

## PERCEPȚIILE, NECESITĂȚILE ȘI AȘTEPTĂRILE UTILIZATORULUI DE LA BIBLIOTECA ZILEI DE MÂINE

**Vera OSOIANU**

director adjunct, BNRM

[bnrmvo2012@gmail.com](mailto:bnrmvo2012@gmail.com)

[vera.osoianu@bnrm.md](mailto:vera.osoianu@bnrm.md)

La diferite etape de dezvoltare a bibliotecii, bibliotecarii au conștientizat faptul că utilizatorul este rațiunea de existență a bibliotecii. Fără utilizatori nu există biblioteci. Lucrul acesta a devenit și mai important odată cu extinderea internetului și dezvoltarea, modernizarea tehnologiilor, care au preluat unele procese specifice bibliotecarului. Practic tehnologiile au început să suplinească funcția de informare pe care se ținea, în mare parte, până acum biblioteca. De aici și eforturile enorme îndreptate spre studierea necesităților, așteptărilor și a percepțiilor utilizatorului [1, 4].

Bibliotecarii trebuie să fundamenteze serviciile pe necesitățile și așteptările utilizatorilor, care sunt influențate în permanență de tehnologiile noi și mediile moderne de cercetare și învățare și, respectiv, trebuie să cunoască preferințele, obiceiurile și cerințele acestora. Nu în zadar, în varianta reconsiderată a celor cinci legi ale biblioteconomiei, formulate de Shiyali Ramamrita Ranganathan, care au trecut testul anilor și sunt mereu actuale, s-a înlocuit noțiunea „carte” cu „resurse web”, esența rămânând în fond aceeași.

Versiunea nouă a legilor lui Ranganathan, aplicate pentru resursele web, formulată de Alireza Nuruzi, se pare că poate fi aplicată nu numai webului, dar și altor domenii: Resursele webului sunt pentru a fi utilizate; Fiecărui utilizator, resursele (webului) lui; Fiecărei resurse web, utilizatorul ei; Salvează timpul utilizatorului; webul este un organism în dezvoltare [2].

Asociația Bibliotecilor Americane are o abordare și mai originală a celor cinci legi: Biblioteca servește omenirea; Respectați orice formă ce reprezintă cunoștințele; Utilizați tehnologiile informaționale inteligente pentru a crea servicii noi; Promovați accesul deschis la cunoștințe; Onorați trecutul, dar creați viitorul.

Totuși, indiferent de domeniul de aplicare, în orice formulă, în centru se află utilizatorul. Bibliotecarii americani plasează în centrul mecanismului/formulei utilizarea tehnologiilor informaționale inteligente pentru a crea servicii noi. Acest deziderat este temelia arhitecturii actuale a serviciilor bibliotecare pentru utilizatori, care se bazează pe profilul utilizatorului modern. Iar profilul utilizatorului Erei Informaționale este foarte bine cunoscut. Utilizatorul modern real și potențial este omul grăbit, cu insuficiență cronică de timp, dornic să primească informația acum și aici, să poată beneficia de full-texte, să beneficieze de servicii de calitate și de ajutorul personalului de specialitate prietenos, care știe să răspundă în timp util solicitărilor. La fel și biblioteca trebuie să fie un spațiu primitor, curat, luminos, încălzit, cu spații pentru studiu individual, pentru lucru în grup, pentru socializare, întruniri, cu acces la internet rapid și gratuit etc. Cel mai elocvent model de bibliotecă, care să corespundă tuturor exigențelor utilizatorului de azi, este Biblioteca Orășenească Oslo, declarată de IFLA în anul 2021 cea mai bună bibliotecă publică din lume [1].

Studiile demonstrează că există un mare dezechilibru între ceea cum percep serviciile bibliotecii bibliotecarii și cum le percep utilizatorii. Există, de asemenea, un mare dezechilibru între ceea ce utilizatorii doresc să găsească într-o bibliotecă și ceea ce obțin cu adevărat. De regulă, bibliotecarii măsoară impactul după indicatori cantitativi și mai rar apelează la cei calitativi. Standardul internațional ISO „*Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor*” (2014), tradus în limba română și declarat național în anul 2018, este utilizat încă foarte puțin. Totuși, în ultimii ani, bibliotecile au început cu adevărat să se concentreze pe cunoașterea mai bună a utilizatorilor. Chiar și așa, toate studiile, precum cele făcute de The Pew Internet, Carnegie UK Trust, Museums Libraries & Archives UK etc. ajung să arate aceleași rezultate.

Sunt interesante motivele pentru care moldovenii vizitează bibliotecile. Conform studiului *Lectura în comparație intergenerațională*, moldovenii sunt atrași la bibliotecă de: varietatea mare de cărți pentru alegere (59%); personalul de bibliotecă (56%); prezența calculatorului/conexiunii la internet (41%).

Știința biblioteconomică susține/susține că biblioteca se sprijină pe 3 piloni esențiali: spații, resurse, personal. Respondenții studiului consideră că pentru o bibliotecă sunt esențiale resursele, bibliotecarii și tehnolo-

logiile de informare și comunicare. Este exact realitatea zilelor noastre, când spațiile fizice ale bibliotecii rămân extrem de importante, dar capătă o importanță la fel de mare și serviciile de la distanță, resursele care pot fi accesate online și bibliotecarul care poate fi găsit nu doar la pupitrul de referințe, ci și în spațiul virtual. Pandemia de COVID-19 a demonstrat cât de importantă este pentru o bibliotecă prezența în spațiul virtual.

Trebuie menționat faptul că aceste motive se regăsesc și în diverse studii la temă, realizate în alte țări. Studiile recente demonstrează că utilizatorii solicită colecții bogate de cărți, mai multe ore de funcționare, servicii de bază gratuite, ajutorul unor bibliotecari calificați. Respectiv, toate serviciile trebuie să fie centrate pe aceste necesități ale utilizatorilor reali și potențiali.

