

VIITORII BIBLIOTECARI ÎN CĂUTAREA BENEFICIARULUI IDEAL

*Ala UNCU, studentă la specialitatea
Biblioteconomie și asistență Informațională, USM*

Biblioteca Municipală „B. P. Hasdeu”, responsabilă de accesibilitatea și siguranța informației în comunitate, este mereu preocupată de gradul de satisfacție a utilizatorilor privitor la serviciile oferite, la produsele informaționale, la competența și profesionalismul bibliotecarilor și la extinderea pieței în rindurile tuturor categoriilor sociale.

Permanentele evaluări ale utilizatorului și stabilirea raportului: comunitate – utilizator ne demonstrează faptul că aria de acoperire este la un nivel satisfăcător doar în rindul elevilor și al studenților, iar celelalte categorii sociale frecventează biblioteca în număr foarte redus.

Cunoașterea stării de fapt a activității bibliotecii ne-a servit impuls la realizarea unui sondaj în rindurile non-utilizatorului care ar oferi unele explicații cu referire la cauzele nefrecventării unei așa instituții de cultură precum este Biblioteca Municipală și care ar fi măsurile întreprinse pentru a ameliora situația. Pentru un grad mai mare de relevanță, la realizarea lui am implicat persoane mai mult sau puțin imparțiale – studenții, viitorii bibliotecari. Tot lor le-a revenit analiza acestor chestionare, iar totalizările le publicăm mai jos.

Aceste concluzii înseamnă pentru BM amplificarea efortului pentru a ajunge la non-utilizator prin acțiuni de promovare și convingere a utilității serviciilor și produselor oferite, prin metode și forme de inte-

grare a lor în activitățile bibliotecii. Așadar, pentru planificarea activității în anul care vine, ne-am propus deja implementarea unui program de atragere la bibliotecă a persoanelor adulte prin oferirea, la sugestia lor, a posibilității de a participa la unele discuții/dezbateri interactive pe diverse teme: legislație, psihologie, sănătate, comportament ș.a. cu genericul “Ziua utilizatorului potențial”. De alte propuneri, sugestii, idei vom ține cont în acțiunile noastre cotidiene, dar și în colaborarea cu alte servicii și instituții publice.

Dintotdeauna s-a considerat că lectura este un viciu nepedepsit. Dar cu regret, cititul cărților pierde tot mai mult teren în fața tehnologiilor informaționale moderne: televizor, video, computer etc. Numeroase persoane consideră lectura un mijloc demodat de petrecere a timpului liber, iar bibliotecile rămân în opinia unora doar niște edificii, pe lângă care se merge adesea și nici nu sunt observate, darmite să li se păsească pragul. Totuși, bibliotecile au o categorie de cititori siguri – ele sunt vizitate de studenții sau elevii care le frecventează pentru studiu.

Ca să vedeți însă, nu toți tinerii studioși vin la bibliotecă așa de sirguincios, cum se crede. Aceste gânduri creionate nu sunt vorbe în vînt. Ele reflectă rezultatele anchetei sociologice, efectuată cu non-utilizatorii Bibliotecii „B. P. Hasdeu”, pe care am realizat-o împreună cu co-

legii mei de la specialitatea Biblioteconomie și Asistență Informațională, an. IV(IV) – gr. 8, cu scopul de a identifica cauza nefrecventării Bibliotecii Municipale, care oferă nu doar servicii de lectură, să-i zicem așa, dar și diverse programe culturale, acces gratuit la Internet, Informații Comunitare etc.

Au fost anchetate persoane din **diferite sectoare și cartiere** ale municipiului: Centru, Telecentru, Rîșcani, Botanica, Buiucani, Ciocana, Sculeni, Aeroport.

Din totalul de 126 de persoane, am putut face următoarea repartitie după **vîrsta** respondenților: 21-35 ani – 48 persoane, 36-45 ani – 35 persoane, 46-65 ani – 34 persoane, 66 și mai mult – 9 persoane.

Au fost anchetate persoane ce îndeplinesc **diverse funcții sociale**: studenți, farmaciști, antrenori, vînzători, pensionari, șomeri, croitorese, economiști, profesori, polițiști, ingineri, șoferi.

Genul feminin a fost reprezentat de 67 persoane, iar cel masculin de 59 persoane.

