

# CĂRȚILE ELECTRONICE ȘI VOCEA UTILIZATORILOR

## Abstract

This paper presents the results of a quantitative sociological research Perception and satisfaction of young people from a modern library concerning the current of ebooks reading and the position of young people on the services of lending ebooks in the library. The mobile web pushed the library to examine and to implement the new ways of traditional services. A such service – lending of ebooks on ereader - was implemented in the month of November at the Municipal Library B.P. Hasdeu. This service is destined to the community was conceptualized in several stage by the Municipal Library team and can be considered as a result of large professional discussions about the ebooks during the Annual conference of Municipal library in 2013.

**Keywords:** sociological study, poll, questionnaire, digital format, lending of ebooks, ereaders, library, category of users, young people.

\* \* \*

Această comunicare prezintă rezultatele din cadrul Proiectului de cercetare sociologică cantitativă *Percepția și satisfacția tinerilor de la o bibliotecă modernă*, referitoare la tendința pentru lectura în format electronic, dar și care este poziția tinerilor privind existența în bibliotecă a unui serviciu de împrumut al cărților în format electronic.

## Introducere

Era webului mobil a pus în vizorul bibliotecilor un nou aspect – oferirea produselor și serviciilor relevante într-un format nou. Un asemenea serviciu a fost implementat la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” începând cu luna noiembrie a anului 2014 – **serviciul de împrumut al cărților pe ereadere**.

Acest serviciu nou destinat pentru întreaga comunitate de cititori a fost conceptualizat în câteva etape în cadrul echipei Bibliotecii Municipale și poate fi considerat ca o continuare și realizare a discuțiilor, referitor la cărțile electronice în mediul profesional, care s-au produs în cadrul Conferinței anuale a BM în 2013 (*Angajament civic: E-transformare @ bibliotecă*, invitat Ion Bargan, director, Bestseller.md – *Despre cărți electronice*) și al Colocviilor de vară 2014: *Provocările bibliotecilor: cărțile electronice* (Sesiunea *Cărțile electronice cu comunicările – Cărțile electronice: dileme internaționale*, Mariana Harjevschi, director general, BM „B.P. Hasdeu”; *Bibliotecile și modelele business de împrumut ale cărților electronice*, Dumitru Sinchevici, www.librarie.md), *dezbaterea Cartea electronică vs cartea tipărită*, moderată de conf. univ. dr. Lidia Kulikovski și webinarul *Practici și inovații în utilizarea și căutarea cărților electronice – Ebooks in EBSCO*. Prezentarea a fost efectuată de Iryna Krejcarova, reprezentanta EBSCO pentru Rusia, Ucraina și Moldova, într-o sesiune skype).

Necesitatea serviciului de împrumut al cărților în format electronic a fost confirmată și de rezultatele studiului sociologic *Percepția și satisfacția tinerilor de la o bibliotecă modernă*, realizat în primăvara anului 2014. Concluzia cu referire la cartea electronică denotă **faptul că ideea ca biblioteca să presteze serviciul de împrumut al cărților în format electronic este foarte bună (menționează 46,37% din tinerii utilizatori chestionați)**.

Drept rezultat al studiului, dar și al multiplelor consultări publice și în mediul profesional, Biblioteca Municipală a achiziționat de la librăria *Bestseller.md* cinci dispozitive de lectură a cărților electronice (ereadere), care conțin 670 de titluri de cărți electronice, inclusiv opere din literatura universală în limbile: română (187), rusă (210), engleză (51), germană (47), franceză (49), italiană (50), spaniolă (26), ucraineană (50). Titlurile cărților electronice achiziționate fiind plasate pe site-ul bibliotecii, în rubrica Colecția BM, e-books și în catalogul electronic, de unde ele pot fi comandate în bibliotecă sau rezervate de la distanță. Cărțile sînt disponibile pentru împrumut la Biblioteca Centrală pe ereadere, dar și pe un calculator în Sala de calculatoare.

