalaj educațional, cât și dificultatea de a ține pasul cu evoluția tehnologică. Prin urmare, educația digitală joacă un rol important în integrarea seniorilor și prevenirea excluziunii digitale.

În cazul respondenților cu vârste sub 18 ani, nivelul mai scăzut al competențelor digitale reflectă o etapă firească de formare, evidențiind necesitatea unor programe de instruire menite să-i pregătească pentru provocările lumii digitale în continuă schimbare.

**Diagrama nr. 35** *Percepția respondenților asupra propriului nivel de competențe digitale în funcție de vârstă*



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului



În acest context, îmbunătățirea continuă a competențelor digitale este esențială, mai ales pentru categoriile vulnerabile. Bibliotecile au un rol important în acest demers, fiind accesibile tuturor, indiferent de vârstă, și susținând învățarea pe tot parcursul vieții. În plus, bibliotecile oferă acces la computere, internet și platforme educaționale, sprijinind astfel utilizatorii fără resurse proprii. Totodată, ele devin centre comunitare de învățare colaborativă, reducând decalajul digital și facilitând integrarea în societatea digitală.

Analiza răspunsurilor la întrebarea „*Ce competențe digitale considerați că dețineți?*” (Diagrama nr. 36) oferă bibliotecilor un punct de plecare valoros în dezvoltarea programelor dedicate îmbunătățirii abilităților digitale. Autoevaluarea detaliată a respondenților, bazată pe propria percepție, nu doar că reflectă nivelul actual de competență, dar și scoate la lumină zonele care necesită perfecționare, orientând astfel eforturile de formare spre necesitățile reale ale utilizatorilor.

În primul rând, *navigarea pe internet* (85,7%) și *utilizarea e-mailului* (76,6%) sunt cele mai frecvent întâlnite abilități, ceea ce sugerează că aceste activități sunt deja integrate în rutina zilnică a majorității respondenților. De asemenea, *competențele de utilizare a rețelelor sociale* (68,3%) și *comunicare online* (64,2%) sunt larg răspândite, indicând faptul că tehnologiile sunt folosite intens pentru interacțiuni sociale și profesionale.

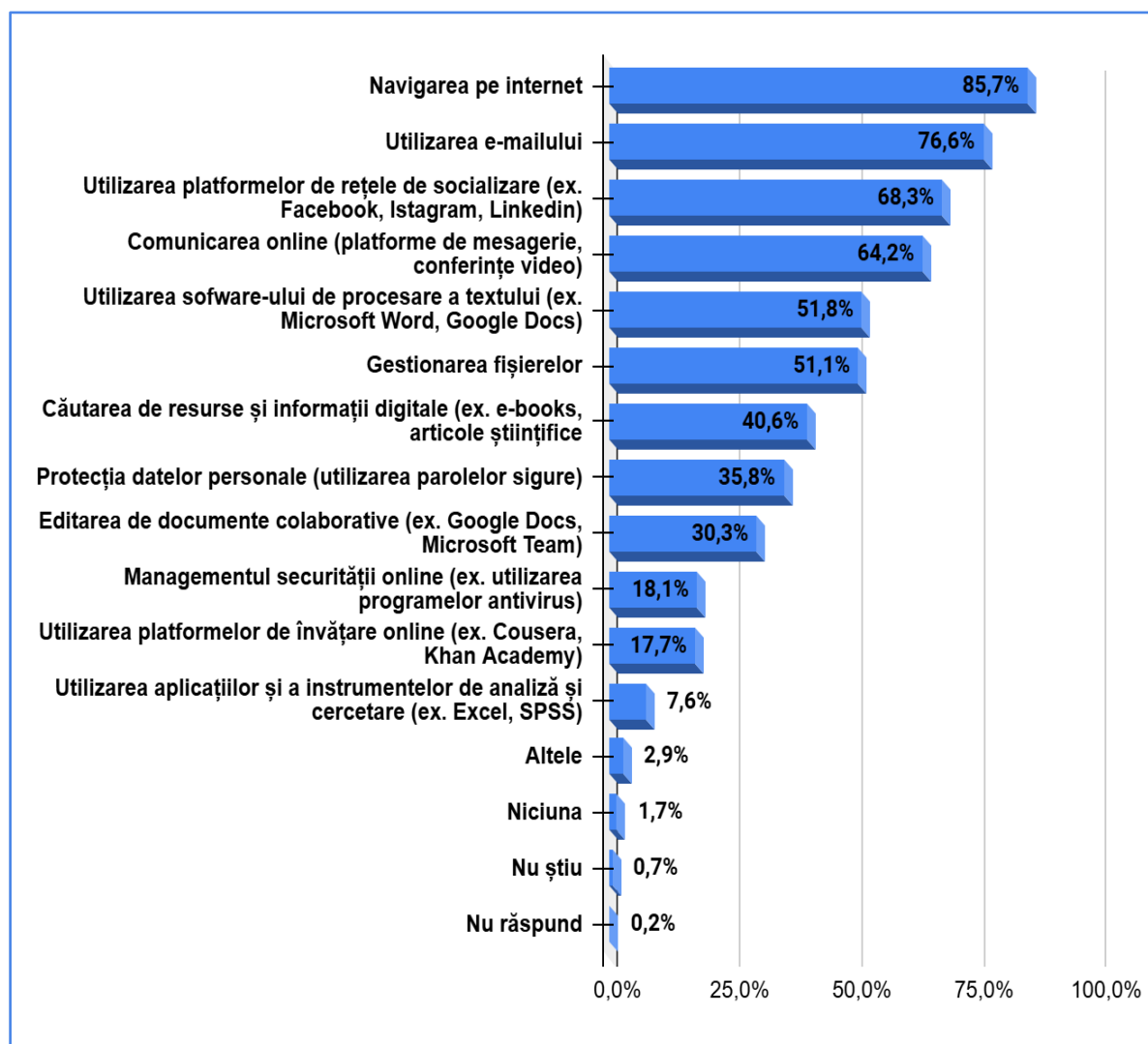
În ceea ce privește productivitatea și organizarea, majoritatea respondenților sunt confortabili cu *software-ul de procesare a textului* (51,8%) și *gestionarea fișierelor* (51,1%), două abilități fundamentale în mediul profesional. De asemenea, *căutarea de resurse și informații digitale* (40,6%) este o competență apreciată, însă mai puțin dezvoltată comparativ cu abilitățile de bază.

Totuși, *protecția datelor personale* (35,8%), în special utilizarea parolelor sigure, este o zonă care necesită mai multă atenție și instruire, având în vedere riscurile online tot mai frecvente. În același timp, competențele mai avansate, cum ar fi *editarea de documente colaborative* (30,3%) și *managementul securității online* (18,1%), sunt mai puțin frecvente, sugerând că aceste abilități sunt mai puțin dezvoltate în rândul respondenților.

Competențele în domeniul educației digitale continuă să fie insuficiente, de exemplu, *utilizarea platformelor de învățare online* (17,7%) și *aplicațiile de analiză și cercetare* (7,6%) fiind mai rar întâlnite. Aceste date subliniază necesitatea unui accent mai mare pe formarea continuă, în special în domenii precum protecția datelor și utilizarea instrumentelor avansate. Un procent mic de respondenți (1,7%) nu au evaluat nici o abilitate digitală, iar 0,7% *nu știu* să-și aprecieze competențele, ceea ce ar putea indica o autoevaluare mai puțin clară a competențelor digitale.

În ansamblu, datele indică un nivel ridicat de competență în abilități digitale de bază, dar și un deficit în domenii avansate, evidențiind necesitatea formării continue pentru a răspunde cerințelor digitale în creștere.

**Diagrama nr. 36** *Percepția respondenților asupra competențelor digitale deținute*



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Respondenții care au ales categoria „altele” au specificat o gamă variată de competențe digitale specifice, reflectând atât interese profesionale, cât și personale. Printre acestea se numără cunoștințe avansate în programare (C++), utilizarea unor platforme specializate pentru analiza datelor (SPSS IBM) și crearea de conținut vizual sau prezentări (PowerPoint, Canva).

De asemenea, au fost evidențiate competențe legate de utilizarea unor medii de dezvoltare software (Visual Studio Code, Godot, Unity), ceea ce indică un interes crescut pentru programare și dezvoltare digitală. În plus, respondenții au subliniat familiaritatea cu diverse instrumente pentru participarea la cursuri online și webinarii (Classroom, Zoom), demonstrând

adaptabilitate la noile metode de învățare la distanță. Menționarea unor platforme precum *Eva 3* și *Spotify* sugerează și preocupări legate de gestionarea resurselor educaționale sau de consumul de conținut digital. Această diversitate a competențelor evidențiază faptul că utilizatorii nu se limitează la abilități digitale de bază, ci explorează instrumente avansate și specializate, în funcție de necesitățile lor profesionale, educaționale sau creative.

Interpretarea datelor privind autoevaluarea abilităților digitale în funcție de vârstă (Tabelul nr. 2) relevă diferențe semnificative între generații. Segmentul de vârstă 35–44 de ani înregistrează cele mai mari valori în aproape toate categoriile analizate, sugerând o percepție consolidată asupra competențelor digitale și o încredere ridicată în utilizarea tehnologiei. Aceștia excelează în *navigarea pe internet* (17,5%), *utilizarea e-mailului* (17,2%), *comunicarea online* (15,0%) și *procesarea textului* (13,4%).

Tinerii sub 18 ani și cei din grupa 18–24 de ani demonstrează competențe digitale diverse, dar cu unele lacune. Chiar dacă sunt foarte familiarizați cu rețelele sociale și aplicațiile de mesagerie, aceștia au performanțe mai scăzute în utilizarea unor instrumente esențiale, cum ar fi software-ul de procesare a textului și gestionarea fișierelor, aspecte ce pot necesita o atenție sporită în cadrul programelor de formare digitală.

