

**REVISTA ROMÂNĂ
DE BIBLIOTECONOMIE
ȘI ȘTIINȚA INFORMĂRII**

An 4, nr. 1
2008

REVISTA ROMÂNĂ DE BIBLIOTECONOMIE ȘI ȘTIINȚA INFORMĂRII

REVISTĂ TRIMESTRIALĂ EDITATĂ DE
ASOCIAȚIA BIBLIOTECARILOR DIN ROMÂNIA
CONTINUĂ PUBLICAȚIA „BULETIN ABIR” (1997-2004)
<http://www.abr.org.ro/rrbsi.html>

PROBLEME ACTUALE ALE BIBLIOTECILOR PUBLICE

Număr coordonat de:
Drd. Corina Apostoleanu

ISSN 1841-1940

© *Asociația Bibliotecarilor din România (ABR)*

R A M D S

PROBLEME ACTUALE ALE BIBLIOTECILOR PUBLICE

- Rezumatele articolelor 5
- *Argument: Misiunea bibliotecii publice în rețeaua națională de structuri infodocumentare*
Corina Apostoleanu 7
- *Dinamica structurilor infodocumentare de tip bibliotecă în societatea contemporană. Rețele publice*
Corina Apostoleanu 9
- *Biblioteca „V.A Urechia” - tradiție și modernitate în slujba comunității*
Letiția Buruiană 18
- *Schimbarea predicatului în dezvoltarea colecțiilor*
Ionel Alexe 22
- *Lupta cu utopia în biblioteca publică. În miezul unui mai larg proiect cultural*
Nicolae Sârbu 30
- *Proiect managerial al Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța în perioada 2006-2010*
Liliana Lazia 33
- *Usability - abilitatea creării paginilor Web eficiente*
Mihaela Voinicu 39
- *Nemulțumirea în bibliotecă*
Ionel Alexe 45

RECENZIE

- *Asociația Națională a Bibliotecarilor și Bibliotecilor Publice din România. Ghidul bibliotecilor publice din România*
Eleonora Ioil 51

CONTENTS

ACTUAL ISSUES IN PUBLIC LIBRARIES

- Abstracts 5
- *Argumentation: Public library's mission in the national network of infodocumentary structures*
Corina Apostoleanu 7
- *The Dynamics of the Library -Type Structures in the Contemporary Society. Public Networks*
Corina Apostoleanu 9
- *"V.A Urechia" Library - Tradition and Modernism in Serving Community*
Letiția Buruiană 18
- *The Changing Paradigma in Collections Development*
Ionel Alexe 22
- *Struggle with Utopia in the Public Library. The Core of a Larger Cultural Project*
Nicolae Sârbu 30
- *Management Project for "Ioan N. Roman" Constanța County Library between 2006-2010*
Liliana Lazia 33
- *Usability - the Ability of Creating the Web Pages in an Efficient Way*
Mihaela Voinicu 39
- *Discontent with the Library*
Ionel Alexe 45

REVIEW

- *Asociația Națională a Bibliotecarilor și Bibliotecilor Publice din România. Ghidul bibliotecilor publice din România*
Eleonora Ioil 51

Corina Apostoleanu
Dinamica structurilor
infodocumentare de tip bibliotecă în
societatea contemporană. Rețele
publice

Încă de la începuturi, biblioteca publică și-a definit existența atât prin misiunea sa de a depozita cărți și alte materiale, precum și prin modul în care informația era oferită publicului. În prezent, biblioteca publică este un centru informațional pentru comunitatea locală, continuându-și rolul de a sprijini educația, cultura și dezvoltarea socială. Biblioteca publică promovează socializarea, contactul între diferite grupuri sociale, găzduiește dezbateri pe probleme ale comunității.

Tehnologia informației a adus schimbări importante în biblioteca publică actuală. Transformarea completă a bibliotecii publice dintr-o organizație care observă progresul social într-o organizație care face posibilă schimbarea mediului social prin participarea la formarea și informarea utilizatorilor, ca beneficiari ai tehnologiei informației a creat marea diferență între vechile și noile biblioteci.

Este dificil de abordat toate aspectele referitoare la implicarea termenului de calitate totală într-o structură de tip bibliotecă, în această lucrare, dar intenția noastră este aceea de a sublinia unele aspecte privind metamorfoza pe care o cunoaște biblioteca publică în societatea contemporană.

Cuvinte cheie: *biblioteci publice; administrație publică; managementul calității totale; instituții de cultură*

Letiția Buruiană
Biblioteca „V.A. Urechia” - tradiție
și modernitate în slujba comunității

Articolul trece în revistă câteva momente importante din istoria Bibliotecii Județene „V.A. Urechia” din Galați, de la momentul înființării până în prezent.

Cuvinte cheie: *biblioteci publice; instituții de cultură*

Ionel Alexe
Schimbarea predicatului în
dezvoltarea colecțiilor

Studiul se concentrează asupra procesului dezvoltării colecțiilor bibliotecii publice, încercând să propună o viziune alternativă la cea deterministă, cvasi-dominantă în cercetările mai vechi ori mai noi, de la noi sau de aiurea, despre acest fapt social. Conform acesteia, intitulată paradigma interacționistă, dezvoltarea colecțiilor

bibliotecii este o interacțiune cu semnificație de acomodare între bibliotecari și utilizatori în problema colecțiilor bibliotecii. Eseul nostru oferă, de asemenea, o interpretare a rolului prescrist de comunitate bibliotecarului (fișa postului său) ca manieră de organizare a mediului interacțiunii dintre bibliotecari și utilizatorii serviciilor bibliotecii și o scurtă analiză a atributelor esențiale ale dezvoltării colecțiilor.

Cuvinte cheie: *biblioteci publice; dezvoltarea colecțiilor; paradigmă deterministă; interacțiune socială; agent social*

Nicolae Sârbu
Lupta cu utopia în biblioteca
publică. În miezul unui mai larg
proiect cultural

Managerii bibliotecii publice se gândesc la proiecte culturale de anvergură, având de înfruntat de multe ori inerția administrației publice. Biblioteca Județeană „Paul Iorgovici” din Reșița a editat un număr important de lucrări, asumându-și astfel datoria de a promova valorile culturale locale. Instituția a inaugurat „Centrul de Carte Banatică”, o secție anglo-americană, pe lângă secția de carte franceză deja existentă. Desfășoară o bogată activitate culturală și are parteneriate externe cu biblioteci din Franța, Austria și Serbia. Dincolo de aceste realizări, persistă o stare de nemulțumire în legătură cu aspectele legate de spațiu și depozitarea documentelor în condiții civilizate.

Conducerea bibliotecii își dorește o colaborare reală în cadrul Asociației Bibliotecarilor din România, în folosul tuturor tipurilor de biblioteci.

Cuvinte cheie: *proiecte culturale; management; cooperare; asociații profesionale*

Liliana Lazia
Proiect managerial al Bibliotecii
Județene „Ioan N. Roman”
Constanța în perioada 2006-2010

Autoarea prezintă o parte din proiectele și programele pe termen lung ale Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța, cu principalele lor obiective, subliniind contribuția pe care acestea o aduc la evoluția instituției în direcția îmbunătățirii serviciilor și creșterea vizibilității bibliotecii publice în comunitate. Programele și proiectele enunțate vizează: dezvoltarea colecțiilor, modernizarea și diversificarea serviciilor, realizarea unui sistem informatizat de interes local, dezvoltarea

serviciilor de informare comunitară, diversificarea ofertei culturale, promovarea concurenței, promovarea experimentului și inovației, aplicarea principiilor de eficiență.

Cuvinte cheie: *biblioteci publice; management; proiect managerial*

Mihaela Voinicu
Usability - abilitatea creării paginilor
Web eficiente

Site-ul unei biblioteci trebuie să deservască un scop practic. El este folosit ca un instrument de marketing on-line și în general este mijlocul de acces la distanță la informații puse la dispoziție de bibliotecă.

Articolul abordează tema analizei uzabilității unui site. În contextul analizat uzabilitatea se referă la: conținutul site-ului, structura site-ului, design-ul site-ului, elementele de navigare, interacțiunea cu vizitatorul.

Este subliniată importanța tot mai mare pe care o are crearea unei pagini Web, enumerând câteva reguli pentru a obține o pagină Web eficientă.

În final, autoarea realizează o scurtă trecere în revistă și analiză a homepage-urilor bibliotecilor publice românești.

Cuvinte cheie: *biblioteci publice; pagini Web; evaluare; uzabilitate*

Ionel Alexe
Nemulțumirea în bibliotecă

Nemulțumirile utilizatorilor serviciilor bibliotecilor există. De ce? Pentru că între așteptările utilizatorilor și realul servit de bibliotecari există o oarecare diferență. Neîmplinirea receptată de utilizator îl poate conduce, în accepția noastră, pe trei rute: reducerea disensiunii dintre așteptat și perceput prin reevaluarea așteptării, depășirea nemulțumirii prin propunerea de comportamente constructive, sau ghidarea nemulțumirii în azimuturile agresiunii, regresivii ori fixației. Nemulțumirile pot fi probleme în sine dar, mai important, ele sunt indiciile existenței unor derapaje în arhitectura biblioteconomică. Conjectura noastră este că pe aceste derapaje trebuie să se concentreze managementul bibliotecii, de o manieră rațională și flexibilă.

Cuvinte cheie: *management; utilizatori; nemulțumire; disonanță cognitivă; teoria frustrării*

Corina Apostoleanu
The Dynamics of the Library -Type Structures in the Contemporary Society. Public Networks

Even from the beginnings, the public library defined its existence both by its mission to store books and other materials and the way information was brought to the public. Now, the public library is an information centre for the local community, continuing its role of supporting education, culture and social development. The public library promotes socialization, contacts among different social groups and houses debates on community problems.

Important changes have been brought in the actual public library by the information technology. The public library complete transformation from an organization observing the development of social progress into an organization making to change the social environment by participating into formation and information of its users, as beneficiaries of the information technology which has brought the great difference between the old and the new libraries.

It is difficult to approach all the aspects of the total quality involvement in a library structure in this paper, but our intention is to underline those aspects concerning the real transformation a public library should meet in the contemporary society.

Keywords: *public libraries; public administration; total quality management; cultural institutions*

Letiția Buruiană
“V.A Urechia” Library - Tradition and Modernism in Serving Community

The article reviews some important moments of the history of the “V.A. Urechia” County Library of Galați, from its foundation since now.

Keywords: *public libraries; cultural institutions*

Ionel Alexe
The Changing Paradigma in Collections Development

Our study focuses upon the process of public libraries collections development, trying to propound an alternative conception to the determinist theories on this social aspect, almost dominating the older or the most recent research in our country and abroad. According to this theory, named the integrating paradigma, the collections development in a public

library means an interaction between librarians and users, with adaptation signification, regarding the library collections. Our essay offers also an interpretation of the role presented to the librarian by the community (position tasks), as a manner to organize the environment of the interaction between librarians and users and a short analysis of the essential attributes of the collections development.

Keywords: *public libraries; collection development; determinist paradigma; social interaction; social agent*

Nicolae Sârbu
Struggle with Utopia in the Public Library. The Core of a Larger Cultural Project

The library managers take into consideration far-reaching plans for their institutions, usually confronting with the passivity of the local administration. „Paul Iorgovici” County Library from Reșița has edited an important number of papers, assuming the responsibility of promoting local cultural values. The institution has opened „Banatica” Book Centre, an English-American department, beside the French book department already existing. There are a lot cultural activities to be mentioned and partnerships with libraries in France, Austria and Serbia. Beyond these achievements there is still a discontentment feeling regarding the room and documents storage in normal conditions problems. The institution management team intends a real cooperation among the libraries in the Romanian Library Association, for the benefit of all kind of libraries.

Keywords: *management; cultural projects; cooperation; professional associations*

Liliana Lazia
Management Project for “Ioan N. Roman” Constanța County Library between 2006-2010

The author presents some of the long term projects and programmes for “Ioan N. Roman” Constanța County Library with their main objectives, underlining the contribution these actions bring to the institution evolution towards the improvement of the services and increasing the visibility of the public library in the community. The mentioned programmes and the projects aim: collections development, services modernization and diversification, putting

into practice an automated system for local interest in cooperation with other types of libraries, community information services development, the diversification of cultural offer, promoting competition, promoting experiment and innovation, applying the efficiency principles.

Keywords: *public libraries; management; managerial project*

Mihaela Voinicu
Usability - the Ability of Creating the Web Pages in an Efficient Way

The site of a library must cater for a practical purpose. The site is used as an on-line marketing instrument and, in general, is the way of accessing the information offered by the library from a distance.

The article approaches the theme of analysis of the usability of a site. Under the given context, the usability refers to the content of the site, the structure of the site, the design of the site, the elements of navigation, and the interaction with the visitor.

It is underlined the growing importance which the creation of a Web page has and there are presented some rules to obtain an efficient web page.

Finally, the author makes a short presentation and analysis of the Romanian public libraries homepages.

Keywords: *public libraries; Web pages; evaluation; usability*

Ionel Alexe
Discontent with the Library

Library users’ dissatisfactions exist. Why? Because the library services, resources or procedures do not really meet users’ expectations. Our conjecture is that the discontent with the library service can advance on one of the following routes: reducing the disagreement between demand (expectations) and answer (reality) by adjusting the expectations, leaving complaint behind through fruitful behaviour, guiding grievance to aggression, regression or fixation. Complaints could be problems themselves, but more important they are signs, something that indicates the presence of library disorders. We think that library management have to concentrate on these problems, in an analytical and flexible way.

Keywords: *management; users; discontent; cognitive dissonance; frustration theory*

Argument

Misiunea bibliotecii publice în rețeaua națională de structuri infodocumentare

Corina Apostoleanu

Autoarea

Drd. Corina Apostoleanu este șeful serviciului Informare Bibliografică Dobrogeană și Informare Comunitară din cadrul Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța.
E-mail:
c.apostoleanu @biblioteca.ct.ro

În ultimii ani, bibliotecile publice, arhivele și celelalte instituții cu profil documentar din România au aderat la ideea că structura lor tradițională necesită transformări, pentru a permite o integrare adecvată în societatea cunoașterii. Revoluționarea suporturilor informației, apariția documentelor electronice, a Internet-ului și, respectiv, existența unor pagini dedicate structurilor infodocumentare în spațiul virtual, creează bibliotecilor premiza realizării unor noi tipuri de parteneriate și dialoguri culturale în vederea diseminării patrimoniului național și local, în contextul patrimoniului comun european, cultural și istoric.

Programul de modernizare și diversificare a produselor și serviciilor bibliotecilor publice, de creștere a impactului lor în comunitate, prin consolidarea proceselor biblioteconomice (extinderea rețelei informatice), referințe electronice și de pe Internet, salvarea în format electronic a informației tradiționale, catalog județean partajat, integrarea în catalogul național partajat etc., dezvoltarea Centrului de Informare Comunitară, atragerea non-utilizatorilor, rezervări de titluri, servicii pentru persoane cu nevoi speciale, diversificarea ofertei culturale aduc structurile infodocumentare de acest tip într-o poziție din ce mai importantă în mediul social. Iată de ce, permanent, biblioteca publică trebuie să se asigure că direcțiile sale de dezvoltare sunt corecte.

Piața instabilă a forței de muncă, o anumită dinamică socială greu controlabilă, schimbările economice de toate tipurile, dar și mișcarea populației au consecințe în timp și asupra bibliotecilor. A finaliza o facultate nu

mai înseamnă că aici se opresc studiile. Dimpotrivă, din ce în ce mai mulți membri adulți ai comunității merg spre studii de master (de exemplu, funcționarii bancari și mai recent angajații companiilor multinaționale). Educația permanentă devine un termen care își găsește din ce în ce mai multă acoperire în societate.

Bibliotecile publice pot oferi un acces bun la resursele electronice, specialiști în informare pentru sprijinirea acestor procese complexe care antrenează segmente importante ale societății. Bibliotecile publice au un viitor ca centre de autoinstruire și educație permanentă pentru toate nivelurile societății. M.B. Line arată că „*Aceasta a fost dintotdeauna funcția bibliotecii publice, dar niciodată ca acum nu se poate împlini*” (1). Același autor mai spune, exprimându-se plastic despre viitorul structurilor infodocumentare, într-un mediu tot mai accentuat concurențial: „*Zidurile coliviilor în care au trăit bibliotecile se prăbușesc rapid, iar bibliotecarii publici și universitari trebuie să învețe să supraviețuiască în junglă*” (2).

Pe de altă parte, bibliotecile universitare au făcut, la rândul lor, un efort de deschidere către mediul non-universitar, permițând, în unele țări, accesul la documentele lor și celor care nu au tangență directă cu mediul academic propriu-zis (3).

Rămâne limpede faptul că structurile academice de studiu/cercetare/informare - și numim prin aceasta bibliotecile universitare - vor continua să aibă ca public țintă studenții/cadrele didactice/cercetătorii pentru a furniza informație de nivel academic, în timp ce bibliotecile pu-

■ Argument: Misiunea bibliotecii publice în rețeaua națională de structuri infodocumentare ■

blice își vor menține statutul de furnizori de informații variate, oferind:

- colecție de împrumut al materialelor tipărite și multimedia

- acces la rețele, pentru navigare în rețea și căutarea informației

- stații de lucru pentru clienți
- oportunități de învățare și formare continuă

- spațiu pentru întâlniri și dezbateri

- servicii electronice de consultare a documentelor

- cooperare strânsă cu alte instituții de memorie documentară

- servicii speciale pentru diferite grupuri țintă (4)

- suport pentru educație și învățământ (5).

De asemenea, ele pot fi văzute și ca un centru TI sau un centru cultural al comunității.

Bibliotecile publice sunt parte a rețelei naționale de biblioteci publice, completând bibliografia națională cu aspecte de bibliografie locală, dar și parte a rețelei mondiale de biblioteci, cu respectarea unor standarde de compatibilitate (6).

Literatura de specialitate occidentală accentuează rolul de protecție socială, cu o semnificativă participare a tehnologiei informației (7). G.E. Holt, în „*On becoming essential: an agenda for quality in twenty-first century public libraries*”, arată că: „*Biblioteca publică este un loc - chiar într-o lume electronică mai largă - în care să se ofere acces la Internet celor care nu au acasă sau la lucru. Biblioteca în care lucrează a stabilit deja „equity sites” care sunt oferite grupurilor neprivilegiate care au acces la distanță la resursele bibliotecilor*” (8).

C. B. Lowry (9) consideră

că bibliotecile pot supraviețui dacă își creează „o infrastructură virtuală”, pentru aceasta fiind nece-sare: a) tehnologii pentru a face informația accesibilă comunității pe care o servesc; b) crearea unui corp de informație electronică de care utilizatorii au nevoie și c) rezolvarea problemelor legale și de politică a publicațiilor (de exemplu copy-right-ul), care acum împiedică accesul la informație și distribuirea acestora.

Un alt autor, R. Atkinson, crede că bibliotecile trebuie să meargă mai departe: bibliotecarii trebuie să faciliteze accesul la informație, creând baze de date de importanță locală prin descărcarea acestor date de pe Internet, trebuie să fie pregătiți să creeze baze de date compozite în funcție de cererile utilizatorilor și să le redea Internetului în această formă compozită (10).

Iată de ce în numărul de față s-a încercat o trecere în revistă a celor mai importante aspecte care privesc dezvoltarea actuală a bibliotecilor publice, cu accent pe domeniile critice în care este necesar efortul conjugat al factorilor administrativi, dar și al celor care țin de profesie și management, spre a concretiza îmbunătățirea serviciilor și o mai justă conectare la nevoile de informare și la cele culturale ale comunității.

NOTE

1. **LINE, M.B.** Tomorrow's professionals: creating a new breed. În: *Information and Library Management 2000 +*. Newcastle: University of Northumbria at Newcastle, 1997, p. 35

2. Ibidem, p. 31.

3. În Marea Britanie, de exemplu, a fost nevoie de ani de dezbateri

pentru a se ajunge la un astfel de deziderat

4. Bibliotecile trebuie să identifice grupurile excluse și să identifice programele prin care poate fi corectat acest neajuns prin așa numitele programe „*all inclusion*” („*inclusiunea tuturor*”).

5. Bibliotecile pot sprijini instruirea și în mod indirect: utilizatorul care vine să ia un ghid de călătorie poate fi îndrumat și spre alte documente de tip carte sau multimedia de prezentare turistică, prilej de a se familiariza cu baza de date a bibliotecii și a utiliza calculatorul, documente electronice multimedia etc..

6. Vezi **THORHAUGE, Jens; LARSEN, G.; THUN, H.-P. et al.** *Bibliotecile publice și societatea informației*. București: Asociația Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România, 1998, p. 17.

7. Ibidem, p. 21. „Se poate argumenta că acesta constituie o parte a profilului cultural - cei fără casă să aibă un loc în care să poată citi, asculta muzică, vedea clipuri etc.”.

8. Vezi și articolul său *Computers and public libraries: the future is now*. În: *OCLC Newsletter*, 206, November /December 1993, p. 24-25, *apud* F. W. Lancaster. *Networked scholarly publishing: potential impact on library and librarian*. În: **WATSON, W. Malcom** (ed.). *Information and Library Management 2000+* Newcastle: University of Northumbria at Newcastle, 1997, p. 78.

9. **LOWRY, C.B.** Putting the pieces together - essential technologies for the virtual library. În: *Journal of Academic Librarianship*, 21, 1995, p. 297-300.

10. **ATKINSON, R.** Text mutability and collection administration. În: *Library Acquisitions: Practice and Theory*, 14, 1990, p. 355-358.

Dinamica structurilor infodocumentare de tip bibliotecă în societatea contemporană. Rețele publice

Corina Apostoleanu

Autoarea

Drd. Corina Apostoleanu este șeful serviciului Informare Bibliografică Dobrogeană și Informare Comunitară din cadrul Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța.

E-mail:

c.apostoleanu @biblioteca.ct.ro

1. Biblioteca publică. Atribuții informaționale, culturale și educaționale în comunitatea locală

Biblioteca publică este una dintre cele mai apreciate și intens vizitate instituții publice dintr-o comunitate, luând în discuție categorii eterogene de utilizatori și exigențe variate de informare. Obiectivul său fundamental este cunoașterea și satisfacerea nevoilor de informare și documentare ale comunității și se realizează prin programe și proiecte specifice.

Misiunea bibliotecii de a furniza documente, produse și servicii informaționale și culturale în serviciul comunității rezultă din funcțiile de bază pe care acestea le are:

- tezurizarea, organizarea și diseminarea colecțiilor de documente cu caracter enciclopedic, în funcție de numărul de locuitori și dimensiunea localității/județului în care își desfășoară activitatea

- servicii de împrumut de documente la domiciliu și consultarea lor în sălile de lectură

- organizarea de cataloage și alte instrumente de informare, în sistem tradițional și automatizat, dezvoltarea de baze de date cu ajutorul cărora utilizatorii să aibă acces la colecțiile de documente

- instruirea utilizatorilor în folosirea surselor de informare din colecțiile proprii, precum și a resurselor electronice

- informarea și documentarea bibliografică generală, națională, locală

- informarea comunitară
- sprijinirea educației permanente

- organizarea de activități culturale și de petrecere a timpului liber

- inițierea și participarea la programe de dezvoltare și auto-

matizare a proceselor de prelucrare și serviciilor de bibliotecă, de valorificare superioară a colecțiilor de documente

- conservarea tradițiilor culturale și istorice ale comunității

- protejarea fondului de publicații locale prin Legea Depozitului Legal, în cazul bibliotecilor județene.

Biblioteca publică se definește și printr-o accentuată responsabilitate socială, atât prin componenta sa de informare, cât și prin rolul de protecție socială a categoriilor defavorizate din comunitate.

Bibliotecile publice se adresează în esență comunităților locale, dar prin aportul Internetului rolul lor s-a extins. Ele răspund atât cerințelor de informare și instruire mai generale, cât și cerințelor particulare ale unor grupuri de utilizatori din comunitate, pe baza unor resurse locale, dar permițând accesul și la rețele naționale și internaționale de informare.

Manifestul UNESCO - „Charta Cărții” (1) din 1994 consideră că: *„Biblioteca publică, poarta locală de acces la cunoaștere, asigură condițiile necesare, de bază pentru educația permanentă, formarea deprinderilor decizionale independente și dezvoltarea culturală a individului și grupurilor sociale”*.

Având deplină încredere în faptul că biblioteca publică reprezintă o „forță activă în procesele de educație, cultură și informație, un agent esențial al bunăstării materiale și spirituale a fiecărui membru al societății”, același document recomandă guvernelor naționale și administrațiilor locale să sprijine dezvoltarea bibliotecilor publice.

Aceste servicii publice trebuie să se adreseze tuturor ca-

■ Dinamica structurilor infodocumentare de tip bibliotecă în societatea contemporană. Rețele publice ■

tegoriilor de vârstă, egal pentru toți, indiferent de naționalitate, religie, limbă, statut social, sex. O mențiune aparte se referă la persoanele cu dizabilități, asistații social, cei aflați în spitale sau penitenciare

În continuare, documentul UNESCO face referire la promovarea dialogului cultural și favorizarea diversității culturale, adaptarea serviciilor la mediul urban sau rural, perfecționarea profesională a bibliotecarului astfel încât să poată răspunde cât mai bine cerințelor de informare ale utilizatorilor.

Un alt document internațional, *Manifestul de la Oeiras* (2) (Agenda Pulman pentru e-Europa. Documente adoptate la Conferința Pulman de la Oeiras, Portugalia, 13-14 martie 2003) arată că: „Bibliotecile publice activând cu serviciile de informare și muzeele trebuie:

- să sprijine o societate civilă, democratică, slujind nevoile întregii comunități, să furnizeze acces deschis la toate culturile și cunoștințele și să combată excluderea prin a oferi oamenilor spații atractive și distractive

- să urmărească necesitățile grupurilor speciale, ale persoanelor cu dizabilități, tinerilor, vârstnicilor, șomerilor, celor care trăiesc în mediul rural

- să susțină lansarea serviciilor de e-guvernare, de e-sănătate, e-comerț, e-învățare

- să asigure accesul unic, obiectiv și prietenos la resursele electronice și instruirea privind folosirea acestora

- să fie centre de educație permanentă

- să ajute la combaterea „analfabetismului” digital, să ajute la crearea resurselor digitale accesibile pentru toți

- să încurajeze ideea de co-

munitate locală, să acorde atenție diversității culturale, etnice, religioase, să participe la conservarea „Memoriei Comunitare”.

La rândul lui, Manifestul de la Alexandria despre Bibliotecă. Societatea Informațională în Acțiune (adoptat de IFLA la 11 noiembrie 2005) (3) subliniază că: „*Rolul esențial al bibliotecilor și al serviciilor de informare este de a răspunde necesităților și întrebărilor particulare ale indivizilor. Acestea completează transmiterea generală a cunoștințelor prin media, de exemplu și face bibliotecile și serviciile de informare vitale pentru o Societate Informațională deschisă și democratică. Bibliotecile sunt esențiale pentru cetățenii bine informați și o guvernare transparentă, precum și pentru afirmarea calității prin promovarea alfabetizării informaționale și a instruirii în vederea folosirii eficiente a resurselor informaționale, inclusiv a Tehnologiilor de Informare și Comunicare*”.

