

**Liliana Moldovan**

INTRODUCERE ÎN MANAGEMENTUL  
SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ



Colecție: BIBLIOTECONOMIE  
Tehnoredactare: Andreia E. Precub

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României  
MOLDOVAN, LILIANA  
*Introducere în managementul serviciilor de bibliotecă /*  
Liliana Moldovan;  
Cluj-Napoca: Ecou Transilvan, 2017

ISBN 978-606-730-310-0

821.135.1

© Liliana Moldovan  
Editura ECOU TRANSILVAN, Cluj-Napoca, 2017  
e-mail: [office@edituraecou.ro](mailto:office@edituraecou.ro)  
telefon: 0745.828.755; 0364730441  
[www.edituraecou.ro](http://www.edituraecou.ro)

Toate drepturile sunt rezervate.  
Nicio parte din această lucrare nu poate fi reprodusă  
fără acordul Editurii și al autorului.

**Liliana Moldovan**

**INTRODUCERE ÎN MANAGEMENTUL  
SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ**

**Ediție revăzută și adăugită cuprinzând 100 de noi  
pagini cu: studii, articole, comunicări**

*Postfață de Ionela van Rees-Zota*

Ecou Transilvan  
2017



## NOTĂ ASUPRA EDIȚIEI

Universul managementului de bibliotecă este un spațiu teoretic și practic extrem de complex, aflat într-o permanentă schimbare. Evoluția acestui sector al managementului cultural este determinată, în principal, de 2 factori esențiali și anume: 1. schimbările intervenite la nivelul expectanței utilizatorilor în privința calității și varietății serviciilor pe care le solicită din partea bibliotecii și 2. extinderea rapidă a posibilităților de comunicare prin intermediul tehnologiilor informaționale, odată cu creșterea numărului de utilizatori virtuali.

Acesta este motivul pentru care am considerat necesar să alătur, ediției inițiale a acestui volum, noi subiecte referitoare la: expectanțele utilizatorilor și necesitatea schimbării imaginii bibliotecilor publice, dezvoltarea cataloagelor online și organizarea bibliotecilor digitale, pe de o parte, și, pe de altă parte, pătrunderea serviciilor de bibliotecă în domeniul e-learningului și incursiunea bibliotecilor publice în sectorul educației permanente a adulților.

Este important să menționez că lucrările incluse în partea a 2-a a acestui volum au fost prezentate la diferite conferințe și întâlniri profesionale, ori au fost concepute pentru diferite publicații de specialitate.

Astfel, „Biblioteca publică – factor de integrare a persoanelor cu dizabilități în comunitate” se referă la rolul pe care îl pot avea bibliotecile publice în cadrul complexelor procese de incluziune a persoanelor cu nevoi speciale și este o comunicare prezentată în cadrul Simpozionului Bienal Național cu Participare Internațională Momente din „Istoria Lecturii Publice”, 2016, organizat de Biblioteca Județeană „A.D. Xenopol” din Arad.

A doua comunicare: „Cataloagele de bibliotecă: surse de informare și studiu pentru comunitatea online” este destinată bibliotecarilor, informaticienilor și tuturor celor interesați de problematica diseminării informațiilor și a fost susținută la ediția din 2014 a Simpozionului Bienal de la Arad. Pornind de la premisa că bibliotecile publice joacă un rol din ce în ce mai important pe piața de informații digitale, lucrarea oferă soluții privind colectarea, organizarea și comunicarea informațiilor în spațiul digital, prin constituirea unor cataloage online performante și a unor biblioteci digitale ușor de accesat, disponibile, în mod gratuit, la orice oră și din orice colț al lumii.

A treia lucrare: „Biblioteca publică românească: aspecte ale expectanței și percepției socio-culturale” se referă la o temă de strictă actualitate legată de ideea că succesul acțiunilor de satisfacere a exigențelor comunității depinde de gradul în care bibliotecile publice reușesc să se adapteze la nou și ajung să își remodeleze serviciile în funcție de matricea exigențelor impuse de managementul calității totale care pune accentul pe clienți și pe cerințele acestora.

De asemenea, am inclus în acest volum recenzia referitoare la „Promovarea producției științifice prin depozite digitale”, o carte semnată de Angela Repanovici, care este un volum destinat bibliotecarilor, specialiștilor în marketing, informaticienilor, managerilor din universități și tuturor specialiștilor preocupați de diseminarea eficientă a informațiilor din mediul digital.

Închei nota asupra ediției cu speranța că noile capitole ale cărții vor fi receptate cu un real interes de colegii care doresc să adauge un plus de valoare pregătirii lor profesionale și vor să acumuleze informații recente cu privire la modalitățile de depășire a celor mai noi provocări cu care se confruntă bibliotecile contemporane.

Liliana Moldovan

*PARTEA I*  
**INTRODUCERE ÎN MANAGEMENTUL  
SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ**

Capitolul I

**NOȚIUNI INTRODUCTIVE**

Teoriile moderne ale managementului de bibliotecă, indiferent că sunt elaborate de școala biblioteconomică europeană sau americană, se bazează pe ideea clară a nevoii de schimbare, pe teoria de evoluției sistemului bibliotecilor publice în funcție de modificările intervenite la nivelul societății informaționale, culturale și sociale. Problema centrală, care îi frământă pe specialiștii și profesorii din domeniul biblioteconomiei, dar și pe managerii de bibliotecă, se referă la găsirea unor soluții concrete de inovare a mediului biblioteconomic, în așa fel încât aceste instituții să își sporească competitivitatea și să se înscrie pe calea unei evoluții pline de succes. Un lucru este cert, în viitorul apropiat spațiul biblioteconomic românesc va înregistra schimbări vizibile atât în privința calității și diversității serviciilor oferite, cât și în privința locului bibliotecii publice în societatea contemporană. Știința con-

ducerii organizațiilor info-documentare a intrat într-o nouă etapă însoțită de schimbări pragmatice evidente.

Managementul structurilor info-documentare face parte din categoria managementului cultural și se distinge de managementul afacerilor, în primul rând, prin absența profitului. Bibliotecile sunt instituții care își desfășoară activitatea în spațiul cultural. Oferta de servicii promovate de aceste instituții are un grad ridicat de accesibilitate și vizează un număr mare de beneficiari. Desigur, pătrunderea în spațiul terminologic al managementului de bibliotecă se face din perspectiva principiilor managementului general. În acest context, este firesc să se discute despre managementul prin obiective, managementul bugetar, managementul serviciilor, managementul resurselor umane, managementul inovării și managementul strategic. Dezvoltarea noilor tehnici de conducere și gestionare a activităților desfășurate în bibliotecă, modificările intervenite la nivelul diversificării sistemului de funcții ce revin bibliotecilor contemporane, nu trebuie să se îndepărteze de misiunea originală a acestor instituții publice. Bibliotecile sunt obligate, în primul rând, să organizeze servicii de informare și documentare performante. Funcționând ca adevărate metropole culturale specializate în atragerea, gestionarea și comunicarea unor fluxuri imense de date, documente și informații, bibliotecile publice își orientează direcțiile de evoluție și strategiile de dezvoltare spre proliferarea unor servicii care încurajează comunicarea cu clienții și permit intervenția acestor organizații în spațiul comunitar.



Teoriile manageriale caracteristice secolului XXI impun o schimbare de rol. Cercetătorii din domeniul științelor informării și documentării lansează managerilor de bibliotecă o nouă provocare privind necesitatea formării și perfecționării funcțiilor educaționale și sociale specifice bibliotecilor publice. Indiferent că se adresează structurilor organizaționale din sistemul public, bibliotecilor specializate sau celor din sistemul de învățământ, noile paradigme din domeniul științelor informării și documentării se sprijină, în principal, pe câteva aspecte importante legate de:

- schimbarea imaginii bibliotecii în societate,
- implementarea în biblioteci a principiilor managementului calității totale,
- reorientarea misiunii bibliotecii spre îndeplinirea unor obiective educaționale, sociale și comunitare,
- integrarea bibliotecilor în rețeaua comunicării informatizate și aplicarea principiilor specifice teoriei WEB 2.0,
- adaptarea serviciilor de bibliotecă la necesitățile specifice persoanelor cu nevoi speciale,
- corelarea performanțelor obținute în domeniul promovării cărții și a lecturii, cu obținerea unor succese în spațiul vieții sociale și educaționale.

Dacă analizăm cu luciditate situația bibliotecilor românești este imposibil să nu identificăm metode concrete de reactivare a rolului lor în comunitate. Succesul strategiilor de dezvoltare și inovare, recent formulate, depinde de

capacitatea celor care le proiectează de a menține un echilibru perfect între tradițional și modern, între funcțiile de bază ale bibliotecii și noile servicii solicitate de cetățeni. Realitatea ultimilor ani este clară și demonstrează că beneficiarii serviciilor de bibliotecă prezintă un interes tot mai redus pentru lectură și pentru activitățile culturale. Cu toate acestea, rezultatele statistice negative din domeniul sociologiei lecturii nu trebuie să demoralizeze pe nimeni. Situația bibliotecilor din România nu este singulară. Cu probleme similare (legate de reducerea preocupărilor cetățenilor pentru carte și lectură) se confruntă bibliotecile europene și americane. Singura soluție este să luăm atitudine și să acționăm pentru remedierea situației. Trebuie să învățăm din experiența colegilor noștri din străinătate.

Fără a tulbura climatul profesional specific meseriei de bibliotecar, bibliotecile din România au șansa de a demonstra că sunt organizații flexibile, capabile să răspundă provocărilor socio-culturale venite din partea membrilor societății. Năzuința de a veni în întâmpinarea nevoilor de lectură, studiu și informare proprii cetățenilor este veche, clienții bibliotecii au solicitat întotdeauna atenție specială. Acest lucru nu se schimbă niciodată. Ceea ce se schimbă sunt dorințele beneficiarilor. Prin urmare, între interesele clienților și interesele bibliotecii trebuie creată și păstrată o conexiune trainică și permanentă.

## Capitolul II

# MANAGEMENTUL SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ

*Liderii creează schimbarea, managerii mențin status-quo-ul.*

(Richard W. Beatty, profesor la Rutgers University)

Incursiunea noastră în domeniul managementului de bibliotecă pornește de la convingerea că eforturile de revigorare a activităților din instituțiile de cultură presupune, înainte de toate, înțelegerea rolului pe care îl joacă schimbarea în bunul mers și evoluția firească a oricărei organizații ce funcționează în spațiul cultural. Evoluția înseamnă schimbare: doar prin modificarea stării de lucruri și prin schimbarea sistemului de obiective și a ansamblului de funcții din interiorul bibliotecii, vom reuși să obținem o nouă imagine a organizației bibliotecare. Numai prin atitudine inovatoare putem aduce, pe piața serviciilor culturale, oferte atractive și utile, avem posibilitatea să elaborăm proiecte și activități care pun accentul pe soluționarea problemelor sociale, culturale și educaționale cu care se confruntă comunitatea.

În acest sens, primii pași se fac din interior și se sprijină pe dorința managerilor și bibliotecarilor de a fi din ce în ce

mai performanți, de a pune lucrurile în mișcare prin creșterea calității serviciilor tradiționale, proiectarea unor servicii noi, conforme cu modificările surprinse la nivelul intereselor info-documentare, educaționale, sociale și culturale exprimate de cetățeni.

Pentru implementarea în bibliotecă a unor modele eficiente de managementul serviciilor publice este indicat să pornim de la cunoașterea legislației de bibliotecă din țară și din străinătate. Un suport extrem de util îl oferă normele de practică biblioteconomică elaborate la nivel european și adoptate în cadrul diferitelor conferințe internaționale. Preocupările legate de îmbunătățirea serviciilor de bibliotecă nu se referă doar la țara noastră, ele privesc sistemul bibliotecilor din Europa sau din Statele Unite. O parte din documentele internaționale referitoare la funcționarea, organizarea și dezvoltarea strategică a serviciilor de bibliotecă sunt cuprinse, în manieră bine structurată și serios documentată, în volumul „Vademecum legislativ pentru biblioteci” elaborat în 2004 de Gheorghe Buluță și Victor Petrescu. Parcurgând acest breviar legislativ observăm că atât în România, cât și pe plan internațional au fost elaborate și consolidate sisteme legislative stabile care sprijină activitatea managerilor și angajaților din biblioteci.

Manifestul de la Oeiras, adoptat în cadrul conferinței din Portugalia, 13-14 martie 2003, este unul dintre documentele care aduc reglementări în practica biblioteconomică. Chiar dacă încurajează procesele de integrare a bibliotecilor în societatea informațională și pune accentul pe dezvoltarea unor servicii care folosesc

internetul și comunicarea în sistem informatizat, tratatul elaborat în cadrul conferinței din Portugalia pune accent pe necesitatea dezvoltării în bibliotecă a unor servicii care încurajează libertatea de informare, lectură și cunoaștere și atrage atenția asupra faptului că, alături de muzee, aceste instituții au datoria de a oferi servicii cu caracter democratic, care sprijină „e-sănătatea, e-guvernarea, e-comerțul”.<sup>1</sup>

Managerii organizațiilor info-documentare și angajații din biblioteci sunt nevoiți să își modifice prioritățile în raport direct proporțional cu oportunitățile oferite de noile tehnologii informaționale și în funcție de tendințele de evoluție biblioteconomică existente pe plan european și internațional. Statutul bibliotecii publice contemporane traversează un real proces de metamorfozare. Publicul solicită de la aceste instituții servicii informatizate. Clienții bibliotecii doresc tratament diferențiat în funcție de vârstă, nivel de educație, pregătire profesională, statut social și etnic, nivel de sănătate, interese specifice de lectură, studiu și documentare.

Întărindu-și capacitatea de a se adapta la noile cerințe, bibliotecile publice românești vor deveni centre de informare și consiliere comunitară. Ele trebuie să dezvolte și să perfecționeze funcții sociale și civilizatoare. Pentru a fi în ton cu noile perspective din practica biblioteconomică europeană, se va insista asupra organizării în biblioteci a unor servicii „extramuros”. Aceasta înseamnă că bibliotecarii ies din bibliotecă pentru a participa la implementarea unor proiecte și programe specifice, destinate acelor

---

<sup>1</sup> BULUȚĂ, Gheorghe; PETRESCU, Victor – “Vademecum legislativ pentru biblioteci, Târgoviște, Editura Bibliotheca, 2004, p. 33

clienți care, dintr-un motiv sau altul, nu au acces la serviciile info-documentare tradiționale. O altă problemă stringentă este cea a percepției sociale a bibliotecii, a schimbării imaginii pe care o are în comunitate. Cetățenii trebuie convinși că bibliotecile sunt instituții publice a căror sferă de activitate se extinde continuu și nu poate fi redusă doar la proiectarea și organizarea unor servicii de lectură și informare. Desigur, orice schimbare pornește din interior și presupune în primul rând modelarea imaginii de sine a bibliotecarului român. Din această perspectivă, personalul din biblioteci trebuie implicat în sisteme de perfecționare profesională permanentă. Numai dacă acceptă să evolueze și să treacă printr-un proces de revigorare profesională, angajații din biblioteci vor reuși să pună în practică noile valențe specifice meseriei lor, vor descoperi complexitatea muncii dintr-o bibliotecă.

Înainte de a se angaja în diferite mișcări și proiecte de popularizare a serviciilor de bibliotecă, coordonatorii activităților din aceste instituții sunt nevoiți să știe „ce trebuie făcut” și „cum trebuie făcut”. Pentru a fi mai buni și mai eficienți, suntem obligați să creștem nivelul calitativ al serviciilor și să încercăm să lărgim aria ofertelor proiectate pentru clienții bibliotecii. Prin serviciile variate oferite comunității și create în conformitate cu interesele diferitelor categorii de beneficiari, instituțiile info-documentare din țara noastră reușesc să formeze clienți fideli. Aceștia din urmă trebuie să vină la bibliotecă cu convingerea că aceste instituții respectă dreptul la informare, documentare, studiu, recreere, educație și socializare a tuturor cetățenilor, în mod egal, fără a face diferențe pe criterii de gen, naționa-

litate, limba vorbită, situația socială, stare de sănătate, vârstă, nivel de instruire și educație, afinități politice, religioase ori de altă natură.

Organizarea și implementarea unui nou serviciu se face în acord cu standardele naționale și internaționale. De asemenea, reținem că servicii diferite solicită infrastructuri și echipamente speciale, dar și bibliotecari cu pregătire specializată. Organizarea și integrarea în comunitate a fiecărui tip de serviciu are la bază forme specifice de management de bibliotecă cum ar fi: managementul prin obiective, managementul prin bugete, managementul resurselor umane, managementul calității, managementul inovării.