În contrast, persoanele de peste 55 de ani, în special cele de peste 65 de ani, înregistrează procente semnificativ mai mici, mai ales la activități complexe precum gestionarea fișierelor, protecția datelor personale și utilizarea platformelor de învățare online. Categoria 65+ are cele mai scăzute valori în toate activitățile, cu minime în securitatea online (0,2%) și editarea documentelor colaborative (1,2%).

Printre cele mai mari variații între grupe de vârstă se remarcă editarea documentelor colaborative, unde 9,1% dintre persoanele din categoria 35-44 de ani declară că dețin această abilitate, comparativ cu doar 1,2% dintre cei peste 65 de ani. În ceea ce privește securitatea online, doar 0,2% dintre seniori spun că o stăpânesc, față de 4,8% dintre cei din categoria 35-44 de ani. De asemenea, căutarea de resurse și informații digitale este mult mai frecventă la tinerii de 18-24 de ani (10%) decât la seniorii de peste 65 de ani (2,6%).

Aceste constatări subliniază importanța dezvoltării unor programe de formare digitală adaptate fiecărei grupe de vârstă, astfel încât fiecare categorie să își poată îmbunătăți competențele esențiale în funcție de propriile necesități.

**Tabelul nr. 2 Abilitățile digitale evaluate de respondenți pe baza percepției lor personale conform vârstei respondenților**

| Activitate / Categorie vârstă                                                         | Sub 18 ani | 18-24 ani | 25-34 ani | 35-44 ani | 45-54 ani | 55-64 ani | 65 ani + |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Navigarea pe internet                                                                 | 11,5%      | 12,4%     | 11,2%     | 17,5%     | 13,8%     | 11,2%     | 8,1%     |
| Utilizarea e-mailului                                                                 | 9,6%       | 11,9%     | 10,7%     | 17,2%     | 12,2%     | 9,3%      | 5,7%     |
| Utilizarea platformelor de rețele de socializare (ex. Facebook, Instagram, LinkedIn)  | 10,7%      | 9,8%      | 9,1%      | 14,6%     | 9,8%      | 7,4%      | 6,9%     |
| Comunicarea online (platforme de mesagerie, conferințe video)                         | 9,3%       | 10,5%     | 7,9%      | 15,0%     | 9,1%      | 6,9%      | 5,5%     |
| Utilizarea software-ului de procesare a textului (ex. Microsoft Word, Google Docs)    | 7,6%       | 9,1%      | 6,9%      | 13,4%     | 7,2%      | 5,0%      | 2,6%     |
| Gestionarea fișierelor                                                                | 7,4%       | 9,3%      | 7,2%      | 13,6%     | 6,5%      | 4,6%      | 2,6%     |
| Căutarea de resurse și informații digitale (ex. e-books, articole științifice)        | 6,0%       | 10,0%     | 5,0%      | 9,8%      | 4,1%      | 3,1%      | 2,6%     |
| Protecția datelor personale (utilizarea parolelor sigure)                             | 5,7%       | 7,2%      | 5,5%      | 8,8%      | 5,0%      | 2,2%      | 1,4%     |
| Editarea de documente colaborative (ex. Google Docs, Microsoft Team)                  | 5,2%       | 6,4%      | 3,6%      | 9,1%      | 2,9%      | 1,9%      | 1,2%     |
| Managementul securității online (ex. utilizarea programelor antivirus)                | 3,4%       | 4,5%      | 1,9%      | 4,8%      | 2,4%      | 0,9%      | 0,2%     |
| Utilizarea platformelor de învățare online (ex. Coursera, Khan Academy)               | 2,9%       | 3,6%      | 1,9%      | 5,5%      | 2,2%      | 0,4%      | 1,2%     |
| Utilizarea aplicațiilor și a instrumentelor de analiză și cercetare (ex. Excel, SPSS) | 1,3%       | 0,8%      | 0, %      | 2,6%      | 0,9%      | 0,9%      | 0,2%     |
| Altele                                                                                | 1,4        | 0,2       | 0,2       | 0,2       | 0,2       | 0,2       | 0,5      |
| Niciuna                                                                               | -          | -         | -         | 0,2%      |           | 0,2%      | 1,3%     |
| Nu știu                                                                               |            |           |           | 0,2%      | 0,2%      | 0,2%      |          |
| Nu răspund                                                                            |            |           |           |           |           | 0,2%      |          |

**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

După cum am observat mai sus, există o necesitate evidentă de dezvoltare a competențelor digitale, dar întrebarea este: *există și interes pentru acest tip de instruire?* Cea de-a doua întrebare din această secțiune a chestionarului a abordat tocmai acest aspect. Datele sugerează că interesul față de sesiuni de instruire pentru îmbunătățirea competențelor digitale variază considerabil în funcție de vârsta respondenților (Diagrama nr. 37).

Persoanele din grupele de vârstă mai tinere (sub 24 de ani) manifestă un interes moderat. Astfel, 8,3% dintre cei între 18 și 24 de ani și 8,6% dintre cei sub 18 ani doresc să participe la sesiuni de instruire, iar 2,4% din acest grup se arată indeciși („*poate*”). Deși nu este un interes ridicat, totuși această categorie de vârstă își exprimă o deschidere față de formare.

Pentru persoanele între 25 și 34 de ani, procentul de interes crește ușor, ajungând la 9,8%. Majoritatea celor din această grupă sunt deschiși să participe la sesiuni de formare, cu doar 0,2% care refuză și 2,4% indeciși. Interesul rămâne semnificativ și în rândul persoanelor între 35 și 44 de ani, unde procentul crește considerabil la 14,1%, ceea ce poate reflecta o dorință mai mare de dezvoltare personală și profesională.

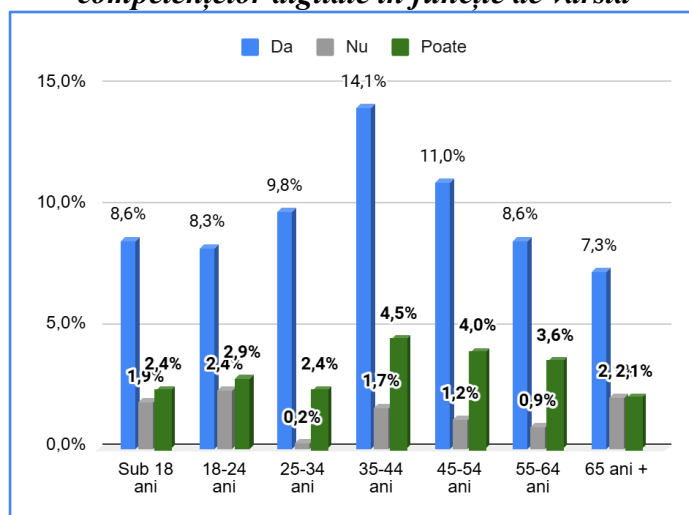
Pentru persoanele între 45 și 54 de ani, 11% sunt interesate de sesiuni de instruire, iar un procent semnificativ de 4% rămân indeciși. Dintre persoanele cu vârste cuprinse între 55 și 64 de ani, 8,6% manifestă interes pentru instruire, în timp ce un procent redus (0,9%) nu este dispus să participe.

Persoanele de peste 65 de ani, doar 7,3% sunt interesate de instruire, iar 2,1% nu doresc să participe, cu un procent similar de indeciși. Deși interesul scade la această vârstă, totuși există un procent semnificativ de seniori care ar fi dispuși să participe la formare.

Conform rezultatelor Sondajul național „*Accesul la informație prin intermediul bibliotecilor publice din Republica Moldova*” din 2011, jumătate dintre respondenți și-au exprimat dorința de a participa la cursuri gratuite de utilizare a computerului într-o bibliotecă publică, în special în mediul rural [1, p.46].

Datele studiului actual, evidențiază un interes general pentru instruirea digitală în rândul tuturor categoriilor de vârstă, cu 67,7% dintre respondenți declarându-se în favoarea acesteia. Interesul este mai pronunțat în rândul tinerilor și al persoanelor de vârstă medie. În același timp, un procent considerabil de respondenți rămâne indecis, ceea ce indică faptul că, dincolo de necesitatea instruirii, ar fi util să se acorde o atenție sporită motivației și accesibilității programelor de formare pentru a încuraja o participare mai extinsă. Aceste cifre demonstrează ritmul rapid al progresului tehnologic și necesitatea tot mai accentuată de instruire digitală.