Se reține că atât recomandările UNESCO, cât și celelalte documente internaționale acordă bibliotecii un loc însemnat atât în procesul de informare, cât și de formare socială a individului, accentul punându-se pe o deschidere a structurilor infodocumentare spre colaborări cu alte instituții, spre mediul social și educațional, în general.

Serviciul de Cercetare și Dezvoltare pentru Informații al Comunității Europene arată că bibliotecile trebuie să răspundă la următoarele întrebări bazate pe relația individului (sau grupului) cu societatea, cu grupul sau cu sine însuși:

- funcția de orientare socială (relația individ-societate) - *necesitatea de informare a individului*

- funcția de identificare so-

cială (a individului, a grupului) - *apartenență la anumite grupuri*

- funcția contactului cu alt individ - *compararea opiniilor*

- funcția de autoafirmare (individ-sine) - *recunoaștere socială și autorecunoaștere*.

Prin majoritatea funcțiilor enunțate, structurile infodocumentare intră în competiție și cu mass-media, dar este evident că aceasta din urmă nu poate substitui nici una din funcțiile bibliotecii, după cum nu se poate întâmpla aceasta nici cu informarea exclusiv de pe Internet.

Bibliotecile publice au de asemenea rolul, alături de cele școlare, universitare, specializate sau de cercetare de a ajuta utilizatorii să conștientizeze rolul informației și să îi încurajeze să o folosească în mod optim.

Un loc special în strategia egalizării șanselor în comunitate îl au cei cu nevoi speciale din cauza dizabilităților de orice tip, minoritățile etnice, categoriile defavorizate etc. pentru care biblioteca publică are responsabilități în plus în procesul democratizării accesului la informație.

The Library Association din Marea Britanie a formulat la începutul anilor 90 o cartă a bibliotecilor publice pentru a statua obligațiile unei astfel de bibliotecii către beneficiarii săi, dar și pentru a încuraja membrii comunităților de a folosi serviciile bibliotecilor publice. Cartă era orientativă pentru cei care lucrează în profesii biblioteconomice și se baza pe un set de standarde pe care trebuia să le respecte orice structură infodocumentară din rețele publice spre a fi socotită modernă.

O afirmație din această cartă trezește interesul în mod special: „... cu toate acestea, multe persoane, utilizatori sau non-utilizatori, nu au o viziune prea

■ Dinamica structurilor infodocumentare de tip bibliotecă în societatea contemporană. Rețele publice ■

clară asupra a ceea ce așteaptă de la o bibliotecă publică modernă” [traducerea noastră] (4). Este cât se poate de evident faptul că, în realitate, bibliotecarii cunosc foarte puține lucruri despre cerințele utilizatorilor din comunitate. Politică de achiziții a bibliotecilor se bazează, în general, pe ceea ce oferă casele editoriale, distribuitorii de carte și materiale non-carte, pe ceea ce revistele literare sau de specialitate recomandă ca fiind de valoare și - parțial - pe ceea ce vrea cu adevărat comunitatea.

Ce înseamnă în realitate această comunitate?

Comunitatea poate fi definită astfel: „grup de oameni cu interese, credințe sau norme de viață comune; totalitatea locuitorilor unei localități, ai unei țări” (5). Deși situarea într-o unitate geografică asigură un anumit grad de atașament la condiții economice de dezvoltare apropiate, realități sociale comune, viață culturală etc., este evident că în cazul bibliotecilor publice care servesc un oraș mare/județul, sunt necesare din în ce mai mult nuanțările în privința modului de abordare a comunității respective, din cel puțin două motive:

- dinamica fără precedent a intereselor de informare și documentare ale utilizatorilor

- diversificarea accentuată a grupurilor de utilizatori de informație din comunitate

Autorii britanici (6) vorbesc despre diferite tipuri de comunități pe care biblioteca publică trebuie să le ia în considerare și cărora trebuie să le acorde o atenție sporită:

- comunități de atașament - un grup de persoane educate în aceeași credință religioasă sau care au aceleași interese politice

- comunități de interese -

persoane care au aceleași practici sociale și preocupări, bazate pe afilierea la aceleași categorii sociale, vârstă, sex, grupuri etnice, mod de viață

- comunități de acțiune - grupuri autonome interesate în schimbarea unor aspecte ale vieții sociale, politice sau economice

- comunități de necesități de informare - persoane având aceleași nevoi de informare, dar care nu sunt exprimate în totalitate și necesită o investigație socială de finețe

- comunități de necesități de informare obiective - persoane care doresc să fie incluse în activități, dezbateri etc., dar care nu au efectiv necesități presante de informare.

Sunt astfel aduși în prim-plan și nonutilizatorii, și posibili utilizatori, categorii puțin investigate până acum de bibliotecile publice, deși recunoscute ca având un cuvânt de spus în comunitate.

Transformarea acestora în utilizatori reali ai serviciilor oferite de biblioteca publică constituie un proces în care structura infodocumentară trebuie să implice strategii de management și marketing îndeajuns de convingătoare.

În general, bibliotecile publice românești au fost preocupate de categorii mai generale de utilizatori: elevi, studenți, profesori, persoane în vârstă etc.

Cunoașterea publicului cărui i te adresezi și, respectiv, personalizarea serviciilor devin etape importante ale procesului de management. Acest deziderat este greu de atins, întrucât comunitatea poate fi în aceeași măsură un lucru abstract, dar și foarte dificil de apreciat, tocmai datorită eterogenității sale.

Spre deosebire de biblio-

tecile universitare, specializate sau de cercetare care au, în mod obișnuit, un public cunoscut, bibliotecile publice efectuează multe „operațiuni oarbe”, căci știu extrem de puțin despre nevoile reale de informare ale membrilor comunității.

Din punct de vedere psihologic (7), se consideră că există elemente formal exprimate de apartenență la comunitate, dar și elemente interiorizate care dau coeziune grupului respectiv. De aceea, una dintre trăsăturile esențiale ale comunităților este puternicul sentiment de *ingroup*, prin comparație cu un *outgroup* al grupurilor exterioare. Rămân întrebările legate de limitele unei comunități, de raporturile cu orașul, statul, cu teritoriul în care aceasta există.

Literatura biblioteconomică românească, și prin extindere, și legislația de bibliotecă a impus criteriul geografic pentru definierea bibliotecii publice. Astfel, în Capitolul I al „Legii bibliotecilor”, la punctul e) se arată: „bibliotecă publică - biblioteca de tip enciclopedic pusă în slujba unei comunități locale sau județene”.

Circulația conceptului de *comunitate locală* începe prin anii 20 ai secolului trecut în lucrările sociologice americane, se regăsește și mai târziu, în anii 50 (8) și relaționează în mod strict „viața în comun” de un teritoriu. Robert MacIwer subliniază că mărirea comunității nu contează, de asemenea, nu are importanță dacă este vorba despre un oraș, un sat, trib sau națiune. Grupul respectiv de persoane trebuie să stea împreună pentru „a realiza condițiile fundamentale ale vieții cotidiene” și astfel, „semnul distinctiv” este faptul că acel grup are „o viață trăită în întregime în interiorul

■ Dinamica structurilor infodocumentare de tip bibliotecă în societatea contemporană. Rețele publice ■

său cu toate relațiile sociale proprii” (9).

La rândul său, Zimmerman (10) arată că o comunitate trebuie să aibă o relație strânsă cu o bază geografică relativ definită și compactă și identifică două tipuri de comunități: una locală, cu raporturi strânse între individ și societate, astfel încât individul se poate referi la „grupul meu” (legăturile de asociere sunt de la om la om). Acest tip de comunitate este unul foarte închis, în care schimbarea este respinsă apriori. Un alt tip de comunitate este cel „cosmopolit”, în care individualitatea este pe primul loc. Relațiile de prietenie și vecinătatea sunt mai slabe, tradiția a scăzut în intensitate, iar schimbarea este un aspect pozitiv. Desigur, pot fi recunoscute în aceste definiții realități sociale din SUA anilor 20-30, dar extrapolând putem afirma că unele din comunitățile rurale românești chiar și acum la început de secol XXI aparțin primului tip, în timp ce comunitățile urbane se încadrează în cel de-al doilea.

Se vorbește în prezent de comunități multiculturale cărora biblioteca publică li se adresează, tocmai avându-se în vedere faptul că grupurile etnice minoritare trebuie să beneficieze de servicii personalizate.

Există mai multe tipuri de profile care pot fi studiate în cazul unei comunități:

- *profilul teritorial* - conturează aspectul fizico-geografic al zonei: situație, relief, climă, resurse naturale, infrastructură, rețele de comunicații. Toate aceste elemente configurează anumite caracteristici ale dezvoltării economico-sociale. În consecință, cererile de informare ale utilizatorilor vor fi în relație directă cu activitățile economice

ce derivă din elementele enumerate mai sus (de exemplu, în județul Constanța, activitatea portuară, a Canalului Dunăre-Marea Neagră, turism litoral, Centrala Nuclearo-Electrică de la Cernavodă etc.).

- *profilul demografic* - dinamica evoluției populației (date provenind din recensăminte, precum: distribuția pe sexe, vârste, etnii). Structura etnică aduce după sine individualizarea unor anumite lucrări de cercetare. De exemplu, Dobrogea, ca structură multiculturală, a avut de-a lungul timpului în medie douăsprezece etnii, preponderente fiind grupurile: turco-tătar, grec, armean, lipovean.

- *profilul ocupațiilor* - sectoarele economice caracteristice regiunii respective. Biblioteca publică, în calitatea sa de instituție susținătoare a educației permanente, este interesată în a oferi servicii categoriilor defavorizate precum șomerii sau în sprijinirea reconversiei profesionale.

- *profilul serviciilor* - asigură gradul de civilizație al comunității - servicii socio-educative, sanitare, de asistență socială, servicii recreativ-culturale. Bibliotecile publice, ca instituții de cultură asigură spațiul și baza materială desfășurării unor manifestări culturale sau de petrecere a timpului liber.

- *profilul psiho-social*. Un posibil răspuns al investigației multitudinii de aspecte de viață socială vine de la tehnicile de marketing, sondajele de public, formularele de exprimare a opiniei, sugestiile de achiziții, bibliografiile nerezolvate cu aportul colecției proprii de documente tradiționale, baze de date sau documente electronice. Sunt necesare continuu observații și analize despre impactul biblio-

tecii asupra comunității, studii despre relația dintre noile tehnologii, noile servicii și modelele organizaționale în schimbare.

Echipa de marketing de la OCLC a realizat împreună cu o companie specializată - *Harris Interactive Inc.* - un studiu asupra a circa 3000 de consumatori de informație de pe diferite continente, respectiv din: Australia, Canada, India, Singapore, Statele Unite și Marea Britanie, în luna iunie 2005. Studiul urmărea: percepția asupra bibliotecii, utilizarea resurselor informaționale clasice și în mediu electronic, gradul de utilizare a Internet-ului pentru informare, atragerea la lectură în bibliotecă etc., având ca punct de pornire 14 itemi. Una din concluziile generale era previzibilă: consumatorii de informație citesc mai puțin de când utilizează Internet-ul (respectiv, 33% folosesc mai puțin biblioteca) (12).

Rezultatele sunt extrem de interesante din multe puncte de vedere. Astfel, respondenții afirmă, în majoritate, că *brand-ul* (13) bibliotecii este reprezentat de cărți, pentru care nu există „concuranță”, celelalte resurse informaționale fiind în număr mult mai mic. La întrebarea: „*La ce vă gândiți prima dată când vă gândiți la bibliotecă?*”, răspunsurile sunt: cărți, 69%, informație 12%, clădire 9%, cercetare 5%, materiale 5%, referințe 3%, petrecere a timpului liber 2%. Împrumutul de cărți tipărite este serviciul preponderent solicitat de utilizatori. Ei sunt conștienți de importanța serviciilor către comunitate și de rolul bibliotecii pe care o definesc: spațiu pentru a învăța, un loc pentru a citi, sprijin pentru instruire, sprijin pentru cercetare, loc pentru acces liber la computer/Internet, mai ales pentru categoriile defavori-

■ Dinamica structurilor infodocumentare de tip bibliotecă în societatea contemporană. Rețele publice ■

zate, spațiu de promovare a lecturii și dezvoltare intelectuală a copiilor, loc de întâlnire pentru evenimentele comunității, loc de socializare cu prietenii.

Cu referire la localul bibliotecii, acesta trebuie să fie curat, luminos și confortabil, să aibă un program adecvat stilului de viață al membrilor comunității și să anunțe ce servicii oferă. Personalul trebuie să fie prietenos și bine pregătit profesional. Important devine în acest context faptul că *cei mai mulți respondenți nu folosesc resursele electronice ale bibliotecii*, deși clamează cu insistență accesul la calculator și Internet. Dar poate unul dintre cele mai aspre răspunsuri pentru bibliotecii și bibliotecari, ca profesioniști ai științelor informării reiese din procentul de numai 1% dintre cei chestionați care pornesc o căutare independentă pe Internet de la pagina Web a unei bibliotecii.

Este evident că utilizatorii bibliotecilor cunosc foarte puțin sau deloc efortul bibliotecilor de a se face cunoscute prin paginile de Web sau paginile de Web nu răspund cerințelor lor informaționale. Iată câteva chestiuni care dau serios de gândit oricărui bibliotecar.

Beneficiarii serviciilor de bibliotecă consideră că informațiile electronice trebuie să merite efortul de a le consulta, să fie gratuite și să poată fi accesate rapid. 69% dintre respondenți cred că informația dintr-o bibliotecă și motoarele de căutare Google, Ask Jeeves, Yahoo sunt la fel, ca nivel de încredere. Dar, cei mai mulți preferă să își valideze informația electronică cu sprijinul bibliotecarului, mai ales dintre utilizatorii bibliotecilor universitare. 65% dintre cei chestionați afirmă că bibliotecarul este necesar în bibliotecă (14).

Studiul realizat de OCLC ridică multe semne de întrebare asupra viitorului profesiei bibliotecarului, dar și asupra a ceea ce vor însemna în viitor structurile infodocumentare de tip bibliotecă publică sau universitară.

În Biblioteca Județeană „Ioan N. Roman” din Constanța formularele de exprimare a ideilor, comentariilor și sugestiilor de achiziții sunt - în general - apreciative până la gradul maxim cu referire la servicii și calificarea personalului. Utilizatorii își doresc: achiziții din anumite domenii de mare interes actualmente: psihologie, drept, documente ale Uniunii Europene etc.; prelungirea programului, mai mult acces la Internet, împrumut la domiciliu de documente pentru cei care nu au domiciliu stabil în municipiul Constanța. Reproducem *in extenso* răspunsul dintr-un formular de „idei/comentarii/sugestii” al bibliotecii mai sus menționate, ca pe posibil argument pentru rolul bibliotecii în comunitate: „*Frecventez această bibliotecă din 1968 și țin să menționez faptul că m-a format ca om și profesional și spiritual. Consider că am predat ștafeta bine fiului meu care și el vine începând din 2001. În ceea ce mă privește consider că <<Spiritul domină Materia>> și, cât voi putea, voi frecventa această << mamă spirituală >> care ne împlinește*” (Gh. C, inginer Constanța, n.n.).

Se apreciază, în general, că bibliotecile vor avea de-a face din ce în ce mai mult cu publicațiile în format electronic, dar paradoxul este că în continuare *brand-ul* bibliotecilor este cartea tipărită.

Fără o rezolvare corespunzătoare până la momentul actual rămâne modul în care bibliotecile vor acționa în condițiile în care

trebuie să se integreze unei societăți care este din ce în ce mai dependentă de mediile electronice și de Internet. Profesorul Ion Stoica vorbește despre criza structurilor infodocumentare de tip bibliotecă din mai multe perspective (15). Înseși reglementările legale referitoare la biblioteca publică par a fi în dificultate de exprimare. Astfel, ele sunt numite „*instituții culturale*”, „*instituții cultural-științifice*”, continuându-se „o mai veche dihotomie între câmpurile mișcării ideilor”. Mai nou, se utilizează chiar termenul de „*agenții de comunicare*”, ceea ce nemulțumește profund personalul, deoarece limitează drastic imaginea tradițională a bibliotecilor. Mulți dintre bibliotecari și-au exprimat de-a lungul timpului cu mândrie profesională și socială tocmai apartenența la o instituție de cultură. Renunțarea la acest statut nu se poate realiza fără credința că o importantă componentă spirituală se va pierde, odată cu redenumirea instituției și reorientarea ei spre alte priorități.

Autorul subliniază în continuare că, la rândul ei, relația utilizatorilor cu structurile infodocumentare se află în criză. În fapt, utilizatorii au crezut că este posibil să se descurce într-o manieră proprie cu sursele de tip Web, dar s-a dovedit că lucrurile nu stau deloc astfel.

Afirmațiile de mai sus pot fi completate cu situații concrete din structurile infodocumentare, la care se adresează utilizatori de Internet care vin spre serviciile bibliotecii, afirmând cu maximă sinceritate că zgomotul informațional îi deconectează total și că se simt „pierduți” în lumea virtuală a informației. Biblioteca are în acest context un rol de netăgăduit în sprijinirea culturii

■ Dinamica structurilor infodocumentare de tip bibliotecă în societatea contemporană. Rețele publice ■

informației, care este dobândită haotic, la întâmplare de cei mai mulți utilizatori de Internet. „Cultura informației este de parte de a fi ajuns la stabilitatea, profunzimea și consecvența metodică a culturii scrisului” (16).

În realitate, biblioteca a oferit o îndelungată perioadă de timp cultura scrisului, deși tendința este clară de trecere spre cultura informației. În bibliotecile publice românești, tradiționalul este încă „la putere”, mai cu seamă în mediul rural sau în comunități mai mici, cu resurse materiale restrânse, căci „cultura informației este în mod decisiv foarte costisitoare” (17).

Bibliotecile europene și, de ce nu, și cele românești se dezvoltă cu viteze diferite în privința proceselor de automatizare, de acces la distanță, servicii furnizate online, baze de date online etc. Biblioteca publică este un factor cheie în implementarea societății informației - acces la înregistrările omenirii, indiferent de forma în care sunt înmagazinate, recunoscut astfel de societate. Competențele bibliotecarilor ca specialiști în informare vor crește, tocmai datorită cantității sporite de informație care trebuie organizată. Flexibilitatea și rapiditatea în răspunsuri sunt calitățile de care va fi nevoie. Viziune largă, abilitate, înțelegerea TI, abilități de comunicare, *abilități de transfer*, după cum le numește Maurice B. Line, în literatura engleză de specialitate. Deși traversează această acută criză de identitate, bibliotecile publice „reprezintă structuri cu multe aspecte paradoxale de care, însă, societatea nu se poate dispensa fără să piardă un cadru de ordine, de echilibru și de identitate. Dacă identitatea lor tradițională este supusă unei redefiniri necesare, locul biblio-

tecilor în recunoașterea identității globale a societății este aproape imposibil de ocupat. Nu avem alte structuri care să ofere imagini intelectuale tridimensionale, care să împreune atât de stimulator retrospectiva cu perspectiva, folosind potențialul prezentului” (18).

„Dacă astăzi informația este privită ca marfă, cititorii sunt numiți clienți, deosebirile dintre structurile de informare și cele economice au început să dispară”, afirmă dr. Ionel Enache în lucrarea „Planificarea și organizarea serviciilor de bibliotecă” (București: Editura Universității, 2004, p. 145), și continuă, subliniind că structurile economice au început să devină structuri socio-economice în care prioritară devine satisfacția angajaților și calitatea vieții. Sistemele închise devin deschise, interacționează cu mediul. La fel se întâmplă și cu bibliotecile - semnează contracte de colaborare cu organizațiile nonguvernamentale, cu alte instituții, cu școlile - parteneriate de colaborare, în dorința de a nu mai acționa singular în mediul social.

Cultura organizațională prezintă atitudinea pe care o are organizația față de schimbare. Acesta poate fi: conservatoare, oportunistă (urmărește fiecare ocazie de schimbare) sau întreprinzătoare, adică expansionistă (urmărește mărirea numărului de clienți). În privința bibliotecilor, utilizatorii apreciază serviciile în primul rând, în consecință calitatea acestora devine prioritatea bibliotecarului.

Dacă își propun să devină organizații de tip oportunist sau expansionist, structurile infodocumentare au la dispoziție un spectru larg de acțiuni și activități de tip biblioteconomic, ce duc și la mărirea numărului de

clienți. Exemple de astfel de servicii pot fi (19):

- acces la surse multimedia
- sesiuni de instruire - utilizare calculator/Internet, consultarea de baze de date
- acces la distanță
- informație de afaceri
- informație de legislație
- facilități pentru grupuri minoritare
- trecerea unor documente pe suport electronic, la cerere
- tipărire de documente, la cerere.

O tendință vizibilă astăzi este aceea de reducere a fondurilor destinate instituțiilor din sfera publică, în consecință și bibliotecilor, deși bibliotecarii protestează, arătând că tehnologiile sunt scumpe și a fi la modern și „la zi” în domeniul științelor informării înseamnă și o finanțare corespunzătoare. Bibliotecile se află din ce în ce mai mult în situația de a demonstra că sunt utile comunității și, în termeni economici, să își determine priorități clare, să își asigure eficiența, cu un cuvânt să se comporte ca în mediul concurențial economic, să își canalizeze serviciile spre nevoi bine definite și să câștige bani din serviciile cu valoare adăugată.

Prin majoritatea funcțiilor enunțate, structurile infodocumentare intră în competiție și cu mass-media, dar este evident că aceasta din urmă nu poate substitui nici una din funcțiile bibliotecii, după cum nu se poate întâmpla aceasta nici cu informarea exclusiv de pe Internet.

2. Relația cu alte instituții de cultură

În România, conform Legii nr. 334/2002-Legea bibliotecilor, consiliile județene sunt principalul ordonator de credite în cazul bibliotecilor județene, cele

■ Dinamica structurilor infodocumentare de tip bibliotecă în societatea contemporană. Rețele publice ■

mai extinse structuri infodocumentare din rețeaua publică.

O analiză a site-urilor consiliilor județene arată importanța pe care acestea o acordă bibliotecilor, dincolo de aspectele legate de bugetul acordat anual pentru întreținere și dezvoltare. Astfel, din treizeci și nouă de site-uri examinate, rezultă că: bibliotecile sunt înscrise la „instituții subordonate” sau /și „servicii publice”, în *douăzeci și patru de cazuri*, din care *patrusprezece site-uri* nu au link spre pagina Web a bibliotecilor, deși aceasta există, ci doar menționarea unor date minimale (denumire, adresă, număr de telefon/fax, e-mail) sau cu scurte descrieri (istoric, regulament, obiective); *nouă site-uri* au link-uri spre pagina Web a bibliotecilor. *Pe site-urile a zece consilii județene*, biblioteca nu e prezentă în nici un fel (20), în timp ce *un site* înscrie biblioteca la subdiviziunea culturală, fără altă mențiune, dar cu link spre pagina de Web a bibliotecii județene respective.

Este evident faptul că structurile infodocumentare sunt asimilate în primul rând modulului administrativ de organizare, ca și celelalte instituții din subordine, în prea puține situații fiind vorba de o evidențiere a lor și ca instituții de cultură. Deși pe site-ul bibliotecilor județene se arată că au statut de centre informaționale ale comunității pe care o servesc, componenta administrativă apare ca singura viabilă în viziunea administrației locale. De altfel, bibliotecile figurează, în general, și în adresele portalurilor de cultură, care aduc împreună muzee, teatre, filarmonici, edituri etc.

Pe de altă parte, site-urile consiliilor județene evidențiază proiecte, programe, strategii etc.

de dezvoltare a județului, în general din punct de vedere economic, cu fonduri locale sau finanțare externă. Nu se vorbește însă de o strategie a sistemului informațional județean, care să cuprindă și bibliotecile, celelalte instituții de cultură, centrele de informare pentru cetățeni ale primăriilor, prefecturilor, consiliilor județene, fiecare dintre acestea acționând pe cont propriu în comunitatea locală.

Prin aceeași Lege a bibliotecilor, primăriile sunt principalul ordonator de credite pentru bibliotecile municipale, orașenești și, respectiv, comunale. Site-urile acestor structuri administrative nu prezintă activitatea bibliotecilor, cel mult le menționează, în cazul celor municipale sau orașenești la istoricul orașului.

Credem că bibliotecile publice pot fi canale de comunicare în dublu sens, între publicul local și autorități, centru de întâlnire și dezbateri asupra aspectelor de viață socială din comunitate. De aceea, promovarea lor de către autoritățile locale, principali ordonatori de credite ai bibliotecilor județene constituie un fapt de normalitate.

Rolul cultural al bibliotecii publice vine chiar din istoria existenței sale. Cu toate schimbările tehnologice din ultimele decenii, percepția generală rămâne că ea aparține acestei categorii de structuri.

Ca instituții din sfera culturii și educației, bibliotecile publice pot intra alături de muzee și teatre în structuri complexe de informare și instruire a comunității locale, punând împreună resurse materiale și umane, partajând achiziții de documente, astfel încât fondurile comunității să fie folosite cât mai avantajos. În plus, aceste instituții de

cultură au propriile biblioteci, cu documente destinate specialiștilor. Lucrările de referință de tip enciclopedic ar putea constitui obiectul unei astfel de partajări de documente.

În fapt, între aceste tipuri de instituții nu există o concurență de interese, deși lucrurile sunt privite de multe ori și astfel. Beneficiarii structurilor infodocumentare nu sunt în mod automat și parte a publicului mai sus amintitelor instituții, dar pot deveni, în contextul în care biblioteca publică sprijină un proces educațional în acest sens. Procesul este, desigur, și reversibil - consumatorii de acte artistice pot deveni din non-utilizatori ai bibliotecii utilizatori, eventual și dacă manifestările culturale se desfășoară în sediul bibliotecilor, cum se întâmplă adesea.

Experiența statelor vest-europene, a țărilor nordice arată că este posibil ca o strategie susținută comună la nivel guvernamental sau al autorităților locale finanțatoare poate genera un nivel superior de valorificare a tradițiilor culturale, a documentelor, a patrimoniului local, în general.

3. Biblioteca publică și centrele de informare pentru cetățeni din structurile administrative locale

Pe la sfârșitul anilor 90, un număr de biblioteci publice au inițiat dezvoltarea de centre de informare comunitară, având ca exemplu pozitiv și realizările în acest domeniu din Marea Britanie, Danemarca sau Norvegia, unde aceste tipuri de servicii răspundeau unor cerințe stringente de informare rapidă despre viața socială, culturală, economică, turistică a localităților (21). În mod evident nu a fost vorba de o copiere mecanică

■ Dinamica structurilor infodocumentare de tip bibliotecă în societatea contemporană. Rețele publice ■

a unor structuri de import, ci în primul rând de testare a dezi-deratelor de informare ale beneficiarilor structurilor infodocumentare din rețeaua publică spre a se afla dacă acest tip de servicii este realmente necesar.

Acolo unde a fost testată opinia cetățenilor, reacția pozitivă a încurajat înființarea CIC-urilor. Centrele de Informare Comunitară, secții ale bibliotecilor județene, furnizează suportul informațional - prin colecții de documente specifice, baze de date, link-uri Internet și consiliere directă telefonică sau prin e-mail - pentru nevoile de informare curentă asupra comunității locale și pot iniția cetățenii în procedurile de obținere a dife-ritelor servicii în relație cu:

- drepturile, libertățile și responsabilitățile cetățenești
- orientarea și reconversia profesională
- asistența medicală
- gospodărirea locală
- învățământul de toate gradele
- asigurarea asistenței sociale și juridice
- plata taxelor și impozitelor
- mediul social, economic, politic, cultural local
- transportul în comun
- petrecerea timpului liber
- obiectivele și traseele turistice locale/naționale/internaționale
- programele Uniunii Europene.

