

**UTILIZATORII
DE
DOCUMENTE ŞI INFORMAȚII**

Sinteză documentară

**Conceptul de utilizator • Cunoaşterea
utilizatorilor şi a nevoilor lor • Relațiile
cu utilizatorii • Formarea utilizatorilor**

Redactat de: **Lili Rusea**

Coordonator: **Anca Podgoreanu**

Tehnoredactare: **Suzana Stelea**

Introducere

Pentru profesioniștii informării și documentării „*Utilizatorul este un element fundamental al tuturor sistemelor infodocumentare a căror activitate nu are altă justificare decât transferul de informații între doi sau mai mulți interlocutori mai mult sau mai puțin îndepărtați în spațiu și timp*” (Claire Guinchat, 1990).

Cunoașterea publicului este necesară pentru conservarea legitimității instituției, pentru asigurarea eficacității activității și pentru orientarea ofertei documentare.

După anul 1948 numărul studiilor despre utilizatori a crescut în mod constant. O dovadă în acest sens o reprezintă mențiunea făcută de H. Menzel (1966) în primul *Annual Review of Information Science and Technology* cu privire la două bibliografii cuprinzătoare din anii 1964 și 1965 care conțin 438 și respectiv 676 de studii despre utilizatori.

Acest fenomen se explică prin mișcările cantitative și calitative apărute în câmpul informațional: creșterea numărului de informații, sporirea ritmului de creștere și a gradului de perisabilitate, modificarea suporturilor purtătoare și a metodelor și tehnicilor de organizare și de transmitere a informațiilor.

Beneficiarii activităților de informare, pregătirea lor și studiul necesarului de informații au făcut obiectul unor manifestări științifice internaționale: Simpozionul internațional cu tema *Pregătirea beneficiarilor informației și studiul necesarului de informații pentru beneficiari* - București,

11-15 noiembrie 1968, Congresul internațional al FID-ului cu tema *Beneficiarii documentării* - Buenos Aires. 1970.

Preocupările specialiștilor români din domeniul informării și documentării sunt exprimate în articole și prelucrări de articole străine apărute în reviste de specialitate. În acest sens, în anii '60-'70 s-au remarcat nume ca: Pia Atanasiu, Georgeta Lăzărescu, Elena Joița, Ion Stoica, Vitalic Teodoru etc.

Studiile despre utilizatori combină concepte ca: utilizarea informației, nevoia de informare, comportament informațional, canal de comunicare etc.

Multe dintre discuții au urmărit clarificarea unor concepte înrudite ca: „dorință”, „cerință”, „cerere” ș.a.

N.Belkin (1978) descrie nevoia de informare ca fiind starea în care o persoană „*recunoaște o anomalie în structura cunoștințelor (ASK) sale ... și transformă această anomalie într-o formă comunicabilă*”.

T.D.Wilson (1981) se referă la trei categorii de nevoi umane: nevoi fiziologice – nevoia pentru hrană, apă etc.; nevoi afective (psihologice sau emoționale) – nevoia de câștig, nevoia de a domina etc.; nevoi cognitive – nevoia de deprinderi de planificare, nevoia de învățare etc. În continuare, descrie cum o categorie de nevoi poate determina o altă categorie. De exemplu, nevoia afectivă de recunoaștere poate atrage nevoia cognitivă de cercetare. Nevoia de informare este un termen strâns legat de conceptul de comportament informațional. Utilizatorul care conștientizează nevoia de informare, formulează o întrebare sau o cerere scurtă pe care le direcționează pe un canal de comunicare spre un sistem de informare în scopul de a primi un răspuns (verbal, scris, vizual), care să-i satisfacă această nevoie. Deciziile cu privire la canalele de comunicare, la sistemele de informare și la modalitățile de utilizare a acestora constituie comportamentul informațional al unui utilizator.

W.Paisley (1969) a identificat un număr de factori externi și interni care influențează comportamentul informațional al utilizatorului:

1. Ansamblul surselor de informare disponibile;
2. Scopul în care este folosită informația;
3. Mediul social, motivația, orientarea profesională și alte caracteristici care se referă la utilizator;
4. Sistemul social, politic, economic și alte sisteme care afectează puternic utilizatorul și munca sa;
5. Consecințele utilizării informației sau productivitatea.

Nevoile de informare ale utilizatorilor și serviciile de informare au fost studiate de o serie de cercetători englezi printre care: E.S.Warner (1973), C. Corkill și M.Mann (1978), T.D.Wilson (1978) etc. în cadrul unor proiecte conduse de *The British Library Research and Development Department*, care a finanțat timp de 10 ani *Centre for Research on User Studies* de la Sheffield University. E.S.Warner, de exemplu, a condus un studiu asupra nevoilor de informare a cetățenilor din Baltimore, identificând modalitățile și căile prin care aceste nevoi puteau fi satisfăcute mai eficient și mai economic.

În anii 1990, dezvoltarea Internetului și acceptarea sa ca furnizor de informații au determinat desfășurarea de studii cu privire la impactul acestuia asupra utilizatorilor. Astfel de studii au fost făcute de către H.Tillman (1993), D. Cromer și M. Johnson (1994), A. Banc și W.Milheim (1995), C.Perry (1995), J.Adams și S.Bonk (1995), H.Bruce (1995), C.Eager și C.Oppenheim (1996), S.Lazinger (1997) și alții.

CONCEPTUL DE UTILIZATOR

„Utilizatorii de informații reprezintă componenta fundamentală a buclei comunicării. Ei sunt factorul dinamic al procesului, prin capacitatea de absorbție, prin nivelul de exigență, prin gradul de implicare, prin forța de a determina evoluția câmpurilor și fluxurilor de informație, prin cunoștințele și abilitățile pe care le au în practica accesului la informații și a utilizării acestora.”

(Ion Stoica,1999)

De la bun început trebuie subliniată diversitatea numelor prin care este desemnat utilizatorul de informații și documente în literatura de specialitate: **cititor, beneficiar, client, consumator de informații**. Toate aceste noțiuni sunt definite în dicționarele lingvistice după cum urmează:

- cititor: *„(persoană) care citește”;*
- beneficiar: *„cel care beneficiază de ceva. Persoană (fizică sau juridică), căreia în temeiul unui contract, i se predau anumite produse ori lucrări sau i se prestează anumite servicii”;*
- client: *„cumpărătorul unor produse sau consumatorul dintr-un local public, considerat în raport cu cel de la care (cu regularitate) cumpără sau consumă”;*
- consumator: *„persoană care consumă bunuri (rezultate din producție)”.*

„Totuși, dacă extindem definiția cuvântului «client», pentru a cuprinde persoanele pentru care prestezi un serviciu, fie în interiorul, fie în exteriorul organizației tale, atunci conceptul devine mult mai clar. Folosind această abordare, persoanele din departamentul alăturat sunt «clienții» tăi, la fel cum sunt (dacă lucrezi într-un serviciu intern) și șefii de linie care vin la tine să-ți ceară sprijin sau un sfat, sau conducătorii de proiect cărora le

asiguri anumite informații. Este foarte bine venit să-ți consideri și șeful client, mai ales dacă se plânge de calitatea serviciilor pe care i le oferi.” (Ted Johns, 1998)

Dicționarele limbii române (universal, explicativ, enciclopedic) nu cuprind noțiunea de **utilizator**. După *Le nouveau Petit Robert: Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, ediția 2000, utilizatorul (usager sau utilisateur) este „titularul unui drept real de folosință, persoana care utilizează (un serviciu public, un domeniu public, un sistem informatic)”. *Dicționarul explicativ de calculatoare* (Bryan Pfaffenberger, 1994) face trimitere la „utilizatorul final” (end user) care este definit ca fiind „persoana care folosește un calculator și programele de aplicație acasă sau la serviciu pentru a executa niște sarcini și a obține rezultate”. *Vocabularul de biblioteconomie și știința informării* (Mircea Regneală, 1996) definește utilizatorul ca fiind „persoană sau instituție care beneficiază de serviciile unei biblioteci sau organism de informare și documentare”. Din perspectivă economică utilizatorul este „cetățeanul care prin impozit participă la finanțarea bibliotecii” (Nicoleta Marinescu, 1998).

Pot fi întâlnite și noțiunile de **populație (țintă sau de deservit)** sau **public** care se referă la ansamblul utilizatorilor. Aceste noțiuni se folosesc de cele mai multe ori în relație cu bibliotecile publice, acolo unde se pune problema unei segmentări operaționale a ansamblului utilizatorilor.

Conceptul de utilizator și definirea sa de-a lungul istoriei bibliologiei și științei informării a stat în centrul atenției specialiștilor domeniului și a fost sursa unor interpretări diferite. Jocelyne Gazagnes (Diriger..., 1995) vede definirea conceptului de utilizator ca un prim nivel de dificultate în realizarea evaluării performanței bibliotecii. În concepția sa, „utilizatorul serviciilor publice este un termen generic care regrupează ansamblul publicului. În biblioteci se distinge utilizatorul care frecventează serviciul, înscris sau neînscris și opusul acestuia non-utilizatorul”.

Utilizatorul modern nu mai este privit numai ca **beneficiar al serviciilor** unei biblioteci sau al unui organism de informare și documentare, ci ca un **partener indispensabil, un agent de difuzare și comunicare a informațiilor, un producător de informație, un agent al stimulării, adoptării și schimbării activității lor, al ameliorării calității serviciilor și produselor lansate pe piața informării și documentării.**

Utilizatorul bazelor de date, de exemplu, nu este numai „...neofitul care pătrunde în universul informației electronice...” (Sylvie Tellier, 1995) ci este „...autor de scenarii informaționale și, în același timp regizorul acestora” (Ion Stoica, 2000).

CUNOAȘTEREA UTILIZATORILOR ȘI A NEVOILOR LOR

„Dincolo de afirmația potrivit căreia specialistul vine în sprijinul utilizatorilor săi, trebuie, poate, pusă întrebarea ce reprezintă, cu adevărat, acești utilizatori sau beneficiari. Trebuie să insistăm asupra necesității de a cunoaște bine utilizatorii unității de documentare, de a stabili tipologii riguroase ale utilizatorilor, analizând precis cerințele și practicile de informare și documentare.” (Jean Michel, 2001)

Modelul tradițional se bazează pe postulatul potrivit căruia creșterea ofertei realizează automat un serviciu mai bun pentru utilizatori. Astăzi, acest postulat a devenit mai puțin pertinent datorită influenței sporite a unor factori ca: vecinătatea imediată a sistemului de documentare (bibliotecă, centru de documentare etc.), natura serviciilor oferite, condițiile de accesibilitate a acestor servicii, ambianță etc. Evaluarea precisă și permanentă a așteptărilor

utilizatorilor (sau a motivelor de nonfrecventare pentru non-utilizatori) devine un element esențial al gestiunii diferitelor componente ale sistemului. Nu este suficient să oferi un serviciu performant, trebuie ca acest serviciu să aibă destinatari identificați și interesați în mod efectiv. În aceste condiții nu mai este posibil de a te cantona în imprecis și incert -- toate serviciile pentru tot publicul. Întrebările: de ce se face? și pentru cine se face? devin centrale în ierarhia preocupărilor instituțiilor infodocumentare.