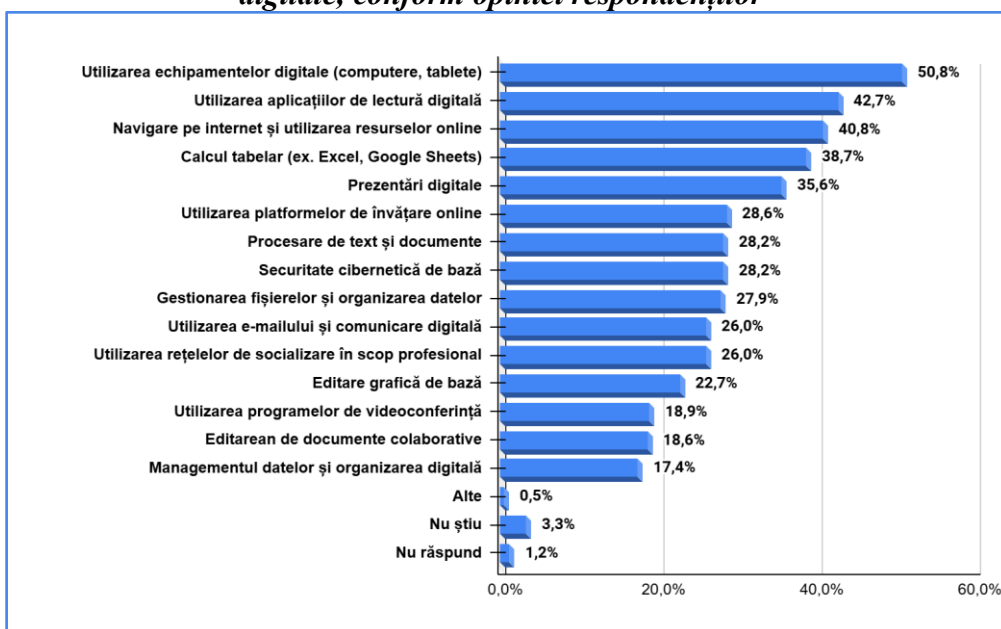
**Diagrama nr. 37 Interesul pentru sesiunile de instruire destinate îmbunătățirii competențelor digitale în funcție de vârstă**



*Sursa: Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului*

În continuare, a urmat o întrebare de concretizare, ale cărei răspunsuri ne-au oferit o perspectivă mai detaliată asupra necesităților de dezvoltare a competențelor digitale ale respondenților, respectiv: „Ce tipuri de cursuri sau instruiți considerați că ar fi utile pentru îmbunătățirea abilităților dumneavoastră digitale?”. Acestea formează un tablou clar al necesităților lor în domeniul formării competențelor digitale. Cele mai solicitate tipuri de instruiți includ: „utilizarea echipamentelor digitale (computere, tablete)” (50,8% din respondenți), urmate de „utilizarea aplicațiilor de lectură digitală” (42,7%) și „navigarea pe internet și utilizarea resurselor online” (40,8%) (Diagrama nr. 38).

**Diagrama nr. 38 Tematicile instruirilor utile pentru dezvoltarea competențelor digitale, conform opiniei respondenților**

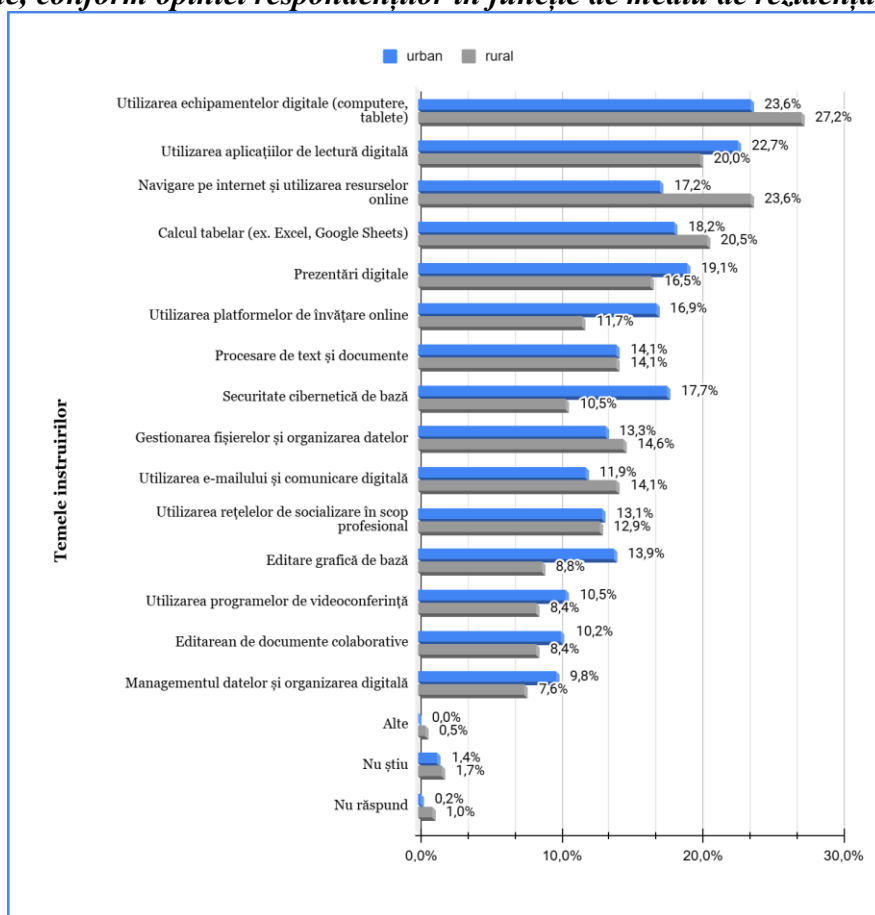


*Sursa: Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului*

Respondenții din ambele medii împărtășesc viziuni similare asupra tematicilor relevante pentru dezvoltarea competențelor digitale, dar există diferențe în preferințele lor (Diagrama nr. 39). Astfel, *utilizarea echipamentelor digitale* este de interes major în ambele medii, cu un interes mai mare în mediul rural (27,2%) față de cel urban (23,6%), semnalând necesitatea de instruire în zonele rurale. *Navigarea pe internet și accesul la resurse online* sunt mai importante pentru respondenții din mediul rural (23,6%) comparativ cu cei din urban (17,2%), unde există mai multe alternative de acces la aceste resurse în afara bibliotecilor.

*Securitatea cibernetică* este o preocupare mai mare în mediul urban (17,7%) comparativ cu rural (10,5%), ceea ce sugerează o expunere mai mare la riscuri digitale în mediile mai tehnologizate. *Platformele de învățare online* și *editarea grafică* sunt mai populare în urban (16,9% și 13,9%) decât în rural (11,7% și 8,8%), reflectând accesul mai facil la educație digitală și resurse creative. *Aplicațiile de lectură digitală, calculul tabelar și prezentările digitale* sunt apreciate la fel în ambele medii, iar procente similare pentru *procesarea textului, gestionarea fișierelor și comunicarea digitală* (14-15%) subliniază necesitatea generală de instruire.

**Diagrama nr. 39 Tematicile instruirilor utile pentru dezvoltarea competențelor digitale, conform opiniei respondenților în funcție de mediu de rezidență**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

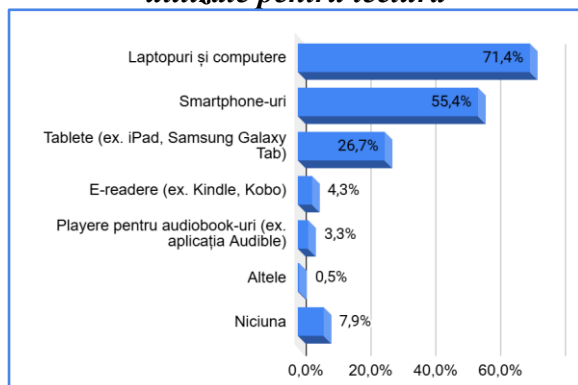
Deși interesul pentru tematicile instruirilor este aproape similar, există diferențe specifice: în mediul rural, interesul este mai mare pentru *utilizarea echipamentelor* și *navigarea online*, iar în urban pentru *securitatea cibernetică* și *platformele de învățare online*. Aceste cursuri vizează nu doar dobândirea unor competențe fundamentale, ci și stimularea interesului pentru învățarea continuă în domeniul tehnologiilor digitale și pot ghida adaptarea programelor de formare pentru a răspunde mai bine necesităților utilizatorilor din ambele medii.

## VIII. LECTURA DIGITALĂ

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

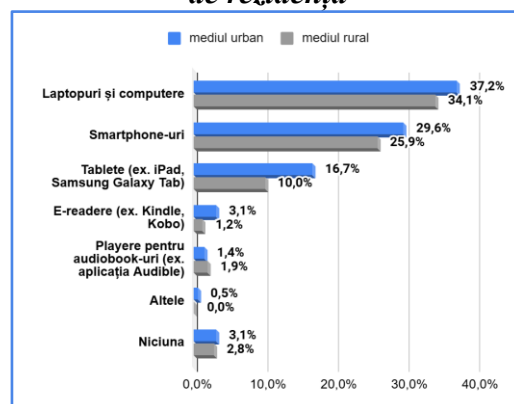
Potrivit datelor, *laptopurile* și *computerele* sunt cele mai populare dispozitive pentru lectură, cu o pondere de 71,4% (Diagrama nr. 40), urmate de *smartphone-uri* (55,4%) și *tablete* (26,7%). Deși *e-readerele* sunt concepute special pentru lectură, doar 4,3% dintre utilizatori le folosesc, iar *playerele pentru audiobook-uri* sunt utilizate de 3,3%. Totodată, 7,9% dintre participanții la studiu nu utilizează deloc dispozitive digitale pentru lectură.

**Diagrama nr. 40 Dispozitive digitale utilizate pentru lectură**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

**Diagrama nr. 41 Dispozitive digitale utilizate pentru lectură în funcție de mediul de rezidență**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

În ceea ce privește diferențele între mediul urban și rural (Diagrama nr. 41), se observă că, deși *laptopurile*, *computerele* și *smartphone-urile* sunt utilizate în ambele medii, acestea sunt mai frecvent utilizate totuși în mediul urban, la fel și *tabletele* și *e-readerele*.



