

Conținutul comportamentului consumatorului de servicii infodocumentare în biblioteca universitară

conf. univ. dr. hab. Nelly ȚURCAN

dr. Natalia CHERADI

Universitatea de Stat din Moldova. Facultatea de Jurnalism și Științe ale Comunicării

Moldova State University. Faculty of Journalism and Communication Sciences

str. Alexe Mateevici, nr. 60, Chișinău, MD-2009, Republica Moldova

tel.: +37322.577602, fax: +37322.577600

e-mail: tsurcannelly@gmail.com

e-mail: cheradinatalia@gmail.com



Studierea aspectelor teoretice, metodologice și practice ale orientării de marketing a bibliotecii universitare este importantă datorită faptului că aceasta conduce la soluționarea problemelor actuale de adaptare la mediul extern și permite realizarea unei strategii de valorificare a patrimoniului documentar și de perfecționare a serviciilor informaționale.

Pe lângă evaluările de natură cantitativă, cercetarea consumului infodocumentar presupune studierea comportamentului consumatorilor. Trebuie luați în considerare toți parametrii care influențează comportamentul consumatorilor. În primul rând, se va ține seama de factorii mediului social. Studiul consacrat publicului bibliotecii universitare evidențiază dependența opțiunilor consumatorilor de caracteristicile condiției sociale.

Nevoile de informare sunt mai numeroase, dar nu toate se transformă în cereri de informare. Această transformare este influențată de variabile, interdependente, care rezultă din rolul de intermediar al bibliotecii între resursele informaționale deținute și utilizatorii de servicii infodocumentare. Biblioteca influențează indirect nevoile de informare ale utilizatorilor prin evaluarea continuă a cererilor, a activităților desfășurate și a condițiilor în care serviciile oferite satisfac cererile de informare ale utilizatorilor.

Pentru a avea un marketing eficient al serviciilor informaționale, este esențială cunoașterea conceptului de transmitere a informației și a elementelor importante ale acestui proces: căutarea informației de către consumator; formularea cererii; sursele informației; rezultatele acestui proces, adică rezolvarea problemei astfel încât să fie satisfăcut consumatorul. Trebuie să înțelegem complexitatea procesului de *transmitere a informațiilor* în sfera serviciilor informaționale și, totodată, dificultatea evaluării calității serviciului prestat.

Utilizatorul care a conștientizat nevoia de informare, formulează o întrebare sau o cerință pe care o direcționează pe un canal de comunicare, spre un sistem de informare, în scopul de a primi un răspuns (verbal, scris, vizual) care să-i satisfacă această nevoie. Deciziile cu privire la canalele de comunicare, la sistemele de informare și la modalitățile de utilizare a acestora constituie *comportamentul informațional al unui utilizator*.

Comportamentul consumatorului de informații este supus influenței mai multor factori care trebuie identificați. Aceștia sunt în special caracteristicile social-demografice: vârsta,

sexul, nivelul de studii etc. Nivelul de cultură și aptitudinile sunt alți factori care influențează deciziile de solicitare a serviciilor informaționale. Modelele de consum au la bază mentalități colective de consum. De exemplu, deseori în luarea deciziei devine important ce gândesc oamenii despre bibliotecă, adică felul în care acestea sunt acceptate. O sursă de ambiguități o reprezintă comportamentul utilizatorului de informații, adesea asimilat cu reacția sau cu atitudinea sa.

Este recunoscut că bibliotecile universitare sunt reprezentate în special de patru categorii de consumatori: *corpul didactic (profesori), doctoranzii, masteranzii și studenții*. Potrivit autorilor Philip V. Rzasa și John H. Moriarty, aceste categorii se caracterizează prin diferite forme de comportament¹. Corpul profesoral-didactic utilizează biblioteca în special din necesitatea de a elabora publicații, noi cursuri, în timp ce doctoranzii caută materiale pentru efectuarea investigațiilor, iar studenții frecventează biblioteca pentru lucrările de curs. Toate aceste grupuri de utilizatori solicită diferite tipuri de documente: profesorii și doctoranzii au nevoie în special de periodice, ceilalți însă se limitează la manuale și monografii.

