

TEHNICI DE CAPTARE A ATENȚIEI UTILIZATORILOR

Lilia CARA,
Biblioteca Națională a
Republicii Moldova



Rezumat: Biblioteca există și funcționează pentru/datorită utilizatorilor. Autorul identifică metode și tehnici de captare a atenției acestora pentru serviciile și produsele oferite de către bibliotecă, specificând importanța bibliotecarului în acest context.

Cuvinte-cheie: utilizator; metode de captare a atenției, bibliotecă publică.

Abstract: The library exists and works for users and thanks to them. The author identifies methods and techniques for capturing the audience attention to services and products offered by the library, in this context specifying the importance of the librarian.

Keywords: user; methods of capturing attention, public library.

„Viitorul bibliotecii și al profesiei depinde de cum vom putea convinge utilizatorii și membrii comunității că biblioteca și bibliotecarul îi poate ajuta să zboare la cele mai mari.”
(Vera Osoianu, biblioteconomist)

Accesul la informație, la știință și la cultură sunt drepturi fundamentale ale omului, care împreună cu dreptul la educație sunt recunoscute peste tot în lume ca elemente-cheie ale unei dezvoltări durabile a umanității și a progresului economic și social. Omul trăiește într-un mediu informațional. El este „bombardat” permanent de stimuli care conțin o mare încărcătură informațională. Omul vede, aude, pipăie, într-un cuvânt, simte însușirile fizice ale stimulilor, le traduce în plan subiectiv, psihic, le introduce în dispozitivele sale comportamental-reglatoare. Însuși psihicul este de natură subiectiv-informațională [5]. Omul are nevoie de informații ca de aer, el se „hrănește” cu informații, de aceea biblioteca trebuie să fie un for de comunicare între utilizator și cea care creează sau pune

în circulație cărțile și informația.

De-a lungul istoriei, bibliotecarii au avut o misiune foarte clară – de a aduna, tezauriza, valorifica, proteja și disemina tot ce a creat mai valoros și mai de preț omenirea, de a asigura protecția socială în cultură, accesul deschis la cunoștințe, de a face viața oamenilor mai bună, de a le arăta drumul spre cunoaștere și lumină, iar, străjuind aceste valori, bibliotecarii nu pot să nu-și „toarne lumină pe cap”. [4]

Prin instituția pe care o servește și la a cărei funcționare contribuie, bibliotecarul deține un loc aparte, deosebit de important, în viața cultural-științifică a societății. Un bibliotecar trebuie să fie el însuși un mare, un pasionat cititor, care are nevoie de noi capacități și aptitudini pentru a îndeplini corect și la timp cerințele utilizatorilor.

În acest context, bibliotecarul trebuie să aibă permanent în vedere faptul că primirea utilizatorilor reprezintă o componentă esențială a muncii sale, pentru că de modul în care utilizatorii sunt primiți depind numeroși factori legați de bunele raporturi ale bibliotecii cu utilizatorii săi. De aceea, în relația cu utilizatorii este extrem de important aspectul uman. O bibliotecă, chiar cu acces liber, dar fără bibliotecari competenți, profesioniști, binevoitori este tristă și rece.

Dialogul cu utilizatorii este un lucru de care trebuie să se țină seama în permanență. Primul contact are o importanță deosebită pentru că acesta contribuie la fixarea imaginii bibliotecii în spiritul noului utilizator. O primire proastă are efecte dezastruoase și de lungă durată. Pentru o bună primire a utilizatorului nu există reguli, ci exigențe umane. Bibliotecarul trebuie să dovedească tact, să cunoască psihologia utilizatorului, să fie discret, să aibă disponibilitatea și calmul de a-l asculta pe acesta. Este ideal să se dispună de un spațiu dedicat primirii și orientării utilizatorului, unde să se afle în permanență un bibliotecar.

Serviciile culturale în general și serviciile de lectură, mai ales, prin finalitățile lor educative, satisfac nevoile și aspirațiile indivizilor și grupurilor sociale în perspectiva devenirii umane. De aceea, cerința de informare este obiectivă. Biblioteca trebuie să fie aptă pentru a răspunde acestei cerințe, trebuie să furnizeze fiecărui utilizator informația de care are nevoie în forma pe care acesta o dorește. Pentru o bună funcționare a bibliotecii trebuie să existe o bună organizare a activității și o analiză permanentă a cerințelor utilizatorilor. Valorificarea resurselor și a mijloacelor necesare pentru a satisface aceste cerințe reprezintă esența activității unei biblioteci.