În perioada noiembrie-decembrie cărțile electronice au fost citite de 21 de persoane, termenul de împrumut fiind de 15 zile, câteva împrumuturi au fost prelungite încă pe zece zile. Serviciul inovator a fost mediatizat în câteva emisiuni TV (Jurnal TV, ProTV, Publika etc.), opt articole, șapte postări pe Facebook cu un impact de 4894 de vizualizări, 386 de aprecieri și 1612 clicuri pe postări. De la începutul anului 2015 alte 10 persoane citesc cu plăcere utilizînd serviciul de împrumut al cărților pe dispozitiv electronic.

Utilizatorii BM mai pot consulta cărți electronice și în baza de date EBSCO, achiziționată de curînd.

În contextul celei de a 24-a ediție a Simpozionului științific *Anul Bibliologic 2014*, această comunicare vine să prezinte rezultatele din cadrul proiectului de cercetare sociologică cantitativă *Percepția și satisfacția tinerilor de la o bibliotecă modernă*, referitoare la aprecierea tendinței pentru lectura în format electronic, dar și care ar fi aprecierea dată de tineri privind existența în bibliotecă a unui serviciu de împrumut al cărților în format electronic.

## Metodologia studiului

În general, Studiul include aspectele generale și specifice privind percepția, nivelul de satisfacție, dar și așteptări ale tinerilor utilizatori de la o bibliotecă modernă și o bibliotecă în spațiul on-line. Rezultatele și concluziile contribuie ulterior la îmbunătățirea calității prestării serviciilor rețelei municipale de bibliotecă, dar și la lărgirea paletei de activități în conformitate cu cererea acestei categorii de cititori, adică tinerii.

**Obiectivul general al cercetării** a urmărit studierea situației și a percepției bibliotecii moderne din perspectiva tinerilor cu vîrsta cuprinsă între 16 și 35 de ani, utilizatori ai filialelor BM.

**Obiectivele specifice ale cercetării** au fost orientate asupra următoarelor aspecte:

- stabilirea nivelului de satisfacție al tinerilor utilizatori privind actualele servicii și activități oferite de filialele BM „B.P. Hasdeu”;
- identificarea resurselor / platformelor sociale online care sînt mai eficiente pentru comunicarea dintre BM „B.P. Hasdeu” și publicul larg internaut;
- aprecierea tendinței pentru lectura în format electronic, dar și care este atitudinea tinerilor privind existența în bibliotecă a unui serviciu de împrumut al cărților în format electronic;
- identificarea serviciilor care ar răspunde noilor tendințe și necesități exprimate de cititorul modern.

Pentru realizarea obiectivelor generale și specifice ale cercetării, a fost ales demersul cantitativ care să permită o analiză în termeni cifrici a percepției, nivelului de satisfacție, așteptărilor tinerilor de la o bibliotecă modernă și o bibliotecă în spațiul on-line. Metodele și tehnicile de cercetare aplicate au inclus:

**(I) Ancheta sociologică în bază de chestionar.** Au fost realizate două cercetări cantitative concomitent pe un eșantion de 179 de persoane fiecare.

**Sondajul nr. 1 – Percepția și satisfacția tinerilor la o bibliotecă modernă** – a fost aplicat pe un eșantion de 179 de persoane dintre care 136 de sex feminin și 38 de sex masculin cu vîrste cuprinse între 16 și 25 de ani în proporție de 76,5% și între 25 și 35 de ani în mărime de 20,7%. Referitor la

statutul ocupațional al respondenților majoritatea de 67 sînt studenți, 45 – persoane în calitate de angajați, 28 de persoane o constituie liceenii și doar trei persoane sînt șomeri.

