

Servicii de referințe prin e-mail

Furnizarea de către bibliotecă a unor servicii de referințe prin e-mail a început cu mai bine de zece ani în urmă. La început, utilizatorilor li s-a pus la dispoziție un serviciu de comunicare prin e-mail legat direct de catalogul online, permițându-le formularea și transmiterea unei cereri de informare prin intermediul infrastructurii unei sesiuni de consultare a catalogului. Alte biblioteci au implementat un sistem care le permitea utilizatorilor transferarea unui formular de cerere electronic, completarea și returnarea lui. O altă opțiune a reprezentat-o utilizarea sistemului *BBS (Bulletin-Board System)*, care însă pune la dispoziție doar o bază de date de întrebări și răspunsuri și nu oferă posibilitatea interacțiunii cu utilizatori specifici.

În prezent, tendința generalizată este de utilizare a sistemelor bazate pe mediul World Wide Web, care permit punerea la dispoziție, online, a unor formulare de cerere. Aceste formulare, care caută să orienteze utilizatorul în formularea cererii, sporesc în mod considerabil eficacitatea tranzacțiilor de referințe prin e-mail.

Modul de derulare a procesului de referințe prin e-mail este, pe scurt, următorul: utilizatorul completează un formular de cerere prezent în pagina Web a bibliotecii sau transmite un mesaj electronic la o adresă e-mail alocată de bibliotecă pentru acest tip de

cereri. Sosirea cererilor este verificată la anumite intervale de timp de către bibliotecarii de referințe. Atunci când cererea nu este clar formulată sau bibliotecarul simte nevoia unor precizări din partea utilizatorului, este declanșat interviul de referințe (negocierea cererii), desfășurat printr-un schimb de mesaje între bibliotecarul însărcinat cu rezolvarea cererii și utilizator. În momentul în care bibliotecarul consideră că a obținut răspunsul la cerere, îl transmite utilizatorului. Procesul se poate prelungi atunci când utilizatorul nu este satisfăcut de răspunsul obținut și solicită bibliotecarului o nouă căutare.

Parametrii care trebuie stabiliți atunci când se decide implementarea unor servicii de referințe prin e-mail sunt următorii:

◆ *Tipurile de cereri la care va răspunde serviciul*

Majoritatea bibliotecilor care au introdus astfel de servicii încurajează utilizatorii să formuleze cereri simple, succinte, care necesită o negociere redusă și un răspuns punctual, furnizat rapid (serviciile de referințe care răspund la cereri complexe sunt o excepție). Trebuie stabilit, de asemenea, dacă în cazul utilizatorilor care au acces fizic la bibliotecă și ale căror cereri necesită negociere va fi prevăzută posibilitatea de a realiza un interviu de referințe în localul bibliotecii.

Robert Coravu
B.C.U. București
Biroul de Referințe
coravu@bcub.ro

■ Servicii de referințe prin e-mail ■

Biblioteca trebuie să stabilească și dacă există o limitare a accesului la serviciul de referințe prin e-mail în funcție de categoriile de utilizatori. Majoritatea bibliotecilor universitare, de exemplu, nu furnizează astfel de servicii decât utilizatorilor specifici.

◆ *Frecvența verificării sosirii noilor cereri*

Biblioteca trebuie să stabilească, în funcție de personalul de referințe disponibil și de gradul de solicitare a acestuia, zilele și orele între care va fi verificată sosirea unor noi cereri și, eventual, o periodicitate a acestei activități (de exemplu, cutia poștală va fi verificată de luni până vineri, între orele 8.00-16.00, o dată pe oră).

◆ *Intervalul de timp în care va fi transmis răspunsul*

Bibliotecarilor însărcinați cu rezolvarea cererilor de referințe provenite prin e-mail trebuie să li se impună un anumit interval de timp în care să furnizeze răspunsul (de exemplu: 48 de ore de la data transmiterii cererii), pentru a asigura credibilitatea serviciului în fața utilizatorilor. În plus, în funcție de acest parametru, utilizatorul își poate da seama dacă cererea sa este realistă sau nu.

◆ *Confidențialitatea datelor obținute de la utilizator*

În momentul transmiterii cererii (în cazul formularelor de cerere incluse în pagina

Web a bibliotecii) sau după momentul recepționării acesteia (printr-un mesaj-tip transmis de bibliotecar), utilizatorului i se solicită anumite date personale (nume, vârstă, profesie etc.) necesare pentru mai buna definire a nevoilor sale de informare și/sau pentru realizarea unor statistici. Biblioteca trebuie să stabilească modul de utilizare a acestor date astfel încât să nu încalce dreptul la confidențialitate al utilizatorilor.