Suntem conștienți că biblioteca noastră va avea o imagine favorabilă la nivelul utilizatorilor, care o frecventează, doar dacă personalul reușește să creeze o atmosferă cât mai bună pentru studiu. Un bibliotecar amabil, competent, responsabil, comunicativ, inteligent, onest, conștient de faptul că de activitatea sa depinde, în mare măsură, succesul utilizatorului, contribuie (uneori decisiv) la crearea și consolidarea imaginii

bibliotecii în care își desfășoară activitatea. Sarcină primordială a bibliotecarilor este nu numai colectarea, întreținerea și gestionarea fondului de carte, dar și asistarea utilizatorilor.

Pentru ca o relație dintre bibliotecar și utilizator să fie cu succes și să aducă efectul așteptat, *captarea atenției utilizatorului* este prima condiție, necesară să persiste într-o bibliotecă. *Atenția* se definește *ca funcție sau mecanism de orientare, focalizare și fixare a conștiinței asupra unui obiect, sarcini, întrebări, probleme și altele*. Atenția face parte din categoria fenomenelor psihice care susțin energetic activitatea. Ea este o funcție prin care se modulează tonusul nervos, necesar pentru desfășurarea celorlalte procese și structuri psihice. Prezența ei asigură o bună receptare senzorială și perceptivă a stimulilor, înțelegerea mai profundă a ideilor, o memorare mai trainică și mai fidelă, selectarea și exersarea mai adecvată a priceperilor și deprinderilor ș.a.m.d. [2]. Ea are două funcții principale: de a selecta din multitudinea stimulilor pe cei care au o valoare adaptativă mai mare și care trebuie să fie prelucrați; de a controla modul în care se desfășoară acțiunea care are loc în prezent. Dacă reușim să ne concentrăm, acțiunea se desfășoară cu o mai mare precizie, rapiditate, eficiență. [3]

Cea mai importantă caracteristică a atenției este, în mod incontestabil în opinia tuturor specialiștilor din domeniul psihologic, *selectivitatea*. Dacă un fapt, o idee, un stimul verbal prezintă interes pentru o persoană, generează trăiri afective, aceste stări motivațional-afective vor orienta și susține atenția cu ușurință și pe perioade lungi de timp [6].

Există o gamă extrem de variată de tehnici, care contribuie la captarea atenției utilizatorilor. În opinia mea, tehnicile de captare a atenției utilizatorului au menirea de a contribui la depășirea barierei de comunicare dintre bibliotecar și utilizator, implicarea activă a tuturor participanților, realizarea unei ambianțe armonioase și prietenoase, o interacțiune socială și legătură cu realitatea reușită.

Studiile de specialitate au arătat că utilizatorul ia decizia de a se folosi sau nu de

serviciile unei biblioteci în primele 5 secunde, după ce a pășit pragul instituției, pe baza unor elemente pe care le sesizează inconștient.

Cercetătorii de la Institutul The Poynter, din SUA, au urmărit comportamentul utilizatorilor. Ei au descoperit faptul că *Harta privirii* este primul element în captarea atenției utilizatorului. Se spune că „ochii sunt oglinda sufletului”, și este adevărat, pentru că dacă știi să interpretezi corect ceea ce ei spun, poți citi starea sufletească a omului din fața ta. Privirea este un mijloc de comunicare a emoțiilor, a sentimentelor și a stărilor sufletești. Orice conversație începe întâi din priviri și alte semne nonverbale.

În dependență de faptul cu ce privire bibliotecarul întâlnește un utilizator, cu aceeași privire utilizatorul răspunde inconștient de el. Contactul vizual deschide un canal de comunicare între oameni, ajută la stabilirea și construirea raportului cu participanții. Timpul pentru acest contact este de 1-3 secunde pe persoană. Încercați să nu lăsați ochii rătăcind prin sală. Încercați să-i focalizați pe utilizatorul ce vă vorbește, uitați-vă în ochii lui, dar nu prea mult încât să faceți acea persoană să se simtă stânjenită, doar suficient pentru a o implica în dialog. Aveți o privire veselă și binevoitoare, vie și luminoasă. Astfel și utilizatorul se va comporta respectiv. Conștientizați emoțiile pe care le simțiți și dacă nu sunt cele potrivite și dorite, găsiți o modalitate de accesare a sentimentelor pozitive, care ar fi de mare ajutor în relaționarea calitativă cu ceilalți.

