

**Biblioteca publică românească:
Aspecte ale expectanței și percepției socio-culturale ***

LILIANA MOLDOVAN
Biblioteca Județeană Mureș

Semn sigur al unor preocupări frecvente, problema expectanței a găsit un fertil teren de afirmare în cadrul discuțiilor referitoare la calitatea serviciilor oferite de bibliotecile românești și a fost dezbătută în acele lucrări și studii biblioteconomice, în care s-a pus accentul pe competența și performanțele bibliotecarilor. Fără îndoială, diferitele interpretări, care pot fi sugerate de noua paradigmă, își sporesc valoarea teoretică prin corelarea problematicii expectanței, cu tema percepției utilizatorilor.

Pentru a ne orienta mai bine prin deșul de idei și informații generate de complexitatea chestiunilor mai sus menționate, trebuie să plecăm de la premisa că biblioteca publică este o entitate instituțională aflată în continuă schimbare și transformare. Ea se înfățișează ca o instituție perfect integrată într-un sistem socio-economic europeanizat, ce impune regândirea cu rapiditate a statutului, misiunii și funcțiilor bibliotecii publice.

Receptarea bibliotecilor ca veritabile centre de informare și comunicare socio-culturală, în cadrul comunităților județene și orășenești, reprezintă un prim pas în acest sens. Resursele informaționale oferite de organizațiile bibliotecare nu pot fi exploatate cu succes decât în situația în care concepția utilizatorilor este deja formată. Actualmente, cetățenii se așteaptă ca aceste instituții culturale să fie un fel de intermediari cu

* Studiile din acest capitol au fost prezentate în cadrul colocviului profesional *Biblioteci târgumureșene - provocări ale secolului XXI*, desfășurat la Târgu-Mureș la 21 noiembrie 2006, cu prilejul *Zilelor Bibliotecii Județene Mureș - Philobiblon mureșean*.

remarcabile abilități de stocare, organizare și comunicare a informațiilor. Cetățenii, care beneficiază de serviciile bibliotecii, trebuie să accepte faptul că bibliotecile publice au avut și vor continua să aibă un rol marcant în conturarea și dezvoltarea politicii culturale și informaționale a națiunii noastre. Acest lucru este posibil, atunci și numai atunci, când performanțele serviciilor de bibliotecă vin în întâmpinarea necesităților de documentare, studiu și recreere ale beneficiarilor.

Spre exemplu, în condițiile în care ne confruntăm cu supraproducția editorială, cu un val uriaș de informații activitatea pentru dezvoltarea și restructurarea fondurilor bibliotecii trebuie proiectată în așa fel, încât să fie utilă cetățenilor.

Una din marile întrebări care îi frământă pe managerii din industria informațiilor este: cum putem oferi clienților, într-un mod eficient și atractiv, servicii, astfel încât aceștia să devină utilizatori satisfăcuți? Găsirea unor soluții la această întrebare pornește de la respectarea prevederilor legislației de bibliotecă, unde este prevăzut ca necesarul anual minim de publicații procurate să fie de 1,5 - 2,5 documente / locuitor. Însușindu-și un mod de gândire economic, personalul de la achiziții este nevoit să stabilească numărul lunar optim de documente achiziționate, să facă o selecție drastică a produselor tipărite, fără a scăpa din vedere obligația de a satisface setea de informație a clienților-cititori.

Abilitatea de a atinge nivelul exigențelor de informare și studiu al cetățenilor depinde, în primul rând, de capacitatea angajaților din bibliotecă de a cunoaște și înțelege care este misiunea, care sunt obiectivele și funcțiile organizației publice din care fac parte. Există un cadru legislativ bine definit referitor la misiunea bibliotecii, există o legislație românească și europeană care stabilește standardele de performanță și funcțiile organizațiilor info-documentare.