Comportamentul consumatorului de informații se definește prin „caracteristicile dinamice care permit aprecierea acestuia”². Din acest motiv, în anchetele efectuate având ca subiect utilizatorul de informații sunt incluse elemente ce determină comportamentul său: informații utilizate; timpul rezervat informării și documentării; sursele de informare utilizate; modalitățile de utilizare a informației etc.

Mecanismul comportamental al consumatorului este un proces complex în măsura în care produsul sau serviciul vizat este important pentru nevoile conștientizate sau manifestate ale individului. Evaluarea comparativă a consumului infodocumentar, cunoașterea preferințelor pentru anumite publicații, a motivației opțiunilor, a satisfacțiilor și dezamăgirilor publicului oferă bibliotecilor informații importante pentru dezvoltarea strategiilor de marketing.

În cercetările de piață bibliotecile pot identifica factorii ce stimulează implicarea utilizatorilor în activitatea bibliotecii, legată de accesul la colecții, de factorii ce creează atmosfera din bibliotecă, care influențează sistemul de informare documentară, serviciile prestate și contactul cu bibliotecarul. Noile relații cu utilizatorul obligă bibliotecile la schimbări organizaționale: asigurarea accesului liber, asigurarea accesului facil, organizarea unor săli speciale prin adaptarea spațiilor existente. Satisfacția față de serviciile bibliotecii

este un indicator semnificativ în perceperea performanței serviciului și în evaluarea celor care formulează cereri. Cunoașterea satisfacției sau a insatisfacției consumatorilor permite comparații între diverse segmente de piață și îi ajută pe bibliotecari să evalueze calitatea activităților bibliotecii, pentru realizarea unor schimbări în viitor.

Motivația satisfacțiilor se întemeiază pe factori ca: mărimea și structura fondului de publicații; modul de organizare a colecțiilor; ambianța generală, atmosfera din bibliotecă; comportamentul bibliotecarilor; conduita celorlalți cititori. Pentru identificarea insatisfacțiilor în legătură cu activitatea bibliotecii, pot fi analizate aprecierile pozitive și negative, imaginile pozitive și negative ale bibliotecii. Corelația insatisfacțiilor cu opiniile privind calitățile unui serviciu de bibliotecă determină imaginea bibliotecii, așa cum se proiectează ea în reprezentările publicului cititor. Satisfacția utilizatorului este condiționată, în primul rând, de capacitatea bibliotecii de a-i furniza informația și documentele solicitate și, respectiv, de capacitatea personalului de a regăsi informația. O evaluare calitativă a nevoilor și a satisfacției utilizatorului e greu de realizat, „produsul” oferit de bibliotecă fiind de natură subiectivă. Așteptările diferă de la un utilizator la altul și pot fi modelate de diferite elemente: nevoile efective, experiențele serviciilor anterioare, reputația bibliotecii și publicitatea făcută serviciilor de bibliotecă.

În vederea determinării comportamentului consumatorului de servicii infodocumentare și în vederea identificării căilor de optimizare a condițiilor de furnizare a acestor servicii, a fost realizat un studiu la nivel național intitulat *Tendențele și practicile serviciilor informaționale în bibliotecile universitare*. Scopul cercetării rezidă în cuantificarea măsurii în care bibliotecile universitare din Republica Moldova folosesc anumite tehnici și mijloace de servire a utilizatorilor și în identificarea tendințelor consumului informațional. Rezultatele acestui sondaj vor servi drept suport în susținerea unei politici bazate pe servicii de calitate în bibliotecă. Obiectivele cercetării au fost următoarele:

- determinarea frecvenței și ritmului utilizării serviciilor informaționale;
- identificarea scopurilor consumului informațional și a factorilor ce orientează informarea, alegerea produselor și a serviciilor informaționale;
- stabilirea canalelor prin care este satisfăcută nevoia de informare;
- determinarea factorilor care favorizează sau nu consumul informațional;
- cercetarea percepției utilizatorilor cu privire la eficiența diferitelor forme de activitate a bibliotecilor universitare;
- constatarea gradului de satisfacție a utilizatorilor în ceea ce privește calitatea serviciilor și facilitățile oferite;
- identificarea efectelor sociale ale utilizării informației în cadrul bibliotecii universitare.