„În acest peisaj în schimbare cunoașterea publicului este deci un instrument esențial de pilotaj, pentru a nu spune un instrument de supraviețuire.” (Sylvie Fayet, 1992)

Trebuie semnalată însă situația unor biblioteci care ignoră utilizatorii și nevoile acestora. Este remarcă lui Johan Olaisen făcută în urma analizei dezvoltării bibliotecilor engleze, în anul 1996. El introduce ideea patologiei care descrie un proces în care sistemele organizaționale ignoră consumatorul și nevoile clientului.

Literatura de specialitate nu pune la dispoziția practicienilor metodologii recente de studiere a utilizatorilor de informații și documente. Totuși numeroasele cercetări făcute de către unele unități infodocumentare în scopul cunoașterii utilizatorilor, relatate în publicațiile de specialitate, scot în evidență metodele și tehnicile folosite.

Metoda de cercetare cel mai frecvent întâlnită este **ancheta** bazată pe tehnica interviului sau a chestionarului.

Într-un articol cu titlu semnificativ *Ask if you don't know... The research interview* (Întreabă dacă nu știi... interviul de cercetare) publicat în anul 2000 în *Information Research Watch International* (www.researchwatch.co.uk), David Streatfield (streatfield@compuserve.com) împarte interviurile în trei tipuri: structurat, de tatonare și semi-structurat. El ilustrează în articole succesive procedura pentru interviu și explică elementele specifice fiecărui tip în parte.

În Franța:

➤ În vederea caracterizării utilizatorilor a șase mari biblioteci din Paris, *Bibliothèque nationale de France* (BNF), *Bibliothèque publique d'information* (BPI), *Centre de documentation et d'information* (CDI), *Bibliothèque La Villette*, *Bibliothèque médicale* (BM) și *Bibliothèque universitaire* (BU), *l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris*, au desfășurat o anchetă care a urmărit răspunsuri la câteva probleme (Aline Girard-Billon, 1998):

- profilul utilizatorilor (pe sexe, vârstă, nivel de studii, categorii socioprofesionale);
- modalitățile de frecventare a bibliotecilor (în mod regulat, ocazional, rar);
- motivațiile frecventării (consultarea bazelor de date, consultarea de documente, consultarea Internet etc.);
- practicile utilizatorilor în biblioteci;
- satisfacția utilizatorilor.

Concluziile care s-au desprins în urma prelucrării datelor din chestionare dezvăluie aspecte concrete legate atât de utilizatori cât și de condițiile de lucru, de disponibilitatea documentelor și de adaptarea colecțiilor.

BNF este preferată pentru condițiile de lucru pe care le oferă. Publicul dorește orare de funcționare mai largi. La momentul anchetei reproșul cel mai grav se referea la colecții. Numeroși studenți care frecventează biblioteca pentru a-și pregăti cursurile nu găsesc lucrările de care au nevoie. Alte motive de insatisfacție țin de numărul insuficient de locuri pentru momentele de pauză - cafeneaua este puțin apreciată, nefiind un loc de relaxare în liniște - chiar dacă arhitectura bibliotecii este foarte apreciată.

BPI, apreciată pentru colecțiile și orarele de funcționare, este victima propriului succes: lipsa locurilor de lucru și zgomotul sunt pe primul loc.

Bibliotecilor centrale din Paris li se reproșează uneori că nu practică împrumutul.

La Villette primește totuși reproșuri referitoare la numărul scăzut de locuri și la amenajările mediocre, cu toate că o bună parte a persoanelor întrebate dau dovadă de o slabă cunoaștere a serviciilor mediatecii, cum ar fi împrumutul.

BU este criticată pentru numărul restrâns de locuri și numărul insuficient de documente disponibile, iar CDI are colecții neadaptate și capacitate mică de primire.

Utilizatorii BM sunt nemulțumiți de cadrul arhitectural al acesteia.

Criticile amintite nu se referă în nici unul dintre cazuri la toate aspectele ofertei. Pentru fiecare dintre biblioteci utilizatorii își manifestă satisfacția în legătură cu: posibilitățile de lucru și cu ambianța (BNF), orarul de funcționare și calitatea colecției (BPI), posibilitățile de lucru și orarul de funcționare (CDI), calitatea colecției și serviciul de primire (La Villette), condițiile de împrumut și serviciul de primire (BM), calitatea colecției și orarul de funcționare (BU).

➤ Șase persoane ale mediatecii departamentale a Loarei au desfășurat în 1995 o „*actione de formare*” în evaluare și au realizat o anchetă telefonică printre utilizatorii din rețeaua lor (Jean-Paul Gaschignard, 1995). Eșantionul interogat a fost construit metodic: *Bibliothèque départementale de prêt* (BDP) a pregătit o listă reprezentativă a locurilor de împrumut (biblioteci municipale, relee, depozite, anexe); fiecare dintre aceste locuri a dat adresele utilizatorilor; studenții unei școli de comerț și liceunii au pus întrebările.

Rezultatele dau o idee foarte generală despre utilizatorii rețelei care nu par diferiți de cei ai ansamblului bibliotecilor publice. Profesiunile intermediare sunt reprezentate masiv (53,2% dintre cititori). Interpretarea

răspunsurilor la întrebările detaliate pe tipuri de documente (cărți, documente sonore, video) a condus la următoarele concluzii:

- Împrumutătorii documentelor sonore se deosebesc net de împrumutătorii de cărți sau de videocasete. De obicei sunt mai tineri, studenți, celibatari și locuiesc în afara localității. Acest public judecă mai sever și este mai dispus să aducă alte persoane la bibliotecă;
- Împrumutătorii de videocasete par a fi un subansamblu al publicului cărților, spectacolul video fiind, înainte de toate, o practică familială.

➤ În rândul studenților care frecventează Biblioteca interuniversitară din Toulouse a fost făcută, de asemenea, o anchetă bazată pe chestionare, în vederea cunoașterii publicului (Sylvie Fayet, 1992). Această anchetă a fost cerută de realitatea mediului universitar în care funcționează biblioteca:

- clădirile de 3-4 ori prea mici, în medie, pentru a primi numărul foarte mare de studenți;
- multiplicarea suporturilor documentare și serviciile specializate, scumpe, puțin integrate, slab cunoscute și subutilizate;
- proiectele de reformă a învățământului care vizează însușirea metodelor și folosirea tehnicilor de autoformare pentru care participarea bibliotecii universitare este solicitată, uneori, intens.

➤ Utilizatorii noilor tehnologii la *Bibliothèque médicale de Lyon*, nevoile lor de informare și cerințele de formare au reprezentat, de asemenea, subiect de anchetă. Eșantionul anchetat a fost reprezentat de 733 de utilizatori. S-a urmărit profilul utilizatorilor catalogului informatizat, CD-Rom-ului și Internet-ului (Laurence Khamkham, 1999). Utilizatorii noilor tehnologii sunt absolvenți de liceu cu bacalaureat sau absolvenți ai unor școli superioare,

studenți, persoane active sau pensionari, înscriși sau nu la bibliotecă. Numărul de utilizatori OPAC este important atingând 62% din populația interviuată. Totuși procentul a fost considerat nerelevant față de numărul real al utilizatorilor OPAC în bibliotecă. Gradul și ușurința de utilizare a catalogului informatizat scade peste vârsta de 46 de ani. Numărul utilizatorilor CD-Rom este scăzut: numai 7% împrumută și 10% interoghează pe loc. Internetul este folosit doar de jumătate dintre utilizatori, în mod regulat sau neregulat. Majoritatea celor care-l utilizează este formată din adulți (26-45 de ani) cu o ușoară preponderență masculină.

În SUA:

➤ În articolul *The coolness factor: ten libraries listen to youth (O idee grozavă: zece biblioteci îi ascultă pe tineri)*, Elaine Meyers vorbește despre punerea în practică a inițiativei lansate în 1998 de către *De Witt Wallace-Reader's Digest Fund: Public Libraries as Partners in Youth Development*, menită să ajute bibliotecile în desfășurarea de activități și programe care să le permită o cunoaștere mai bună a solicitărilor tinerilor. S-au obținut rezultate extrem de asemănătoare:

- tinerii au nevoie de un acces sporit la tehnologia informațională și de o instruire adecvată pentru aceasta;
- personalul bibliotecii nu îi ajută;
- tinerii au nevoie de o bibliotecă primitoare;
- orarul bibliotecii nu este adaptat cerințelor tinerilor;
- tinerii doresc să se implice voluntar sau chiar să li se ofere slujbe în bibliotecă;
- biblioteca trebuie să revizuiască măsurile care restricționează accesul tinerilor;
- tinerii pot ajuta dezvoltarea bibliotecii.

În Japonia:

➤ În scopul cunoașterii utilizatorilor bazelor de date la Biblioteca Universității de Științe și Tehnologie din Hong Kong, au fost distribuite chestionare simple prin intermediul facultăților. (Anexa 1)

Bibliotecile universitare pot folosi o serie de surse despre utilizatori:

- planurile strategice ale universităților;
- planurile tematice de cercetare științifică din cadrul facultăților sau centrelor de cercetare ale universităților;
- bibliografiile elaborate pentru fiecare disciplină de studiu;
- liste, fișiere sau baze de date cu sugestiile de achiziție din partea beneficiarilor;

Planul strategic al universității oferă informații cu privire la:

- numărul și profilul facultăților dintr-o universitate;
- numărul de studenți pe ani de învățământ și pe facultăți și numărul total de studenți din universitate;
- numărul de profesori.

Planurile tematice de cercetare științifică permit înțelegerea într-o oarecare măsură a orientărilor de perspectivă ale domeniilor, a direcțiilor de interes științific, a numărului celor implicați în cercetare.

Bibliografiile pe discipline conduc la cunoașterea problematicii cursurilor, a tematicii care urmează să fie aprofundată de către studenți.

Rețelele on-line oferă posibilități noi de cunoaștere a universităților. Este vorba de paginile Web ale acestora, care pun la dispoziția tuturor celor interesați informații care altădată puteau fi cunoscute numai cu ajutorul instrumentelor enumerate anterior.

