Biblioteca Judeţeană „G. T. Kirileanu" Neamţ
- Strategii de promovare a imaginii -

CRISTINA CĂTANĂ
Biblioteca Judeţeană „G. T. Kirileanu" Neamţ

Pentru a se menţine în atenţia cititorilor săi şi a trezi interesul unor noi segmente de public, instituţia bibliotecară are nevoie de o promovare continuă şi eficientă. Ca instituţie cu o identitate socială[1] bine consolidată, la nivelul Bibliotecii Judeţene „G. T. Kirileanu" Neamţ, promovarea constă într-un complex de activităţi prin care se urmăreşte fidelizarea utilizatorilor, construirea unei imagini pozitive a instituţiei la nivelul comunităţii servite, edificarea încrederii clienţilor şi a colaboratorilor în valoarea şi diversitatea colecţiilor, ţinuta manifestărilor şi profesionalismul personalului bibliotecii, ca şi atragerea unor noi segmente de piaţă – acestea fiind constituite din grupurile de utilizatori potenţiali.

Imaginea, ca şi complex de concepţii, idei şi impresii pe care o persoană le asociază unui obiect, este un factor de influenţare a deciziilor şi a comportamentelor umane. În cazul particular al bibliotecii, imaginea acesteia va determina rezidenţii dintr-o anumită zonă să o frecventeze sau nu, să o susţină sau nu, să participe sau nu la acţiunile ei. De aceea, în esenţă, promovarea imaginii presupune o bună comunicare cu toate structurile comunităţii.

În ansamblu, promovarea imaginii bibliotecii constă în efortul de a ţine pasul cu ritmul ameţitor al evoluţiilor înregistrate în cadrul societăţii contemporane, tot mai des catalogată ca fiind una a informaţiei.[2] Această actualizare şi racordare permanentă a serviciilor oferite de instituţie la noutăţile existente pe piaţa informaţiei şi la solicitările utilizatorilor oferă imaginea unei instituţii dinamice, moderne şi, nu de multe ori, surprinzătoare pentru cei care-i calcă pentru prima dată pragul. Atunci se constată, cu oarecare regret, că în mentalul colectiv s-a păstrat imaginea bibliotecii tradiţionale, aceea a unui spaţiu modest şi relativ intim, unde sunt mai degrabă depozitate cărţi şi colecţii de publicaţii periodice, că se impune – deci – o politică ofensivă, prin care să se promoveze noua faţă a bibliotecii. Astfel, biblioteca trebuie să fie percepută ca

[1] Dumitru Iacob, ***Relaţiile publice***, Bucureşti, Editura comunicare.ro, 2003, p. 16.

[2] Ionel Enache, ***Marketingul în bibliotecă***, Bucureşti, Editura Universităţii din Bucureşti, 2003, p. 62.

BDD-A19327 © 2005 Biblioteca Judeţeană Mureş
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.143 (2026-11-18 21:59:58 UTC)

spaţiu în primul rând al accesibilităţii totale, în care se pune accentul pe informaţie, ca element de natură să diminueze discrepanţele dintre membrii societăţii.

Obiective de imagine

Ca instituţie de cultură dependentă ca sursă de finanţare de bugetul consiliului judeţean, Biblioteca Judeţeană „G. T. Kirileanu" Neamţ are ca obiective de imagine provocarea de schimbări atitudinale la nivelul membrilor comunităţii şi pentru aceasta are în vedere creşterea notorietăţii sale, stimularea unei atitudini pozitive şi, în final, acţiunea propriu-zisă. În acest context se au în vedere trei etape: informarea, comunicarea, schimbarea.

Pentru atingerea acestui obiectiv principala trebuinţă, fie că e vorba de personal competent, fie că e vorba de timp necesar de alocat activităţilor specifice, fie că e vorba de logistică, sunt banii.

Fiindcă resursele financiare sunt modeste în ansamblul lor şi bugetul ce poate fi destinat promovării de imagine se rezumă cel mai adesea la acoperirea cheltuielilor pentru editarea unor pliante, semne de carte (cu calendar şi mici texte promoţionale) sau ghiduri de bibliotecă – acestea din urmă realizându-se doar o dată la 5 ani şi numai în ultimii 10 ani! – în cadrul Bibliotecii Judeţene „G. T. Kirileanu" Neamţ promovarea personală are un rol mai important în cadrul politicii de promovare a imaginii. Această metodă pune accentul pe personalul care asigură dialogul direct cu diverse segmente de piaţă: coordonatorii compartimentelor de relaţii cu publicul, personalul care asigură completarea colecţiilor, persoanele specializate în acţiunile de animaţie culturală şi – nu în ultimul rând – directorul instituţiei. Astfel, satisfacerea promptă şi competitivă a nevoilor de informare şi studiu este mesajul esenţial promovat de „agenţii" bibliotecii. Funcţia lor este complexă: pe de o parte ei acţionează ca un seismograf, înregistrând reacţiile şi componentele orizontului de aşteptare al utilizatorilor, iar pe de altă parte se manifestă ca purtători ai imaginii bibliotecii.