Ipotezele au fost structurate în raport cu obiectivele cercetării:

- pe de-o parte, fluxul tot mai mare de resurse de informare, inclusiv formatele electronice, consolidarea bazei tehnico-materiale a bibliotecii universitare au un impact pozitiv asupra calității serviciilor informaționale oferite utilizatorilor; pe de altă parte, promovarea insuficientă a surselor de informare oferite de bibliotecă și lipsa de coordonare în unitățile angajate în servirea utilizatorilor nu permit instituțiilor infodocumentare să-și realizeze, pe deplin, potențialul, să ridice calitatea serviciilor informaționale;

- diversificarea serviciilor electronice în bibliotecile universitare poate influența percepția utilizatorilor asupra calității serviciilor și produselor de informare oferite;

- activitatea de marketing, desfășurată la nivelul bibliotecii, este axată doar pe comunicarea promoțională; Internetul nu este suficient utilizat ca mijloc de comunicare interactivă la nivelul bibliotecilor;

- studierea și analiza opiniilor utilizatorilor cu privire la serviciile informaționale și la facilitățile oferite de bibliotecile universitare pot conduce la dezvoltarea unor strategii de marketing eficiente.

Eșantionul a fost reprezentat de 901 respondenți: 686 de studenți, 70 de masteranzi, 145 de profesori și cercetători din nouă instituții de învățământ superior din Republica Moldova (Tabelul 1). Eșantionul a fost calculat în baza datelor oferite de Biroul Național de Statistică (Formularul statistic nr. 6-c), marja de eroare constituind $\pm 3,3\%$ cu o probabilitate de estimare de 95%. Metoda de eșantionare este aleatorie, stratificată.

În funcție de sex, eșantionul se prezintă astfel: masculin – 37,6%; feminin – 62,4%. În funcție de gradul științific, eșantionul a inclus: 14 doctori habilitați (9,7%); 65 doctori în știință (44,8%); 31 magiștri (21,4%); 35 fără grad (24,1%). Chestionarul pentru studenți a inclus 19 întrebări, chestionarul pentru profesori – 22 de întrebări și a diferit ușor de chestionarul pentru studenți, reflectând particularitățile consumului de informație al acestui segment de respondenți.

Tabelul 1. Utilizatorii bibliotecilor universitare în funcție de categoria respondenților

Categorii utilizatorilor bibliotecii universitare	Total	%	Numărul de respondenți conform eșantionului	
				%
Studenți, Ciclu I, Licență	62680	76,1	686	76,1
Masterat	6427	7,8	70	7,8
Cadre didactice	13287	16,1	145	16,1
Total	82394	100	901	100

Am fost interesați să înregistrăm opiniile studenților cu privire la importanța serviciilor prestate în cadrul bibliotecii universitare. Studenții au acordat un punctaj maxim serviciilor documentare (consultarea și împrumutul de documente din colecția bibliotecii etc.) – 4,17, urmate de: serviciile informaționale și de referințe (îndrumare în catalog, căutarea informațiilor, perfectarea listelor bibliografice tematice etc.) – 3,77; serviciile electronice (acces la Internet, catalogul online OPAC, site-ul Web al bibliotecii, baze de date, biblioteca digitală etc.) – 3,96; serviciile de comunicare (excursii, expoziții, instruirea utilizatorilor, activități culturale etc.) – 3,23. Opiniile cadrelor didactice privind importanța serviciilor prestate de biblioteca universității au coincis cu părerile studenților și au înregistrat următorul punctaj mediu: servicii documentare – 4,18; servicii informaționale și de referințe – 3,92; servicii electronice – 3,94; servicii de comunicare – 3,18.