Din pagina Web a Universității din Anger (Franța), de exemplu, se poate afla că Universitatea are: - peste 16.000 de studenți
- 846 profesori cercetători

- 1.130 profesori sezonieri („vacantaires”) și profesori asociați
- 1.540 alt personal

Pe adresa Web a Universității din București pot fi vizualizate:

- lista celor 18 facultăți ale universității
- lista centrelor de cercetare, acreditate sau nu, din universitate și preocupările lor științifice
- lista publicațiilor periodice elaborate în cadrul universității etc.

Un mijloc direct de cunoaștere a utilizatorilor este **caietul de sugestii** (Olivier Chourrot, 1997). Este necesar pentru a aduna opiniile utilizatorilor despre bibliotecă. Într-o lucrare de specialitate, devenită clasică, se poate citi: *„sub forma unui caiet sau a unei cutii cu idei, este important că publicul poate dispune în orice moment de un mijloc de exprimare liberă a opiniilor asupra unui anumit aspect al bibliotecii”* (Le métier de bibliothécaire, 1990). Este un instrument de dialog între utilizatori și bibliotecari așa cum funcționează la BPI sub titlul: Bibliothèque publique d'information, 20 ans de dialogue: les cahiers de réclamations, remarques et suggestions de 1997: <http://www.bpi.fr./20ans/lecteurs.html> . Unii, mai pesimiști, văd în acest caiet o culegere de ineptii, de prostie și de umor prost. Din punct de vedere sociologic, caietul de sugestii este, ca orice formă de corespondență scrisă, un mod specific de relație diferit de comunicarea orală: exigențele de prezentare sunt atenuate; lectorul și într-o oarecare măsură bibliotecarul pot rămâne în anonim; câmpul de exprimare este mai larg (controlul direct asupra redactorului fiind slab exercitat este asigurată libertatea stilului). Caietul de sugestii are o dublă valență: memorarea propunerilor de cumpărare și reglarea raporturilor utilizator/bibliotecar (sunt exprimate anumite cereri care nu pot fi tratate oral; dă posibilitate de exprimare unor persoane percepute ca fiind

agresive). În concluzie, poate fi definit ca fiind: instrument de evitare reciprocă; loc de exprimare a inexprimabilului; mijloc de apel la puterea scrisului.

Categoriile de utilizatori

Având în vedere utilizatorii bibliotecilor publice franceze, Thierry Giappiconi și Pierre Carbone (1997) scot în evidență o serie de **considerente care pot sta la baza segmentării populației țintă:**

- considerente ideologice (comunități etnice sau religioase);
- orientarea către o anumită sferă de interes (politică, economică etc.);
- preferințele pentru succesul comercial (clientelism comercial);
- preferințele pentru succesul politic (tineri, adolescenți, femei sau alte grupuri care pot constitui un grup de presiune sau pot tulbura ordinea socială).

Pia Atanasiu subliniază **necesitatea împărțirii beneficiarilor:** „*Merit să satisfacă nevoi de informare individuale, sistemul de informare trebuie să realizeze o legătură reactivă cu beneficiarii. Aceasta impune o bună cunoaștere a cerințelor și nevoilor acestora și o împărțire a lor pe categorii – profesioni, domenii, caracteristici etc.*” (1965)

Diferențierea categoriilor de utilizatori se face în funcție de:

- **criterii obiective:**
 - categoria socioprofesională (studenți, profesori, ingineri etc.);
 - specializarea (matematică, electronică etc.);
 - tipul de activitate care dictează nevoile de informare (cercetători, studenți, profesori, cadre didactice, cadre de conducere etc.);
 - obiectul relației dintre utilizatori și instituția infodocumentară etc. (cititori, vizitatori, împrumutători);

- posibilitățile de acces la informație (utilizatori, nonutilizatori).
- **criterii subiective:**
 - atitudinea și conduita utilizatorului în raport cu informația și cu activitatea de informare (învățare, creație, interpretare etc.);

Există multe preocupări cu privire la acest subiect:

➤ O analiză a categoriilor de utilizatori care au frecventat *Bibliothèque Nationale de France* (BNF) în primele luni după inaugurare a condus la următoarele constatări: 30% din totalul acestora erau vizitatori, 20% aveau permise de o zi, iar 50% dețineau permise anuale.

➤ Referindu-se tot la BNF, Daniel Renault sublinia:

„Când spunem utilizatori, nu trebuie să ne gândim numai la cei din sălile de lectură, adică la cititori, ci și la ceilalți. Utilizatorii serviciilor fotografice nu sunt considerați cititori. Ei se pot adresa direct la serviciile de primire pentru a comanda reproduceri. Utilizatorii invizibili pentru anchetele sociologice reprezintă circa 22.000 de cereri pe an.

Publicul care frecventează expozițiile nu trebuie nici el confundat cu cititorii. Numai 13,7% dintre cititorii Bibliotecii Naționale frecventează expozițiile” (1996).

➤ Din analiza unei statistici a Direcției Cărții și Lecturii din Franța (Martine Poulain, 1993), se constată că utilizatorii sunt cei care frecventează biblioteca: ei pot să nu fie înscriși – vin numai să întrebe ceva sau la o expoziție. Biblioteca Publică de Informare din Paris este frecventată zilnic de cca. 12.000 de persoane care nu sunt neapărat și înscrise, intrarea fiind liberă. Din 1989 a început să se facă o distincție între înscriși și utilizatori. Utilizatorii neînscriși reprezintă peste 20% din ansamblul publicului bibliotecilor.

➤ Publicul BNF, din noul sediu din Tolbiac, cuprinde două grupe principale: vizitatorii și cititorii. Cei din prima grupă vizitează biblioteca ca

pe un monument sau asistă la manifestările propuse: expoziții, coloevii, lecturi. Cei din a doua grupă folosesc colecțiile și serviciile bibliotecii (Lenka Bokova, 1997).

➤ Herbert Brinberg împarte utilizatorii bibliotecilor universitare americane în trei categorii (Keith Ewing, 1992):

- cercetători care se ocupă cu cercetarea fundamentală, care cer teancuri de documente primare pe care le selectează ei înșiși (ori pentru că le place, ori pentru că nu au încredere în nimeni altcineva);
- cercetători care se ocupă cu cercetarea aplicată - ingineri, specialiști în marketing care caută anumite răspunsuri punctuale, nu surse care ar putea conține răspunsuri; ei lasă totul pe seama bibliotecarului sau specialistului în informare;
- manageri care caută posibilități, opțiuni, argumente pro și contra și au nevoie de intermediere informațională.

➤ O categorie distinctă o formează **utilizatorii internaționali** (Pierre Pelou, 1996) – funcționari, delegați la conferințe, membri ai unor misiuni permanente pe lângă Națiunile Unite, cercetători, studenți, practicanți ai unor profesii liberale, așa cum se întâmplă la Biblioteca Națiunilor Unite de la Geneva. În calitate de producători specializați de informație:

- aduc în bibliotecă realitățile Organizației, nevoile ei imediate;
- facilitează accesul la rețelele de informații care aduc lămuriri cu privire la noutățile care constituie viața Organizației;
- navighează cu ușurință în băncile de date, știu care le sunt utile și care nu, cum sunt ele constituite;
- folosesc în mod curent CD-Rom-urile, sunt familiarizați cu Internetul și dispun de calculatoare personale de tip Notebook pe care le iau cu ei în sălile de lectură.

Concluzia lui Pierre Pelou, directorul bibliotecii, este pe deplin îndreptățită: „*nu mai există utilizatorul sclav și utilizatorul rege ci un alt tip, al cărui profil merge de la competența științifică la stăpânirea tehnologiei*”.

RELAȚIILE CU UTILIZATORII

Clădirea bibliotecii

În articolul *Bibliotecile și informația în pragul secolului XXI*, Alexe Rău amintește că „... la întrunirea de la Copenhaga la categoria resurselor tehnologice, au fost raportate și clădirile de bibliotecă! Nevoia unei asemenea abordări se resimte de mult”. Autorul subliniază faptul că implementarea sistemelor automatizate de bibliotecă în clădirile vechi presupune cheltuieli suplimentare și face extrem de dificilă aplicarea managementului biblioteconomic performant bazat pe „*flexibilitate morfologică continuă*”, pe „*potrivirea funcțională permanentă la necesitățile mediului în schimbare*”. Noțiunea „*mobile building*”, folosită de specialiștii americani, a însemnat inițial aplicarea în interiorul construcțiilor de bază a unor pereți mobili care să permită „*flexibilitatea funcțional-morfologică*” în funcție de cererea pieței informaționale. În țările cu stilistică germano-britanică a fost pusă în aplicare „*ideea de hală*” care presupune lipsa pereților interiori. Atenționând asupra faptului că „*omul nu se va confunda cu mașinile care fac coadă la benzinărie*”, autorul vorbește de introducerea în uz a noțiunii de „*spațiu arhitectonic informațional*” care presupune conjugarea funcționalității tehnologice cu îmbinarea artistică a elementelor constructive și de nevoia unei „*metafizici moderne a biblioarhitecturii*” subliniată de tot mai mulți specialiști.

Numeroase țări (Statele Unite, Canada, Anglia, țările scandinave...) au stabilit deja principii și norme de amenajare a clădirilor pentru a răspunde diferitelor categorii de nevoi ale utilizatorilor.

Diane Polnicki din Québec definește în *Les caractéristiques d'un bâtiment de bibliothèque* două principii directoare:

- amenajarea unei biblioteci trebuie să fie făcută în așa fel încât utilizatorul să poată sesiza rapid care sunt produsele și serviciile care-i sunt oferite și totodată să fie incitat la folosirea acestor produse și servicii, prin găsirea unui echilibru just între funcționalitate și estetică;
- amenajarea trebuie să fie realizată în funcție de persoane, utilizatori și personal, care circulă în bibliotecă, de serviciile care sunt oferite și de operațiile care se realizează. Interrelațiile spațiale sunt importante. Trebuie stabilit cu precizie ce componente sunt în relație directă (pupitru de informare și colecțiile de referințe) sau în relație indirectă (colecțiile și pupitrul de împrumut) și ce componente sunt autonome unele față de altele (serviciile tehnice și sălile de lectură). Trebuie minimalizate deplasările inutile și evitarea locurilor care ar putea antrena blocaje, mai ales în orele de vârf.