Nu trebuie să uităm că universul managementului de bibliotecă este deosebit de variat și complex. Studiul de față are însă un caracter introductiv și nu își propune să dezvăluie toate detaliile și implicațiile teoretice și practice specifice managementului info-documentar. Rostul acestei lucrări este să traseze anumite linii generale, să identifice unele elemente esențiale legate de perfecționarea vechilor servicii de bibliotecă și distribuirea unor noi servicii, care schimbă natura relațiilor dintre bibliotecă și cetățeni.

## **II. 1 Tipologia serviciilor de bibliotecă**

Stabilirea sistemului de servicii pe care le include managementul public cultural pornește de la premisa că atât în sfera managementului cultural, cât și în domeniul managementului serviciilor administrative și sociale, cali-

tatea reprezintă principalul indicator al succesului și al evoluției organizațiilor prestatoare de servicii. Mai mult decât atât, e bine să știm că în mediul serviciilor publice intervine competiția. Introducerea elementului competitiv în instituțiile publice generează noi obiective și necesită măsurarea competenței instituțiilor publice în funcție de calitatea serviciilor oferite și după gradul de satisfacerea a solicitărilor emise de publicul deservit.

Schimbarea perspectivei și considerarea beneficiarilor drept clienți, cu interese specifice și variate, determină modificarea strategiei de organizare și dezvoltare a serviciilor de bibliotecă. O altă dimensiune introdusă de teoria managementului calității totale (care pune accentul pe client și pe dorințele acestuia) impune concentrarea atenției pe constituirea unui sistem de servicii eficiente, bine organizate și corect coordonate. În acest sens, bibliotecile publice au posibilitatea de a soluționa problemele generate de nevoia de informare, studiu, lectură și recreere intelectuală a membrilor societății, prin crearea unor servicii diverse și atractive.

După cum știm, biblioteca poate acționa în spațiul comunitar prin construirea unui sistem complex de servicii care include:

- Servicii de specialitate care țin de managementul dezvoltării colecțiilor de bibliotecă,
- Servicii de organizare și catalogare a fondului de documente și informații gestionate de bibliotecă,
- Servicii de comunicare a colecțiilor,
- Servicii culturale,



- Servicii de interes social și de ocupare a timpului liber,
- Servicii de informare (bibliografică și comunitară) în format tradițional și automatizat,
- Servicii cu caracter educațional,
- Servicii de interes comunitar,
- Servicii destinate clienților care necesită asistență specială.

Performanțele obținute în sectorul activităților publice depind, pe de o parte, de calitatea organizării și furnizării unor servicii specifice și, pe de altă parte, de continua diversificare a funcțiilor bibliotecilor publice românești. Succesul desfășurării activităților de bibliotecă este strâns legat de procesul de fixare a obiectivelor, de elaborarea unor metode eficiente de realizare a scopurilor și îndeplinire a solicitărilor cetățenilor.

## **II.2. Servicii de dezvoltare a colecțiilor de bibliotecă**

Managementul dezvoltării colecțiilor de bibliotecă se referă la totalitatea acțiunilor întreprinse pentru constituirea și dezvoltarea permanentă a colecțiilor de documente și a bazelor de date oferite beneficiarilor. În bibliotecile mari, de genul bibliotecilor naționale, a bibliotecilor academice, județene și a marilor biblioteci universitare, coordonarea activităților de completare a colecțiilor se realizează în cadrul unui serviciu specializat care are 2 funcții de bază:

1. Realizarea dezvoltării curente a colecțiilor bibliotecii publice, în paralel cu creșterea producției editoriale, în funcție de solicitările beneficiarilor.

2. Efectuarea completării retrospective a fondului de documente în funcție de politica de achiziții a instituției și potrivit intereselor clienților.

Dacă tratăm informația ca pe un produs economic și privim instituția bibliotecară ca pe un furnizor cultural de informații, atunci activitatea de colectare a documentelor tipărite și documentelor audio-vizuale, împreună cu procesul de constituire a unor colecții digitale, apar ca una dintre provocările importante ale managementului de bibliotecă.

Elaborarea unei strategii coerente de dezvoltare a colecțiilor de bibliotecă se bazează pe conceperea unui sistem de obiective specifice și pe proiectarea unui plan de acțiune coerent care sprijină procesul de îndeplinire a acestor obiective. Buna funcționare a activității într-o bibliotecă este legată de respectarea unor principii generale, care guvernează activitatea de dezvoltare a colecțiilor:

- creșterea colecțiilor trebuie să aibă un ritm permanent,

- structura noilor documente achiziționate va fi stabilită astfel încât să satisfacă interesele cetățenilor care solicită servicii de lectură, informare și documentare,

- selectarea cărților și documentelor destinate completării colecțiilor nu intră sub nici o formă în perimetrul unor influențe politice, religioase, lingvistice sau de altă natură,

- îmbogățirea fondului de publicații și constituirea unor colecții electronice se realizează în funcție de principiile politicii de achiziții elaborate la nivelul fiecărei instituții,

- metodologia completării colecțiilor se ajustează concomitent cu schimbarea cerințelor comunității deservite,

- procesele de deselectare a documentelor necorespunzătoare se realizează conform prevederilor legale,

- caracterizat prin transparență, orice program de dezvoltare a colecțiilor trebuie să promoveze idealul interculturalității, punând la dispoziția minorităților cărți și alte tipuri de materiale concepute în limbi străine.

Desigur, persoanele implicate în activitatea de dezvoltare a colecțiilor de bibliotecă știu că principalul scop al proceselor de completare a colecțiilor este satisfacerea cerințelor informaționale specifice comunității deservite. Planurile trimestriale și anuale de dezvoltare a colecțiilor se întocmesc, de fiecare dată, în funcție de interesele de lectură, studiu, informare și documentare exprimate de beneficiari. Abilitatea bibliotecarilor de a se ridica la nivelul de expectanță al cetățenilor, în privința furnizării informațiilor solicitate, depinde de capacitatea angajaților din biblioteci de a intra în dialog cu clienții deserviți. Comunicarea permanentă cu cetățenii este necesară pentru a obține informații despre preferințele de lectură specifice fiecărei categorii de cititori. Persoanele care intră în contact direct cu publicul dispun de mijloace convenționale (spe-

cializate) și neconvenționale de identificare a direcției în care se îndreaptă interesele de lectură exprimate de publicului cititor. Nu este o noutate faptul că solicitările cetățenilor care vin la bibliotecă se modifică permanent. În acest sens, dacă, într-o perioadă de timp determinată, observăm că interesul publicului s-a mutat din sfera literaturii de specialitate, în direcția lecturii paratelize<sup>2</sup>, suntem obligați să achiziționăm cărți din domeniul respectiv. Spre exemplu, în perioada estivală vom achiziționa și vom pune la dispoziția cetățenilor cărți din domeniul turismului și călătoriilor, a romanelor de aventuri și așa mai departe. Coordonatorul activităților de dezvoltare a colecțiilor de bibliotecă trebuie să fie atent la semnalele ce vin din partea comunității. Dacă statisticile arată că principala grupă de utilizatorii ai serviciilor de lectură și informare sunt copiii și adolescenții, dezvoltarea colecțiilor se va orienta spre colectarea și transmiterea cu prioritate a informațiilor destinate studiului și educației. Nu trebuie neglijate, pe de altă parte, achizițiile din domeniul cercetării și al informării academice – achiziții dictate de tendința actuală a bibliotecilor publice de a pătrunde în mediul universitar și al educației permanente a adulților.

Managementul achizițiilor documentelor de bibliotecă are un caracter flexibil. La nivelul conducerii structurilor info-documentare trebuie aplicat principiul reorientării managementului dezvoltării colecțiilor în raport direct proporțional cu schimbările intervenite în sfera dezideratelor de informare, lectură și studiu emise de cititori.

---

<sup>2</sup> lectura de plăcere

„Biblioteca publică este o bibliotecă de consum, unde cărțile cu acces liber la raft trebuie să fie mereu proaspete” – scrie Sergiu Găbureac în studiul intitulat „Criza și biblioteca publică”<sup>3</sup>. Informația la rândul ei este receptată ca obiect cu valoare economică, iar biblioteca „se va comporta” ca un centru de legătură între beneficiarii și distribuitorii de informații și documente. Din această perspectivă, avem de a face cu o ecuație relativ simplă în cadrul căreia publicul este beneficiar, editurile sunt producători iar bibliotecile apar ca gestionari și distribuitori de informații. Pe piața informațiilor, ca și în lumea afacerilor raportul cerere – ofertă se reglează după mecanisme asemănătoare. În situația menținerii unui nivel înalt al cererii de informații, chiar și în situația accentuării crizei lecturii, dublată de scăderea bugetelor destinate cumpărării de carte, activitatea de achiziție a noilor documente trebuie practică după o strategie bine delimitată care ține seama de anumite criterii precum:

- cunoașterea situației fondurilor bugetare necesare acoperirii cheltuielilor cu achiziția de documente,
- delimitarea exactă a structurii fondurilor tradiționale,
- cunoașterea mecanismelor de organizare și distribuire a colecțiilor pe secții și filiale,
- stabilirea unei politici realiste de dezvoltare a colecțiilor,

---

<sup>3</sup> Sergiu Găbureac – *Criza și biblioteca publică!* în « Libraria: Anuar VIII: Studii și cercetări de bibliologie », Biblioteca Județeană Mureș, Târgu-Mureș, 2009, p. 27

- fixarea criteriilor de selectare a noutăților, de alegere a editurilor și distribuitorilor,
- cercetarea stucturii utilizatorilor prin aplicarea unor metode specifice de marketing și “introspecție” sociologică,
- constituirea fondului de documente electronice al bibliotecii,
- implementarea tehnologiilor informaționale în procesul de întregire a fondurilor de publicații,
- orientarea achizițiilor către resursele electronice existente pe piața de informații, în vederea constituirii colecției virtuale a bibliotecii.

Sistemul managerial bazat pe managementul obiectivelor se aplică cu succes în domeniul dezvoltării colecțiilor de bibliotecă. În acest sens, activitățile de îmbogățire curentă și retrospectivă a fondului de documente se sprijină pe următoarele obiective:

- obiectivul depistării și colecționării unor categorii variate de documente, atât din punctul de vedere al conținutului lor informațional, cât și al suportului lor material sau electronic,
- obiectivul integrării noilor documente achiziționate în structura fondului tradițional de documente,
- obiectivul păstrării unui raport echitabil între documentele editate în limba română și documentele editate în limbi străine, insistându-se asupra celor editate în limbile minorităților,
- introducerea în colecțiile bibliotecii a unor documente electronice speciale (audio-book-uri, materiale multimedia),

- constituirea unor colecții digitale,
- elaborarea unor baze de date diverse, cu punerea accentului pe formarea unei colecții electronice alcătuită din informații de interes comunitar sau european,
- obținerea accesului (pe bază de abonament) la reviste online (din țară și din străinătate) sau a accesului la biblioteci digitale.

Obiectivul colectării consecvente a unor materiale electronice sau a altor documente purtătoare de informații, armonios integrate în peisajul colecțiilor tradiționale, trebuie plasat în contextul satisfacerii intereselor de informare și lectură specifice tuturor categoriilor de beneficiari. Considerăm că scopul central al proceselor de completare a colecțiilor este pe deplin realizat, atunci și numai atunci, când, prin conținutul său, fondul de documente destinat informării, studiului și documentării, se pliază pe cerințele utilizatorilor, actuali și viitori, ai serviciilor de bibliotecă.

Strategia coordonării activităților de dezvoltare și organizare a colecțiilor se desfășoară, indiferent de mărimea bibliotecii, pe două direcții de evoluție:

1. Managementul dezvoltării fondurilor de documente de bibliotecă,
2. Managementul organizării colecțiilor de bibliotecă.

Dacă îmbogățirea colecțiilor se referă la totalitatea proceselor de creștere și actualizare a fondurilor de publicații, organizarea colecțiilor are în vedere gestionarea bibliotecomonică a documentelor, prin intermediul unor operațiuni de inventariere și „prelucrare” a documentelor și a

informațiilor. Între managementul dezvoltării colecțiilor și managementul organizării colecțiilor există deosebiri procedurale evidente. Cele două forme de management se realizează cu un singur scop, acela de a crea un fond de documente și cărți, de a administra biblioteconomic un univers informațional imens care să corespundă cerințelor beneficiarilor.

Funcționând ca structuri info-documentare performante, bibliotecile publice din zilele noastre au privilegiul – inexistent cu câteva decenii în urmă – de a gestiona un număr imens de produse de informare și delectare intelectuală sau spirituală. Desigur, din cele mai vechi timpuri, bibliotecile au colectat, au organizat, păstrat și difuzat importante valori de patrimoniu, reprezentate prin manuscrise, incunabule, cărți vechi și moderne sau alte tipuri de documente. Aceste instituții au fost și vor fi receptate mereu ca temple ale cunoașterii care își desfășoară activitatea în spațiul elitelor culturale. În vremurile actuale (ca și în trecut) una din preocupările importante ale persoanelor care lucrează în bibliotecile publice este: să constituie și să dezvolte un fond de carte valoros și consistent, în strânsă conexiune cu nivelul de expectanță al cetățenilor.

Când vine vorba de managementul completării colecțiilor, este greu să fii original mai ales dacă trebuie să respecti principiile politicii de achiziții și ești nevoit să urmezi o metodologie clasică de dezvoltare a colecțiilor. Se cere bibliotecarilor care se ocupă cu dezvoltarea fondurilor de bibliotecă, să cunoască și să aplice modalități diferite de creștere a numărului de publicații. Completarea colecțiilor face parte din categoria serviciilor lipsite de vizibilitate.



Chiar dacă nu iese în evidență, dezvoltarea colecțiilor este o activitate ritmică și coordonată, care contribuie la procesul de actualizare a fondului de documente al bibliotecii. În contextul actual, managementul dezvoltării colecțiilor se referă la un ansamblu de proceduri care cuprinde:

1. Achiziția directă de cărți și materiale audio-vizuale,
2. Realizarea de abonamente la reviste tipărite, la reviste online sau baze de date,
3. Depozitul Legal,
4. Donațiile de cărți și reviste,
5. Schimbul interbibliotecar (național și internațional).

Altfel spus, bibliotecarii trebuie să se familiarizeze cu mijloacele moderne de achiziție a cărților și învață să elaboreze proiecte trimestriale și anuale având ca obiectiv îmbogățirea patrimoniului info-documentar al bibliotecii. Planurile de creștere curentă și retrospectivă a fondului de documente, pus la dispoziția clienților, trebuie să se integreze în strategiile generale de evoluție și diversificare a serviciilor de bibliotecă.

## **II. 2.a. Politica de achiziții**

Politica de achiziții deține un rol important în modelarea metodelor de sporire a colecțiilor. Profilul politicii de achiziții diferă de la o bibliotecă la alta. Departe de a avea un caracter permanent, politica de achiziții cunoaște mereu schimbări determinate de:

- interesele de lectură, studiu și recreere intelectuală manifestate de cititori,
- ofertele de pe piața de carte,
- preocuparea clienților din tânăra generație pentru formele de comunicare performante, oferite de noile tehnologii informaționale (cum ar fi internetul)
- infiltrarea pe piața editorială a cărților apărute pe suport electronic (CD-uri și DVD-uri), dezvoltarea producției de audio book-uri și e-book-uri.<sup>4</sup>

Strategiile de creștere a colecțiilor se întocmesc întotdeauna în funcție de solicitările beneficiarilor. Este esențial ca oferta info-documentară propusă cititorilor să fie variată și să acopere în proporție cât mai mare aria solicitărilor emise de beneficiari. Diversificarea ofertei de informații se va realiza prin atragerea în bibliotecă, în mod echitabil, a documentelor referitoare la toate domeniile cunoașterii și practicii umane.

Acțiunile recente de sondare a intereselor de lectură, studiu și informare – specifice iubitorilor de carte – au demonstrat că publicul este atras tot mai mult de cărțile electronice și audio-book-uri. De altfel, simpla parcurgere ofertelor editoriale realizate de producătorii de carte din România scoate în evidență preocuparea editurilor pentru

---

<sup>4</sup> Nu putem ignora atracția publicului față de cărțile electronice: ele pot fi parcurse direct pe calculator sau cu ajutorul unor instrumente de citire sofisticate precum „tabletele de lectură digitală” sau cititoare „Kindle” ori tabletele multimedia „Apple” și „iPad”, care combină funcțiile unui computer cu funcțiile unui instrument de lectură digitală.

producerea și distribuirea cărților audio și a cărților electronice.

