

UTILIZATORII DE LA DISTANȚĂ AI BIBLIOTECII

Robert Coravu

Biblioteca Centrală Universitară din București

Trăim într-o societate care încurajează sau chiar urmărește să creeze dependența de minimul efort. Totul se poate întâmpla acum „la tine acasă” - inclusiv Învierea Domnului, transmisă în direct de la Patriarhie (cu singurul inconvenient că nu poți „lua lumină” de la tubul catodic). Televiziunea, Internetul, noile medii de stocare a informațiilor ne aduc lumea mai aproape, îndepărtându-ne în același timp de modelul tradițional al socializării. Comunicarea la distanță este mai rapidă și presupune costuri și eforturi reduse în comparație cu comunicarea tradițională. A scrie un mesaj electronic este mai ieftin, mai rapid și, în plus, presupune un travaliu de elaborare mai puțin intens decât în cazul unei scrisori, deoarece știm că destinatarul ne va ierta prescurtările sau micile greșeli de ortografie - în mediul Internetului, toate acestea sunt de rigoare.

Aplicațiile tehnologiilor care permit comunicarea la distanță au pătruns în toate tipurile de organizații. Omul modern beneficiază din plin de facilitățile oferite de aceste aplicații: el are acces la o uriașă cantitate de informații disponibile în rețeaua globală, Internet, poate comunica rapid prin intermediul poștei electronice, se poate vedea și auzi în timp real cu parteneri de afaceri aflați în alt colț de țară sau de lume, poate să-și plătească facturile fără a mai fi nevoit să se deplaseze la sediul unei bănci etc.

Utilizatorii bibliotecilor nu puteau rămâne în afara acestor schimbări. Între a se deplasa la bibliotecă și a apela la resursele și serviciile puse la dispoziție la distanță de către aceasta, ei vor apela la soluția care le oferă cel mai mare câștig de timp. Dacă pot accesa catalogul bibliotecii de la distanță, îl vor accesa. Dacă le este facilitat accesul de la distanță la o bază de date comercială la care biblioteca este abonată, vor alege să efectueze o căutare instalați în fața calculatorului de acasă sau de la locul de muncă. La fel, în momentul în care vor conștientiza o anumită nevoie de informații, se vor adresa prin e-mail bibliotecii, solicitându-i datele sau informațiile care le trebuie. Aceste opțiuni nu-i fac să fie mai puțin utilizatori decât cei care frecventează localul bibliotecii. Punând la dispoziție, online, cantități din ce în ce mai mari de date și informații, bibliotecile însele încurajează migrarea unei părți a utilizatorilor lor către accesul de la distanță.

Numărul utilizatorilor de la distanță ai bibliotecii este în strânsă relație cu resursele și serviciile pe care biblioteca le furnizează online. Paginile Web care conțin exclusiv informații cu privire la ceea ce pune la dispoziție biblioteca constituie doar o modalitate de a-i face mai vizibilă oferta, fără implicații asupra tipului de acces: utilizatorul nu poate beneficia de niciuna dintre resursele și/sau serviciile acesteia decât dacă se deplasează la sediul ei. Informația bibliografică accesibilă într-un catalog online poate determina un utilizator de la distanță să se transforme în utilizator local, în momentul în care acesta regăsește în catalog documentul care-l interesează, deoarece pentru a-l citi este obligat, din nou, să meargă la bibliotecă. Pe măsură însă ce resursele și serviciile furnizate online sunt mai numeroase și mai diversificate, ajungând la apogeu prin punerea la dispoziție, prin digitizare, a conținutului documentelor, probabilitatea ca utilizatorul să opteze pentru accesul de la distanță crește.

Utilizarea de la distanță a bibliotecii aduce în atenție problema politicilor de acces. Biblioteca tradițională își definește specificul în funcție de cât de larg este accesul pe care-l oferă: biblioteca națională și cea publică sunt deschise, în principiu, oricărui cetățean, biblioteca universitară se adresează în principal studenților, cadrelor didactice și cercetătorilor din universitatea tutelară, biblioteca specializată poate fi folosită doar de anumite categorii de utilizatori ș.a.m.d. Cât de mare poate fi însă deschiderea pentru accesul la serviciile și resursele bibliotecii disponibile online? Este evident că, din rațiuni financiare, vendorii bazelor de date comerciale abonate de o anumită bibliotecă vor impune în continuare accesul local sau restricționarea la anumite categorii de utilizatori specifici a accesului de la distanță la acestea. Cum va proceda însă biblioteca atunci când opțiunea privind drepturile de acces îi aparține? În unele cazuri, acceptarea accesului liber al oricărui utilizator, indiferent de apartenența lui socioprofesională, în spiritul democratizării

