

5. COȘERIU, Tatiana. Ergonomia: un management bun al mediului de muncă. In: *BiblioPolis*. 2005, nr. 3, pp. 17-19.
6. ENACHE, Ionel. *Ergonomia în structurile infodocumentare*. București: Editura Universității din București, 2005.
7. ENACHE, Ionel. *Ghid pentru utilizarea echipamentelor de birou: Abordare ergonomică*. București: Editura Universității din București, 2005.
8. ENACHE, Ionel. *Managementul bibliotecilor potrivit cerințelor ergonomiei*. București: Credis, 2001.
9. ENACHE, Ionel. Utilizarea echipamentelor de birou în condiții de securitate și confort. In: *Studii de bibliologie și știința informării*. 2003, nr. 7, pp. 26-42.
10. *Ghid pentru bibliotecarii din biblioteci publice* [online] [citată pe 23.04.2021]. Disponibil: <http://ghid-pentru-bibliotecari.arc-software.ro/doku.php?id=conservare-si-prezervare-in-bibliotecile-publice>
11. GOIAN, Natalia, ILIEȘ, Diana. Ergonomia muncii în biblioteci. In: *BiblioPolis*. 2019, nr. 4, pp. 33-44.
12. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind „Cerințele minime de securitate și sănătate în muncă pentru lucrul la monitor” nr. 819 din 01.07.2016. In: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*. 2016, nr. 193-203.
13. KULIKOVSKI, Lidia. Managementul resurselor umane în bibliotecile din Republica Moldova: Abordare teoretico-metodologică. In: *BiblioPolis*. 2010, nr. 2, pp. 15-29.
14. MADAN, Elena. Importanța ergonomiei în procesul de proiectare. In: *Buletinul AGIR (Asociația Generală a Inginerilor din România)*. 2015, nr. 3, pp. 47-50.
15. PLĂIAȘU, Ștefania-Roxana. Ergonomia în cadrul structurilor infodocumentare. In: *Biblioteca Bucureștilor*, XII, nr. 2, pp. 26-28.

COMPORTAMENTUL CONSUMATORULUI: CAZUL BIBLIOTECII MUNICIPALE „B.P. HASDEU”

*Daniela NICHITA, masterandă,
specialitatea Sondaje de opinie, marketing și publicitate*

Utilizatorii sunt cea mai importantă parte a oricărei organizații. Pentru Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, toate activitățile planificate au drept scop satisfacerea nevoilor utilizatorilor. Studiarea comportamentului consumatorului la BM va rămâne mereu un subiect actual, întrucât comportamentul acestuia poate să contribuie la succesul instituției.

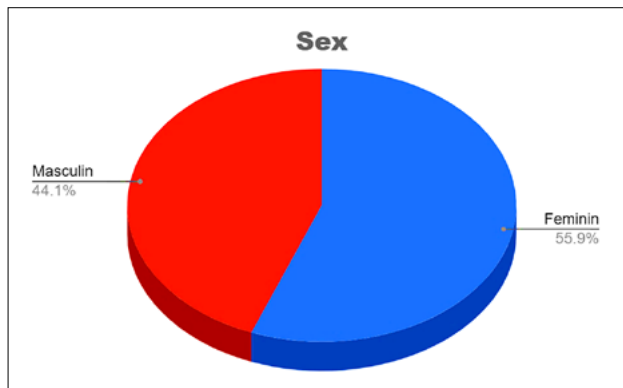
În urma impactului cu schimbările tehnologice din ultimii ani, fenomenul lecturii înregistrează schimbări esențiale. Cerințele față de lectură și informare exprimă, astăzi, aspirații extrem de diverse, fapt care impune o cercetare ale nevoilor informaționale ale publicului. Succesul final al BM depinde foarte mult de imaginea formată în rândul publicului, de diversitatea și calitatea produselor, de serviciile oferite și, cu siguranță, de organizarea sistemului comunicațional. Acest lucru este valabil pentru orice tip de bibliotecă. Prin cercetarea nevoilor consumatorilor, planificarea celor mai eficiente metode de satisfacere a acestor nevoi și evaluarea succesului fiecărei măsuri, bibliotecile pot deveni o parte mult mai vitală în cadrul instituțiilor culturale și de învățământ.

