Această operă este pusă la dispoziţie sub licenţa

Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC-BY- 4.0)

Așteptările utilizatorilor și acțiunile bibliotecilor universitare din România. O privire de ansamblu recentă

Dr. Octavia-Luciana Madge
Universitatea din Bucureşti, Facultatea de Litere
Colectivul de Ştiinţe ale Informării şi Documentării
E-mail: octavialuciana@yahoo.com

Dr. Octavia-Luciana Madge este conferenţiar la Universitatea din Bucureşti, Facultatea de Litere, Colectivul de Ştiinţe ale Informării şi Documentării. Predă cursurile managementul cunoaşterii, utilizatorii de informaţii, servicii de referinţe şi managementul calităţii în transferul de informaţii. Interesele sale actuale de cercetare sunt bibliotecile universitare şi comportamentul utilizatorilor în procesul de căutare şi regăsire a informaţiei.

Rezumat

Bibliotecile universitare încearcă în mod constant să țină pasul cu schimbările din mediul informațional și academic și să răspundă cât mai bine posibil, prin colecții și servicii adaptate, la nevoile utilizatorilor lor. Pornind de la rezultatele obținute într-un studiu recent, acest articol oferă o imagine de ansamblu asupra schimbărilor pe care directorii bibliotecilor universitare din România le-au putut constata în ultimii ani în ceea ce privește nevoile și așteptările utilizatorilor, dar și acțiunile bibliotecilor universitare ca răspuns la acestea.

Cuvinte cheie: *utilizatori de bibliotecă, aşteptări ale utilizatorilor, nevoi de informare, comportament informaţional, biblioteci universitare, schimbări, România*

Introduction

Studiul utilizatorilor reprezintă una dintre principalele zone de cerecetare în domeniul biblioteconomiei și științei informării din ultimele decenii. Aspect de înțeles având în vedere schimbările spectaculoase cunoscute de zone precum transferul informației, comunicarea științifică, în care și bibliotecile sunt implicate ca actori de primă importanță.

Profesioniștii domeniului urmăresc să ajungă prin studiul utilizatorilor la perspectivele utilizatorilor. Accentul în studiul utilizatorilor a fost extins în ultima perioadă conform lui Rubinić, chiar dacă inițial se urmărea în principal „descoperirea liniilor directoare pentru îmbunătățirea practicii de bibliotecă”. (1)

BDD-A27867 © 2017 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:44:35 UTC)

Dar așa cum notează Malliari și Kyriaki-Manessi, „Explorarea comportamentului utilizatorilor, măsurarea satisfacției utilizatorilor, satisfacerea nevoilor utilizatorilor, chiar înainte de a fi exprimate, a devenit o artă și o știință în serviciile de calitate ale bibliotecii". (2)

Pornind de la aceste aspecte este de așteptat ca bibliotecile să își cunoască foarte bine utilizatorii și comportamentul lor informațional, să știe care sunt nevoile și așteptările lor astfel încât serviciile pe care le oferă să răspundă cât mai bine acestor nevoi.

Când se discută despre proiectarea unor servicii viitoare de către biblioteci, se spune că „... este vorba doar despre utilizator" (3), dar cu toate acestea, așa cum remarcă van Bentum și Braaksma, schimbările în biblioteci par a fi declanșate mai degrabă de dezvoltarea tehnologiilor decât de nevoile utilizatorilor (4), indiferent că acestea nu sunt cunoscute de către bibliotecă sau că sunt cunoscute, dar pur și simplu nu sunt considerate un element esențial în dezvoltarea unor noi servicii și, de cele mai multe ori, studiile ne oferă informații despre utilizarea resurselor de bibliotecă de către utilizatori și nu despre nevoile și așteptările reale ale utilizatorilor (5) în contextul unei instituții bibliotecare și a procesului de căutare și regăsire a informației.