**Sondajul nr. 2 – Preferințele tinerilor de la o bibliotecă în spațiul online** – a fost aplicat pe un eșantion de 179 de persoane dintre care 68,7% de sex feminin și 28,5% de sex masculin. Majoritatea de peste 72% a fost cuprinsă în categoria de vîrstă între 16 și 25 de ani, iar în categoria între 25 și 35 ani ponderea a fost de 26,3 puncte procentuale. Pentru acest sondaj a fost înregistrată cea mai mare rată de nonrăspunsuri din partea respondenților la mai multe întrebări, inclusiv cele legate de caracteristicile lor demografice, ceea ce denotă fie dorința de a rămîne în anonim complet, fie ignoranța acestor întrebări. Distribuția după statutul ocupațional este similară primului sondaj. Observăm o apropiere a celor 40,8% de studenți de cifra 30,0% aferentă liceenilor. 23,5% au marcat că sînt angajați și 4% – șomeri. Această similitudine în cifre ne arată că respondenții au fost pe alocuri aceiași, convingere întărită și de situația distribuirii pe sexe, categorii de vîrstă și ocupație.

Motivul de a desfășura cercetarea cu două chestionare concomitent este de a asigura verificarea tendințelor și, în același timp, cumularea opiniilor prin schimbul de respondenți. Chestionarele au cuprins mai multe tipuri de întrebări (închise, deschise, semideschise, cu răspuns multiplu, întrebări filtru, de trecere, de opinie) în scopul obținerii unei informații cît mai largi, sincere, veridice din partea respondenților. Chestionarele au fost completate prin tehnica de **autoadministrare**.

**(II) Desenul.** Tehnica desenului a fost aplicată în scopul cunoașterii diferitor aspecte ale percepției referitoare la conceptul de **bibliotecă modernă** în viziunea tinerilor. Tehnica ne permite să vizualizăm asociațiile făcute de respondent în conformitate cu tema studiată.

Culegerea datelor în teren s-a desfășurat în perioada lunilor martie-mai 2014.

Tinerii participanți la studiu au fost selectați prin metoda aleatorie cu ajutorul bibliotecarilor în momentul cînd aceștia au vizitat biblioteca. În studiu au participat 26 de filiale ale BM „B.P. Hasdeu”.

Una din marile provocări ale cercetării a constat în prezentarea diversității de opinii, respectiv și de preferințe ale tinerilor care utilizează serviciile oferite de BM „B.P. Hasdeu”, pe de o parte, și a soluțiilor moderne prin mecanisme de stimulare a lecturii în format electronic împrumutate în bibliotecă, pe de altă parte. Au fost explorate opiniile acestei categorii de cititori prin analiza percepției, nivelului de satisfacție, preferințe și, nu în ultimul rînd, necesitățile de comunicare și interacțiune cu bibliotecarii și instituția bibliotecară din comunitate.

#### **Aspecte generale privind percepția bibliotecii**

Felul în care este văzută și înțeleasă lumea înconjurătoare definește felul uman de a gîndi și ulterior, a acționa. Sentimentele și trăirile legate de un loc sau mediu anume, pot determina persoanele să manifeste un set specific de reacții. În unele cazuri reacțiile pot fi pozitive, altele de respingere. La fel se întîmplă și în cazul alegerii de a veni sau nu la bibliotecă drept rezultat al sumei de sentimente acumulate din experiențele anterioare. Cu cît starea de bine acumulată din experiențele anterioare este mai mare, cu atît probabilitatea că persoanele vor mai dori să retrăiască acele sentimente de bine este mai înaltă.

Percepția într-un final generează o acțiune sau inacțiune. Din 179 de respondenți participanți în studiu aflăm că mai mult de jumătate dintre ei au fost în ultimele trei luni la bibliotecă între cinci și mai mult de zece ori. Aceștia preferă să vină deseori singuri în proporție de 57%, însoțiți de colegi, prieteni sau vreun membru al familiei pentru alți 33% și doar pentru șase persoane venitul la bibliotecă este efectuat doar din obligație și pentru că *așa trebuie*. Indiferent de faptul cu cine vin la bibliotecă, dar și cît de des, fiind întrebați „Cît de important este aportul bibliotecii pentru dezvoltarea personalității lor”, 80 la sută au apreciat ca fiind *importantă* și foarte *importantă*.