Întrebarea care se ivește aproape instantaneu este: de unde necesitatea unui centru de informare în plus, în condițiile în care primăriile, prefecturile, consiliile județene, agențiile de turism, structurile reprezentative ale UE în România au astfel de centre. Acestea însă pun la dispoziția cetățenilor numai informații referitoare la propriile birouri și

servicii. CIC-urile din biblioteci au în vedere toate aspectele vieții sociale, așa cum arătam mai sus, stocând informațiile într-un singur spațiu.

Au existat și există și opinii în rândul bibliotecarilor care contestă utilitatea acestui tip de servicii, considerând că o instituție de cultură cum este biblioteca nu poate coborî standardele oferind o informație simplă de tip adresă, număr de telefon etc., care se pot afla din alte surse. La rândul lor, structurile administrative au considerat o concurență nedorită centrele de informare din biblioteci. Nici una dintre aceste păreri de extremă nu servesc însă instituției bibliotecare, care și în România, dar și în lume se află în situația de a-și redefini identitatea.

Bibliotecile județene au semnat protocoale de colaborare cu instituții din teritoriu care au fost interesate ca informația despre activitățile lor să ajungă rapid la cetățean. Beneficiarii acestor noi servicii de bibliotecă sunt din toate categoriile sociale. Piața utilizatorilor de informație poate fi cucerită pas cu pas. Funcționează, după cum este bine cunoscut, principiul încrederii bazată pe experiența pozitivă a celuilalt: studenții și absolvenții au fost consiliați pentru realizarea unui CV sau spre piața forței de muncă, alți membri ai comunității au fost îndrumați spre birouri/servicii/instituții specializate din varii domenii, asistații social au aflat unde ar trebui să se adreseze pentru a primi anumite drepturi materiale, și exemplele pot continua. Când centrele de informare pentru cetățeni din structurile administrative nu răspund în totalitate nevoilor lor de informare, membrii comunității se adresează și serviciilor CIC din biblioteci.

Ideea conform căreia o comunitate locală se obișnuiește a privi instituția bibliotecară deopotrivă ca pe un centru cultural, educațional și, mai cu seamă ca pe un centru general de informare vizează în mod firesc o schimbare de mentalitate. Considerăm că existența unui astfel de centru de informare contribuie, alături de serviciile cunoscute ale bibliotecii, la acest proces.

Evaluarea impactului pe care CIC îl are asupra comunității locale se validează atât prin anchete de opinie periodice, cât și prin însăși numărul de solicitări.

NOTE

1. Vezi site-ul <http://www.bnrm.md/club/2.2.php>.
2. Ibidem.
3. Vezi site-ul <http://www.bnrm.md/club/2.2.php>.
4. Traducerea noastră. În original: „Yet many people, users and non-users, do not have a clear view of what they can expect from a modern public library”.
5. Vezi *Dicționarul Explicativ al Limbii Române/ acad.* Ion Coteanu, dr. Luiza Seche, dr. Mircea Seche; ediția a 2-a. București: Univers enciclopedic, 1996, p. 205
6. Alistair Black, Dave Muddiman. *Understanding Community Librarianship. The Public Library in PostModern Britain.* England: Aldershot: Avebury Press, 1997
7. Bruna Zani, Augusto Palmonari. *Manual de psihologia comunității.* Iași: Polirom, 2003, p. 32
8. Ibidem.
9. Ibidem.
10. Carle Zimmerman. *City and Community.* București: Luceafărul, [1939].
11. Bruna Zani, Augusto Palmonari. *Manual de psihologia comunității.* Iași: Polirom, 2003, p.

■ Dinamica structurilor infodocumentare de tip bibliotecă în societatea contemporană. Rețele publice ■

85-87

12. „Consumatorii de informație”, conform exprimării din studiu, provin din toate mediile sociale și utilizează atât biblioteci publice, cât și biblioteci universitare

13. The American Market Association definește *brand*-ul ca „o reflecție în oglindă (deși probabil inexactă) a personalității unei mărci sau produs. Este ceea ce oamenii cred despre o marcă - gândurile, sentimentele, așteptările lor” (*definiție preluată din site-ul OCLC, traducerea noastră*). În limba română nu am putut găsi o definiție clară termenului de *brand*, deși el este folosit, în prezent, ca neologism, destul de frecvent.

14. Studiul este mult mai dezvoltat, am reținut câteva aspecte esențiale referitoare la condiția actuală a structurilor infodocumentare în societate.

15. Ion Stoica. *Criza în structurile infodocumentare. Sensuri și semnificații contemporane*. Constanța: Ex Ponto, 2001, p. 113.

16. Ibidem, p. 101.

17. Ibidem.

18. Ibidem.

19. Vezi și Jens Thorhaug: O concepție de bază a bibliotecii publice în societatea informației: roluri, funcții și servicii ale bibliotecii publice. În: *Bibliotecile publice și societatea informației*/J. Thorhaug, G. Larsen, H.-P. Thun... București: Asociația Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România, 1998, p. 15-21.

20. Mențiune pentru județul Ilfov, care nu are un oraș cu o bibliotecă publică de tip județean.

21. Până în prezent, un număr restrâns de biblioteci au astfel de servicii de sine stătătoare sau incluse în alte structuri de referințe și informare.

BIBLIOGRAFIE

1. *** Legea bibliotecilor, nr. 334 din 31/05/2002. În: *Monitorul Oficial*, Partea I, nr. 132, 11 februarie 2005.

2. *** *Linii directoare PULMAN: noi orientări în bibliotecile publice*. București: Editura Biblioteca Bucureștilor, 2002.

3. ANGHELESCU, **Hermina, G.B.**; KIRALY, **Istvan** (eds.). *Management pentru viitor: biblioteci și arhive*. Cluj-Napoca: Editura Presa Universitară Clujeană, 2000.

4. BANCIU, **Doina**; BULUȚĂ, **Gheorghe**; PETRESCU, **Victor**. *Biblioteca și societatea*. București: Ager, 2001.

5. BLACK, **Alistair**; MUDDIMAN, **Dave**. *Understanding Community Librarianship. The Public Library in PostModern Britain*. England: Aldershot : Avenbury Press, 1997

6. COTEANU, **Ion**; SECHE, **Luiza**; SECHE, **Mircea** (coord.). *Dicționarul Explicativ al Limbii Române*. Ed. a 2-a. București: Univers Enciclopedic, 1996.

7. DUMITRESCU, **Victoria**. O nouă paradigmă pentru biblioteca publică: servicii, priorități, organizare. În: *Caietele bibliotecarului*, 2000, nr. 11.

8. ENACHE, **Ionel**. *Planificarea și organizarea serviciilor de bibliotecă*. București: Editura Universității din București, 2004, p. 145-181.

9. KULIKOVSKI, **Lidia** (coord.). *Dimensiunea socială a bibliotecilor publice în societatea informațională: 12-19 octombrie 2002: Culegere de comunicări*. Chișinău: Biblioteca Municipală „B.P. Hașdeu”, 2003

10. LAZIA, **Liliana**. *Proiect managerial al activității Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța în perioada 2006-2010*. Constanța: Biblioteca Județeană „Ioan N. Roman”, 2006. [manuscris].

11. OWENS, **Irene**; ANGHELESCU, **Hermina, G.B.**

Arând în pământ stâncos: despre cultura organizațională, schimbarea managerială și îmbunătățirea calității în bibliotecile din România postcomunistă. În: *Revista Bibliotecii Naționale*, an 6, nr. 2, 2000, p. 42-55

12. REGNEALĂ, **Mircea**. *Studii de biblioteconomie*. Constanța: Ex Ponto, 2000.

13. STOICA, **Ion**. *Criza în structurile infodocumentare. Sensuri și semnificații contemporane*. Constanța: Ex Ponto, 2001.

14. STOICA, **Ion**. *Interferențe biblioteconomice*. Constanța: Ex Ponto, 1997.

15. THORHAUGE, **J.**; LARSEN, **G.**; THUN, **H.-P.** et al. *Bibliotecile publice și societatea informației*. București: Asociația Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România, 1998.

16. WATSON, **W. Malcom** (ed.). *Managementul informației și al bibliotecilor în mileniul III*. București: ABIR, 2004.

17. WATSON, **W. Malcom** (ed.). *Information and Library Management 2000+*. Newcastle: University of Northumbria at Newcastle, 1997, p. 29-39, 41-49, 77-90

18. ZANI, **Bruna**; PALMONARI, **Augusto**. *Manual de psihologia comunității*. Iași: Polirom, 2003, p. 28-34, 85-87.

19. ZIMMERMAN, **Carle**. *City and Community*. București: Luceafărul, [1939].

Biblioteca "V.A Urechia" - tradiție și modernitate în slujba comunității

Letiția Buruiană

Autoarea

Lector univ. drd. Letiția Buruiană este director adjunct al Bibliotecii Județene „V.A. Urechia” din Galați
E-mail: letitia_buruiana@yahoo.fr

...o santinelă culturală la Dunărea de Jos

Dacă Borges își imagina paradisul ca o bibliotecă, un imens labirint al cunoșterii din care nici un intelectual veritabil nu ar dori să mai iasă, alți iubitori de carte și-au construit planuri îndrăznețe în care instituția milenară să reprezinte un focar de iradiere spirituală. Unul dintre acești mari pragmatici ai culturii a fost și Vasile Alexandrescu Urechia, omul care a dat numele unui premiu, care a reușit să dăruiască gălățenilor un cadou cultural unic în anul 1890. Acest gest de mare noblețe nu s-a datorat însă unor merite ale acestor locuitori, ci poziției geo-politice strategice a orașului dunărean situat la sudul Moldovei, al Basarabiei și la nord și nord-estul Dobrogei, respectiv Bărăganului. Urechia vedea în această bibliotecă în primul rând un edificiu al stabilității și echilibrului prin cultură în această zonă, deoarece „cartea este și dânsa armă puternică”, iar interesul național a fost punctul cardinal al lui Urechia în toate demersurile și proiectele sale. Reamintim cititorilor că prin *Tratatul de la Berlin* din 1878 județele din sudul Basarabiei Cahul, Ismail și Bolgrad au fost retrocedate Imperiului țarist provocându-se multe tensiuni în zonă. Iată că intuiția extraordinară a cărturarului se prelungește până în zilele noastre, Galațiul fiind centrul Euroregiunii Dunărea de Jos. Proiectul lui Urechia viza o instituție complexă, remarcabilă și astăzi prin modernitatea ei, care să includă alături de bibliotecă, un muzeu și o pinacotecă, găzduite într-o clădire multifuncțională care să aibă și sală de conferințe. Deși acest proiect s-a realizat mai târziu prin constru-

irea clădirii actualului Teatru Dramatic, biblioteca a fost nevoită să se mute prin multe lăcașuri de-a lungul timpului până s-a stabilit în sediul actual. Din păcate problema acoperirii teritoriale prin filiale, puncte de împrumut sau biblioteci mobile rămâne în actualitate. În prezent Biblioteca „V.A. Urechia” servește nu numai gălățeni, dar și un număr semnificativ de locuitori din zonele limitrofe, printre care și români din sudul Basarabiei.

...o „strânsură de lumină” pentru regenerarea spirituală a neamului

Ideea a fost atât de puternică, iar acest proiect i-a fost atât de drag, încât profesorul erudit a depus personal toate eforturile administrative pentru fondarea ei, donându-și biblioteca personală cu un număr de peste 5.000 titluri la care a mai adăugat încă multe altele până la sfârșitul vieții. Aceasta era cotață drept una dintre cele mai valoroase biblioteci personale românești de la sfârșitul secolului al XIX. Donația acestui tezaur cultural care prețuia din punct de vedere patrimonial, probabil, mai mult decât restul averii sale și care a însumat rodul a 34 de ani de cercetări și acumulări, scotocind prin bibliotecile și anticariatele din Paris, Madrid, Barcelona, Genova și Milano, a reprezentat un act de mare altruism. „Cărțile nu sunt făcute pentru anume om, ci pentru toți delaolaltă ca și văzduhul”, își afirmă crezul public fondatorul. Colecția - care oglindește profilul personalității sale erudite - număra multe valori bibliofile (incunabule, carte veche românească și străină cu știri despre români, hărți, stampe, manuscrise, scrisori și diverse obiecte muzeistice) și a deschis culoare de cercetare pentru mulți

autori romani și chiar străini. Urechia s-a ocupat de această bibliotecă îndeaproape, implicându-se direct în organizarea ei după principii științifice. După transmiterea actului de donație către Ministerul Culturii și Instrucțiunii Publice și constituirea juridică prin decret regal a ales trei săli din incinta Liceului din Galați (actualul *Colegiu Vasile Alecsandri*), unde cu ajutorul unui om plătit din surse proprii a realizat într-un timp scurt (mai puțin de un an) toate lucrările necesare: de la transportul documentelor, comandarea mobilierului, tipărirea imprimatelor, până la operațiuni specifice muncii de bibliotecă: catalogare, cotare, așezare, organizare de expoziții, totul într-o ordine desăvârșită, după cum reiese din documentele păstrate în arhiva bibliotecii. A urmat apoi o perioadă de consolidare în care ambițiosul cărturar a stimulat schimburile interbibliotecare și a atras numeroase acte de donații din partea cunoscuților, iar achizițiile erau făcute în mod judicios.

...un fondator demn de premiul Nobel în secolul naționalităților

În ceea ce privește percepția românilor despre Vasile Alexandrescu Urechia, ne aflăm în situația cunoscută a croitorului priceput în a face veșminte frumoase altora, dar care nu reușește să realizeze haine suficiente de bune pentru sine însuși. Luptând foarte mult pe plan internațional pentru drepturile românilor, pentru afirmarea originii, specificului și valorilor naționale, cărturarul a întâmpinat dificultăți în plan intern unde Maiorescu, secondat de Eminescu, l-a criticat pornind de la un efect nefericit, dar explicabil, al firii sale de romantic visător exaltat, care consta în nefinalizarea unor lu-

crări sau acțiuni pe care le făcea publice. Justificarea atitudinilor celor doi poate fi găsită și în pozițiile adverse ca orientare politică, ei fiind conservatori, iar Urechia liberal.

O privire retrospectivă realizată de biografii și cercetătorii Vistian Goia, Paul Păltănea și Anișoara Popa îl reasează pe marele patriot la locul cuvenit, reliefând numeroase realizări în domeniul învățământului și al culturii - prin contribuția îndelungată la crearea sistemului de școli și biblioteci românești din țară și chiar din afara granițelor. Pe plan internațional, Urechia a desfășurat o bună propagandă românească. Fiind un bun analist, a speculat unele oportunități politice favorabile, trezind un val de simpatie pentru cauza națională și creând o rețea de susținere a demersurilor sale făcute permanent și intensificate în situații de criză (se poate menționa succesul pe care l-a avut în apărarea memorandumilor, reflectat și prin realizarea unei culegeri de adeviziuni „Voci latine. De la frați la frați”). De fapt, Urechia a reușit prin cultivarea relațiilor de prietenie cu persoane influente să antreneze demersuri ce priveau interesul național sub umbrela panlatinismului. Activitatea lui în plan național și internațional a fost definită de istoricul Paul Păltănea drept „expresia unui program politic dedicat impunerii României în concertul marilor țări latine, regenerarea spirituală a neamului și unirea lui într-o singură Țară”. În pragul unui agitat „secol al naționalităților”, Urechia are meritul, subliniat de Anișoara Popa, de a-și fi conturat o strategie pacifistă, solidarizându-se cu forțele care urmăreau realizarea unui echilibru european. El a reușit să impună în arena europeană ceea ce abia du-

pă primul război mondial a fost consacrat ca „principiu al naționalităților”.

Ca urmare a activității sale în cadrul Uniunii Interparlamentare (constituită în 1889), unde a fost președintele grupului român, a relațiilor dezvoltate cu bulgarii și albanezii pentru menținerea păcii și susținerea drepturilor tuturor românilor din Balcani, Urechia a fost pe punctul de a fi propus la prima ediție a Premiului Nobel pentru pace în 1901. Simpatia de care se bucura din partea lui Albert Gobart, președintele Biroului permanent de la Berna și susținerea candidaturii sale de către zece membri ai Uniunii, i-ar fi asigurat un atu important. Totodată, orientarea Comitetului suedez pentru o bună perioadă de timp către candidații ai Uniunii ne îndreptățește să credem că V.A. Urechia ar fi fost primul român laureat Nobel dacă ar fi fost propus în timp util sau dacă nu s-ar fi grăbit să ne părăsească la doar 67 de ani, în 22 noiembrie 1901.

...mai bine de un secol în slujba comunității

Fără îndoială, Biblioteca „V.A. Urechia” este un monument de cultură. Unicitatea dată de modul constituirii și profilul aparte dat de structura colecțiilor, care actualmente includ o bună parte din fondul dăruit de Urechia, augmentat cu alte donații valoroase, periplusul istoric care s-a constituit din întâmplări nefericite provocate de absența unui local propriu, a războiului, dar și multe reușite datorate în primul rând celor care au muncit cu devotament - Valeriu Surdu, primul director numit la recomandarea lui Urechia, Constantin Calmuschi (din 1920), Emanoil Constantinescu (din 1929), Anton Panaitescu (din 1940),

Nedelcu Oprea (din 1962), cel mai longeviv director (a condus biblioteca timp de 34 de ani), Eugen Iordache (din 1996) și colectivul care s-a remarcat printr-o stabilitate pe post mai bună decât cel din anii din urmă ai tranziției. O bună parte dintre aceștia și-au lăsat urma și printr-o semnătură pe o publicație sau mai multe (Paul Păltănea, Constanța Bădic, Gheorghe Nadoleanu, Sorina Codreanu, Lucica Gheorghiu, Veluța Făgurel, Valentina Oneț, Ioana Papadopol, Elena Stoica, Virgil Guruianu, Liviu Iulian Dediu ș.a.).

Biblioteca a reușit, în pofida adversităților cauzate de oameni și de vremurile vitrege, să-și îndeplinească misiunea hărăzită de fondatorul ei. Problema stabilirii într-un sediu propriu a constituit principalul obiectiv pentru toți conducătorii ei. La presiunile conducătorilor bibliotecii, Societatea Culturală „V.A. Urechia” și Comitetul bibliotecii constituit conform „testamentului lui Urechia” au făcut numeroase demersuri pentru atragerea finanțelor necesare construirii Palatului Cultural care să-i adăpostească moștenirea. Instabilitatea comitetului, disensiunile între acesta și directori (în special cu Calmuschi), vremurile tulburi, cu două războaie mondiale, au tergiversat realizarea construcției. Din păcate, Biblioteca nu a funcționat decât puțin timp în acest local, fiind nevoită să-l părăsească odată cu înființarea Teatrului Dramatic în 1954. Se pot puncta momentele benefice care au confirmat prestigiul instituției: înființarea pentru prima dată în România a filialelor în mediul rural (10), în perioada interbelică, înființarea după război a unor biblioteci mobile pentru școli din mediul rural (1951-1964), participarea la concursuri

profesionale începând cu 1952/1953, introducerea accesului liber la raft în 1958. Anii '60 și '70 aduc o deschidere și în lumea bibliotecilor. Noul director Nedelcu Oprea a apelat la instrumente sociologice de sondare și anchetă a preferințelor de lectură, fundamentând restructurarea colecțiilor, redimensionarea tematică și reorientarea achizițiilor după cele mai noi criterii științifice ale vremurilor. Totodată, a susținut interesul pentru munca de cercetare și editare a lucrărilor proprii și a instrumentelor de bibliotecă (cataloge, bibliografii, anuare bibliografice).

Schimbarea sediului în actuala clădire și amenajarea acestuia pentru funcționarea optimă a bibliotecii din 1968 până în 1971 a permis dezvoltarea instituției la parametri calitativi mai buni. Totodată, s-a intensificat instruirea profesională a angajaților și s-a înființat o rețea de biblioteci în mediul rural cu ajutorul serviciului de asistență metodică.

În 1963 s-a deschis prima filială în cartierul Țiglina. Din 1976 până în 1979 s-au utilizat în serviciul cititorilor din cartiere bibliobuzele (bibliotecile mobile ar fi utile și astăzi). În 1983 și 1993 s-au construit cele două clădiri anexe destinate depozitării cărților, al căror număr crescuse masiv. Între 1987 și 1989 s-a restaurat clădirea, care astăzi este declarată monument de arhitectură, prezentând o ofertă, devenită clasică, în care cititorul putea beneficia de împrumut la domiciliu, lectură la sală, audiții, informare și documentare bibliografică, bibliografie locală, expoziții, lansări de carte, colocvii, simpozioane etc.

În această perioadă, „Biblioteca V.A. Urechia” a fost considerată un model pentru instituții similare, societăți, admi-

nistrații locale din țară. De-a lungul istoriei sale s-au înregistrat multe cereri de informații privind organizarea, funcționarea sau regulamentul, Catalogul, Istoricul... solicitate de primării, societăți și biblioteci”, afirmă directorul Nedelcu Oprea.

...pentru a fi utilă informația trebuie prelungită prin comunicare

Anii '80 și '90 au adus o nouă provocare: computerele și comunicarea. Spre sfârșitul acestui deceniu și începutul celui următor, prioritatea principală s-a canalizat către implementarea noilor tehnologii, care deschideau oportunități însemnate pentru eficientizarea muncii și îmbunătățirea accesului publicului la oferta bibliotecii, dar și spre abordarea unor noi strategii de imagine și de formare a utilizatorilor. Accentul este transgresat treptat de la noțiunile *carte și informație* la *servicii și informația cu valoare adăugată*. Până în prezent, sistemul de bibliotecă a fost automatizat în proporție considerabilă, s-au dezvoltat comunicațiile, a crescut numărul personalului specializat și auxiliar, acestea ducând la îmbunătățirea vizibilă a condițiilor de acces al publicului țintă la cunoaștere și educație.

Se fac eforturi susținute pentru păstrarea rolului de focar de iradiere culturală în condițiile unei concurențe nemiloase cu produsele culturii media și tentațiile mult prea acaparante ale jocurilor și Internetului. Modelul de bibliotecă a viitorului, spre care tindem și noi, va avea de înfruntat nu numai publicul „palpabil” format din membrii comunității, ci și pe cel eclectic, invizibil și, deocamdată, incognoscibil din spațiul virtual.

Fiind necesare redefinirea

misiunilor și strategiilor, a instrumentelor de investigare a necesităților și grupurilor țintă și, nu în ultimul rând, ridicarea ștachetei culturale și adecvarea coordonatelor intelectuale și afectiv-emoționale la așteptările beneficiarilor potențiali privind formarea și evoluția lor profesională, socială și spirituală, Biblioteca „V.A.Urechia” a făcut pași importanți către interactivitate prin crearea și întreținerea unui site propriu (www.bvau.ro), a unei rubrici de dialog on-line și prin e-mail cu utilizatorii în cadrul acestuia: „Răspunsuri la întrebările dumneavoastră” și „Întrebă bibliotecarul”, prin care se acordă răspunsuri și referințe succinte. Tot prin intermediul site-ului, utilizatorii, aflați frecvent în criză de timp, pot accesa secțiunea *Bibliografii*, care cuprinde trei subsecțiuni: *Bibliografii tematice*, *Bibliografii locale* și *Bibliografii profesionale*. La cerere, în urma unui interviu de referințe, se realizează bibliografii, ce se pot transmite direct pe diferite suporturi sau prin poșta electronică la adresa utilizatorului.

Posibilitățile multiple de informare și promovare la scară largă a activităților proprii oferite de site-ul bibliotecii sunt completate prin crearea unui nou instrument dinamic și interactiv, *Blogul CIC*, un produs al Oficiului de informare comunitară, având ca grup țintă membrii comunității locale.

Segmentarea beneficiarilor și adaptarea ofertei noastre în funcție de necesitățile particulare ale acestora au atras noi parteneriate de succes în ultimii ani: Fundația de Sprijin a Vârstnicilor, Penitenciarul de maximă siguranță din Galați și Asociația Nevăzătorilor din Galați. Întrucât aceștia întâmpină încă dificultăți

inerente în utilizarea bibliotecii, atât în manieră tradițională, cât și pe cale virtuală, performarea serviciilor speciale reprezintă o țintă viitoare importantă. Totodată, urmăm depistarea altor categorii de potențiali utilizatori cu nevoi speciale, în scopul facilitării incluziunii sociale a acestora.

Cercetarea colecțiilor speciale, a căror valoare conferă și astăzi unicitate Bibliotecii „V.A. Urechia”, reprezintă un obiectiv major asumat odată cu relansarea proiectelor de parteneriat cu cadrele didactice și studenții universităților gălățene din ultimii doi ani și afirmat prin prezența la sesiunile științifice din țară și din străinătate.

Schimbarea predicatului în dezvoltarea colecțiilor

Ionel Alexe

Autorul

Drd. Ionel Alexe este șeful Biroului Informare Comunitară din cadrul Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța
E-mail: i.alex@biblioteca.ct.ro

Introducere

Conform definiției date de Mircea Regneală în *Dicționarul explicativ de biblioteconomie*, dezvoltarea colecțiilor este, ușor tautologic, „procesul de dezvoltare și actualizare a colecțiilor unei biblioteci, ale unui centru sau serviciu de documentare, prin achiziție și eliminare, astfel încât acestea să răspundă cerințelor utilizatorilor” (Regneală, vol. 1, 2001: 183). Iată o definiție care oferă cel puțin trei lucruri: (i) scopul: împlinirea cerințelor utilizatorilor, (ii) modalitățile de atingere a obiectivului: achiziție și eliminare de documente, (iii) natura fenomenului definit: dezvoltare și actualizare. Chiar dacă ar fi să luăm în seamă doar această tușă intensională și tot am fi îndreptățiți să considerăm dezvoltarea colecțiilor drept o activitate complexă și esențială pentru existența bibliotecii publice.

Unii autori subliniază expres aceste caracteristici. „Principala activitate a unei biblioteci” [dezvoltarea colecțiilor - *n.n.*], menționa B.J. Enright, la sfârșitul deceniului nouă al secolului trecut, “trebuie să-și găsească fundamentarea într-un model teoretic ideal” (Enright, 2001: 214). Enright era, desigur, la curent cu situațiile concrete de achiziții de documente nesuținute conceptual și cu evaluarea celor mai multe dintre ele drept eșecuri, fiind preocupat de depășirea unei paradigme cvasi-instinctive. Aserțiunea lui Enright mai sugerează însă ceva: faptul că dezvoltarea colecțiilor era (la momentul scrierii articolului său, cel puțin) un termen cu destule impurități. „Dezvoltarea colecțiilor într-o bibliotecă [...] e o activitate mult mai dificilă decât pare la prima vedere” (Stoica, 1997: 78),

afirma, de asemenea, profesorul Ion Stoica, cu referire directă la bibliotecile universitare, însă valabilitatea propoziției cuprinde, fără îndoială, și câmpurile celorlaltor tipuri de biblioteci. Iar Brigitte Richter, în ediția a cincea, din 1992 (tradusă la noi în 1995), a *Ghidului ei de biblioteconomie* afirmă că „politica de achiziție este una dintre cele mai delicate sarcini ale bibliotecarului. Dimensiunea pe care el o dă acestei activități este de o mare importanță pentru influența bibliotecii în colectivitatea pe care o servește” (Richter, 1995: 16).