Bibliotecile publice din țara noastră trebuie să se adapteze noului „val” și să adopte politici de achiziție realiste și flexibile. Ca primă măsură se impune o modificare a structurii achizițiilor de documente în sensul constituirii a unor colecții de cărți electronice în format audio sau multimedia. Formarea și dezvoltarea periodică a colecției de cărți electronice va avea ca efect atragerea de noi clienți, care vor percepe biblioteca și serviciile oferite într-o manieră pozitivă. Se vor crea, de asemenea, premisele organizării unor noi servicii, desfășurate în sectorul multimedia al bibliotecii. Accesul publicului la serviciile multimedia se realizează în cadrul unui spațiu special amenajat care include o rețea de calculatoare, acces la internet, plus alte accesorii (cd-playere, boxe, căști, microfoane...) care permit consultarea internetului, parcurgerea de audio-book-uri, vizionarea de filme, realizarea de audiții muzicale (individuale sau de grup) și așa mai departe.

Diversificarea ofertei de informații puse la dispoziția clienților bibliotecii trebuie să fie unul din obiectivele importante specifice strategiei de dezvoltare a colecțiilor de bibliotecă. Rețeaua de proiecte în funcție de care are loc coordonarea și ajustarea activităților de creștere a colecțiilor cuprinde și alte obiective:

- Obiectivul utilizării cu responsabilitate a resurselor financiare,
- Obiectivul identificării de sponsori,
- Obținerea de cărți gratuite de la edituri,

- Obiectivul respectării structurii enciclopedice a achizițiilor de carte,

- Obiectivul menținerii unui raport echitabil în privința conținutului documentelor achiziționate, în așa fel încât cumpărarea de cărți din domeniul beletristicii să nu fie în detrimentul cărților de știință sau al celor ce cuprind informații cu caracter istoric, juridic sau social.

Respectarea obiectivelor care dau contur politicii de achiziții canalizează procesul decizional spre stabilirea metodologiei de îndeplinire a sarcinilor ce revin bibliotecarilor care se ocupă de completarea curentă și retrospectivă a colecțiilor. Cu privire la resursele financiare necesare achiziției de carte, voi face o singură mențiune referitoare la faptul că dezvoltarea echilibrată a managementului achizițiilor presupune identificarea unor soluții viabile de gestionare a resurselor bugetare, astfel încât volumul și structura achizițiilor să fie compatibile cu solicitările clienților bibliotecii, iar documentele achiziționate să fie obținute la prețuri rezonabile. Chiar dacă nu putem stabili cu precizie câte documente dintr-un anumit domeniu să fie cumpărate într-o perioadă strictă de timp, este bine să analizăm cu atenție oferta editorială și să facem selecția documentelor, ce prezintă interes pentru bibliotecă, în funcție de ceea ce doresc să citească clienții bibliotecii. Prin respectarea acestor criterii, bibliotecarul responsabil cu managementul dezvoltării poate lua hotărârea de a reduce numărul volumelor din domeniile cunoașterii mai puțin solicitate, în favoarea achiziționării prioritare a documen-

telor și a informațiilor care intră în sfera de interes a utilizatorilor.

Decizii eficiente trebuie luate în legătură cu selectarea editurilor și a furnizorilor care oferă cărți de calitate. Opțiunea pentru un anumit "producător" sau distribuitor de carte diferă în funcție de calitatea serviciilor oferite, valoarea cărților aduse pe piață și calitățile lor editoriale. În general, este bine să optăm pentru editurile care:

- oferă clienților posibilitatea efectuării de pre-comenzi înaintând bibliotecii oferte riguros întocmite,
- sunt de acord cu condițiile de onorare a facturilor, impuse de bibliotecă,
- acordă bonusuri (efectuează reduceri de preț),
- trimit fără întârziere produsele comandate,
- acceptă să colaboreze cu bibliotecile în vederea organizării de lansări de carte sau cu scopul realizării, în incinta bibliotecii, a unor expoziții de carte cu vânzare.

Angajații care doresc să obțină rezultate performante în spațiul activităților de dezvoltare a colecțiilor trebuie să aloce timp suficient pentru prospectarea pieței editoriale, desfășurând o activitate de cercetare în vederea identificării și colecționării informațiilor valoroase și utile beneficiarilor. Realizarea unei achiziții de carte atrăgătoare pentru clienți depinde de două aspecte: 1. calitatea relațiilor cu partenerii implicați în comerțul cu cartea și 2. cunoașterea intereselor de lectură specifice cititorilor. Din perspectiva unei abordări calitative a managementului achizițiilor, selecția de carte se realizează pe baza unor criterii precum:

- editura care tipărește cartea,
- conținutul informațional al documentelor,
- interesul pe care îl reprezintă pentru diferitele categorii de beneficiari,
- valoarea științifică și popularitatea ei,
- valoarea bibliofilă a documentelor,
- înfățișarea și caracteristicile lor fizice,
- raportul cu fondurile tradiționale și gradul de integrare a noutăților în structura colecțiilor bibliotecii.

Deciziile, legate de numărul și tipul documentelor ce urmează să fie achiziționate, se află sub directă influență a opțiunilor de lectură și studiu emise de cititori. Aceștia din urmă își pot expune preferințele, fie în cadrul dialogului direct cu angajații de la secțiile de relații cu publicul, fie prin dialogul virtual realizat pe internet, prin utilizarea serviciului „întrebă bibliotecarul”. Gradul în care bibliotecarul de la achiziții reușește să răspundă doleanțelor cititorilor reprezintă un indicator de performanță biblioteconomică important, utilizat în procesul de stabilire a calității serviciilor oferite clienților de către instituțiile info-documentare.

Conceperea unor planuri eficiente de dezvoltare a colecțiilor nu se realizează la întâmplare. Capacitatea instituțiilor bibliotecare de a transmite informații utile depinde de abilitatea bibliotecarilor de a surprinde direcția sau direcțiile în care se îndreaptă interesele de lectură ale tuturor categoriilor de beneficiari. Putem răspunde pozitiv față de exigențele de studiu și lectură specifice clienților, dacă obținem date corecte despre structura documentelor

și informațiilor pe care cititorii speră să le găsească la bibliotecă. Numai prin dezvoltarea unei atitudini receptive față de solicitările clienților, bibliotecarii responsabili cu de achiziția de carte vor reuși să constituie colecții de documente atractive, vor putea alcătui baze de date și vor constitui biblioteci digitale viabile, conforme cu semnalele venite din partea comunității. Cumpărarea de cărți și reviste, materiale audio-vizuale și alte publicații este una din cele mai importante căi de îndeplinire a obiectivelor managementului dezvoltării colecțiilor. Celelate modalități de completare a zestrei de documente și informații deținute de bibliotecă sunt: donațiile de cărți, abonamentele la ziare și reviste, schimburile interbibliotecare, constituirea fondului de depozit legal.

## **II. 2.b. Donațiile**

Completarea colecțiilor pe baza donațiilor de cărți reprezintă cea mai populară formă de sporire gratuită a fondului de documente. Donația de cărți, manuscrise sau alte tipuri de documente apare ca o practică seculară. Istoria cărții și a bibliotecilor din țara noastră abundă în exemple de constituire a bibliotecilor publice pe fondul unor colecții particulare sau a donațiilor de cărți oferite de personalități literare, culturale și științifice. În ziua de astăzi, atragerea de donatori se poate realiza în principal pe trei căi:

1. Prin dialogul nemijlocit cu clienții bibliotecii, convingându-i pe cititori să devină donatori de carte,

2. Prin intermediul unor campanii de strângere de cărți de la cetățeni și edituri,

3. Ca rezultat al bunei colaborări a bibliotecarilor cu editurile, librăriile și societățile de difuzare de carte, în sensul obținerii de donații de cărți.

După cum observăm, originea cărților, obținute cu titlu de donație, este extrem de variată. Din acest motiv, dezvoltarea colecțiilor prin intermediul donațiilor face parte din categoria activităților realizate cu mare responsabilitate. Managementul dezvoltării colecțiilor are la bază o strategie clară de selectare a donațiilor, fundamentată pe câteva elemente esențiale:

- valoarea conținutului informațional al colecției donate,
- gradul de conservare al documentelor,
- notorietatea donatorului,
- locul deținut de editura donatoare pe piața de carte.

Acceptarea donațiilor poate juca un rol important în cadru îndeplinirii obiectivului principal al managementului dezvoltării colecțiilor. După cum bine știm, acest obiectiv se referă la necesitatea procurării de cărți din toate domeniile culturii și practicii umane insistându-se asupra necesității acoperirii intereselor de studiu și documentare specifice unor categorii diferite de beneficiari.

Atingerea obiectivului mai sus amintit poate fi realizată cu succes prin efectuarea schimburilor interbibliotecare ori prin respectarea reglementărilor înscrise în Legea Depozitului Legal.



## II. 2.c. Abonamentele la ziare și reviste

Întocmirea abonamentelor este, asemenea procesului de cumpărare de documente monografice, o activitate supusă schimbării și subordonată politicii de achiziții a bibliotecii. Această activitate se află sub influența schimbărilor intervenite pe piața producătorilor și distribuitorilor de ziare, reviste și de alte tipuri de publicații seriale. Și sectorul publicistic înregistrează schimbări în privința dezideratelor clienților care își modifică permanent sfera de interes față de revistele ori ziarele solicitate.

Desigur, ca și în cazul achizițiilor de documente monografice sau cumpărării de documente electronice, procesul de întocmire a abonamentelor are la bază un mecanism specific, ce presupune parcurgerea următorilor pași:

- cunoașterea și respectarea structurii tradiționale a colecțiilor de periodice existente în bibliotecă,
- stabilirea fondului bugetar alocat pentru abonamente anuale sau trimestriale,
- conceperea obiectivelor specifice achizițiilor retrospective și curente de ziare și reviste,
- analiza listelor cu ofertele de prețuri transmise de distribuitorii de presă și de Poșta Română,
- întocmirea comenzilor ferme pentru abonamente anuale sau trimestriale,
- semnarea contractelor cu distribuitorii,
- preluarea și onorarea facturilor.

## **II. 2.d. Depozitul legal**

Constituirea fondului de depozit legal al bibliotecii are la bază un act legislativ specific: Legea Depozitului Legal – care stabilește regulile de formare și organizare a unor colecții de publicații monografice, publicații seriale, documente în format electronic sau materiale audio-vizuale colectate cu scopul conservării și îmbogățirii patrimoniului informațional din România sau din sectorul administrativ în care funcționează bibliotecile județene. Potrivit articolului 3 din “Legea privind Depozitul legal de documente, legea nr. 111/1995, republicată în 2007”, documentele colectate de biblioteci, pe baza obligațiilor prevăzute în această lege, sunt organizate în cadrul unor colecții speciale. Responsabilitatea colectării lor revine, pe plan central, Bibliotecii Naționale a României și bibliotecilor universitare, și, pe plan local, Bibliotecii Metropolitane din București și bibliotecilor județene.

## **II.2.e. Schimbul interbibliotecar**

Persoanele responsabile cu achiziția de documente trebuie să manifeste flexibilitate în privința raporturilor cu celelalte biblioteci, în scopul obținerii unor donații reciproce de carte și efectuării de împrumuturi interbibliotecare. Este indicat ca în viitor să dăm contur primelor forme de schimb interbibliotecar internațional, luând decizia inițierii unor raporturi de colaborare cu bibliotecile din străinătate.

Înțelegerea modului în care are loc schimbul interbibliotecar impune o definiție clară a acestui proces. Schimbul de

documente între biblioteci nu se confundă cu împrumutul interbibliotecar. Diferența dintre cele două activități este dată de faptul că, în cadrul schimbului interbibliotecar, biblioteca căreia îi sunt destinate documentele – ce fac obiectul schimbului – devine “proprietarul” acestor documente și dobândește dreptul de a le folosi pe timp nelimitat. Dimpotrivă, în cadrul împrumutului interbibliotecar, documentele provenite de la o altă bibliotecă, intră sub incidența regulilor specifice împrumutului de carte, astfel, după perioadă de timp, ele vor fi restituite instituției care le-a oferit spre consultare. De asemenea, dacă schimbul interbibliotecar reprezintă una din modalitățile de completare a colecțiilor bibliotecii și intră în categoria managementului dezvoltării colecțiilor, împrumutul interbibliotecar ține de managementul comunicării colecțiilor și intră în categoria acțiunilor specifice de realizare a împrumutului de carte pentru clienții bibliotecii.

Revenind la schimbul interbibliotecar, el se desfășoară, atât în marile biblioteci, cât și la nivelul bibliotecilor orașenești și comunale, pe baza unui procedeu simplu care implică: întărirea relațiilor de colaborare cu alte biblioteci, identificarea partenerilor, elaborarea și semnarea unor protocoale de colaborare iar, în final, trimiterea cărților și întocmirea de către instituția furnizoare a actelor ce însoțesc documentele oferite ca “schimb interbibliotecar”. Gestionarea eficientă a relațiilor dintre instituții, în domeniul schimbului interbibliotecar, se realizează cu succes atunci când fiecare partener își asumă responsabilitatea:

- trimiterii unor cărți valoroase (de obicei intră în această categorie publicațiile de specialitate editate de bibliotecă),
- păstrării ritmicității ofertelor,
- confirmării primirii documentelor,
- catalogării și includerii volumelor respective în circuitul lecturii publice,
- promovării colecțiilor obținute prin schimb interbibliotecar.

### **II.3. Servicii de organizare a colecțiilor de bibliotecă**

În bibliotecile județene, ori în sectorul bibliotecilor naționale și a altor tipuri de biblioteci care deserveșc comunități mai mari sau mai mici, managerii de bibliotecă aplică modele diferite de management, în funcție de specificul fiecărui departament sau serviciu existent în cadrul organizației respective. Mai exact, structura obiectivelor, mecanismul de îndeplinire a acestora și sistemul de sarcini și funcții proprii compartimentului de catalogare diferă de obiectivele, metodele de realizare și sarcinile specifice personalului care lucrează la relații cu publicul.

Modelul de management aplicat fiecărui departament este determinat de misiunea organizație și se pliază pe sistemul de obiective elaborat la nivel general. Referindu-ne la compartimentul de catalogare al bibliotecii, angajații acestui sector de activitate au rolul de a „prelucra biblioteconomic”, de a organiza informații și documente. Prin

urmare, cărțile nou intrate în bibliotecă dobândesc o identitate singulară, primesc un loc exact în structura colecțiilor și pot fi regăsite în funcție de anumite elemente de identificare precum: numărul de inventar, vedeta de autor, vedetele auxiliare, cota topografică, cota sistematico-alfabetică, indicele de clasificare.

Managementul organizării colecțiilor de bibliotecă intră în categoria serviciilor „ascunse”, oferite de organizațiile bibliotecare. Practicarea unor servicii auxiliare, ca evidența și catalogarea documentelor, este esențială pentru bunul mers al activităților din bibliotecă. O mică parte a beneficiarilor serviciilor de bibliotecă știu că, înainte de a intra în circuitul lecturii, documentele achiziționate sunt înregistrate, ștampilate, suportă o descriere bibliografică, sunt clasificate, cotate și abia pe urmă sunt predate la secțiile ce oferă servicii de lectură și informare. Fiecare din operațiunile enumerate mai sus necesită atenție deosebită și este tratată cu seriozitate de către bibliotecarii catalogatori. Aceștia din urmă, prin studiu atent și experiență practică îndelungată, își însușesc o serie de abilități legate de:

1. efectuarea operațiilor de luare în evidență a publicațiilor recent intrate în bibliotecă,
2. redactarea electronică sau manuscrisă a descrierilor bibliografice pentru noile documente achiziționate,
3. aplicarea regulilor standardizate de descriere și clasificare, în vederea completării și organizării catalogelor de bibliotecă,

4. cotarea publicațiilor, cu scopul așezării corespunzătoare a cărților în depozitele bibliotecii,

5. constituirea și completarea curentă și retrospectivă a catalogului online al bibliotecii,

6. evaluarea colecțiilor bibliotecii, în scopul eliminării acelor documente care nu mai servesc intereselor de informare, lectură și studiu specifice beneficiarilor.

În contextul actual, fiecare membru al secției „Evidență și catalogare a colecțiilor” trebuie să cunoască întregul ansamblu de proceduri privitoare la: evidența, descrierea bibliografică, clasificarea, cotarea și catalogarea noilor publicații achiziționate. Angajații acestui compartiment specializat al bibliotecii au la bază o pregătire teoretică solidă, o experiență practică de durată, necesare pentru aplicarea eficientă a metodelor de administrare a documentelor. Administrarea documentelor și informațiilor începe cu operațiunile de primire și verificare a stocurilor proaspăt intrate în bibliotecă, continuă cu înregistrarea informatizată a publicațiilor, cu aplicarea metodelor de descriere și clasificare biblioteconomică și se încheie cu procedurile de predare a documentelor la secțiile și filialele bibliotecii, în scopul depozitării lor și introducerii noutăților în circuitul lecturii publice.