Stabilirea nivelului expectanței socio-culturale are un caracter ipotetic și se bazează pe determinarea unor probleme referitoare la :

- valoarea informațiilor furnizate de bibliotecă;
- eficiența produselor informaționale;
- gradul de accesibilitate al acestora.

În ziua de astăzi, avem posibilitatea să rezistăm în fața provocărilor beneficiarilor, să organizăm serviciile de bibliotecă, astfel încât, să oferim cititorilor informații relevante, ușor de accesat și corespunzătoare intereselor lor. De altfel, una din temele de strictă actualitate din cadrul literaturii biblioteconomice, se referă tocmai la calitatea și relevanța informațiilor furnizate publicului cititor. Lăsând la o parte imperativul exhaustivității, imposibil de atins în cadrul unei scurte prezentări, voi insista asupra faptului că informațiile furnizate comunității trebuie să fie obiective, adică să corespundă realității, trebuie să fie imparțiale și credibile. Pe de altă parte, în condițiile în care ne aflăm în fața unui imens val informațional, fiecare bibliotecă trebuie să-și formeze criterii clare de evaluare și de selectare a datelor. În domeniul științelor informării și comunicării, se vorbește, chiar, despre managementul info-documentar. Rolul noului tip de management este de a gestiona și transmite informații. Ca entități spirituale, cognitive și teleologice, noile produse, adică informațiile, ies din sfera economică, specifică managementului, și intră în orizontul expectanțelor de informare, studiu și dezvoltare cultural educativă

Un loc aparte în stabilirea nivelului de expectanță a comunității revine datelor statistice. Analizele sociologice trebuie completate cu metode concrete de calcul cum este, pildă metoda Delphi. Această metodă de previzionare a linilor de evoluție ale activității bibliotecii presupune identificarea factorilor care influențează bunul mers al activităților desfășurate în această instituție. Potrivit sugestiilor oferite de Mihaela Zecheru în lucrarea ***Biblioteca publică în sistemul cunoașterii: percepție și expectanță***, factorii care pot influența perfecționarea muncii dintr-o bibliotecă sunt:

- strategia de finanțare;
- progresele din domeniul tehnologiei informației;
- strategiile de cooperare profesională;
- cunoașterea și aplicarea modificărilor intervenite în legislația de bibliotecă.

Analizând răspunsurile oferite de cercetările sociologice, conducerea bibliotecii poate lua hotărârea intensificării colaborării cu instituțiile publice

administrative, poate trece la realizarea unui echilibru perfect între valoarea informațiilor furnizate și creșterea accesului utilizatorilor la aceste informații. Sunt binevenite și deciziile privind restructurarea personalului, în sensul creșterii numărului angajaților care se ocupă cu informatizarea bibliotecii și a celor ce își desfășoară activitatea la centrul de informare comunitară.

Cunoașterea orizonturilor expectanței socio-culturale poate fi factor de evaluare a eforturilor bibliotecii de a se integra în viața comunității și de a-și coordona activitățile în funcție cerințele beneficiarilor care așteaptă ca biblioteca publică să-și consolideze locul în societate prin inițiativele de promovare a serviciilor on-line, prin implementarea unor programe de învățământ deschis la distanță, prin organizarea unor cursuri de perfecționare profesională, prin diferite proiecte de promovare a istoriei și a valorilor culturale locale

Modul în care comunitatea percepe rolul bibliotecii se poate schimba în manieră pozitivă odată cu elaborarea unor strategii manageriale orientate în direcția consolidării serviciilor tradiționale și promovarea unor noi servicii, ca cele destinate categoriilor sociale dezavantajate.