Din punctul de vedere al procesului, BM urmărește desfășurarea acțiunilor sale în scopul realizării obiectivelor stabilite, permițând definirea și delimitarea activității de studiere a comportamentului consumatorului în cadrul strategiei de marketing și a componentelor ei: activități, atribuții și sarcini. Studiul comportamentului consumatorului în activitățile desfășurate în cadrul bibliotecii este o componentă actuală pentru vremurile în care trăim. În primul rând, cunoașterea nevoilor utilizatorilor este un prim demers al activității de marketing. Exigențele metodologice ale marketingului în activitatea de bibliotecă presupune evaluarea dimensiunilor și a calității ofertei, armonizarea ei cu cerințele de informare ale publicului, investigarea gradului de satisfacție, a motivației și a comportamentului utilizatorului.

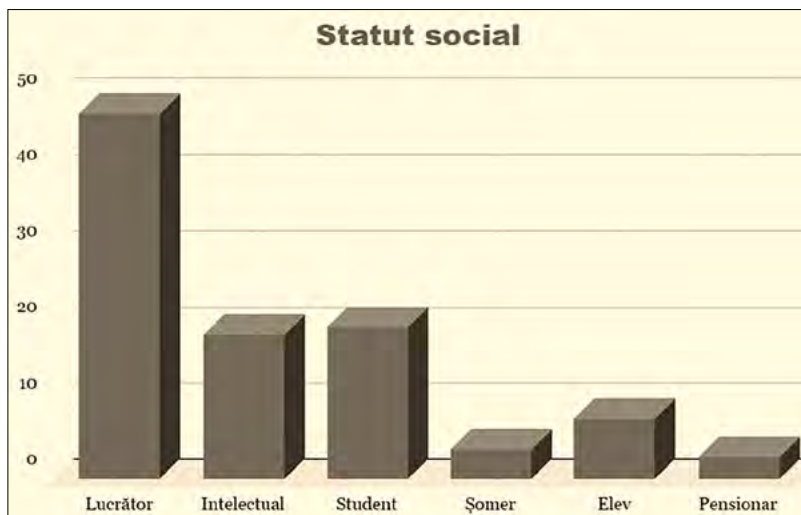
În acest sens, cercetarea noastră presupune analiza comportamentului utilizatorilor Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” prin evidențierea categoriilor de consumatori care vizitează cel mai des instituția, a nivelului de satisfacție privind serviciile oferite, dar și feedback-ul acestora referitor la prezența online a serviciilor BM. De asemenea, acest studiu presupune evaluarea utilizatorilor privind necesitatea implementării unor noi servicii pe lângă cele existente. În final, vom putea deduce concluzii privind eficiența anumitor servicii actuale și, posibil, unele lacune, care vor necesita oferirea unor soluții și recomandări, pentru ca Biblioteca Municipală să fie acea instituție modernă, care oferă la maxim orice serviciu în beneficiul utilizatorilor.

La studiul *Comportamentul consumatorului Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”* au participat 100 de respondenți – utilizatorii

BM. Majoritatea a acceptat propunerea noastră de a completa chestionarul elaborat în scopul studiului. Din cei 100 de respondenți chestionați, 55,9% au fost de gen feminin iar 44,1% – de gen masculin.