Există desigur analize care propun abordări nuanțate ale conceptului dezvoltării colecțiilor, către care vom încerca să ne îndreptăm atenția. Mai întâi însă, deși pare superfluu, trebuie marcat sensul termenului colecție. În simplitatea ei, o bună definiție este cea oferită de *Dictionay of Library and Information Management*: „grup de unități similare” (Stevenson, 1997: 27). Asta înseamnă că, pentru o bibliotecă specializată, totalitatea documentelor deținute poate constitui o aceeași colecție. Pentru o bibliotecă publică, „bibliotecă enciclopedică destinată unei colectivități locale ori regionale” (Regneală, vol. 1, 2001: 74), documentele asemănătoare din anumite puncte de vedere formează colecții, iar colecțiile compun ansamblul, *i.e.* fondul bibliotecii. Totalitatea documentelor unei biblioteci poate fi văzută ca rezultatul unei duble coagulări: una endogenă, ce duce la apariția colecțiilor și alta exogenă, ce permite refacerea integralității. Fiind formată din documente similare, colecția este un subsistem unitar, omogen, despre care putem spune că îndeplinește o anumită funcțiune,

răspunde unei necesități de lectură destul de bine conturate. Nu întâmplător noțiunea examinată de studiul nostru se numește *dezvoltarea colecțiilor* și nu *dezvoltarea colecției* (cu referire la ansamblul de documente) ori dezvoltarea corpusului de documente. Semnificația termenului rezidă în aplicarea atributului lui definitoriu (oricare ar fi acesta) asupra segmentelor, grupurilor de documente similare.

Paradigma deterministă

Revenind la punctele de vedere asupra naturii dezvoltării colecțiilor bibliotecilor, trebuie spus că ele sunt surprinzător de convergente. Există un consens în a considera dezvoltarea colecțiilor bibliotecii drept un comportament (ori o succesiune de comportamente, adică un proces), care produce o transformare, ghidat fiind de reguli (termen uzitat de cei care iau fenomenul mai *à la légère*) sau principii (concept folosit pentru a încadra dezvoltarea colecțiilor în ceva mai amplu și mai însemnat: o teorie științifică).

Sanda Ionescu e de părere că „dezvoltarea colecțiilor unei biblioteci cuprinde totalitatea operațiunilor necesare asigurării creșterii firești a fondurilor de documente, *în funcție de* (sublinierea noastră - *s.n.*) dinamica pieței de tipărituri, de dimensiunea și profilul bibliotecii, precum și de interesele de documentare, în continuă creștere și schimbare, ale membrilor colectivității în slujba căreia se află aceasta” (Ionescu, 2006: 18). „Alegerea achizițiilor”, specifică și Brigitte Richter despre elementul de input al dezvoltării colecțiilor, „se face *în funcție de* (*s.n.*): profilul bibliotecii, a colecțiilor existente, a lipsurilor de acoperit, a fondurilor speciale

[...], de cererile cititorilor și de bugetul alocat achizițiilor, anual” (Richter, 1995: 16). De asemenea, profesorul Mircea Regneală oferă o concepție cu aceleași inflexiuni: „constituirea colecțiilor se realizează prin achiziții bazate pe o politică întemeiată, *în funcție de* (*s.n.*) anumite principii și elemente: (i) cunoașterea utilizatorilor; (ii) bugetul disponibil; (iii) cunoașterea colecțiilor anterioare” (1).

În urmă cu trei decenii, Corneliu Dima-Drăgan considera fără echivoc că dezvoltarea colecțiilor (bibliologul român folosea denotația „completarea colecțiilor”, acceptată în vremea sa de către comunitatea cercetătorilor) „apare, în primul rând, *determinată de* (*s.n.*) profilul fiecărei biblioteci, adică de sarcinile sale specifice, în anumite condiții istorice” (Dima-Drăgan, 1976: 31). Într-un studiu din anul 2000, Doina Fumea și Gabriel Firoiu subliniază caracterul obligatoriu al procesului: „factorul esențial al acestei politici [de achiziții și eliminări, *n.n.*] îl reprezintă selecția documentelor, selecție care *trebuie să țină seama* (*s.n.*) într-o manieră judicioasă atât de nevoile reale ale beneficiarilor, cât și de constrângerile inerente bibliotecii: insuficiența fondurilor financiare, limitarea spațiilor de depozitare și de lectură, uneori chiar slaba dotare tehnologică și materială” (Fumea și Firoiu, 2000: 18). Bibliotecara americană Joan M. Reitz vede dezvoltarea colecțiilor drept „procesul planificării și construirii unei colecții echilibrate de unități de bibliotecă, *pe baza* (*s.n.*) evaluării necesităților de informare ale publicului bibliotecii, analizei comportamentului de lectură și proiecțiilor demografice, proces constrâns în mod normal de limitările bugetare” (2). Nu în ulți-

mul rând, putem menționa opinia unui grup de bibliotecare din sistemul universitar românesc: „dezvoltarea colecțiilor se realizează *având în vedere o serie de criterii* (*s.n.*): profilul bibliotecii [...], fondurile alocate bibliotecii, categoriile de utilizatori, data publicării [...], autorul sau instituția care publică lucrarea [...]” (Asociația Bibliotecarilor din Învățământ, 2001: 27). Exemplele ar putea continua, însă argumentul nostru inductiv poate fi construit plecând de la cele citate.

Se observă cu ușurință că nu doar notele de conținut ale noțiunii dezvoltării colecțiilor sunt similare la autorii citați, ci și forma, limbajul folosit, pe scurt expresiile sunt destul de asemănătoare. Cum să interpretăm acest lucru? Evident, nu ca o lipsă de imaginație a cercetătorilor. Motivația ar putea avea de-a face cu imposibilitatea înlocuirii acestor expresii fără a schimba viziunea despre starea de lucruri de care dau seamă. Ceea ce ar putea însemna că ele sunt importante și că analiza lor este plină de sens. Meditația semantică ce urmează caută filosofia punerii problemei dezvoltării colecțiilor de bibliotecă, fiindu-i străină chestionarea exhaustivă a subiectului.

Să începem cu construcția „*în funcție de*”. Cum putem înțelege, de exemplu, aserțiunea Sandei Ionescu după care dezvoltarea colecțiilor se face „*în funcție de* dinamica pieței de tipărituri, de dimensiunea și profilul bibliotecii [...]”, altfel decât în cheie corelativă, afirmând că dinamica pieței de tipărituri, dimensiunea și profilul bibliotecii etc., sunt elemente *de care depinde* dezvoltarea colecțiilor, că dinamica pieței, dimensiunea și profilul bibliotecii și celelate sunt factori care *determină*

dezvoltarea colecțiilor. Ajungem astfel în linie directă la cealaltă structură sintactică - „determinată de”, și la concluzia cvasi-echivalenței de înțeles a celor două expresii. Să lăsăm pe mai târziu locuținea „determinată de” și să tatonăm a treia formulă, „trebuie să”. Folosită de Fumea și Firoiu, „trebuie să” scoate în evidență, prin nota de obligativitate, importanța dezvoltării colecțiilor pentru bibliotecă și comunitate, dar sugerează și existența unui anumit raport între elementele din stânga și cele din dreapta ei. Și asta deoarece: dacă dezvoltarea colecțiilor bibliotecii *trebuie să* țină cont de nevoile reale ale utilizatorilor și de limitările bibliotecii (și doar de acestea), atunci dezvoltarea colecțiilor *înseamnă* respectarea nevoilor utilizatorilor și limitărilor bibliotecii, iar respectarea nevoilor utilizatorilor și limitărilor bibliotecii *înseamnă* dezvoltarea colecțiilor. Altfel spus, dacă o bibliotecă respectă nevoile utilizatorilor și constrângerile bibliotecii atunci acea bibliotecă își dezvoltă colecțiile. De unde rezultă că respectarea nevoilor utilizatorilor și a limitărilor bibliotecii *determină* procesul de dezvoltare a colecțiilor.

Cu alte cuvinte, ceea ce afirmă *toți* autorii citați este că dezvoltarea colecțiilor *este determinată de* ceva anume (nevoi ale utilizatorilor, limitări ale bibliotecii etc.). Procesul ori comportamentul de dezvoltare a colecțiilor este inteligibil în termenii regulilor ori principiilor predefinite. În sialul analizei lui Mircea Regneală, spre pildă, conduita de dezvoltare a colecțiilor unei biblioteci este determinată exclusiv de interpretarea colecțiilor existente, a bugetului alocat și a necesităților de informare ale utilizatorilor bibliotecii în ches-

tiune. Toți termenii subliniați: „determinat de”, „în funcție de”, „trebuie să”, „pe baza”, „având în vedere o serie de criterii” au același înțeles: procesul de dezvoltare a colecțiilor unei biblioteci este efectul unor elemente anterioare - cauze. Iată cum, plecând de la aserțiunea lui Dima-Drăgan (preluată de alți bibliologi, precum Ionel Enache (Enache, 2004: 76-7), ori echivalentă în semnificație cu analizele altor cercetători - după cum s-a demonstrat mai sus), am ajuns la un model causal, o perspectivă deterministă, care poate fi schițată astfel: dezvoltarea colecțiilor există pentru că: (i) există anumite elemente anterioare și oscilante, (ii) caracteristicile dezvoltării colecțiilor se modifică corespunzător modificării valorilor acestor elemente anterioare. Deși interpretările din care am spicuit mai sus diferă (nu semnificativ) în ceea ce privește inventarierea elementelor anterioare, ele converg în ideea că dezvoltarea colecțiilor unei biblioteci emerge dintr-o relație de cauzalitate.

S-a dovedit anterior că, în investigarea fenomenului augmentării colecțiilor bibliotecii publice, exprimările sunt foarte importante. Iată de ce intenționăm să folosim pentru raționamentele explicitării acestui fenomen termenul de paradigmă, cu înțelesul conferit de către sociologul francez Raymond Boudon, în capitolul *Determinisme sociale și libertate individuală* al lucrării *Texte sociologice alese*, ediție de Ion Aluș și Traian Rotariu, din 1990: „limbaj în care sunt formulate teoriile, sau eventual, subansambluri importante ale teoriilor emise în cadrul unei discipline” (Aron, 1990: 202) (3). În accepția aceluiași Boudon, paradigma caracterizată de: (i)

existența unor elemente anterioare și oscilante X și (ii) variația elementelor anterioare X contribuie la explicația unui fenomen ulterior Y - adică paradigma autorilor citați - se numește paradigmă deterministă.

Paradigma deterministă este o viziune interesantă și cu însemnată putere de investigare a temei eseului nostru, dar ea nu exclude alte paradigme. Una dintre variante, cu un grad mai mare de adecvare la intensiunea fenomenului în cauză, este descriptivă în cele ce urmează.

Paradigma interacționistă

Fie o bibliotecă publică și publicul serviciilor sale. Pentru simplificare ne vom referi la cele două instituții ca la doi actori: bibliotecarul și utilizatorul. Bibliotecarul deține colecții de documente și are posibilități de modificare a lor: buget pentru achiziții, prescripții de rol pentru achiziție, primire de donații și deselecție, iar utilizatorul are nevoi și preferințe de lectură. Considerăm că la momentul inițial t_0 , sistemul bibliotecar - utilizator este dezzechilibrat, în sensul că diferența nevoi - colecții nu este nulă, nevoile excedând capacitatea colecțiilor, ceea ce înseamnă că bibliotecarul trebuie să selecteze. (Din motive de simplificare a discuției lăsăm de o parte celelalte etape, altfel extrem de importante, ale procesului dezvoltării colecțiilor, păstrând doar funcția de implementare). Felul cum se pune problema selecției, limbajul în care se definește fenomenul bifurcă analiza spre structuri de explicație diferite. Mai jos sunt propozițiile de bază ale fiecărei structuri.

Să începem cu paradigma deterministă. Conform ei:

D1. Bibliotecarul trebuie să

respecte o fișă a postului. (Așa se explică opțiunea pentru selecție.)

D2. Bibliotecarul posedă cunoștințe certe despre colecțiile deținute, despre necesitățile de lectură ale publicului său, despre plus-oferta editorială, despre bugetul aflat la dispoziția sa. (Coroborate, aceste lucruri explică ce anume achiziționează bibliotecarul.) În raport cu momentul achiziției documentelor, cunoștințele despre colecții, utilizatori, piața editorială și buget sunt elemente precedente.

D3. Utilizatorul va inspecta colecțiile în noua lor configurație și trebuințele sale de informare vor fi satisfăcute.

D4. Dezvoltarea colecțiilor este procesul prin care starea de la momentul t_0 a sistemului bibliotecar-utilizator determină starea de la momentul final t_1 .

Foarte diferit, dacă nu la prima vedere, cu certitudine la o privire atentă, se pune problema într-o altă paradigmă:

A1. Bibliotecarul *intenționează* să răspundă necesităților utilizatorului și *își imaginează* că instrumentele și resursele pe care le are la dispoziție pot da măsura înțelegerii și pot realiza împlinirea acestor necesități.

A2. Bibliotecarul achiziționează deoarece contează pe o reacție de solicitare pentru lectură din partea utilizatorului.

A3. La rândul lui, utilizatorul inspectează colecțiile bibliotecarului pentru că dorește să-și satisfacă cerințele de informare și își imaginează că bibliotecarul a acționat în așa fel încât să răspundă nevoilor sale.

A4. Dezvoltarea colecțiilor apare ca fiind o încercare de adaptare a bibliotecarului la cerințele de lectură ale utilizatorului.

Care este sensul excursului A1-A4? Răspunsul e simplu și

important: actele bibliotecarului și utilizatorului au o anumită semnificație, atât bibliotecarul cât și utilizatorul urmăresc anumite scopuri, comportamentele lor au finalități, sunt, prin urmare, acțiuni (4). Explicația comportamentului trebuie situată astfel, în aria intențiilor. Conduita bibliotecarului nu mai apare ca fiind efectul circumstanțelor anterioare (bibliotecarul cunoștea colecțiile, limitele bugetului, avea reprezentări despre necesitățile utilizatorului, avea o anumită fișă a postului), precum în paradigma deterministă. De fapt ea nu mai este *explicată*, ci *interpretată*. Cum? Prin apel la scopul urmărit. În consecință, dezvoltarea colecțiilor nu mai este relația: stare inițială, de dinaintea achiziționării documentelor (cauză) - stare finală, după achiziționare (efect), ci este rezultanta unui set de acțiuni comprehensibile, iar descrierea și explicarea ei înseamnă interpretarea finalității urmărite de actorul social. În termeni sociologici, dezvoltarea colecțiilor este situată, astfel, într-o paradigmă interacționistă (5).

Totuși, pare că argumentul nostru abuzează atunci când menționează categoric că scopul urmărit de bibliotecar este împlinirea necesităților utilizatorilor (vezi A1). Nu e deloc de la sine înțeles că acesta ar avea prioritate în fața altora, a valorii documentelor selectate/deselectate, ori a ofertei a celor mai populare cinci edituri din țară, de exemplu. Poate că nu avem de-a face cu un scop peremptoriu, canonic, ci de unul latitudinal, aflat în aria opțiunilor fiecărei biblioteci în parte. Poate că nici nu-i vorba de un singur obiectiv, ci de un colaj de obiective, în siajul unei oarecari libertăți a bibliotecarului. Rămâne de văzut.

Context de contract

Se impune introducerea unui vector adițional: bibliotecarul nu are libertate totală de acțiune în realizarea dezvoltării colecțiilor bibliotecii sale. Biblioteca este o instituție: „structură relativ stabilă de statusuri și roluri și de relații sociale, având menirea de a conduce la satisfacerea anumitor nevoi ale oamenilor în societate sau la îndeplinirea anumitor funcții sociale” (Vlăsceanu, 2003: 85). Cu alte cuvinte și particularizând, bibliotecarul este situat social în coordonatele satisfacerii nevoilor de informare ale utilizatorului, iar în această poziție joacă un anumit rol. Bibliotecarul are pe biroul lui operaționalizarea comportamentului prescris de comunitate pentru el: fișa postului (6).

Discuția legată de fișa postului are relevanță atât din punctul de vedere al relației dintre bibliotecar și utilizator, cât și din cel al conceptului ce trebuie folosit pentru a caracteriza sub-sistemul ce este răspunzător de dezvoltarea colecțiilor într-o bibliotecă publică. Întrebarea care se pune este: există ceva libertate pentru bibliotecar în lateralele ori dincolo de setul de comportamente prescrise? Dacă răspunsul este negativ, *i.e.* dacă fișa menționează strict și complet acțiunile bibliotecarului, atunci normele prescriptive sunt, fără dubiu, cauzele și explicațiile comportamentului, iar dezvoltarea colecțiilor este un proces determinat în întregime. În plus, structura formală a bibliotecii ce se ocupă cu dezvoltarea colecțiilor ar trebui să poarte numele de *actor social*, întrucât se conformează total rolurilor prescrise (Zamfir și Vlăsceanu, 1993: 20-1), iar paradigma, nu doar potrivită, ci unică pentru investigarea fenomenului ar fi cea

deterministă.

Părerea noastră este că lucrurile nu stau nici pe departe așa. Din cel puțin două motive: (i) fișa postului nu poate lista toate drepturile, obligațiile și modul lor de aplicare; cel mai adesea fișa postului este un cod de bune (ori optime) practici; (ii) cadrul interacțiunii bibliotecarului cu utilizatorul și cu mediul editorial este atât de complex și sensibil, încât bibliotecarul, chiar avînd în intenție finalitățile prezente în fișa postului, va produce acte neprevăzute de aceasta. În plus, cei doi actori evaluează și interpretează mediul social, făcând cele mai potrivite alegeri, cu alte cuvinte își definesc situațiile în care se găsesc. Ca atare, credem că nu este cazul să interpretăm fișa ca fiind o cauză a comportamentului său, precum ar spune proiectanții de cercetări deterministe.

Itemii conținuți de fișa postului ne spun, pur și simplu, că mediul în care are loc interacțiunea dintre bibliotecar și utilizator nu este întrutotul la dispoziția hazardului, nu este „stare de natură” (7), ci este, într-o oarecare măsură, structurat, definit. Fiecare este de acord că cei doi acționează într-un mediu caracterizat de așteptări și influențe reciproce. Ca o digresiune, trebuie menționat faptul că termenul potrivit pentru subsistemul de bibliotecă ce are în sarcină dezvoltarea colecțiilor ar trebui circumscris, pentru o justă situație din punct de vedere sociologic a studiului nostru, termenului de *agent social* (vezi Zamfir și Vlăsceanu, 1993: 20-1), adică individ ori grup care, din varii motive, care nu întotdeauna au de-a face cu dorința expresă de schimbare, nu se conformează rolurilor prescrise.

Între bibliotecar și utilizator

s-a stabilit o interesantă convenție socială, ușor de decelat în plan comportamental. Bibliotecarul și utilizatorul se întîlnesc efectiv, față către față - nu doar în spațiul special amenajat de către bibliotecar pentru lectură și împrumut, ci uneori (cazul informării comunitate de transfer al serviciilor de bibliotecă) în chiar mediul obișnuit al utilizatorului - sau la distanță - prin intermediul telefonului, al poștei electronice, al blog-urilor ori pe pagina Web a bibliotecii - deoarece au convenit asupra câtorva lucruri. Printre ele faptul că bibliotecarul posedă și dezvoltă o colecție de documente care împlinesc nevoile de lectură ale utilizatorului. Cei doi se află, în termenii și explicitarea lui Raymond Boudon, într-o „stare de contract”: „indivizii nu pot lua o hotărâre fără a se gândi, printre altele, la efectele acțiunilor lor asupra celorlalți [...]. Conceptul de contract [...] corespunde acțiunii de restrângere a *libertății individuale* [...], sau a autonomiei individului” (Boudon, 1990: 211). Putem acum să scoatem în evidență adevărul propozițiilor fundamentale, postulatelor obținute în urma raționamentelor de mai sus:

- Dezvoltarea colecțiilor bibliotecii publice este o interacțiune între bibliotecar și utilizator, în problema colecțiilor bibliotecii.

- Interacțiunea are o semnificație de acomodare, în sensul că bibliotecarul își modifică acțiunile în raport cu atitudinea utilizatorului (9).

- Interacțiunea are loc într-un context destul de mobil de contract.

- Acțiunile agenților sunt explicate prin scopurile urmărite de către aceștia.

O consecință imediată a ce-

lui de-al doilea postulat este considerarea dezvoltării colecțiilor bibliotecii publice drept o legătură de corespondență și armonizare în ambele sensuri: de la nevoi informaționale (*recte* comunitate) spre colecții (*recte* bibliotecă) și invers. În plus, relația dintre bibliotecar și utilizator poate fi considerată un schimb cultural, *i.e.* un proces de comunicare și transfer reciproc de servicii culturale, pentru că avem motive foarte bune să vedem în necesitățile de informare ale unui grup social un bun cultural.

Dezvoltarea colecțiilor - interacțiune socială

Am indicat mai sus propunerea noastră pentru tabloul teoretic al dezvoltării colecțiilor bibliotecii publice: paradigma deterministă este degajată de cea interacționistă. Efectele acestei înlocuiri sunt multiple și de esență. Schimbarea sistemului de referință afectează toate faptele aflate sub raza lui. Felul cum privești modifică ceea ce privești. E natural să ne întrebăm, de aceea, cum putem defini dezvoltarea colecțiilor prin lentila noii optici? Pentru un răspuns la această întrebare, e momentul ca, după ce am chestionat forma definițiilor dezvoltării colecțiilor bibliotecii, să venim la fondul acestora.

Atributul caracteristic al dezvoltării colecțiilor este faptul de a răspunde acțiunii unui utilizator. Practic nu există opoziție la această idee. „Principala preocupare a oricărei structuri infodocumentare contemporane”, afirmă Ion Stoica, „este satisfacerea nevoilor de informare și de studiu ale utilizatorilor, indiferent de sursele folosite și de statutul acestora” (Stoica, 2005: 40-1). Selecția, „operație care constă în decizia achiziționării de

documente cu titlu oneros (*sic!*) (prin cumpărare, schimb) sau gratuit (donații) [...], ținându-se seama de fondurile deja existente și interesele utilizatorilor” (Regneală, vol. 2, 2001: 215-6), dar și deselegia, „îndepărtarea din colecția de bază a unei biblioteci, a publicațiilor al căror indice de circulație este foarte scăzut” (Regneală, vol. 1, 2001: 141) contează pe o reacție a publicului: de solicitare pentru lectură în cazul selecției și de abținere de la solicitare în cazul deselegiei. Orice colecție, spune Bertrand Calenge, „trăiește datorită creșterilor și eliminărilor: interesul colecției rezidă mai mult în orientarea cunoștințelor și sentimentelor conținute în documente decât în valoarea individuală a fiecărui document. Colecția este un ansamblu viu care urmează colectivitatea în evoluția sa, neglijează documentele perimate *pentru ea* (dar nu în mod absolut) și caută elemente noi destinate întăririi ei” (Calenge, 1999: 28).

Atunci când se referă la dezvoltarea colecțiilor, bibliologii care înclină spre o perspectivă de tip causal vorbesc de reguli ori principii de dezvoltare a colecțiilor. Invariabil, enumerarea referențialelor începe cu cerințele utilizatorilor. Urmarea diferă în funcție de teoretician. La Corneliu Dima-Drăgan apar: fondul existent, dinamica producției editoriale, infrastructura bibliologică, alocațiile bugetare (Dima-Drăgan, 1976: 31). Fumea și Firoiu menționează colecțiile bibliotecii și resursele financiare anuale ale bibliotecii (Fumea și Firoiu, 2000: 46-7), Brigitte Richter: colecțiile existente, lipsurile de acoperit, fondurile speciale [...] și bugetul alocat achizițiilor, anual (Richter, 1995: 16), iar Mircea Regneală, într-un

studiu din 1998, consemnează colecțiile și bugetul (Regneală, 1998: 213-6). Prin urmare, dacă putem pune semn de egalitate între fondul existent și colecțiile bibliotecii, reținem următoarele propoziții: (i) utilizatorii, colecțiile existente și bugetul sunt recunoscute unanim ca fiind precepte ce conduc procesul de dezvoltare a colecțiilor; (ii) mai primesc credit: producția editorială și infrastructura bibliotecii. Putem, acum, să reconstituim câmpul predicatelor dezvoltării colecțiilor bibliotecii: colecțiile existente, infrastructura, bugetul, producția editorială și nevoile utilizatorilor.

La întrebarea „de ce nevoile utilizatorilor?”, s-a răspuns deja, cu asupra de măsură. Ce nu s-a chestionat însă, este cine sunt acești utilizatori ale căror nevoi informaționale trebuie cunoscute și reflectate de către dezvoltarea colecțiilor bibliotecii publice? Sunt persoanele care frecventează efectiv biblioteca ori sfera termenului înglobează întreaga comunitate locală - ansamblul utilizatorilor efectivi și potențiali ai serviciilor bibliotecii publice? Brigitte Richter e de părere că, întrucât se adresează ansamblului populației, biblioteca publică trebuie să cunoască nevoile „întregului public servit [...] nu numai a celui care frecventează biblioteca ci și a publicului potențial, adică a ansamblului colectivității servite” (Richter, 1995: 18), iar achiziția să reflecte mixul acestor nevoi. Trebuie spus că publicul țintă al bibliotecilor publice este precizat ritos și de temeiul licit al bibliotecarilor din țara noastră. Legea bibliotecilor - nr. 334 din 2002 - menționează la art. 28, că biblioteca publică „colecționează toate categoriile de documente strict necesare organizării activității de informare și lectură la

nivelul comunității locale” (10).

De ce colecțiile existente? În linii foarte generoase, dezvoltarea colecțiilor înseamnă transformare a realității denumite cu termenul de colecții. Nu înseamnă adăugarea de documente ori casare și, cu atât mai puțin, efort de păstrare a volumului de cărți existente, acestea putând fi metode de realizare a scopurilor ei, ori consecințe ale aplicării ei, ci trecere a colecțiilor de la o stare la o altă stare, care poate fi ori nu diferită cantitativ dar în orice caz este diferită calitativ. Care este natura acestei schimbări? Cercetătorii se înscriu de regulă pe linia considerării schimbării drept continuare a unei construcții, subscriere la proiectul inițiat de fondatorii bibliotecii. Altfel spus, dezvoltarea unei biblioteci în genere și a colecțiilor ei în particular au sens doar în consecința conceptului existent al bibliotecii în chestiune. Brigitte Richter confirmă această idee: „viitorul și trecutul vor interveni în mod egal în gândirea achizițiilor. Se vor acoperi lipsurile din fondul de publicații, în așa fel încât să se restabilească continuitatea diferitelor colecții și serii periodice” (Richter, 1995: 19).