Odată aflați în bibliotecă utilizatorii își creează anumite percepții despre starea lor la acel moment. Fiind întrebați „Ce simți atunci cînd te afli în bibliotecă?”, ei au spus că *întotdeauna sînt liniștiți, calmi* (77,2%) *confortabil și comod* – 70,3 %, iar 65,3% se pot întotdeauna concentra și au plăcerea de a lectura. Doar uneori *nu pot să stea mult timp în același loc* 52,5% și tot uneori 41,6% se gîndesc la *cît este de importantă lectura în dezvoltarea lor*. Este îmbucurător faptul că *niciodată utilizatorii nu s-au simțit rău ori deranjați de alții* (61,4%), însă faptul că 40,6% *uneori abia așteaptă să finiseze de citit ca să meargă acasă*, ne dă un imbold de a gîndi cum să menținem activ interesul utilizatorului pe parcursul lecturii.

Percepția mediului ambiant în care lectura și cartea este la ea acasă este înțeles și văzut diferit. Pentru a provoca, dar și pentru a vedea care sînt asocierile pe care le fac tinerii privind instituția bibliotecii, respondenților li s-a propus o listă de afirmații cu care aceștia puteau fi în *acord total / parțial sau dezacord total*. Astfel, pentru afirmația „*Biblioteca este spațiul perfect pentru a petrece timpul liber*” s-au manifestat 83 de persoane, dintre care fiecare a doua era fată, în timp ce tot atîtea persoane sînt în *acord parțial* cu faptul că „*Biblioteca este astăzi un spațiu ignorat de tineri*” și o jumătate sau 48 de persoane au căzut de acord că *biblioteca e loc ignorat de societate*.

Aceste cifre confirmă faptul că biblioteca are o imagine situată la nivel onorabil, iar sesizarea unei ignoranțe este observată și criticată prin răspunsurile cititorilor cu atît mai mult cu cît aproximativ 40% au manifestat *acord total* pentru fraza care afirmă că „*Biblioteca este prima sursă de documentare*”.

Prin exercițiul propus de a continua fraza „**Biblioteca pentru mine este...**” am reușit să înțelegem mai profund care este imaginea, sensul, asocierea pe care cititorul nostru o atribuie bibliotecii.

Cîteva din răspunsurile primite sînt:

- „...locul unde pot să studiez în liniște” – cinci persoane au notat aceeași idee;
- „...un loc ce-ți permite să te concentrezi” – două persoane;
- „...una din sursele principale ale cărților mele citite” – două persoane;
- „...o șansă de a deveni mai inteligenți, culti și educați” – trei persoane;
- „...spațiul perfect pentru lectură” – patru persoane;
- „...locul perfect pentru autodezvoltare” – zece persoane cu aceeași idee.

Topul este încheiat de o continuare a frazei care s-a regăsit în notițele lăsate de către 23 de persoane, menționînd că „**Biblioteca este o sursă de informații și cunoștințe**” – acesta fiind clasicul răspuns, dar și o definiție a bibliotecii clasice tradiționale.

Din întrebarea cu numărul 13 a chestionarului pentru 68,7% a fost *foarte convingătoare* fraza care spune că „**biblioteca este spațiul oportunităților, este spațiul pentru educație, autoajutor și oferă acces gratuit tuturor cetățenilor**”. Fiecare al treilea respondent a fost convins totalmente de faptul că „**bibliotecarii sînt experți antrenați în găsirea informației corecte indiferent unde s-ar afla ea – în cărți, arhive sau pe internet**”.