Problema adecvării construcțiilor bibliotecilor cu misiunea lor este general valabilă, aparținând tuturor bibliotecarilor, indiferent de țara unde se află. Inadecvarea „construcțiilor de biblioteci din învățământ” din România a determinat reacția bibliotecarilor participanți la *Conferința ABIR* care a avut loc la Craiova în zilele de 14-15 noiembrie 1997, reacție care s-a materializat într-o „moțiune” prin care au propus *Ministerului Educației Naționale* adoptarea unui program etapizat de construire a unor biblioteci de învățământ superior, de adecvare a proiectării spațiilor pentru bibliotecile din învățământul preuniversitar și de modernizare a bibliotecilor existente în rețeaua învățământului.

Primirea utilizatorilor

Una dintre semnificațiile verbului a primi este „a se ocupa de un oaspete, a ieși în întâmpinarea lui, a oferi cuiva ospitalitate, a găzdui” (DEX, 1996).

„Acțiunea de primire este răspunsul dat de un organism public unei cereri de informare, de ascultare, de servire sau de asistare a unui utilizator” (*Les Directives du Ministère de la Fonction Publique*, Paris, 1994). În concluzie, întreaga bibliotecă este orientată către primire.

După Bertrand Calenge, bibliotecarii nu trebuie să ignore cadrul muncii lor (Yves Sartiaux, 1998). Primirea este un act personal; nimic nu poate înlocui surâsul, atenția, amabilitatea, ascultarea activă (bibliotecarul trebuie să intervină în manieră britanică: „*May I help you?*”). Luc Matray consideră că primirea este întotdeauna delicată, mai ales când este vorba de persoane în dificultate, sau puțin obișnuite cu biblioteca.

În unele biblioteci publice din Franța au fost întocmite și îndeplinite „planuri de comunicare-primire”. Activitatea grupurilor de lucru de la biblioteca La Fontaine s-a concretizat în:

- ghidul cititorului;
- refacerea semnalizării;
- simplificarea modului de folosire a OPAC (grupul de informatizare).

Obiectivul primului plan de acest gen, la Saint-Eloi, a fost ca biblioteca să devină un tot unde publicul să fie primit într-un mod agreabil, să fie îndrumat de oricare membru al personalului și reorientat către persoana potrivită. Grupurile de lucru s-au implicat în realizarea de documente referitoare la regulile de împrumut, destinate publicului sau în elaborarea de liste cu cele mai solicitate lucrări. Un al doilea plan a cuprins șase biblioteci și s-a numit „*gestiunea publicului dificil*”. Două persoane din fiecare echipă, din cele șase biblioteci, au aplicat metodologia SOSRA (situer-observer-

sentir-réfléchir-agir), ceea ce a permis evoluția analizei problemelor de primire a tinerilor. În paralel, pentru a stimula însușirea bazelor teoretice s-au făcut: lucrări referitoare la instrumentele de muzică, panorame ale romanelor pentru copii, rezumate ale istoriei jazz-ului etc.

Organizarea primirii în bibliotecă este subiectul manualului *Organiser l'accueil en bibliothèque*, apărut la Villeurbanne în anul 2000. Sporirea și diversificarea fără precedent a publicului care frecventază bibliotecile a dus la multiplicarea misiunilor bibliotecarului. În acest context, primirea publicului a devenit o funcție majoră a meseriei de bibliotecar. Manualul își propune să răspundă la întrebările pe care și le pun bibliotecarii cu privire la formarea și implicarea personalului în funcția de primire, referitor la organizarea unui serviciu specific și la implementarea unei adevărate politici a primirii în cadrul așezămintelor. Elementul fundamental al primirii este considerat a fi **relația** care se stabilește **între bibliotecar și utilizator**.

Conversația este una din cele mai răspândite forme ale comunicării, care se deosebește de convorbirea obișnuită, necesită pregătire și forme deosebite ale relațiilor reciproce și are un specific anume. La reușita unei conversații contribuie cinci factori: autoritatea bibliotecarului și a bibliotecii, conținutul discuției ales corect, gradul de stăpânire de către interlocutori a informației despre tema discutată, forța personalității bibliotecarului, amabilitatea reciprocă (G. Altuhova, 2000). Într-un dialog este credibil nu numai ce se spune, ci și cum se spune. În acest sens, gesturile, mimica, timbrul vocii, culoarea feței celui care vorbește sunt foarte importante. Stilul autoritar, lipsa naturalității sau „sindromul surzeniei” pot însemna bariere între interlocutori (I. Tihonova, 2000).

Relația bibliotecar/utilizator poate începe printr-o convorbire telefonică. Pentru ca totul să fie foarte bine, sociologul Ted Johns (1998) oferă câteva „tehnici speciale”:

- răspunde la telefon în termen de 5 secunde sau 3 apeluri;
- zâmbește imediat ce ridici receptorul;
- acordă întreaga atenție celui cu care vorbești la telefon;
- începe cu o expresie de întâmpinare;
- prezintă-te pe tine și departamentul sau organizația ta;
- stabilește nevoile celui care sună;
- oferă informațiile și ajutorul solicitat;
- în cazul plângerilor și a clienților furioși parcurge „*trei pași vitali*”: să ascuți, să ascuți, să ascuți;
- încheie conversația telefonică așa încât toți clienții să fie ferm convinși că organizației îi pasă de problemele lor.

„*Ritualurile înscrierii utilizatorilor*” pot fi considerate un test de adecvare a bibliotecii la misiunea ei de serviciu public (Marielle de Miribel, 2000). Aspectele aferente acestuia: legitimarea cititorului, calitățile specifice necesare personalului bibliotecii care lucrează la birourile de înscriere, convergențele și divergențele înscrierii cu funcția de primire a cititorilor, organizarea spațiului în birourile de înscriere, regulile proximității, permisul de bibliotecă și gradul său de personalizare etc. trebuie analizate pornind de la situația existentă în bibliotecă.

Serviciile oferite utilizatorilor

Bibliotecile propun utilizatorilor servicii de bază ca: împrumutul la domiciliu, consultarea pe loc, servicii de cercetare documentară etc.

Oferta actuală se caracterizează prin apariția de servicii accesibile pe Internet: acces la cataloage cu interfață Web, acces la periodice electronice, acces la documente full-text (memorii, rapoarte de cercetare etc.).

Unii specialiști ai informării propun o tipologie a serviciilor posibile în mod curent (Anexa 2).

Serviciile referitoare la **comunicarea documentelor** permit utilizatorilor să caute, să consulte sau să obțină sub diferite forme documentele din fondurile locale ale unei biblioteci.

Există două modalități de comunicare a documentelor în biblioteci:

- pe loc, în săli de lectură, în acces direct sau în acces indirect;
- prin împrumut la domiciliu.

Serviciile de referințe au rostul de a răspunde la întrebările utilizatorilor. Ele sunt concepute fie pentru a furniza informații și asistență beneficiarului, fie ca loc de desfășurare a unei activități consacrate unui anumit tip de cerere. În anumite biblioteci, serviciile de referințe reunesc aceste două aspecte.

La dispoziția utilizatorilor stă un personal competent care este capabil să răspundă întrebărilor acestora sau să furnizeze informații în urma consultării documentelor de referințe organizate la acest nivel.

În unele cazuri, în condițiile societății informaționale, serviciile de referințe au evoluat către servicii de îndrumare a utilizatorilor sau servicii de informare. Bibliotecarii de referințe primesc utilizatorii, răspund la întrebări, orientează rapid cercetătorii către diferite surse de informare, îi inițiază în folosirea diferitelor instrumente și asigură totodată asistența exploataării resurselor electronice.

Rolul utilizatorilor

“Un imponderabil care condiționează calitatea utilizatorului.” (Anne Mayère, 1998)

Utilizatorii intervin la diferite niveluri, rolul lor în unitățile infodocumentare prezentându-se adesea ca o interacțiune cu dublu sens. Ei stau totdeauna la baza orientării și conceperii acestora și a sistemelor care

trebuie definite în funcție de **caracteristicile, atitudinile, nevoile și cererile** celor care le utilizează.

Utilizatorii pot interveni în majoritatea operațiilor lanțului documentar:

- cunosc sursele de informare pe care le pot semnala și evalua;
- pot să ajute la selecție și la achiziție și chiar să decidă;
- pot să ușureze accesul la literatura neconvențională, fiind direct informați;
- pot să contribuie la îmbunătățirea unor instrumente de lucru, cum ar fi limbajul documentar;
- folosesc produsele și serviciile, formulează exigențele lor cu privire la natura și prezentarea acestora;
- produc informații și documente;
- participă direct la circulația informației prin contacte personale.

Este ceea ce Pierre Eigler și Eric Langeard (1987) numesc „*servuție*”, condensând serviciul și producția (Fig. 1). Fie că acționează singur sau în relație cu bibliotecarii, utilizatorul este parte componentă a dispozitivului serviciului oferit de bibliotecă.

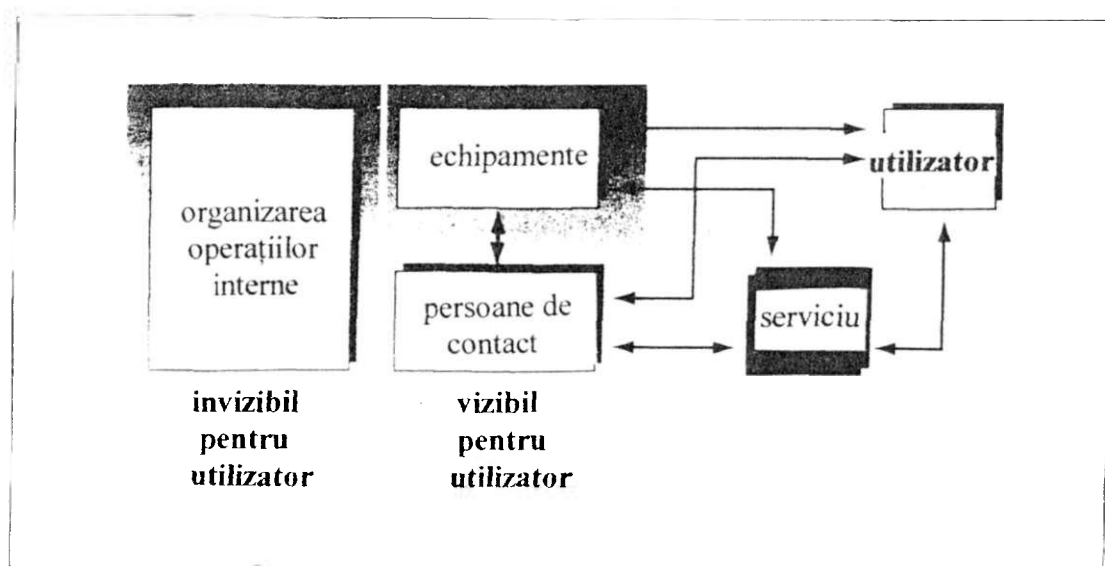


Fig. 1 Modelul servuției (după Eigler și Langeard/1987/, p.53)

Sistemul serviciului pentru utilizatori este constituit din două subsisteme: front-office și back-office. Front-office este locul relației cu utilizatorul și locul participării active a acestuia, funcționând după o logică a comunicării și a relaționării. Back-office este format din activitățile de constituire a colecțiilor, de prelucrare a documentelor, din operațiile de gestiune a surselor de informare, funcționând după o logică a productivității și a raționalizării proceselor.