Modalitatea în care suntem priviți este strâns legată de starea interioară a interlocutorilor noștri. Știind cum să interpretăm corect privirile lor, știm în ce stări emoționale se află și ne putem schimba atitudinea, dacă este cazul, spre o comunicare reală, eficientă și autentică.

Un alt studiu realizat de cercetătorii de la Universitatea din Missouri este *psihologia culorilor* și anume efectul pe care îl au culorile folosite în incinta bibliotecii sau chiar culorile hainelor bibliotecarilor asupra utilizatorilor. Culorile sunt peste tot în jurul nostru și fiecare dintre ele, într-un anumit context, au impact asupra noastră,

influențându-ne comportamentul. Fiecare culoare se caracterizează prin propriile sale proprietăți unice. Prezentăm câteva dintre efectele remarcabile pe care diferitele culori le pot avea asupra noastră și cum putem profita de acestea pentru a ne atinge obiectivele pe care le stabilim.

Roșu: pasiune, energie, intensitate. Este culoarea cea mai vibrantă și cea care captează atenția cel mai ușor. Dar ai grijă: expunerea excesivă la roșu ne poate face să ne simțim stresați, frustrați sau chiar nervoși.

Galben: fericire, optimism, tinerețe. Atunci când ne gândim la galben, de obicei prima senzație ce ne cuprinde este căldura soarelui, motiv pentru care această culoare funcționează de minune ca antidepresiv. Mai multe studii au demonstrat că această culoare sporește puterea de concentrare și stimulează sistemul nervos.

Albastru: loialitate, toleranță, stabilitate, liniște. Mai multe studii sugerează că culoarea albastră este una din culorile ce pot stimula creativitatea minții umane și, în plus, a fost dovedit că aceasta poate avea un efect calmant. Însă expunerea prelungită la culoarea albastră poate provoca depresie sau tristețe. Albastrul este asociat cu răceală, dar și cu seriozitatea, caracterul oficial.

Negru: putere, mister, profesionalism. Această culoare simbolizează autoritatea, puterea, inteligența și cunoașterea. În plus, negru mai sugerează și îndrăzneala, și agresivitatea.

Alb: este cea mai neutră dintre toate culorile, fiind aproape un sinonim cu puritate, curățenie și inocență. Această culoare ne poate da, simultan, o senzație de curățenie și sofisticare, iar, în același timp, va lumina orice încăpere, răspândind o atmosferă de calm.

Verde: vindecare, succes, speranță. Verdele este culoarea naturii. Are un efect calmant și un aspect plăcut. Această culoare reduce stresul și captează atenția. De aceea, oamenii tind să petreacă mai mult timp în anturajele cu un decor verde.

Roz: De obicei asociat cu feminitatea, rozul este cea mai romantică dintre toate culorile. Rozul este cunoscut pentru abilitatea sa de a calma firile anxioase și a reduce anxietatea. Oricât de mult ar încerca o persoană,

îi va fi foarte greu să se enerveze într-o încăpere roz, pentru că mușchii lui cardiaci vor avea un timp de răspuns mai lent.

Mov/ violet: idealitate, spiritualitate, eleganță, lux. De mult timp asociat cu regalitatea, luxul și sofisticarea, culoarea mov conferă oricărei persoane care o poartă un aer de avuție și eleganță. Această culoare încurajează gândurile profunde și spiritualitatea.

Portocaliu: energie, distracție, căldură. Portocaliul este una din cele mai bune culori pe care le poți alege dacă vrei să-ți îmbunătățești dispoziția și să fii mai vigilent. Culoarea portocalie stimulează activitatea mintală, ceea ce-l face să fie o culoare foarte utilă dacă trebuie ca cineva să învețe pentru un examen, să facă o cercetare sau să soluționeze o problemă mai complicată.