În ultimii ani, bibliotecile universitare au diversificat oferta de e-servicii. Utilizarea acestor servicii este dificil de evaluat din cauza statisticilor slab dezvoltate. Cadrele

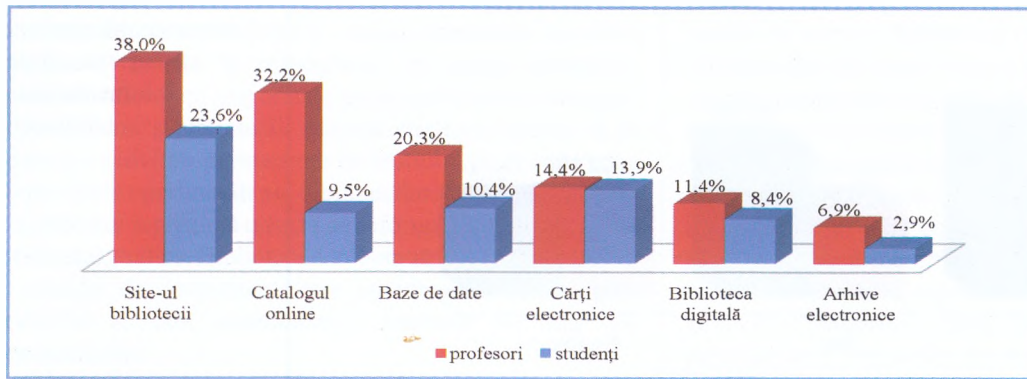


Fig. 1. Opinia respondenților privind utilizarea e-serviciilor în bibliotecile universitare.

didactice au menționat serviciile în ordinea descrescătoare a popularității lor: site-ul bibliotecii – 38%; catalogul online – 32,2%; bazele de date – 20,3%; cărțile electronice – 14,4%; biblioteca digitală – 11,4%; arhivele electronice – 6,9% (Figura 1). Un procent semnificativ de profesori (19,9%) nu utilizează serviciile electronice de bibliotecă, ca pretext invocând că: „nu sunt cunoscute”, „nu sunt comode”, „difícil de utilizat”, „lipsa informației necesare”, „utilizarea surselor alternative de informații”, „lipsa de timp”.

Popularitatea e-serviciilor, în viziunea studenților, se configurează astfel: site-ul bibliotecii – 23,6%; cărțile electronice – 13,9%; bazele de date – 10,4%; catalogul online – 9,5%; biblioteca digitală – 8,4%; arhivele electronice – 2,9%. Motivele pentru care respondenții nu folosesc aceste servicii sunt: „lipsa de cunoștințe despre serviciile electronice de bibliotecă”, „nu știu cum să utilizez aceste servicii”, „promovarea insuficientă a serviciilor electronice de către bibliotecă”, „calitatea scăzută a serviciilor”. Studenții nu folosesc serviciile electronice și din cauza lipsei de timp, a calității sistemelor de regăsire a informațiilor.

cadrele didactice și pentru cercetători, facilitățile oferite. Ponderea cea mai mare au avut-o: accesibilitatea noilor publicații – 4,28; accesibilitatea publicațiilor din străinătate – 4,15 și accesul la Internet, inclusiv WI-FI – 4,03. Existența arhivelor electronice instituționale nu este percepută încă de subiecții cercetării ca sursă cu același grad de încredere (3,38).

Am analizat gradul de satisfacție a grupului de utilizatori cadre didactice față de serviciile bibliotecii universitare, constatând următoarele: sunt mulțumiți de regimul funcționării bibliotecii – 3,97 și de condițiile de confort – 3,53. Rezultatele studiului au relevat un grad scăzut de satisfacție a cadrelor didactice față de următoarele servicii: catalogul electronic – 2,91; biblioteca digitală – 2,6; existența arhivelor electronice instituționale – 2,59.