Utilizatorul este un factor dinamic, dar poate fi și un factor de rezistență dacă nu cunoaște mecanismele informării. Mulți utilizatori nu au priceput încă activitățile de informare ca pe un ansamblu de sarcini specifice care cer o tehnicitate particulară și o organizare colectivă. În general, înțeleg să-și însușească informația și au puțină considerație pentru unitățile infodocumentare și personalul lor. Pentru bunul mers al activității de informare și documentare este necesar ca utilizatorii să ia în considerație exigența mecanismelor moderne de transfer a cunoștințelor, să accepte disciplina, să accepte delegarea unor sarcini specialiștilor informării și documentării, să acorde încredere bibliotecii și să participe la formarea lor. În ultima vreme se vorbește tot mai mult de integrarea utilizatorilor în sistemele infodocumentare (utilizatorii internaționali reprezintă un exemplu concludent în acest sens).

Satisfacerea utilizatorilor

În opinia cercetătoarei franceze Jocelyne Gazagnes (Diriger..., 1995) satisfacerea utilizatorului este un **concept dificil de conturat**. Definit mai mult ca „o stare de spirit sau cognitivă” pe care utilizatorul o dobândește prin folosirea și evaluarea serviciilor unei biblioteci, conceptul se descompune în patru noțiuni: **nevoile**, „care reprezintă ceea ce trebuie să aibă”, **dorința**, „ceea ce ar vrea să aibă utilizatorul”, **cererea** formulată și **utilizarea** (1995).

Generic vorbind, există două categorii de **nevoi** ale unui utilizator de informații și documente:

- nevoia de a localiza și de a obține un document sau o copie a acestuia, când cunoaște autorul și titlul documentului;
- nevoia de a localiza și de a obține documente și informații referitoare la un anumit subiect.

Satisfacția utilizatorului este condiționată în primul rând de capacitatea de furnizare a documentelor (manifestată de către structura de documentare) și respectiv, de capacitatea de regăsire a informației (manifestată din ambele părți, structură și utilizator).

Evaluarea nevoilor și a satisfacției utilizatorului înseamnă o **evaluare calitativă** greu de realizat, „*produsul*” bibliotecilor fiind de natură subiectivă.

Abordări recente, cu susținătorii necesității marketingului serviciilor, tind să confere un rol activ utilizatorului și să-l considere un coproducător al calității serviciului, ceea ce nu rămâne fără consecințe pentru elaborarea unui sistem de evaluare.

Referindu-se la serviciul oferit utilizatorului de către o instituție documentară, Jean-Michel Salaün (1997) vorbește despre **calitatea așteptată**, **calitatea percepută** și **calitatea voită** (de către bibliotecă) a acestuia.

Calitatea serviciului poate fi construită în raport cu percepția utilizatorului prin suprimarea distanței dintre așteptarea și experiența sa referitoare la serviciul pe care i l-a oferit biblioteca. Altfel spus, realitatea este trecută prin filtrul subiectivismului utilizatorului, prin felul său corect sau incorect de a o percepe. De exemplu, când un utilizator vine la bibliotecă să împrumute o carte, are o anumită așteptare cu privire la documentul pe care-l caută, la modalitățile de punere la dispoziție a acestui document.

În urma interacțiunii dintre bibliotecă și utilizator, utilizatorul va avea o anumită reprezentare a serviciului primit. El va considera serviciul ca fiind de calitate, dacă reprezentarea va corespunde așteptării sale. Așteptările diferă de

la un utilizator la altul și pot fi modelate de diferite elemente: nevoile efective, experiențele serviciilor anterioare, reputația bibliotecii și reclama făcută serviciilor de către bibliotecă.

Asigurarea calității în scopul satisfacerii utilizatorului presupune trei **linii de acțiune**:

- determinarea precisă a nivelului așteptării utilizatorilor sau categoriilor de utilizatori referitor la serviciul bibliotecii;
- determinarea precisă, în funcție de nivelul așteptării, de mijloacele disponibile și de orientările instituției, a nivelului serviciului care urmează să fie îndeplinit;
- stabilirea precisă a trăsăturilor serviciului, în dimensiunile sale tehnice (natura documentelor puse la dispoziție, caracteristicile instrumentelor documentare de genul OPAC etc.) și funcționale.

Securitatea utilizatorilor

• Ca în orice loc de muncă, și chiar mai mult decât în altele, în bibliotecile americane au loc adesea acte de violență (Daniel Keller, 1997). Personalul de securitate al bibliotecii este responsabil de **protecția utilizatorilor** de foc, atac fizic, abuz verbal, furt și deteriorarea materialelor bibliotecii (Robert Seal, 1989). Actele de violență pot fi diminuate sau eliminate cu totul dacă se înlătură factorii generatori, cum ar fi stresul profesional.

• În bibliotecile americane se desfășoară diferite programe pentru **protecția sănătății** utilizatorilor:

- educarea publicului în legătură cu problemele SIDA: proiectele desfășurate în numeroase biblioteci, printre care și Biblioteca universității din California, Berkeley, au cuprins pachete de informații, programe de televiziune, baze de date, video, instruirea bibliotecarilor și materiale tipărite;

- studiul calității aerului în clădirile bibliotecilor (ca de exemplu programul condus de *National Institute of Safety and Health* de la *Library of Congress*);
 - programe stop-smoking: *The Akron-Summit County Ohio Public Library Board* a aprobat o nouă politică non-smoking pentru toate clădirile și vehiculele bibliotecilor. ASCPL încurajează și rambursează funcționarii care participă la programele stop-smoking, la programele de slăbit, de stress management, de ameliorări cardio-vasculare etc.
- *American Library Association* (Asociația americană a bibliotecilor) a elaborat politica *PDF Version of Confidentiality of Personally Identifiable Information about Library Users* care vizează **păstrarea secretului** utilizatorului de informații în legătură cu: informația văzută sau primită, materialele consultate, împrumutate sau copiate în bibliotecile din majoritatea statelor și din districtul Columbia.

FORMAREA UTILIZATORILOR

„Democratizarea accesului la cunoaștere se repercutează, în mod paradoxal, ca un șoc important. Este, mai ales, un șoc al opțiunii, al căutării altor criterii de diferențiere.” (Ion Stoica, 1999)

Acțiunile de sensibilizare și formare a utilizatorilor trebuie să se afle în centrul politicii de informare și documentare din cadrul oricărei unități de informare (Jean Michel, 2001).

Necesitatea de a informa și de a forma utilizatorii este afirmată de mult timp de către bibliotecari. Numeroase studii făcute în Canada au arătat efectul pozitiv al formării documentare asupra modalităților de însușire a cunoștințelor și asupra reușitei școlare sau universitare. (Françoise Montbrun, 1995).

Cu toate că în Franța există o preocupare susținută de a instrui utilizatorii de informații încă din școala primară, statisticile atestă eșecul studenților în primii doi ani universitari. Această constatare a determinat organizarea pe 21 octombrie 2000, de către Asociația bibliotecarilor francezi (ABF) a unei zile naționale de studiu intitulată *Formarea studenților pentru informare* (Odile Riondet, 2000).

Discuțiile purtate cu acest prilej au adus în prim plan o serie de aspecte:

- un serviciu performant în bibliotecă nu constă numai în punerea la dispoziție a mijloacelor, ci și în asigurarea că cititorul a găsit ceea ce căuta;
- este necesară o politică forte a bibliotecilor care trebuie să capete sprijinul CeVu (*Conseil des études et de la vie universitaire*) și a președintelui universității;
- formarea trebuie înscrisă în contractul de funcționare a instituției în scopul obținerii mijloacelor bănești;
- nimeni nu poate să formeze fără un spațiu de formare; înscrierea în planul cvadrienal al universităților poate permite amenajarea unei săli destinată activităților de formare;
- dat fiind numărul mare de studenți din anul I, sunt necesari numeroși formatori; este indispensabil un coordonator didactic;
- formarea în cercetarea informației trebuie să respecte tripla necesitate de a cunoaște disciplina, instrumentele și didactica;

- constituirea unei echipe pedagogice mixte formată din profesori și profesioniști ai bibliotecilor apare adesea ca fiind cea mai bună soluție;
- trebuie precizate propriile obiective ale bibliotecii, fapt indispensabil pentru definirea numărului minim de ore de formare necesare fiecărei categorii de formatori, cu atribuții clare pentru fiecare bibliotecar: furnizarea de documente, modul de desfășurare a vizitei în bibliotecă, formarea formatorilor etc.;
- durata de o jumătate de semestru pentru formare este „*mai bine decât nimic*” și de aceea este necesar să se reflecteze cu privire la formarea pe parcursul mai multor ani; se pune în continuare problema metodologiei;
- este important să se facă schimb de experiență, să fie confruntate și comparate rezultatele activităților de formare;
- evaluarea a fost citată puțin cu această ocazie, ceea ce nu înseamnă că ar fi inutilă;
- problema cea mai sensibilă și mai dificilă este fără îndoială colaborarea dintre formatori și, mai ales, colaborarea dintre profesioniștii bibliotecii și profesori, complementaritatea dintre munca bibliotecarilor și cea a profesorilor permițând legătura dintre cunoașterea mijloacelor și validarea conținuturilor;

Există și preocupări la nivel internațional. IFLA a organizat o masă rotundă *Round Table on User Education Scope*, în anii 1998-2001, care avea în vedere:

- organizarea de sesiuni și mese rotunde cu prilejul conferințelor anuale având ca temă educarea utilizatorilor de către biblioteci;
- dezvoltarea de proiecte care să ajute la diseminarea informațiilor despre experți în „*user education*” și despre programe de educare și la promovarea cercetării pentru dezvoltarea programelor de educare

în biblioteci și de evaluare a criteriilor proiectelor de instruire pe Web;

- încurajarea dezvoltării și diseminării informației despre metodologii și materiale pentru educarea utilizatorilor prin liste mail și scrisori și despre sponsorizarea programelor conferințelor regionale ale bibliotecilor;
- promovarea formării formatorilor (programe, proiecte);
- promovarea participării la masa rotundă în scopul sporirii efectivului;

Nevoia formării utilizatorilor este determinată de o serie de **factori obiectivi**: diversitatea tehnologiilor de informare, rapiditatea schimbărilor instrumentelor de căutare și diversitatea modalităților de acces . Altfel spus, explozia informațională, schimbarea locului informației în diversele zone ale cunoașterii și existenței, democratizarea accelerată a accesului la cunoaștere sunt numai câteva aspecte trăite de către utilizatori.