O altă tehnică pentru captarea atenției utilizatorilor ar fi, după părerea cercetătorilor, naturalețea și păstrarea simplității. A fi natural în fața utilizatorului este o calitate. Este lesne de înțeles că o persoană care nu pare a fi confortabilă cu postura în care se află, care pare că a îmbrăcat o haină ce nu i se potrivește, va deveni imediat neinteresantă și va pierde atenția. Reversul, o persoană care este naturală și pare din peisaj că inspiră încredere, competență și entuziasm. Fiți simpli și sinceri cu utilizatorii. Într-un dialog cu ei trebuie de menținut un nivel concis a ceea ce spui, scurt și la obiect, dar memorabil. Folosiți cuvinte simple, scurte. Nu folosiți termeni negativi, cuvinte lungi, științifice, academice, filosofice. Nu toată lumea care folosește serviciile bibliotecii sunt academicieni, scriitori, savanți etc. Fiți disponibili, fiți pozitivi.

Limbajul verbal, ca una din tehnici, ne ajută prin:

Glume - o soluție ușor de folosit, întrucât ele induc o stare de relaxare și de captare a atenției, atrăgând după sine și bunăvoința. Însă umorul este o sabie cu două tăișuri. Pe de o parte, ne poate ajuta să cooperăm cu viața, iar pe de altă parte ne îndreaptă către a-i ironiza pe ceilalți. De aceea, atunci când facem o glumă în discuție cu utilizatorul, este de dorit ca aceasta să aibă legătură cu subiectul, fără însă a fi deplasată, agresivă, discriminatoare sau să intre în contradicție

cu ce va spune. Totodată, umorul este binevenit atunci când este de calitate și natural. Dacă utilizatorul ne privește lung și întrebător după ce glumim, poate ar fi indicat să ne abținem.

Prezentarea atipică este o altă modalitate de câștigare a atenției și bunăvoinței. Într-o lume obișnuită cu formula clasică „Buna ziua! Mă numesc...” orice altă modalitate de prezentare iese în evidență, atrăgând interesul celor care ascultă. Chiar și modificarea formulei de salut cu arhaicul „Ziua bună!” stârnește senzația de nou, fără a deranja. La fel ca și în cazul glumelor, nu este indicat ca prezentarea să fie ostentativă, pentru că atrage antipatie. [3]

Părăsirea subiectului este o tehnică folosită de vorbitorii care au experiență. Dacă în timpul discuției cel care vorbește „uită” pentru un moment ce are de gând să spună, trecând la cu totul altceva, interesul utilizatorului va fi recâștigat. Este suficient ca un coleg să fie implicat în discuție pentru câștigarea interesului.

Întrebări. Importanța acestui factor este să fiți capabili să-i răspundeți și să repetați utilizatorului, cu răbdare și calm, de câte ori este necesar. Aceasta este cheia: să-i răspundeți și să-i repetați, cu același calm, fără să vă enervați.

Dacă nu primiți răspuns la o întrebare cauza este, de regulă, sau că întrebarea este prea ambiguă, prea grea, prea ușoară sau nu ați lăsat suficient timp de gândire. Remediu pentru ultima variantă este evident – acordați câteva secunde de gândire după fiecare întrebare. Răspundeți unor posibile întrebări din partea utilizatorului cu o formulare plăcută, simplă și profesionistă în același timp.

Încercați să puneți întrebări din aproape în aproape pentru a evita o întrebare prea dificilă și oferiți indicii atunci când ajungeți în impas. Acordați o importanță mai mare întrebărilor deschise decât celor închise. Acestea încurajează discuția. Nu vă descurajați dacă primiți un răspuns greșit. Vedeți acest lucru ca pe o oportunitate de a crea mai multă interactivitate. Evitați întrebările multiple. Veți primi răspuns doar la ultima. Fiți înțelegători și echilibrați.

Experiență, care este definită ca totalitatea cunoștințelor despre realitatea înconjurătoare pe care oamenii le obțin în procesul practicii social-istorice sau, alt fel spus, deprindere căpătată printr-o lungă practică unită cu observațiunea [6].