◆ *Prioritățile în rezolvarea cererilor*

Biblioteca trebuie să-și definească prioritățile în ceea ce privește rezolvarea cererilor de referințe provenite pe diverse căi (prin comunicare directă cu utilizatorul, prin e-mail, prin telefon, prin fax etc.). De exemplu, se poate opta să se acorde prioritate satisfacerii cererilor de referințe formulate în localul bibliotecii față de cele transmise prin e-mail.

◆ *Statisticile privind funcționarea serviciului*

Biblioteca trebuie să stabilească tipurile de statistici care vor fi realizate prin prelucrarea datelor obținute în procesul de referințe prin e-mail (de exemplu: tipologia utilizatorilor - în funcție de profesie, vârstă, nivel de studii -, tipologia cererilor, raportul cantitativ dintre cererile transmise prin e-mail și cererile provenite pe alte

canale etc.)

◆ *Modalitățile de evaluare a serviciului*

Trebuie specificat cine sau ce anume este evaluat, responsabilitățile privind evaluarea, criteriile de evaluare, programul evaluării (etape, termene), metodele și instrumentele utilizate pentru evaluare. De asemenea, trebuie să se precizeze modul în care vor fi exploatate rezultatele evaluării.

Bibliotecile care oferă formulare de cerere incluse în pagina Web trebuie să acorde o atenție deosebită conceperii acestora. Un astfel de formular îl determină pe utilizator să facă o descriere completă a limitelor cererii, incluzând informații pe care acesta, într-o formulare liberă, le poate omite (limba sau tipul documentelor, perioada de timp avută în vedere, aria geografică de investigat, numărul de rezultate dorite etc.), ceea ce duce la eliminarea necesității de a solicita date suplimentare, permițând astfel bibliotecarului să focalizeze interviul de referințe pe clarificarea nevoii de informare și a subiectului cererii; implicit, un alt avantaj este acela al reducerii numărului de mesaje schimbate între bibliotecar și utilizator și, deci, al economiei de timp.

Un formular de cerere trebuie să solicite utilizatorilor furnizarea a trei categorii de date:

■ Servicii de referințe prin e-mail ■

❖ *Date personale*

Utilizatorului îi sunt solicitate informații de identificare, cum ar fi numele și prenumele, profesia, vârsta, sexul etc. Ținând cont că e-mail-ul, ca și alte tipuri de comunicare electronică bazate pe text, permite camuflarea identității reale a utilizatorilor, bibliotecile care oferă asemenea servicii doar anumitor categorii de utilizatori pot include modalități mai stricte de identificare, cum ar fi identificarea utilizatorilor locali ai bibliotecii prin intermediul numărului de barcod al permisului de acces.

Dat fiind faptul că unii utilizatori preferă drept modalitate de negociere a cererii fie comunicarea directă, fie telefonul, poate fi prevăzută posibilitatea ca o interacțiune începută prin e-mail să continue în alt mod, în acest caz impunându-se solicitarea unor date referitoare la localizarea utilizatorilor în raport cu sediul bibliotecii, respectiv la modalitățile de contactare prin telefon a acestora. Alegerea unui alt mod de comunicare, de preferință comunicarea verbală în timp real (directă sau prin telefon) poate fi impusă și de prelungirea negocierii cererii - în cazul cererilor vagi, confuze - ceea ce poate fi un semnal că utilizarea comunicării prin e-mail nu duce la nici un rezultat și poate frustra utilizatorul, putându-l determina să abandoneze.

❖ *Date privind subiectul cererii*

În această categorie, informațiile solicitate utilizatorilor sunt de trei tipuri:

- subiectul cererii, în formă descriptivă și/sau de cuvinte-cheie;
- scopul căutării informațiilor;
- menționarea unor documente și/sau autori cunoscuți de utilizatori ca fiind relevanți pentru subiectul cererii.

Determinarea scopului real al căutării informațiilor va fi la fel de dificilă ca și în cazul comunicării directe. Utilizatorul va trebui conștientizat cu privire la legătura dintre scopul și subiectul cererii și la importanța acestei corelări pentru bibliotecarii de referințe, în fapt pentru procesul de regăsire a informațiilor.

