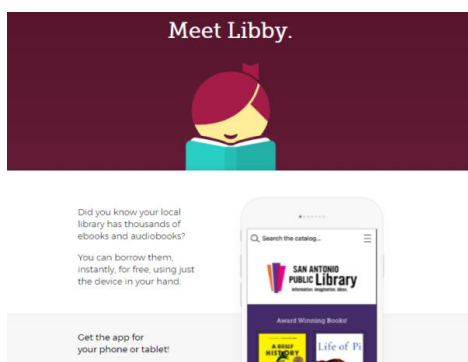


4 Dorințe ale Utilizatorilor față de o Bibliotecă (cum pot fi acestea oferite)

Uneori, există un dezechilibru semnificativ între ceea ce utilizatorii doresc să aibă la bibliotecă și ceea ce ei obțin în realitate. După cum menționează Mick Fortune, [timp de mulți ani bibliotecile și-au măsurat succesul în primul rând după zgomotul pașilor și se axau doar pe asta](#). Doar în ultimii ani, bibliotecile au început să depună eforturi pentru a-și cunoaște mai bine utilizatorii. Chiar și așa, toate studiile, precum cele făcute de [The Pew Internet](#), [Carnegie UK Trust](#), [Museums Libraries & Archives UK](#), etc. arată aceleași rezultate.

În următoarele postări pe blog vom explora lucrurile pe care le doresc utilizatorii de la o bibliotecă și vom propune bibliotecilor câteva modalități de optimizare. În această primă postare, noi vom discuta despre 4 cele mai importante lucruri pe care utilizatorii le doresc de la o bibliotecă.

1. O varietate mare de cărți



Oamenii sunt avizi de informație și ei știu că, în cele mai multe cazuri, cărțile reprezintă cea mai bună sursă de cunoștințe calitative. Totuși, dacă oamenii nu au acces la aceste cărți în biblioteca lor locală, ei se vor adresa la sursele online.

Da, este dificil de a ști ce citește fiecare utilizator și, cel mai important, este greu de a găsi finanțele necesare pentru procurarea mai multor cărți, dar există alte mijloace de a oferi o varietate mare de cărți precum împrumuturile între biblioteci, donațiile sau chiar platformele online e-carte.

Există un număr mare de biblioteci, care oferă acest tip de servicii, să luăm ca exemplu [biblioteca virtuală 24/24 a lui Lewisham](#), care oferă acces gratuit la diferite ebook-uri, eAudiobook-uri, eMagazine-uri și ziare. În plus, utilizatorii pot accesa colecțiile altor două biblioteci: Bromley și Bexley, deoarece aceste trei biblioteci și-au unit forțele pentru a suporta împreună costul asigurării accesului gratuit la resursele online pentru utilizatori, iar aceștia sunt foarte mulțumiți de acest lucru.

2. Program de lucru mai lung



Primul gând care vine în mintea unei persoane care vrea să se ducă la bibliotecă este dacă biblioteca va fi deschisă atunci când îi convine. În general, oamenii spun că ei ar aprecia dacă biblioteca ar fi deschisă mai mult timp, deoarece ei ar putea petrece câteva ore la bibliotecă după lucru/școală sau în timpul weekend-ului.

În postările noastre anterioare pe blog, noi am accentuat necesitatea implementării unei [tehnologii de auto-deservire](#), care ar corespunde politicii bibliotecii, dar și necesității utilizatorilor de o flexibilitate mai mare. Noi am prezentat exemplul [Bibliotecilor Municipale din Peterborough, care au implementat această tehnologie](#) după ce s-au consultat cu comunitatea locală.

În acest mod, bibliotecile pot lucra mai multe ore, oferind acces la bibliotecă peste orele în care sunt prezenți angajații și voluntarii. De asemenea, Lisa Roberts, șefa Secției Cultură și Odihnă din cadrul Consiliului menționează că „în prezent, bibliotecile sunt mai vii ca niciodată, iar oamenii vin acolo și utilizează independent spațiul”.

3. Serviciul de bază al bibliotecilor fără plată



Utilizatorii vor acces la informație, dar și la încăperea bibliotecii. Una din cauzele pentru care modelul bibliotecilor scandinave este atât de reușit este că oamenii pot intra în incinta bibliotecilor, căuta cărți și sta acolo atâta cât doresc. Ei oricum au nevoie de un abonament pentru a împrumuta cărți și a beneficia de alte servicii, dar nimic nu-i împiedică pe vizitatori să intre în bibliotecă. După ce se bucură de această „libertate”, ei sunt motivați să devină utilizatori ai bibliotecii și să profite din plin de toate serviciile interesante ale acesteia.

Acest model se extinde în mod vizibil în alte țări, de ex. [dlr Public Libraries in Ireland](#) care îi îndeamnă pe vizitatori să exploreze colecțiile, să privească expozițiile sau să participe la evenimente legate de bibliotecă. Keyes Marian, Bibliotecar Executiv Superior la dlr Lexicon menționează „în prezent, noi atragem aproximativ 2.000 oameni pe zi – studenți și adulți, care participă la evenimente, ore, ateliere de lucru - plus cititorii obișnuiți și vizitele elevilor din școli”. Astfel, oamenii devin interesați să împrumute materiale, să studieze sau să aibă acces la resursele online și la toate serviciile bibliotecilor, care îi interesează.

4. Ajutor din partea unor bibliotecari competenți

Nouă tuturor ne plac bibliotecarii, deoarece ei reprezintă Google uman al comunității noastre. Dar ceea ce la place oamenilor mai mult este interacțiunea socială. Această interacțiune socială este cea mai bună cale de a asigura relația pe termen lung dintre utilizatori și bibliotecă. Dar, acest lucru nu poate avea loc dacă bibliotecarii sunt ocupați cu alte activități precum acordarea cărților, primirea amenzilor sau imprimarea materialelor.

În plus, vizitatorii bibliotecilor se confruntă cu dificultăți la găsirea unei cărți online sau pe loc folosind combinația „numerelor aleatorii” numită sistemul de clasificare și asta se întâmplă atunci când ei au nevoie de ajutor din partea unei persoane fericite și entuziaste. [Motivația și dedicația](#) joacă un rol foarte important în drumul bibliotecii spre asigurarea inovației și implicării utilizatorului.

La final, să nu uităm că aceste doleanțe nu sunt bătute în cuie și totul depinde de dorințele comunității în care se află bibliotecă. Cea mai bună cale de a cunoaște necesitățile utilizatorilor este de a-i întreba direct pe ei!

Aflați ce fac oamenii la bibliotecă și ce ar vrea ei să facă la bibliotecă – un [studiu](#) este o modalitate de a face ce nu implică eforturi mari.