Pentru a deveni eficienți, pentru a fi înaintea timpului și nu în întârziere, bibliotecarii trebuie să fie profesioniști. Experiența în muncă este o dezvoltare personală, ce contribuie la o carieră de succes în domeniul de activitate pentru că doar însușind cunoștințe vaste ești cu adevărat bun. Experiența contribuie semnificativ (uneori decisiv) în dialogul cu utilizatorul. Ea este necesară, deoarece cea mai mică depășire a limitei poate provoca un efect invers celui dorit. Încercați să găsiți acele segmente ale experienței voastre care pot fi utile pentru menținerea și continuarea dialogului cu utilizatorul. Pentru a face acest lucru cu succes, evitați răspunsuri generale și fraze abstracte. În schimb, fiți cât mai concreți și preciși. Demonstrați aptitudinile și cunoștințele prin deservirea adecvată a utilizatorilor, prin ajutorul acordat, prin consiliere și îndrumare, prin cunoaștere de cauză.

Limbajul non-verbal (gesticularea), o următoare tehnică în captarea atenției utilizatorilor, nu este doar o metodă eficientă de a scăpa de emoțiile negative. Limbajul non-verbal are un rol foarte important. Gesticulația cu o poziție deschisă, orientată către utilizator, fără gesturi nervoase și ticuri non verbale, chiar dacă nu va capta atenția în sine, va contribui la menținerea ei. O postură închisă sau percepută ca amenințătoare va îndrepta atenția, mai mult ca sigur, acolo unde nu ne dorim.

Având în vedere că are mai multe elemente care îl compun, *limbajul non-verbal* oferă mai multe posibilități de captare a atenției. Orice gest șocant, orice inflexiune a vocii sau rupere de ritm atrag atenția.

Gestica oferă nenumărate căi de captare a atenției. O simplă bătaie din palme este un gest care nu este întâlnit în mod uzual la un vorbitor. Din acest motiv, el are rolul de a aduce un lucru nou, atractiv. În momentul folosirii gesturilor pentru a atrage atenția trebuie să se ia în calcul și ceea ce

se spune în acel moment, pentru a nu crea contradicții. De asemenea, este important ca gestul să nu fie exagerat, ostentativ sau jignitor.

Mimica poate fi un element important atât pentru captarea atenției, cât și pentru păstrarea acesteia, mai ales atunci când utilizatorul este suficient de aproape pentru a observa trăsăturile bibliotecarului. O încruntare ușoară trezește interesul, chiar dacă în mod uzual nu este lucru de dorit într-un discurs. Tocmai lipsa, într-un discurs, a acestor trăsături le face să fie atractive, însă orice accentuare a lor poate stârni nervozitate și reacții adverse. De aceea, e necesar să ținem sub control chiar și mimicele folosite într-un dialog cu utilizatorul.

Expresiile faciale potrivite

Există șapte expresii faciale universale, și anume cele care indică următoarele stări: surpriză, frică, dezgust, furie, bucurie, întristare, dispreț/ ură. Expresiile faciale folosite de către bibliotecar în timpul întâlnirii și dialogării cu utilizatorul vor fi răsplătite exact cu aceleași din partea oponentului.

Cu mâinile la vedere

Încrederea este un ingredient extrem de important al primei impresii. Și, după cum bine știți, este mult mai important să arăți că ești de încredere, decât să spui acest lucru. Cercetătorii în materie de limbajul trupului ne spun că mâinile sunt cel mai bun indicator al încrederii. Așadar, dacă îți arăți mâinile, oamenii vor avea încredere în tine [1].

Limbajul para-verbal

Acesta se dovedește a fi una dintre cele mai utile metode de captare a atenției. Un bibliotecar abil trebuie să aibă în tolbă cunoștințele necesare pentru a mânui cât mai eficient: tonul, ritmicitatea vorbirii, accentul, viteza, claritatea și volumul. Fiecare dintre acestea poate fi un instrument de captare a atenției. În mod uzual, limbajul para-verbal trebuie calibrat la cel al utilizatorului. De exemplu, dacă utilizatorul vorbește la un volum mai ridicat, atunci și noi trebuie să încercăm același lucru. Nu vorbi prea repede și accentuează cuvintele de bază. Cum semnele de punctuație dau sau schimbă sensul unui enunț, în același mod și limbajul para-verbal poate susține, schimba sau contrazice mesajul verbal.

Felul cum spui poate fi de multe ori mai atractiv decât ce spui.

