

ACCESUL LA CUNOAȘTERE CA O FAȚETĂ
IMPORTANTĂ A CULTURII INFORMAȚIONALE

Genoveva SCOBIOALĂ,
șef Departamentul Marketing

Biblioteca Municipală, ca și oricare altă instituție infodocumentară, activează în serviciul publicului, fiind astfel obligată să se adapteze rapid la cererile tot mai diverse și mai specializate ale comunității. Toate activitățile, acțiunile, procesele sunt axate pe regăsirea și utilizarea eficientă a informației. Totodată, acestea trebuie permanent evaluate, revizuite, modificate, pentru a avea garanția că sunt în concordanță desăvârșită cu cei ce ne frecventează biblioteca. Nu mai puțin important este și faptul ca informația stocată, bine organizată și structurată, să poată ajunge cât mai lesne cu putință la consumator, care la BM are o structură destul de eterogenă. Tocmai din acest motiv o problemă pentru bibliotecile publice a fost dintotdeauna cultura informațională a utilizatorului, mai ales în cadrul informatizării și modernizării acestora. Ținând cont că BM oferă acces nelimitat la colecții, la programe de lectură și de divertisment, la comunicare și chiar la folosirea spațiilor pentru diverse acțiuni culturale și sociale (indiferent de vârstă, de nivelul de pregătire, de apartenență etnică), bibliotecarul e obligat să-i ajute, să-i ghideze, să-i formeze pentru a se putea descurca într-un spațiu cu acces liber la raft, să utilizeze diferite suporturi cu informație și cataloage, să posede abilități pentru a utiliza noile tehnologii. Cei mai interesați, și de ce nu, și mai indicați în formarea unor utilizatori cu un larg spectru de îndemânări sunt chiar bibliotecarii

înșiși. În acest context, ABRM a recomandat instituțiilor bibliotecare de a activa în anul 2010 sub marca *Cultura informațională*, pentru a facilita comunicarea între specialiștii în domeniu și societate. Decizia luată este în concordanță cu tema prioritară a IFLA cu genericul *Bibliotecile ca promotori ai accesului la cunoaștere* și este decisivă pentru orice persoană în cadrul *Societății Cunoașterii* – în cazul nostru atât pentru bibliotecar, cât și pentru utilizator.

Reflectând asupra problemei formării utilizatorului, dar și a modalităților corespunzătoare, am inițiat o cercetare sociologică, rezultatele căreia identifică starea de fapt, barierele de căutare-regăsire a informației, gradul de cultură informațională pentru a stabili metodele de rezolvare și a-i încuraja pe utilizatori să apeleze cu încredere la serviciile noastre. Or, instituirea unor bune relații *bibliotecar-utilizator* repercutează asupra imaginii bibliotecii, lucru care pentru BM este prioritar, dar și vital.

Chestionarul a cuprins mai multe întrebări pentru a identifica sursele de documentare, precum și barierele de regăsire și utilizare a informației. Aplicat în peste 20 de filiale ale BM, la el au răspuns 160 de subiecți, beneficiari ai diferitor servicii.

Întrebarea de debut a fost *Care sunt sursele de informare pe care le utilizați?*, la care 81% din intervieuați au răspuns – *biblioteca*, accentuând și de această dată rolul indispensabil al bibliotecii în comunitate în raport cu alte instituții care activează în

industria informației. Explicația este simplă – pe lângă numărul important de resurse informaționale deținute, biblioteca dispune de toate instrumentele și cunoștințele necesare pentru a le regăsi ușor, a le filtra și organiza într-un mod eficient de utilizare. Celelalte surse de informare s-au clasat după cum urmează: *internetul* – 60%, *radio, TV* – 42%, *presa scrisă* – 38%. Veridicitatea acestor răspunsuri se află în deplină concordanță și cu indicatorii statistici ai filialelor, care demonstrează o scădere a împrumutului la presă și o creștere a utilizării internetului. Aproape majoritatea ziarelor și revistelor au varianta electronică, aceasta ar fi explicația diminuării numărului de consultări ale edițiilor periodice. Rugându-i să specifice alte surse de informare, subiecții au nominalizat *prietenii, părinții, colegii de serviciu, bibliotecarii*. Nu ne putem explica însă, cum cei peste 50% din respondenți, care sunt elevi și studenți, nu au menționat măcar o dată drept sursă de informație – *profesorii*. Totodată, ne bucurăm pentru bibliotecari, care sunt recunoscuți drept persoane bine informate, comunicative și interesate spre a transmite cunoștințele prin diverse forme și metode.

Solicitându-le respondenților să se exprime asupra modalităților pe care le folosesc pentru regăsirea informației, majoritatea răspunsurilor indică drept cel mai des utilizat *accesul liber la raft* – 58%. Aceasta demonstrează că am mers pe o cale dreaptă, când am deschis fondul în toate filialele, organizând colecțiile în acces liber. Cititorul se simte independent, într-un anturaj familiar, iar signajul îi permite să-și satisfacă necesitățile neînsoțit de nimeni. Este aceasta o obișnuință sau se resimt impedimente puternice în utilizarea tehnologiilor? Și una, și alta. Noi, bibliotecarii, ar fi necesar să depunem mai multe eforturi pentru a schimba atitudinea de regăsire a informației cu ajutorul modalităților alternative, care și-au repartizat utilitatea printre subiecți cam în aceeași