Utilizatorii sunt obligați să facă față unei producții de informații în continuă creștere. Căutările pe Internet, filtrarea informației utile cer abilități specifice. Cultura tehnologică și cultura informațională au devenit indispensabile.

Scopul formării utilizatorilor de informații și documente îmbracă două aspecte:

- crearea unei conștiințe individuale și colective a condițiilor moderne de informare;
- dobândirea de cunoștințe și deprinderi referitoare la nevoile specifice de informare sau la un anumit sistem de informare.

Bibliotecile universitare joacă un rol foarte important în formarea culturii informaționale a utilizatorilor săi, mai ales în țările în care învăță-

mântul își îndeplinește mai puțin conștiincios acest rol. Ele trebuie să ajute utilizatorii la:

- cunoașterea ofertei bibliotecii universitare;
- cunoașterea instrumentelor de informare;
- formarea deprinderilor legate de accesul la informații (cunoașterea tehnologiilor de informare);
- punerea în valoare a capacităților de a facilita descoperirea, preluarea și combinarea informațiilor pentru construirea unor forme de lucru individualizate.

Organizarea formării utilizatorilor bibliotecilor publice sau universitare diferă de la o bibliotecă la alta sau de la un grup de biblioteci la altul.

➤ Biblioteca Universității Moi din Kenya a întocmit un program pentru formarea studenților, prin care urmărește (Khamadi, 1992):

- sporirea interesului studenților și membrilor facultății pentru folosirea cărților și aprecierea bibliotecii universitare ca primă resursă de cercetare;
- cunoașterea resurselor bibliotecii de către toți studenții și membrii universității;
- ajutorarea studenților în înțelegerea importanței selecției versiunilor print sau online pentru oricare dintre cercetări;
- stimularea pregătirii pentru studiul individual, apreciind importanța acestuia etc.

➤ În bibliotecile universitare din Ile-de-France (Élisabeth Noël, 1997), formarea utilizatorilor înseamnă:

- un program scurt de formare (o oră) pentru toți studenții, cu privire la cercetarea documentară informatizată (utilizarea bazelor de date bibliografice pe CD-Rom);
- prezentări ale bibliotecii pentru studenții din ciclul I, cu durata cuprinsă între 15-30 de minute, făcute în amfiteatru;
- vizite pentru studenții din ciclul I, axate pe cataloage (care reprezintă repere în interiorul bibliotecii), cu durata de o oră;
- cursuri de 2-4 ore, pentru studenții din ciclul II și III, axate pe cercetarea informației (utilizarea bazelor de date bibliografice pe CD-Rom și a documentelor de tipul cataloagelor).

Bibliotecarii acestor biblioteci întâmpină o dificultate reală de a insera aceste cursuri în program și propun, pe bună dreptate, ca ele să fie introduse printre cursurile universitare.

Cu toate că unele biblioteci universitare din Ile-de-France au reușit să desfășoare acțiuni elaborate și pertinente, numai aproximativ 5% dintre studenții înscriși la biblioteci (după cifrele Anchetei Statistice Generale asupra Bibliotecilor: ESGBU 1995) primesc o formație oarecare.

În fața acestei noi misiuni a bibliotecilor – formarea utilizatorilor - este necesar să se ia în calcul ce anume intră în sarcina bibliotecilor, în ce condiții și cu ce mijloace.

Sunt necesare programe comune de formare pe nivel de studii și stabilirea unui conținut de bază al activităților care urmează să fie desfășurate în acest sens.

Trebuie de asemenea să se stabilească condițiile necesare punerii lor în practică, „sistemizării” unei astfel de formări în cursurile universitare – orele și personalul special repartizat pentru această funcție – și îndeplinirii rolului de sistem, de asistență pentru studenții din primul ciclu.

➤ Bibliotecile universitare din Quebec dau prioritate formării documentare. În unele medii universitare, aceasta a devenit nu numai o activitate parașcolară dar și o activitate integrată învățământului. Unele

universității chiar au reușit să obțină acreditarea unor cursuri de formare documentară (1995).

➤ La Școala Națională Superioară de Știința Informației și a Bibliotecilor (ENSSIB) din Franța a fost editată, în anul 2000, lucrarea *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. Volumul reunește experiențele mai multor biblioteci cu privire la procesul de formare a utilizatorilor și este structurat în patru părți:

- Construirea proceselor de formare
- Formarea pentru toate vârstele
- Formatorii și mijloacele de formare
- Evaluarea

Orice acțiune de formare cuprinde două părți foarte strâns legate între ele: actul de formare propriu-zis (partea vizibilă utilizatorilor) și procesul de pregătire și de urmărire a formării: ingineria formării (partea invizibilă utilizatorilor). Procesul de inginerie presupune lămurirea câtorva aspecte:

- marile orientări ale acțiunii;
- rezultatele așteptate;
- modalitățile organizatorice și pedagogice;
- indicatorii de evaluare.

Etapele de concepție și de pregătire a formării (Anexa 3), relația interpersonală în procesul de formare (Anexa 4) și evaluarea rezultatelor formării (Anexa 5) sunt câteva etape din desfășurarea practică a procesului de inginerie a formării.

Tipologia activităților de formare, identificate în diferite biblioteci, cuprinde:

- inițierea cu privire la bibliotecă și la serviciile sale;
- inițierea în căutarea documentară;
- inițierea în documentarea specializată;

- inițierea în tehnicile de cercetare documentară;
- documentarea destinată formării documentare;
- orientarea viitoare a formării documentare.

➤ La Biblioteca Universitară din Paris 8, bibliotecarii formatori au organizat în noiembrie 1999 un joc concurs: *Avez-vous la cote?* (Dujardin, 2000). Rezultatele au dovedit că:

- utilizatorii au dificultăți în a se orienta în principiile de clasificare;
- unii utilizatori nu cunosc lucrările de referințe cum ar fi Encyclopaedia Universalis.

Mijloace de formare

- În calitate de intermediari activi, bibliotecile scot în evidență conținutul documentelor cu ajutorul unor instrumente secundare cum ar fi: ghidurile analitice, buletinele de informare, abstractele și sintezele pe anumite profiluri. În unele biblioteci din statele occidentale a apărut în ultima vreme un nou sistem de difuzare a informațiilor - *Current Awareness Services Individual Article Supply* (Servicii curente de furnizare individuală a articolelor) (Mircea Regneală, 2001).

- Majoritatea bibliotecarilor din bibliotecile universitare franceze estimează că formarea utilizatorilor și disponibilitatea bibliotecarilor sunt mijloace de depășire a dificultăților de acces la OPAC. Mai pot contribui: broșurile „aide-memoire”, sesiunile de formare, panourile de afișare și instrumentele de orientare.

Dezvoltarea cataloagelor online pentru accesul public (OPAC) a determinat promovarea folosirii sistemelor automate de difuzare a informației, de către utilizatorii finali, în toate tipurile de biblioteci. Este vital ca folosirea sistemelor automate de difuzare a informației să fie atât eficientă, cât și eficace. Modul în care utilizatorii finali caută informația trebuie să fie studiat

(Slack, 1996). Practic, trebuie investigate tipurile de subiecte pe care utilizatorii le caută, în ideea de a le oferi mai multe căi intuitive pentru căutare. Au fost dezvoltate **tehnici „Search path maps”** care descriu diferite **metode de navigare în sistemele de difuzare a informației**.

Noile mijloace de informare induc o individualizare a utilizării, dar această autonomie trebuie să aducă și o reconsiderare a noțiunii de responsabilitate.

În fața multiplicării actuale a accesului la sursele electronice, se constată un risc dublu, de **saturare** și de **subconsum**. Cercetătorii vor trebui să fie protejați de abundența de informații, printr-o cercetare eficientă care necesită o selecție riguroasă. Specialiștii informării sunt necesari pentru a extrage ceea ce este esențial; este vorba de reorientarea misiunilor bibliotecilor. În Anglia au fost fondate (Sharp, 2001): *Resource Discovery Network (RDN) Training Suite*: <http://www.rdn.ac.uk> și *Internet Detective*: <http://www.sosig.ac.uk/desire/internet-detective.html> pentru a ajuta studenții și alți utilizatori să-și dezvolte deprinderile de căutare în Internet, să descopere și să folosească cele mai bune resurse. *RDN Training Suite* oferă cheile pentru investigarea noilor medii Internet, idei de bază, tehnici și exemple pentru folosirea acestuia în educație.

Lumea referințelor digitale în biblioteci îmbracă o mare varietate. Noile soft-uri și noile ediții electronice înseamnă un proces de învățare continuă și schimbări constante. Utilizatorii sunt adesea frustrați în eforturile lor de a descoperi surse relevante, de a negocia legături, de a citi resursele – interfețele specifice utilizatorului – de a se descurca în varietatea limbilor și a convențiilor semantice. *Cornell University's Albert R. Mann Library* a condus un studiu cuprinzător în acest sens, pentru un sistem de bibliotecă electronică care face posibil accesul la peste 600 de resurse de informare, incluzând indexuri bibliografice și cataloage, documente full-text, seturi de date statistice și date spațiale (Payette, 1997). Subiectele abordate au fost:

descoperirea resurselor relevante, cercetarea, navigarea și semnificațiile mediului informațional. *Mann Library* folosește protocolul de cercetare Z39.50 pentru a da posibilitatea utilizatorilor obișnuiți ai interfețelor să facă cercetări bibliografice și să cerceteze simultan mai multe baze de date.

Literatura de specialitate americană cuprinde numeroase articole referitoare la formarea utilizatorilor pentru folosirea resurselor electronice. Sunt propuse cursuri în bibliotecă sau în amfiteatrele facultăților (fie pentru grupuri omogene - studenții dintr-un anumit an, fie pentru grupuri neomogene – toate persoanele interesate, oricare ar fi nivelul lor). Fiecare are avantajele și inconvenientele sale. Formarea individuală pare a fi cea mai bună.

Anexa 1

The Hong Kong University of Science & Technology Library

Chestionar referitor la bazele de date ale Bibliotecii Universității de Științe și Tehnologie din Hong Kong

Introducere

Pentru o cunoaștere mai bună a utilizatorilor bazelor noastre de date am apelat la facultate în scopul distribuirii și completării acestui chestionar. Ne interesează cum este utilizată baza de date a bibliotecii și ce alte servicii electronice folosiți.