Ruperile de ritm oferă posibilități mari de atragere a atenției. Fără a interveni brusc, ele accentuează importanța anumitor părți ale discursului. Schimbarea de ritm se face treptat pentru a nu deranja, dar nu foarte lent, pentru a putea fi percepută.

Creșterea sau scăderea volumului este una dintre cele mai ușoare posibilități de captare a atenției. Fără a cădea în extreme (utilizatorul trebuie să audă tot ce se spune, dar nu trebuie agresat prin strigăte) bibliotecarul poate accentua ceea ce este important.

Tonul obosit este, de asemenea, o armă a bibliotecarului. Întreruperea momentelor de vorbire pe un ton entuziast, cu momente în care este folosit un ton calm, atrage atenția asupra acestora din urmă. Similar se întâmplă cu oricare intercalare de tonuri, accentul fiind pus pe vorbirea pe un ton diferit de cel pe care bibliotecarul îl utilizează în mod uzual.

Momentele de tăcere captează atenția într-un mod specific. O pauză bine calculată are rolul de a trezi o ușoară neliniște, întrucât pentru moment se dă senzația de pierdere a controlului. Important este că în aceste momente de pauză utilizatorul devine curios, dorind să știe ce se întâmplă. Este esențial ca pauza să nu fie prea lungă pentru a nu induce sentimentul de nesiguranță, dar nici prea scurtă pentru a trezi curiozitatea și sentimentul că ceva urmează să se întâmple [7].

Strategiile de captare a atenției pot fi fo-

losite și împreună, acest fapt crescând marja de siguranță a atingerii scopului propus. De asemenea, ele au doar rolul de a accentua anumite momente. Utilizarea exagerată a acestor tehnici riscă să provoace senzația de agresivitate.

A comunica eficient și a atrage atenția interlocutorului nu este niciodată atât de ușor pe cât pare. Nu în zădar se vorbește despre o adevărată „arta a comunicării”, pe care, dacă reușești să o stăpânești, o poți transforma într-o armă de seducție a celor din jurul tău.

Atunci când comunicăm și dorim să atragem atenția, să fim auziți, trebuie să ne convingem ascultătorul că suntem sinceri și că poate avea încredere în noi. Nu trebuie însă să uităm că acest lucru poate fi realizat numai printr-un acord între felul cum vorbim și ceea ce comunicăm. Trebuie să ținem seama de faptul că un mesaj care nu este considerat credibil de către receptor nu va avea impactul pe care îl dorim, iar actul nostru de comunicare va fi unul eșuat.

Rețeta succesului nu este complicată: excludem seriozitatea extremă și rigiditatea, un discurs monoton, o privire evazivă și de neîncredere, folosim un limbaj non-verbal adecvat mesajului, o interactivitate și umor pe măsură, naturalețe și simplitate. După cum afirmă Michel Melot (curator al bibliotecii și istoric de artă francez) că fiecare bibliotecar este, într-o oarecare măsură, un arhitect și acesta își construiește colecția sub forma unui labirint, în interiorul căruia cititorul trebuie să își croiască un drum, să se descopere pe sine însuși și să trăiască.

Referințe bibliografice:

1. CUCU-CIUHAN, Geanina. Introducere în cercetarea psihologică. București: Ed. Sylvi, 2003. 267 p. ISBN: 9738317800. 9789738317802 9738317800.
2. GANU, Mihail. Psihologia atenției. București: Ed. Preuniversitaria, 2000. 105 p.
3. MIHALCEA, Ioan. Tehnici de captare a atenției. [on-line]. [citat 26 februarie 2020]. Disponibil: <http://www.scritub.com/sociologie/psihologie/comunicare/Tehnici-de-captare-a-atenției232191031.php>
4. OSOIANU-FILIP, Vera. Biblioteca publică între percepția tradițională și utilizatorul modern. Chișinău: Biblioteca Națională a Republicii Moldova, 2015. 232 p. ISBN 978-9975-4493-8-0.
5. ZLATE, Mielu. Psihologia mecanismelor cognitive. Iași: Polirom, 2003. 528 p. ISBN: 973-683-278-3. Surse utile:
6. <http://www.rasfoiesc.com/educatie/psihologie/ATENTIA12.php>
7. <http://www.scritub.com/sociologie/psihologie/DEFINITIA-SI-CARACTERISTICILE-1932424717.php>