### **II. 3.a. Evidența publicațiilor**

Un prim aspect, care trebuie menționat atunci când dorim să surprindem specificul managementului organizării colecțiilor de bibliotecă, este cel referitor la evidența publicațiilor. Înțelegem prin evidența publicațiilor totali-

tatea acțiunilor de înregistrare a documentelor destinate dezvoltării colecțiilor de bibliotecă. Serviciile de evidență a publicațiilor implică două procese aflate în strânsă conexiune: evidența globală și evidența individuală a documentelor. Evidența cărților, a publicațiilor periodice și a materialelor audio-vizuale se realizează în conformitate cu regulile stabilite la nivel național, în cadrul sistemului legislativ de bibliotecă. Doar prin respectarea reglementărilor legislative devine posibilă gestionarea corectă a documentelor intrate în bibliotecă. Completarea manuală sau computerizată a elementelor cantitative și valorice specifice fiecărui stoc de documente și înscrierea lor în registrul de mișcare a fondurilor, respectiv în registrul inventar, oferă posibilitatea identificării fiecărui document aflat în gestiunea bibliotecii. Registrul de mișcare a fondurilor este un document tipizat care dezvăluie elemente importante referitoare la: proveniența stocului de cărți, forma de obținere a lui (achiziție sau donație), numărul volumelor cuprinse în stocul respectiv și valoarea totală a achiziției. Pe de altă parte, consultarea registrului de mișcare a fondurilor oferă posibilitatea întocmirii de statistici privind mărimea, structura și dinamica colecțiilor de bibliotecă. Prin informațiile pe care le cuprind, registrul de evidență individuală (RI) și registrul de evidență globală (RMF) dezvăluie indicii referitoare la valoarea și structura patrimoniului info-documentar.

Administrarea colecțiilor de bibliotecă are un caracter dinamic, vizibil în cadrul proceselor de selectare și de-selectare a documentelor. Din această perspectivă, deciziile privitoare la creșterea volumului colecțiilor de bibliotecă,

trebuie corelate în mod armonios cu hotărârile privind restructurarea fondurilor tradiționale și eliminarea documentelor necorespunzătoare sub aspect formal sau informațional. Managementul colecțiilor privește instituția bibliotecară ca pe un organism viu, astfel încât deciziile luate cu scopul creșterii cantitative și calitative a documentelor ce vor constitui fondul de informații al bibliotecii, trebuie strâns corelate cu hotărârile privind re-evaluarea și restructurarea colecțiilor tradiționale.

Revizuirea structurii colecțiilor din bibliotecă se realizează în condițiile respectării legislației naționale pentru biblioteci. Retragerea din bibliotecă a documentelor perimate din punctul de vedere al conținutului sau al aspectului, ori casarea documentelor pierdute și nerestituite de cititori, are loc în mod planificat și în funcție de dispozițiile legale în vigoare. Specialiștii în biblioteconomie recomandă găsirea unor alternative și sugerează depozitarea pasivă a documentelor retrase din circulație. Este de preferat depozitarea pasivă în locul eliminării totale a documentelor.

### **II. 3.b. Catalogarea publicațiilor**

După cum știm, procedeele specifice de catalogare se bazează pe norme stricte, standardizate internațional, de descriere bibliografică și indexare a publicațiilor. Desfășurarea acestor activități are la bază anumite obiective catalografice, de realizarea cărora depinde organizarea muncii în cadrul serviciului de catalogare al bibliotecii. Formularea obiectivelor specifice acestui compartiment



scoate în evidență efortul bibliotecarilor catalogatori de a menține o nădă armonie între utilizarea metodelor tradiționale de prelucrare catalografică și exploatarea instrumentelor progresiste, care oferă posibilitatea administrării informatizate a noilor colecții de documente. Prelucrarea informatizată se efectuează prin folosirea modulelor de catalogare specifice softurilor de bibliotecă și are ca scop constituirea și completarea curentă a catalogului online al bibliotecii.

Dintre obiectivele care guvernează activitatea personalului de la serviciul de catalogare esențiale sunt:

- întocmirea curentă a descrierilor bibliografice pentru toate tipurile de documente intrate în bibliotecă, inclusiv pentru resursele electronice,
- completarea catalogului intern al bibliotecii și îmbogățirea bazei de date a instituției prin introducerea curentă și retrospectivă a descrierilor catalografice specifice tuturor categoriilor de documente,
- executarea eficientă a operațiunilor de clasificare și cotare a publicațiilor, astfel încât utilizatorii să poată accesa, fără dificultate, informațiile căutate, iar bibliotecarii de la "relațiile cu publicul" să-și organizeze în mod adecvat colecțiile gestionate și comunicate utilizatorilor.

Îndeplinirea obiectivelor specifice proceselor de catalogare și respectarea cu strictețe a normelor de descriere, clasificare și cotare a documentelor permite identificarea și regăsirea fiecărui document intrat în bibliotecă, în funcție de: numărul de inventar unic, cota unică și o descriere bibliografică irepetabilă.

În linii mari, orice înregistrare catalografică – indiferent că se realizează manual, pe fișe bibliografice standardizate, ori în format electronic – conține:

- descrierea bibliografică a publicației (document monografic, serial, material audio-video, document cartografic, resursă electronică),
- vedetele uniforme: principale și secundare,
- indicii de clasificare,
- cotele: sistematico-alfabetică și topografică,
- vedetele de subiect.

Optimizarea activităților de redactare a înregistrărilor catalografice și a evidenței documentelor este determinată de respectarea unor principii generale (standardizate la nivel național și internațional) și particulare de catalogare. Îndeplinirea obiectivelor managementului catalogării publicațiilor și informațiilor are 2 scopuri de bază:

1. alcătuirea și actualizarea permanentă a sistemului de cataloage al bibliotecii,
2. organizarea eficientă a colecțiilor de bibliotecă, în așa fel încât documentele intrate în circuitul lecturii să poată fi gestionate cu eficiență de către bibliotecarii de la serviciul de comunicare a colecțiilor.

Managementul catalogării documentelor cuprinde un ansamblu de activități specifice, precum:

1. Descrierea bibliografică,
2. Clasificarea biblioteconomică,
3. Cotarea documentelor,
4. Catalogarea.

### II. 3.c. Descrierea bibliografică

Bibliotecarii catalogatori folosesc două modalități de administrare biblioteconomică a cărților și informațiilor:

- metoda manuală care se referă la realizarea descrierilor bibliografice pe fișe accesibile în format standard,
- metoda informatizată, care presupune folosirea unor softuri de catalogare.

Indiferent de procedura folosită, manuscrisă ori bazată pe folosirea calculatoarelor, descrierile bibliografice au un caracter standardizat și se constituie pe baza schemei ISBD. Descrierea Bibliografică Standardizată Internațional se referă la un set de reguli de catalogare, care se aplică în mod diferențiat în funcție de conținutul și forma documentelor descrise. Dată fiind varietatea documentelor cuprinse în colecțiile de bibliotecă, Comitetul IFLA pentru Catalogare a adoptat un număr corespunzător de descrieri ISBD. Sistemul descirerilor ISBD cuprinde o paletă largă de descrieri bibliografice care include: descrierea documentelor monografice<sup>5</sup> ISBD(M), descrierea periodicelor ISBD(S), descrierea materialelor audio-vizuale ISBD(NBM) și altele. Prima variantă a descrierilor standardizate ISBD(M) a fost adoptată la nivel internațional în 1969, descrierea ISBD(NBM), adică schema pentru materialele non-book a apărut în 1977, iar în anul 1995 s-a creat în cadrul IFLA un grup de lucru ce a avut ca scop elaborarea schemei ISBD(ER) – necesară pentru realizarea descrierii

---

<sup>5</sup> Descrierea cărților moderne

standardizate a resurselor electronice. După cum remarca Elena Târziman – în volumul „Descrierea bibliografică standardizată. Norme ISBD”, „Scopul principal al ISBD-urilor este de a statua recomandări pentru o catalogare descriptivă compatibilă la nivel global în vederea sprijinirii schimbului internațional de înregistrări bibliografice între agențiile bibliografice naționale și în cadrul comunității internaționale a biblioteconomiei și științei informării”<sup>6</sup>.

Schimbările intervenite în domeniul tehnicilor de catalogare dezvăluie faptul că profilul colecțiilor de documente se modifică în funcție de interesul publicului față de anumite tipuri de publicații. Catalogatorii care descriu resurse electronice sau resurse WEB se ghidează după metode generale de catalogare. Regulile catalografice îi ajută să se orienteze în spațiul electronic infinit, care abundă în date și metadata, un spațiu unde entitățile digitale circulă sub forma de fișiere și unde bibliotecile digitale sunt tot mai numeroase și mai cuprinzătoare. În mod similar, regulile specifice de catalogare ISBD(ER)<sup>7</sup> se constituie pe structura unei scheme generale de descriere.

Folosirea schemelor standardizate de catalogare și descriere bibliografică oferă posibilitatea alcătuirii unor cataloage uniforme, atât în cadrul fiecărei instituții, cât și la nivelul sistemului național și internațional de bibliotecă. Respectarea obiectivului uniformității în procesele de descriere bibliografică și catalogare devine o condiție

---

<sup>6</sup> Agnes ERICH, Elena TÂRZIMAN – “Descrierea bibliografică standardizată. Norme ISBD”, București, Editura Universității București, 2005, p. 16

<sup>7</sup> ISBD(ER) – descrierea bibliografică standard pentru resurse electronice

necesară pentru facilitarea schimburilor naționale și internaționale de date și informații bibliografice. Respectarea de către bibliotecarii catalogatori a schemelor și normelor de descriere, elaborate de către agențiile naționale și internaționale de catalogare, contribuie la creșterea eficienței dezvoltării cataloagelor electronice, în sensul că descrierile catalografice, elaborate pentru constituirea catalogului online al unei biblioteci, pot fi preluate și transferate în catalogul altei instituții, aceasta din urmă preluând descrierea în bloc și executând doar modificări minore, potrivite cu structura colecțiilor și repartizarea documentelor în depozitele și la secțiile bibliotecii respective.

În cadrul managementului catalogării elementul de referință îl reprezintă alcătuirea și completarea zilnică a catalogului electronic al bibliotecii. Alcătuirea lui presupune:

1. realizarea descrierilor bibliografice standardizate, prin respectarea normelor de editare a zonelor descrierii bibliografice și respectarea punctuației specifice fiecăreia din cele 8 zone tradiționale,

2. constituirea înregistrărilor catalografice, prin formularea corectă a vedetelor de autor, a vedetelor secundare, a indicilor de clasificare, a cotelor și a celorlalte elemente catalografice, care ajută la identificarea și regăsirea documentelor sau informațiilor înregistrate în cataloagele electronice sau tradiționale.

Cetățenii, care beneficiază de serviciile de catalogare, trebuie să știe că organizațiile info-documentare performante reușesc să gestioneze și să comunice clienților

informații valoroase, riguros organizate, constituite după metode stricte de descriere bibliografică, indexare și cotare. Producerea înregistrărilor catalografice uniforme, organizate după structuri standard, corespunzătoare prelucrării informatizate a datelor, reprezintă una din provocările importante ale activităților de înregistrare bibliografică a publicațiilor. Bibliotecarii catalogatori preiau responsabilitatea dezvoltării unor cataloage de bibliotecă, riguros constituite, pregătindu-le pentru integrarea în imensele rețelele de cataloage naționale și europene. De asemenea, catalogarea are un rol practic: ajută la organizarea colecțiilor de bibliotecă în sensul că noile documente dobândesc un loc bine stabilit în cadrul sistemului colecțiilor de bibliotecă, fiind pregătite pentru a intra în circuitul lecturii.

### **II.3.d. Clasificarea biblioteconomică**

Istoria sistemelor de clasificare a documentelor de bibliotecă a scos la iveală existența unei multitudini de metode de clasificare (se cunosc peste 150 de sisteme de clasificare). În țara noastră se folosește sistemul Clasificării Zecimale Universale, care a fost introdus în 1908 și a fost aplicat în bibliotecile românești din anul 1915.

“Literatura de specialitate este categorică în privința eficacității acestui sistem de clasificare bazat pe trei caracteristici esențiale:

1. caracteristici funcționale (ce permit acoperirea nevoilor de organizare și regăsire a documentelor în funcție de subiectul lor),

2. caracteristici structurale (care decurg din respectarea principiului logic al subordonării indicilor și noțiunilor corespunzătoare lor, de la general la particular),

3. caracteristici organizatorice (care decurg din imperativul pragmatic de aranjare a documentelor după criteriul tematicii).

Aplicarea sistemului CZU este o chestiune practică care devine eficientă cu condiția respectării unor imperative metodologice riguroase referitoare la:

- consultarea indexului alfabetic,
- parcurgerea tabelelor cu indicii principali și secundari,
- stabilirea semnelor de conexiune și aplicarea legilor de compunere a indicilor.<sup>8</sup>

La prima vedere, aplicarea principiilor de clasificare și folosirea sistemului CZU pare greoaie și dificil de utilizat. Limbajul CZU se bazează pe coduri de cifre și semne, care, prin combinații diferite, dau naștere unor indici de clasificare specifici. Din această perspectivă Tabelele CZU, ce stau la baza operațiilor de clasificare, apar ca niște arhive imense de noțiuni și indici de clasificare. Indicii CZU se împart, la rândul lor, pe mai multe categorii și pot fi combinați între ei pe baza unor reguli specifice de constituire.

Saltul de la sistemul de catalogare tradițional (în format scris) la catalogarea electronică, nu a determinat renunțarea la normele de redactare a clasificărilor CZU,

---

<sup>8</sup> Liliana MOLDOVAN – „Indiscreții în bibliotecă: Antologie de studii și eseuri”, Tîrgu-Mureș, Editura Nico, 2009, p. 78

dimpotrivă, credem noi, a întărit rolul lor ca element de căutare esențial în cadrul cataloagelor electronice. Indicii de clasificare CZU sunt, alături de vedetele de subiect și alte elemente de catalogare, puncte cheie în funcție de care se organizează catalogul electronic al unei biblioteci. Dată fiind cantitatea mare de informații vehiculate de bibliotecarii catalogatori, dar și datorită schimbărilor intervenite pe piața editorială – care oferă o mare varietate de cărți și studii cu caracter interdisciplinar – indicii de clasificare permit indexarea și căutarea documentelor după criterii complexe și variate.

Capacitatea bibliotecarului clasificator de a furniza, pentru fiecare document catalogat, un sistem de indici de clasificare corect întocmit, care să reflecte cât mai exact conținutul documentului indexat, depinde de abilitatea lui de a alege indicele potrivit fiecărei cărți, dar și de consecvența respectării principiilor generale de clasificare referitoare la:

- cunoașterea și corecta folosire a tabelelor CZU,
- elaborarea unor indici CZU funcționali, care să reflecte conținutul documentelor,
- constituirea unor clasificări operaționale, care să răspundă imperativelor practice de ordonare a documentelor după conținut.

Ca etapă importantă a activității de catalogare, clasificarea documentelor face parte din categoria serviciilor de bibliotecă auxiliare. Clasificarea bibliteconomică se realizează cu un dublu scop:

1. contribuie la organizarea colecțiilor de bibliotecă pe domenii, după conținutul documentelor,



2. participă la alcătuirea cataloagelor sistematico-alfabetice și a cataloagelor pe subiecte, constituite în format tradițional<sup>9</sup>, tipărit ori în format electronic.

### **II.3.e. Cotarea publicațiilor**

Managementul catalogării se referă la etape diferite administrare a resurselor info-documentare. Secvențele procedurale specifice managementului catalogării se întrepătrund și se influențează reciproc. Rostul catalogării este acela de a furniza un sistem coerent de organizare a colecțiilor de bibliotecă, determinat de condițiile specifice de stocare, prelucrare, organizare și valorificare a documentelor oferite publicului cititor. Datorită caracterului lor enciclopedic, fondurile de documente din bibliotecile publice prezintă o tipologie variată care cuprinde documente monografice, cărți rare, manuscrise, publicații periodice vechi și curente, documente cartografice, materiale audio-vizuale, materiale electronice și altele. Bibliotecarii catalogatori au obligația de a redacta descrieri bibliografice variate, corespunzătoare profilului enciclopedic al colecțiilor, potrivit tipologiei mai sus menționate. De asemenea, ei trebuie să cunoască și să aplice forme diferite de cotare a cărților în funcție de organizarea lor în depozitele și pe rafturile bibliotecii. Stabilirea cotelor specifice documentelor destinate circuitului lecturii este o chestiune practică, ce decurge din necesitatea organizării și gestionării eficiente a colecțiilor de publicații existente în

---

<sup>9</sup> Pe fișe de catalog

depozitele bibliotecii. În funcție de specificul secțiilor care oferă servicii info-documentare, în bibliotecile publice din țara noastră se folosesc sisteme diferite de cotare a cărților, cele mai populare fiind cotarea topografică și cotarea sistematico-alfabetică.