❖ *Date privind limitele cererii*

Utilizatorului i se va solicita definirea a două tipuri de constrângeri: unele externe (de exemplu, termenul limită pentru obținerea răspunsului), altele relative la informația însăși: datele de publicare, limba/limbile și tipul documentelor obținute, aria geografică de investigat, câte referințe sau cât de multe date dorește utilizatorul să obțină, formatul în care să fie furnizat rezultatul, informații privind modul de furnizare a rezultatelor.

Unul dintre dezavantajele procesului de referințe prin e-mail este, așa cum vom arăta și mai jos, dificultatea obținerii unor informații referitoare la constrângerile interne ale utilizatorilor, cum ar fi gradul de instruire, abilitățile de lectură, nivelul motivației, informații care, folosind alte medii, puteau fi obținute privind și/sau ascultând utilizatorul.

În ceea ce privește interviul de referințe prin e-mail, el are aceleași obiective ("*identificarea nevoilor de informare și culegerea datelor care permit o căutare eficientă a informațiilor respective*") și cunoaște, în general, aceleași etape ca interviul de referințe tradițional. Esențială în acest caz este, așa cum am subliniat, reducerea numărului de mesaje schimbate între bibliotecar și utilizator pe parcursul procesului.

Mesajele transmise pe parcursul interviului de referințe prin e-mail sunt întâlnite în următoarele etape:

➤ *Formularea cererii*

Utilizatorul își formulează cererea prin completarea unui formular sau prin transmiterea unui mesaj electronic. Necesită un singur mesaj, provenit de la utilizator.

➤ *Negocierea cererii*

Necesită, în general, două mesaje: unul transmis de bibliotecar, altul, de răspuns, transmis de utilizator. O cerere complexă sau vagă

■ Servicii de referințe prin e-mail ■

poate necesita mai multe mesaje.

➤ *Rezumarea*

Bibliotecarul rezumă pentru utilizator nevoia de informare și caracteristicile răspunsului dorit, cerându-i acestuia să le confirme. Lipsa unei interacțiuni în timp real duce la apariția unor intervale mari între diferitele mesaje transmise de utilizator; astfel, dacă un mesaj recent intră în contradicție cu unul mai vechi, rezumarea folosește la clarificarea problemei. Bibliotecarul trebuie să precizeze un termen până la care așteaptă confirmarea informațiilor cuprinse în mesajul de rezumare, în absența unui răspuns urmând să efectueze o căutare pe baza acestora. Rezumarea implică un mesaj transmis de bibliotecar și (opțional) unul transmis de utilizator.

➤ *Obținerea feedback-ului utilizatorilor*

Pe parcursul procesului de căutare, bibliotecarul poate testa reacția utilizatorului față de rezultatele preliminare ale căutării, în funcție de aceasta stabilind dacă este sau nu nevoie de aplicarea unei strategii alternative. Feedback-ul poate fi obținut prin transmiterea a două mesaje, unul din partea bibliotecarului și altul din partea utilizatorului.

Un interviu de referințe prin e-mail eficient nu va necesita decât trei mesaje, conținând formularea cererii

de către utilizator, rezumarea de către bibliotecar și confirmarea din partea utilizatorului.

E-mail-ul este o formă de comunicare *asincronă*, spre deosebire, de exemplu, de comunicarea video, care este sincronă; această caracteristică influențează interviul de referințe în mai multe moduri:

- fiecare cerere și negocierea ei necesită un interval de timp care se poate întinde de la câteva zile la câteva săptămâni, ceea ce duce, în unele cazuri, la modificarea nevoii de informare de la un mesaj la altul. Unii dintre bibliotecari simt că acest interval le oferă posibilitatea de a reflecta mai mult asupra întrebărilor pe care să le pună utilizatorilor și asupra răspunsurilor pe care să le dea acestora, în timp ce alții consideră că își pierd firul raționamentelor referitoare la nevoia de informare respectivă;
- abilitățile de comunicare necesare sunt altele decât în cazul comunicării directe. În absența semnalelor de tip verbal sau nonverbal (tonul vocii, mimica feței etc.), comunicarea prin e-mail necesită o interpretare atentă a textului și lectura "printre rânduri", precum și o atenție sporită a bibliotecarilor față de modul în care redactează mesajele, ținând cont că

lipsa de claritate duce la apariția unor neînțelegeri care duc la prelungirea interviului de referințe;

- în interviul de referințe prin e-mail, numărul celor care nu răspund la întrebări este ridicat: dacă într-un mediu interactiv este dificil pentru utilizatori să ignore o întrebare, în cazul comunicării prin e-mail nu se poate ști cu certitudine dacă absența răspunsului se datorează voinței utilizatorului sau unor defecțiuni tehnice care au împiedicat fie mesajul de interogare, fie cel de răspuns să ajungă la destinație.