Fundamentată pe calitatea serviciilor oferite, imaginea bibliotecii se consolidează, în mare parte, grație activității de informare. Mai mult de jumătate din profesorii chestionați consideră că dețin cunoștințe suficiente despre bibliotecă și oferta ei informațională (52,4%). Acest procent este mai mare decât cel al studenților (40,7%), ceea ce poate fi

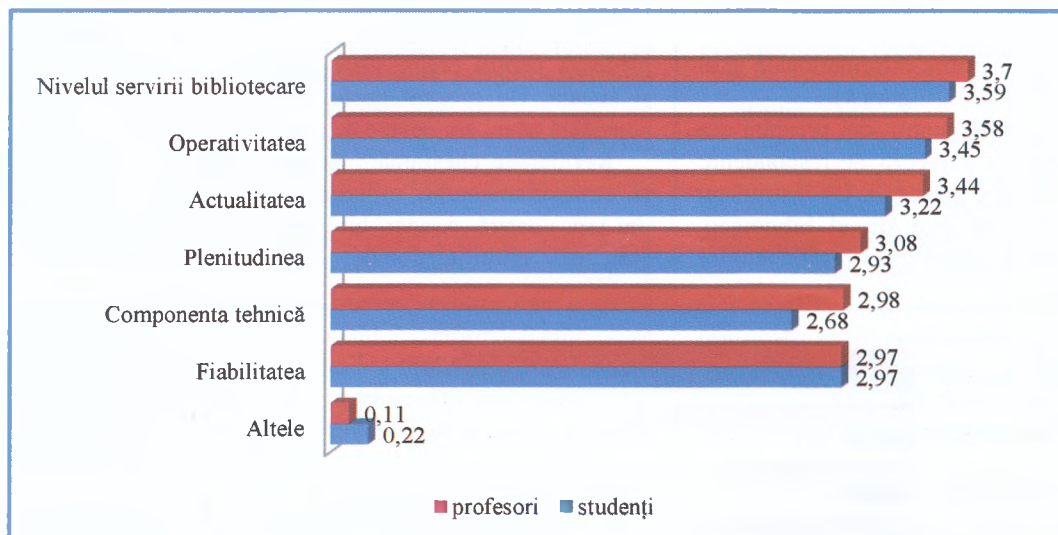


Fig. 2. Opinia respondenților privind calitatea serviciilor bibliotecii universitare.

Studenții și cadrele didactice au evaluat calitatea serviciilor bibliotecii universitare, înregistrând punctajul pe o scală cu cinci niveluri. Scorul mediu obținut denotă că cele mai apreciate sunt: nivelul servirii bibliotecare – 3,59 studenți și 3,7 profesori; operativitatea – 3,45 studenți și 3,58 profesori; actualitatea – 3,22 studenți și 3,44 profesori. Cel mai mic scor este atribuit componentei tehnice – 2,68 studenți și 2,89 profesori (Figura 2).

Abordând problema privind distribuția serviciilor informaționale, am constatat cât de importante sunt, pentru

explicat prin specificul activităților didactice și de cercetare ale profesorilor. Mulți respondenți din categoria studenți nu au informații și cunoștințe cu privire la toate serviciile de bibliotecă – 35,2% (Figura 3).

Există diferențe semnificative la nivelul celor trei categorii de utilizatori și privitoare la sistemul de regăsire a informațiilor. Pentru studenți și masteranzi, acest sistem este mai dificil decât pentru profesori (21,8% dintre studenți și 16,8% dintre cadrele didactice). Slaba colaborare dintre bibliotecari și