accesului la informație, poate duce la suprasolicitarea anumitor servicii furnizate la distanță, cum sunt serviciile de referințe digitale. În plus, în această situație, biblioteca se confruntă cu paradoxul furnizării aceluiași tip de serviciu în două modalități diferite: local, doar utilizatorilor care posedă permis de bibliotecă, și la distanță, oricăror utilizatori de informații. Concluzia este că necesitatea restricționării accesului la anumite servicii se poate impune și în cazul accesului de la distanță.

O altă temă de reflecție este cea a asistenței acordate utilizatorilor aflați la distanță. Spre deosebire de utilizatorii locali, utilizatorii de la distanță nu pot apela în orice moment la un bibliotecar pentru a primi asistență în timp real, deoarece nu sunt constrânși de orarul bibliotecii și pot accesa online biblioteca timp de 24 de ore din 24, deci inclusiv în intervalele de timp în care personalul bibliotecii nu are program de lucru. În acest context, ei trebuie să aibă la dispoziție, pe pagina Web a bibliotecii, informații cuprinzătoare privind resursele și serviciile furnizate de aceasta, care să-i ajute în procesul de utilizare de la distanță, informații care să aibă în vedere diferitele niveluri de alfabetizare digitală (*digital literacy*): un utilizator care nu a mai folosit sau care folosește în mod ocazional surse de informare electronice are un alt set de nevoi și așteptări decât un utilizator „experimentat” (Cooper, 1998).

În literatura de specialitate din SUA este subliniată ideea că utilizatorii de la distanță trebuie să beneficieze de aceeași atenție și de aceeași calitate a serviciilor furnizate utilizatorilor locali, tema fiind abordată în relație foarte strânsă cu problema învățământului la distanță. Astfel, Asociația Bibliotecilor Universitare și de Cercetare din Statele Unite ale Americii (ACRL), în *Instrucțiuni pentru serviciile de bibliotecă destinate învățământului la distanță*, arată că: „Accesul la resurse și servicii de bibliotecă adecvate este esențial pentru dobândirea unor abilități academice superioare în învățământul universitar, indiferent unde sunt localizați studenții, profesorii sau programele de studiu. Membrii comunității învățământului la distanță au dreptul la resurse și servicii de bibliotecă echivalente cu cele furnizate studenților și profesorilor în mediul tradițional al campusului” (ACRL, 2004). În mediul universitar românesc, această relație dintre bibliotecă și studenții din formele de învățământ la distanță nu este conștientizată, poate și datorită faptului că sistemul nu încurajează apelul la alte surse de informații în afara suportului de curs furnizat.

Oferta online a bibliotecilor din România

Din ce în ce mai multe biblioteci au pagini Web proprii, oglinzi prin care orice organizație din lumea de azi se prezintă în spațiul virtual al Internetului. Prin intermediul acestora, utilizatorilor li se oferă acces, de la caz la caz, la unele dintre sau la toate următoarele categorii de resurse și/sau servicii:

1. Informații privind condițiile de acces, orarul de funcționare, regulamentul, oferta documentară, structura bibliotecii, evenimentele organizate de aceasta etc.;
2. Accesul online la catalogul bibliotecii;
3. Colecții de adrese Internet;
4. Facilități de feedback (de tip forum, carte de oaspeți);
5. Asistență non-interactivă de tip FAQ (*Frequently Asked Questions* - „Cele mai frecvente întrebări”);
6. Servicii de referințe prin e-mail. Conform evidențelor proiectului REM-RO (Referințe prin E-Mail-ROMânia), la sfârșitul anului 2005 un număr de 11 biblioteci din România furnizau acest tip de servicii (*Portal REM-RO...*, 2006);
7. Accesul la full-text. Ecourile proiectului Google Print și ale reacției europene față de acesta, materializată în inițiativa creării unei Biblioteci Digitale Europene, au ajuns și la noi, dar ne lipsesc în continuare o strategie națională de digitizare și fondurile necesare pentru a depăși faza proiectelor de digitizare locale, puține la număr;
8. Accesul la bazele de date comerciale la care biblioteca este abonată. În funcție de politica fiecărei biblioteci sau de cerințele vendorilor bazelor de date, acest acces, controlat pe bază de nume de utilizator (*username*) și/sau IP, este permis exclusiv local, din sediul bibliotecii, sau este