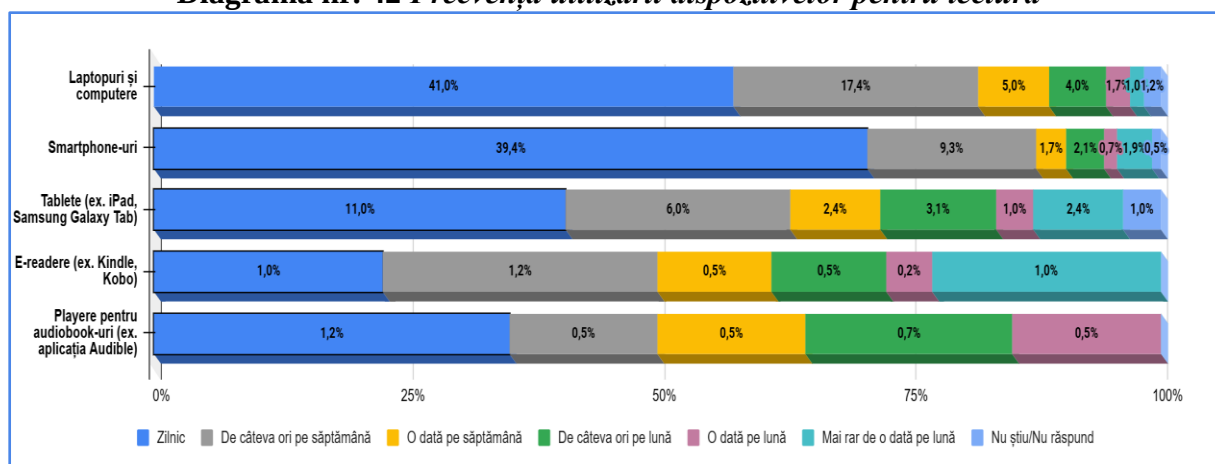
În ceea ce privește *playerele pentru audiobook-uri*, acestea sunt folosite aproape în aceeași proporție în ambele medii, însă cu o ușoară preferință pentru cel rural (1,9% față de 1,4%), posibil datorită unui acces mai limitat la internet pentru lectură digitală în zonele rurale. Procentul celor care nu folosesc dispozitive digitale pentru lectură este mai mare în mediul urban (3,1%) decât în rural (2,8%), ceea ce sugerează că o parte din populație preferă în continuare formatul fizic.

Lectura digitală începe să se integreze în rutina zilnică a utilizatorilor, însă nu este încă predominantă. Astfel, 41% dintre respondenți (Diagrama nr. 42) declară că citesc *zilnic* pe *laptopuri* sau *computere*, ceea ce indică un tip de lectură mai aprofundată, frecvent asociată cu activități academice sau profesionale. Aceste dispozitive sunt preferate pentru sarcini care necesită un ecran mai mare și o interfață mai complexă, aspecte ce le fac potrivite pentru studiu, cercetare și lectură intensivă.

De asemenea, 39,4% dintre utilizatori citesc *zilnic* pe *smartphone-uri*, ceea ce reflectă utilizarea acestora pentru lecturi rapide și accesibile, cum ar fi citirea știrilor, articolelor online sau postărilor de pe rețelele sociale. Deși frecvența de utilizare scade semnificativ în cazul citirii pe termen mediu sau lung, *smartphone-urile* se confirmă ca un instrument rapid și accesibil, potrivit pentru consumul *zilnic* de informație.

*Tabletele* și *e-readerele* sunt utilizate semnificativ mai rar, marcând o diferență notabilă față de celelalte dispozitive. Doar 11% dintre respondenți citesc *zilnic* pe *tablete*, iar pentru *e-readere*, utilizarea este și mai redusă, cu doar 1% dintre respondenți care le folosesc *zilnic*.

**Diagrama nr. 42 Frecvența utilizării dispozitivelor pentru lectură**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Lectura digitală nu se reduce la un singur dispozitiv, ci implică un ansamblu de tehnologii adaptate nevoilor și contextelor variate ale utilizatorilor. Cele mai multe persoane (52,3%) citesc atât pe *laptop*, cât și pe *smartphone*, ceea ce reflectă un echilibru între

productivitate și mobilitate. *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.

Un segment important, 28,7%, utilizează toate cele trei dispozitive principale *laptop*, *calculator* și *smartphone*. Pe de altă parte, doar 8,2% folosesc un singur dispozitiv pentru lectură digitală. Aceasta indică fie o preferință clară pentru un anumit tip de ecran, fie o disponibilitate limitată a altor dispozitive. Totuși, majoritatea utilizatorilor combină mai multe echipamente, ceea ce arată că lectura digitală este dinamică și se adaptează stilului de viață al fiecăruia.

Diversitatea dispozitivelor utilizate pentru lectură digitală influențează în mod direct și tipurile de resurse accesate. În funcție de context și de echipamentul folosit, utilizatorii își modelează preferințele în ceea ce privește formatele și sursele de informare. Astfel, a fost adresată întrebarea: *Ce tipuri de resurse digitale sunt cel mai frecvent utilizate?* Într-o eră a abundenței informaționale, răspunsurile reflectă o orientare clară spre resurse educaționale, dar și spre o paletă diversificată de conținuturi.

Conform datelor din Diagrama nr. 43, cele mai frecvent accesate resurse digitale sunt *cărțile școlare și manualele* (39,9%), ceea ce subliniază rolul lor esențial în procesul de învățare formală. Pe locul următor se situează *blogurile și articolele online* (37,5%), apreciate pentru accesibilitatea lor și pentru capacitatea de a oferi informații actualizate.

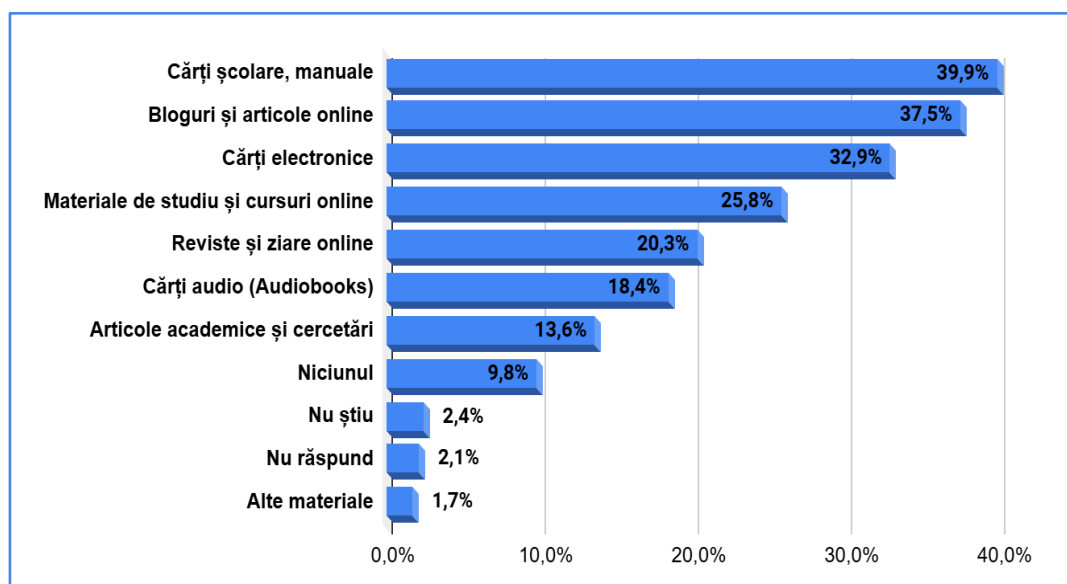
Pe locul trei, cu 32,90%, se află *cărțile electronice*, demonstrând că lectura în format digital devine o practică obișnuită pentru mulți utilizatori. În același timp, *materialele de studiu și cursurile online* sunt preferate de 25,8% dintre respondenți, indicând o creștere a interesului pentru autoeducare și formarea continuă.

*Revistele și ziarele online*, sunt accesate de 20,3% dintre utilizatori, iar *cărțile audio* se bucură de o popularitate a 18,4% dintre respondenți, ceea ce sugerează o schimbare a modului în care oamenii consumă conținut scris.

În sfera academică, *articolele de cercetare și publicațiile științifice* sunt utilizate de 13,6% dintre respondenți, ceea ce indică o nișă specifică de utilizatori interesați de informații complexe și specializate.

Pe de altă parte, 9,80% dintre participanți *nu folosesc* deloc resurse digitale, iar un mic procent fie *nu știe* ce tipuri de resurse utilizează (2,4%), fie a preferat să *nu răspundă* la această întrebare (2,1%). Aceste date evidențiază tendințele actuale în utilizarea resurselor digitale, reflectând o combinație între educația tradițională și noile forme de consum informațional.

**Diagrama nr. 43 Clasificarea resurselor digitale în funcție de frecvența utilizării**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

O altă întrebare din această secțiune a fost: „Cum obțineți materialele digitale pe care le citiți?”. Astfel (Diagrama nr. 44), 71,10% dintre respondenți aleg să *descarce resurse digitale gratuit de pe internet*, subliniind preferința pentru Accesul Deschis la informații. Alți 34,60% dintre utilizatori accesează resurse prin *biblioteci online*, evidențiind rolul important al bibliotecilor în acest sens.

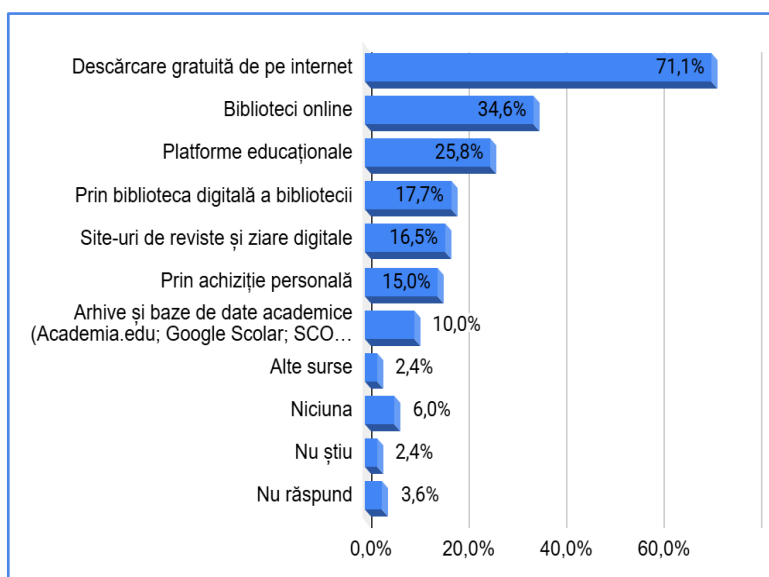
*Platformele educaționale*, folosite de 25,8% dintre respondenți, constituie o sursă esențială pentru cei care sunt în căutarea materialelor educaționale și a cursurilor online, în timp ce 17,7% dintre utilizatori recurg la *biblioteca digitală a bibliotecii*.