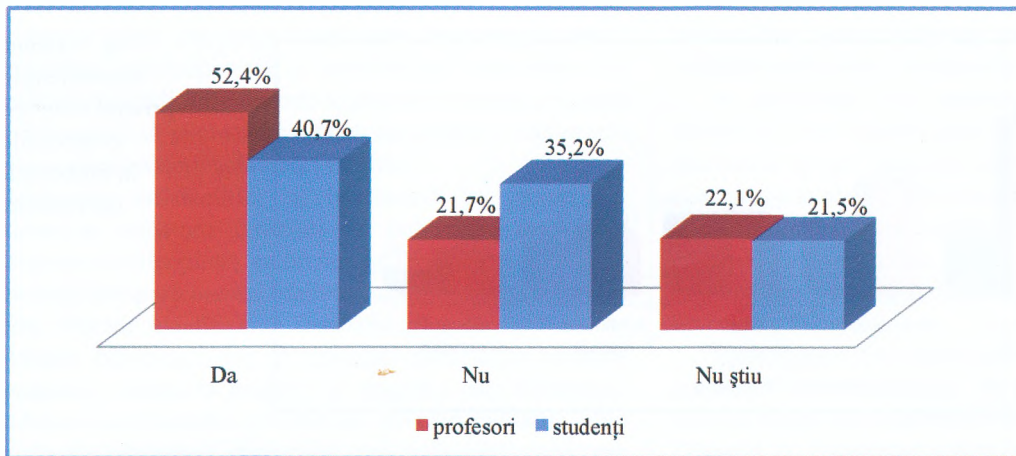


Fig. 3. Opinia respondenților privind cunoașterea ofertei informaționale a bibliotecii.

corpul profesoral-didactic a fost menționată de un procent mai mare de studenți decât de profesori (10,4% dintre studenți și 6,4% dintre profesori). Promovarea insuficientă a ofertei informaționale a bibliotecii este remarcată de respondenți în următoarea proporție: 20,8% dintre studenți și 16,9% dintre profesori. Un procent destul de mare al respondenților (24,5% dintre studenți și 25,1% dintre profesori) consideră că existența surselor alternative de informare este un motiv de a nu apela la serviciile informaționale ale bibliotecii.

Modul în care utilizatorii comunică și interacționează cu biblioteca influențează rezultatele consumului informațional și comportamentul consumatorilor. Rezultatele sondajului demonstrează că, pentru ambele categorii de respondenți, comunicarea directă cu personalul bibliotecii este cea mai importantă. Remarcăm preferințele studenților privind comunicarea cu bibliotecarul în ordinea descrescătoare a popularității: comunicare „face to face” – 84,1%; în cadrul evenimentelor din bibliotecă – 14,4%; în cadrul acțiunilor de instruire informațională – 11,2%. Pentru cadrele didactice, aceste preferințe se prefigurează după cum urmează: comunicare „face to face” – 79,4%; poșta electronică – 41,2%; în cadrul acțiunilor de instruire informațională și al evenimentelor din bibliotecă – 28,5% (Figura 4).

Condica de reclamații și cutiile pentru idei prezintă cea mai mică pondere pentru ambele categorii de respondenți: 3,9% dintre studenți și 4,1% dintre profesori. Un instrument modern de comunicare, așa cum este site-ul bibliotecii, ocupă doar locul cinci în ierarhia preferințelor respondenților

(10,6% dintre studenți și 27,7% dintre profesori). Rezultat ce confirmă observația potrivit căreia bibliotecile universitare din Republica Moldova nu utilizează site-ul ca sursă și spațiu de inter-relaționare. Plecând de la multiplele roluri pe care actul comunicării le implică – de a transmite informații și de a stabili relații durabile – biblioteca universitară are nevoie de un site Web dezvoltat pentru promovarea eficientă a serviciilor și a accesului la resursele informaționale digitale.

Comunicarea prin poșta electronică devine un serviciu din ce în ce mai popular în rândul cadrelor didactice (41,2%), explicația constând în rapiditatea și simplitatea utilizării acestui mijloc, care le economisește timpul. Însă, pentru studenți, acest instrument de comunicare cu bibliotecarul se plasează în ierarhia preferințelor pe locul patru, cu doar 10,9%. Putem concluziona, pe baza răspunsurilor studenților, că bibliotecile universitare din țara noastră nu au dezvoltat suficient serviciile de informare prin poșta electronică pentru acest segment de utilizatori.

În cadrul sondajului, majoritatea respondenților din categoria cadrelor didactice au confirmat nevoia de formare continuă în domeniul informațional. 24,3% dintre respondenți pledează pentru organizarea acțiunilor de instruire lunară și anuală. Un procent destul de mare de cadre didactice consideră că nu are nevoie de o astfel de instruire – 22,5%.