În Danemarca s-a creat la nivel național un comitet care între 2008-2011 a urmărit printre altele facilitarea unei culturi a inovării în bibliotecile universitare, concentrându-se pe nevoile utilizatorilor și felul în care bibliotecile răspund acestora. În colaborare cu o firmă de consultanță comitetul a derulat un proiect pentru a cunoaște mai bine utilizatorii de bibliotecă. (6) Harbo și Vibjerg Hansen vorbesc despre conceptul de „logică a utilizatorilor" și recomandă „o schimbare a accentului de la logica bibliotecii la logica utilizatorilor" atunci când dezvoltăm și inovăm servicii de bibliotecă, comentând asupra faptului că ceea ce are sens pentru biblioteci nu are întotdeauna sens pentru utilizatori. (6)

Tot în zona bibliotecilor universitare, pentru abordarea subiectului nevoilor și comportamentului utilizatorilor, este necesară mai întâi o bună cunoaștere și înțelegere a procesului de comunicare științifică, consideră van Bentum și Braaksma (4), deoarece aceste instituții au un rol nu doar în accesarea și furnizarea informației, ci și în rezolvarea problemelor care apar în procesul de învățare și cercetare desfășurat de utilizatori.

O mai bună comunicare între bibliotecă și utilizatori este un aspect esențial în prezent. Specialiștii au constatat că de multe ori utilizatorii nu știu prea multe despre bibliotecă și serviciile sale, biblioteca e ultimul loc la care se gândesc utilizatorii când au nevoie de informație și de asistență în regăsirea informației (5; 3), dar Connaway și Faniel văd acest lucru ca o oportunitate pentru biblioteci de a-și promova și deschide noi căi de comunicare și legături cu utilizatorii, de a-i cunoaște mai bine pe aceștia. (3)

Mare parte din succesul viitor al bibliotecilor pare a ține de integrarea lor cu resursele și serviciile pe care le oferă în viața și activitatea profesională a utilizatorilor, de o deplasare a bibliotecii spre mediile pe care utilizatorii le frecventează și în care lucrează și de o infiltrare a bibliotecarilor în grupurile de lucru ale utilizatorilor (5), sau așa cum spun Connaway și Faniel, „... este important ca biblioteca să se integreze în stilul de viață al utilizatorilor și potențialilor utilizatori". (3)

Utilizatorii tradiționali ai bibliotecilor universitare sunt în prezent tot mai independenți și au o relație directă cu informația științifică care nu mai este intermediată

BDD-A27867 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:44:35 UTC)

în exclusivitate de bibliotecari (4). Dar utilizatorii continuă să aibă nevoie de sprijin în căutarea și regăsirea informației și de facilități în accesarea informației. Acest lucru face ca o monitorizare continuă a comportamentului și nevoilor utilizatorilor să fie necesară astfel încât bibliotecile să răspundă cu servicii și sprijin informațional adaptat.

Contextul studiului

În România, structurile infodocumentare s-au adaptat treptat la schimbările apărute în transferul informației și sunt tot mai atente la nevoile și preferințele utilizatorilor, încercând să adapteze oferta de servicii la cerințele actuale ale publicului. Și o serie de cercetări la nivelul utilizatorilor de bibliotecă s-au desfășurat în ultimii ani. Dacă evaluarea nevoilor și comportamentului utilizatorilor în procesul de informare s-a desfășurat până în prezent în România prin cercetări bazate pe rezultatele anchetelor realizate la nivelul utilizatorilor, în studiul de față, care face parte dintr-o cercetare mai mare inițiată în 2013 la nivelul bibliotecilor universitare din România, încercăm o perspectivă diferită asupra comportamentului utilizatorilor și a schimbărilor pe care le-a cunoscut în ultimii ani, și anume prin ochii directorilor de bibliotecă. Au fost vizate nu doar schimbările constatate în comportamentul utilizatorilor, ci și răspunsul bibliotecilor la aceste schimbări, răspuns concretizat în acțiunile întreprinse pentru a satisface mai bine nevoile utilizatorilor.