Prin aceasta, putem constata faptul că numărul de respondenți de genul feminin, comparativ cu cel masculin, este mai mare cu 11,8%. Acest aspect accentuează faptul că respondenții de genul feminin pășesc mai des pragul bibliotecii și manifestă un interes mai mare față de carte și bibliotecă. Referitor la vârsta respondenților, putem menționa faptul că cei cu vârsta între 20 și 22 de ani (5,9%) au participat la această cercetare într-un număr mai mare, urmați de cei cu vârsta de 28, 38 și, respectiv, 44 de ani. Într-un număr mic, au participat cei cuprinși cu vârsta 50 și 60 de ani, înregistrând doar 1% din numărul total al respondenților. Acest amănunt evidențiază faptul că cei mai în vârstă sunt mai reticenti față de sondaje, sunt mai greu de convins și consideră că, prin chestionare, se profită pe seama lor. Majoritatea utilizatorilor BM au menționat faptul că au copii (52,9%), acest aspect având un impact pozitiv, în sensul că majoritatea au vizitat biblioteca cel puțin o singură dată pentru a împrumuta cărțile necesare pentru copiii lor. Deși trăim într-o societate modernă, mediul rural nu este totuși atât de dezvoltat, în mod special din punctul de vedere al accesului la literatură și cărți. Astfel, este de menționat faptul că cei din mediul urban sunt mai familiarizați cu cartea. Prin urmare, rezultă faptul că cei mai mulți utilizatori sunt din mediul urban (85,3%) și doar 14,7% sunt din mediul rural. Privind statutul social, 47,1% din totalul respondenților au un loc de muncă, 19,6% sunt studenți și 18,6% sunt intelectuali.



Pe lângă faptul că BM este vizitată, cel mai des, de utilizatori care au un loc de muncă, putem menționa și faptul că studenții sunt cei care vizitează la fel de des Biblioteca Municipală, fie din necesitatea de a împrumuta cărțile necesare pentru studiu sau pentru a utiliza spațiul bibliotecii în scopul activităților personale.

BM reprezintă locul (și contextul) perfect pentru întruniri literare și de socializare între persoane cu aceleași interese și preferințe în ceea ce privește lumea fascinantă a cărților. În urma realizării cercetării *Comportamentul consumatorului Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”*, am remarcat faptul că BM este o instituție care oferă servicii de calitate, majoritatea utilizatorilor fiind mulțumiți de serviciile oferite. Utilizatorii apreciază biblioteca nu doar pentru colecția impunătoare de documente pe care o găsesc aici, dar și pentru socializare, pentru că pot interacționa cu alte persoane. Aici timpul este petrecut inteligent, într-un mod diferit, interactiv și creativ.

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” este un loc al cunoașterii, nu doar al lecturii. Tot ceea ce se face în bibliotecă este util și pe interesul tuturor, indiferent de vârstă. Biblioteca este o insulă de liniște. Când vin la bibliotecă, utilizatorii simt ca pășesc într-o altă lume, o lume diferită de cea care e la școală, la serviciu, pe stradă sau acasă.

**Chestionar: „Evaluarea comportamentului consumatorului
în cadrul Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”**

Secțiunea I: Date generale

1. Sex
[Feminin / Masculin]
2. Care este vârsta dvs.?
3. La moment locuiți în ...?
[Oraș/ Sat]
4. Statut social
[Elev / Student / Pensionar/ Șomer / Intelectual / Lucrător]
5. Care sunt principalele surse de documentare pentru dvs.?
[TV / Radio / Biblioteca publică / Biblioteca personală / Internet / Librării / Publicații periodice / Alte surse]
6. Cât de important este aportul bibliotecii la dezvoltarea dvs.?
[Esențial / Important / Foarte important / Puțin important / Deloc important]
7. Ce simțiți atunci când vă aflați în bibliotecă?
[Sunt calm/ă și liniștit/ă / Mă simt confortabil și bine / Mă pot concentra asupra lecturii / Meditez la faptul cum lectura poate contribui la dezvoltarea mea personală / Cei din jur mă deranjează / Nu pot sta foarte mult timp în același loc / Abia aștept să plec acasă / Nu mă simt confortabil / Răsfoiesc fugitiv cartea sau revista și plec]