Aplicarea eficientă a principiilor managementului info-documentar are rolul de a stimula cooperarea și comunicarea cu clienții bibliotecii. Dreptul acestora la informare directă și rapidă este respectat prin asigurarea, în cadrul bibliotecilor, a accesului fizic, a accesului intelectual și accesului tehnic la informații. Pe scurt, dacă accesul fizic se referă la posibilitatea cititorilor de a consulta documentele aflate în depozitele bibliotecii, accesul intelectual presupune asigurarea resurselor computerizate necesare consultării cataloagelor electronice. Pe lângă asigurarea acestor servicii, o bibliotecă modernă trebuie să țină seama de dorința utilizatorilor de a consulta Internetul, favorizând în acest sens accesul tehnic la noua și infinita enciclopedie a umanității.

Prin urmare, bibliotecile sunt răspunzătoare de calitatea informațiilor și a cunoștințelor furnizate cetățenilor, ele au și vor avea un rol tot mai important în gestionarea resurselor informaționale, în scopul facilitării schimbului național și internațional de idei.

Cunoașterea limitelor expectanței socio-culturale în raport cu biblioteca publică va determina reorientarea managementului info-documentar în funcție de dezideratele utilizatorilor. Bibliotecarii secolului XXI trebuie să fie capabili să descifreze semnalele ce vin din partea cetățenilor, trebuie să știe să facă diagnosticări ale nivelului de așteptare al clienților ei. Pentru această cercetare este necesară colaborarea specialiștilor din domeniul biblioteconomiei cu diverși sociologi, sau experți care activează în domeniul marketingului. Trebuie, de asemenea, găsite metode de promovare a altor servicii decât cele tradiționale, și mă refer în acest context la posibilitatea bibliotecilor publice de a se transforma în veritabile centre de studiu și în nuclee culturale care să organizeze evenimente specifice și să desfășoare activități comunitare.

Atunci când serviciile bibliotecii sunt dirijate în sensul confirmării nivelului de așteptare al beneficiarilor, expectanța are un caracter pozitiv. În sens contrar, când cetățenii nu sunt mulțumiți de oportunitățile de informare, studiu și documentare create de bibliotecă, expectanța se află pe un palier negativ. Caracterul pozitiv sau negativ al expectanței clienților exercită o puternică influență asupra managementului de bibliotecă în sensul producerii unor schimbări privind modul în care angajații interacționează cu membrii comunității deservite.

Prin intermediul unor metodologii specifice de promovare a serviciilor ei, biblioteca publică trebuie să fie o organizație deschisă. Trebuie să vină în întâmpinarea utilizatorilor și să le ofere informații despre modul de organizare și conducere a departamentelor bibliotecii, să le ofere date referitoare la mărimea, structura colecțiilor ei și să dirijeze atenția beneficiarilor în direcția modalităților tot mai performante de accesare a informațiilor. O bună politică de marketing poate fi un agent de accelerare a procesului comunicațional cu membrii comunității, poate deveni un factor de diseminare a informațiilor gestionate de bibliotecă și a serviciilor disponibile utilizatorilor.

Stabilirea rolului bibliotecilor publice, în perioada actuală, aflată sub semnul iminentei integrării europene, este strâns legată de conștientizarea faptului că biblioteca își poate găsi un loc central în comunitate, prin

asigurarea accesului cetățenilor la informația locală, națională și internațională, acoperind în acest fel astfel idealul intensificării comunicării interumane, considerată de Mircea Regneală, „*cea mai neîmplinită nevoie a omului și a societății!*”¹

Romanian Public Library: Some Aspects Concerning the Socio-Cultural Expectancies and Perception

Abstract

The problem of expectancy is closely connected to the specific services the public library offers to its readers. According to its status and its readers perception, library must ensure the necessary information, thus to answer to their requests. But how could a public library do this nowadays, when the editorial activity is so eventful?

There are some rules that must be attended: the information efficiency, its degree of addressability and objectivism, value and verosimilitude etc. Library must take into consideration the readers requests and be very selective when purchasing new documents. The way a public library is responding to its readers needs is all-important for the managerial politics of each library.

¹ Mircea Regneală, *Sensul schimbării*, în revista *Biblioteca*, nr. 8-9, 2006, p. 236-238.