Metode și obiective

15 directori de biblioteci universitare și șefi de filiale ale unor biblioteci universitare din diverse centre universitare din România au fost invitați să participe în acest studiu. 11 directori au răspuns pozitiv invitației și au răspuns la întrebările din cadrul interviurilor efectuate prin e-mail prin intermediul unui chestionar structurat și deschis.

Principalele obiective urmărite au fost :

- identificarea schimbărilor recente în comportamentul utilizatorilor și
- identificarea acțiunilor bibliotecilor universitare pentru a satisface mai bine nevoile utilizatorilor.

Rezultate și Discuții

Schimbări în comportamentul utilizatorilor

Ultima perioadă s-a dovedit a fi o provocare pentru bibliotecile ai căror directori au participat la studiul nostru. Această percepție a participanților cu privire la ultimii ani are la bază o serie de elemente precum creșterea numărului de utilizatori, necesitatea de a pune la dispoziția utilizatorilor tot mai multe publicații în limbi străine precum engleză și franceză, deoarece multe universități românești oferă acum programe de învățământ în aceste limbi, creșterea cerințelor utilizatorilor studenți privind furnizarea accesului mobil la resurse electronice de informare. Acestea, dar și alte aspecte au impus modificarea politicilor privind achiziția de publicații și accesul la baze de date, dar și îmbunătățirea infrastructurii tehnologice și adaptarea la noile cerințe.

BDD-A27867 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:44:35 UTC)

Răspunsurile participanților arată că în cazul tuturor bibliotecilor universitare reprezentate în acest studiu schimbările constatate în nevoile de informare și în comportamentul utilizatorilor au la bază mediul informațional în continuă schimbare. Acesta a determinat o orientare mai mare a utilizatorilor spre resurse electronice și în general spre mediul online.

În aceste condiții, chiar dacă s-a putut constata o creștere a nevoilor de informare ale utilizatorilor, frecvența vizitelor la bibliotecă a scăzut. Alte schimbări la nivelul comportamentului utilizatorilor se referă la faptul că aceștia doresc să obțină informația cât mai rapid, manifestă nerăbdare chiar și în căutarea cotelor și în general sunt mult mai grăbiți, dar și „tot mai superficiali", așa cum notează un respondent.

Utilizatorii doresc acces mobil la resursele electronice ale bibliotecii și ca urmare sunt nemulțumiți și nu înțeleg de ce accesul la resursele electronice de informare este disponibil pentru ei doar în spațiul bibliotecii sau al universității și nu și de acasă sau din orice alt loc. Doar câteva biblioteci oferă acum studenților acces mobil la resursele electronice.

Directorii de bibliotecă subliniază faptul că utilizatorii s-au adaptat foarte bine la mediul de lucru informatizat și că sunt foarte buni cunoscători ai noilor tehnologii ale informației și comunicațiilor. Odată cu orientarea tot mai mare spre resursele electronice, s-a putut constata însă și o creștere a nevoii utilizatorilor de asistență și îndrumare în procesul de informare.

În legătură cu colecțiile tradiționale ale bibliotecii, constatarea principală este că utilizatorii studenți de multe ori sunt nemulțumiți de numărul insuficient de exemplare al unor publicații.

Participanții remarcă faptul că adesea comportamentul utilizatorului este în strânsă legătură cu cel al bibliotecarului, dar cei mai mulți utilizatori sunt corecți și folosesc biblioteca așa cum trebuie, dovedind un comportament adecvat mediului academic. Utilizatorii sunt mulțumiți de relația de comunicare cu bibliotecarul, dar și de spațiile de studiu oferite de bibliotecă.

O altă constatare privind comportamentul utilizatorilor este că au devenit mult mai conștienți de ceea ce doresc și pe lângă interesul crescut pentru documente electronice, au crescut și exigențele lor în privința materialelor solicitate: doresc publicații de ultimă oră, în limbile de predare ale programelor de studiu la care sunt înscriși. Ei acordă o mai mare atenție documentelor primare și foarte puțin celor secundare.