### II.3.f. Catalogarea

Termenul de catalogare este folosit în literatura de specialitate cu mai multe sensuri. De-a lungul anilor, cercetătorii din domeniul științei catalogării au încercat să facă o distincție între termenii: evidență, descriere bibliografică, clasificare și catalogare. În urma discuțiilor existente pe această temă s-au format puncte de vedere diferite. Astfel, unii teoreticieni au agreat ideea că evidența intră în sistemul proceselor de catalogare, alții au făcut o distincție clară între evidența și catalogarea publicațiilor. Pe de altă parte, unii specialiști folosesc noțiunile de descriere bibliografică și catalogare ca termeni sinonimici.

Trebuie să percepem catalogarea ca pe un proces dinamic în cadrul căruia intervin schimbări, atât la nivelul tehnicilor de catalogare, cât și în privința modalităților de "răsfoire" și accesare a cataloagelor. Problematika vastă a managementului catalogării documentelor constituie un punct de plecare pentru înțelegerea complexității muncii desfășurate de bibliotecarii de la secțiile de evidență clasificare și catalogare. Introducerea tehnicilor IT și folosirea unor softuri specifice de catalogare se încadrează în mersul firesc al activităților de « prelucrare » a documentelor și informațiilor. Descrierea cărților în sistem automatizat a luat

locul descrierilor realizate pe fișe de catalog standardizate. În esență, ceea ce diferențiază catalogarea automatizată de cea tradițională este faptul că fișele bibliografice sunt înlocuite cu machete de catalogare, cum sunt, de exemplu, machetele electronice în format UNIMARC. Nu există diferențe între regulile de întocmire a descrierilor bibliografice, între etapele metodologice de catalogare. Ele sunt aceleași, indiferent de sistemul folosit pentru realizarea cataloagelor de bibliotecă. Situațiile delicate și problemele dificile apărute pe parcursul proceselor de catalogare pot fi depășite prin aplicarea consecventă și ingenioasă a regulilor de descriere și a normelor de indexare catalografică stabilite de agențiile naționale și internaționale de catalogare<sup>10</sup>.

Administrarea corectă a colecțiilor de bibliotecă și organizarea eficientă a noilor documente gestionate apare ca o condiție esențială pentru construirea unor structuri info-documentare complexe, variate și ușor de accesat. Performanțele obținute de managementul organizării și catalogării colecțiilor influențază, în chip esențial, calitatea serviciilor de comunicare a colecțiilor și procesele de promovare a structurilor info-documentare oferite clienților de către organizațiile bibliotecare.

---

<sup>10</sup> Standardele descrierii bibliografice:

STAS 12629/1-88 ISBD Schema generală

STAS 12629/2-88 ISBD Publicații monografice

STAS 12629/3-88 ISBD Publicații seriale

STAS 12629/4-88 ISBD Publicații vechi

STAS 12629/5-88 ISBD Publicații de muzică tipărită

STAS 12629/6-88 ISBD Materiale cartografice

STAS 12629/7-8 ISBD Materiale audio-vizuale

### III. Servicii de comunicare a colecțiilor

În sens restrâns, managementul serviciilor de comunicare a colecțiilor se referă la procesul de coordonare a activității cu publicul, în scopul facilitării accesului clienților la patrimoniul info-documentar constituit de aceste instituții. Prin exercitarea funcției de comunicare a colecțiilor, biblioteca publică dovedește că este atât un colector atent și un gestionar riguros de documente, cât și un eficient furnizor de informații. Evident, cetățenii percep biblioteca în primul rând ca o instituție culturală care stochează și furnizează informații, oferă spre consultare cărți, reviste sau alte tipuri de documente. Diseminarea unui număr imens de informații valoroase, variate și ușor de accesat se înscrie ca o funcție de bază a bibliotecilor publice românești și europene. Biblioteca publică se distinge de celelalte instituții culturale tocmai prin componenta „formativ-informativă”<sup>11</sup> și prin strategiile specifice de promovare a lecturii. Succesul proiectelor de promovare a lecturii și reușita strategiilor de creștere a numărului de cetățeni, care beneficiază de serviciile de informare gratuită oferite de aceste organizații, depind de atragerea și menținerea în biblioteci a unor oameni bine pregătiți, a unor specialiști care știu ce au de făcut.

---

<sup>11</sup> Sergiu Găbureac – *Criza și biblioteca publică*, în « *Libraria: Anuar VIII: Studii și cercetări de bibliologie* », Biblioteca Județeană Mureș, Târgu-Mureș, 2009, p. 27

Am depășit de mult stadiul în care accesul în bibliotecă era destinat unor clase privilegiate. În momentul de față, serviciile bibliotecii publice au o arie diversă de aplicabilitate și se adresează unui număr ridicat de clienți. În ultima vreme se insistă, atât la nivel teoretic, cât și sub aspect practic, asupra caracterului democratic al serviciilor de bibliotecă și se creează condiții specifice de informare, studiu și lectură, astfel încât de aceste servicii să poată beneficia și cetățenii care nu se pot deplasa la bibliotecă, persoanele care nu au acces direct la serviciile de lectură – ceea ce nu îi împiedică să devină clienți ai instituțiilor infodocumentare. Este o bucurie să observi că, bibliotecarii zilelor noastre sunt din ce în ce mai receptivi, organizează servicii „extramuros” și au un cuvânt de spus în spațiul comunității pentru care funcționează. Sub forma serviciilor „extramuros”, informația, în general, cartea, în special, iese din bibliotecă pentru a ajunge în mâinile unor oameni care, dintr-un motiv sau altul, nu pot beneficia de serviciile tradiționale oferite de bibliotecile publice. Acest lucru devine posibil prin folosirea mijloacelor moderne de comunicare, cum ar fi Internetul sau blogurile, dar și prin susținerea proiectelor care îi obligă pe bibliotecari să iasă din instituții pentru a se infiltra în societate, aducând cu sine un plus de valoare, un plus de informații, un plus de cunoaștere.

Trebuie să profităm de oportunitățile create odată cu introducerea internetului în munca de bibliotecă. Folosirea internetului permite dezvoltarea și perfecționarea unor noi forme de realizare și menținere a contactului nemijlocit cu clienții bibliotecii. Constituirea cataloagelor online, care pot

fi accesate oricând și de oriunde, este numai un exemplu al vizibilității de care se bucură bibliotecile publice din secolul XXI. Interogarea catalogului electronic oferă cititorilor șansa de a cunoaște conținutul colecțiilor de documente – deținute și comunicate de către biblioteci – cu mult înainte de a trece pragul acestor instituții și de a se bucura în tihnă de serviciile de lectură și informare oferite comunității. Un alt aspect pozitiv al asigurării accesului la cataloagele electronice sau la bibliotecile digitale se referă la schimbarea statutului clienților bibliotecii. Ei devin clienți activi, își pot exprima preferințele și pot beneficia de servicii de precomandă, adică pot face rezervări pentru cărțile sau revistele pe care doresc să le parcurgă. Noile tehnologii informaționale contribuie în chip esențial la îmbunătățirea calității serviciilor de comunicare a colecțiilor inclusiv al serviciului de împrumut de cărți la domiciliu.

În cele ce urmează, nu voi insista asupra tehnicilor de lucru după care funcționează activitatea cu publicul. Aceste detalii sunt deja cunoscute. Există o legislație care reglementează munca cu cititorii, există o vastă bibliografie în acest sens. Este bine de știut că, oricât de mult ar avansa știința „manipulării” informațiilor și practica lucrului cu cartea și cu cititorii, principiile tradiționale și regulile în funcție de care se realizează coordonarea activităților de comunicare a colecțiilor rămân în esență aceleași. Nu pot fi aduse decât sensibile inovații teoretice în acest sens.

Schimbări esențiale se produc, însă, în alte direcții. Un prim palier, este cel al receptării cititorului ca utilizator și client al serviciilor de bibliotecă. Al doilea aspect se referă la asumarea de către organizațiile info-documentare a unor

noi responsabilități cu caracter social și educațional. Între termenul de cititor și noțiunea de client al bibliotecii există o distanță enormă. Diferența este marcată de transformările intervenite în ultimul deceniu, pe plan tehnologic, social și cultural. Clienții bibliotecii sunt consumatori de informații. Mai mult decât atât, formați în deceniul WEB 2.0, ei nu se manifestă ca niște receptori pasivi, ci interacționează, pun întrebări își exprimă părerea și vor să participe la procesele de selectare, organizare și diseminare a informațiilor, indiferent de instrumentele folosite pentru a obține datele sau documentele solicitate.

De aceea, e indicat ca biblioteca să folosească inovațiile tehnologice pentru a stimula interesul publicului față de serviciile pe care le oferă. Acest lucru se poate realiza prin constituirea unor servicii care favorizează e-învățarea, facilitează formele de expresie multimedia, stimulează interesele comunitare și sociale ale cetățenilor.

Pe baza tendințelor progresiste manifestate la nivel tehnologic, social, educațional și cultural, doamna Lidia Kulikovski<sup>12</sup>, directoarea Bibliotecii Municipale „BP Hașdeu”, din Chișinău trasează, pentru bibliotecile publice un set nou de obiective referitoare la:

- creșterea numărului de utilizatori, prin atragerea la bibliotecă a copiilor din grădinițe, creșe, a adolescenților și vârstnicilor,
- extinderea serviciilor digitale,
- organizarea unor servicii de interes comunitar,

---

<sup>12</sup> A se vedea: Lidia Kulikovski – *“Biblioteconomie: studii, cercetări, recenzii, prefețe, eseuri, interviuri”*, Chișinău, Editura Magna Princeps, 2008, p. 21

- transformarea bibliotecarilor în consilieri ai informației și mediatori educaționali,
- extinderea canalelor de comunicare cu cetățenii prin intermediul cataloagelor online, paginilor WEB, blogurilor și a altor instrumente de informare și comunicare folosite de tânăra generație,
- creșterea popularității bibliotecilor și receptarea lor ca organizații culturale cu funcții importante în mediul social și educațional.

În sens restrâns, managementul comunicării colecțiilor se referă la totalitatea procedurilor și activităților care favorizează accesul publicului la structurile info-documentare organizate și gestionate de biblioteca publică. Colecțiile de documente monografice ale bibliotecii, colecțiile de ziare și reviste, de manuscrise și cărți vechi constituie substanța de bază a structurilor info-documentare. În plină eră digitală, împrumutul de carte către cititori, constituie modalitatea cea mai firească de asigurare a serviciilor info-documentare. Patrimoniul informațional deținut de bibliotecă poate fi cel mai bine valorificat prin intermediul a două servicii tradiționale:

1. Serviciul de împrumut de cărți la domiciliu,
2. Servicii de studiu și documentare asigurate în sălile special amenajate în acest sens.

Organizarea colecțiilor de bibliotecă se realizează diferit potrivit specificului serviciilor oferite. Astfel, în secțiile unde se realizează împrumutul la domiciliu, fondul de documente este organizat după metoda accesului liber la raft, iar colecțiile de cărți sunt împărțite pe domenii de cunoaștere, în funcție de conținutul documentelor respec-



tive. Dimpotrivă, în sălile de lectură, organizarea documentelor se realizează, după principiul valorificării eficiente a spațiului, în funcție de formatul cărților, folosindu-se, de această dată, sistemul de așezare a cărților după cota topografică. Documentele studiate în sălile de lectură nu pot fi scoase din incinta bibliotecii, iar solicitarea lor se face după un buletin de cerere standardizat. În secțiile cu acces liber la raft, unde se permite împrumutul la domiciliu, sunt utilizate sisteme de împrumut diferite, cu caracter standard. În țara noastră, cel puțin în momentul actual, cel mai des folosit este sistemul de împrumut mixt, care combină, mai ales în bibliotecile mari, metodele de împrumut tradiționale, cu sistemele informatizate de realizare a împrumutului de carte la domiciliu.

Indiferent de mecanismul ales în vederea realizării împrumutului, asigurarea serviciilor de studiu, informare și documentare se realizează întotdeauna pe baza unui regulament cadru de funcționare al bibliotecii și are la bază anumite principii care reglementează toate aspectele legate de necesitatea asigurării dreptului la liberă informare și documentare al tuturor cetățenilor.

Regulamentele de organizare a serviciilor de lectură și informare cuprind informații importante legate de funcțiile și misiunea bibliotecii, stipulează care sunt drepturile și obligațiile angajaților bibliotecii, prevăd care sunt drepturile și obligațiile clienților. Problemele apărute în urma efectuării serviciilor de împrumut la domiciliu și a serviciilor de lectură și studiu în spațiul bibliotecii pot fi evitate sau pot fi rapid rezolvate dacă, atât bibliotecarii, cât și beneficiarii serviciilor de bibliotecă știu cu exactitate ce

drepturi și îndatoriri le revin. Cerințele adresate publicului cititor se referă în primul rând la necesitatea restituirii la timp a publicațiilor împrumutate și la obligativitatea returnării cărților fără a fi deteriorate, astfel încât, documentele aduse înapoi la bibliotecă să poată reintra imediat în circuitul lecturii publice.

În ceea ce îi privește pe bibliotecarii care lucrează cu publicul, aceștia sunt obligați:

- să cunoască etapele pregătirii cărților pentru a intra în circuitul lecturii,
- să știe care este specificul și structura colecțiilor gestionate și comunicate beneficiarilor,
- să aplice regulile specifice privind de numărul cărților împrumutate, termenele de restituire, condițiile de împrumut și penalizările aplicate clienților care încalcă regulile stabilite la nivel național sau la nivelul fiecărei instituții info-documentare,
- să asigure integritatea colecțiilor gestionate,
- să faciliteze menținerea „duratei de viață” a colecțiilor oferite cititorilor, prin respectarea normelor de conservare a cărților.

Utilizatorii serviciilor de informare și lectură trebuie să vină la bibliotecă cu convingerea că aici vor găsi informația solicitată și vor beneficia de îndrumare specializată din partea angajaților bibliotecii. Calitatea serviciilor de împrumut oferite este determinată de mai multe aspecte:

- structura și conținutul colecțiilor utilizate pentru lectură și informare,
- corecta „prelucrare biblioteconomică” a volumelor ce intră în circuitul lecturii publice,

- organizarea unui sistem de cataloage diverse, care răspund la întrebări diferite,
- îmbinarea cataloagelor tradiționale, cu cataloagele electronice și elaborarea de bibliografii și cataloage tipărite,
- cunoașterea de către bibliotecari a metodologiei clasice și informatizate de efectuare a împrumuturilor de documente.

Chiar dacă, în ultimele decenii, se promovează și se utilizează tot mai frecvent serviciile electronice de împrumut, bibliotecarii reușesc să îndeplinească dorințele cititorilor prin intermediul procedurilor tradiționale de împrumut – care facilitează accesul direct sau asistat al cititorilor la colecțiile de cărți ale bibliotecii. Fiecare din cele două forme de acces (direct sau indirect) se bazează pe tehnici de împrumut diferite și conferă grade diferite de implicare a utilizatorilor și bibliotecarilor. Analizele biblioteconomice de actualitate au dovedit că marea majoritate a clienților frecventează cu mai mare plăcere sălile cu acces liber la raft. În plus, s-a constatat că cititorii familiarizați cu activitatea din bibliotecă, nu solicită îndrumare specială din partea angajaților care lucrează la secțiile de împrumut, știu să utilizeze instrumentele de informare, respectiv, cataloagele tradiționale și cataloagele electronice, savurează plimbarea printre rafturi, în vederea alegerii cărții potrivite. Desigur, oricâtă dexteritate și fler ar manifesta cititorul în scopul identificării documentului dorit, biblioteca nu poate funcționa fără bibliotecari. Bibliotecarul intră în scenă din momentul în care i se pune o întrebare, din clipa în care solicită cititorului permisul de întrebare în

biblioteca și verifică dacă acesta are sau nu cărți de restituit. Potrivit tratatelor și manualelor de biblioteconomie, în biblioteci se folosesc sisteme diferite de împrumut al cărților la domiciliu. De exemplu, în „Ghidul de biblioteconomie” apărut la Editura Grafoart în 1995, Brigitte Richter descrie mai multe tehnici de realizare a împrumutului de cărți pentru cititori și insistă asupra faptului că sistemele de împrumut alese de managerii sau coordonatorii activităților de comunicare a colecțiilor trebuie să fie simple și trebuie să se regăsească în regulamentul intern al fiecărei biblioteci. În acest sens, deosebit de popular este sistemul Newark, în cadrul căruia împrumutul se realizează cu ajutorul fișei cărții și a fișei cititorului<sup>13</sup>.