Teoria ne îngăduie însă să considerăm valide și cazurile de recalibrare a stocului de cărți, periodice, hărți, materiale audio-video etc. al bibliotecii, de reformare și chiar schimbare profundă, de revoluționare a colecțiilor și asta sub forța de gravitație a criteriului ultim, necesitățile utilizatorilor. Da, dezvoltarea colecțiilor este compatibilă cu noțiunea de revoluție, cu schimbarea profundă, din temelii a *status-quo*-ului colecțiilor, acțiune care implică modificări de esență ale conceptului bibliotecii respective. A dezvolta înseamnă a rezolva dificultățile actuale, a

împlini un trecut rămas în suspensie, a desăvârși structuri incomplete, a completa colecții existente deja, a amplifica fundamentele documentare ale bibliotecii, dar nu exclude schimbările de structură în problema colecțiilor. Termenul de dezvoltare este așadar legat de structurile colecțiilor, de caracteristicile lor esențiale și nu de simpla lor creștere.

De ce producția editorială? Din cel puțin două motive: mai întâi fiindcă ea reprezintă materialul de lucru al uneia dintre ramurile sale (probabil cea mai importantă) - selecția prin achiziție - și apoi fiindcă ea alimentează realmente cerințele utilizatorilor. De fapt, cererile utilizatorilor pot fi împărțite, din punctul de vedere al naturii lor, în două categorii: solicitări de anumite informații și solicitări de anumite documente. Cu alte cuvinte, se întâmplă deseori ca indivizii să ceară nu informații despre *Banchetul* lui Platon, ci ediția 2006 Humanitas, a *Banchetului*, în traducerea lui Petru Creția (11). Oferta editorială, documentele din librării reprezintă fără dubiu un determinant important al celei de-a doua categorii de cereri, ea participă la crearea, susținerea, modificarea cererii pentru anumite documente, *anumiți* autori. Editorii apar astfel drept actori importanți în desfășurarea procesului dezvoltării colecțiilor. Fiindcă se va dovedi utilă mai târziu, să dăm interpretarea termenului de producție editorială: totalitatea documentelor produse de editorii dintr-un spațiu oarecare, în cursul unei perioade determinate. Altfel spus, ceea ce se adaugă în perioada respectivă, la fondul deja existent în librării.

De ce bugetul? Să-l urmărim pe profesorul Mircea Regneală:

„posibilitatea de acțiune” a bibliotecilor „este limitată la resursele bugetare” (Regneală, 2001: 214). În plus, Bertrand Calenge: „bugetul unei biblioteci este o constrângere esențială în ceea ce privește achiziția” (Calenge, 1999: 226). Problema alocării resurselor bugetare face evidentă ideea că dezvoltarea colecțiilor este o funcție a managementului bibliotecii. Felul cum este alocat bugetul pentru achiziția de documente - pe formate (hârtie ori electronic), tipuri de documente (monografii ori seriale), după o ecuație strictă ori printr-un proces mai lax de negociere în cadrul unui grup de evaluare etc. - revine managementului organizației, printr-un instrument conceptualizat relativ recent: managementul colecțiilor. Managementul colecțiilor unei biblioteci poate fi definit ca „utilizarea sistematică, eficientă și efectivă a unor resurse limitate, pentru a furniza informațiile solicitate” (12) de utilizatori. Mulțimea resurselor include nu doar fondurile bugetare, ci și spațiile, echipamentele, personalul. Factorul buget „privește măsura corelării cât mai precise a nevoilor utilizatorilor cu dimensiunea bugetului alocat și cu prospectarea altor surse de venituri” (Fumea și Firoiu, 2000: 46). Precum bibliotecarul mediază, în genere, între document și cititor, managementul colecțiilor așează la masa negocierilor nevoile informaționale ale utilizatorilor și resursele organizației.

Din cele spuse rezultă că dezvoltarea colecțiilor bibliotecii publice poate fi caracterizată de următoarele elemente:

1. Filosofie centrată pe cerințele utilizatorilor serviciilor bibliotecii.

2. Interacțiune între bibliotecari și utilizatori în problema

colecțiilor bibliotecii.

3. Transformare structurală a colecțiilor bibliotecii.

Termenul interacțiune, folosit de noi, nu se referă numai la momentul relaționării efective, față către față, dintre bibliotecar și utilizator, pentru evaluarea necesităților de informare, el circumscrie toate etapele procesului dezvoltării colecțiilor. Dezvoltarea colecțiilor bibliotecii publice este interacțiune în același fel în care dezvoltarea orașelor este interacțiune cu mediul înconjurător. Nu greșim dacă spunem că abordarea noastră asupra dezvoltării colecțiilor este de fapt una ecologică. Colecțiile unei biblioteci publice cresc sau descresc în volum, se diversifică ori se omogenizează prin ajustări și reajustări făcute de bibliotecari ca reacție la presiunea evolutivă a utilizatorilor. Pe de altă parte, comunitatea locală este influențată de colecțiile bibliotecii, necesitățile informaționale ale utilizatorilor sunt sub razele fierbinți ale documentelor. Colecțiile evoluează extragându-și seva din nevoile comunității, însă acționează, la rândul lor, transformator asupra acestora din urmă. Relația dintre colecții și comunitate este biunivocă și integrativă, cele două elemente alcătuind un întreg, pe care l-am putea numi ecosistemul dezvoltării colecțiilor. Sinonim lui, dar mai puțin pretențios și, ca atare, mai la îndemână, este conceptul de interacțiune în problema colecțiilor.

Să mai spunem că definiția noastră dezvoltă o supoziție de dată recentă a cercetătoarei Hur-Li Lee, pe care este construit articolul „Collection Development as a Social Process”: „dezvoltarea colecțiilor presupune nu doar activități profesionale obiective ci și complicate interacțiuni sociale” (Lee, 2003: 23) și este în acord cu definiția lui G. Edward

Evans: „dezvoltarea colecțiilor este procesul de identificare a punctelor tari și a punctelor slabe ale colecției de documente a unei biblioteci, în termenii nevoilor utilizatorilor și ai resurselor comunității și încercarea de a corecta slăbiciunile, dacă ele există” (Evans, 1987: 13).

NOTE

1. Cf. **REGNEALĂ, Mircea**. *Dezvoltarea colecțiilor* [curs ținut la Facultatea de Litere a Universității București, Catedra de Bibliologie și Știința Informării, 26 noiembrie 2003, notițe de Ionel Alexe], p. 1.
2. **REITZ, Joan M.** *Online Dictionary for Library and Information Science*. Disponibil la: http://lu.com/odlis/odlis_c.cfm#collecdevel (accesat: 11 martie 2008).
3. Sensul generic al termenului este sugerat de definiția lui George Ritzer: „imagine fundamentală asupra teoriilor unei științe, imagine ce servește la definirea a ce ar trebui studiat, ce întrebări ar trebui puse, cum anume ar trebui puse și ce reguli ar trebui urmate în interpretarea răspunsurilor obținute” (Ritzer, 1975, 7).
4. Acțiunea este un comportament „care are un înțeles subiectiv pentru cel care o desfășoară” (Marshall, 1994: 3).
5. Dacă se întâmplă totuși ca în cadrul paradigmei interacționiste să se vorbească despre *cauza comportamentului* unui actor, sensul enunțului este de impuls interior, *motiv* al aceluși comportament.
6. Studiile pertinente despre dezvoltarea colecțiilor vorbesc, pe bună dreptate, de o politică de dezvoltare a colecțiilor care să conducă întreaga proces, efort consemnat în scris, care să înceapă cu declarația de misiune a bibliotecii, să sfârșească cu evaluarea frecvenței de solicitare la lectură a documentelor care au făcut obiectul dezvoltării colecțiilor și să conțină, în diviziune, toate sarcinile de îndeplinit. Dacă focalizăm analiza pe bibliotecar, ne putem referi doar

la fișa postului său și, asociat, la sarcinile sale.

7. Inventat de filosoful englez Thomas Hobbes în 1651 și folosit de Boudon în lucrarea amintită, termenul denumește ipostaza în care se găseau oamenii înainte de crearea instituției statului.
8. Fiindcă a înfățișa un fenomen social ca interacțiune între actori aflați în circumstanțe contractuale înseamnă, tot după Raymond Boudon, a-l așeza într-o paradigmă mertoniană (denumirea vine de la numele sociologului american Robert K. Merton (1910-2003), cel care a cercetat multe fenomene sociale prin dioptriile acestei perspective), înțelegem că dezvoltarea colecțiilor bibliotecii publice apare ca fiind descrisă de termenii paradigmei mertoniene.
9. Atitudinea este un mix de orientări cognitive, afective și conative, prin urmare include și comportamentul.
10. <http://www.anbpr.org.ro/lex/legeab.htm> (accesat: 5 ianuarie 2008).
11. Admitem că producția editorială nu este singura variabilă, iar uneori poate chiar să nu fie deloc printre variabilele care potentează acest tip de cerere.
12. http://web.utk.edu/~wrobinsol/560 Lec_concepts.html (accesat: 11 ianuarie 2008).

BIBLIOGRAFIE

1. **BOUDON, Raymond**. *Texte sociologice alese*. București: Humanitas, 1990.
2. **CALENGE, Bertrand**. *Politicile de achiziție: constituirea unei colecții într-o bibliotecă*. București: Editura Biblioteca Bucureștilor, 1999.
3. **DIMA-DRĂGAN, Corneliu**. *Bibliologie generală*. București: Universitatea din București, 1976.
4. **ENACHE, Ionel**. *Planificarea și organizarea serviciilor de bibliotecă*. București: Editura Universității din București, 2004.
5. **EVANS, Edward G.** *Developing Library and Information Center Collections*. Ed. a 2-a. Littleton: Libraries Unlimited, 1987.

6. **FUMEA, Doina; FIROIU, Gabriel**. Evaluarea calitativ-cantitativă a selecției în contextul universului informațional (II). În: *Biblioteca*, nr. 2, 2000.

7. **IONESCU, Sanda**. *Dezvoltarea colecțiilor de bibliotecă*. București: Centrul de Pregătire Profesională în Cultură, 2006.

8. **LEE, Hur-Li**. Collection Development as a Social Process. În: *Journal of Academic Librarianship*, vol. 29, nr. 1, 2003, p. 23-31.

9. **MARSHALL, Gordon** (ed.). *The Concise Oxford dictionary of sociology*. Oxford: Oxford University Press, 1994.

10. **REGNEALĂ, Mircea**. *Dicționar explicativ de biblioteconomie și știința informării*. București: Federația Asociațiilor de Bibliotecari din România, 2001.

11. **REGNEALĂ, Mircea**. *Studii de biblioteconomie*. Constanța: Ex Ponto, 2001.

12. **RICHTER, Brigitte**. *Ghid de biblioteconomie*. București: Grafoart, 1995.

13. **RITZER, George**. *Sociology: A Multiple Paradigm Science*. Boston: Allyn & Bacon, 1975.

14. **STEVENSON, Janet**. *Dictionary of Library and Information Management*. Teddington: Peter Collin Publishing, 1997.

15. **STOICA, Ion**. *Criza în structurile înfodocumentare: sensuri și semnificații contemporane*. Constanța: Ex Ponto, 2005.

16. **STOICA, Ion**. *Interferențe biblioteconomice*. Constanța: Ex Ponto, 1997.

17. **STOICA, Ion**. *Puterea cărții*. Constanța: Ex Ponto, 2005.

18. **VLĂSCEANU, Mihaela**. *Organizații și comportament organizațional*. Iași: Polirom, 2003.

19. **ZAMFIR, Cătălin; VLĂSCEANU, Lazăr** (coord.). *Dicționar de sociologie*. București: Babel, 1993.

WEBGRAFIE

1. http://web.utk.edu/~wrobinsol/560 Lec_concepts.html
2. <http://www.anbpr.org.ro/lex/legeab.htm>

Lupta cu utopia în biblioteca publică. În miezul unui mai larg proiect cultural

Nicolae Sârbu

Autorul

Prof. Nicolae Sârbu este directorul Bibliotecii Județene „Paul Iorgovici” din Reșița
E-mail: bjpi_resita@yahoo.com

Nu vă speriați, dragi colegi, când spun Utopie, n-o să măntorc în timp chiar la filozoful englez Thomas Morus. N-o să m-aventurez nici pe urmele pătrunzătoarei concepții a lui Borges, care privește lumea întregă ca pe o bibliotecă. Dacă titlul de mai sus vă trimite la „lupta cu inerția” a lui Nicolae Labiș, e foarte bine și parțial exact. Dar insuficient. Pentru că fiecare manager are în cap o mulțime de utopii, care privesc direct biblioteca lui, pe care o dorește cât mai avantajos integrată în Marea Utopie, care-i Biblioteca viitorului. Și care, la rândul ei, este o sumă de utopii: a scriitorului, a cărturarului, a cititorului beneficiar, a bibliotecarului creator, a politicianului și administratorului finanțator.

Când spunea „*Citește pentru a trăi*”, Gustave Flaubert lansa o utopie a aceluși timp. Iată și o utopie formulată de Umberto Eco, scriitorul, cărturarul și beneficiarul de tezaur livresc inspirator: „*Biblioteca se apără singură, e de nepătruns, ca și adevărul pe care-l găzduiește, amăgitoare ca și minunile pe care le păstrează*”. Evident, e doar o modalitate de abordare a temei, de mare complexitate.

Liviu Ioan Stoiciu, un scriitor român contemporan, are o viziune post-modernă și demitizatoare: „*Biblioteca e un cimitir vesel, până una, alta: câți autori, atâtea iluzii pierdute*”. Un punct de vedere în răspăr. O utopie pesimistă. Un eșantion discutabil de utopie. Pe când scepticismul cărturarului clujean Ion Pop e ponderat ironic, amar și aluziv provocator: „*Truda lecturii e grea, Biblioteca e o instituție cu prea multe rafturi și trepte*”. Cu trimitere subtilă la tinerii scriitori, care neagă fără să citească, fără să cunoască ce s-a scris

înainte de generația lor.

Pe de altă parte, depinde și de unde privești lucrurile. Nuanțat teoretic, în funcție de nivelul concret la care ai acces și de universul de așteptare. Ne întâlnisem, toamna trecută, într-o comună de la malul Dunării, să discutăm despre o posibilă integrare a acestui tip de biblioteci într-un sistem informațional cu totul nou. Am constatat cu surprindere că nu avem răbdarea și deschiderea necesară de a aborda lucrurile și de la acest nivel, nu doar de la nivelul unei biblioteci universitare. Iar eu, atunci când am hotărât aderarea la Asociația Bibliotecarilor din România, mă gândeam că avem nevoie să înțelegem Biblioteca în întregul ei, ca o sumă de Utopii, ca un sistem unitar, inclusiv de subiectivități. Bibliotecile universitare să vină cu eșafodajul teoretic și cu experiența mai mare, de care să beneficieze și componentele aparent marginale, care sunt bibliotecile publice comunale. Ceea ce înseamnă deopotrivă informație și solidaritate profesională, deschidere, generozitate, depășirea intereselor personale meschine. O abordare sistemică integratoare și, în fond, salvatoare. Închid paranteza.

Sunt zece ani de când, la Biblioteca Județeană „Paul Iorgovici” din Reșița, am editat „*Dicționarul scriitorilor din Caraș-Severin*”. A fost între primele, dacă nu chiar primul, din țară. Apreciat în presă și pentru nivelul profesionist de abordare și realizare. Între timp am mai editat un volum, necesar ca demers cultural esențial și recuperator: „*Un enciclopedist român aproape uitat: dr. Corneliu Diaconovici*”. Acum pregătim un volum aniversar Paul Iorgovici, la două secole de la trecerea sa în eternitate. Autor: scriitorul

■ Lupta cu utopia în biblioteca publică. În miezul unui mai larg proiect cultural ■

Nicolae Danciu Petniceanu. Așteptăm să ne implicăm și în tipărirea monografiei Nicolae Stoica de Hațeg, o altă personalitate culturală bănățeană, prea puțin cunoscută la nivel național. Astfel, publicarea tezei de doctorat a profesorului Nicolae Magiar se înscrie și ea în programul ce ni l-am asumat, ca o datorie, privind promovarea valorilor culturale locale.

Personal am abordat aceleași probleme, în afara „Dicționarului” pe care l-am coordonat, în câteva cărți, unde legătura bibliotecii cu fenomenul mai larg cultural e privită analitic și polemic, dinamic și critic. Mă refer la cărțile mele „De o sută de ori Banat”, „Cămila din Bucegi”, „Și veți trece prin vama ca fluturii”. Toate tipărite sub egida Bibliotecii Județene „Paul Iorgovici” și abordând, contrar opiniei înguste a unor colegi, probleme nu doar ale noastre, locale.

Reușite notabile și o necesară schimbare de macaz

Dar și aceste realizări, ca dimensiune importantă a unei biblioteci publice în plină transformare și căutare de sine, fac parte dintr-o utopie, cu care am luptat și continuăm să luptăm. Începând cu amintitul „Dicționar” de acum zece ani, ne-am propus o enciclopedie locală în 5-6 volume. Mult peste posibilitățile unei biblioteci medii, situată la margine de țară, încercând, cu incredibile eforturi, să recupereze pașii pierduți anii anteriori, din diverse și regretabile pricini.

Faptul că, în acești ani, puțini colegi au onorat invitația la acțiunile noastre, confirmă opinia plină de prejudecăți privind marginalizarea instituției pe care o conduc. Există semne că nu se va

întâmpla acest lucru și în cadrul Asociației Bibliotecarilor din România. Dorință care n-aș vrea să fie tot o utopie.

În luna februarie, am prezentat Consiliului Județean Caraș-Severin *Raportul de activitate* pe anul 2007. Am încercat o analiză cât mai realistă, nu o înșiruire de realizări, cu care să ne lăudăm. Deși, fără o ipocrită modestie, am cam avea cu ce.

Evident, nu-i momentul aici și acum să fac o dare de seamă. Dar faptul că am inaugurat „Centrul de Carte „Banatica” și o Secție Anglo-Americană, pe lângă cele de carte Franceză (20 mii volume), Germană (10 mii volume) și Maghiară, că toate acestea funcționează exclusiv prin efort propriu, face din Biblioteca Județeană „Paul Iorgovici” din Reșița un unicat în țară.

Este cel puțin acceptabil și numărul de utilizatori activi: 10225. Raportând aceasta la cei peste 80 de mii de locuitori ai Reșiței și la cele peste 83 de mii de vizite în bibliotecă, ajungem la un raport de un cititor la opt locuitori. Altfel zis, statistic vorbind, rezultă că, în medie, fiecare locuitor al Reșiței a trecut măcar o dată pragul bibliotecii noastre.

Dacă adăugăm, ca puncte maxime, de referință, „Zilele Bibliotecii Paul Iorgovici”, Decada Culturii Germane, dezbaterile culturale model privind-l pe Mihai Eminescu (în colaborare cu editura „Floare Albastră” și cercetătorul Nicolae Georgescu, din București) și de Ziua Franței (literatura franceză și spiritul avangardist), numeroasele și consistentele parteneriate cu școlile, legăturile cu bibliotecile din Caen (Franța), Graz (Austria), Uzdin și Torac (Serbia), toate la un loc ne-ar putea îndreptăți la o oarecare mulțumire.

O nemulțumire aproape cronică

Și totuși, o nemulțumire aproape cronică a pus stăpânire pe managerul care sunt, după concursul din anul 2006. Dacă tot apucați să scriu cuvântul aproape mistic „manager”, să spun că și el e o utopie. Și astăzi salarizarea mea este ridicolă și ilegală. Aprobarea tacită a *Raportului de activitate* nu mi-a adus nici ea vreo mulțumire. Mă așteptam ca analiza mea realistă să stârnească măcar întrebări. Nimic.

În cei aproape 11 ani de când sunt director la Biblioteca Județeană „Paul Iorgovici” din Reșița, multe lucruri s-au schimbat în bine. Dar, dacă mă gândesc realist, sincer și profesionist, chiar și mai multe ar fi încă de schimbat. Nu înțeleg de ce, la Reșița, s-au pierdut multe momente care puteau fi favorabile bibliotecii.

Apoi am bătut, ani la rând, în cadrul ANBBPR, apa în piua privind cataloagele partajate și programul național de modernizare și racordare a bibliotecilor publice într-un sistem informatizat. Cu binecuvântarea Ministerului Culturii, s-a ales praful din aceste idei promițătoare. Astfel ne-am trezit cam târziu că suntem printre puținii care mai aveam de demarat modernizarea. Decalajul față de unele biblioteci publice din țară (Cluj-Napoca, Baia-Mare, Constanța, etc.) este însă foarte mare. Dintr-un fond de 383.715 volume, am reușit să punem pe TINLIB abia a șaptea parte. Dar lucrurile s-au urnit, sectorul de modernizare, cu personal tânăr, e pregătit. Ritmul e sigur că va crește.

Problema și mai spinoasă o constituie spațiul. Avem depozițe, filiale, secții, în nu mai puțin de 13 locuri! Dar un total de

■ Lupta cu utopia în biblioteca publică. În miezul unui mai larg proiect cultural ■

numai 1350 de metri pătrați. Condiții absolut improprii pentru modernizare și performanță.

Totuși, întrezăresc o nouă bibliotecă la Reșița

De aici a pornit o altă mare utopie a mea, conturată prima dată în Proiectul de management, publicat în volumul „*Cămila din Bucegi*”. Cei care au construit, sau au modernizat măcar spațiul unei biblioteci, înțeleg ce teribilă muncă de lămurire trebuie să duci chiar și numai pentru a demara lucrurile.

În Planul Urbanistic General al Reșiței există un loc destinat construirii bibliotecii. Numai că, spre surprinderea mea, primarul profesor universitar susținea ideea și proiectul „bibliotecă publică - alimentație publică”. Adică „bibliotecă - restaurant”. În rafturi, glumind amar, o carte, o sticlă, o carte, o sticlă. Ce utopic Don Quijote trebuie să fie un director ca mine, să împiedice o asemenea anomalie, să lupte inegal pentru spațiu, proiect, primele fonduri destinate investiției. Să-și imagineze că va fi posibilă accesarea de fonduri structurale și, în final, construirea unei noi biblioteci la Reșița. După care pot împărtăși mulțumit până și ce a pățit fostul coleg Dumitru Lazăr, de la Râmnicu-Vâlcea. Iar încăpățânarea mea, se pare, va da roade. În ultimul moment, primăria și-a schimbat părerea și va da liber Utopiei mele bibliotecare.

Iată câteva ipostaze ale luptei mele cu utopia, pentru a triumfa utopia numită bibliotecă la Reșița. Pentru ca și aici să devină adevăr palpabil, nu utopie, afirmația lui Schopenhauer: „*Numai bibliotecile sunt memoria sigură și durabilă a omenirii*”...

Proiect managerial al Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța în perioada 2006-2010

Liliana Lazia

Autoarea

Dr. Liliana Lazia este directorul Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” din Constanța
E-mail: l.lazia@biblioteca.ct.ro

Câteva obiective, proiecte, programe

A. Obiectivul fundamental îl constituie cunoașterea și satisfacerea nevoilor infodocumentare și culturale ale comunității și este realizabil prin:

1. Programul de dezvoltare a colecțiilor, care să respecte prevederile Legii bibliotecilor, asigurând o creștere anuală de 50 documente specifice la 1000 locuitori ai comunității deservite.

Se impun:

- identificarea intereselor informaționale și a practicilor de consum ale utilizatorilor bibliotecii

- sesizarea dinamicii acestor interese și practici

- monitorizarea pieței de documente.

Metode:

- sondajul

- chestionarul

- lista de dezirabilități, pe baza ofertelor editoriale și a bibliografiilor neonorate.

Aceste instrumente conduc la o politică de achiziții care coroborează satisfacerea intereselor de informare, studiu, lectură cu criteriile profesionale: asigurarea profilului enciclopedic, a continuității și actualității colecțiilor, valoarea științifică și culturală a publicațiilor, achiziționarea lucrărilor cu caracter dobrogean și a lucrărilor în limbile minorităților etnice reprezentate în municipiu și județ.

Anticipăm un necesar de minim 15.500 - 16.000 unități de bibliotecă anual, din care un procent de 25-30% să fie reprezentat de documente electronice, în conformitate cu *Strategia de dezvoltare a bibliotecilor publice 2004-2007*. Se vor avea de asemenea în vedere și alte surse de achiziție: schimb interbibliotecar, donații, sponsorizări, efectul

Legii depozitului legal.

Propunem de asemenea efectuarea dezerbajului întregului fond de publicații și casarea unui număr de aprox. 10.000 volume uzate fizic și moral.

2. Proiectul de modernizare și diversificare a produselor și serviciilor de bibliotecă, de creșterea impactului lor în comunitate, prin consolidarea automatizării proceselor biblioteconomice.

Proiectul are ca obiectiv democratizarea accesului la informație (acces neîngrădit al publicului la informații, informare și documentare globală, rapidă și calitativ superioară), prin:

2.I. Realizarea Sistemului Informațional Automatizat de Interes Local - SIAL prin:

2.I.a Continuarea programului de automatizare a proceselor biblioteconomice și a serviciilor prestate de bibliotecă publică:

2.I.a.1 Biblioteca modernă în comunitatea locală (upgradarea și extinderea rețelei informatice a Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța (sediul central și filiale) - continuarea procesului de automatizare a activităților și serviciilor Bibliotecii Județene “Ioan N. Roman” Constanța: achiziționarea de noi echipamente (calculatoare, imprimante, cititoare de barcoduri etc.); upgradarea și extinderea rețelei locale de calculatoare; constituirea sistemului de comunicații cu filialele; achiziționarea programelor (software); crearea și întreținerea bazelor de date specifice activităților de biblioteconomie; noi servicii ale bibliotecii bazate pe tehnica modernă informațională.

2.I.a.2 Biblioteca - poartă de acces către cultură și educație (Internet pentru constănțeni) - înființarea unei secții de referințe electronice și Internet (dotarea cu echipamente, software precum și

■ Proiect managerial al activității Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța în perioada 2006-2010 ■

pregătirea personalului pentru acordarea de asistență și consilieri de specialitate).

2.I.b Dezvoltarea bibliotecii ca centru de acces pentru resurse digitale, inițiată prin următoarele programe:

2.I.b.1 Salvarea în format electronic a informației existente în colecția de microfilme a Bibliotecii Județene Constanța - transpunerea pe suport electronic a celor mai degradate microfilme precum și a celor mai solicitate titluri din presa veche dobrogeană aflate în prezent pe film, prelucrarea bibliografică și integrarea informației în bazele de date ale bibliotecii, precum și diseminarea la nivel local, zonal, național și internațional;

2.I.b.2 Presă veche dobrogeană și carte de patrimoniu - de pe suport tradițional pe suport electronic - digitizarea celor mai solicitate titluri din presa veche dobrogeană precum și cărțile de patrimoniu, prelucrarea bibliografică și integrarea informației în bazele de date ale bibliotecii precum și diseminarea la nivel local, zonal, național / partener Biblioteca Județeană Sibiu;

2.I.b.3 Redescoperirea diafilmelor Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța - transpunerea în format electronic a colecției de diafilme a Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman”, prelucrarea bibliografică și integrarea informației în bazele de date ale bibliotecii, precum și diseminarea la nivel local;

2.I.b.4 Galerie iconografică dobrogeană veche în format electronic - Transpunerea pe suport electronic a cărților poștale, fotografiilor și pliantelor existente în colecțiile Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța, prelucrarea bibliografică și integrarea informației în bazele de date ale bibliotecii, precum și

diseminarea la nivel local, zonal, național și internațional;

2.I.b.5 Artă și știință în colecția de diapozitive a Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța - Salvarea colecției de diapozitive a Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța în format electronic, prelucrarea bibliografică și integrarea informației în bazele de date ale bibliotecii, precum și diseminarea la nivel local;

2.I.b.6 Fonoteca digitală românească a Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța - Transpunerea de pe suport clasic (discuri) pe cel electronic a fonotecii românești existente în Biblioteca Județeană „Ioan N. Roman”, prelucrarea bibliografică și integrarea informației în bazele de date ale bibliotecii.