Servicii „netradiţionale" în sfera tradiţiilor

Subiect de dezbatere în cadrul breslei, ponderea între serviciile „tradiţionale" şi cele „netradiţionale" (acestea din urmă tinzând, prin noutate, să capete o aderenţă tot mai mare la utilizatori) se pune desigur şi în cadrul Bibliotecii Judeţene „G. T. Kirileanu" Neamţ, ca modalitate de adaptare continuă la progresul tehnologic şi diversificarea cerinţelor utilizatorilor. Evident, în aceste condiţii se ţine totdeauna seama şi de specificul zonei, al comunităţii, ba – nu de puţine ori – chiar şi de „furia" momentului, adaptând astfel oferta de servicii la „piaţa" necesităţilor.

BDD-A19327 © 2005 Biblioteca Judeţeană Mureş
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.143 (2026-11-18 21:59:58 UTC)

Astfel, înfiinţarea în anul 2002 a unui **Centru de Informare Turistică** (C.I.T.) n-a fost rezultatul ambiţiei de a crea cu orice preţ „ceva nou", prin care biblioteca să iasă în evidenţă pe plan local şi chiar naţional. Apariţia C.I.T.-ului a fost concretizarea firească a unor necesităţi de informare şi comunicare receptate ca atare la nivelul unui spaţiu geografic şi economic care, fie ca unitate teritorial-administrativă, fie ca mare comunitate dintr-o zonă montană plină de pitoresc şi obiective de mare interes (aici se află Ceahlăul, marele lac de acumulare Izvorul Muntelui şi Cheile Bicazului, tot aici se află Cetatea Neamţului, Humuleştii lui Creangă şi cea mai mare densitate de schituri şi mânăstiri din Europa!) ce îşi poate găsi prin turism relansarea şi prosperitatea. La fel au gândit ulterior şi colegii din alte câteva biblioteci judeţene, între care şi cea din Constanţa, localitate de un indiscutabil interes turistic.

Un alt nou compartiment „netradiţional" în cadrul Bibliotecii „G. T. Kirileanu" a fost la data înfiinţării sale, în urmă cu şapte ani, **Centrul de Informare Comunitară** (C.I.C.). Gândit iniţial ca un compartiment menit să identifice, să organizeze şi să disemineze informaţiile privind comunitatea ţărilor membre ale Uniunii Europene, acest Centru a căpătat de îndată şi o componentă tradiţională locală. Astfel, atribuţiile C.I.C. de valorificare a informaţiilor şi a publicaţiilor privitoare la cadrul juridic, social-economic şi instituţional ce guvernează relaţiile comunitare la nivel de U.E. au fost curând completate cu misiunea de a radiografia şi spaţiul comunităţilor locale, la nivel de judeţ şi fiecare localitate în parte.

Sigur, în acest caz, a existat un oarecare antecedent „tradiţional" în sensul că exista la nivelul specific muncii de bibliotecă, preocuparea de a crea baze de date bibliografice (din publicaţiile periodice, mai ales) referitoare la viaţa politică, economică, socială şi cultural-artistică a comunităţilor locale din judeţ. Din perspectiva nou înfiinţatului Centru de Informare Comunitară, aceste informaţii s-au extins foarte mult, bazele de date sau implicarea solitară sau în parteneriat a Bibliotecii Judeţene „G. T. Kirileanu" Neamţ incluzând numeroase alte oportunităţi de informare a utilizatorilor şi activităţi specifice de promovare a imaginii. Astfel, C.I.C. constituie şi valorifică baze de date privind structura şi regimul de funcţionare cu publicul ale instituţiilor şi organizaţiilor de interes public, reţeaua serviciilor şi unităţilor din domeniul utilităţilor, oportunităţile de formare, perfecţionare şi reconversie profesională, piaţa locurilor de muncă, reţeaua de învăţământ, sfera serviciilor medicale şi de asistenţă sanitară, procedurile eliberării, modificării şi anulării actelor de stare civilă şi de proprietate etc.