*Secțiunea II: Nivelul de satisfacție al utilizatorilor BM
„B.P. Hasdeu”*

8. Cine v-a ghidat către Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”?
[Un coleg de facultate / Un coleg de serviciu / Un prieten / Un membru de familie / Un profesor / Altcineva]
9. Cât de des vizitați BM „B.P. Hasdeu”?
[O dată în săptămână / O dată la două luni / O dată pe lună / O dată la 2-3 luni / O dată la jumătate de an / Foarte rar (o dată pe an) / La necesitate]
10. Cât timp, de obicei, petreceți în bibliotecă?
[Până la 5 minute / Până la 15 minute / O oră / De la o oră la 3 ore / Mai mult de 3 ore / Toată ziua / Nu petrec timp la bibliotecă]
11. De obicei, veniți la bibliotecă...?

[Singur/ă / Însoțit/ă de prieteni, colegi / Atât singur/ă, cât și cu colegii sau prietenii]

12. Pentru a obține informații, ce modalitate preferați mai mult în comunicarea cu bibliotecarul?

[Prin e-mail / Prin intermediul rețelelor de socializare (Facebook, Twitter) / Prin pagina web oficială, serviciul „Întrebă Bibliotecarul” / Prin pagina web oficială, chat / Prin telefon / Față în față la bibliotecă]

13. Care este motivul frecventării BM „B.P. Hasdeu”?

[Sunt satisfăcut/ă de calitatea serviciilor oferite / Împrumut de carte la domiciliu / Consultarea documentelor în Sala de lectură / Participarea la activitățile bibliotecii / Accesare/navigare prin Internet / Recreere, petrecerea timpului liber, comunicare / Întâlnirea cu colegii, prietenii / Îmi plac bibliotecarii, mă ajută să găsesc exact ceea ce-mi trebuie / Îmi place ambianța de aici / Este aproape de casa mea / Aici pot să învăț, să citesc, să-mi pregătesc temele pentru acasă / Altele]

14. Ce tip de documente preferați să utilizați sau să împrumuțați de la bibliotecă?

[Documente de specialitate / Beletristică / Enciclopedii / Dicționare, ghiduri / Publicații periodice / Documente electronice / CD/DVD / Altele]

15. Ce genuri de cărți împrumuțați cel mai des?

[Acțiune și aventură / Clasice / Romane polițiste / Ficțiune istorică / Romane de dragoste / SF / Biografii/Autobiografii / Poezie / Altele]

16. În ce limbă împrumuțați cel mai des cărți?

[Română / Rusă / Engleză / Germană]

Secțiunea III: Feedback și prezența serviciilor BM online

17. Considerați prezența BM în mediul online fiind ...?

[Foarte importantă / Importantă / Puțin importantă / Deloc importantă / Nu știam de prezența acestora pe platformele de socializare]

18. Sunteți mulțumit/ă de serviciile oferite de BM?

[Foarte mulțumit/ă / Mulțumit/ă / Nemulțumit/ă / Foarte nemulțumit/ă]

19. Indicați motivele nemulțumirii dvs.

20. Cum considerați, ce beneficii ați obținut în urma frecvențării BM „B.P. Hasdeu”?

[Mi-am dezvoltat abilități noi / Am reușit să obțin informații pentru școală, facultate / Am obținut informații utile pentru afacerea mea / Am aflat ce se întâmplă nou în orașul meu / Am obținut informații utile pentru locul de muncă / Am văzut în bibliotecă un spațiu sigur și plăcut pentru studii și lectură / Am comunicat cu alți cititori și mi-am făcut prieteni noi / Altceva]

21. Pe lângă serviciile existente, considerați necesară implementarea unor servicii noi?

[Foarte necesar / Necesar / Sunt mulțumit/ă de serviciile actuale / Nu consider că trebuie ceva nou de implementat / Nu știu]

22. Ce servicii considerați că ar trebui îmbunătățite sau implementate?

23. Cum considerați, în următorii 5 ani, biblioteca va rămâne în atenția tinerilor?

[Da / Nu / Nu știu]