Rezultatele chestionării permit configurarea unui profil al comportamentului utilizatorului bibliotecii universitare din țara noastră. Așadar, bibliotecile universitare constituie structuri multifuncționale în cadrul instituțiilor de

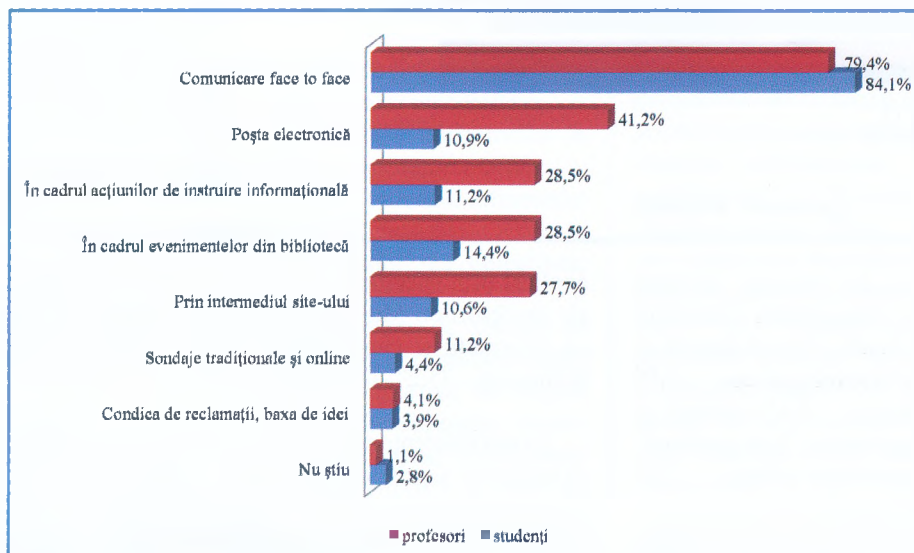


Fig. 4. Opinia respondenților privind preferințele comunicării cu bibliotecarul

învățământ; ele satisfac diverse necesități informaționale și culturale ale tineretului studios și ale cadrelor didactice. Asocierile legate de bibliotecă, imagini alternative (pozitive și negative) oferite de respondenți, în cadrul sondajului, reprezintă informații importante pentru elaborarea strategiei de poziționare a bibliotecii. Această strategie trebuie să se bazeze pe activități permanente de instruire și de informare privind noile oportunități ale bibliotecilor.

Internetul reprezintă o sursă de informații solicitată intens de tineretul studios. Bibliotecile trebuie să utilizeze Internetul în calitate de instrument care optimizează tehnologiile serviciilor și care economisește resursele de timp ale consumatorilor.

Cele mai importante, în opinia profesorilor și studenților, sunt serviciile tradiționale de bibliotecă, pentru care ei nu sunt dispuși să plătească. Aceștia acceptă însă să plătească taxe pentru serviciile suplimentare. Barierele principale în utilizarea serviciilor de bibliotecă sunt, în viziunea respondenților: lipsa de timp, resursele informaționale insuficiente, dotarea tehnică neadecvată.

Biblioteca tradițională a format un tip autoritar de relații cu utilizatorul și a creat stereotipuri și prejudecăți în comportamentul consumatorilor de informații. Activitatea personalului de bibliotecă necesită o îmbunătățire continuă, iar dezvoltarea competențelor bibliotecarilor va satisface mai eficient nevoile informaționale ale utilizatorilor.

Serviciile electronice de bibliotecă nu sunt suficient de populare în rândul utilizatorilor, cauza fiind calitatea scăzută a resurselor și complexitatea lor, numărul insuficient de calculatoare în bibliotecă și promovarea slabă. Satisfacția maximă a respondenților cu privire la consumul serviciilor de bibliotecă este condiționată de nivelul de acces la colecția bibliotecii, de atitudinea personalului, de calitatea serviciilor, de resursele electronice disponibile în bibliotecă.

Cadrelor didactice și studenții au indicat principalele direcții de îmbunătățire a activității bibliotecilor universitare, printre care se află: crearea condițiilor confortabile pentru utilizarea serviciilor informaționale; îmbunătățirea calității serviciilor existente; introducerea de servicii noi; instruirea personalului; instruirea studenților privind cultura informației; colaborarea mai strânsă a bibliotecii universitare cu utilizatorii, întru susținerea activității didactice și științifice.