Bazele de date la care se referă acest chestionar sunt cele disponibile în catalogul principal (ABI, INFORM și INSPEC), pe CD-NET (Medline, Compendex Plus, Business Dateline și Groliers), la posturile de baze de imagini (BPO și IEEE) și la posturile autonome de CD-ROM (Oxford English Dictionary, CHELEM și Financial Times).

Vă rugăm să încercuiți litera corespunzătoare răspunsului ales pentru fiecare întrebare și să înapoiți chestionarul lui Tone Lundstrom de la Biblioteca universitară, până luni, 3 octombrie.

1. Indicați, vă rog, departamentul dumneavoastră:
2. De câți ani frecvențați cursurile universității?
 - A. sub 1 an
 - B. 1-2 ani
 - C. 2-3 ani
 - D. peste 3 ani
3. Ce baze de date (potrivit enumerării din introducere) folosiți cu regularitate? Listați-le cât mai exact posibil.
4. De unde accesați bazele de date?
 - A. din bibliotecă
 - B. de la birou/laborator
 - C. din alt loc; vă rugăm specificați
5. Cum procedați cu rezultatul căutării?
 - A. afișez rezultatele și apoi decid dacă le transfer, sau le printez?
 - B. transfer /printez rezultatele și le cercetez după ce ies din baza de date.
 - C. afișez rezultatele sau le transfer imediat, în funcție de timpul necesar căutării.
6. Când transfer /printez rezultatele, în mod normal:
 - A. aleg totul
 - B. aleg numai anumite părți
 - C. nu transfer /printez

7. Când aveți nevoie de ajutor pentru utilizarea unei baze de date cum procedați?
 - A. folosesc funcția „help”
 - B. folosesc ghidurile oferite de bibliotecă
 - C. apelez la bibliotecarii de referințe
8. Ați folosit vreodată posturile autohtone de CD-ROM?
 - A. da
 - B. nu
9. Ați sfătuit studenții, la cursuri sau la consultații, să folosească anumite baze de date?
 - A. da
 - B. nu
10. Listați, vă rog, bazele de date pe care considerați că trebuie să le cumpere biblioteca;
11. Folosiți bazele de date la care și-a propus departamentul dvs. să se aboneze?
 - A. da
 - B. nu
12. Sunteți abonat la o bază de date?
 - A. da
 - B. nu
13. Consultați Lexis-Nexis la bibliotecă?
 - A. da
 - B. nu
14. Folosiți Internetul (resurse ca telnet, ftp, gopher, www, etc.)?
 - A. da
 - B. nu
15. Cât de des solicitați consultații on-line?
 - A. 3 sau mai multe ori pe semestru
 - B. 1-2 ori pe semestru
 - C. 1 dată într-un an academic
 - D. nu folosesc acest serviciu
16. Ce tip de microcomputer folosiți în mod normal în biroul dvs.
 - A. PC
 - B. Mac
 - C. Sun Station
 - D. altul, vă rugăm să specificați
17. Pentru ce resurse electronice doriți cursuri sponsorizate de către bibliotecă?
18. Adăugați orice comentarii referitoare la bazele de date ale bibliotecii.

*Mulțumim pentru completarea
acestui chestionar.*

Anexa 2
Structura de bază a ofertei de servicii
(După Christine Ollendorff, 1999)

Tipul de serviciu	Facilități	Cercetare documentară	Formare
Serviciu de bază	<ul style="list-style-type: none"> ▪ consultare pe loc ▪ acces la catalogul propriu sau la alte cataloage ▪ împrumut 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ baze de date proprii ▪ bănci de date comerciale ▪ alte surse 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ metode de căutare a informației
Serviciu complementar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ informare-noutăți ▪ fotocopiere ▪ spații de consultare 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ furnizare de documente prin împrumut interbibliotecar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ realizarea unui modul de autoformare

(Traducere adaptată)

Anexa 3
Etapele de concepție și de pregătire a formării
(După Odile Riondet, 2000)

Scopul raționamentului	Exemple
<p>Explicarea rezultatelor concrete care se așteaptă de la formare în termeni evaluabili.</p> <p>Compararea a ceea ce este specific formării cu ceea ce este de resortul altor servicii (organizare sau primire).</p>	<p>Ce obstacole întâmpină utilizatorii?</p> <p>Ce comportamente vrem să formăm?</p> <p>Ce trebuie să știe să facă în mod concret utilizatorii?</p> <p>Care este nivelul de autonomie dorită?</p> <p>Care este impactul asupra celorlalți utilizatori?</p> <p>Care este impactul asupra funcționării instituției?</p>
<p>Cunoașterea utilizatorilor care urmează să fie formați:</p> <ul style="list-style-type: none"> • caracteristici care influențează modalitățile de învățare: tipul și nivelul de formare inițială, vârsta, motivația... • număr de utilizatori care vor fi formați. 	<p>Care sunt utilizatorii destinați formării?</p> <p>În ce momente sunt ei disponibili?</p> <p>Care este, din punctul lor de vedere, interesul pentru formare (raport cost/avantaj)?</p> <p>Ce abilități au deja?</p> <p>Care sunt modalitățile de învățare?</p>
<p>Inventarierea resurselor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • modalități și materiale pedagogice adaptate, • formatori. 	<p>Care sunt instrumentele disponibile pentru formare?</p> <p>Câte locuri sunt disponibile?</p> <p>Care sunt intervalele de timp posibile?</p> <p>Care este durata și frecvența sesiunilor?</p> <p>Care este relevanța perioadei de formare în raport cu preocupările utilizatorilor?</p> <p>Care sunt formatorii potențiali (interni, externi...)?</p>

(Traducere prelucrată)

Anexa 4
Relația interpersonală în procesul de formare
(După Odile Riondet, 2000)

Atitudini ale formatorului	Efecte posibile asupra utilizatorului
<p>HOTĂRĂRE: „Nu există decât...”, „Trebuie să...”, „Este de datoria dumneavoastră...” Știe ce va face. Demonstrează propria competență și perspicacitate.</p>	<p>Impresia că nu mai este ascultat, că formatorul vrea să scape de întrebare.</p>
<p>APRECIERE: „Consider că...”, „După o matură chibzuință...”, „După părerea mea...” Adoptă o poziție critică „impunând punctul de vedere al expertului”. Aprobă sau dezaproabă. Reacție ce conține o judecată de valoare (critică sau aprobatoare), care face trimitere la reguli.</p>	<p>Sentiment de inegalitate morală, se simte judecat. Dezaprobarea poate să declanșeze inhibiție, culpabilitate. Aprobarea poate provoca neîncredere și ca urmare, căutarea cu orice preț a acestei aprobări.</p>
<p>EXPLICARE: „Spuneți aceasta...”, „În realitate...”, „Știu de ce...” Arată cum ar putea sau ar trebui să exprime celălalt situația.</p>	<p>Se simte neînțeles. Poate să spună: „nu este exact ceea ce am vrut să spun”. Ca urmare, reacție de dezinteres, enervare, blocaj.</p>
<p>CERCETARE: „De ce?”, „Cum?”, „Unde?” Caută să știe mai mult. Subînțelege că știe unde se găsește ceea ce interesează, că celălalt n-a folosit toate soluțiile posibile.</p>	<p>Riscă să-și piardă firul raționamentului. Reacție eventual ostilă la ceea ce poate să pară prea insistent.</p>
<p>SUSȚINERE: „Vreau să vă ajut...”, Participă, încurajează, completează, chiar fără să știe dacă celălalt vrea într-adevăr acest lucru. Atitudine părintească.</p>	<p>Dorința de a păstra această bunăvoință, dependență. Refuzul milei. Tendința de a aștepta totul de la celălalt.</p>
<p>ÎNȚELEGERE: „Da...”, „Vă rog...” Încearcă să verifice dacă a înțeles bine, reformulează, sintetizează, încercând să-i asigure celui alt o atmosferă plăcută. Arată că ascultă, că încearcă să înțeleagă, să comunice cu celălalt.</p>	<p>Sentimentul că este ascultat, chiar înțeles fără prejudecăți. Deschiderea mai mare către celălalt.</p>

(Traducere adaptată)

Anexa 5
Evaluarea rezultatelor formării
(După Odile Riondet, 2000)

Raționament	Exemple	
	Referitor la procese	Referitor la produse
Scopul evaluării De ce evaluăm?	Pentru ameliorarea dispozitivului de formare (creșterea eficienței)	Pentru a verifica dacă studentii știu să redacteze o bibliografie
Obiectele evaluării Ce evaluăm?	Influența caracteristicilor dispozitivului de formare (conținuturi, metode...) asupra efectelor produse	Compararea deprinderilor inițiale ale studenților cu deprinderile din finalul formării Compararea deprinderilor studenților din finalul formării cu o „normă” stabilită în prealabil
Destinatarii evaluării Pentru cine evaluăm?	Responsabilii proiectului de formare Și/sau persoanele din instituție care se ocupă cu organizarea formării	Formatorii Și/sau studenții
Agenții evaluării Cine evaluează?	Formatorii Și/sau responsabilii de proiect Și/sau persoanele externe (audit.)	Formatorii Și/sau directorii studiilor doctorale Și/sau studenții (autoevaluare)
Momentele evaluării Când evaluăm?	La sfârșitul formării Și/sau la 3 luni după formare Și/sau la 1 lună înainte de susținere Și/sau după susținere	Înainte de formare Și/sau la sfârșitul formării Și/sau la 3 luni după formare Și/sau la 1 lună înainte de susținere
Tipuri de decizie Ce consecințe așteptăm?	Modificați dispozitivul de formare: -pe parcursul programului -și/sau pentru o ediție viitoare	Confirmarea competenței studentului Propunerea unui complement de formare pentru unii Informarea formatorului cu privire la efectele acțiunii sale

(Traducere prelucrată)