BDD-A19327 © 2005 Biblioteca Judeţeană Mureş
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.143 (2026-11-18 21:59:58 UTC)

Flexibilitate şi pragmatism

De asemenea, înfiinţarea în vara anului 2000 a secţiei BIBLIONET (compartiment de servicii publice Internet), cu un program de funcţionare între orele 8^{00}-22^{00}, în timp ce programul bibliotecii era numai până la ora 19^{00}, este tot un exemplu de adaptare a ofertei bibliotecii la cererile de informare existente în cadrul comunităţii. Ulterior, pe măsură ce, pe de o parte, la nivelul comunităţii au apărut din iniţiativă particulară mai multe săli cu acest specific, iar pe de altă parte tot mai multe persoane au ajuns să aibă acces Internet şi de la propriul domiciliu, programul acestei secţii s-a redus, aliniindu-se la cel al întregii biblioteci şi la cerinţele care continuă să se manifeste din partea utilizatorilor fidelizaţi. În condiţiile în care accesul la Internet nu este încă generalizat pentru toţi locuitorii interesaţi din cadrul oraşului, iar biblioteca oferă o alternativă decentă (ca preţ, ambient şi condiţii de navigare), interesul pentru BIBLIONET este real, din partea a numeroase persoane.

De altfel, în cadrul Bibliotecii Judeţene „G. T. Kirileanu" Neamţ promovarea imaginii se realizează, de regulă, după principiul **să faci lucruri bune şi să vorbeşti despre ele**. Este, desigur, atât rezultatul unei gândiri pragmatice, având deplină acoperire în zicala potrivit căreia „faptele vorbesc cel mai bine", cât şi o firească adaptare la situaţia resurselor bugetare, de îndată ce pentru o promovare care să presupună mai multă logistică publicitară nu există din păcate destule fonduri. În schimb, apariţia bibliotecii în domenii atât de surprinzătoare pentru utilizatorii – şi chiar partenerii – obişnuiţi cu imaginea „tradiţională" a bibliotecii publice este de natură să sporească prestigiul instituţiei, să provoace reconsiderări pozitive legate de imaginea ei.

În acest context menţionat, „vorbitul despre lucrurile bune" se face fie prin mass-media locală (3 canale de televiziune, 2 posturi de radio şi 4 cotidiane), deosebit de interesată să culeagă informaţii şi să efectueze înregistrări la numeroasele activităţi din bibliotecă, fie prin intermediul site-ului web al bibliotecii, care se adresează tuturor categoriilor vizate de promovarea imaginii. În ceea ce-i priveşte pe locuitorii oraşului Piatra-Neamţ şi ai judeţului, există desigur o majoritate reprezentativă, care nu are acces la o asemenea sursă de informare (pagina web), aşa că informaţia din mass-media le oferă cea mai consistentă compensare.

Prin urmare, la nivelul Bibliotecii Judeţene „G. T. Kirileanu" Neamţ se consideră că promovarea imaginii nu este o activitate „în sine" ori una ce trebuie încorsetată în tipare rigide, ţinându-se în acest sens seama de specificul domeniului de activitate al instituţiei, de specificul zonei geografice şi demografice în care-şi desfăşoară activitatea, de disponibilităţile financiare şi eficienţa soluţiilor adoptate – în concluzie, realizându-se o continuă adaptare la condiţiile existente şi

BDD-A19327 © 2005 Biblioteca Judeţeană Mureş
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.143 (2026-11-18 21:59:58 UTC)

factorii implicaţi, astfel ca rezultatele să corespundă necesităţilor reale ale instituţiei.

„G. T. Kirileanu" Neamţ County Library
- Strategies of Promoting the Library Image -

We have to admit that public library has to be close connected to its readers needs; in order to respond in an appropriate manner to their requests, it needs to open some communication channels to all social groups that might be interested in library services.

Because of financial resources, that are quite limited, librairies have to replace „traditional" means – such as folders, calendars etc. – by something more „professional": the social statute of library, as an institution, and implicitly, of its representants, as the image of the highest intelectual level.

Another way of attracting readers is to offer them new, untraditional, services, such as the organizing of CIC (Center of Comunity Information), CIT (Centre of Touristic Information), connection to Internet etc.

BDD-A19327 © 2005 Biblioteca Județeană Mureș
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.216.143 (2026-11-18 21:59:58 UTC)