O schimbare a nevoilor de informare este constatată de un participant în sensul alinierii lor la cerințele curriculare, iar alți participanți observă că cei mai mulți se limitează în ultimii ani să consulte doar bibliografia obligatorie indicată de profesori și nu și cea facultativă. Totuși, utilizatorii sunt mai orientați spre analiză și cercetare și, de asemenea, participă în număr tot mai mare la sesiunile de instruire organizate de bibliotecă în legătură cu utilizarea bazelor de date.

Răspunsul și acțiunile bibliotecilor universitare românești la schimbările comportamentului utilizatorilor

Din analiza răspunsurilor primite în cadrul studiului, reiese că la problemele semnalate de utilizatori, bibliotecile au încercat până acum să răspundă prin acordarea unei constante atenții completării colecțiilor, în zonele deficitare, dar și în zona

BDD-A27867 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:44:35 UTC)

disciplinelor studiate în cadrul universităţii, continuităţii colecţiilor, atât în format tradiţional, cât şi digital. Alte biblioteci organizează campanii de promovare a serviciilor sau încearcă să răspundă prin amenajarea spaţiului astfel încât să răspundă şi celor mai înalte exigenţe, dar şi prin organizarea şi furnizarea unor diverse servicii solicitate de utilizatori.

Bibliotecile universitare româneşti par a avea o atitudine proactivă şi desfăşoară acţiuni prin care încearcă să păstreze şi să atragă utilizatorii spre serviciile pe care le oferă. Deşi nu sunt spectaculoase sau foarte inovatoare dacă e să le comparăm cu ce se întâmplă în străinătate şi unele chiar se încadrează în activităţi absolut normale şi de aşteptat într-o bibliotecă universitară la începutul secolului al XXI-lea, aceste acţiuni demonstrează că utilizatorii şi nevoile lor de informare constituie de fapt principalul lor obiectiv. Cei mai mulţi participanţi au menţionat că biblioteca pe care o conduc se îndreaptă spre utilizatori, participă la întâlniri în cadrul diferitelor facultăţi ale universităţii, organizează sesiuni de instruire în informare la nivel de facultăţi.

Organizarea unor noi săli de lectură, a unor săli cu acces direct la publicaţii, Internet wireless, dezvoltarea şi diversificarea ofertei informaţionale, înţelegând prin aceasta completarea retroactivă a fondurilor, achiziţii noi de documente în format tradiţional şi electronic, în limbi străine, actualizarea stocurilor de cursuri şi suporturi pentru lucrări practice, sunt amintite de participanţi.

Asistenţa oferită de bibliotecari utilizatorilor în procesul de informare şi regăsire a documentelor, referinţele electronice, îmbunătăţirea comunicării cu utilizatorii din perspectiva accesului la serviciile bibliotecii, asigurarea unui program flexibil pentru sălile de lectură sunt alte acţiuni prin care bibliotecile universitare româneşti încearcă să atragă utilizatorii spre serviciile oferite.

Dar bibliotecile universitare se implică şi în alte tipuri de activităţi şi anume organizarea de evenimente speciale precum cafenele literare, zile şi seri ale porţilor deschise, concursuri, ateliere creative, expoziţii, lansări de carte, întâlniri la sala de lectură prin care încearcă să atragă utilizatorii. Iar unele biblioteci universitare expediază periodic mesaje prin e-mail pentru informarea utilizatorilor.

Rezumând, bibliotecile universitare româneşti încearcă să atragă utilizatorii prin mai mult conţinut, acces la resurse electronice, mediu plăcut, acces wireless la Internet, acţiuni culturale, asistenţă şi comunicare mai bună cu utilizatorii.