Surse consultate

1. ALTUHOVA, G. Reč kak instrument profesii. În: *Biblioteka*, Moskva, 2000, nr.5, p.65-67.
2. ATANASIU, Pia. Cronică. Congresul Federației Internaționale de Documentare (FID) Washington, 10-15 oct. 1965. În: *Studii și cercetări de documentare și bibliologie*, 1965, nr.4, p.485-494.
3. BAWDEN, David. *User-oriented Evaluation of Information Systems and Services*. Brookfield: Gower, 1990. 209p.
4. Beneficiarii documentării. În: *Probleme de informare și documentare*, 1970, nr.9, p.530-539.
5. Beneficiarul informației științifice – obiect al cercetării. Lucrările Simpozionului Internațional „Pregătirea beneficiarilor informației și studiul necesarului de informații pentru beneficiari” – București, 11-15 noiembrie 1968. În: *Probleme de informare și documentare*, 1969, nr.3, p.58-60.
6. BÉRARD, Raymond. Les bibliothèques universitaires américaines. Exemple ou modèle? În: *BBF*, 1998, 43, nr.6, p.16-24.
7. BOKOVA, Lenka. Les publics de la Bibliothèque nationale de France à Tolbiac au printemps 1997. În: *BBF*, 1997, 42, nr.6, p.13-17.
8. BRAOUEZEC, Patrick; DELOULE, Madeleine; MATRAY, Luc. Bibliothèque et citoyenneté. În: *BBF*, 2000, nr.5, p.62-65.
9. BRITAIN, J.M. *Information and its users: a review with special reference to the social sciences*. Bath: Bath University Press, 1970. XII, 208p.
10. BUCKLAND, Michael H. *Book availability and the Library user*. New York: Pergamon Press, 1975. 196p.
11. CHOURROT, Olivier. Messages de lecteurs: le cahier de suggestions en bibliothèque. În: *BBF*, 1997, 42, nr.4, p.30-34.
12. DANFORD, Robert. Violence in the Library: Protecting Staff and Patrons. În: *Library Administration and Management*, Chicago, 1997, nr.2, p.86-87

13. *Dictionarul explicativ al limbii române: DEX*. Ed. a 2-a. București: Univers Enciclopedic, 1998. XII, 1195p.
14. *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*. Coord. Bertrand Calenge, Sylvie Delorme, Jean-Michel Salaün et Rêjean Savard. Québec: Presses de l'Université du Québec, 1995. 456p.
15. DUJARDIN, Brigitte; JULLIFN, Madeleine. Bibliothèque universitaire, bibliothèque publique? La Bibliothèque de l'université de Paris 8. În: *BBF*, 2000, nr.5, p.66-70.
16. EIGLIER, Pierre; LANGEARD, Éric. *Servuction, le marketing des services*. London: MacGraw Hill, 1987. 202p.
17. EWING, Keith M.; HAUPTMAN, Robert. *The reference librarian and implication of mediation*. New York: Haworth Press, 1992. 196p.
18. FAYET, Sylvie; HEUSSE, Marie-Dominique. Le public étudiant à la bibliothèque interuniversitaire de Toulouse. În: *BBF*, 1992, 37, nr.3, p.44-51.
19. FLAGG, Gordon. Discards Controversy Spreads to Georgia. În: *American Libraries*, Chicago, 1999, 30, nr.1, p.23-24.
20. GASCHIGNARD, Jean-Paul. Les usages de la médiathèque de la Loire: enquête réalisée en janvier 1995 auprès d'un échantillon de 453 personnes. Montbrison: Médiathèque départementale de la Loire, 1995. 70, XXI p. Comptes rendus. În: *BBF*, 1997, 42, nr.1, p.87.
21. GIAPPICONI, Thierry; CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques: Programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris: Edit. du Cercle de la Librairie. 1997. 264p.
22. GIRARD-BILLON, Aline; HERSENT, Jean-François. Pratiques des bibliothèques à Paris aujourd'hui: Résultats d'une enquête de l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris. În: *BBF*, 1998, nr.4, p.13-22.
23. GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. *Sciences et techniques de l'information et de la documentation*. Paris: UNESCO, 1990. 543p.

24. IHADJADENE, Majid. L'accès sujet dans les catalogues en ligne: Le cas des bibliothèques universitaires en France. În: *BBF*, 1998, nr.4, p.104-109.
25. JOHNS, Ted. *Relațiile perfecte cu clienții*. București: Editura Națională, 1998. 206p.
26. KELLER, Daniel. Special Problems in Library Setting. În: *Library Administration and Management*, Chicago, 1997, nr.3, p.161-165.
27. KHAMADI, S.I.D.Moi. University Library's bibliographic instruction programme. A proposal for change. În: *Library and Information Science Research*, Norwood, 1995, nr.1, p.44-49.
28. KHAMKHAM, Laurence. *Les initiateurs nouvelles technologies face aux besoins des utilisateurs; une double enquête à la BM de Lyon: Memoire d'étude, 1999*. 109p., 26p. ENSSIB. /on-line/http://www.enssib.fr.
29. LAPELERIE, François. Trois ans de Cd-Rom dans une bibliothèque universitaire. În: *BBF*, 1992, nr.6, p.20-31.
30. MARINESCU, Nicoleta. Formarea în bibliotecă. În: *Biblioteca*, 1998, nr.8, p.249.
31. MAYERE, Anne. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information. În: *BBF*, 1998, 43, nr.1, p.10-18.
32. MEYERS, Elaine. The coolness factor: ten libraries listen to youth. În: *American Libraries*, Chicago, 1999, 30, nr.10, p.42-45.
33. MICHEL, Jean. *Une approche systemique du management de l'information. Les nouvelles formes d'utilisation de l'information*. 2001./on-line/.http://www.paris.enpc.dr/~michel-j/INDEX.html
34. MILLER, Ruth H.; LUNDSTROM, Thomas. Cd-ROMs in the Electronic Library: Completing the Collection Management Cycle. În: *Collection Management*, New York, 1996, 20, nr.3/4, p.51-71.
35. MIRIBEL, Marielle De. Les rites d'inscription du lecteur. În: *BBF*, 2000, nr.4, p.18-26.
36. MONTBRUN, Françoise; DUFFAU, Anne-Marie. La formation documentaire dans les bibliothèques universitaires canadiennes. În: *BBF*, 1995, 40, nr.1, p.8-22.

37. Moțiune privind construcțiile de biblioteci din învățământ. În: *Biblioteca*, 1998, 9, nr.1, p.10.
38. NIYONSENGA, Théophile. Measures of Library Use and User Satisfaction with Academic Library Services. In: *Library and information science research*, Norwood, 1996, 18, nr.3, p.225-239.
39. NOEL, Élisabeth. Formation des utilisateurs dans les bibliothèques universitaires d'Ile-de-France. In: *BBF*, 1997, 42, nr.5, p.77/78.
40. *Le nouveau Petit Robert: Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. Paris: Dictionnaires Le Robert, 2000. 2844 p.
41. OLAISEN, Johan. Pathological Process in Library Systems. În: *Libri*, 1996, 46, nr.3, p.121-140.
42. PAYETTE, Sandra D.; RIEGER, Oya Y. Z39.50. *The User's Perspective*. 1997/on line/<http://www.dlib/april97/cornell/04payette.html>.
43. *PDF Version of Policy Concerning Confidentiality of Personally Identifiable Information about Library Users*, 2001, ALA./on-line/http://www.ala.org/alaorg/oif/pol_user.html
44. PELOU, Pierre. La relation bibliothécaire-utilisateur dans la réseaux des bibliothèques internationales. In: *Bulletin d'information ABF*, 1996, nr.2, p.54-63.
45. PFAFFENBERGER, Bryan. *Dictionar explicativ de calculatoare*. Trad. Liliana Dăbuleanu. București: Teora, 1994. 576p.
46. POULAIN, Martine. Le publique des bibliothèques. În: *Lire en France aujourd'hui*. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie, 1993. 270p.
47. RĂU, Alexe. Bibliotecile și informația în pragul secolului XXI. În: *Biblioteca*, 1998, 50, nr.9, p.272-273.
48. *The Reference Library User: Problems and Solutions*. Ed. by Bill Katz. New York: The Haworth Press, 1990. 151p.
49. REGNEALĂ, Mircea. *Studii de biblioteconomie*. Constanța: Ex Ponto, 2001. 400p.

50. REGNEALĂ, Mircea. *Vocabular de biblioteconomie și știința informării*. Vol.2. București: Asociația Bibliotecilor din Învățământ-România, 1996. 278p.
51. RENAULT, Daniel. L'utilisateur en bibliothèque: autonomie et dependance. În: *Bulletin d'information ABF*, 1996, nr.1-2, p.52-60.
52. RIONDET, Odile. Formation des etudiants a l'information. /Training of students in information/. În: *BBF*, 2000, 45, nr.2, p.112-113.
53. RIONDET, Odile. *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. Villeurbanne: ENSSIB, 2000. 239 p.
54. *Round Table on User Education Scope. Search Contacts*. 2001. IFLA/online/http://ifla.inist.fr/VII/rt12/rtued.htm.
55. SALAUN, Jean-Michel. *Économie et bibliothèques*. Paris: Édit. du Cercle de la Librairie, 1997. 237p.
56. SARTIAUX, Yves. L'accueil en bibliothèque. În: *BBF*, 1998, nr.2, p.77-80.
57. SEAL, Robert. Risk Management for Libraries. În: *Yearbook of Library and Information Services*. Chicago: ALA, 1989. 337p.
58. SHARP, Kate. Internet Librarianship: Traditional Roles in a New Enviroment. În: *IFLA Journal*, London, 2001, 27, nr.2, p.78-81.
59. SIATRI, Rania. The evolution of user studies. În: *Libri*, 1999, 49, nr.3, p.132-141.
60. SLACK, Frances. End-user search and search path maps: a discussion. În: *Library Review*, Bradford, 1996, 45, nr.2, p.41-51.
61. STOICA, Ion. Beneficiarii activității de informare în învățământul superior. În: *Probleme de informare și documentare*, 1969, 3, p.279-285.
62. STOICA, Ion. Contribuții la studiul managementului în structurile info-documentare. În: *Biblioteca*, 1999, nr.9, p.262-263.
63. STOICA, Ion. Contribuții la studiul managementului în structurile info-documentare. În: *Biblioteca*, 2000, nr.2, p.42-43.

64. STOICA, Ion. *Criza în structurile infodocumentare: sensuri și semnificații contemporane*. Constanța: Ex Ponto, 2001. 222p.
65. STOICA, Ion. *Structuri și relații informaționale în dezvoltarea învățământului și a cercetării românești: o încercare de sinteză*. București: Alternative, 1997. 144p.
66. STREATFIELD, David. Ask if you don't know... The research interview (1). În: *Information Research Watch International*, 2000, p.4-5.
67. TELLIER, Sylvie. La Bibliothèque. În: *Une fenêtre sur l'information documentaire et technique, ACCT-BIEF*, 1995, nr.5, p.202-209.
68. TIHONOVA, I. Vyberî sobesednika. În: *Biblioteka*, Moskva, 2000, nr.3, p.33-36.
69. *Universitatea din București: 2001* /on-line/.<http://unibuc.ro>