proporție: *catalogul* (tradițional și electronic) – 28%, *site-ul bibliotecii* – 25%, *liste de recomandare și ale noilor intrări* – 21%. De catalogul electronic, care este mai modern, mai eficient, mai flexibil se folosesc cei tineri, îndeosebi studenții, care sunt mai devotați calculatorului. Persoanele cu vârsta de peste 50 ani rămân devotați metodelor tradiționale. Dar indiferent care au fost sursele de căutare, important până la urmă este rezultatul – solicitările au fost satisfăcute în proporție de 67 la sută *des*, iar la 32% – chiar *foarte des*, cu mențiunea că dispunem de *informația pe care nu au găsit-o în alte biblioteci*. Doar un singur procent a găsit informația *rar* sau *foarte rar*. Motivația ar fi: colecția bogată, cu publicații în limbi moderne, cu multiple metode de regăsire a informației, dar și cu disponibilitatea bibliotecarilor de a-i ajuta, orienta, cu viziuni noi și abilități de a aplica tehnologiile moderne. O primă căutare, simplă sau complexă, împreună cu utilizatorul, fie în catalog, fie la raft, implică și un proces de instruire, iar felul de comunicare cu el, de explicare ar putea să ne scutească de ajutor în alte situații. Grație *obișnuinței și încrederii*, pentru aceste lucruri apelează, intervievații noștri, la *ajutorul bibliotecarului* – *săptămânal*, 44%, și *zilnic*, 25%. Opțiunea *rar* (31%) au indicat-o elevii și studenții, categorie bine familiarizată cu serviciile prestate, dar și cu folosirea surselor online. Aproximativ la același procentaj – 32 la sută – este răspunsul *zilnic* la întrebarea *Cât de des apelați la site-ul bibliotecii?* Celelalte 68% îl vizitează *uneori*, fie din neîncredere, fie din cauză că nu posedă abilități tehnologice sau nu cunosc suficient de bine serviciile electronice prestate.

Datele acumulate la această întrebare relevă faptul că utilizatorii nu folosesc pe deplin webul. Dacă e să supunem aceste răspunsuri analizei ocupaționale și a vârstei respondenților, atunci rezultă că cei ce ne vizitează *doar uneori* sunt elevii, angajații în câmpul muncii (cu studii medii),

pensionarii și șomerii, persoanele mai puțin aclimatizate cu manevrarea noilor tehnologii. Alte concluzii care se desprind pot fi: mulți utilizatori nu s-au adaptat schimbărilor pozitive, nu conștientizează rolul acestui instrument ca pe o modalitate de regăsire a informației sau nu știu de existența unor asemenea servicii. Un alt factor care atestă partea vulnerabilă în utilizarea paginii web este și răspunsul cu cel mai mic procentaj – 25 – la întrebarea *Care sunt mijloacele cu ajutorul cărora vă familiarizați cu serviciile bibliotecii?* Or, prezența BM pe web este o modalitate perfectă de a facilita comunicarea cu ei, de a veni în sprijinul lor de la distanță, de a le oferi posibilitatea de a participa nemijlocit la crearea noilor servicii, convingându-se că părerea lor contează. Monitorizarea traficului pe site stabilește totuși un număr mare de vizite, indicațiile duc însă spre alte servicii preferate – rubrica *Ce? Unde? Când?* Este evident, că utilizatorii nu sunt bine informați despre funcționalitatea multiplă a site-ului și că acesta oferă un spectru mai larg de servicii pur informative, cum ar fi: catalogul electronic, *Întrebă bibliotecarul*, rezervări de publicații și altele. Problemele identificate pot fi un punct de pornire pentru elaborarea unor pliante de promovare a site-ului, insistând pe avantajele lui, iar convingerea și satisfacerea necesităților solicitanților nu este altceva decât „profitul” unui marketing implementat eficient.

Revenind la întrebarea de mai sus, precizăm că aproximativ 60% din subiecții intervievați au afirmat că cea mai eficientă modalitate de informare este *comunicarea directă cu bibliotecarul*, urmată de *panourile informaționale și materialele promoționale* cu câte 36 și, respectiv, 34 procente. *Excursiile în bibliotecă* sunt apreciate de 25%, dar această prezentare de ansamblu a activității este moderată tot de bibliotecar. Atât respectiva cercetare, cât și cele anterioare scot în evidență ponderea bi-

bliotecarului, capacitățile lui. Așa cum el a acceptat și exploatează cu profesionalism noile tehnologii, este imperios necesar să transmită aceste abilități și utilizatorilor, care constituie o etapă esențială a oricărei formări moderne. Necesitatea abordării problemei de formare a utilizatorului, tematica și stabilirea metodelor reiese din propunerile lor, din sinteza și reflecțiile respondenților. Ei înțeleg rostul procedurilor performante și insistă asupra unor direcții primordiale de instituire (lecții, cursuri tehnologice rapide):

- organizarea unei ore de formare pe zi pentru utilizatorii noi;
- lecții săptămânale de utilizare a paginii web, a blogurilor;
- instruire privind căutarea în OPAC, în Google, în cataloagele altor instituții (biblioteci);
- rezervarea cărților prin intermediul paginii web;
- copierea informației pe suport electronic (CD, DVD, flash);
- întocmirea referințelor bibliografice;
- consultarea publicațiilor digitale etc.

Considerăm răspunsurile la acest chestionar un barometru credibil în privința cunoștințelor (culturii) informaționale ale utilizatorilor, iar strădaniile bibliotecarilor vor contribui la creșterea nivelului de cunoaștere a noilor tehnologii și a experienței în domeniul resurselor digitale, la reducerea barierelor de aplicare.

Astfel se vor adapta cu toții schimbărilor pozitive, vor conștientiza rolul site-ului ca instrument de regăsire a informațiilor de la distanță, vor utiliza o bună parte din serviciile de tip *Biblioteca 2.0* în mod profesional, vor putea evalua informațiile găsite, iar Biblioteca Municipală va avea sentimentul de siguranță a unui utilizator modern, cu o capacitate de operare eficientă, cu cunoștințe esențiale – *Utilizatorul 2.0*.