Întrebaţi dacă bibliotecile pe care le conduc au dezvoltat servicii inovatoare pentru utilizatori în ultimii ani, patru participanţi au dat un răspuns negativ. Ceilalţi participanţi însă au oferit exemple de astfel de servicii inovatoare implementate recent precum self check, acces wireless la Internet, comunicare prin e-mail cu utilizatorii, implementarea sistemului RFID, acces la e-book-uri, implementarea softului de bibliotecă integrat Liberty 3, accesul utilizatorilor de la domiciliu la bazele de date online prin intermediul unui server VPN, crearea de noi instrumente de lucru pentru accesul deschis la informaţia ştiinţifică, depozitul digital ARTHRA, reviste în acces deschis organizate pe subiecte, instruire online a utilizatorilor prin crearea de tutoriale de cultura informaţiei, serviciul *Întreabă bibliotecarul* prin Yahoo Messenger şi Chat online, promovarea bibliotecii folosind tehnologii Web 2.0 (Facebook, Slideshare), managmentul online al referinţelor folosind aplicaţii software gratuite cu shareware.

BDD-A27867 © 2017 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:44:35 UTC)

Au fost amintite și servicii tradiționale de bibliotecă sau servicii care în alte biblioteci sunt oferite de foarte mult timp, dar în anumite cazuri, după cum se vede, sunt percepute ca servicii inovatoare pentru utilizatori: servicii de instruire și orientare a utilizatorilor în spațiile bibliotecii în sensul utilizării eficiente de către utilizatori a instrumentelor de informare (catalogul electronic) și al regăsirii rapide a informației, accesul liber la raft, serviciul de informare bibliografică, servicii moderne de informare în bibliotecă, acces gratuit la Internet.

Satisfacția utilizatorilor

Cu excepția unuia dintre participanți care nu a răspuns, toți ceilalți 10 directori de biblioteci universitare și șefi de filiale de biblioteci universitare au afirmat că acordă o atenție deosebită satisfacției utilizatorilor.

În majoritatea cazurilor este vorba de o evaluare anuală a gradului de satisfacție a utilizatorilor prin realizarea și analizarea unor chestionare pe care utilizatorii sunt rugați să le completeze. Pe baza rezultatelor obținute în cadrul acestor sondaje, bibliotecile caută soluții de rezolvare a problemelor identificate. Și pornind de la această monitorizare, bibliotecile își adaptează serviciile la nevoile și așteptările utilizatorilor. Dar în ultima perioadă unele biblioteci primesc feedback de la utilizatori și pe pagina de Facebook. Aceasta se întâmplă poate și ca urmare a faptului că unele biblioteci au încercat să răspundă nevoilor utilizatorilor prin îmbunătățirea infrastructurii de acces la informație și, de asemenea, prin mai multă flexibilitate, printr-un program adaptat nevoilor utilizatorilor și printr-o atitudine corectă față de utilizatori.

Directorii de biblioteci au fost întrebați dacă ei cunosc percepția comunității despre serviciile bibliotecii pe care o conduc. Cei mai mulți au răspuns că anchetele realizate periodic în rândul utilizatorilor bibliotecii relevă o percepție favorabilă cu privire la serviciile bibliotecii. Dar au existat și directori care au recunoscut faptul că există și destule nemulțumiri la nivelul utilizatorilor legate de infrastructura tehnologică (echipamentele bibliotecii), numărul insuficient de calculatoare, numărul insuficient de exemplare al unor publicații, și, de asemenea, utilizatorii consideră că serviciile de informare sunt foarte puțin promovate de bibliotecă la nivelul comunității universitare și de cerectare.

Chiar dacă utilizatorii frecventează biblioteca cu preponderență în perioadele premergătoare sesiunilor de examene, sunt totuși interesați și de studiul în sălile de lectură, ei sunt mulțumiți de atmosfera pe care o găsesc în bibliotecă, vin să lucreze și individual, dar și în grup pentru diverse proiecte și preferă să învețe în bibliotecă și nu acasă. Totuși, mulți doresc ca biblioteca să aibă un program prelungit.

Unii participanți au subliniat faptul că utilizatorii sprijină biblioteca prin sugestii și opinii personale cu privire la îmbunătățirea activității și serviciilor de informare oferite.