Fiecare tip de sistem de împrumut utilizat de bibliotecari se caracterizează prin puncte tari și puncte slabe, are avantaje și dezavantaje, mai mult sau mai puțin evidente. Este de la sine înțeles că deosebit de eficient s-a dovedit împrumutul automatizat. Introducerea lui necesită, însă cheltuieli însemnate iar funcționarea acestui sistem se realizează cu ajutorul unor instrumente suplimentare esențiale precum:

- un catalog electronic complex și complet care să includă toate documentele existente în colecțiile bibliotecii (catalog realizat pe baza unui soft de bibliotecă).
- bază de date impresionantă în care să fie cuprinși toți cititorii înscrși la biblioteca publică,

---

<sup>13</sup> A se vedea: Brigitte Richter – “Ghid de biblioteconomie”, Editura Grafoart, București, 1995 pp. 132-138

- folosirea unor cititoare de cod de bare necesare în procesul de monitorizare a circulației cărților.

Sistemele de împrumut automatizate au avantajul că reduc timpii de efectuare a împrumutului, permit cunoașterea rapidă și exactă a situației tuturor cărților intrate în circuitul lecturii, oferă posibilitatea rezervării cărților. De asemenea, elimină posibilitatea acordării împrumutului de cărți unor clienți certați cu disciplina și care au încălcat regulamentele privitoare la împrumutul de documente. Prin urmare, pentru efectuarea împrumutului automatizat este necesară constituirea unei infrastructuri speciale care cuprinde un sistem complex de calculatoare și alte instrumente de lucru auxiliare. Se folosește, de asemenea, un soft specializat de gestionare a împrumutului, iar cărțile trebuie să fie înregistrate cu cod de bare.

În Franța, consemnează Brighite Richter, sistemul de împrumut informatizat a fost introdus în bibliotecile publice încă din deceniul cinci al secolului trecut. Din prima clipă în care a fost implementat, sistemul automatizat a contribuit la ridicarea calității serviciilor de bibliotecă. Cu ajutorul noilor tehnologii, odată cu folosirea unor softuri specializate, a fost posibilă identificarea rapidă a fiecărui cititor, pe baza numărului înscris pe permis. Prin folosirea programelor de calculator specializate se pot obține liste cu intrările și ieșirile înregistrate într-o perioadă specifică de timp, se pot face statistici legate de circuitul lecturii, se poate realiza topul domeniilor și cărților celor mai solicitate și așa mai departe.

În cazul bibliotecilor din România introducerea sistemului de împrumut automatizat în toate bibliotecile publi-

ce este un obiectiv important al managementului schimbării și dezvoltării structurilor info-documentare. Indiferent de softul ales pentru selectarea, achiziționarea, stocarea și diseminarea informațiilor, cu ajutorul computerelor și prin intermediul rețelelor de calculatoare, folosirea celor mai moderne sisteme din domeniul tehnologie informării și documentării oferă bibliotecilor șansa de a răspunde cu succes solicitărilor clienților care trăiesc în era informaticii și care au nevoie de tehnici de informare și comunicare complexe, rapide și eficiente. „Diseminarea în formă computerizată a informației” – scrie Mihaela Zeheru în volumul „Biblioteca publică în spațiul cunoașterii” – „precum și serviciile specifice realizate de bibliotecă în dimensiunea sa electronică sunt din ce în ce mai apreciate și solicitate”<sup>14</sup>. Spațiul bibliotecilor este sau trebuie să fie definitiv invadat de noile tehnici informaționale. Implementarea „tehnologiei documentării” și a „tehnologiei informației”<sup>15</sup> aduce schimbări esențiale în procesele de realizare a achizițiilor de carte, catalogării documentelor, în procesele concrete de efectuare a înscrierilor și de realizare a împrumutului de carte.

Indiferent dacă se folosesc sau nu rețelele de calculatoare, traseul cărților în bibliotecă rămâne același: documentele sunt selectate, achiziționate, catalogate și apoi sunt preluate de secții pentru a intra în circuitul lecturii. Aceste operații se efectuează conform normelor și standar-

---

<sup>14</sup> Mihaela ZECHEU – “Biblioteca publică în sistemul cunoașterii”, București: Editura Cartea Universitară, 2005, p. 179

<sup>15</sup> Lidia KULIKOVSKI – “Biblioteconomie: Studii, cercetări...”, Chișinău: Magna Princeps SRL, 2008, p.31

delor biblioteconomice elaborate la nivel național și internațional. Ceea ce se schimbă sunt procedurile de prelucrare și diseminare a informațiilor. Desigur implementarea și utilizarea în biblioteci a rețelelor de calculatoare și a internetului produce schimbări la nivelul relației bibliotecii cu utilizatorii, în sensul creșterii numărului clienților bibliotecii, diversificării serviciilor oferite, modificării imaginii și a locului bibliotecii în societate.

Atât dezvoltarea colecțiilor, cât și comunicarea colecțiilor se orientează spre cititori. Prin spirit inventiv și prin grija manifestată pentru interesele clienților, coordonatorii activităților din biblioteci au dezvoltat și perfecționat multiple forme de comunicare a colecțiilor. Dintre acestea cele mai cunoscute sunt:

- Împrumutul de carte,
- Expozițiile tematice,
- Rafturile cu noutăți,
- Organizarea unor manifestări speciale (medalii-oane aniversare, lansări de carte),
- Standuri editoriale,
- Cluburi de lectură,
- Cercuri de creație,
- Cursuri pentru adulți și copii,
- Centrul de informare comunitară,
- Centrul de informare europeană,
- Campanii de promovare a lecturii,
- Campanii cu caracter social și comunitar,
- Centre multi-media,
- Accesul la internet,
- Biblioteca mobilă.

Acestea sunt doar câteva din multiplele metode sau instrumente de comunicare a colecțiilor. Lista poate continua. Numărul activităților culturale, educaționale, sociale și comunitare desfășurate în incinta bibliotecii sau organizate cu participarea bibliotecarilor este aproape nelimitat. Totul depinde de capacitatea managerilor și angajaților din bibliotecă a-și păstra inventivitatea, de a fi dedicați meseriei lor, de a concepe metode și planuri de acțiune, de a găsi instrumente, de a identifica forme de colaborare prin intermediul cărora să reușească să se infiltreze în viață socială, culturală și educațională a comunității. Prin intermediul unor proiecte performante și a unor mijloace de lucru eficiente, colecțiile de documente clasice și electronice, bibliotecile digitale, bazele de date ale bibliotecii devin vizibile, sunt oferite, în chip nemijlocit, cetățenilor iar biblioteca publică reușește să se manifeste ca instituție publică „vie”, performantă, ca organizație preocupată de îmbunătățirea statutului informațional, cultural și educațional al membrilor societății pe care o deservește.

Cooperarea – cu alte instituții culturale, cu fundațiile, cu instituțiile din sistemul de învățământ școlar și universitar, cu diverse organizații care oferă servicii publice, cu fundațiile și ONG-urile, din țară și din străinătate – conferă bibliotecilor publice o șansă de supraviețuire în mijlocul unei societăți care se schimbă permanent, care își modifică opțiunile comunicaționale și culturale, care descoperă noi mecanisme de instruire, educație și cunoaștere.

Adaptarea serviciilor de bibliotecă la cerințele mediului tehnologic actual se va realiza concomitent cu îmbunătă-



țirea pregătirii profesionale a bibliotecarilor. Percepuți ca agenți ai informației, bibliotecarii trebuie să își formeze o serie de noi abilități pentru a obține performanțe privind:

- selectarea, achiziționarea și comunicarea informațiilor valoroase în vederea constituirii și dezvoltării colecțiilor virtuale și a bazelor de date specializate – necesare informării și documentării,
- acordarea de asistență cetățenilor care folosesc internetul, investighează cataloagele electronice sau consultă bibliotecile digitale.

Prin urmare, schimbările intervenite la nivelul infrastructurii, odată cu introducerea tehnicii de calcul în biblioteci, produc modificări în spațiul pregătirii profesionale a resurselor umane. În acest sens, pentru a oferi servicii de achiziție, catalogare și comunicare a colecțiilor eficiente, angajații din biblioteci sunt nevoiți să cunoască și să folosească modulele specializate ale software-urilor de bibliotecă (Tinlib, Aleph), trebuie să știe să folosească cu eficiență funcțiile internetului devenind un fel de agenți ai informațiilor.

Aplicarea principiilor managementului inovării se realizează în solidă concordanță cu implementarea cerințelor managementului calității totale. Managementul calității totale susține necesitatea adaptării serviciilor de bibliotecă la dorințele clienților ei. În vederea îndeplinirii acestor cerințe, angajații din biblioteci sunt obligați să treacă periodic prin diferite etape de perfecționare profesională. Perfecționarea se realizează în vederea formării de noi competențe necesare pentru a furniza unele servicii inovative precum: servicii de informare comunitară, servi-

cii specializate acordate persoanelor aflate în situații speciale, servicii care favorizează educația permanentă, stimulează comunicarea interumană și au influențe în plan comunitar.

Perfecționarea profesională se îndreaptă și spre îmbunătățirea conduitei bibliotecarilor în relațiile lor cu cetățenii. Trebuie să reținem că trăim într-o societate de consum în care informația îndeplinește rolul unui produs economic. Acest aspect privește și bibliotecile publice din România, care, chiar dacă asigură accesul gratuit la informații, trebuie să funcționeze după norme similare cu cele ale altor organizații prestatoare de servicii. Managerii instituțiilor furnizoare de servicii publice știu că buna funcționare a organizațiilor pe care le conduc depinde de nivelul de pregătire al angajaților în sensul că aceștia trebuie să comunice eficient cu clienții și trebuie să presteze servicii de înaltă calitate. Nu este o noutate faptul că dezvoltarea deprinderii de a lucra cu publicul, atitudinea plină de amabilitate, însoțită de folosirea cu eficiență a competențelor profesionale joacă un rol important în procesul prestării unor servicii performante.

Un climat plin de amabilitate și responsabilitate creează acei bibliotecari care, pe lângă abilitățile de gestionare și comunicare a informațiilor, dispun de calitățile psihice specifice persoanelor sociabile. Dintre ingredientele care compun portretul psihologic al unui bun bibliotecar de un real folos sunt:

- capacitatea de comunicare,
- răbdarea,
- empatia,

- un grad ridicat de adaptabilitate la situații diverse și la personalități diferite,
- rezistența la stres,
- disponibilitatea de a ajuta,
- memoria bună,
- gândirea rapidă și creativă, specifică indivizilor care se pot mobiliza spre noi sugestii și găsesc soluții ingenioase la orice problemă.

O relație performantă cu cetățenii au acei bibliotecari care posedă o generoasă cultură generală, știu să aplice regulile biblioteconomice de efectuare a împrumutului de carte, respectă regulamentul intern al bibliotecii, aplică cerințele legislației biblioteconomice în vigoare, și, mai presus de toate, îi întâmpină pe cititori cu zâmbetul pe buze și cu o atitudine plină de amabilitate.

În spațiul instituțiilor publice, comunicarea eficientă și prietenoasă cu clienții este o garanție clară a asigurării calității serviciilor de bibliotecă. Îndeplinirea obiectivului privind creșterea numărului clienților bibliotecii se realizează de către acei angajați care știu să mânuiască tehnicile dialogului eficient, știu cum să asculte, știu să pună întrebări, manifestă interes față de solicitările cititorilor, răspund cu promptitudine și amabilitate, caută soluții și alternative la rezolvarea celor mai dificile întrebări.

În secolul XXI, când atracția față de internet și televiziune a luat proporții de neconceput, menținerea clienților bibliotecii și atragerea de noi beneficiari sunt obiective care pot fi realizate prin cunoașterea și aplicarea legilor de bază ale managementului calității totale. Din perspectiva managementului calității, doar clientul contează, clientul

are drepturi, clientul trebuie tratat cu amabilitate și total interes. Problemele lui trebuie rezolvate cu profesionalism și responsabilitate. Clientul trebuie să se simtă confortabil în bibliotecă, trebuie să știe că este unicul beneficiar al serviciilor de informare și documentare. Pe de altă parte se cere personalului bibliotecii:

- să fie pe deplin responsabil în relația cu clienții,
- să aibă o atitudine prietenoasă,
- să cunoască și să aplice principiul că numai un client mulțumit va reveni la bibliotecă și va aduce cu sine alți clienți din rândul prietenilor, colegilor și chiar al rudelor apropiate.

Dintr-o altă perspectivă, tratarea cu respect a utilizatorilor se referă la faptul că bibliotecarul trebuie să fie sigur, mai ales în cazul noilor clienți, că aceștia au înțeles care sunt drepturile și obligațiile cititorilor, s-au familiarizat cu procedurile tradiționale și electronice de căutare a datelor și cu metodele de realizare a împrumutului de carte, cunosc tehnicile de căutare și obținere a informațiilor prin intermediul internetului sau a diverselor baze de date. Ascultarea cu atenție a fiecărui cetățean care solicită informații, efortul de a răspunde cu rapiditate solicitărilor formulate de categorii diferite de cetățeni, transformă un bibliotecar obișnuit într-un bibliotecar performant. În domeniul relațiilor publice performanțele pot fi obținute relativ ușor dacă clienții:

- sunt întâmpinați cu zâmbetul pe buze,
- sunt ascultați cu atenție,
- sunt îndrumați cu amabilitate și profesionalism,

- pleacă de la bibliotecă mulțumiți de calitatea serviciilor primite și oferă un feed-back pozitiv.

O atitudine amabilă și încurajatoare manifestă bibliotecarii care răspund la timp întrebărilor formulate telefonic sau solicitărilor comunicate prin intermediul internetului (mail, blog, messenger, pagină web). Atunci când clienții aleg mijloace rapide de comunicare, trebuie să știm că aceștia așteaptă răspunsuri rapide și clar formulate. Specialiștii din domeniul psihologiei comunicării și al relațiilor publice ne îndeamnă să zâmbim chiar și atunci când vorbim la telefon. De asemenea, folosirea poștei electronice (e-mail) se poate realiza cu mai mare eficiență prin cunoașterea și aplicarea normelor etice de corespondență prin e-mail. Chiar dacă nu lucrăm după un cod al corespondenței electronice, există anumite reguli, constituite la nivel moral-intuitiv, care asigură calitatea proceselor de comunicare prin internet. Importanța acordată solicitărilor exprimate de clienți prin intermediul serviciului electronic „Întrebă bibliotecarul” se manifestă atunci când, persoana care primește și gestionează mesajele clienților: citește cu atenție întrebările formulate, nu întârzie cu acordarea răspunsului, oferă o soluție alternativă sau o sugestie chiar și atunci când nu reușește să soluționeze direct întrebările puse de utilizatori.

Practica biblioteconomică a dovedit că există și atitudini care nu trebuie urmate, există forme de conduită la care trebuie să renunțăm și pe care nu dorim să le perpetuăm. În acest sens importante mi s-au părut suges-

tiile formulate de Judit J. Field în comunicarea<sup>16</sup> „*Calitatea serviciilor destinate publicului*”<sup>17</sup>, cuprinse în categoria „așa NU”:

- Nu arătați vag cu degetul, ca răspuns la o întrebare,
  - Nu vă zgâiți la clienți,
  - Nu depreciați, nu luați în derâdere cerințele publicului,
  - Nu vă comportați de parcă v-ar fi întrerupt din ceva important,
    - Nu stați cu ochii în monitorul computerului în timp ce vorbiți cu cititorii,
    - Nu îi trimiteți la alt birou fără să știți dacă pot fi sau nu pot fi ajutați de către dvs.

Comportamentul bibliotecarilor care vin în contact direct cu clienții bibliotecii influențează definitiv comportamentul cetățenilor care apelează la serviciile de bibliotecă, au impact asupra imaginii pe care ei și-o formează față de angajații și managerul bibliotecii.