Utilizînd **tehnica desenului** au fost evidențiate trei direcții în felul cum tinerii percep și cu ce asociază biblioteca modernă. Direcții pe care le-am grupat în felul următor:

1. Cartea, penița ca elemente centrale.
2. Tehnologiile moderne precum calculatorul, internetul prezentate ca aspecte ale modernității, dar și ale doleanțelor privind viitorul apropiat.
3. Elemente care descriu emoții pozitive (marcate cu soare, flori, păsări, case cu ferestre luminoase, copilași, zîmbete etc.).

Aceleași elemente sînt enunțate de respondenți și la începutul chestionarului unde sînt rugați să scrie cuvinte sau imagini ce se asociază în mintea lor cu biblioteca. În listă regăsim 81 de răspunsuri unde *cartea* este asocierea de bază. Pentru 23 de persoane biblioteca este asociată *cucunoștințele acumulate, informații* în timpul petrecut la bibliotecă. Pentru alți 11, biblioteca este asociată cu *liniștea și oamenii înțelepți*. Din răspunsurile primite înțelegem că sînt tineri care merg la bibliotecă doar *duminica*, astfel asociînd-o cu această *zi de odihnă și relaxare*. În număr mai mic de cinci persoane s-au regăsit și variante precum *teme pentru acasă, rafturi, internet, dezvoltare, povești sau primăvară*. Astfel, toate variante notate au purtat o conotație mai mult pozitivă prin asocierile date, ceea ce denotă și o percepție în aceeași direcție față de bibliotecă.

#### **Așteptările tinerilor privind activitățile și serviciile oferite de o bibliotecă modernă**

În cadrul unei biblioteci moderne tinerii își doresc cel mai mult traininguri, workshopuri, ateliere și dezbateri gratuite. Această opțiune a fost menționată de 25 de persoane. Dorința de a avea acces la carte electronică au manifestat-o 13 persoane. Confortul de a servi un ceai sau o cafea bună atunci cînd lecturează este o doleanță notată de mai mult de 10 persoane, care propun o cafea mică în bibliotecă. Mai multe calculatoare cu acces la internet, mai multe concursuri și recomandări de carte sînt alte cîteva din așteptările tinerilor. La fel și posibilitatea de a comanda și a rezerva online o anumită carte sau mai multe pentru împrumutul la domiciliu au fost găsite în lista de sugestii, care au avut o pondere printre răspunsurile la întrebarea deschisă din chestionar. Printre alte sugestii au mai fost: *dorim mai multe publicații noi din ultimii ani, mai multă literatură, literatură în format electronic, prezentări de filme ecranizate după cartea documentară, romane istorice, împrumut la domiciliu indiferent de reședință*.

Au existat și cîțiva tineri care au menționat că este suficient ca bibliotecarii să *ne îndemne la citit* sau chiar au rugat insistent să nu transformăm biblioteca în altceva decît spațiul unde ei pot veni să citească în liniște. La fel, în rîndul răspunsurilor am găsit tineri care *sînt satisfăcuți de serviciile prestate acum* și nu doresc altceva. În plus, 53,1% sau 95 de persoane consideră că Biblioteca în forma ei actuală nu va dispărea din preferințele tinerilor în următorii cinci ani.

Voluntariatul reprezintă o activitate prin care tinerii se pot manifesta. Am întrebat respondenții, dacă biblioteca ar avea așa posibilitate de manifestare, ei s-ar implica? 56,4% și-ar dori să fie parte a echipei de voluntari, iar 28,5% nu își doresc. Îmbucurător este faptul că 17 persoane și-au lăsat datele de contact pentru a putea fi telefonate și implicate ca voluntari în bibliotecă, în majoritate fiind fete care își fac studiile în liceu.

#### **Serviciul de împrumut al cărților în format electronic**

Tinerii participanți la studiu, în special fetele, au menționat că, timp de un an au citit mai mult de zece cărți (54,1%) și mai puțin de cinci cărți pentru aproximativ 8%.

Dacă ar fi să aleagă un singur răspuns la întrebarea „*În ce format îți place să citești cărțile?*”, atunci majoritatea ar alege o carte în format tradițional, adică tipărită și doar aproximativ 11% ar alege una în format electronic.