De asemenea, *site-urile de reviste și ziare digitale* sunt utilizate de 16,5% dintre respondenți, ceea ce sugerează interesul pentru consumul rapid și constant al știrilor și articolelor online. Mai puțin, 15% dintre utilizatori *achiziționează resurse digitale* în mod personal, ceea ce indică o preferință pentru a obține și a controla propriile materiale.

În ceea ce privește resursele academice, 10% dintre respondenți accesează *arhivele și bazele de date academice* (precum *Academia.edu*, *Google Scholar*, *SCOPUS*, *ResearchGate* etc.), ceea ce reflectă interesul pentru cercetare și studii științifice.

Există și o pondere mai mică de 2,4% care indică utilizarea *altor surse*, iar 6% dintre participanți menționează că *nu utilizează* resurse digitale. În același timp, 2,4% nu sunt siguri de sursele lor, iar 3,6% aleg să *nu răspundă* la această întrebare.

**Diagrama nr. 44** *Modalități de accesare a resurselor digitale de către utilizatori*



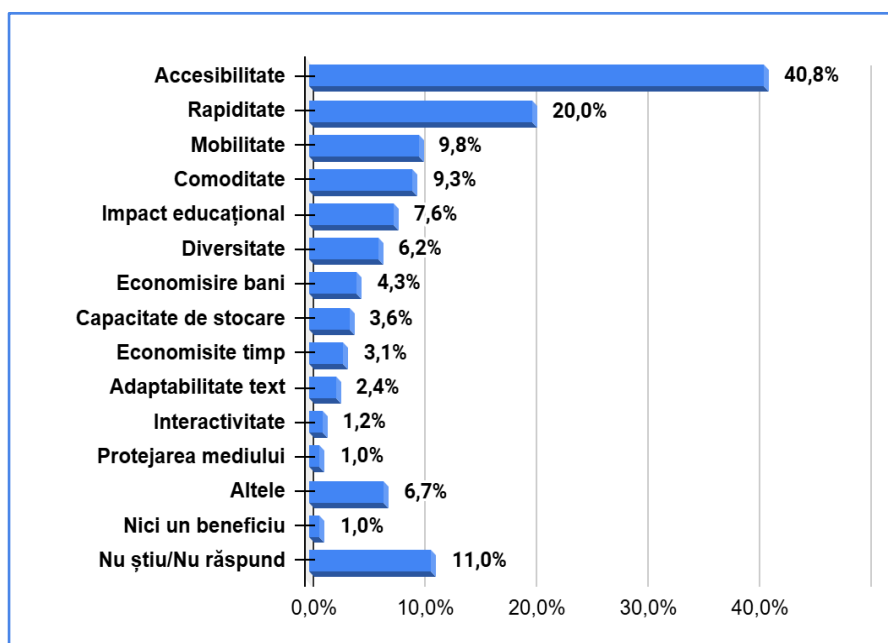
**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Aceste date subliniază faptul că, în pofida diversității surselor digitale disponibile, cele în Acces Deschis sunt cel mai frecvent utilizat, în timp ce sursele instituționale și cele academice joacă un rol important, dar sunt accesate într-o măsură mai limitată.

Lectura digitală aduce multiple avantaje, iar 40,8% dintre utilizatori menționează *accesibilitatea* (Diagrama nr. 45) ca cel mai important beneficiu, urmată de *rapiditate* (20,0%). De asemenea, *mobilitatea* și *comoditatea* sunt apreciate datorită posibilității de a citi oriunde și oricând. Utilizatorii consideră că lectura digitală are un impact pozitiv asupra *educației* și permite accesul la o diversitate de resurse disponibile la un click distanță.

Beneficiul *diversității* (6,2%) subliniază faptul că resursele digitale oferă acces la resurse care nu sunt disponibile în format fizic, sprijinind învățarea continuă. *Economisirea banilor* (4,3%) prin accesul gratuit sau ieftin la resurse și *protejarea mediului* (1,0%) prin reducerea consumului de hârtie sunt, de asemenea, importante. *Capacitatea de stocare* (3,6%) elimină necesitatea unui spațiu fizic mare pentru cărți și documente, iar *economisirea timpului* (3,1%) reprezintă un alt beneficiu esențial. Beneficiile tehnologice, precum *adaptabilitatea textului* (2,4%) și funcționalitățile *interactive* (1,2%), sunt apreciate de utilizatori, dar au o pondere mai mică. Totuși, 1,0% dintre respondenți nu văd *niciun beneficiu* al lecturii digitale, iar 11,0% *nu sunt siguri* sau *nu răspund*. În general, percepția asupra lecturii digitale este pozitivă, concentrându-se pe *accesibilitate*, *rapiditate* și *mobilitate*.

**Diagrama nr. 45 Percepția respondenților asupra beneficiilor lecturii digitale**

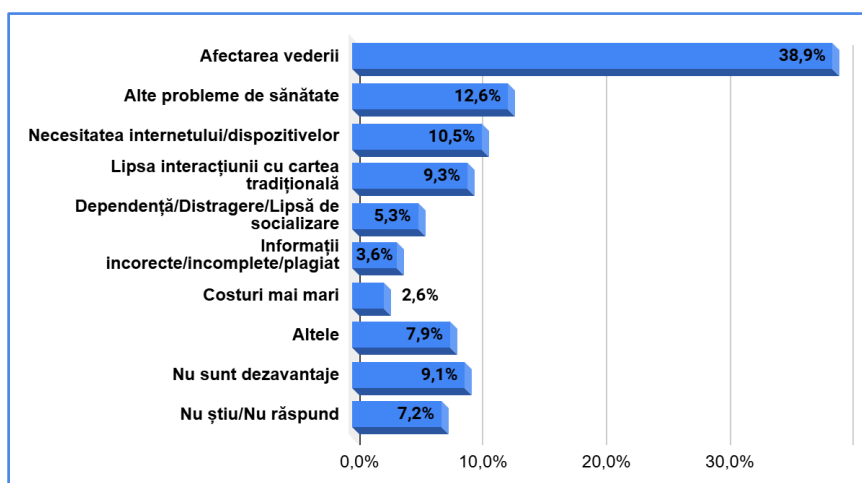


**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Cu toate acestea, lectura digitală nu este lipsită de dezavantaje. Cel mai frecvent menționat (38,9%) este impactul asupra *sănătății vizuale*, incluzând oboseala ochilor, deteriorarea vederii și disconfortul la citirea îndelungată pe ecran (Diagrama nr. 46). Un alt efect negativ, semnalat de 10,5% dintre respondenți, este *dependența de internet și dispozitive*, care presupune acces constant la un dispozitiv funcțional, o conexiune stabilă la internet și gestionarea bateriei acestora. Aceste aspecte reflectă realitatea lecturii digitale, unde dependența de tehnologie și infrastructura digitală devin esențiale.

*Lipsa interacțiunii cu cartea tradițională*, precum senzația tactilă, mirosul și răsfoirea paginilor, este un dezavantaj semnalizat de 9,3% dintre respondenți. *Alte probleme de sănătate*, ca durerile de cap și oboseala, sunt semnalate de 12,6% dintre respondenți, care evidențiază impactul negativ al tehnologiilor asupra bunăstării fizice și mentale. 5,3% remarcă efectele lecturii digitale asupra *socializării*, *distragerii* și *dependenței de dispozitive*. Chiar dacă 2,6% se preocupă de *costurile lecturii digitale*, riscurile economice legate de achiziționarea de dispozitive și cărți sunt evidente. Problemele legate de calitatea conținutului digital, cum ar fi *informațiile incorecte și plagiatul*, sunt semnalate de 3,6%. 9,1% consideră că lectura digitală nu are dezavantaje, iar 7,9% nu au o opinie clară, posibil din cauza lipsei de familiaritate. În plus, 7,9% dintre respondenți remarcă dificultăți în *căutarea informațiilor* și *evaluarea surselor*, subliniind importanța alfabetizării digitale.

**Diagrama nr. 46 Percepția respondenților asupra dezavantajelor lecturii digitale**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Răspunsurile la ultima întrebare din această secțiune a chestionarului vor fi utile bibliotecilor și bibliotecarilor în demersul de a stimula lectura digitală. Sugestiile participanților oferă o viziune clară asupra factorilor pe care utilizatorii îi consideră importanți pentru încurajarea lecturii digitale în biblioteci (Diagrama nr. 47).

Cea mai frecventă recomandare este legată de *infrastructura tehnologică*, considerată prioritară de 22,9% dintre respondenți. Aceasta implică faptul că bibliotecile trebuie să investească în dispozitive moderne (*tablete, eReadere, computere*) și în conexiuni stabile la internet pentru a asigura accesul la resurse digitale.

O altă sugestie importantă este *digitizarea colecțiilor*, menționată de 19,1%. Aproape 1 din 5 respondenți consideră că dificultatea nu rezidă în tehnologie, ci în conținut, dar fără acces la cărți, reviste și alte resurse digitale, echipamentele nu sunt de folos. Aceasta subliniază necesitatea unor inițiative de digitalizare mai extinse.

