Biblioteca publică românească: Aspecte ale expectanţei şi percepţiei socio-culturale*

LILIANA MOLDOVAN
Biblioteca Judeţeană Mureş

Semn sigur al unor preocupări frecvente, problema expectanţei a găsit un fertil teren de afirmare în cadrul discuţiilor referitoare la calitatea serviciilor oferite de bibliotecile româneşti şi a fost dezbătută în acele lucrări şi studii biblioteconomice, în care s-a pus accentul pe competenţa şi performanţele bibliotecarilor. Fără îndoială, diferitele interpretări, care pot fi sugerate de noua paradigmă, îşi sporesc valoarea teoretică prin corelarea problematicii expectanţei, cu tema percepţiei utilizatorilor.

Pentru a ne orienta mai bine prin desişul de idei şi informaţii generate de complexitatea chestiunilor mai sus menţionate, trebuie să plecăm de la premisa că biblioteca publică este o entitate instituţională aflată în continuă schimbare şi transformare. Ea se înfăţişează ca o instituţie perfect integrată într-un sistem socio-economic europenizat, ce impune regândirea cu rapiditate a statutului, misiunii şi funcţiilor bibliotecii publice.

Receptarea bibliotecilor ca veritabile centre de informare şi comunicare socio-culturală, în cadrul comunităţilor judeţene şi orăşeneşti, reprezintă un prim pas în acest sens. Resursele informaţionale oferite de organizaţiile bibliotecare nu pot fi exploatate cu succes decât în situaţia în care concepţia utilizatorilor este deja formată. Actualmente, cetăţenii se aşteaptă ca aceste instituţii culturale să fie un fel de intermediari cu

* Studiile din acest capitol au fost prezentate în cadrul colocviului profesional ***Biblioteci târgumureşene - provocări ale secolului XXI***, desfăşurat la Târgu-Mureş la 21 noiembrie 2006, cu prilejul ***Zilelor Bibliotecii Judeţene Mureş - Philobiblon mureşean***.

BDD-A19355 © 2006 Biblioteca Judeţeană Mureş
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 08:53:02 UTC)

remarcabile abilităţi de stocare, organizare şi comunicare a informaţiilor. Cetăţenii, care beneficiază de serviciile bibliotecii, trebuie să accepte faptul că bibliotecile publice au avut şi vor continua să aibă un rol marcant în conturarea şi dezvoltarea politicii culturale şi informaţionale a naţiunii noastre. Acest lucru este posibil, atunci şi numai atunci, când performanţele serviciilor de bibliotecă vin în întâmpinarea necesităţilor de documentare, studiu şi recreere ale beneficiarilor.

Spre exemplu, în condiţiile în care ne confruntăm cu supraproducţia editorială, cu un val uriaş de informaţii activitatea pentru dezvoltarea şi restructurarea fondurilor bibliotecii trebuie proiectată în aşa fel, încât să fie utilă cetăţenilor.

Una din marile întrebări care îi frământă pe managerii din industria informaţiilor este: cum putem oferi clienţilor, într-un mod eficient şi atractiv, servicii, astfel încât aceştia să devină utilizatori satisfăcuţi? Găsirea unor soluţii la această întrebare porneşte de la respectarea prevederilor legislaţiei de bibliotecă, unde este prevăzut ca necesarul anual minim de publicaţii procurate să fie de 1,5 - 2,5 documente / locuitor. Însuşindu-şi un mod de gândire economic, personalul de la achiziţii este nevoit să stabilească numărul lunar optim de documente achiziţionate, să facă o selecţie drastică a produselor tipărite, fără a scăpa din vedere obligaţia de a satisface setea de informaţie a clienţilor-cititori.

Abilitatea de a atinge nivelul exigenţelor de informare şi studiu al cetăţenilor depinde, în primul rând, de capacitatea angajaţilor din bibliotecă de a cunoaşte şi înţelege care este misiunea, care sunt obiectivele şi funcţiile organizaţiei publice din care fac parte. Există un cadru legislativ bine definit referitor la misiunea bibliotecii, există o legislaţie românească şi europeană care stabileşte standardele de performanţă şi funcţiile organizaţiilor info-documentare.

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

- valoarea informaţiilor furnizate de bibliotecă;
- eficienţa produselor informaţionale;
- gradul de accesibilitate al acestora.

BDD-A19355 © 2006 Biblioteca Județeană Mureș
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 08:53:02 UTC)

În ziua de astăzi, avem posibilitatea să rezistăm în faţa provocărilor beneficiarilor, să organizăm serviciile de bibliotecă, astfel încât, să oferim cititorilor informaţii relevante, uşor de accesat şi corespunzătoare intereselor lor. De altfel, una din temele de strictă actualitate din cadrul literaturii biblioteconomice, se referă tocmai la calitatea şi relevanţa informaţiilor furnizate publicului cititor. Lăsând la o parte imperativul exhaustivităţii, imposibil de atins în cadrul unei scurte prezentări, voi insista asupra faptului că informaţiile furnizate comunităţii trebuie să fie obiective, adică să corespundă realităţii, trebuie să fie imparţiale şi credibile. Pe de altă parte, în condiţiile în care ne aflăm în faţa unui imens val informaţional, fiecare bibliotecă trebuie să-şi formeze criterii clare de evaluare şi de selectare a datelor. În domeniul ştiinţelor informării şi comunicării, se vorbeşte, chiar, despre managementul info-documentar. Rolul noului tip de management este de a gestiona şi transmite informaţii. Ca entităţi spirituale, cognitive şi teleologice, noile produse, adică informaţiile, ies din sfera economică, specifică managementului, şi intră în orizontul expectanţelor de informare, studiu şi dezvoltare cultural educativă