restricționat la anumite categorii de utilizatori de la distanță. De exemplu, consultarea bazelor de date ProQuest abonate în comun de cele patru biblioteci centrale universitare este posibilă, în cazul Bibliotecii Centrale Universitare „Carol I” din București, pe bază de IP, în unitatea centrală și în filialele sale, dar și de la distanță, în laboratoarele și catedrele Universității din București; în plus, cadrelor didactice din universitate li s-a oferit posibilitatea de a accesa aceste baze de date de la domiciliu.

Dintre resursele și serviciile enumerate mai sus, cel mai popular este accesul online la catalogul bibliotecii. De asemenea, în ultimii ani serviciile de referințe furnizate la distanță par să atragă din ce în ce mai mulți utilizatori (la BCU București numărul solicitărilor de furnizare de referințe prin e-mail a crescut, între 2003 și 2005, cu 137%: 2003 - 86 cereri; 2004 - 157 cereri; 2005 - 204 cereri). Alte facilități puse la dispoziție online în bibliotecile din străinătate, precum serviciile de referințe prin chat sau asistența acordată prin intermediul navigării în comun pe Web (*collaborative browsing/cobrowsing*), nu se regăsesc încă în oferta nici unei biblioteci românești. Acest tip de servicii, care permit comunicarea și interacțiunea sincronă între bibliotecari și utilizatori, sunt mult mai bine adaptate specificului utilizatorilor de la distanță, oferindu-le posibilitatea de a beneficia în timp real de asistența specialiștilor din biblioteci.

Concluzii

Fenomenul utilizării de la distanță a bibliotecii nu trebuie nici dramatizat, nici diabolizat, ci abordat din perspectivă pragmatică: avem de a face cu o nouă categorie de utilizatori, cu caracteristici specifice, de care trebuie să ținem cont atunci când ne gândim politicile și strategiile.

Resursele și serviciile puse la dispoziție online de biblioteci transformă aceste structuri infodocumentare în instituții orientate către accesul la informație, indiferent de suportul informațional și independent de localizarea resurselor. Biblioteca nu mai oferă acces doar la propriile colecții, ci a devenit o interfață de acces delocalizat către resurse documentare și informaționale eterogene. Dispariția dependenței de spațiul fizic al bibliotecii accentuează necesitatea intermedierei informaționale: utilizatorii, atât cei care vin la bibliotecă, cât și cei care o folosesc de la distanță, trebuie să aibă la dispoziție posibilități multiple de a beneficia de asistența bibliotecarilor.

În acest context, formarea profesioniștilor noștri trebuie să țină pasul cu schimbările rapide de pe piața informației, pentru face față interacțiunii cu nevoile și comportamentele din ce în ce mai diverse ale utilizatorilor. Așa cum am afirmat și în alte ocazii, nu este suficient să introducem în biblioteci aplicații ale tehnologiei informației - trebuie să învățăm cum să le folosim cât mai eficient, pentru a oferi servicii de calitate. Viitorul bibliotecilor depinde de această calitate a intermedierei și de modul în care ele știu să se folosească de instrumentele pe care le au la dispoziție pentru a se adapta la nevoile utilizatorilor.

BIBLIOGRAFIE

*** *Portal REM-RO: biblioteci din România furnizoare de referințe prin e-mail.* <http://www.lib.ugal.ro/remro/portal.php>

ASSOCIATION of College & Research Libraries (ACRL). *Guidelines for Distance Learning Library Services.* <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/guidelinesdistancelearning.htm> (ultima actualizare: 29 iunie 2004).

MUTINTA MOYO, Lesley; STERN CAHOY, Ellysa. Meeting the needs of remote library users. În: *Library Management*, vol. 24, nr.6/7, 2003, p.281-290.

COOPER, Rosemarie; DEMPSEY, Paula R.; MENON, Vanaja; MILLSON-MARTULA, Christopher. Remote library users - needs and expectations. În: *Library Trends*, vol. 47, nr. 1, Summer 1998, p. 42-64.