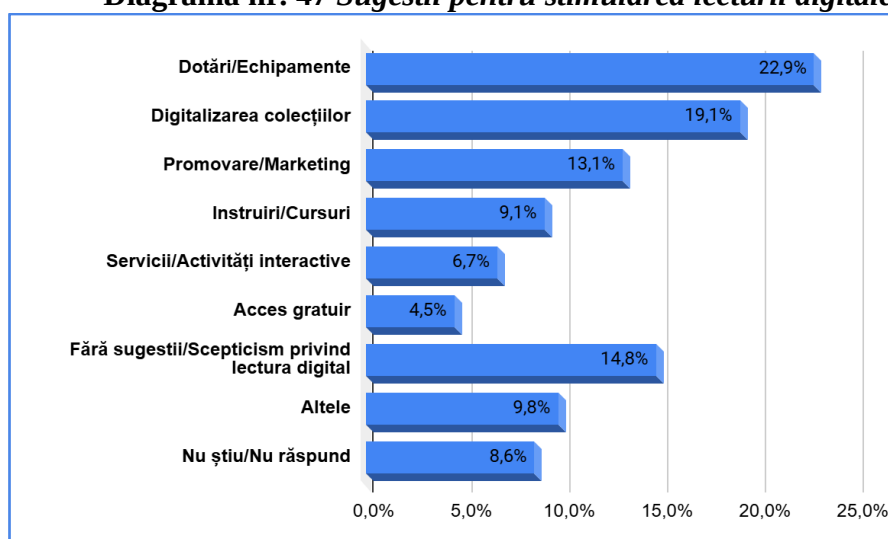
Chiar și atunci când resursele digitale sunt disponibile, ele trebuie promovate corespunzător. 13,1% dintre respondenți propun *campanii de informare, evenimente tematice și colaborări cu influenceri culturali* pentru a atrage cititorii.

Un număr semnificativ de utilizatori (9,1%) nu dispun de competențele necesare pentru a utiliza platformele digitale ale bibliotecilor, ceea ce sugerează că *organizarea de cursuri și ateliere* despre utilizarea e-book-urilor, platformelor digitale și bazelor de date academice ar putea stimula lectura digitală. În plus, 8,6% dintre respondenți sunt neinformați sau incerti în privința lecturii digitale (au răspuns cu „*Nu știu/Nu răspund*”), ceea ce evidențiază, de asemenea importanța promovării și educației în acest domeniu.

6,7% dintre respondenți consideră că lectura digitală nu ar trebui să fie o activitate solitară, iar *cluburi de carte online*, *sesiuni interactive* de lectură sau *integrarea jocurilor* în acest proces ar putea să stimuleze interesul utilizatorilor. Deși un procent mai mic (4,5%), dar semnificativ, sugerează că taxele sau restricțiile de acces pot descuraja utilizarea resurselor digitale, Accesul Deschis și oferirea de resurse gratuite ar putea constitui soluții viabile pentru extinderea accesului la informație.

Aproape 15% dintre respondenți declară că nu sunt interesați de lectura digitală sau chiar o evită, semnalând atașamentul față de formatele tradiționale sau o reticență în fața schimbărilor tehnologice.

**Diagrama nr. 47 Sugestii pentru stimularea lecturii digitale**



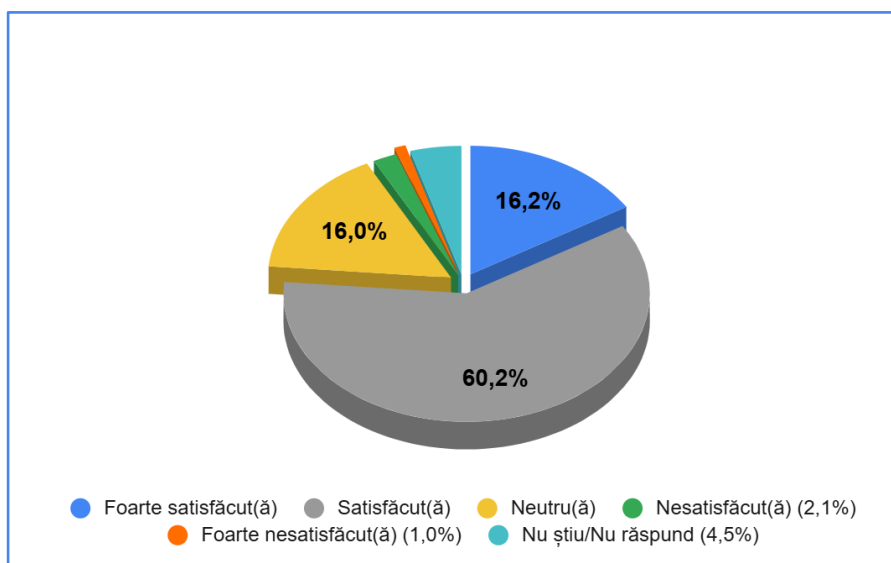
*Sursa: Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului*

## IX. FEEDBACK PRIVIND EXPERIENȚA TEHNOLOGICĂ ÎN BIBLIOTECĂ

În ultima secțiune a chestionarului, s-a evaluat gradul de satisfacție al 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 (Diagrama nr. 48). 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 a experienței digitale pentru a atrage și mai mulți utilizatori mulțumiți. 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. Există și la această întrebare un mic procent de indeciși, 4,5% dintre utilizatori nu au dorit să-și exprime opinia, ceea ce ar putea

reflecta o lipsă de familiaritate cu tehnologiile sau o atitudine rezervată față de evaluarea acestora.

**Diagrama nr. 48 Satisfacția utilizatorilor față de tehnologiile disponibile în bibliotecă**

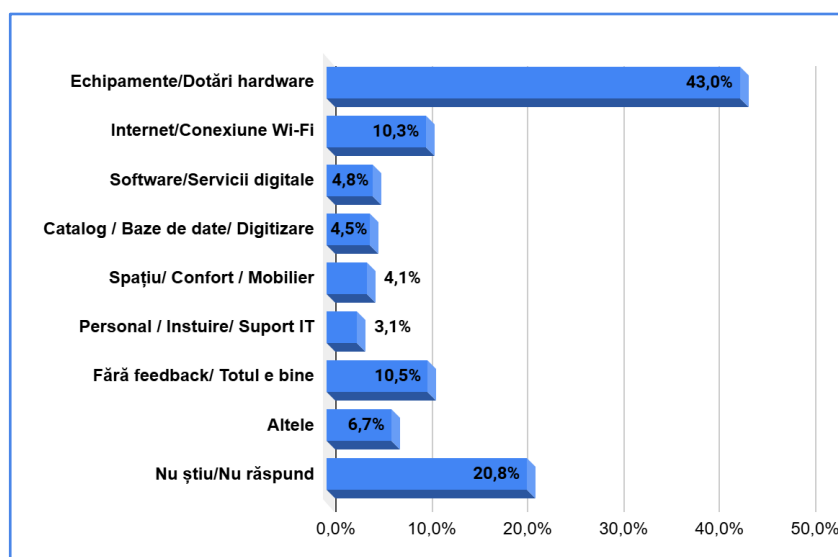


**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Utilizatorii se declară în general mulțumiți, dar serviciile bibliotecii pot fi mereu ajustate pentru a răspunde mai bine nevoilor în schimbare. Răspunsurile la întrebarea „Care sunt aspectele experienței tehnologice ce necesită îmbunătățiri?” oferă o imagine bine conturată asupra direcțiilor de dezvoltare (Diagrama nr. 48). Cea mai mare pondere a răspunsurilor (43,0%) se concentrează pe necesitatea modernizării *echipamentelor și dotărilor hardware*, subliniind importanța unei infrastructuri tehnologice eficiente. *Conexiunea la internet și stabilitatea conexiunii Wi-Fi* (10,3%) reprezintă a doua preocupare, iar îmbunătățirea acestora pot contribui semnificativ la satisfacția utilizatorilor. *Softurile și serviciile digitale* sunt menționate de 4,8% dintre respondenți, sugerând necesitatea unor optimizări. *Digitalizarea și accesul la cataloagele online și baze de date* (4,5%) ar putea beneficia de o experiență mai intuitivă și rapidă. De asemenea, 4,1% dintre respondenți menționează necesitatea unor *spații și mobilier* mai confortabile, iar 3,1% subliniază necesitatea de *suport și instruire IT* din partea personalului. Un aspect pozitiv este că 10,5% dintre respondenți sunt complet *satisfăcuți*, însă 20,8% sunt indeciși, ceea ce sugerează o oportunitate de a comunica mai clar îmbunătățirile realizate și de a oferi soluții personalizate. Sugerăm bibliotecilor să inițieze propriile lor cercetări în acest sens.



**Diagrama nr. 48 Feedback privind infrastructura digitală: direcții de îmbunătățire**

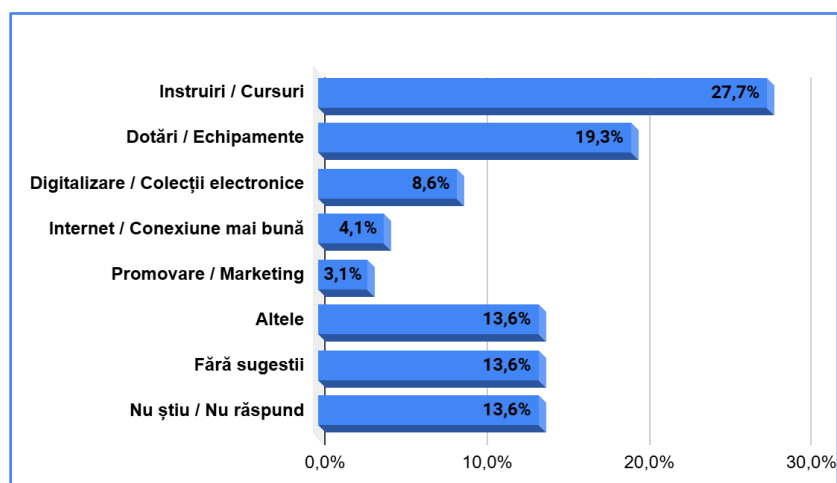


**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

Analiza sugestiilor utilizatorilor privind experiența digitală în bibliotecă evidențiază priorități clare (Diagrama nr. 49). 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%, utilizatorii dorind *echipamente* moderne și experiențe interactive. *Digitalizarea* colecțiilor este importantă pentru 8,60%, reflectând cererea pentru acces extins la e-books 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. 49 Sugestii privind dezvoltarea serviciilor digitale ale bibliotecii**



**Sursa:** Elaborat de autoare în baza datelor obținute în cadrul studiului

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, acces facil la resurse digitale și sprijin constant pentru utilizatori. De asemenea, perfecționarea continuă a bibliotecarilor este esențială pentru a face față provocărilor tehnologice și a oferi servicii de calitate. Investiția în tehnologie și formare profesională va asigura o bibliotecă mai conectată, eficientă și relevantă pentru comunitate.