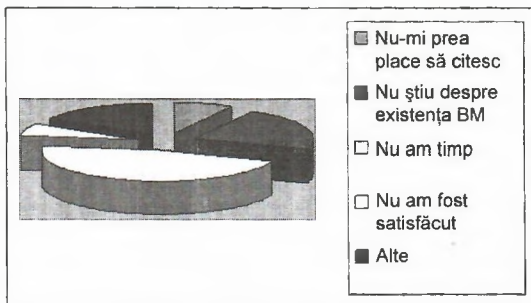
Se știe bine, și anume că cei mai mulți dintre noi se află într-o goană teribilă, o căutare a mijloacelor financiare, o îndepărtare de ceea ce contează în viața noastră și ce ne poate ajuta. Acest fapt este demonstrat de răspunsurile la întrebarea *„Care sunt motivele că nu apelezi la serviciile BM?”*

1. **Nu am timp** – 64.
2. **Nu știu despre BM** – 32.
3. **Nu-mi prea place să citesc** – 13.
4. **Nu am fost satisfăcut** – 10.
5. **Alte** – 7.

Analizînd răspunsurile la această întrebare, și mai ales numărul persoanelor care au răspuns *„Nu am timp”*, la un moment dat mi-am pus și eu întrebarea:

„Oare prin ce se motivează lipsa de timp a oamenilor, oare chiar atîta lume muncește din zi și pînă în noapte că nu are timp să meargă la bibliotecă?!” Da, posibil, să fie și acesta un motiv, pentru că așa e situația în care ne aflăm acum, acestea sunt timpurile. Sau poate formula *„Nu am timp”* este o scuză pentru nefrecventarea instituțiilor infodocumentare? E mai ușor atunci, cînd ești întrebare de ce nu mergi la o bibliotecă să răspunzi *nu am timp*, ca să scapi cu obrazul curat și să nu-ți fie rușine că uite de mult nu am mai frecventat o bibliotecă, chiar cu simplul scop de a citi un ziar, de a răsfoi o revistă de modă.

Oamenii încep să uite tot mai des ce rol joacă cartea în viața fiecăruia și pentru comunitate în ansamblu. Se pare că unii își dau seama doar parțial că în viața unui om cărțile joacă un rol nu mai puțin important decît cel care îl are înțînirea unei persoane remarcabile, călătoriile, relațiile de prietenie etc. Dacă ne uităm mai atent în jur, am descoperi numeroși oameni care au devenit personalități marcante, și toate acestea datorită cărții. Lectura reprezintă un mijloc sigur și eficient de a acumula experiență și idei. Să nu uităm că ideile purtate de cărți sunt cele ce au schimbat cursul istoriei și au adus omul la stadiul avansat în care se află astăzi.



28 de respondenți au afirmat că nu știu despre existența Bibliotecii Municipale „B. P. Hasdeu”. Și când te gindești că atâta se scrie în presă despre bibliotecă, se vorbește la radio și la TV, și totuși unii nu știu despre existența ei, nu sunt informați. Pur și simplu nu toți își dau interesul de a ști. Sau și aici e vorba de o scuză?... Atunci când cineva nu vrea să răspundă la întrebări, ca să se descotorosească mai repede, e mai simplu să zici că nu știi, și gata!

Opt persoane au afirmat că nu au fost satisfăcuți de serviciile bibliotecii, argumentînd aceasta prin: necorespunderea colecției cu necesitățile informaționale ale sale, neatenția bibliotecarilor față de beneficiari, timpul de așteptare al cărții îl consideră prea îndelungat etc. Chiar dacă s-au întîmplat asemenea lucruri, nu poate fi, cred, un motiv de renegare a bibliotecilor; ele sunt în permanentă perfecționare a serviciilor, a oferirii facilităților, a modernizărilor.

La întrebarea „Care sunt sursele Dvs. de informare” s-a răspuns:

Televiziunea – 113; Radioul – 69; Presă – 49; Internet – 43; Alte biblioteci – 10 (e vorba de studenți care frecventează și Biblioteca Națională, Biblioteca USM, Biblioteca USMF „N. Testemițeanu”, Biblioteca ASEM, Biblioteca Universității Agrare; câteva persoane nu au răspuns în genere).

Din rezultatele de mai sus ne dăm seama că alte biblioteci vizitate sunt, totuși, puține. Și acestea sunt utilizate în mare majoritate de studenți, doctoranzi, magiștri, deoarece mulți preferă să stea în fotoliu și să privească un film ori să asculte știrile, decît să se deplaseze la o bibliotecă și să răsfioască o carte.

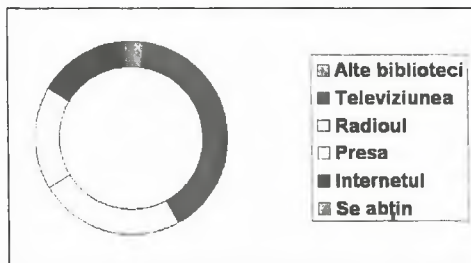
Prin intermediul întrebării „Dacă vă

informați din presă, care sunt publicațiile pe care le citiți?” am conchis următoarele publicații periodice mai solicitate: *Tim-pul, Moldova Suverană, Sport plus, Capitala, Literatura și arta, Jurnal de Chișinău, VIP Magazin, Curierul economic, Le Figaro, Babușka, Sport kurier, Komsomolskaia pravda, Moldavskie vedomosti, Trud, Antenna, Argumenti i fakti*. Aici am fi fost curioși să vedem care informații din presă îi interesează, dar cum chestionarea s-a realizat în stradă și, ne-am permis să-i reținem prea mult timp pentru a nu rata și alte răspunsuri.

