

UTILIZATORI ÎN CĂUTAREA BIBLIOTECILOR, BIBLIOTECI ÎN CĂUTAREA UTILIZATORILOR

*Ludmila PÎNZARU,
director adjunct, BM*

Una din regulile tehnicii de vânzare aplicată în comerțul cu amănuntul spune că pentru a vinde marfa, este inutil să aștepti pînă clientul va intra în librărie, din contra, trebuie să te duci în întîmpinarea lui, să-l cauți. Lansarea unor activități ca „Lecturile verii” sau „Cartierul citește o carte”, deschiderea paginilor personalizate, publicarea listelor bibliografice pentru diferite categorii de utilizatori, oferirea unui serviciu de referință online reprezintă atît soluții pentru a ridica rata frecvenței bibliotecii, cît și rezultatul utilizării unor experiențe din sectorul comercial, adoptate de biblioteci.

Ce ar trebui să facem în cazul cînd utilizatorul nu vine la bibliotecă?

În căutarea unui răspuns la această întrebare am consultat cîteva materiale, care prezentau experiența unor biblioteci din țări străine. Am constatat că bibliotecile utilizează două politici diametral opuse în atragerea utilizatorului în bibliotecă.

Prima din ele poate fi calificată ca „activă”. Ea este opusă unei politici „pasive” care constă pur și simplu în așteptarea sosirii utilizatorilor în localurile bibliotecilor sau pe site-ul lor.

În primul caz bibliotecarii utilizează forme noi: sînt prezenți pe web, participînd sau organizînd e-conferințe, pregătind noutăți, anunțuri pe care le transmit online sau prin poșta tradițională utilizatorului; trimit mesaje prin email în loc să

le aștepte de la cititor; realizează site-uri, sînt preocupați de publicitatea lor, de recuperarea datelor, de servicii de informare online...

Iată un exemplu recent. Cu cîteva zile în urmă, vorbind cu sora mea trăitoare în Franța, am aflat că sîmbătă se duce la bibliotecă la o întîlnire organizată cu un „cordon-bleu” renumit, care va demonstra unele subtilități în pregătirea aluatului pentru foi. Biblioteca din localitate a trimis prin e-mail (de aceea este important la înregistrarea utilizatorilor să se completeze toate rubricile respective) invitația la manifestarea organizată pentru toți utilizatorii săi. În invitație era menționat că toți participanții la master-class trebuie să se prezinte cu un șorț.

Bibliotecile folosesc și alte forme de informare a utilizatorului: afișează anunțurile în piețele principale ale orașelor sau le trimit prin poștă. Manifestările nu întotdeauna au loc la bibliotecă: întîlnirea cu un scriitor sau lingvist are loc la librăria din oraș, cea cu interpreți de dansuri medievale sau cu teatrul de marionete este organizată chiar în localul bibliotecii, iar cea cu un bucătar – la cofetărie.

Unele biblioteci consideră că trebuie să procedeze în felul acesta, altele nu.

În unele țări ale lumii bibliotecile au un procent de frecvență atît de înalt încît ele nici nu-și pun problema atragerii publicului cititor. Iar profesia de bibliotecar este destul de solicitată: facultățile sînt

asaltate de candidați nerăbdători să obțină diploma și să participe activ în oferirea serviciilor de informare.

În alte țări, dimpotrivă, chiar dacă ele sînt des populate, bibliotecile sînt vizitate în special, și din ce în ce mai mult, de adolescenți care se interesează numai de jocurile lor video; de studenți pentru care bibliotecile sînt săli de studiu sau loc pentru consultarea e-mail-urilor... Colecțiile „dorm” pe etajere, uitate de cititorul concentrat asupra cursurilor fotocopyate sau captivat de colecția magazinelor contemporane, în timp ce bibliotecile și școlile de bibliotecari existente recrutează tot mai greu colaboratori și un segment crescînd al populației nu vine niciodată la bibliotecă și nu consultă niciodată site-ul ei.

Pornind de la aceste două abordări ale problemei, bibliotecarii sînt liberi să rămîină la birourile lor pentru că sînt in-

diferenți, inactivi sperînd că într-o zi sau alta utilizatorul va reveni să-i găsească lipiți de pereți din cauza supraîncărcării informaționale de pe Internet.

Bibliotecarii sînt de asemenea liberi să se revolte contra dificultăților care le asaltează și să le elimine : anticipînd necesitățile utilizatorilor, oferindu-le servicii online sau tradiționale, în loc să aștepte obosind, pînă ei vor regăsi drumul la buna lor bibliotecă.

Noi trebuie să decidem pe care din aceste două atitudini o considerăm mai fructuoasă în dorința noastră de a păstra și mări numărul de utilizatori care vin la bibliotecă.

Ca urmare a acestor rînduri aș vrea să propun prelungirea acestei teme pe paginile revistei noastre, care poate să se manifeste prin opinii, atitudini, păreri ale bibliotecarilor și poate chiar ale utilizatorilor.

Bibliografie :

1. Kessler, Jack. *Les bibliothèques françaises en ligne : Une vue de l'extérieur* // BBF. - 2002. - Nr 5. - P. 10-31.
2. Bertrand, Anne-Marie. *La fréquentation des bibliothèques municipales* // BBF. - 2003. - Nr 4. - P. 90.