## CONCLUZII

Studiul „Concordanța dintre posibilitățile tehnologice ale bibliotecii și necesitățile digitale ale utilizatorilor. Lectura digitală” a avut scopul de a evalua conformitatea infrastructurii tehnologice a bibliotecilor publice din Republica Moldova cu nevoile și preferințele digitale ale utilizatorilor. Accentul a fost pus pe promovarea lecturii digitale și pe extinderea accesului la resurse electronice, contribuind astfel la modernizarea și optimizarea serviciilor oferite de biblioteci. Obiectivele cercetării au inclus evaluarea resurselor și competențelor digitale ale bibliotecarilor și utilizatorilor din bibliotecile publice, precum și formularea unor propuneri pentru modernizarea infrastructurii și stimularea lecturii digitale.

Analiza demografică arată o distribuție echilibrată a utilizatorilor, cu o pondere mai mare a celor din segmentul 35-44 de ani, ceea ce impune soluții adaptate nivelurilor variate de competență digitală. De asemenea, utilizatorii din mediul rural sunt mai atrași de activități comunitare și tehnologii, pe când cei din urban preferă lectura digitală și accesul constant la resurse electronice. Această diferență sugerează adaptarea ofertelor bibliotecilor: educație digitală și programe sociale pentru mediul rural, diversificarea resurselor digitale pentru mediul urban.

O ipoteză a studiului a fost că lectura în format digital nu reprezintă o practică obișnuită pentru utilizatorii bibliotecilor. Aceasta a fost confirmată: deși interesul pentru resurse digitale crește, majoritatea utilizatorilor rămân fideli cărților tipărite. Totodată, utilizatorii din mediul rural se confruntă cu dificultăți de acces la resursele digitale, ceea ce subliniază necesitatea extinderii infrastructurii IT și a promovării mai eficiente a lecturii digitale. Bibliotecile pot juca un rol esențial în reducerea decalajului digital prin educație și acces tehnologic îmbunătățit.

Competențele digitale ale utilizatorilor sunt inegale: tinerii sunt mai familiarizați cu tehnologia, în timp ce vârstnicii înregistrează dificultăți. Această discrepanță subliniază necesitatea formării continue, mai ales în mediul rural. De asemenea, personalul bibliotecilor,

deși bine pregătit, are nevoie de perfecționare constantă pentru a face față schimbărilor tehnologice rapide.

Infrastructura tehnologică a bibliotecilor este insuficientă în anumite biblioteci, mai ales în mediul rural. Deși multe biblioteci dispun de echipamente de bază (calculatoare, laptopuri, tablete) și acces la internet, inclusiv prin Wi-Fi, persistă lacune semnificative atât în privința numărului și calității acestora, cât și în ceea ce privește stabilitatea conexiunii la internet. Disparități există și în accesibilitatea resurselor digitale: unele biblioteci oferă platforme de învățare online și cataloage electronice, în timp ce altele nu dispun de astfel de facilități. Acest lucru evidențiază necesitatea investițiilor suplimentare în infrastructura IT, mai ales în zonele rurale.

Utilizarea dispozitivelor digitale pentru lectură este mai frecventă în mediul urban decât în rural, unde accesul la eReadere și tablete este mai limitat. Această realitate impune adaptarea serviciilor bibliotecilor la nevoile utilizatorilor prin extinderea ofertei digitale și instruire continuă.

Concluzia studiului subliniază rolul esențial al bibliotecilor în reducerea decalajului digital. Bibliotecile, atât în mediul urban cât și în cel rural, sunt percepute ca centre de acces la informație, dar cu parametri specifici în accesibilitatea echipamentelor, nivelul competențelor digitale ale utilizatorilor și gradul de utilizare a resurselor digitale. În viitor, acestea trebuie să devină hub-uri digitale adaptate necesităților cetățenilor și în concordanță cu progresul tehnologic, fără a neglija serviciile tradiționale.

Promovarea lecturii digitale, formarea continuă a personalului și diversificarea resurselor sunt esențiale pentru dezvoltarea permanentă a instituțiilor info-documentare. De asemenea, este important ca bibliotecile să ofere suport constant utilizatorilor în dezvoltarea competențelor digitale, pentru a reduce barierele de acces și a maximiza beneficiile resurselor digitale.

## **RECOMANDĂRI:**

Conform concluziilor studiului, este clar că transformarea digitală a bibliotecilor necesită o strategie bine echilibrată, care să integreze progresul tehnologic cu cerințele variate ale utilizatorilor. Recomandările esențiale se concentrează pe următoarele direcții :

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

Întrucât discrepanțele între mediul urban și rural sunt semnificative în ceea ce privește accesul la echipamente și rețeaua internet, devine importantă modernizarea echipamentelor IT

în bibliotecile rurale. Îndeplinirea acestei recomandări va îmbunătăți serviciile bibliotecilor rurale și va asigura acces echitabil la resursele digitale pentru utilizatorii din zonele rurale.

## **2. Promovarea resurselor digitale și educația digitală continuă**

Deoarece 22,2% dintre utilizatori nu sunt conștienți de resursele digitale disponibile, se recomandă organizarea campaniilor de promovare, elaborarea tutorialelor de prezentare. Bibliotecarii pot deveni nu doar facilitatori, ci și formatori de competențe digitale.

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

Având în vedere interesul utilizatorilor pentru dezvoltarea competențelor digitale, se recomandă extinderea și diversificarea programelor de instruire. Acestea ar trebui să includă subiecte precum utilizarea platformelor de învățare online, marketing digital, securitate cibernetică și chiar introducerea în programare. Un accent deosebit ar trebui să se pună pe instruirea seniorilor, care ar putea beneficia semnificativ de pe urma unor cursuri de utilizare a internetului și a aplicațiilor de bază.

## **4. Adoptarea de noi tehnologii pentru stimularea lecturii digitale**

Deși majoritatea utilizatorilor preferă cărțile tipărite, există un potențial semnificativ de cititori care ar prefera lectura digitală. Bibliotecile ar fi necesar să investească în aceste tehnologii și să promoveze platformele de cărți electronice și audiobook-uri, mai ales având în vedere scăderea interesului tinerelor generații pentru lecturile în format tipărit.

## **5. Creșterea accesibilității echipamentelor și a internetului în biblioteci**

Numărul de calculatoare și accesul la internet a crescut semnificativ în ultimii ani, este important ca bibliotecile să se asigure că tehnologia disponibilă este în permanentă funcționalitate și că utilizatorii au acces facil și rapid la resursele necesare. Se recomandă, de asemenea, investiții în soluții de internet wireless de mare viteză și în crearea unor spații de lucru moderne care să încurajeze colaborarea și învățarea tehnologiilor.

## **6. Îmbunătățirea colaborării între biblioteci și alte instituții educaționale și tehnologice**

Colaborările între biblioteci, școli, universități și instituții de formare profesională pot sprijini dezvoltarea unui ecosistem educațional comun. Parteneriatele cu aceste instituții contribuie la oportunități pentru acces mai larg la resurse educaționale și organizarea sesiunilor de instruire comune, în suport pentru dezvoltarea continuă a competențelor digitale ale utilizatorilor și vor ajuta la reducerea decalajelor digitale existente.

Prin dezvoltarea infrastructurii tehnologice, modernizarea platformelor online, digitalizarea colecțiilor, creșterea competențelor utilizatorilor și derularea de programe de alfabetizare digitală, bibliotecile vor reuși să facă tranziția de la competențe digitale, care

presupun utilizarea tehnologiei, la bunăstarea digitală [2, p.2], adică o folosire conștientă și benefică a acesteia pentru educație, dezvoltare personală și incluziune socială. În acest fel, ele își vor consolida rolul esențial în educație și cultură, devenind piloni ai cunoașterii în societatea contemporană.

**Referințe bibliografice:**

1. Acces la informație prin bibliotecile publice din Republica Moldova. Raport, Chișinău, 2021. 48 p. ISBN 978-9975-4170-3-7.
2. ALLMANN, Kira, Grant Blank, and Annique 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. Sistemul național de biblioteci din Republica Moldova: Studiu Statistic / Biblioteca Națională a republicii Moldova; autori Vera Osoianu, Valentina Popa, Ecaterina Dmitric [et.al], Chișinău, 2025. 126 p. ISBN 978-9975-119-71-9.
6. Studiu „Lectura în comparație intergenerațională”: [Raport de cercetare] / Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; Magenta Consulting. – Chișinău, 2022. – 99 p. Disponibil: <http://moldis.bnrm.md/handle/123456789/1430> [accesat 2025-04-2]

## Studiul „Concordanța dintre posibilitățile tehnologice ale bibliotecii și necesitățile digitale ale utilizatorilor. Lectura digitală”

### CHESTIONAR

Stimați utilizatori! Acum facem un studiu pentru a afla mai multe despre cum putem îmbunătăți infrastructura tehnologică a bibliotecilor din Republica Moldova. Scopul acestui sondaj este de a evalua și optimiza modul în care bibliotecile răspund necesităților și preferințelor digitale ale utilizatorilor. Ne dorim să încurajăm lectura digitală și să extindem accesul la resursele digitale. Participarea ta ne va ajuta să înțelegem mai bine aceste aspecte și să creăm servicii mai eficiente pentru toți utilizatorii. Sondajul este anonim – nimeni nu va ști că tu ai completat chestionarul, din acest motiv nu va trebui să scrii numele tău. Completarea chestionarului durează 10-15 min. Mulțumim pentru implicare și sprijin.