2.I.c Dezvoltarea serviciilor de la distanță prin intermediul paginii Web - Acces la bazele de date, rezervări, referințe, consultanță de specialitate, forum de discuții etc.

2.II Proiectarea sistemului informațional automatizat de interes zonal - SIAIZ. Analiza și elaborarea proiectului pentru realizarea rețelei județene integrate de informare bibliografică (catalogul colectiv al județului Constanța).

2.III Integrarea sistemului informațional automatizat al Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța în sistemul național automatizat de informare și documentare - SNAID - integrarea în rețeaua națională a bibliotecilor publice din România în vederea realizării Catalogului Național Partajat (CNP) și a Bibliotecii Naționale Digitale (BND); pregătirea specialiștilor pentru noile servicii; crearea și întreținerea bazelor de date specifice; dezvoltarea de noi servicii ale bibliotecii bazate pe tehnica

modernă informațională.

Cooperarea în acest câmp de activitate umană nu este o dimensiune facultativă. Fără cooperare s-ar putea asista la triumful unei contradicții pe care n-o consideră stimulativă nici intermediarii, nici utilizatorii: într-o lume în care se produce din ce în ce mai multă informație, structurile specializate în achiziție, organizare, stocare pot disponibiliza din ce în ce mai puțină informație.

Într-o mișcare biblioteconomică, nu întotdeauna remarcată prin calitatea serviciilor pentru utilizatori, informatizarea trebuie să conducă la conturarea, diversificarea și evaluarea formelor de punere în valoare a potențialului documentar și a competențelor profesionale. Acesta este terenul pe care se vor consuma multe diferențe de opinii, dar și terenul pe care se va desfășura adevărata revoluție a informatizării în bibliotecile românești.

3. Programul de optimizare a serviciilor de informare bibliografică și referințe generale, prin:

- elaborarea bibliografiei dobrogene curente și retrospective
- redactarea diverselor tipuri de bibliografii (la cerere, tematice, de recomandare etc.)
- activități de cercetare și documentare din sursele informaționale ale bibliotecii, din alte surse disponibile, din resursele Internet, asupra istoriei încă atât de puțin cunoscută a Dobrogei
- asistență de specialitate pentru toate categoriile de utilizatori în realizarea bibliografiilor necesare studiului și redactării diferitelor genuri de lucrări
- elaborarea bibliografiilor pe niveluri de învățământ și discipline de studiu pentru elevi și studenți, consiliere bibliografică
- asistență metodologică în

■ Proiect managerial al activității Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța în perioada 2006-2010 ■

tehnica cercetării documentare pentru lucrările de diplomă, licență, diverse lucrări de specialitate.

4. Programul de dezvoltare a Centrului de Informare Comunitară, ca punct de acces pentru serviciul comunitar, ca ofertă informațională modernă, cu misiunea de a identifica interesele de informare ale cetățenilor și de a depista sursele de informare adecvate, de a iniția solicitanții comunității în procedurile de obținere a serviciilor publice dorite (asistență și protecție socială, sănătate, învățământ și cultură, activități economice cu accent pe specificul local; activitate portuară, navigație, turism), prin:

- acordarea de răspunsuri la întrebările cu privire la aspectele vieții economice, administrative, sociale, culturale

- dezvoltarea bazelor de date de interes public despre organizațiile din municipiu și județ

- dezvoltarea unui site dedicat Centrului de Informare Comunitară pe pagina Web a bibliotecii.

Centrul își va amplifica activitatea prin: ofertă de informație europeană vizând procesul de aderare a României la Uniunea Europeană, instituțiile, politicile, legislația, implicarea, responsabilitatea, drepturile cetățenilor UE, programele europene în care este partener Consiliul Județean Constanța, proiectele finanțate din fonduri europene. Se vor extinde parteneriatele cu instituții furnizoare de informații publice și se vor intensifica legăturile cu Centrul de Informare Europeană de la București, de la care primim documentație în domeniu.

5. Programul de dezvoltare de noi servicii și facilități de informare pentru utilizatori

Programul urmărește:

- creșterea gradului de utili-

zare a bibliotecii și transformarea unor categorii de utilizatori potențiali sau nonutilizatori în utilizatori activi

- accesul lărgit la resursele informaționale.

Programul se va realiza prin:

- asistență de specialitate în navigarea pe Internet în domeniul de interes pentru studiu și informare

- asistență de specialitate în utilizarea programului TINLIB (modulul OPAC) pentru regăsirea informațiilor

- împrumut interbibliotecar național și internațional

- tranzacții de împrumut în sistem informatizat

- rezervări de titluri

- înființarea unui cabinet de documentare asupra proprietății intelectuale pe baza documentației de profil oferită de OSIM în regim de donație

- inițiere periodică în tehnica de căutare și evaluare a surselor de informare în vederea dezvoltării habitudinilor de muncă intelectuală autonomă

- servicii externe de bibliotecă pentru persoane cu nevoi speciale (persoane cu dizabilități, persoane private de libertate, copii asistați, vârstnici).

6. Programul de valorificare complexă a potențialului informațional al publicațiilor monografice și seriale, al tuturor resurselor documentare ale bibliotecii

Programul se va realiza prin:

- studiu în sălile de lectură specializate (legislație, presă, literatură și artă, tehnică și științe sociale, audiții)

- tranzacții de împrumut la domiciliu

- oferta de documente legislative listate

- informare la zi din fișierele tematice, precum: „Scriitori români - texte consacrate”,

„Literatura română în liceu”, „Poluarea în Marea Neagră”, „Premiile Nobel”, „Aviație și cosmonautică”.

Colecțiile speciale, care oferă spre consultare lucrări deosebit de valoroase prin vechime și raritate (carte de patrimoniu: carte veche românească, carte veche străină, cărți cu mărci bibliofile, iconografie, hărți, manuscrise) vor necesita un spațiu de conservare și dotări adecvate, care să asigure condiții de microclimat, în conformitate cu prevederile Legii 182/2000 - *Legea patrimoniului*, precum și completarea fișelor de evidență analitică ale fondului de patrimoniu cu imagini fotografice ale lucrărilor, conform prevederilor legale.

B. Diversificarea ofertei culturale

Biblioteca Județeană „Ioan N. Roman Constanța” își exprimă vocația de instituție comunitară și printr-o ofertă culturală bogată și atractivă, ce promovează valorile naționale și universale și ale cărei manifestări au devenit deja tradiționale: expoziții și lansări de carte, expuneri și simpozioane, omagierea unor personalități culturale, seri de audiții și recitaluri, întâlniri cu scriitorii, saloanele de iarnă și de vară de pictură și grafică ale elevilor (în colaborare cu Liceul de Artă „N. Tonitza”, Cercul de pictură „Rainbow”, Cercul UNICEF), festivaluri de colinde, Clubul Artelor.

Pentru diversificarea ofertei culturale ne propunem:

- intensificarea colaborării cu instituțiile de cultură (muzee, instituții de spectacol), în organizarea și susținerea unor evenimente culturale complexe, interactive

- inițierea programului

■ Proiect managerial al activității Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța în perioada 2006-2010 ■

„Aplauze pentru ei”, adresat copiilor instituționalizați, cu evidențierea și premierea celor mai talentați dintre ei

- inițierea programului „Diferențele care ne apropie”, prin înființarea în bibliotecă a unor nuclee (minicentre) de promovare a culturii minorităților naționale din Dobrogea și a altor spații de cultură de pe mapamond, pe baza donațiilor de carte și alte materiale documentare de la comunitățile minorităților respective și pe baza documentelor aflate în colecțiile bibliotecii

- amplificarea ofertei „Fapte culturale” și „Reflecții culturale” (grupaj de informații culturale din presa locală și națională) către alte categorii de beneficiari

- inițierea programului „Noutăți editoriale și valori bibliofile”, cu prezentarea periodică a acestora în mass-media locală

- prezentarea pe pagina Web a instituției a celor mai reprezentative imagini ale orașului Constanța, selectate din documentele vremii, precum și a unor calupuri de informații din presa dobrogeană de odinioară.

C. Promovarea concurenței

Instituția bibliotecară este într-o permanentă competiție cu organismele ce oferă produse și servicii informaționale și culturale, ca atare trebuie să-și orienteze eforturile în scopul creșterii vizibilității în comunitate prin creșterea gradului de satisfacere a expectanțelor acestei comunități, considerată în integralitatea ei. Cunoașterea tuturor categoriilor de beneficiari și a intereselor lor este esențială.

De aceea, considerăm necesară implementarea unui program de marketing de bibliotecă eficient, prin înființarea unui compartiment care să monito-

rizeze cererea și oferta, având în atribuții:

a. cunoașterea cerințelor, așteptărilor, a practicilor de consum, a profilului socio-cultural al consumatorilor de produse și servicii specifice;

b. cunoașterea intereselor acestor consumatori pentru diferite tipuri de servicii (de studiu, de documentare, de lectură recreativă, pentru cercetare sau doar pentru oferta de evenimente culturale), pentru diferite tipuri de suporturi informaționale (documente tipărite sau baze de date și Internet), pentru diferite domenii, de la cele mai largi (știință, literatură, artă) la cele specializate;

c. cunoașterea factorilor care determină insatisfacția utilizatorilor (stocul de documente, timpul necesar prestării serviciilor, competența și solitudinea personalului, facilitățile oferite de bibliotecă);

d. coordonarea activităților de promovare a bibliotecii;

e. elaborarea unei strategii de intrare a bibliotecii pe noi piețe de utilizatori;

f. evidențierea, în urma studiului, a soluțiilor de optimizare a activității instituției, prin eliminarea punctelor slabe și înființarea de noi servicii și facilități.

Avem în vedere:

- continuarea inițiativei „Opinii și comentarii” (semnalarea în scris a aspectelor deficitare și a propunerilor de îmbunătățire, de la titluri de lucrări la sugestii de evenimente culturale);

- inițierea unui forum de discuții tip chestionar pe pagina Web a bibliotecii, în același scop;

- realizarea de materiale de promovare a serviciilor și produselor culturale (ghiduri, pliante, afișe);

- promovarea mai fermă în mass-media locală a imaginii bi-

bliotecii (colecții, programe, facilități).

D. Promovarea experimentului și a inovației

Considerată tradițional o instituție cu funcție preponderent depozitară și mai conservatoare, biblioteca modernă trebuie să se adapteze permanent exigențelor impuse de ritmurile accelerate ale societății cunoașterii, bazată pe tehnologii și procese de o dinamică fără precedent. Prin aceasta, biblioteca este chemată să răspundă unor expectanțe din ce în ce mai ample și mai sofisticate ale beneficiarilor ei, prin proiecte și programe care promovează noutatea și experimentul în toate componentele activității, cu precădere în acelea care au un impact sporit în comunitate.

În acest sens, ne propunem:

- continuarea programului „Ziua porților deschise”, prin care persoanele interesate și mass-media sunt invitate să cunoască aspecte ale proceselor biblioteconomice care nu se văd, legate de prelucrarea și conservarea documentelor, precum și vizualizarea unor documente ce aparțin colecțiilor speciale, a căror consultare se face de regulă în regim restrictiv

- inițierea serviciului electronic „Întrebă un bibliotecar”, prin care se oferă consultanță asupra fondului de publicații, se elaborează bibliografii tematice la cerere, se furnizează informații comunitare și referințe din sursele documentare proprii sau resurse Internet prelucrate

- publicarea pe pagina Web a bibliotecii a unor lucrări digitalizate, dintre cele mai valoroase sau dintre cele mai solicitate, cu exemplare insuficiente în colecțiile existente: lucrări din colecțiile speciale, la care accesul este limitat, lucrări din bibliografia

■ Proiect managerial al activității Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța în perioada 2006-2010 ■

școlară și universitară

- dezvoltarea secțiunii „*Presă dobrogeană veche*” în pagina Web a bibliotecii

- elaborarea periodică (lunar) a unui *buletin legislativ* care să cuprindă cele mai importante acte legislative de interes general, oferite pe pagina Web sau în format tipărit (la intrarea în instituție).

E. Dezvoltarea competențelor profesionale

Formarea continuă a personalului angajat este unul din obiectivele cele mai importante ale managementului resurselor umane, competența profesională fiind vectorul esențial prin care se asigură calitatea întregii activități a instituției.

Avem în vedere:

- participarea la strategiile de formare profesională gestionate de Centrul pentru Formare, Educație Permanentă și Management în Domeniul Culturii al Ministerului Culturii și Cultelor, la modulele: *inițiere, consolidare, atestare*, desfășurate anual conform planificării Centrului

- în fiecare an, 1 bibliotecar să absolve cursurile postuniversitare de specialitate în cadrul Facultății de Litere, secția Bibliologie și Știința Informării, Universitatea București

- certificarea ECDL.

F. Aplicarea principiilor de eficiență

„*În condițiile economiei de piață și dezvoltării democratice a țării, rosturile structurilor de intermediere informațională se amplifică și se diversifică. Apelul la informație nu mai este nici dirijat și nici nesemnificativ. Conceptul de informație se află în sfera centrală a universului democrației, în miezul ideii de competiție și de calitate*” (1).

Ca și managementul structurilor economice, și managementul structurilor infodocumentare presupune binomul cost-beneficii, cu mențiunea că beneficiile pentru utilizatorii bibliotecii se constată în timp, prin acumulări succesive de cunoaștere. Pentru activitatea instituțională, gestionarea eficientă a tuturor tipurilor de resurse este un obiectiv de bază, cu indicații benefice în toate compartimentele și serviciile.

Urmărim, în acest sens:

- achiziție de documente specifice direct de la edituri, recurgând la difuzori/librării numai în condițiile în care titlurile solicitate au fost epuizate la instituția editoare

- participarea la târgurile de carte, urmărind cele mai avantajoase oferte și cele mai mari discount-uri

- tratative cu Biblioteca Universității „Ovidius” pentru realizarea achiziției partajate a publicațiilor (monografice și seriale) destinate învățământului universitar

- acordarea de acces Internet, contra cost

- înghețarea cataloagelor pe fișe, eliminându-se astfel consumul de carton și abonamentul de fișe tipărite de la Biblioteca Națională

- oferirea spre vânzare, la prețuri simbolice, a volumelor supuse casării, din sumele rezultate achiziționându-se apariții editoriale noi sau mai multe exemplare dintr-un titlu foarte solicitat, pentru împrumutul la domiciliu

- constituirea de garanții materiale pentru tranzacțiile de împrumut la domiciliu, prin contractul-angajament semnat de utilizator la înscriere

- folosirea judicioasă a tuturor resurselor materiale.

Având în vedere că evaluarea performanțelor este o funcție principală a procesului decizional și presupune definirea unui sistem de indicatori de performanță pentru analiza intrărilor și ieșirilor sistemului, începând cu anul 2006 intenționăm aplicarea unor *indicatori de performanță* instituți de Biblioteca Centrală Universitară București, bibliotecă ce constituie un etalon în sistemul biblioteconomic românesc.

Acești indicatori au fost preluați din *Manualul despre Indicatori și Măsurători de Performanță*, realizat de King Research Ltd. pentru Programul Cadru al DG - XIII al Comisiei Comunității Europene în cadrul Planului European pentru Biblioteci.

Indicatorii de performanță sunt indicatori tehnico-economici ce analizează sintetic și calitativ performanța activităților biblioteconomice și rezultatele managementului aplicat. Definirea indicatorilor de performanță pentru bibliotecă evidențiază următoarele aspecte calitative și cantitative:

- satisfacția clientului

- eficiența economică, respectiv folosirea resurselor în mod rațional, judicios

- gradul de penetrare a pieței

- numărul de utilizatori reali, în raport cu numărul de utilizatori potențiali

- nivelul de acceptare de către utilizatori a serviciilor oferite

- viteza de reacție a sistemului în punerea la dispoziția consumatorului de informație a produselor și serviciilor bibliotecei

- nivelul costurilor efective pentru realizarea obiectivelor propuse.

Sistemul indicatorilor de performanță pentru activitățile biblioteconomice este împărțit în:

■ Proiect managerial al activității Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța în perioada 2006-2010 ■

1. *indicatori performanță operaționali;*

2. *indicatori de eficacitate;*

3. *indicatori de eficiență economică;*

4. *indicatori de impact.*

1. Din clasa *indicatorilor de performanță operaționali* fac parte:

indicatori de productivitate la ieșire, respectiv:

- numărul de documente catalogate pe unitate de timp

- numărul ieșirilor de referință satisfăcute pe unitate de timp

- numărul cererilor satisfăcute pe unitate de timp

indicatori de productivitate, respectiv:

- numărul căutărilor de referințe

- volumul de informații oferit consumatorului

- volumul de informații procesate de bibliotecar.

2. Din clasa *indicatorilor de eficacitate* reținem:

indicatori de circulație, respectiv:

- gradul de circulație a fondului

- ritmul de înnoire a fondului de documente

- volumul de ieșiri din sistem

indicatori de satisfacție din punct de vedere al utilizatorilor informației, respectiv:

- gradul de satisfacție al utilizatorilor în raport cu biblioteca

- timpul mediu de așteptare pentru obținerea informației solicitate

- proporția utilizatorilor nemulțumiți de serviciile oferite în raport cu numărul total de utilizatori ai serviciilor bibliotecii.

3. Din clasa *indicatorilor de eficiență economică* fac parte:

indicatori pentru cheltuieli de capital, respectiv:

- costuri achiziție fond nou de documente specifice raportate la intervalul de timp analizat

- costuri ale mijloacelor fixe raportate la intervalul de timp analizat

indicatori pentru cheltuieli cu asigurarea nivelului de satisfacție, respectiv:

- costuri achiziții în intervalul de timp analizat

- costuri de funcționare locale

- costuri activități instruire/perfecționare utilizator

4. Din clasa *indicatorilor de impact* menționăm:

indicatorii consumatorului de informație, respectiv:

- indicele structurii de vârstă a utilizatorilor serviciilor oferite de bibliotecă, în sensul asigurării unei acoperiri uniforme

- indicele structurii profesionale a utilizatorilor serviciilor oferite de bibliotecă

- fluxul orar de utilizatori

indicatori pentru gradul de utilizare a capitalului, respectiv:

- gradul de utilizare a spațiilor

- nivelul resurselor financiare directe raportat la bugetul total

- volumul total al resurselor financiare necesare pentru funcționare în intervalul de timp analizat

- cheltuieli de personal raportate la totalul resurselor financiare alocate

- cheltuieli de dezvoltare.

Pe baza indicatorilor de performanță se poate defini un indicator sintetic și cumulativ de calitate sau un indicator de evaluare a performanțelor activităților sistemului economico-social reprezentat de bibliotecă.

NOTĂ

1. **STOICA, Ion.** Unele probleme ale planificării serviciilor de bibliotecă în România contemporană. În: *Biblioteca*, nr. 8-9-10, 1994, p. 22.

Mihaela Voinicu

Autoarea

Mihaela Voinicu este director adjunct la Biblioteca Județeană „Dinicu Golescu” Argeș
E-mail:
mihaelavoinicu@gmail.com

I. Introducere

Vi s-a întâmplat să vă învârtiți printre rafturile cu carti ale unei biblioteci și să nu găsiți un anumit domeniu? Un site deficitar conceput este ca o bibliotecă în care domeniile nu sunt marcate corespunzător. Într-o astfel de bibliotecă vizitatorul apelează la „bunăvoința” bibliotecarului. Dintr-un site iese însă cu un click.

Cum să-l faci să stea la tine pe site depinde în mare măsură de nivelul de “usability” al site-ului.

În literatura de specialitate, noțiunea de “Web usability” este menționată în relație cu:

- eficacitatea, eficiența și satisfacția cu care un vizitator își poate îndeplini sarcinile, sau
- utilitatea site-ului și ușurința în folosire, sau
- eleganța și claritatea cu care se face navigarea vizitatorului într-un site.

Prin definiție, standardizată în domeniu de altfel, expresia *software usability* se considera a fi: „capacitatea unui produs software de a fi înțeles, studiat, folosit și de a fi atractiv pentru utilizator, atunci când este utilizat în condiții specifice” (1).

Dicționarele de specialitate românești nu menționează acest cuvânt. Singurul dicționar în care s-a întâlnit acest termen este cel al lui Simon Collin, *Dicționar de multimedia englez-român*, Editura Universal Dalsi, 2001, p.273. Aici este dată următoarea traducere: „*usability = aplicabilitate (ușurința cu care poate fi folosit un hardware sau un software)*”. Deoarece cuvântul „aplicabilitate” nu pare a fi o traducere foarte reușită și pentru că pe blogurile și pe site-urile românești a apărut cuvântul „uzabilitate”, în continuare îl vom

folosi pe acesta ca echivalent românesc.

Un site bun înseamnă că acesta este util și ușor de folosit. Degeaba este util dacă vizitatorul nu va putea să-l folosească. La fel, degeaba este foarte ușor de folosit dacă nu conține nimic interesant pentru vizitator.

Ce putem obține îmbunătățind un site din punct de vedere al uzabilității?

- creșterea numărului de vizitatori virtuali;
- mărirea loialității și satisfacției vizitatorilor (vizitatorii revin);
- rată crescută de transformare a vizitatorilor virtuali în utilizatori ai serviciilor de bibliotecă.

Este prea puțin? Nu cred. Consider că merită efortul de a ne apleca puțin asupra acestui termen și mai ales de a afla cum putem aplica aceste noțiuni asupra site-ului unei biblioteci publice.

Un alt argument ar putea fi și faptul că direcțiile de dezvoltare ale unei biblioteci (direcții incluse în proiecte de dezvoltare pe termen mediu și lung) trebuie să fie rezultatul unor decizii luate ca urmare a cunoașterii noilor tehnologii informatice, a posibilităților de absorbție și a efectelor implementării unor astfel de tehnologii.

Site-ul unei biblioteci trebuie să deservească un scop practic. El este folosit ca un instrument de marketing on-line și în general este mijlocul de acces la distanță la informații puse la dispoziție de bibliotecă.

În acest context, uzabilitatea se referă la:

1. conținutul site-ului
2. structura site-ului
3. design-ul site-ului
4. elementele de navigare

5. interacțiunea cu vizitatorul.

Uzabilitatea unui site poate fi măsurată prin prisma performanțelor și a erorilor (uzabilitate crescută înseamnă erori puține) sau prin prisma productivității (mai mulți vizitatori virtuali înseamnă uzabilitate mai mare). Uzabilitatea poate fi măsurată și prin caracteristicile interfețelor sau, subiectiv, prin preferințele vizitatorilor (îmi place, nu îmi place).

Pentru a ști dacă un site corespunde criteriilor de bază ale uzabilității este bine să testați site-ul.

Există metode diferite pentru a evalua uzabilitatea unui site Web:

- evaluarea prin intermediul unor utilizatori dintr-un grup țintă. Se încearcă a se îndeplini anumite scenarii și se analizează cât de repede poate un utilizator, care nu a mai văzut niciodată site-ul să rezolve situațiile impuse de scenariu. Pentru un utilizator care a mai văzut site-ul se verifică cât de ușor își amintește cum a realizat anumite operațiuni, cât de ușor navighează pe site, cât de mult îi place site-ul etc.

- evaluarea prin intermediul unui grup de experți, care vor aplica principiile de bază ale uzabilității.

Se pot realiza și studii bazate pe experimente cu dispozitive de detecție a centrului de interes (eye-tracking). Noile tehnologii și cercetările în domeniul designului vizual pot „descifra” privirea oamenilor în momentul în care „scanează” o pagină Web (unde s-a oprit privirea, pentru cât timp, unde a revenit, de câte ori, ce elemente au fost omise etc.). Deocamdată, aplicarea acestor tehnologii de către o bibliotecă reprezintă deziderate, deoarece prețurile sunt prohi-

bitive, iar firmele și specialiștii români în domeniu sunt puțini.

Conceptul de uzabilitate a unui site reprezintă o sumă de cunoștințe legate de comportamentul standardizat al utilizatorului de Internet. Modul în care un utilizator poate aprecia un site depinde și de experiența sa, gradul de educație și cultură, chiar de starea psihică în momentul vizitei virtuale.

Pentru foarte mulți termenul de „Web usability” este sinonim cu Jakob Nielsen, cofondatorul Nielsen Norman Group, autorul a foarte multor studii referitoare la creșterea uzabilității unui site prin analiza comportamentului navigatorilor în Internet (2).

II. Sfaturi și trucuri pentru a obține o pagină Web eficientă

Reluând cele spuse în prima parte referitor la uzabilitate să detaliem puțin, fără a avea pretenția de a acoperi tot ceea ce s-a spus sau scris în domeniu.

1. Conținutul site-ului

O privire rapidă asupra paginilor de start ale site-urilor bibliotecilor publice ne arată că există foarte multă informație despre istoricul instituției, misiunea ei sau modul de organizare. Oare câți vizitatori sunt interesați de o transpunere a ghidului de prezentare al bibliotecii pe pagina de start? Informația din pagina de start trebuie să se limiteze la strictul necesar, să fie clară și concisă, să ofere link-uri funcționale (link-uri care să fie descrise exact, nu de genul *Click aici*), să nu conțină greșeli gramaticale, să folosească o exprimare clară (fără termeni de strictă specialitate), să răspundă întrebărilor utilizatorilor.

Conținutul text al unui site Web trebuie să fie:

- scurt
- scanabil

- să ajungă repede în miezul problemei

- să fie actualizat permanent.

Vizitatorii trebuie să știe ce le oferă site-ul dumneavoastră. În primul rând trebuie ales un nume de domeniu. Pe cât este posibil, adresa trebuie să fie scurtă, ușor de memorat, expresivă, să se regăsească în denumirea/sigla instituției. De asemenea, este bine să aveți domeniul propriu. Un site găzduit pe un alt domeniu ar trebui să reprezinte doar o soluție temporară pentru o instituție serioasă. În același timp, un domeniu secundar are șanse mai mici de a fi regăsit de motoarele de căutare.

Este important să punctați, din pagina de start, serviciile oferite de bibliotecă prin intermediul paginii Web. Nu lăsați vizitatorul să navigheze până la ultima pagină pentru a afla că acel site conține catalog on-line, liste bibliografice sau link-uri spre documente full text.

2. Structura site-ului

Există o regulă, devenită clasică, în Web design: „regula celor trei click-uri”. Aceasta spune că în orice loc dintr-o pagină trebuie să se poată ajunge prin maxim trei click-uri. În caz contrar vizitatorul se va simți rățâcit în pagină, va uita pe unde a fost deja și nu va mai ști să revină la partea care l-a interesat. Datorită structurii ierarhice a unui site se impune ca bara de navigație sau meniurile dropdown să fie nelipsite de pe o pagină de start. Ele vor ghida vizitatorul spre a găsi mai repede informația dorită. Atenție însă, în general vizitatorilor le place să navigheze pe site dar nu le place să deruleze paginile până la final. Păstrați deci paragrafele scurte și concise.