În concluzie, proiectarea unor servicii de bibliotecă inexistente în anii anteriori reprezintă un aspect esențial al noului tip management practicat în bibliotecile publice. Lărgirea ariei serviciilor oferite clienților este rezultatul schimbărilor intervenite în mediul social, cultural, educațional și tehnologic din ultimele decenii. Nevoia de interac-

---

<sup>16</sup> Comunicarea a fost susținută în cadrul Conferinței internaționale „Biblioteca Publică și WEB 2.0”, 8- 12 iunie 2009, Biblioteca Județeană „Petre Dulfu” – Baia Mare

<sup>17</sup>[http://www.bibliotecamm.ro/conferinta/4\\_calitatea\\_serviciilor\\_destinate\\_publicului-judith\\_field.pdf](http://www.bibliotecamm.ro/conferinta/4_calitatea_serviciilor_destinate_publicului-judith_field.pdf)

țiune a comunității, dorința cetățenilor de a se implica mai mult în activități de informare și formare profesională, artistică sau educațională obligă bibliotecile să își actualizeze sistemul de funcții, să își lărgescă aria de servicii proiectate pentru comunicate. În acest sens, trebuie să profităm de oportunitățile oferite de utilizarea tehnologiei informației. Introducerea în biblioteci a rețelelor de calculatoare, folosirea internetului și utilizarea unor programe de bibliotecă ce permit alcătuirea de cataloage online intensifică dialogul publicului cu biblioteca. Oferind servicii informatizate bibliotecile publice reușesc să își redefinească relația cu cetățenii, în sensul îmbunătățirii și diversificării raporturilor de comunicare cu clienții bibliotecii. Prin urmare, se crează o serie de facilități care permit cetățenilor:

- să acceseze catalogul online al bibliotecii,
- să rezerve documente fără a fi nevoiți să se deplaseze la bibliotecă,
- să consulte colecțiile digitale ale bibliotecii,
- să își exprime părerea cu privire la calitatea serviciilor info-documentare,
- să examineze agenda culturală a bibliotecii,
- să își exprime opțiunile de lectură, studiu, cercetare și recreere, contribuind la modelarea politicii de achiziții de documente.

Comunitatea cetățenilor care solicită servicii de informare și documentare este extrem de variată. Diversitatea solicitărilor exprimate de cetățeni îngreunează eforturile organizațiilor bibliotecare de a crea servicii de calitate. O piedică serioasă în calea ridicării nivelului calitativ și

sporirii diversității serviciilor este reprezentată de scăderea volumului resurselor financiare și a celor umane de care dispun bibliotecile din țara noastră. Aplicarea strategiilor de schimbare a funcțiilor bibliotecii, de introducere a unui nou sistem de sarcini adresate personalului bibliotecii, sunt amenințate uneori din interior. În organizațiile care nu și-au creat o cultură organizațională deschisă și nu sunt receptivă la nou, schimbările sunt dificil de implementat. Dimpotrivă, în organizațiile care au construit o relație armonioasă între vechi și nou, obiectivele managementului inovării au mari șanse de realizare. Organizațiile deschise, care agreează schimbarea, pot răspunde cu rapiditate modificărilor intervenite în spațiul tehnic și comunitar. Un rol important în acest sens revine liderului din bibliotecă. Un manager performant folosește tehnici de comunicare eficientă cu angajații, cunoaște structura ideologică și mecanismele de funcționare a culturii organizaționale din instituția pe care o conduce, știe să dezvolte relații de comunicare armonioase între diferitele departamente și secții ale bibliotecii. Reticența la schimbare se diminuează atunci când personalul bibliotecii știe ce are de făcut, este la curent cu obiectivele anuale și trimestriale înscrise în strategia de evoluție a instituției, știe în ce direcție se îndreaptă interesele de lectură, studiu și informare specifice comunității deservite.

Proiectarea unor servicii inovatoare are de cele mai multe ori un efect motivant asupra personalului din bibliotecă. Specialiștii din domeniul managementului resurselor umane constată că introducerea în cadrul organizației a unor noi sisteme de responsabilități și sarcini poate genera



satisfacții în rândul angajaților. Introducerea unui segment diferit de obiective de îndeplinit dobândește o dimensiune pozitivă, atunci când cel care le îndeplinește primește feedback-ul așteptat din partea beneficiarilor, iar rezultatele muncii sale sunt apreciate în mod pozitiv de către conducătorul instituției.

Măsurarea performanțelor realizate de către bibliotecari se realizează prin intermediul unui sistem complex de indici și indicatori de specialitate. Un loc important pe lista indicatorilor cu ajutorul cărora este verificată calitatea serviciilor de bibliotecă se referă la creșterea numărului de utilizatori.

Managerii sau responsabilii de bibliotecă aplică sisteme diferite de evaluare. Compararea sistemului de obiective, ce se cereau realizate pe o perioadă de timp determinată, cu rezultatele obținute se poate face prin cunoașterea numărului de vizite efectuate (pe zi, pe săptămână sau pe an) de clienții bibliotecii. În ultimul timp, se folosește ca instrument de control, numărul utilizatorilor externi ai bibliotecii și se contorizează numărul clienților care au accesat pagina web a bibliotecii. Un indicator important este reprezentat proporția în care clienții au utilizat catalogul online al instituției.

În situația în care bibliotecile publice se dezvoltă ca centre de informare comunitară și pun la dispoziția cetățenilor departamente multimedia, gradul de satisfacție al utilizatorilor poate fi determinat pe baza stabilirii numărului de persoane care au beneficiat de noile facilități, respectiv au folosit serviciul Internet ori au interogat colecțiile electronice constituite din informații de interes

comunitar local sau european ori au folosit bibliotecile digitate. Metodele moderne de calcul sociologic permit realizarea unor analize detaliate privind nivelul calitativ al serviciilor cu utilizatorii sau a serviciilor de dezvoltare și catalogare a colecțiilor. În privința serviciilor de dezvoltare a colecțiilor evaluările se referă la numărul total al documentelor achiziționate într-un an, numărul stocurilor de cărți intrate în bibliotecă și valoarea totală a lor, numărul de exemplare aflate în stoc, numărul de titluri achiziționate per capita, numărul documentelor obținute cu titlu de donație sau rezultate în urma schimbului interbibliotecar, și așa mai departe.

În cadrul managementului serviciilor și activităților culturale, evaluările se realizează în funcție de numărul partenerilor implicați în organizarea activităților culturale, numărul cetățenilor care au participat la manifestările organizate de bibliotecă săptămânal, lunar, trimestrial sau anual. Se acordă o atenție deosebită numărului de vizite de informare și numărului de tranzacții de împrumut realizate într-o perioadă de timp determinată. Date importante cu privire la calitatea serviciilor prestate de bibliotecari se obțin dacă luăm în considerare factorul timp și luăm în calcul rapiditatea cu care angajații bibliotecii răspund solicitărilor cetățenilor.

Esențială este atingerea nivelului de expectanță al utilizatorilor și obținerea unui înalt grad de satisfacere a cerințelor clienților. Desigur, în cazul fiecărui tip de serviciu oferit utilizatorilor de bibliotecă se aplică grile de evaluare și formule de calcul diferite. Un indicator care este eficient în sfera managementului completării colec-

țiilor nu are relevanță în cazul evaluării calității serviciilor cu publicul.

Statistica utilizatorilor nu este ușor de realizat. Ea trebuie abordată în mod diferențiat de la o instituție la alta, de la un sector de bibliotecă la altul. În acest sens, personalele care aplică legile managementului evaluării și controlului vor lua în considerare atât datele provenite din exterior (numărul total al populației care formează comunitatea deservită), cât și informațiile obținute din interior (numărul cetățenilor înscriși la bibliotecă). De asemenea, la sfârșitul fiecărui an se va calcula raportul dintre numărul utilizatorilor activi și al utilizatorilor pasivi care au beneficiat de servicii de bibliotecă. Un aspect care nu poate fi ocolit și care intră în categoria măsurătorilor ce reflectă eficiența muncii de bibliotecă se referă la raportul dintre cheltuielile pentru investiții și personal, pe de o parte, și, pe de altă parte, performanțele realizate de personalul bibliotecii. Pentru un manager de bibliotecă performant este avantajos ca sporirea nivelului cheltuielilor cu investițiile sau cu pregătirea personalului din bibliotecă să se reflecte, la final de mandat, prin creșterea numărului de utilizatori și prin sporirea încrederii populației în calitatea serviciilor proiectate de organizațiile bibliotecare.

Analizii calității serviciilor de bibliotecă precizează că cele mai eficiente instrumente de stabilire a nivelului de satisfacție al utilizatorilor în privința nivelului calitativ al serviciilor furnizate sunt sondajele de opinie. Anchetele sociologice se realizează pe baza unor chestionare alcătuite din sisteme de întrebări specifice, formulate astfel încât să reflecte părerea utilizatorilor în privința modului de

organizare a serviciilor info-documentare, a serviciilor educaționale și comunitare oferite de bibliotecă. Totodată, aceștia sunt de acord că nici un chestionar, oricât de bine ar fi formulat, nu va reuși să reflecte în chip adecvat nivelul de performanță biblioteconomică oferit de o instituție de bibliotecă sau alta. De aceea „bibliotecarii trebuie să folosească cunoștințele profesionale și propria judecată pentru a plasa fiecare indicator în contextul altor indicatori și al specificului bibliotecii respective”<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> “Indicatori de performanță și instrumente manageriale pentru biblioteci”, ABBPR, 1995, p. 94

### Capitolul III

## MANAGEMENTUL ORGANIZĂRII EVENIMENTELOR COMUNITARE

*Nu trebuie să fii trist că n-ai fost remarcat.*

*Fii trist că n-ai făcut nimic remarcabil.*

(Confucius)

Din perspectiva unei definiții spontane și de largă accesibilitate, prin noțiunea de „elită” desemnăm o categorie de persoane remarcabile, care s-au afirmat prin realizări valoroase, într-un domeniu de activitate sau creație. Extrapolând, pot spune că există atâtea categorii de elite, câte domenii de gândire, cunoaștere sau activitate există. Fiecare epocă istorică sau culturală își desemnează elita specifică. Mai mult, pleiada oamenilor valoroși dintr-o epocă se împarte pe categorii diverse. În cadrul lor, facem distincție între elita științifică, elita politică, elita economică și elita culturală a unei nații, a unui popor. Întemeietorii unor noi domenii de activitate, oamenii de geniu, marii exploratori sau inventatorii, personalitățile sclipitoare de pe scena istorică, politică, culturală sau economică a omenirii își găsesc întotdeauna un binemeritat loc pe palierul elitelor naționale și universale.

În privința criteriilor de selectare și delimitare a categoriilor de persoane menite să facă parte din clasa elitelor sociale și culturale, există cel puțin două criterii de evaluare: timpul și societatea în care se formează elitele respective. Criteriul timpului are un caracter universal. Timpul este un judecător obiectiv, nemilos și absolut. Dimpotrivă, criteriile epocilor istorice sunt subiective și trecătoare. De asemenea, termenii de evaluare și decantare a valorilor de non-valori, diferă de la o generație la alta, de la o categorie socială la alta.

Secolul în care trăim se caracterizează printr-o creștere a numărului criteriilor de evaluare. Asistăm astăzi la o răsturnare periculoasă a sistemelor axiologice. Dacă în antichitatea greacă, tinerii atenieni se formau în jurul unor mari maestri ai gândirii filosofice, societatea contemporană se mulțumește – după cum afirmă sociologul Francesco Alberoni – cu „elitele iresponsabile”. În cercetările sale, sociologul italian pornește de la premisa că „în orice societate există categorii de persoane care au o puternică influență asupra comunității”<sup>19</sup>. Francesco Albertoni reunoaște că tinerii de astăzi încearcă să-și croiască destinele după modelul VIP-urilor. Fotbaliștii, afaceriștii vicleni, îmbogățiți peste noapte, reprezentanții sub-culturii iau locul modelelor de viață valoroase. Ne mișcăm în spațiul unui univers informațional aproape infinit în cadrul căruia internetul și televiziunea dețin supremația. Mijloacele de informare specifice societății actuale dezvoltă, din nefericire, o cultură mediocră, periculoasă și

---

<sup>19</sup> A se vedea: ECO, Umberto – „Apocaliptici și integrați: Comunicații de masă și teorii ale culturii de masă”, Iași: Editura Polirom, 2008

ușor de digerat. Contemporanii noștri, europeni și americani, deopotrivă, suportă cu prea multă îngăduință efectele culturii consumiste și renunță prea lesne la valorile tradiționale.

În această situație, trebuie să găsim o cale de reactualizare a valorilor tradiționale – naționale și universale – trebuie să identificăm mijloace eficiente de pătrundere în conștiința marelui public pentru a re-sădi, acolo, germeii unei culturi tradiționale de înaltă ținută științifică, estetică, informațională și educațională.

Esențială, în acest sens, este intervenția bibliotecilor publice, care, în colaborare cu alte instituții de cultură, simt nevoia să răspundă provocărilor noului mileniu și trebuie să acționeze ca « vehicule culturale » puternice, dar prietenoase, care pătrund în comunitate cu evenimente valoroase și atractive. De asemenea, proiectele comunitare elaborate în cadrul bibliotecilor trebuie să fie conforme cu nivelul de expectanță culturală, informațională și educațională specifică publicului larg.

În acest context, ne vedem obligați să acordăm prioritate sugestiilor formulate de doamna Deborah Jacobs, Director al programului Global Libraries și să insistăm asupra îmbunătățirii competențelor sociale și comunitare ale bibliotecilor publice din țara noastră. În cadrul unei dezbateri de specialitate organizată în februarie 2010, de către Ministerul Culturii și Patrimoniului Național, doamna Deborah Jacobs menționa că este necesar să transformăm biblioteca publică într-un „un avanpost socio-cultural și comunitar”.

În limitele acestei idei, doamna Doina Popa, președinta ANBPR, preciza: „Asimilată până acum cu împrumutul de carte și serviciile sale tradiționale, Biblioteca este gata să își asume astăzi o misiune mult mai complexă, aceea de spațiu public de educare, informare și acțiune comunitară. Această transformare presupune, însă, suportul autorităților, al mediului privat și al societății civile, care să conștientizeze avantajele pe care le poate aduce biblioteca modernă comunității”.<sup>20</sup>

### **III.1. Introducere în managementul serviciilor comunitare**

Una dintre misiunile importante generate de aplicarea principiilor managementului strategic în domeniul științelor informării și documentării presupune consolidarea locului bibliotecii publice în cadrul comunității și întărirea legăturilor acestei instituții cu publicul deservit. Îndeplinirea unor misiuni de interes comunitar poate fi realizată dacă serviciile oferite cetățenilor sunt diversificate și consecvent revigorată în așa fel încât bibliotecile:

- să devină centre de informare comunitară,
- să se infiltreze în sistemul educației permanente,
- să sprijine procesul de integrare a persoanelor aflate în situații speciale,
- să dezvolte diferite programe de interes comunitar,

---

<sup>20</sup> A se vedea: [www.anbpr.org.ro](http://www.anbpr.org.ro)



- să organizeze evenimente culturale, comunitare, sociale și educaționale atractive și eficiente.

Problemele legate de stabilirea și întărirea funcțiilor comunitare specifice bibliotecilor publice din România trebuie tratate cu seriozitate și real interes. Totodată e bine ca noile probleme să fie soluționate rapid, mai ales că, implicarea bibliotecilor publice în procesul promovării și implementării unor proiecte comunitare se află în stadiul de început. Un punct de vedere similar susține Doina Popa, care – într-un interviu publicat în nr. 2 al BiblioMagazinului on-line, editat de ANBPR, în 2010 – atrage atenția că: „Potențialul bibliotecilor românești în zona serviciilor pentru populație a fost neglijat. Autoritățile publice nu administrează încă biblioteca publică, ca pe o resursă pentru comunitate care, prin serviciile oferite, poate să satisfacă nevoile cetățenilor. Chiar și cea mai mare parte a populației vede încă biblioteca exclusiv prin rolul ei cultural. La nivel administrativ se creează mereu structuri noi pentru informare, guvernare electronică, formare de abilități în domeniul utilizării computerului, fără să se aibă în vedere funcțiile noi ale bibliotecii și personalul calificat care le poate îndeplini”<sup>21</sup>.