Se poate observa existența unei tendințe de deplasare a accentului de la importanța dotării tehnice a bibliotecii la asigurarea calității serviciilor oferite pe baza tehnologiilor informaționale. Rezultatele studiului confirmă faptul că se modifică paradigma de dezvoltare a bibliotecii universitare, concentrată pe transformarea potențialului informațional în conformitate cu schimbările la nivel micro și macro, pentru a avea o prezență mai activă pe piața informațională. Opiniile exprimate de respondenți în cadrul cercetării pot sta la baza dezvoltării unor strategii eficiente de marketing în bibliotecile universitare din Republica Moldova.

Pentru elaborarea unei strategii de marketing care să asigure proiectarea și audiența maximă a ofertei bibliotecii universitare, este necesară cunoașterea așteptărilor publicului privind serviciile bibliotecii și condițiile de realizarea a acestora. Sondajul realizat a evidențiat faptul că, pe lângă oferta

tradițională, utilizatorii așteaptă de la bibliotecă servicii noi, bazate pe tehnologii informaționale avansate, care schimbă modul de servire. Biblioteca trebuie să plaseze necesitățile utilizatorilor în centrul preocupărilor sale, deoarece aceștia pot să renunțe treptat la serviciile bibliotecii, dacă eficacitatea sistemului de informare și documentare nu va fi asigurată prin implementarea tehnologiilor informaționale de vârf.

Investigațiile noastre au arătat că un utilizator cu deprinderi bine formate privind consumul informațional este mai activ în relația cu biblioteca. De asemenea, s-a constatat că factori precum diversitatea suporturilor de informație, amplasarea comodă a bibliotecii, oferta în mediu digital contribuie la popularizarea serviciilor de bibliotecă. Asigurarea calității în scopul satisfacerii utilizatorului presupune următoarele acțiuni: determinarea precisă a nivelului așteptării utilizatorilor și stabilirea precisă a caracteristicilor serviciului, în dimensiunile sale tehnice și funcționale.

Rezultatele cercetării ne permit să evidențiem anumite modele de comportament orientat spre consumul informațional, care trebuie luate în considerare pentru fundamentarea strategiilor de marketing în sfera serviciilor informaționale. Studiul asupra nevoilor de informare ale consumatorului de servicii informaționale a identificat modalitățile și căile prin care aceste nevoi pot fi satisfăcute mai eficient și mai economic. Rezultatele investigației vin în întâmpinarea bibliotecilor universitare, în ceea ce privește desfășurarea de activități și programe care să le permită o mai bună cunoaștere a solicitărilor utilizatorilor de servicii informaționale.

Note:

1. RZASA, Philip V. ; MORIARTY, John H. The types and needs of academic library users. În: *College and research libraries*. 1970, vol. 31, nr. 6, p. 404.
2. VAN SLYPE, G. *Conception et gestion des systemes documentaires*. Paris: Editions d'Organisation, 1979, p. 27.

Bibliografie:

1. ДРЕШЕР, Ю. Н. ; АТЛАНОВА, Т. А. Изучение информационных потребностей и информационного поведения специалистов в структуре деятельности по обеспечению комфортной информационной среды. (DRESHER, Iu. N.; ATLANOVA, T. A. Izuchenie informatsionnyh potrebnosti i informatsionnogo povedeniia spetsialitov v structure deiatelnosti po obespecheniiu komfortnoi informatsionnoi sredy.) În: *Научно-технические библиотеки* (Nauchnije i tehlicheskiye biblioteki), 2005, nr. 11, p. 5-11.
2. KULIKOVSKI, Lidia. Utilizatorii bibliotecii: teorii, concepte, contexte actuale și emergente. În: *Magazin Bibliologic*, 2007, nr. 3-4, p. 20-26.
3. RZASA, Philip V. ; MORIARTY, John H. The types and needs of academic library users. În: *College and research libraries*. 1970, vol. 31, nr. 6, p. 403-409.
4. VAN SLYPE, G. *Conception et gestion des systemes documentaires*. Paris: Editions d'Organisation, 1979. 134 p.