Unele dintre aceste solicitări se regăsesc și în Raportul IFLA privind viziunea globală a bibliotecii viitorului, în care se menționează că „suntem concentrați pe servirea comunităților noastre, indiferent de cum definim comunitatea, împărtășim angajamentul puternic de a satisface nevoile utilizatorilor. Apreciem diversitatea, incluziunea și importanța oferirii spațiului public necomercial”.

Activitățile bibliotecii trebuie să rezoneze cu prioritățile de țară. Respectiv, serviciile pentru utilizatori trebuie fundamentate pe Strategia națională „Moldova Europeană 2030”, care, la rândul ei, este bazată pe Agenda ONU 2030 și Obiectivele de Dezvoltare Durabilă. La fel, dacă guvernul țării a trasat ca prioritate în anul 2023 disciplina în instituțiile statului, creșterea economică, securitatea – acestea trebuie să-și găsească oglindire și în activitățile bibliotecii pentru utilizatori. Mereu actuale rămân: securitatea cibernetică, stabilizarea economică, rezistența la dezinformare. Acestea sunt baze puternice pentru servicii, activități și produse.

Serviciile concepute ținând cont de utilizatori și de necesitățile acestora au o probabilitate mai mare să fie utilizate.

Identificarea necesităților utilizatorilor se face prin: intervierea și observarea utilizatorilor reali sau potențiali, discuții cu oameni care lucrează cu utilizatorii, analiza dovezilor solicitate etc. Metodele studiere a necesităților utilizatorilor bibliotecii includ: chestionare, interviuri, studii de jurnal, observație și studiu de teren, analiza înregistrărilor bibliotecii, feedbackul computerizat și altele.

Studiile asupra utilizatorilor permit înțelegerea mai profundă a publicului-țintă, îmbunătățirea serviciilor pentru utilizatori, identificarea

sectoarelor care necesită îmbunătățiri.

Aceste date permit bibliotecarilor să ia decizii argumentate și să creeze servicii mai bune, centrate pe utilizator.

Investigațiile despre necesitățile utilizatorilor au un rol important în argumentele pro bibliotecă și pro diversificarea serviciilor și trebuie să fie la baza strategiilor de dezvoltare a serviciilor bibliotecare.

Un alt aspect de care bibliotecarul trebuie să țină cont este nivelul de satisfacție a utilizatorului privind serviciile oferite de bibliotecă. Standardul *SM ISO 11620:2016 „Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci”* prezintă metodologia de evaluare a satisfacției utilizatorilor, metodologie care trebuie cunoscută de fiecare bibliotecar pentru care utilizatorul contează cu adevărat. Aceste sondaje vor arăta foarte clar care servicii contează și care nu, care necesită schimbări. Este adevărat că trebuie să existe o schimbare pentru a începe dezvoltarea, iar pentru a te dezvolta și a ajunge cât mai sus și mai departe, trebuie să renunți la ceva. Numai renunțând la greutatea trecutului (metode, procese etc.), poți oferi șanse viitorului. Biblioteca este mereu în schimbare, iar această schimbare este dictată de necesitățile utilizatorului care se schimbă odată cu trecerea timpului și evoluția societății.

Și pentru că în cazul dat motivul care ne interesează în mod special este cartea și abilitățile de lectură ale utilizatorului, vom insista asupra necesității utilizatorilor de a găsi la bibliotecă o gamă cât mai largă de cărți. Studiile realizate în ultimii ani demonstrează că marca bibliotecii rămâne să fie cartea. Cât privește formatul, utilizatorii acceptă atât formatul de hârtie, cât și formatul electronic. Un studiu în rândul cercetătorilor britanici demonstrează că pentru majoritatea respondenților purtătorul de informații nu contează, deși este conștientizat faptul că publicațiile în format tipărit inspiră mai multă încredere și sunt cea mai bună sursă de cunoștințe de înaltă calitate.

Cărțile însă devin tot mai scumpe. Prețul în medie al unei cărți achiziționate în anul 2022 de bibliotecile din țară constituie circa 46 de lei. Acest indicator variază în diferite biblioteci: la Biblioteca Națională a Republicii Moldova – peste 204 lei, la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, Chișinău – circa 46 de lei, la Biblioteca Științifică a Academiei de Studii Economice – circa 300 de lei. Respectiv, se reduce și puterea de cumpărare a bibliotecilor. Alternativa este împrumutul interbibliotecar,

donățiile, strângerile de fonduri și, evident, bibliotecile digitale, resursele informaționale în acces deschis.

Pandemia a schimbat esențial obiceiurile de lectură ale utilizatorului, care dorește extinderea accesului de la distanță și cât mai multe full-texte. Aceste așteptări trebuie luate în considerare în procesul de planificare a serviciilor pentru utilizatori pe toată dimensiunea de implicare a bibliotecilor.

#### *Referințe bibliografice*

1. Digital libraries: to meet or manage user expectations. [citată 24.02.23]. Disponibil: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=3ff9f2936af1dd77e37e46ac3a68dd2d1c53831a>
2. Legile lui Ranganathan. [citată 24.02.23]. Disponibil: <http://serviciuleinformationalebncasm.blogspot.ro/2013/04/legile-lui-ranganathan.html>
3. Marca bibliotecii: balanța dintre carte și informația electronică. [citată 24.02.23]. Disponibil: <https://www.slideshare.net/cdbclub/marca-bibliotecii>
4. Understanding Library Users' Preferences and Expectations of Online Help. [citată 24.02.23]. Disponibil: [https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1183&context=lib\\_fsdocs](https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1183&context=lib_fsdocs)