Avantajele serviciilor de referințe prin e-mail trebuie privite din două perspective, una instituțională, alta aparținând utilizatorului. Din perspectivă instituțională, principalul avantaj îl constituie creșterea eficienței comunicării cu utilizatorii. Astfel, studiile arată că, din punctul de vedere al bibliotecarului, răspunsul la cererile transmise prin e-mail este mult mai acceptabil decât răspunsul la apelurile telefonice, încurajând o abordare mult mai destinsă și coerentă a căutării informațiilor solicitate de utilizator, datorată presiunii și solicitării emoționale mai reduse implicate de natura asincronă a comunicării. De asemenea, așa cum am arătat, există posibilitatea de a înregistra tranzacțiile de

■ Servicii de referințe prin e-mail ■

referințe, permițând o mai bună analiză și evaluare a procesului, cu consecințe benefice asupra îmbunătățirii serviciilor oferite.

Principalul avantaj pentru utilizator îl constituie posibilitatea de a obține informațiile dorite de acasă sau de la locul de muncă, el nemaifiind nevoit să se deplaseze până la sediul bibliotecii. În plus, utilizatorul are posibilitatea de a transmite o cerere adresată bibliotecii de îndată ce apare nevoia de informare, fără a amâna rezolvarea acesteia până în momentul în care are timp să meargă la bibliotecă și nefiind nevoit să se adapteze orarului de lucru al departamentului de referințe.

Natura asincronă a comunicării permite utilizatorilor să-și planifice timpul pentru a reflecta în mod real asupra cererilor pe care le formulează, asigurându-se că solicită exact informațiile de care au nevoie.

Pentru utilizatorii timorați sau prea orgolioși ca să solicite ajutor, serviciile de referințe prin e-mail oferă un tip de anonim care nu este posibil în cazul serviciilor de referințe tradiționale, ce presupun comunicarea directă cu bibliotecarii de referințe. Utilizatorul este obligat, într-adevăr, să furnizeze anumite informații personale, însă nu și să arate, fizic, cine este. În schimb, în cazul comunicării directe, utilizatorul este rareori nevoit să-și dea numele, dar, așa cum arată

Brenda Philip (6), va putea fi recunoscut cu ușurință, în week-end-ul următor, la cinematograful sau la teatru, de către bibliotecarul de referințe cu care a dialogat, ca fiind cel care a pus întrebări despre o boală venerică sau despre alte chestiuni considerate "sensibile".

E-mail-ul este considerat mai puțin formal, mai spontan și mai efemer decât o scrisoare. Scrierea și transmiterea unui e-mail este mai ușoară decât scrierea și transmiterea unei scrisori; el este o alternativă eficientă, ieftină și rapidă pentru serviciile poștale tradiționale sau pentru telefon.

De asemenea, programele de e-mail permit transmiterea de fișiere atașate care conțin sunet și/sau imagini fixe sau animate, ceea ce extinde posibilitățile de răspuns la cererile utilizatorilor dincolo de furnizarea informațiilor sub formă de text: astfel, răspunsul la o cerere referitoare la un anumit interpret de muzică clasică poate conține imagini scanate ale unor articole referitoare la acesta, fotografia lui digitizată și fișiere cu extrase audio din diferite concerte.

Principalul **dezavantaj** semnalat în cazul serviciilor de referințe prin e-mail este legat de interviul de referințe. Comunicarea prin e-mail elimină nuanțele furnizate de comportamentul / semnalele nonverbal(e) (tonul vocii, poziția corpului, expresia feței, gesturile, contactul

privirilor) care, în serviciile de referințe tradiționale, constituie un aspect important al comunicării dintre bibliotecar și utilizator. Pe parcursul comunicării prin e-mail utilizatorii omit de multe ori informații esențiale pentru cerere, ceea ce duce la creșterea probabilității de a investi efort în rezolvarea unor cereri care nu corespund nevoii reale de informare a solicitantului. În plus, utilizatorii sunt tentați mai degrabă să solicite căutări complexe decât să formuleze cereri punctuale, ceea ce presupune negocierea cererii, care în cazul comunicării prin e-mail este "un proces lent și adesea frustrant". Unii autori afirmă că, din aceste cauze, serviciile de referințe prin e-mail compromit interviul de referințe.