Ne-am interesat să aflăm de unde preferă să facă rost de cartea în format tradițional pe care doresc să o citească. Mai mult de 75% o *împrumută de la bibliotecă*, 4% o *împrumută de la alți colegi și cumpără cartea din librărie* aproximativ 21% dintre cei chestionați.

În cazul cărților electronice situația este altfel. *Caută cartea gratis online* peste 85 la sută din tineri, *își roagă cunoscuții să le-o ofere gratuit* alți 8,3% și doar puțin peste 2,5% *cumpără cartea din librăriile online*.

Ideea ca biblioteca să presteze serviciul de împrumut al cărților în format electronic este foarte bună (menționează 46,37% din tinerii chestionați).

Tinerii, în mai mare proporție băieții, au citit anul acesta cel puțin o carte electronică. Astfel, jumătate din 179 de participanți la sondaj au răspuns afirmativ. Dacă la cartea tradițională fetele aveau înfîțate, la capitoul citire a cărților electronice băieții au avut prioritate.

Pentru cei care au citit o carte electronică cel mai des dispozitiv electronic utilizat a fost smartphone-ul cu 21,7%, urmat de tablete cu 20 % și ereadere cu 7,8%.

A patra parte din respondenți nu au posibilitatea să își cumpere un dispozitiv special pentru citirea cărților electronice, alți 13,4% au menționat că la moment nu au așa dispozitive, dar planifică să își cumpere unul în timpul apropiat.

Ideea ca **biblioteca să presteze serviciul de împrumut al cărților în format electronic** a fost apreciată ca fiind *foarte bună* de 46,3%, *bună* de 30% și pentru fiecare al zecelea tînăr acest serviciu nu îl interesează.

Dacă biblioteca ar lansa un serviciu de împrumut al cărților electronice, 48% dintre tineri și-ar dori să citească în formatul PDF, 31,2% în formatul Fb2, puțin peste 13 puncte procentuale oferite formatului e-Pub și doar 3,3% pentru varianta Word a cărților.

#### **Preferințele tinerilor privind informațiile și serviciile oferite de bibliotecă în mediul online**

Prezența bibliotecii în mediul online este apreciată pozitiv de tineri și aceștia își doresc o mai mare interacțiune. Totuși, la întrebarea în ce modalitate ei preferă cel mai mult să comunice cu bibliotecarul pentru a obține o anumită informație 114 persoane din 179 au răspuns că *vor merge personal în bibliotecă*. Prin intermediul rețelelor de socializare ar apela 9,5%, prin e-mail 9,5%, și prin telefon alți 11%. Paginile web cu serviciile Întrebă bibliotecarul sau serviciul *Chat* nu este atât de populare, astfel încît doar puțin peste două procente ar prefera să întrețină o comunicare prin aceste canale cu bibliotecarul.

Observăm că în top s-a evidențiat așteptarea tinerilor ca biblioteca să le ofere și resurse de lectură în format electronic precum ar fi cărțile și revistele. Mai mult de atât, dacă biblioteca ar dezvolta o aplicație pentru smartphone / tabletă aceștia ar prefera să beneficieze de aplicații interactive și mai cu seamă utile.

Cel mai popular răspuns dat de 155 de persoane care ar utiliza aplicația a fost cu referire la un *catalog care ar include cea mai populară colecție de carte / enciclopedii cu posibilitatea de a fi sortate într-o listă personală cu titlul Citite sau De citit*.

O aplicație în forma unui *joc intelectual cu întrebări logice și de cunoaștere din cărțile de literatură artistică disponibile la bibliotecă* ar fi o aplicație utilizată de 126 de tineri din cei 179 participanți la chestionare. Aplicația care ar prezenta *Harta Chișinăului cu indicarea coordonatelor tuturor filialelor BM, cu informații despre ele, contacte și program* ar fi utilizată de 124 de persoane, iar alte 12 nu ar utiliza-o.