#### I. Informații demografice

1. În ce categorie de vârstă vă încadrați? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
  - ☐ Sub 18 ani
  - ☐ 18-24 ani
  - ☐ 25-34 ani
  - ☐ 35-44 ani
  - ☐ 45-54 ani
  - ☐ 55-64 ani
  - ☐ 65 +
2. Care este sexul dumneavoastră? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
  - ☐ Masculin
  - ☐ Feminin
  - ☐ Prefer să nu răspund
3. Care este nivelul dumneavoastră de educație? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
  - ☐ Primar
  - ☐ Gimnazial
  - ☐ Liceal
  - ☐ Profesional
  - ☐ Universitar (licență)
  - ☐ Postuniversitar (masterat, doctorat)
  - ☐ Altul (specificați) \_\_\_\_\_
4. Care este ocupația dumneavoastră? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
  - ☐ Elev
  - ☐ Student
  - ☐ Angajat(ă) – cu normă întreagă
  - ☐ Angajat(ă) – cu jumătate de normă
  - ☐ Auto-angajat (ă)
  - ☐ Concediu de maternitate/paternitate
  - ☐ Pensionar (vârstă sau dizabilitate)
  - ☐ Neangajat(ă)/ Șomer
  - ☐ Nu știu/Nu răspund
5. Locuiești în oraș sau sat? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
  - ☐ Oraș
  - ☐ Sat

#### II. Utilizarea bibliotecii

6. Cât de des vizitați biblioteca? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
  - ☐ De câteva ori pe săptămână și mai des
  - ☐ O dată în săptămână
  - ☐ 2-3 ori pe lună

- O dată pe lună
  - O dată în 2-3 luni sau mai rar
  - O dată în jumătate de an sau mai rar
7. Ce tipuri de resurse folosiți cel mai frecvent în cadrul bibliotecii? (*Răspuns multiplu posibil – bifează răspunsurile care se potrivesc*)
- Cărți tipărite
  - Materiale audio-video
  - Resurse online (reviste on-line, cărți electronice, baze de date)
  - Alte resurse (specificați) \_\_\_\_\_
8. Care sunt principalele motive pentru care alegeți să vizitați biblioteca? (*Răspuns multiplu posibil – bifează răspunsurile care se potrivesc*)
- Cercetare și studii
  - Lectură pentru plăcere
  - Acces la resurse digitale
  - Participare la evenimente și activități
  - Alte motive (specificați) \_\_\_\_\_

### III. Accesul la echipamente

9. În ce scopuri utilizați tehnologiile disponibile în bibliotecă? (*Răspuns multiplu posibil – bifează răspunsurile care se potrivesc*)
- Pentru studiu și cercetare academică
  - Pentru accesarea și citirea materialelor digitale (e-books, articole, baze de date)
  - Pentru redactarea și editarea documentelor (proiecte, lucrări, rapoarte)
  - Pentru navigarea pe internet și căutarea de informații suplimentare
  - Pentru activități de grup sau discuții interactive
  - Pentru utilizarea software-ului specializat (de exemplu, programe de statistică, design grafic)
  - Pentru vizionarea și ascultarea materialelor multimedia (videoclipuri educaționale, podcasturi)
  - Pentru participarea la cursuri online sau webinarii
  - Pentru scanarea, imprimarea sau copierea documentelor
  - Pentru dezvoltarea competențelor digitale (cursuri de formare sau autoinstruire)
  - Altele (specificați) \_\_\_\_\_
10. Cum evaluați accesibilitatea echipamentelor din bibliotecă (computere, tablete, eReadere)? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- Foarte bună
  - Bună
  - Satisfăcătoare
  - Nesatisfăcătoare
  - Foarte nesatisfăcătoare
  - Nu există echipament în bibliotecă
11. În ce măsură considerați că echipamentele disponibile sunt performante și utile pentru necesitățile dumneavoastră? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- Foarte performante
  - Performante
  - Neutre
  - Inadecvate
12. Există puncte de încărcare pentru dispozitive mobile disponibile în bibliotecă? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- Da
  - Nu
  - Nu știu

#### **IV. Accesul la Internet**

13. Cum evaluați calitatea vitezei internetului disponibil în bibliotecă? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- ☐ Foarte bună
  - ☐ Bună
  - ☐ Satisfăcătoare
  - ☐ Nesatisfăcătoare
  - ☐ Foarte nesatisfăcătoare
  - ☐ Nu există conexiune internet în bibliotecă
14. Este rețeaua Wi-Fi din bibliotecă accesibilă și stabilă? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- ☐ Da, mereu
  - ☐ Da, dar uneori instabilă
  - ☐ Nu există rețea Wi-Fi
  - ☐ Nu știu

#### **V. Resurse digitale**

15. Care dintre următoarele resurse digitale sunt disponibile în biblioteca dumneavoastră? (*Răspuns multiplu posibil – bifează răspunsurile care se potrivesc*)
- ☐ Catalog online
  - ☐ Baze de date online
  - ☐ Cărți electronice
  - ☐ Alte resurse digitale (specificați) \_\_\_\_\_
16. În ce măsură folosiți resursele digitale oferite de bibliotecă? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- ☐ În mod regulat – (pentru cercetare, studiu, divertisment etc.)
  - ☐ Ocazional – în funcție de necesitate
  - ☐ Rareori – în situații speciale/urgente
  - ☐ Foarte rar – aproape niciodată
  - ☐ Nu sunt sigur/ă sau nu am folosit resursele digitale
17. Ați participat la sesiuni de instruire organizate de bibliotecă pentru utilizarea resurselor digitale? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- ☐ Da
  - ☐ Nu
  - ☐ Nu știu

#### **VI. Competențe digitale ale personalului de bibliotecă**

18. Cum evaluați competențele digitale ale personalului bibliotecii în ceea ce privește oferirea de asistență utilizatorilor? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- ☐ Foarte bune
  - ☐ Bune
  - ☐ Satisfăcătoare
  - ☐ Nesatisfăcătoare
  - ☐ Foarte nesatisfăcătoare
19. Sunt disponibile sesiuni de instruire organizate de bibliotecă pentru a dezvolta abilitățile digitale ale utilizatorilor? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- ☐ Da, frecvent
  - ☐ Da, ocazional
  - ☐ Nu
  - ☐ Nu știu

#### **VII. Competențe digitale ale utilizatorilor**

20. Cum ați evalua nivelul dumneavoastră de competență digitală? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- ☐ Avansat



- Intermediar
  - De bază
  - Nu știu
21. Ați fi interesat să participați la cursuri sau sesiuni de instruire pentru a îmbunătăți competențele dumneavoastră digitale? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- Da
  - Nu
  - Poate
22. Ce tipuri de cursuri sau instruirii considerați că ar fi utile pentru dezvoltarea competențelor digitale? (*Răspuns multiplu posibil – bifează răspunsurile care se potrivesc*)
- Utilizarea echipamentelor digitale (computere, tablete)
  - Navigare pe internet și utilizarea resurselor online
  - Utilizarea aplicațiilor de lectură digitală
  - Alte (specificați) \_\_\_\_\_

### **VIII. Lectura digitală**

23. Folosiți dispozitive digitale pentru a citi (eReadere, tablete, smartphone-uri)? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- Da, frecvent
  - Da, ocazional
  - Rareori
  - Niciodată
24. Ce tipuri de resurse digitale citiți cel mai des? (*Răspuns multiplu posibil – bifează răspunsurile care se potrivesc*)
- Cărți electronice
  - Reviste online
  - Articole online
  - Alte materiale (specificați) \_\_\_\_\_
25. Cum obțineți materialele digitale pe care le citiți? (*Răspuns multiplu posibil – bifează răspunsurile care se potrivesc*)
- Prin biblioteca digitală a bibliotecii
  - Prin achiziție personală
  - Prin descărcare gratuită de pe internet
  - Alte surse (specificați) \_\_\_\_\_
26. Care sunt beneficiile și dezavantajele lecturii digitale, din perspectiva dumneavoastră? (*Răspuns liber – scrie text mai jos*)
- Beneficii (specificați) \_\_\_\_\_
  - Dezavantaje (specificați) \_\_\_\_\_
27. Ce sugestii aveți pentru biblioteci pentru a stimula lectura digitală printre utilizatori? (*Răspuns liber – scrie text mai jos*) \_\_\_\_\_

### **IX. Feedback privind experiența tehnologică în bibliotecă**

28. Cum ați evalua gradul de satisfacție legat de utilizarea tehnologiilor disponibile în bibliotecă? (*Un răspuns posibil – bifează un singur răspuns*)
- Foarte satisfăcut(ă)
  - Satisfăcut (ă)
  - Neutru/(ă)
  - Nesatisfăcut (ă)
  - Foarte nesatisfăcut (ă)
29. Care sunt aspectele experienței tehnologice în bibliotecă care necesită îmbunătățiri? (*Răspuns liber – scrie text mai jos*) \_\_\_\_\_
30. Ce sugestii aveți pentru îmbunătățirea experienței digitale a utilizatorilor în bibliotecă? (*Răspuns liber – scrie text mai jos*) \_\_\_\_\_