Un loc aparte în stabilirea nivelului de expectanţă a comunităţii revine datelor statistice. Analizele sociologice trebuie completate cu metode concrete de calcul cum este, pildă metoda Delphi. Această metodă de previzionare a liniilor de evoluţie ale activităţii bibliotecii presupune identificarea factorilor care influenţează bunul mers al activităţilor desfăşurate în această instituţie. Potrivit sugestiilor oferite de Mihaela Zecheru în lucrarea ***Biblioteca publică în sistemul cunoaşterii: percepţie şi expectanţă***, factorii care pot influenţa perfecţionarea muncii dintr-o bibliotecă sunt:

- strategia de finanţare;
- progresele din domeniul tehnologiei informaţiei;
- strategiile de cooperare profesională;
- cunoaşterea şi aplicarea modificărilor intervenite în legislaţia de bibliotecă.

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

BDD-A19355 © 2006 Biblioteca Judeţeană Mureş
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 08:53:02 UTC)

administrative, poate trece la realizarea unui echilibru perfect între valoarea informaţiilor furnizate şi creşterea accesului utilizatorilor la aceste informaţii. Sunt binevenite şi deciziile privind restructurarea personalului, în sensul creşterii numărului angajaţilor care se ocupă cu informatizarea bibliotecii şi a celor ce îşi desfăşoară activitatea la centrul de informare comunitară.

Cunoaşterea orizonturilor expectanţei socio-culturale poate fi factor de evaluare a eforturilor bibliotecii de a se integra în viaţa comunităţii şi de a-şi coordona activităţile în funcţie cerinţele beneficiarilor care aşteaptă ca biblioteca publică să-şi consolideze locul în societate prin iniţiativele de promovare a serviciilor on-line, prin implementarea unor programe de învăţământ deschis la distanţă, prin organizarea unor cursuri de perfecţionare profesională, prin diferite proiecte de promovare a istoriei şi 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 direcţia consolidării serviciilor tradiţionale şi promovarea unor noi servicii, ca cele destinate categoriilor sociale dezavantajate.

Aplicarea eficientă a principiilor managementului info-documentar are rolul de a stimula cooperarea şi comunicarea cu clienţii bibliotecii. Dreptul acestora la informare directă şi rapidă este respectat prin asigurarea, în cadrul bibliotecilor, a accesului fizic, a accesului intelectual şi accesului tehnic la informaţii. 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 ţină seama de dorinţa utilizatorilor de a consulta Internetul, favorizând în acest sens accesul tehnic la noua şi infinita enciclopedie a umanităţii.

Prin urmare, bibliotecile sunt răspunzătoare de calitatea informaţiilor şi a cunoştinţelor furnizate cetăţenilor, ele au şi vor avea un rol tot mai important în gestionarea resurselor informaţionale, în scopul facilitării schimbului naţional şi internaţional de idei.

BDD-A19355 © 2006 Biblioteca Județeană Mureș
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 08:53:02 UTC)

Cunoaşterea limitelor expectanţei socio-culturale în raport cu biblioteca publică va determina reorientarea managementului info-documentar în funcţie de dezideratele utilizatorilor. Bibliotecarii secolului XXI trebuie să fie capabili să descifreze semnalele ce vin din partea cetăţenilor, trebuie să ştie să facă diagnosticări ale nivelului de aşteptare al clienţilor ei. Pentru această cercetare este necesară colaborarea specialiştilor din domeniul biblioteconomiei cu diverşi sociologi, sau experţi care activează în domeniul marketingului. Trebuie, de asemenea, găsite metode de promovare a altor servicii decât cele tradiţionale, şi mă refer în acest context la posibilitatea bibliotecilor publice de a se transforma în veritabile centre de studiu şi în nuclee culturale care să organizeze evenimente specifice şi să desfăşoare activităţi comunitare.

Atunci când serviciile bibliotecii sunt dirijate în sensul confirmării nivelului de aşteptare al beneficiarilor, expectanţa are un caracter pozitiv. În sens contrar, când cetăţenii nu sunt mulţumiţi de oportunităţile de informare, studiu şi documentare create de bibliotecă, expectanţa se află pe un palier negativ. Caracterul pozitiv sau negativ al expectanţei clienţilor exercită o puternică influenţă asupra managementului de bibliotecă în sensul producerii unor schimbări privind modul în care angajaţii interacţionează cu membrii comunităţii deservite.

Prin intermediul unor metodologii specifice de promovare a serviciilor ei, biblioteca publică trebuie să fie o organizaţie deschisă. Trebuie să vină în întâmpinarea utilizatorilor şi să le ofere informaţii despre modul de organizare şi conducere a departamentelor bibliotecii, să le ofere date referitoare la mărimea, structura colecţiilor ei şi să dirijeze atenţia beneficiarilor în direcţia modalităţilor tot mai performante de accesare a informaţiilor. O bună politică de marketing poate fi un agent de accelerare a procesului comunicaţional cu membrii comunităţii, poate deveni un factor de diseminare a informaţiilor gestionate de bibliotecă şi a serviciilor disponibile utilizatorilor.

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

BDD-A19355 © 2006 Biblioteca Județeană Mureș
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 08:53:02 UTC)

asigurarea accesului cetăţenilor la informaţia locală, naţională şi internaţională, acoperind în acest fel astfel idealul intensificării comunicării interumane, considerată de Mircea Regneală, „*cea mai neîmplinită nevoie a omului şi a societăţii*!”[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.

BDD-A19355 © 2006 Biblioteca Județeană Mureș
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 08:53:02 UTC)