Tinerii s-au arătat interesați să ofere cîteva sugestii privind posibilele **idei de aplicații online**. Printre răspunsuri menționăm:

- votarea cărților dintr-o listă propusă;
- lista celor mai împrumutate / celor mai citite cărți;
- versiunea mobilă [www.hasdeu.md](http://www.hasdeu.md);
- implementare a programului de citire rapidă;
- cît mai multe cărți în format electronic.

**Unii tinerii manifestă un interes sporit pentru prezența cărților în format electronic în resursele online ale bibliotecilor.** La întrebarea deschisă a chestionarului „*Ce informații sau servicii doriți să vă ofere resursele bibliotecii prezente online?*” 15 persoane au notat că *doresc copiiile cărților, revistelor în format electronic*:

- „Șă putem rezerva o carte sau un calculator online” – șase persoane au notat aceeași idee;
- „Informații despre cărți interesante, descrierea lor și rezumatele marilor romane” – șase persoane;
- „Informații despre cărțile care merită să le citim, recomandate de bibliotecă” – patru persoane;
- „Activitățile planificate în bibliotecă și filiale” – trei persoane;
- „Titluri noi de carte apărute în lume și pe care biblioteca le are” – trei persoane.

Cîte un singur răspuns, dar foarte importante remarci au făcut tinerii care au lăsat notat sub întrebare următoarele sugestii:

- „bibliotecarii să ne răspundă la e-mailuri”;
- „serviciul Chat activ și cu răspunsuri rapide”;

- „prezența bibliotecilor în online 24/24, mai ales pe Facebook”;
- „lista filialelor care au calculatoare”;
- „să putem verifica de acasă cărțile posibile de împrumut”;
- „informații despre bibliotecile lumii (curiozități)”;
- „filme documentare (istoria bibliotecilor) și alte teme”.

Deși majoritatea tinerilor chestionați susțin dezvoltarea bibliotecilor în spațiul online, prezența unui răspuns notat de o domnișoară liceană, care se adresează bibliotecii cu un singur mesaj notat cu litere majuscule pe o jumătate de pagină, spune că: „Nu vreau nimic. Voi vreți ca eu să stau acasă la calculator? Eu vreau să vin la bibliotecă și să citesc în liniște.”

### **Concluzii**

Studiul realizat elucidează că percepția cea mai populară despre bibliotecă este că ea (biblioteca) reprezintă sursa de informație și cunoștințe, iar cartea devine simbolul numărului unu în asocierea cu instituția.

Totodată, referitor la cartea electronică și vocea tinerilor rezultatele studiilor au relevat că:

- tinerilor le place să citească cartea în format tradițional (86,5%) pe care o caută gratis la bibliotecă (75%);
- în acest an, tinerii au citit cel puțin o carte electronică (51,9%) pe care o caută gratis online (85%);
- ideea ca biblioteca să presteze serviciul de împrumut al cărților în format electronic a fost apreciată ca fiind foarte bună de 46,3%, bună de 30% și pentru fiecare al zecelea tînăr acest serviciu nu este atractiv;
- tinerii sînt deschiși pentru a utiliza aplicații pe tablete și smartphone-uri dezvoltate de BM;
- 56,4 % și-ar dori să fie parte a echipei de voluntari, dacă biblioteca ar avea așa posibilitate;
- recomandarea de carte pentru lectură și îndemnul constant al bibliotecii de a citi este așteptarea primordială din partea utilizatorilor;
- în bibliotecă tinerii își doresc cel mai mult traininguri, workshopuri, ateliere și dezbateri (25 de persoane), carte electronică (13 persoane), o mică cafenea, mai multe calculatoare cu acces la internet (11 persoane), mai multe concursuri, recomandări de carte, comanda și rezervarea cărții pentru împrumut online.

*Nadejda COSTIN,  
sociolog, Departamentul dezvoltare și comunicare, BM „B.P. Hasdeu”*