De fapt, nu ne-au frapat deloc aceste răspunsuri, dar în speranța că unii din ei vor deveni utilizatorii Bibliotecii Municipale (cel puțin cei care pînă acum nu auziseră de ea), am îndrăznit să-i mai întrebăm „Cum ați dori să fie o bibliotecă pentru a vă conveni perfect?”

Viziunea non-utilizatorilor se reflectă în următoarele răspunsuri:

• Să nu fie aglomerată, pentru ca persoanele în etate să poată sta în liniște



- Un loc plăcut de repaus
- Calitatea serviciilor, operativitate, eficiență
- O ambianță plăcută
- Personal amabil
- Să lucreze zilnic pînă seara tîrziu
- Cantină
- Biblioteca și serviciile prestate să

facă față cerințelor informaționale

- Literatură actuală și deservire decentă

- Personal tânăr

- Bibliotecă modernizată ca în țările europene

- Zile speciale pentru tineri/adulți ce se vor întâlni să discute anumite probleme, subiecte

- Domnișoare tinere și frumoase, fotolii, televizor

- Sală cu cărți pe CD

- Existența bibliotecilor și în spitale, în alte locuri decât cele obișnuite.

Știți ce m-a uimit cu adevărat? O bună parte a persoanelor pe care le chestionam, la întrebarea „Cum ați dori să fie o bibliotecă pentru a vă conveni perfect?” ne replicau:

- ♦Indiferent, oricum nu merg la bibliotecă

- ♦Nu apelez la ea și nu știu ce i-ar trebui

- ♦Nu mă interesează

- ♦Îmi convine orice bibliotecă, doar că nu am timp să merg

- ♦Nu știu.

Devine clar că unele persoane sunt prea indiferente când vine vorba despre bibliotecă – aceasta ne-o demonstrează și replicile de mai sus. Unii doresc ca biblioteca să lucreze non-stop. Dar aici pun și eu întrebarea: *La ce bun?*, dacă mulți nu frecventează biblioteca. Sau poate că persoanelor care sunt la serviciu ziua, le-ar conveni un program de funcționare nocturn al bibliotecii? Ceea ce pe alții nu-i afectează în nici un fel: programul de lucru al bibliotecii, ce servicii prestează, cine sunt utilizatorii acesteia etc.

Persoanele în etate, în genere consideră că tinerii sunt cei care trebuie să

răspundă la astfel de întrebări. Dar de ce oare? Chiar pe ei nu-i privește: atmosfera agreabilă a interiorului, calitatea serviciilor, atitudinea personalului? De ce ar trebui ca altcineva să hotărască în locul lor? De ce să nu se simtă și ei comod citind un ziar sau recitind o carte care-i va face să retrăiască momente plăcute ale copilăriei și tinereții?

Desigur, fiecare are dreptul la opinie și la libertatea de exprimare. Totuși, nu trebuie să lăsăm ca altcineva să decidă în locul nostru, să hotărască ce e bine și ce e rău. **Indiferența** – acesta este sentimentul cu care trebuie să luptăm noi, cei ce reprezentăm instituțiile infodocumentare, să promovăm serviciile noastre atât în rândurile persoanelor înaintate în vîrstă, cît și pentru tînăra generație.

Cărțile ar trebui să aibă un rol dacă nu principal, apoi deosebit în viața fiecărei persoane și în genere în cultura unei națiuni. Însă astăzi cele mai cotate mijloace de informare sunt radioul, televiziunea, presa și, în primul rînd, Internetul. Tinerilor ce se formează acum le este caracteristică „maladia” numită „referatul deja pregătit”, căruia nu trebuie decît să-i faci download, o pagină de titlu, și temele pentru acasă sunt pregătite.

Sunt de acord că în lumea Internetului există informații foarte recente pe care nu le găsești într-o carte, dar să nu neglijăm documentul primar, și să se țină cont de faptul că totuși o bibliotecă include în colecția sa informații pertinente, bine recenzate, sistematizate de specialiști competenți. Deci, să apelăm cît mai des la serviciile bibliotecii care ne oferă, totuși, cele mai numeroase și mai sigure documente – atât din punctul de vedere al relevanței, cît și al preciziei.