Invitația de a formula cereri de referințe prin e-mail poate duce la utilizarea abuzivă a acestor servicii: pot apărea cereri transmise din cealaltă parte a lumii sau cereri nesincere, formulate de utilizatori care doresc doar să "testeze".

Riscul pentru securitatea și confidențialitatea datelor transmise este un alt dezavantaj al serviciilor de referințe prin e-mail: mesajele electronice, parcurgând drumul de la expeditor la destinatar, trec prin unul sau mai multe noduri de rețea în care există posibilitatea apariției unui acces neautorizat.

■ Servicii de referințe prin e-mail ■

Atât bibliotecarii, cât și utilizatorii au arătat că, în comparație cu oferirea unor informații pe cale orală, redactarea și introducerea unui mesaj care va fi transmis prin e-mail este destul de laborioasă și solicitantă.

Serviciile de referințe prin e-mail sunt ineficiente în cazul comunităților în care marea majoritate a indivizilor nu au acces la echipamente informatice și/sau la Internet; chiar în cazul în care aceasta nu constituie o problemă, e-mail-ul nu este o opțiune realistă pentru toți utilizatorii, fiind utilizat cu precădere de cei care au integrat calculatorul în activitatea în rutinele lor zilnice de comunicare. În prezent, procentul utilizatorilor e-mail este mai mare în cazul comunităților universitare decât în cazul comunităților largi servite de bibliotecile publice. O altă limitare a accesului la serviciu poate fi impusă de diferențele care pot apărea între performanțele programelor de e-mail folosite de bibliotecari, respectiv de utilizatori, ceea ce duce la eșecul comunicării electronice.

După cum se poate remarca, unele aspecte semnalate ca reprezentând avantaje ale serviciilor de referințe prin e-mail sunt interpretate alteori în sens contrar.

Ca strategii de creștere a eficienței unui serviciu de referințe prin e-mail, sunt indicate:

- includerea serviciului într-o infrastructură electronică mai largă, care implică majoritatea utilizatorilor bibliotecii (de exemplu, sistemul informatic al unei biblioteci universitare);
- descrierea cât mai succintă a serviciului, definindu-se însă toți parametri menționați mai sus și precizarea coordonatorului acestuia (persoana care monitorizează și distribuie mesajele și care se asigură că răspunsurile au fost transmise utilizatorilor);
- implementarea unei politici de marketing adecvate.

Oferind servicii de referințe prin e-mail, bibliotecile demonstrează conștientizarea nevoii de a-și depăși rolul de furnizor tradițional de informații și de justificare a susținerii financiare, implicite sau explicite, provenite din partea comunității. Ținând cont că oricine are acasă un calculator conectat la Internet are posibilitatea, 24 de ore pe zi, de a-și rezolva o nevoie de informare, oferirea de către bibliotecă a unor servicii de referințe prin e-mail permite utilizatorilor, 24 de ore pe zi, cel puțin să transmită o cerere

de informare adresată acesteia.

BIBLIOGRAFIE

1. *** INFORMATION services policy manual: an outline. În: *RQ: Reference Quarterly*, vol.34, nr.2 (Winter 1994), p.165-172
2. ABELS, Eileen G. The e-mail reference interview. În: *RQ: Reference Quarterly*, vol.35, nr.3 (Spring 1996), p.345-358
3. BROWN, Christopher C. Provision of reference services and new technologies. <http://www.du.edu/~cbrown/reference.html>(1998)
4. BUSHALLOW - WILBER, Laura; De Vinney, Gemma; Whitcomb, Fritz. Electronic mail reference service: a study. În: *RQ*, vol.35, nr.3 (Spring 1996), p.359-363
5. MOSS, Molly M. Reference services for remote users. În: *Katherine Sharp Review*, nr. 5 (Summer 1997). <http://edfu.lis.uiuc.edu/review/5/moss.html>
6. PHILIP, Brenda. mayihelpyou @ theelectronicreferencedesk? An examination of the past, present and future of electronic mail reference service. <http://hollyhock.slis.ualberta.ca/598/brenda/emailref.htm> (1997)