O altă regulă cunoscută este „regula celor cinci degete”. Într-o

înșiruire de tip listă e bine să existe cel mult cinci opțiuni, 60% dintre vizitatori le vor citi, oricum, numai pe primele cinci, restul fiind ignorate.

Oricât de clară și explicită aveți impresia că ați făcut pagina de start, niciodată să nu credeți că va fi la fel de limpede și pentru vizitatori. Ar fi bine să testați impactul pe care îl produce site-ul dumneavoastră asupra prietenilor sau colegilor, urmărindu-le reacțiile și impresiile.

3. Designul site-ului

Regula principală în design este de a face site-ul ușor de citit. Textul, fundalul și imaginile plasate pe pagină trebuie să aibă un contrast cât mai puternic. Partea grafică poate fi atrăgătoare dar plasând un text peste o imagine va fi foarte greu de citit. Imaginați-vă cum ar fi să citiți un text roșu peste un fundal albastru. Mărimea literelor și stilul acestora de asemenea nu trebuie să îngreuneze citirea textului, care oricum, se știe, este mai înceată cu aproximativ 25% pe monitor față de citirea pe pagină de hârtie. Fonturile decorative pot fi păstrate într-un logo darocoliți-le în corpul textului. Cele mai uzuale corpuri de literă sunt tipurile serif (în general Times - pentru texte de mari dimensiuni) și sans-serif (Arial sau Helvetica). Stilurile de literă italic sau condensat sunt mai greu de citit, iar dacă o întregă pagină este scrisă astfel ea va fi ocolită. Nu combinați prea multe stiluri de literă (două ar fi suficiente), lăsați spații între rânduri.

Dacă vreți ca textul dumneavoastră să fie citit, faceți-l ușor de citit.

Păstrați aliniamentul textului la stânga, nu centrat. Textul centrat poate fi folosit pentru titluri.

Aspectul și modul de expunere a paginii (layout) trebuie să rămână consecvent pe parcursul navigării în cadrul aceleiași site. Coerența și consecvența informațiilor și imaginilor sunt esențiale în conturarea imaginii unei instituții profesionale. Dacă aveți anumite efecte atașate unor butoane, trebuie să păstrați efectele de-a lungul paginilor. Codul de culoare, efectele de fundal, antetul, sigla, logo-ul, aliniamentul paginilor trebuie să se păstreze în toată ierarhia site-ului pentru a nu crea confuzii în mintea vizitatorului. În caz contrar acesta nu mai știe dacă se află pe același site de bibliotecă sau pe un alt site.

Imaginile dintr-o pagină sunt amplasate pentru a sublinia sau detalia mesajul textului. Pentru a nu crește timpul de încărcare a paginii este indicat să folosiți fotografii thumbnail (fotografii cu dimensiunea aproximativă de 100*100 pixeli). Dacă utilizatorii vor o poză mai mare, atunci arătați-le o poză mai mare (printr-un zoom atașat), deoarece asta înseamnă că sunt dispuși să aștepte până când imaginea se încarcă.

4. Elementele de navigare

Creșterea complexității site-urilor face ca asigurarea unor organizări optime a elementelor de navigare să devină imperios necesară.

Imaginile grafice de genul butoane, link-uri sau liste trebuie să fie ușor de citit. Este mai important a fi înțelese decât de a avea efecte gen flash. Link-urile trebuie să fie unice, ele nu trebuie să arate la fel ca restul textului unei pagini. Navigarea trebuie să fie intuitivă.

În alegerea poziției în care vor fi amplasate butoanele sau link-urile trebuie să țineți seama de faptul ca marea majoritate a

vizitatorilor „scanează” ecranul monitorului de la stânga la dreapta și de sus în jos (sub forma literei F).

5. Interacțiunea cu vizitatorul

Prima pagină trebuie să se încarce în cel mult 20 de secunde. În caz contrar, jumătate dintre vizitatori vor apăsa butonul back. Dacă totuși încărcarea paginii durează mai mult e bine să avertizați vizitatorul printr-un mesaj.

Majoritatea utilizatorilor de azi folosesc Internet Explorer. Mai sunt însă destui care folosesc și alte browsere (Firefox - din ce în ce mai mulți, Opera). E bine să vă optimizați site-ul pentru toate platformele.

În cazul în care folosiți formulare pentru culegere de date (în general pentru „întrebă bibliotecarul”) e bine ca acestea să nu fie prea lungi și să nu folosiți multe întrebări sau opțiuni inutile. Nu creați câmpuri obligatorii dacă acestea nu sunt cu adevărat obligatorii.

Lipsa informației de contact dă impresia unei firme fără adresă. Deși numerele de telefon și adresele de e-mail sunt cele mai cerute forme de contact, nu uitați să treceți și adresa fizică a instituției, eventual o hartă cu descrierea locației.

Ideal ar fi să aveți pagini și în alte limbi de circulație internațională. Este adevărat ca majoritatea vizitatorilor sunt cunoscători ai limbii române, dar rămâne un procent de vizitatori străini care, poate, doresc să vă cunoască sau să ia legătura cu dumneavoastră.

Acestea sunt doar câteva reguli, necesar a fi cunoscute atunci când se creează sau când este nevoie a se aprecia și evalua o pagină Web construită de o firmă pentru o bibliotecă. Pentru

că un site eficient din punct de vedere al uzabilității câștigă atenția vizitatorului, îl orientează spre serviciul pe care îl caută și în același timp îi permite vizitatorului să execute acțiuni în cel mai simplu mod și în cel mai scurt timp cu putință.

Abordată corect, o prezentare pe Internet devine un instrument eficient, care va lucra 24 ore/zi, 365 zile/an pentru promovarea instituției în cea mai complexă rețea de utilizatori - rețeaua Internet.

III. Homepage-urile bibliotecilor publice românești - scurtă analiză

Una dintre cele mai importante părți ale unui site Web este pagina de start (homepage). Ea reprezintă primul contact al vizitatorului virtual cu biblioteca și, așa cum se știe, prima impresie este decisivă.

Vor fi remarcate rapid viteza de acces, calitatea graficii și organizarea informației. Studiarea unei pagini Web sau ignorarea acesteia vor fi decise în primele 20 de secunde. Pentru bibliotecă există un real conflict între necesitatea de a face informația din homepage scurtă și concisă și dorința de a oferi informații despre toate serviciile oferite.

Cine câștigă? Evident, și întotdeauna, utilizatorul.

Dar cine sunt utilizatorii? Utilizatorii unei biblioteci publice nu fac parte dintr-un grup omogen (la fel ca în cazul bibliotecilor universitare sau specializate), dar și ei sunt influențați în aceeași măsură de apariția Internetului. Doar această constatare și este suficientă pentru a ne îngreuna misiunea.

Care sunt informațiile preponderent căutate de utilizatori pe pagina unei biblioteci publice? Utilizatorii pot fi la prima vizită

sau, având experiența navigării pe site-ul respectiv, caută exact elementele care îi interesează. Din câte cunoștem, în România, nu există studii care să releve comportamentul vizitatorilor virtuali ai website-ului unei biblioteci.

Ce aflăm din literatura de specialitate? Scopul cel mai important al unei homepage este acela de a ghida vizitatorul, pe drumul cel mai scurt către cea mai utilizată informație. Întotdeauna vizitatorul unei pagini Web va urma linia minimului efort depus.

La cea de-a 73-a Conferință Internațională IFLA, organizată în Africa de Sud, la Durban, în august 2007 (3), au fost enumerate principalele teme (task-uri) ale homepage-ului unei biblioteci publice, care ar putea fi:

- adresa
- cum ajungem la bibliotecă
- programul de lucru cu publicul
- catalogul on-line
- serviciile de împrumut la domiciliu
- permisul de intrare (cum se obține)
- contul de utilizator
- colecțiile digitale
- link-urile
- serviciile de referințe
- taxe
- serviciile pentru copii și tineri
- filialele bibliotecii
- servicii comunitare
- noutăți, evenimente

În analiza pe care am făcut-o, în perioada 24-30 octombrie 2007, am luat în considerare homepage-urile a 25 biblioteci publice românești. Dintr-un total de 40 biblioteci publice județene, 16 biblioteci fie nu au site Web propriu, fie, în perioada amintită, acest site nu a funcționat.

Datele extrase se referă la situația statistică a existenței următoarelor informații:

- informații de contact (adresa fizică și electronică, numrul de telefon)
- programul de lucru cu publicul
- informații despre filiale
- catalog on-line
- modul de obținere a permisului de intrare, condiții de împrumut, taxe
- contor pentru vizitele virtuale
- servicii de referințe („Întrebă biblioteca”)
- noutăți, evenimente, informații despre manifestările culturale ale bibliotecii (în afara celor cuprinse în planul anual de activități)
- informații despre bibliotecă, în limbi străine (engleză, franceză).

S-au luat în considerare site-urile care au prezentate informațiile enumerate mai sus direct pe homepage-ul bibliotecii, sau se poate ajunge la informația respectivă prin maximum trei click-uri.

Deoarece nu avem instrumente de măsură eficiente, aprecierile referitoare la originalitate, design grafic, conținut eficient, ușurința navigării le lăsăm la latitudinea fiecărui vizitator virtual.

Rezultatele sunt următoarele:

- informații de contact (adresa fizică și electronică, numărul de telefon) - sunt prezente pe 25 de site-uri (100%)
- informații despre programul de lucru cu publicul - sunt prezentate pe 19 site-uri (76%)
- informații despre filialele bibliotecii - sunt prezentate pe 19 site-uri (76%)
- informații despre modul de obținere a permisului de intrare,

■ Usability - abilitatea creării paginilor Web eficiente ■

condiții de împrumut, taxe - sunt prezentate astfel: 17 site-uri oferă informații despre modul de obținere a permisului (68%), 16 site-uri oferă informații despre condițiile de împrumut (64%), 14 site-uri oferă informații despre taxe (cuantumul lor sau servicii gratuite) (56%)

- catalog on-line - este accesibil pe 15 site-uri (60%). În perioada în care s-a făcut studiul, din cele 15 cataloage on-line prezente, 4 nu funcționau (link inactiv)

- serviciul de referințe prin e-mail („Întrebă biblioteca”) - este prezent pe 12 site-uri (48%)

- noutăți, evenimente, informații despre manifestările culturale ale bibliotecii (în afara celor cuprinse în planul anual de

activități) - sunt prezentate pe 19 site-uri (76%). Din păcate, pe 5 site-uri informația este foarte veche, uneori de acum câțiva ani.

- informații despre bibliotecă, în limbi străine (engleză, franceză) - sunt prezente pe 6 site-uri (24%), dintre care un site nu are link-ul funcțional. Informațiile prezentate, cu o singură excepție, sunt parțiale, fiind în general informații despre istoricul, misiunea sau datele de contact ale instituției, informații ce nu necesită actualizare decât foarte rar.

Alte observații:

Din cele 25 de site-uri de bibliotecă studiate:

- 24 (96%) biblioteci oferă informații despre istoricul bibliotecii;

- 20 (80%) site-uri oferă informații despre structura organizatorică a bibliotecii;

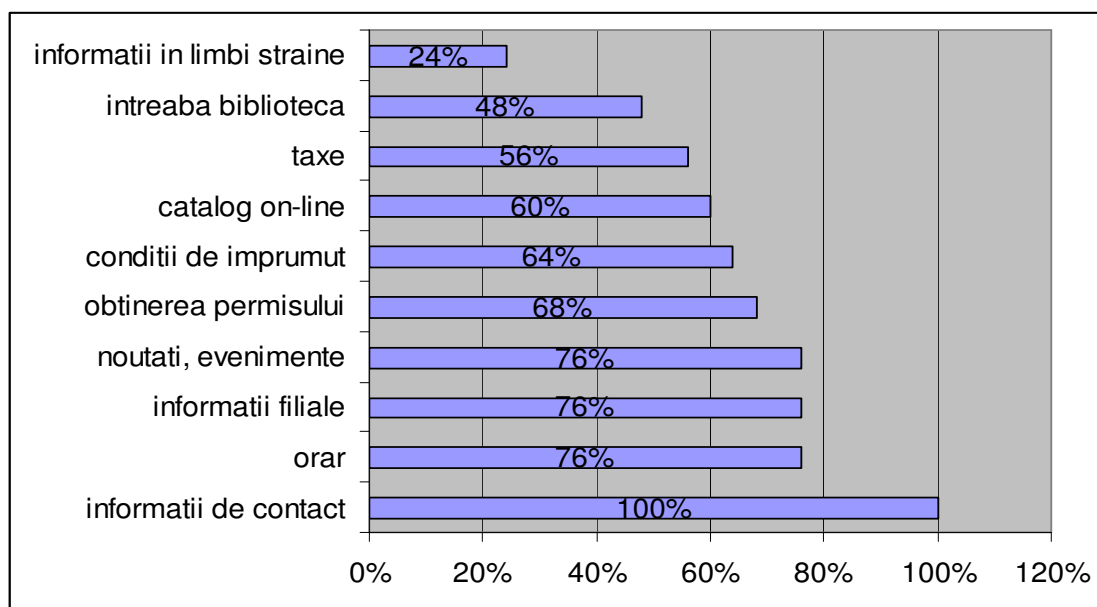
- 17 (68%) biblioteci oferă informații despre programul de manifestări culturale (5 site-uri nu sunt actualizate);

- 10 (40%) site-uri oferă informații despre proiectele desfășurate sau în derulare (dintre care 2 au informație foarte veche);

- 11 (44%) site-uri oferă informații succinte despre valorile de patrimoniu deținute;

- 8 (32%) site-uri prezintă informațiile despre documentele de bibliotecă nou achiziționate.

Sintetizând aceste date statistice, obținem următoarea reprezentare grafică:



Tabloul nr. 1 Procentul în care se regăsesc anumite categorii de informații pe site-urile bibliotecilor publice

O problemă aparte o reprezintă modul de contorizare a vizitelor (inserarea unui counter) precum și analiza site-urilor din punct de vedere al numărului de vizitatori (înscrisura pe site-uri ce

oferă astfel de servicii).

Modul de monitorizare a vizitelor virtuale diferă substanțial de cel al vizitelor fizice. Existența acestui indicator statistic este foarte important pentru o

bibliotecă, el arătându-ne în același timp evoluția și modul în care se trece de la utilizarea serviciilor tradiționale de bibliotecă la cele virtuale. Contorizarea paginilor vizitate este dificilă din

mai multe puncte de vedere:

- nu cunoaștem numărul exact al persoanelor care sunt în fața monitorului în momentul vizitei, deoarece, în general, contorizarea se face pe baza IP-ului calculatorului

- în momentul deschiderii unei pagini nu cunoaștem câte căutări s-au făcut pe acea pagină

- informațiile referitoare la vizitatori (nivel de pregătire, vârstă, sex etc.) sunt relative și se bazează pe statisticile efectuate de firmele ce oferă astfel de servicii.

Acestea sunt câteva dintre lipsuri, dar, totuși, se pot obține informații referitoare la analiza traficului (pe ore, zile, săptămâni și luni), analiza referrer-ului („locul” din care s-a ajuns pe pagina bibliotecii), informații despre vizitatori (sisteme de operare, browsere, țări). Între a nu avea nici un fel de informație și a avea o informație parțială considerăm că este preferabilă ultima variantă.

Dintr-un număr de 25 site-uri ale bibliotecilor publice, 13 (52%) sunt înscrise pe astfel de site-uri de analiză, dintre care 11 sunt pe trafic.ro. De asemenea, 10 biblioteci au pe site, vizibil și funcțional, un counter.

Constatăm că este prezentă, într-un procent ridicat, informația „statică”, invariabilă (gen istoric, organizare, structură, condiții de acces, program de lucru), ce nu necesită eforturi de comunicare permanentă din partea bibliotecilor. Anumite categorii dintre aceste informații, de tipul date de contact, program de lucru, modul de obținere a permisului de bibliotecă, condiții de împrumut, taxe le considerăm a fi strict necesare pentru a răspunde unor întrebări frecvente ale vizitatorului, dar ele nu trebuie să constituie categoria majoritară de

informație oferită publicului, nu trebuie să ne limităm doar la ele.

Comunicarea prin intermediul paginilor Web trebuie să se transforme dintr-o comunicare pasivă într-una constant activă.

Încercări în acest sens s-au făcut prin implementarea serviciului „Întrebă biblioteca”, serviciu ce răspunde, în general, solicitărilor simple de informare, care necesită un răspuns succint, solicitări care necesită o cercetare bibliografică, dar fără aprofundarea domeniului. Așa cum s-a menționat, acest serviciu este prezent pe 48% din site-urile studiate.

O altă constatare care se desprinde din analiza site-urilor menționate este referitoare la optimizarea paginilor Web ale bibliotecilor. Un site odată creat are nevoie de o analiză continuă în vederea optimizării lui. Optimizarea propriu-zisă se efectuează în două moduri:

- On-page (aici sunt incluse, fără a se limita la, următoarele: proiectarea, programarea, analiza cuvintelor cheie, analiza traficului etc.)

- Off-page (înscrisura în directoare, schimbul de link-uri, acțiuni ce au ca rezultat avansarea pe prima pagină a motoarelor de căutare etc.).

Toate aceste informații referitoare la structurarea site-urilor bibliotecilor publice precum și datele statistice prezentate, le-am extras pentru a sublinia importanța analizei modului în care este construit un site de bibliotecă.

Utilizarea tehnologiilor multimedia este o caracteristică pregnantă a tuturor sistemelor actuale de prezentare a site-urilor Web comerciale și universitare. Amprenta intuitivă și plusul de atractivitate pe care le conferă site-urilor Web sunt de

nênllocuit.

Întrucât bibliotecile publice își doresc a fi parte activă în procesul de educare, instruire și informare calea care probabil va fi urmată implică modificări fundamentale în structurarea paginilor Web, adaptarea lor la sisteme ce se bazează pe interactivitate deplină sau restrânsă.

NOTE

1. ISO 9241-11, 1998, International Organization for Standardization, Geneva
2. <http://www.useit.com>
3. <http://www.ifla.org/IV/ifla73>

WEBGRAFIE

1. <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/074-Poll-en.pdf> (accesat: 14 septembrie 2007).
2. <http://www.powerhomebiz.com/vol23/rules.htm> (accesat: 15 octombrie 2007).
3. <http://www.intuitive.com/articles/design-guide.html> (accesat: 15 octombrie 2007).
4. http://www.7nights.com/dkrprod/gwt_three.php (accesat: 10 octombrie 2007).
5. <http://www.grantasticdesigns.com/5rules.html#navigate> (accesat: 10 octombrie 2007).
6. <http://www.metromind.ro/resurse/articole/usability-cel-mai-important-ingredient-pentru-un-site-reusit.html> (accesat: 11 octombrie 2007).
7. <http://www.epayment.ro/articole/articol30.html> (accesat: 11 octombrie 2007).

Nemulțumirea în bibliotecă

Ionel Alexe

Autorul

Drd. Ionel Alexe este șeful Biroului Informare Comunitară din cadrul Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța
E-mail: i.alex@biblioteca.ct.ro

O persoană intră în bibliotecă. Un sfat anterior, un afiș, un bibliotecar o îndrumă spre biroul de înscrieri. Prezintă documentele, plătește taxa de înscriere, primește permisul. Vrea să petreacă o oră cu lectura expresă a *Sfaturilor unui diavol bătrân către unul mai tânăr*. Merge la garderobă, trece la sala cataloagelor, caută cota, completează buletinul de cerere, ia loc în sala de lectură, i se aduce cartea, începe să citească. Stupoare: între copertile juste ale cărții dorite se găsesc paginile unui manual de construcție a hidrocentralelor de mică putere. Rezultatul: insatisfacție, frustrare, modulare violentă a glasului. O situație în care nemulțumirea a venit aproape de capătul final al benzii rulante care l-a condus pe utilizator prin bibliotecă. Însă ea putea veni în multe puncte de pe traseu. Nemulțumirea clientului reprezintă o chestiune însemnată atât pe planul local al bibliotecarului sălii, cât și pe cel general, al managementului organizației.

Nemulțumirile utilizatorilor pot avea cauze multiple și este sigur că nu pot fi cunoscute prin apel la imaginație, în birouri, ci pot fi conștientizate doar prin observații, discuții, convorbiri ori alte metode de înregistrare. Nemulțumirile legate de activitatea generală a oricărei instituții, prin urmare și a unei biblioteci, sunt inerente. Serviciile de bibliotecă sunt perfectibile, iar unul dintre principalele criterii în funcție de care trebuie să se realizeze îmbunătățirea acestor servicii este reprezentat de atitudinile utilizatorilor. Logica evoluției bibliotecii trebuie să conțină evidențierea nemulțumirilor beneficiarilor serviciilor ei și luarea lor în considerare prin acțiuni specifice de management.

Așteptări și nemulțumiri

O persoană care vine pentru prima dată la bibliotecă are trebuințe de informare ori documentare și poate chiar o reprezentare schițată a instituției bibliotecii, însă nu are o reprezentare precisă despre bibliotecă și serviciile sale. Prima vizită la bibliotecă poate fi justificată, se pot găsi resorturile ce declanșează comportamentul de frecventare, însă această vizită este esențială dintr-un alt punct de vedere, acela că ea reprezintă momentul în care se percepe, „se face cunoștință” cu biblioteca și contribuie, într-o mare măsură, la înțelegerea felului cum funcționează aceasta și componentele ei structurale; contactul cu bibliotecarii, atmosfera din bibliotecă, instrumentele de informare și interacțiunile cu ceilalți utilizatori, closetele, lifturile, pupitrele și scaunele, vecinătatea clădirii, regulile de bază din bibliotecă sunt parametri pentru rezolvarea ecuației bibliotecii, elemente pentru înțelegerea obiectului bibliotecă. Primul raport cu fiecare departament în parte furnizează date pentru aprecierea a ceea ce oferă, în ce condiții și sub ce formă. Una peste alta individul își configurează o imagine stilizată, un portret robot al serviciului respectiv. Mai mult decât atât, utilizatorii se învoiesc ca, la rândul lor, să joace anumite roluri prescrise de instituția socială a informării.

Efectele acestei acomodări originare cu biblioteca și cu fiecare dintre serviciile elementare ale bibliotecii, cu acțiunile sale atomare, sunt niște produse mentale poli și simfonice (pe gamele cognitivă, afectivă și comportamentală), care, exprimate prin cuvinte, se prezintă cam în felul următor: „dacă vreau cartea X o primesc în câteva minute”,

„pentru o bibliografie e suficient să merg la serviciul Y”, „cu cât stau mai în spatele sălii de lectură cu atât voi fi mai puțin deranjat”. Apare astfel clar că așteptările utilizatorilor față de bibliotecă sunt prezumții, ipoteze care conduc comportamentele. Din perspectiva următoarelor vizite, structurile inițiale acționează ca un referențial. Ceea ce se va întâmpla în viitor în relația utilizator - bibliotecă va fi evaluat în funcție de ele. Utilizatorul bibliotecii se va aștepta ca biblioteca să genereze tipuri de comportament consistente cu ipotezele sale de lucru.

În genere, nemulțumirea este o atitudine negativă determinată de apariția unei discrepanțe între estimarea, așteptarea unor anumite rezultate ale interacțiunilor sociale, ale propriei conduite sau ale comportamentelor altor persoane și interacțiunea, conduita ori comportamentul exprimat. Dacă particularizăm definiția pentru câmpul bibliotecilor, cred că putem defini nemulțumirea utilizatorului drept atitudinea negativă, exteriorizată sau nu, provocată de un defazaj între produsul prevăzut a fi primit și cel livrat de fapt. Dintr-un alt unghi, nemulțumirea este atitudinea negativă datorată infirmării ipotezei sale de lucru cu privire la un fapt de bibliotecă.

Când poate apărea nemulțumirea? Cei care vin pentru prima oară la bibliotecă estimează și ei rezultatul deplasării la bibliotecă. Această estimare este preluată din surse alternative: colegii, produsele de marketing, familia, profesorii, cercul de amici din colțul străzii, mass-media, societatea etc., ca atare eventualele diferențe între valoarea reală și cea estimată a vizitei au o notă pregnant socială. Nemulțumirile

primei vizite par a se situa sub genul structuralismului sociologic. Însă, deși fenomene importante, din motive care au de-a face cu simplificarea, raționamentul nostru nu va lua în considerare nemulțumirile primei vizite la bibliotecă.

Elementele cognitive cu tentă subiectivă ale ipotezei de lucru se originează în prima vizită, iar componenta conativă este o consecință a acesteia. Folosirea repetată a serviciilor și resurselor de bibliotecă este o variabilă ce se corelează cu atitudinea față de bibliotecă. De aceea, faptul de a repeta vizita este important nu doar pentru dezvoltarea organizației, ci și pentru evaluarea atitudinilor utilizatorilor săi. Studiul nostru merge în consecința acestei idei și interoghează utilizarea repetată a serviciilor bibliotecii, pentru a obține informații relevante și juste din punctul de vedere al managementului instituției.

Nemulțumirea este un fapt social și psihologic multidimensional: există cadrul (fizic, social) al nemulțumirii, avem un actor social al nemulțumirii (persoana nemulțumită de ceva într-o situație dată), putem vorbi de modalitatea utilizată de actor pentru a-și manifesta nemulțumirea (1), precum și de orientarea (2) dată de actor nemulțumirii. Descrierea nemulțumirii este întregită de intensitatea manifestării ei și de cursul, forma evolutivă (3) a nemulțumirii (4).

Prin urmare, elementele formulei nemulțumirii sunt:

- Agentul purtător al nemulțumirii - individul sau grupul care își manifestă nemulțumirea.

- Obiectul nemulțumirii - persoana, echipamentul, acțiunea de care este nemulțumit agentul, unitatea asupra căreia se răsfrânge nemulțumirea (5).

- Localizarea fizică - locul unde se află obiectul nemulțumirii (ce poate fi diferit de locul exprimării ei).

- Fusul temporal - momentul exprimării sau observării nemulțumirii, periodicitatea nemulțumirii.

- Magnitudinea - intensitatea nemulțumirii.

- Modalitatea utilizată pentru manifestarea nemulțumirii (6).

- Orientarea nemulțumirii - scopul urmărit de agentul nemulțumirii.

- Traectoria nemulțumirii.

Traectoria nemulțumirilor

Atitudinea negativă față de un aspect al activității bibliotecii (perioada maximă de împrumut a unei cărți, conduita unui bibliotecar, timpul de așteptare la garderobă ori biroul de înscrieri etc.), nemulțumirea individuală ori de grup pot determina comportamente care să creeze disfuncțiuni în activitatea bibliotecii. Ce drum compas poate lua nemulțumirea? Credem că putem lua în calcul două posibilități:

i. Individul va defini situația ca experiment crucial (în sens sociologic) și, înțelegând să infirme ipoteza de lucru, va încerca să reducă dezacordul dintre așteptat și perceput.

ii. Individul va defini situația ca fiind specifică, generată de apariția unui obstacol provizoriu în calea satisfacerii trebuinței sale, a atingerii scopului său și nu va fi preocupat de reducerea dezacordului.