De asemenea, utilizatorii sunt conștienți de faptul că un învățământ performant nu se poate realiza fără informație, iar medierea accesului la informație pe care o face bibliotecarul este foarte apreciată. În condițiile în care numărul utilizatorilor a crescut în ultimii ani, utilizatorii apreciază totuși că biblioteca reușește să răspundă destul de bine nevoilor de informare și au o percepție în general bună și foarte bună în privința serviciilor, pe care unii le consideră performante.

BDD-A27867 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:44:35 UTC)

Concluzii

Mediul digital stă la baza celor mai importante schimbări înregistrate la nivelul comportamentului utilizatorilor de biblioteci universitare din România și anume orientarea tot mai mare spre resursele de informare electronice și dorința accesului cât mai rapid la informație.

Bibliotecile universitare românești acordă o atenție tot mai mare nevoilor și așteptărilor utilizatorilor și încearcă să aibă o interacțiune, o comunicare și chiar o colaborare cât mai bună cu aceștia în vederea oferirii unor servicii de informare de calitate.

Aceste structuri încearcă să atragă utilizatorii nu prin acțiuni foarte spectaculoase, ci prin resurse informaționale diverse și actuale, prin servicii adaptate nevoilor lor, oferite într-un mediu cât mai confortabil pentru aceștia, și prin asistență în procesul de regăsire a informației.

Bibliotecile sunt preocupate de nivelul de satisfacție a utilizatorilor și rezultatele obținute pe baza anchetelor anuale desfășurate la nivelul acestora le permit să caute pentru problemele semnalate soluții cât mai apropiate de nevoile și preferințele utilizatorilor. Există în mod evident și o serie de nemulțumiri, dar per ansamblu utilizatorii apreciază pozitiv serviciile oferite de biblioteci și asistența acordată de bibliotecarii universitari români.

Referințe bibliografice

(1) RUBINIĆ, Dora. Information behaviour of university students: a literature review. În: *Libellarium*, VII, 1, 2014, pp. 105-118. [Online]. [Accesat la 27 martie 2017]. Disponibil la: http://www.libellarium.org/index.php/libellarium/article/view/201/229

(2) MALLIARI, Aphrodite; KYRIAKI-MANESSI, Daphne. Users' behaviour patterns in academic libraries' OPACs: a multivariate statistical analysis. În: *New Library World*, Vol. 108 No. 3/4, 2007, pp. 107-122. [Online]. [Accesat la 27 martie 2017]. Disponibil la: http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/03074800710735311

(3) CONNAWAY, Lynn Silipigni; FANIEL, Ixchel M. Reordering Ranganathan: Shifting User Behaviours, Shifting Priorities. În: Connaway, Lynn Silipigni, comp. 2015. *The Library in the Life of the User: Engaging with People Where They Live and Learn.* Dublin, Ohio: OCLC Research. [Online]. [Accesat la 27 martie 2017]. Disponibil la: http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.pdf

(4) VAN BENTUM, Maarten; BRAAKSMA, Johanneke. The Future of Academic Libraries and Changing User Needs: General Concepts and Concrete Developments. În: *Proceedings of the International Association of Technological University Libraries (IATUL) Conferences*, May17-21, 1999, Chania, Greece,Volume 19, Paper 36. [Online]. [Accesat la 27 martie 2017]. Disponibil la: http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1489&context=iatul

(5) HAINES, Laura L.; LIGHT, Jeanene; O'MALLEY, Donna; DELWICHE, Frances A. Information-seeking behavior of basic science researchers: implications for library services. În: *Journal of the Medical Library Association*, Vol. 98(1), 2010, pp. 73-81. [Online]. [Accesat la 27 martie 2017]. Disponibil la: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2801986/

(6) HARBO, K.; VIBJERG HANSEN, T. Getting to Know Library Users' Needs — Experimental Ways to User-centred Library Innovation. În: *LIBER Quarterly*, Vol. 21 (3-4), 2012, pp.367–385. [Online]. [Accesat la 27 martie 2017]. Disponibil la: https://www.liberquarterly.eu/articles/10.18352/lq.8031/

BDD-A27867 © 2017 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:44:35 UTC)