Teoria disonanței cognitive (de exemplu Zamfir și Vlăsceanu, 1993: 55) descrie și explică prima posibilitate. Conform ei, indivizii găsesc nepotrivirea, disonanța dintre real și estimat inacceptabilă și, conduși

de nevoi psihice, vor căuta să ajungă din nou la armonie și echilibru între atitudini. Dacă un cititor se așteaptă să primească documentele la sală după câteva minute, iar custodele le aduce după o jumătate de oră, inconsistența îl va forța fie să-și revizuiască expectanțele, fie să explice, să reinterpreteze eșecul estimării sale: volumul de muncă al bibliotecarului e foarte mare, lifturile sunt supraîncărcate etc. Apreciem că multe dintre nemulțumirile legate de unele aspecte ale activităților bibliotecilor se sting în acest mod, se edulcorează în atmosfera caldă, liniștită a acestora.

Cea de-a doua posibilitate prezintă un individ mai puțin dispus să primească justificări pentru absența rezoluțiilor cu care era obișnuit, iar situația este una de inconsistență și rămâne de inconsistență. Comportamentele individuale în astfel de circumstanțe pot fi descifrate de teoria frustrării (vezi Mayer și Ellen, 1965: 101-125). În sînjul acestei paradigme, comportamentul unui individ se poate dezvolta sub două regii distincte: de motivare și de frustrare. O barieră în ducerea la bun sfârșit a acțiunii poate fie să motiveze persoana să o depășească și să crească încrederea în capacitățile proprii, fie să o frustreze și să o prezinte rigidă și chiar distructivă. Conduitele susținute de motivare sunt caracterizate de variabilitate, constructivitate și libertate de alegere, în timp ce conduitele cu substrat de frustrare sunt colaje de agresiune, regresivitate și fixație. Prin urmare, nemulțumitul din bibliotecă, ce nu va încerca să-și nege ori eludeze ipoteza de lucru, poate totuși să funcționeze într-un registru pozitiv. Însă poate (în ce condiții?) să reacționeze vegetativ ori negativ, cu accente

inacceptabile pentru bibliotecă. O analiză cazuistică ipotetică ne poate duce, credem, în intimitatea descrierii comportamentelor de acest tip.

Fie o persoană care, într-una dintre vizitele la bibliotecă, află, în mod neașteptat, că locurile sălilor de lectură sunt ocupate și că trebuie să aștepte un timp, care poate fi destul de îndelungat, pentru a putea ocupa unul. Persoana își reprezintă situația ca fiind defectuoasă și, fiindcă nu caută să-i redea funcționalitatea prin schimbări atitudinale ori adăugări de sensuri noi, are la dispoziție două trasee: construcție alternativă, respectiv opoziție. Dezvoltarea situației poate conține, în prim plan, ocazia de a face altceva în timpul pe care individul trebuie să-l petreacă în așteptare, dar poate să se centreze pe ideile pierderii timpului, a decalării orarului prevăzut al activităților proprii etc. Traectoria poate avea două relevmente: spre motivare și spre opoziție. În primul caz, comportamentul va consta în luarea în calcul a unor posibilități constructive, precum folosirea altor servicii ale bibliotecii (realizarea unei bibliografii în secția de referințe, interogarea enciclopediei Caxton ori a contului de e-mail în sala multimedia, vizitarea secției de împrumut etc.). În cel de-al doilea, atitudinile ar putea lua forma:

- refuzului de a accepta faptul că nu poate lua loc într-una din sălile de lectură și încăpățănarea de a rămâne lângă bibliotecar - *fixație*;

- cererii de explicații, folosirea unui limbaj violent, ostilitate față de bibliotecari - *agresiune*;

- pierderii interesului pentru lectură și părăsirea spațiilor bibliotecii - *regresiune*.

Teoria frustrării postulează

ideea că acțiunile constructive, îndreptate spre găsirea de alternative pot fi înlocuite uneori de comportamente neconstructive (agresive, regresive și de fixație). Indivizii aleg fie comportamentul constructiv, fie conduita neconstructivă în funcție de felul în care definesc situația: motivare ori frustrare, iar definirea situației depinde de trăsături de personalitate și de interacțiunea socială dată.

Pentru exemplul clientului care nu găsește un loc liber pentru lectură, putem afirma că felul cum bibliotecarul îi transmite știrea, dacă este însoțită sau nu de explicații, ori de alte indicații contribuie la alegerea tendinței spre exercițiul maturității și constructivismului ori spre cel al conflictului.

Discuția despre nemulțumirile exprimate în bibliotecă poate fi așezată acum în următoarea ecuație: admitem că există o nemulțumire definită ca dezacord între așteptarea unui lucru și confruntarea cu un altul diferit; variantele de evoluție a situației sunt:

1. edulcorarea nemulțumirii prin recalibrarea ipotezei de lucru - situație analizabilă prin intermediul teoriei disonanței cognitive;

2. depășirea nemulțumirii prin propunerea de comportamente constructive - situație descrisă de teoria frustrării în cheie motivațională;

3. îndreptarea nemulțumirii pe făgașul agresiunii, regresivității ori fixației - conform teoriei frustrării în cheie situației de frustrare.

Acest din urmă caz este echivalent cu apariția unor probleme pe care managementul organizației nu le poate evita. Cazul al doilea ne spune că escamotarea nemulțumirii, ascunde-

rea în buzunarul de la spate este posibilă. Tot el indică și modalitatea prin care pot fi evitate traseele abuzive ale nemulțumirilor. Cazul întâi sugerează că nemulțumirile se pot dilua oarecum de la sine. E diluarea dezirabilă? Spuneam că ea înseamnă falsificarea ipotezei de lucru, adică scăderea așteptărilor utilizatorului față de un fapt de bibliotecă. Ansamblul așteptărilor utilizatorului față de comportamentele, procesele și structurile bibliotecii este un lucru însemnat. Felul în care te aștepti să se comporte cineva față de tine reprezintă imaginea pe care celălalt o are în ochii tăi. E valabil și pentru grupuri sau organizații. Imaginea bibliotecii este puzzle-ul de așteptări al utilizatorului față de ea. Scăderea așteptărilor față de unul dintre serviciile bibliotecii se traduce, deci, în deprecierea imaginii bibliotecii. Iar imaginea este cel puțin la fel de importantă ca produsul biblioteconomic livrat. Iată că stingerea de la sine a nemulțumirilor nu-i deloc de dorit.

Nemulțumiri și probleme

Nemulțumirile utilizatorilor sunt soluția de turnesol a neajunsurilor unor activități desfășurate în bibliotecă. Ele descoperă brusc existența unei defecțiuni în instalația biblioteconomică. Nemulțumirea reprezintă însă un simptom al unei maladii și nu maladia în sine. Ca atare, nemulțumirea este o oportunitate pentru diagnosticare și tratare, pentru definirea și rezolvarea a ceea ce determină aceste nemulțumiri: comportamente, situații, erori în organizarea activităților (7). Problema este pusă în evidență abia în momentul în care sunt evidențiate cauzele nemulțumirilor. Pentru cazul schițat de partea introductivă a studiului nostru,

problema nu este plângerea încruntată a utilizatorului ci faptul că o carte fusese distrusă, iar acest lucru nu era cunoscut.

De cele mai multe ori apariția problemei este urmată fără intermediari de luarea deciziei care să o înlăture. Rezolvarea problemei este astfel, confundată cu luarea deciziei. Desigur o problemă necesită luarea unei decizii, însă rezolvarea problemei trebuie să conțină și alte activități, precum explorarea situației, generarea de soluții, alegerea variantei de răspuns. De aceea, rezolvarea problemei trebuie considerată o activitate amplă, cu etape care nu pot fi arse, poate chiar parte componentă a „procesului de identificare, înțelegere și adaptare a practicilor de bază din interiorul organizației la mediu” (Cook, 1997: 13), proces al cărui nume ar putea fi adaptare comparativă (8).

Credem că rezolvarea problemelor evidențiate de nemulțumirile utilizatorilor serviciilor de bibliotecă se înscrie în modelul flexibil de abordare a problematicii managementului, model descris de teoria conjuncturală (vezi Stueart și Moran, 1998: 195-6). Teza fundamentală a acestei teorii este că, întrucât nu există o metodă infailibilă pentru toate situațiile cu care se confruntă managerul, un panaceu managerial, esențială este atitudinea flexibilă a managerului. Flexibilă pe două paliere: mai întâi situațional, fiindcă explorează particularitatea fiecărei conjuncturi și apoi conceptual, deoarece, fiecare teorie managerială este utilă, „metoda de procedură potrivită poate fi aleasă numai după clarificarea și înțelegerea condițiilor specifice ale fiecărui caz” (Stueart și Moran: 1998, 196).

Nemulțumirile manifeste ale cititorilor sunt ușor diferite una

de alta; în felul lor, fiecare nemulțumire este unică, chiar în cazul în care conținutul este similar, caracteristicile persoanei nemulțumite schimbă conotația nemulțumirii și deci nemulțumirea în sine. Este și acesta un argument pentru tratarea conjuncturală a nemulțumirilor din bibliotecă. Pe de altă parte, înțelegerea naturii nemulțumirilor, așa cum sunt prezentate în capitolul precedent, susține ideea că nu toate nemulțumirile cer luarea de decizii. Ori cel puțin, nu decizii rapide. Dacă un utilizator este nemulțumit că regulamentul bibliotecii permite doar un număr redus de cărți împrumutate și nu se poate decide să renunțe la una dintre mai multe lucrări, putem considera nemulțumirea exprimată de client ca relevantă, mai ales din punctul de vedere al efectelor, însă ceea ce trebuie făcut este o alegere și nu luarea unei decizii manageriale.

Rezolvarea de probleme poate fi definită ca „analiza proceselor cauză-efect, în situații de incertitudine cu rezultate potențiale sau actuale sub-optimale” (Lewis, 1999: 14). Pe de o parte, această perspectivă așează problema în cadrele ei definitorii: stare de incertitudine cu probabilitate de lezare a performanțelor vizate ale managerului, iar pe de alta, scoate în evidență metoda justă de realizare a dezi-deratului eliminării problemei: găsirea și tratamentul cauzelor.

Model de rezolvare a problemelor

Metodele de rezolvare a problemelor nu sunt puține. Cele mai multe pot fi interpretate ca având patru niveluri (Lewis, 1999: 25):

- pregătirea agendei - situa-rea problemei în cadrele ei specifice;

- auditul - scoaterea în evidență a elementelor majore și a dimensiunilor problemei;

- analiza - evaluarea (operațiune ce poate presupune modalități științifice de testare și verificare, dar și refacerea ansamblului conjunctură-problemă-actori sociali);

- acțiunea - formularea unui plan de măsuri.

S-ar putea obiecta că nemulțumirile din biblioteci sunt probleme relativ minore și că luarea prea în grav a lor constituie ea însăși o problemă de management (9). Este adevărat, însă, că cele mai multe probleme scoase la vedere de managerii bibliotecilor de nemulțumirile utilizatorilor pot fi tratate pe o schemă mai lejeră și, în opinia noastră acest lucru este chiar indicat, deoarece adesea ori necesită rezolvări în timp real, ori implică elemente relativ minore ale organizației, a căror transformare nu dinamitează structura ei.

De aceea, credem că un model managerial adaptat nemulțumirilor în biblioteci trebuie să conțină: analiza problemei, formularea de opțiuni și posibilități de soluționare, luarea unei hotărâri.

1. Analiza problemei

Adaptând paradigma Kepner-Tregoe (eventual Lewis, 1999: 45-6), putem afirma că procesul de analiză a problemelor în biblioteci este alcătuit din: definirea problemei, descrierea ei, colectarea de informații și identificarea cauzelor posibile (10). Pe de altă parte, analiza problemei trebuie să se plieze pe cadrele formulei nemulțumirii prezentate mai înainte: agent, obiect, localizare fizică și în timp, magnitudine, mod de prezentare, orientare și formă evolutivă (11).

În plus, analiza problemei nu trebuie să lase de o parte

imperativul căutării cauzelor nemulțumirii. Biblioteca este un sistem deschis, caracterizat de câțiva factori cu geometrie variabilă: factorul uman, structura organizatorică a întregii activități și tehnologia folosită (vezi și Stueart și Moran, 1998: 241). Problemele din biblioteci sunt, din acest motiv, mixuri ale următoarelor trei determinări:

- determinarea socială - cauza problemei este factorul uman în cadrul interacțiunilor client-bibliotecar;

- determinarea organizatorică - cauza este structura activităților, logica fiecărei activități și a înlănțuirii lor;

- determinarea tehnică - echipamentele, dotările (cataloge, mobilier, computere, standuri pentru parcare bicicletelor etc.) reprezintă cauza problemelor.

Găsirea cauzelor reale ale unui fapt deranjant pentru utilizatori necesită culegerea de informații despre situația respectivă; cu atât mai multe informații, cu atât mai bine, fără a uita că acest lucru este pe unul dintre palierele aceluiași balansoar al eficacității, pe celălalt aflându-se timpul. Timpul petrecut cu colectarea datelor îndepărtează luarea deciziei. La limită, procurarea și procesarea informațiilor pot lua atât de mult timp, încât decizia să apară ca irelevantă.

2. Formularea de opțiuni de soluționare se bazează pe creativitate și orice tehnici sunt binevenite, de la brainstorming la precedentele cunoscute, proprii ori ale altor biblioteci.

3. Avantajele și dezavantajele implicate de opțiunile de rezolvare a problemelor sunt criteriile în raport de care managerul ia decizia. Nemulțumirile sunt, în general, fapte specifice, iar cunoștințele despre ele sunt incomplete și echivoce, ca orice

cunoaștere socială, însă într-un grad foarte mic. Corect ar fi să spunem că decidentul posedă (în situația unei bune descrieri a problemei) o cunoaștere certă de tip probabilist, o cunoaștere absolută în condițiile unui univers probabilist. Prin urmare, procesul de decizie poate fi considerat o procesare rațională, probabilistă a informațiilor. Spre pildă, redactarea unei scrisori, ca parte a rezolvării unei probleme evidențiate de nemulțumirea unui utilizator al bibliotecii trebuie să țină cont de statutul social al utilizatorului, vârsta, nivelul de școlarizare, pe supoziția că trăsăturile lingvistice unui individ sunt construite social, adevărul supoziției fiind desigur probabilist. Referențialul deciziei, axa plusuri/minusuri, se definește în raport cu prioritățile organizației. Dacă presupunem că nemulțumirea unui client se referă la defecțarea aparatului de citit microfيلم, opțiunea pentru repararea lui în dauna digitizării colecțiilor microfilmate este evidentă, dacă prioritatea bibliotecii este reducerea costurilor, însă devine retrogradă dacă prioritatea este modernizarea bibliotecii.

Istoria bibliotecii începe cu nemulțumirile câtorva birocrati față de pierderea unor documente manuscrise și poate continua, în detentă ori reflux, cu nemulțumirile unor postmoderni vizavi de scârțâitul roților mecanismului bibliologic, mai exact cu răspunsurile pe care managementul bibliotecii le dă acestor nemulțumiri.

NOTE

1. Deși într-un mod neortodox, unele înscrisuri din toaletele pentru public ale bibliotecilor scot și ele în evidență nemulțumiri față de servicii și comportamente, fără a fi

mai puțin relevante decât cele din caietele de reclamații.

2. În orice nemulțumire există, latentă ori manifestă, direcția rectificării, tocmai fiindcă nemulțumirea este legată de expectanțe.

3. Atunci când clientul își exprimă nemulțumirea direct către bibliotecar, interacțiunea socială dintre ei capătă un potențial de divergență. Fiecare dintre cei doi interpretează comportamentul celuilalt și este posibil să-și ajusteze acțiunile încât nemulțumirea să se stingă. Dar există și șansa ca relația să decadă în opoziție.

4. Ar părea, poate, normal ca ecuația nemulțumirii să conțină și variabilele soluționării ei. Se va vedea, însă, mai departe că nu nemulțumirii i se aplică eticheta de soluționabilă ci altcuiva. Dacă, totuși, este menționată și nemulțumirea pentru terapeutică, tratamentul de elecție nu ei i se aplică.

5. Credem că orice element al bibliotecii ce culisează în orizontul vizual, auditiv, olfactiv al utilizatorului se poate constitui în obiect al nemulțumirii.

6. Nemulțumirile pot fi manifeste, exteriorizate sau înăbușite, potențiale. Din motive de suplețe, demonstrația nu va disocia între aceste două tipuri. Se cuvine însă să ne întrebăm în ce măsură putem descrie, explica, prevedea insatisfacțiile neexprimate? Putem, fiindcă ele sunt reprimite, dar nu suprimate, ca atare, e nevoie doar de catalizatori, de medii controlate și propice formulării lor, inspirate de instrumentele științelor sociale de colectare a datelor.

7. Trebuie spus că uneori nemulțumirile sunt semne ale unor probleme care transgresează sfera bibliotecii, ori măcar pe cea restrânsă care are în vedere doar procesele bibliologice. De exemplu, o dată ce ai hotărât că în bibliotecă nu se intră în costum de

baie, confruntarea cu nemulțumirile legate de această regulă nu dezvăluie decât disprețul ofensaților față de starea de lectură a celorlalți utilizatori.

8. Folosim termenul de adaptare comparativă pentru a traduce pe cel englezesc de *benchmarking*.

9. Să iei în calcul un plan de măsuri pentru că un cititor este deranjat de pescărușii care se așează pe marginea ferestrei, poate părea ușor deplasat, însă dacă motivul se dovedește a fi pubelele de gunoi de sub geamuri, plângerea devine îndreptățită.

10. Modelul mai conține două etape: testarea cauzelor probabile și verificarea cauzei adevărate, însă aspirațiile argumentării noastre permit degajarea lor.

11. Este evident că problema evidențiată de nemulțumire trebuie să fie suficient de importantă pentru a justifica o analiză completă.

BIBLIOGRAFIE

1. **COOK, Sarah.** *Practical Benchmarking*. London: Kogan Page, 1997.

2. **LEWIS, Gareth.** *Succesful problem-solving in a week*. London: Headway, Hodder & Stoughton, 1999.

3. **MAYER, Norman R.F.; ELLEN, Paul.** *The Integrative Value of Concepts in Frustration Theory*, pp. 101-125. În: 4. **YATES, Aubrey J.** (ed.) *Frustration and Conflict: Enduring Problems in Psychology*. Princeton: D. Van Nostrand Company, 1965.

5. **STUEART, Robert D.; MORAN, Barbara B.** *Management pentru biblioteci și centre de informare*. București: Biblioteca Națională a României, 1998.

6. **ZAMFIR, Cătălin; VLĂSCEANU, Lazăr.** *Dicționar de sociologie*. București: Babel, 1993

Recenzie

ASOCIAȚIA NAȚIONALĂ A BIBLIOTECARILOR ȘI BIBLIOTECILOR PUBLICE DIN ROMÂNIA. *Ghidul bibliotecilor publice din România.* Piatra Neamț: Fundația Culturală „G.T. Kirileanu”, 2008, 280 p.

În buna tradiție a publicării ghidurilor referitoare la biblioteci din România, realizate cronologic începând cu anii 1970, 1993 și 1995, avem bucuria să parcurgem o nouă lucrare din această serie, o mărturie scrisă ce evidențiază acele lăcașuri ce teaurizează spiritul lumii, sau, cum minunat le definește Nicolae Busuioc, acele spații în care „mirarea, miracolul, misterul se transformă în stări și realități ale duratei”.

Este vorba de „*Ghidul bibliotecilor publice din România*”, apărut anul acesta sub egida Asociației Naționale a Bibliotecarilor și Bibliotecilor Publice din România la Piatra Neamț și editat de Fundația Culturală „G.T. Kirileanu”, instrument de lucru de maximă importanță pentru bibliotecari și docu-

mentariști. El este rodul unui tur de forță realizat, conform mărturisirii coordonatorului lucrării, domnul Constantin Bostan, directorul Bibliotecii din Piatra Neamț, de numeroși colegi din țară ce conduc asemenea spații de cultură cu pasiune și profesionalism, oricând dispuși să ne facă părtași la bucurii sau suferințe profesionale legate de spații, achiziții de documente, de statutul de bibliotecar și alte asemenea dificultăți ce se cer a fi adesea depășite.

Volumul în sine nu este doar o înșiruire a celor peste 2900 de biblioteci publice din România, ci surprinde istoricul, activitățile și preocupările cele mai importante realizate de acest tip de instituții, pornind de la bibliotecile județene, continuând cu cele municipale, orașenești și comunale. Mai mult, ghidul ne oferă oglinda clară a colecțiilor deținute de toate aceste structuri infodocumentare, personalul lor, filiale, tipul serviciilor oferite (tradiționale sau moderne), componența și localizarea sediilor.

Lucrarea include lista abre-

vierilor și simbolurilor folosite, fiind prefațată de un extras din „*Manifestul UNESCO pentru biblioteca publică*” precum și de „*Misiunile bibliotecii publice*”, tocmai în scopul clarificării textului, dar și în acela de a fixa dimensiunea lecturii, a cărții, a bibliotecii în viața oricărui om, și în apropierea țării noastre de standardele atinse de țările civilizate, mai ales acum, când România face parte din Uniunea Europeană.

Intenționalitatea ghidului este de a pune la dispoziția celor interesați date sintetice, dar complete și la zi, referitoare la toate bibliotecile publice din țară. Dincolo de valoarea informativă și documentară, lucrarea este, în fond, și un elogi adus truiditorilor cărții, celor care au creat și au înnobilit aceste lăcașuri, au păstrat și au făcut cunoscută memoria scrisă de aici și de pretutindeni, ferind-o de ignoranță și de indiferență.

Eleonora Ioil



Surse de informare privind Asociația Bibliotecarilor din România

Asociația Bibliotecarilor din România pune la dispoziția membrilor și a tuturor celor interesați două importante surse de informare despre activitățile sale:

- *site-ul Web al asociației:* <http://www.abr.org.ro>
- *blogul asociației:* <http://proiectabr.wordpress.com>

Recomandări pentru autori

Copyright

Articolele propuse spre publicare trebuie să fie contribuții originale. Responsabilitatea pentru respectarea copyright-ului aparține integral autorilor articolelor. Toate drepturile privind reproducerea materialelor care vor fi publicate în *Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării* sunt cedate de către autori editorului - Asociația Bibliotecarilor din Învățământ (ABIR).

Articolele trebuie trimise la: **Anca Râpeanu, secretar de redacție - e-mail rapeanuanca@gmail.com**.

Politica editorială

Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării, continuatoarea publicației *Buletin ABIR* (1997-2004), este o publicație științifică tematică, cu periodicitate trimestrială, dedicată tuturor tipurilor de biblioteci din România, precum și învățământului de specialitate. Revista conține articole elaborate de specialiști ai domeniului din țară și din străinătate, abordând toate aspectele biblioteconomiei și ale științei informării.

Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării publică numai contribuțiile selectate de Colegiul de redacție. Fiecare colaborator va primi câte un exemplar din numărul de revistă în care i-a fost publicat articolul. Responsabilitatea pentru exactitatea datelor și informațiilor din articolele publicate revine autorilor acestora.

Cerințe privind articolele propuse spre publicare

Articolele vor fi transmise prin e-mail, ca fișier atașat, sau pe dischetă/CD-ROM, prin poștă, sub formă de document Word, cu următoarele caracteristici:

- *titlul lucrării*, în limbile română și engleză (caracter Times New Roman, dimensiunea 16, cu aldine, spațiere la un rând, aliniere la centru);
- *date privind autorul/autorii*: numele, prenumele, gradul didactic și titlul științific (dacă este cazul), funcția, departamentul și instituția în care lucrează, adresa de e-mail (caracter Times New Roman, dimensiunea 10, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta);
- *abstractul articolului*, în limbile română și engleză - text de cel mult 100 de cuvinte, însoțit de cel mult 6 cuvinte-cheie (caracter Times New Roman, dimensiunea 9, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta);
- *textul articolului* (caracter Times New Roman, dimensiunea 11, „indent” de 0,7 cm pentru prima linie a fiecărui paragraf, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta);
- *titlurile secțiunilor* (caracter Times New Roman, dimensiunea 11, cu aldine, spațiere la un rând, aliniere la stânga);
- *ilustrațiile* (figuri, grafice, tabele, fotografii) - alb-negru; vor fi transmise într-o formă care să se preteze la reproducere fără a necesita redesenarea sau prelucrarea complexă;
- *notele și/sau bibliografia* - poziționate la sfârșitul articolului (nu se acceptă note incluse în subsolul paginii); vor fi numerotate, iar trimiterile din text la note și/sau bibliografie se vor trece între paranteze rotunde, de ex. (1), (2) etc. (caracter Times New Roman, dimensiunea 10, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta).

Cerințe privind recenziile propuse spre publicare

Recenziile vor fi transmise prin e-mail, ca fișier atașat, sau pe dischetă/CD-ROM, prin poștă, sub formă de document Word, care va cuprinde: *titlul recenziei, date bibliografice privind lucrarea recenzată, textul recenziei, numele și prenumele autorului recenziei*.

Recenziile vor fi tehnoredactate cu caracter Times New Roman, dimensiunea 10, „indent” de 0,7 cm pentru prima linie a fiecărui paragraf, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta.

Cerințe privind formatul referințelor bibliografice

Referințele bibliografice incluse la sfârșitul articolelor vor avea următorul format:

a) *pentru monografii*:

- *cu un singur autor*: **NUME, Prenume autor**. *Titlu: informație la titlu*. Loc de publicare: Editură, an.* Nr. pagini
- *cu 2 sau 3 autori*: **NUME, Prenume autor 1; NUME, Prenume autor 2; NUME, Prenume autor 3**. *Titlu: informație la titlu*. Loc de publicare: Editură, an. Nr. pagini

- *cu mai mult de 3 autori*: **NUME, Prenume autor 1; NUME, Prenume autor 2; NUME, Prenume autor 3** [etc.]. *Titlu: informație la titlu*. Loc de publicare: Editură, an. Nr. pagini

- *lucrări în volume*: se aplică aceleași reguli ca mai sus, numai că după titlu se va menționa numărul volumului/volumelor, ex.: **NUME, Prenume autor**. *Titlu: informație la titlu*. Vol. 1. Loc de publicare: Editură, an. Nr. pagini

* Se folosește punctul înainte de pagini atunci când se indică toate paginile/filele unei monografii; dacă se menționează numai o secvență de paginație, se va folosi virgula, urmată de p. sau f. și de suita de pagini/file (ex.: Iași: Polirom, 2006, p.78-85).

b) *pentru capitole din monografii*: **NUME, Prenume autor****. *Titlu capitol: informație la titlu capitol*. În: *Titlu monografie*/Nume, Prenume autor. Loc: Editură, an, vol. ..., p....

** Când este vorba de mai mulți autori, pentru semnalarea acestora se aplică aceleași reguli ca la punctul a).

c) *pentru articole din publicații seriale*: **NUME, Prenume Autor**. *Titlu articol: informație la titlu*. În: *Titlu publicație*, an/vol. ..., nr. ..., an calendaristic, p. ...

*** Când este vorba de mai mulți autori, pentru semnalarea acestora se aplică aceleași reguli ca la punctul a).

d) *pentru resurse electronice*: se aplică regulile de la punctele anterioare, menționându-se URL-ul resursei și data accesării acesteia, ex.: <http://www.bcub.ro> (accesat: 14 iunie 2006)

Recomandările pentru autori sunt disponibile și pe site-ul ABR, la adresa <http://www.abr.org.ro/rbbsi/autori.html>