Să pornim așadar de la constatarea că modul în care comunitatea percepe rolul bibliotecii se poate schimba în manieră pozitivă. Schimbarea imaginii sociale a bibliotecii poate fi realizată prin elaborarea unor strategii manageriale bine conturate, orientate în direcția consolidării servi-

---

<sup>21</sup> „Bibliotecile publice din România și procesul de modernizare: Intervi cu Doina Popa, președinte ANBPR”, în „BiblioMagazin”, Anul II, Nr. 1 (2), martie 2010, p. 2

ciilor tradiționale și promovării unor servicii suplimentare. Numai prin aplicarea eficientă a principiilor managementului info-documentar avem posibilitatea 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 variate, de înaltă calitate. Pe lângă asigurarea acestor servicii, o bibliotecă modernă trebuie să țină seama de dorința de socializare a utilizatorilor, de nevoia de interacțiune socială și culturală a membrilor comunității deservite.

În aceste condiții, bibliotecile devin de două ori răspunzătoare. În primul rând, răspund de calitatea informațiilor și cunoștințelor furnizate cetățenilor și au un rol decisiv în gestionarea resurselor informaționale, cu scopul facilitării schimbului național și internațional de idei. În al doilea rând, instituțiile bibliotecare sunt nevoite să se antreneze în organizarea unor evenimente, proiecte, campanii legate de îndeplinirea unor obiective specifice, de interes comunitar.

Cunoașterea nivelului expectanței comunitare și cultural-educative exprimate de cetățeni în raport cu biblioteca publică necesită reorientarea managementului de bibliotecă în concordanță cu dezideratele utilizatorilor. În acest sens, formularea obiectivelor din sfera managementului comunitar se realizează concomitent cu descifrarea semnalelor ce vin din partea comunității și se bazează pe diagnosticarea corectă a nivelului de așteptare al clienților bibliotecii. Desigur, cercetarea nivelului de expectanță implică o atentă colaborare cu specialiști din domeniul biblioteconomiei, cu diverși sociologi și pedagogi sau

experți care activează în domeniul marketingului și comunicării. Eforturile acestei colaborări au ca rezultat promovarea unor servicii complementare, care, odată introduse și experimentate, transformă bibliotecile în centre de studiu, în nuclee socio-culturale puternice, investite cu misiunea de a organiza evenimente specifice și de a desfășura activități comunitare utile și eficiente.

E bine să știm că eficiența stabilirii și realizării unor noi obiective depinde, în primul rând, de cunoașterea nevoilor comunitare ale diferitelor segmente de populație care alcătuiesc societatea. Atunci când serviciile comunitare 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 oferite de bibliotecă, expectanța se află pe un palier negativ. Caracterul pozitiv sau negativ al expectanței clienților exercită o puternică influență asupra managementului activităților culturale și comunitare, în sensul că, modul în care biblioteca interacționează cu membrii comunității deservite se modifică permanent în funcție de interesele cetățenilor. Investigațiile legate de studierea cerințelor comunitare exprimate de diferitele categorii sociale contribuie, de la bun început, la ridicarea nivelului de eficiență a acțiunilor și proiectelor comunitare. Aceste investigații conduc la accelerarea procesului comunicational cu societatea deservită și întăresc convingerea membrilor ei că biblioteca și-a constituit sau este pe cale să câștige un loc central în comunitate.

Dacă stabilirea nivelului expectanțelor comunitare ale cetățenilor reprezintă pasul inițial în procesul de elaborare

a strategiilor specifice managementului comunitar, al doilea pas se referă la activitatea de formulare a obiectivelor. Atunci când se ia decizia stabilirii obiectivelor, trebuie să avem în minte două principii:

- Principiul simplității și al clarității,
- Principiul utilității.

În primul rând, atunci când dăm formă unui obiectiv, trebuie să alegem expresii clare, univoce, ușor de receptat. De asemenea, vom opta pentru o sintaxă simplă și vom evita formulările sofisticate și exprimarea complicată. În privința utilității, lucrurile sunt destul de simple și presupun, în esență, găsirea unor obiective care să producă o schimbare în cadrul comunității, să fie folositoare, să slujească interesului comunitar, să sprijine comunicarea interumană. Cu privire la strategiile specifice de proiectare a evenimentelor și acțiunilor comunitare, specialiștii din domeniul managementului comunitar și al managementului relațiilor publice vorbesc despre caracterul extrem de divers al campaniilor comunitare și despre posibilitatea structurării lor după mai multe criterii.

Din această perspectivă, în funcție de scopurile planificării lor, distingem:

- Campanii de conștientizare sau sensibilizare,
- Campanii de informare,
- Campanii de educare a publicului,
- Campanii de formare sau schimbare a comportamentelor,
- Campanii de îmbunătățire a reprezentării sau a imaginii,

- Campanii de dezamorsare a unor situații de criză sau a unor raporturi conflictuale,
- Campanii de întrajutorare și creștere a calității relațiilor interumane.

Din punctul de vedere al timpului alocat organizării lor și al dimensiunii lor temporale, întâlnim:

- Campanii anuale,
- Campanii trimestriale,
- Campanii lunare,
- Campanii săptămânale.

În altă ordine de idei, în raport de tipul atitudinii care trebuie creată sau modificată, se organizează:

- Campanii cu caracter pro-activ (cu rolul de întărire a unor atitudini remarcabile),
- Campanii cu caracter re-activ (cu scopul de a schimba nivelul de receptare negativă a unui eveniment, a unei categorii sociale, a unei situații de fapt).

Odată confirmată necesitatea fixării obiectivelor procesul de formulare a acestora trebuie să țină cont de câteva **elemente esențiale** referitoare la:

- Ameliorarea imaginii bibliotecii în sensul sporirii încrederii membrilor comunității în calitatea serviciilor oferite,
- Cunoașterea structurii comunității și identificarea grupurilor sociale care au nevoie de sprijin comunitar,
- Misiunea și utilitatea proiectelor comunitare,
- Atragerea de colaboratori din mediul public sau privat,

- Structura organizatorică a campaniilor și activităților comunitare,
- Implementarea proiectului și derularea efectivă a acțiunii comunitare planificate.

Pentru a ajunge în topul instituțiilor furnizoare de servicii informaționale, culturale și sociale, bibliotecile viitorului sunt nevoite să se implice în procesele complexe de soluționare a diverselor probleme comunitare. Ele pot contribui, în chip eficient și în timp real, la constituirea unei conștiințe comunitare responsabile. Aceste organizații vor reuși să aducă societatea în situația împărtășirii unor experiențe comunitare excepționale, vor produce schimbări la nivelul conștiinței sociale a comunității. Bibliotecile viitorului trebuie să își atribuie diferite roluri sociale și pot deveni actori principali în procesul de formare a unor noi atitudini comunitare, pot aduce schimbări în biografia socială a comunității.

În acest sens, instituțiile care alcătuiesc sistemul bibliotecilor publice județene, municipale, orășenești și comunale sunt nevoite să facă loc unor noi responsabilități, trebuie să-și formeze și să dezvolte competențe comunitare. Schimbarea funcțiilor bibliotecii în contextul unor vremuri aflate în permanentă schimbare devine o condiție esențială de supraviețuire într-un mediu cultural și social competitiv.

Diversificarea nevoilor sociale și comunitare specifice cetățenilor impune diversificarea serviciilor oferite de angajații bibliotecilor publice. Bibliotecarii secolului actual trebuie să își îndrepte atenția spre identificarea nevoilor comunitare ale cetățenilor, spre dezvoltarea relațiilor parte-

neriale cu instituțiile de învățământ, cu organizațiile publice, cu fundații și ONG-uri, cu firmele private și marile companii implicate în diferite acțiuni comunitare. În contextul actual, succesul proiectelor comunitare se bazează pe:

- elaborarea unor strategii eficiente,
- întreținerea unor parteneriate solide,
- susținerea unor proiecte durabile,
- consecvența întreținerii unor raporturi de calitate cu comunitatea.

### **III.2. Principiile generale și modalitățile concrete de organizare și gestionare a serviciilor și activităților comunitare**

Organizarea unor servicii de interes comunitar include activități specifice, atent planificate. Fiecare tip de activitate implicată în procesul de constituire a unui serviciu comunitar punctează o etapă distinctă a proiectului respectiv. Într-o etapă preliminară se va acorda atenție acțiunilor de creștere a calității relațiilor dintre bibliotecari și cetățenii deserviți precum și îmbunătățirii imaginii bibliotecii în societate. A doua etapă are în vedere organizarea unor activități de cercetare legate de studierea intereselor comunitare ale membrilor societății și găsirea unui grup țintă, a unor destinatari care să beneficieze de aceste servicii speciale. Al treilea pas presupune organizarea campaniilor și acțiunilor care servesc unei cauze de interes comunitar. În final, evenimentul planificat trebuie

analizat din perspectiva rezultatelor obținute, a schimbărilor produse în spațiul comunitar.

Succesul unor reuniuni cu caracter cultural sau comunitar depinde de talentul organizatoric al persoanelor implicate, de capacitatea lor de a oferi cetățenilor soluții legate de problemele care îi interesează, de rezultatele pozitive obținute prin stimularea comunicării cu membrii societății. Dintre aspectele care grantează reușita organizării unor evenimente culturale sau sociale de mare importanță sunt:

1. planificarea corectă a acțiunii comunitare și elaborarea unor proiecte eligibile,
2. implicarea totală,
3. consecvența în realizarea obiectivelor,
4. evaluarea corectă a rezultatelor.

O mare parte din problemele legate de conceperea unor campanii și activități cu rol comunitar pot fi rezolvate prin aplicarea unor principii furnizate de teoriile managementului calității totale. Tezele managementului calității totale pot fi folosite cu eficiență în activitatea de bibliotecă, dacă punem accentul pe client, pe interesele comunitare și nevoia de informare și documentare a publicului deservit. În bibliotecă, ca și în domeniul afacerilor, clientul este cel care își exprimă satisfacția sau insatisfacția în legătură cu calitatea produselor și serviciilor oferite. Optimizarea serviciilor existente și dezvoltarea unor noi servicii se face în interesul clienților și depinde de solicitările acestora, de nivelul lor de receptare și frecvența accesare a ofertelor respective.



Din perspectiva managementului calității totale, așa cum precizează Susan Jurow și Susan B. Barnard, în prefața la volumul „Integrating Total Quality Management in A Library Setting”<sup>22</sup>, este necesar să facem distincție între clienții interni și clienții externi ai bibliotecii. Pe scurt, destinatarii interni ai serviciilor de bibliotecă sunt cetățenii care frecventează această instituție, beneficiază de serviciile de lectură și documentare oferite, participă în chip nemijlocit la activitățile organizate în bibliotecă și folosesc spațiul bibliotecii în interes social sau cultural. Dimpotrivă, destinatarii externi ai serviciilor de bibliotecă, sunt cetățenii care nu se implică direct în evenimentele organizate de bibliotecari, dar beneficiază de efectele serviciilor de bibliotecă și simt efectele organizării unor evenimente de interes comunitar. Atunci când este vorba de proiectarea unor servicii care privesc comunitatea, acestea au influență asupra clienților externi ai organizației bibliotecare.

Pe de altă parte, managementul calității totale încurajează parteneriatele, pune bibliotecile într-o permanentă stare de alertă, insistă asupra necesității consolidării relațiilor de comunicare cu cetățenii. Managementul calității totale deschide calea constituirii unui sistem solid, dar maleabil de servicii și oportunități.

Managerii care conduc biblioteci și doresc să aplice strategiile managementului calității totale în procesele de susținere a unor proiecte comunitare trebuie să fie conști-

---

<sup>22</sup> Susan JUROW, Susan B. BARNARD – „TOM Fundamentals and Overview of Contents” în „Integrating Total Quality Management in A Library Setting”, New York: The Haworth Press Inc., 1993, pp. 1-15

enți de faptul că succesul unor astfel de activități este influențat de:

- anvergura evenimentului,
- bugetul alocat,
- pretențiile beneficiarilor,
- gradul de interes și implicare al partenerilor.

Luarea unor decizii privind implicarea organizației în acțiuni cu caracter comunitar face parte din mersul firesc al furnizării unor servicii de bibliotecă noi, viabile. Instituțiile bibliotecare moderne se caracterizează prin flexibilitate, prin capacitatea de a profita de oportunitățile oferite de schimbările intervenite la nivelul intereselor comunicaționale, economice, culturale, educaționale manifestate de societate.

### **III.2.a Ameliorarea imaginii bibliotecii**

Potrivit unor studii specifice din sfera managementului afacerilor, succesul unei firme sau al unei companii este direct proporțional cu imaginea pe care o promovează organizația respectivă. Succesul depinde de „brand-ul firmei” – cum spun specialiștii. Același lucru este valabil și în domeniul managementului cultural. O organizație culturală care se bucură de popularitate în rândul comunității are șanse mai mari de a fi acceptată și poate pătrunde în comunitate cu proiecte viabile.

Imaginea socială a organizației este formată dintr-un set de valori și mentalități apărute în rândul comunității, constituite în funcție de felul în care societatea percepe activitatea și rolul organizației în comunitate. O organizație

care a reușit să își formeze o imagine socială pozitivă are șansa să atragă un număr mai mare de clienți decât organizațiile care nu au avut preocupări în acest sens. Datorită importanței imaginii instituțiilor publice, bibliotecile trebuie să emită permanent semnale către comunitate, trebuie să intensifice comunicarea cu cetățenii și să mențină trează atenția publicului. Acest lucru devine posibil atunci când imaginea existentă la un moment dat se îmbogățește cu noi elemente, rezultate în urma rezolvării pozitive a noilor provocări. Cu cât reprezentanții bibliotecilor publice se implică mai mult în viața comunității, cu atât încrederea cetățenilor în aceste instituții este va fi mai bună și de mai lungă durată.

Modificarea imaginii instituției devine posibilă prin aplicarea unor legi, norme și principii din domeniul marketingului cultural. Pentru început, este utilă colaborarea cu specialiștii din domeniul publicității. Aceștia pot să activeze o serie de instrumente publicitare care să promoveze o nouă imagine a bibliotecii. Numărul și ritmul de intervenție a mijloacelor publicitare depinde de mărimea comunității deservite. În general, în orașele mari, pot fi organizate ample campanii de reconfigurare a rolului bibliotecii în societate. Deosebit de utile sunt campaniile de promovare a noilor servicii de bibliotecă. Dintre mijloacele de informare și promovare a noilor servicii un impact deosebit au: televiziunea, radioul, informațiile furnizate prin internet, afișele publicitare, informațiile directe transmise prin intermediul unor conferințe de presă, ori a comunicatelor apărute în presa scrisă sau televizată.

În privința conținutului mesajelor publicitare transmise publicului larg, este extraordinar de important ca ele să reflecte realitatea. Spre exemplu, nu putem promite cetățenilor că oferim anumite servicii dacă biblioteca nu dispune de infrastructura necesară și de personal calificat în aceste sens. Mai mult, informațiile destinate îmbunătățirii imaginii bibliotecii publice trebuie să fie verificabile, coerente, concise și atractiv formulate.

E de la sine înțeles că eforturile de susținere a proiectelor privind îmbunătățirea imaginii sociale a bibliotecii trebuie coroborate cu diferite modalități de eficientizare a raporturilor de comunicare dintre angajații bibliotecii și clienții ei. Comunicarea cu cetățenii are șanse de intensificare, dacă – la nivelul conducerii instituției:

- se pune accentul pe obiectivul efectuării unor servicii tradiționale de calitate,
- se modernizează acțiunile clasice de promovare a lecturii,
- se proiectează noi tipuri de manifestări cu caracter educațional, social și umanitar.

Relevantă este și imaginea de sine a membrilor organizației. Imaginea de sine a organizației are rădăcini în cultura organizațională a instituției respective. Dintre membrii organizației, sunt capabili de performanță acei angajați care își pliază convingerile pe o cultură organizațională deschisă, evolutivă și care au o percepție pozitivă privind rolul și locul organizație în societate. O concepție pozitivă a indivizilor cu privire la instituția în care lucrează devine un factor motivațional excepțional.

Nu voi insista prea mult asupra strategiilor de formare și promovare a unei bune imagini a instituțiilor publice. Profesioniștii din domeniul marketingului pun în practică instrumente diferite și metode complexe de gestionare a crizelor de imagine. Precizez doar că modul de receptare a activității organizației, respectiv a activității bibliotecii, se poate realiza pe baza unor criterii constituite în mod spontan sau a unor concepții și mentalități formate în timp. Sistemul criteriilor de evaluare a activității organizației de bibliotecă diferă de la o perioadă istorică la alta, de la o comunitate la alta. El poate include elemente apreciative care variază în funcție de:

- Nivelul de cultură și educație al mediului social,
- Mărimea și structura comunității,
- Orizontul de expectanță al beneficiarilor,
- Gradul de receptare a funcțiilor organizației și a rolului ei în societate,
- Informațiile primite, pe diverse canale, referitoare la misiunea și viitorul organizației în viața socială.<sup>23</sup>

Conturarea imaginii pozitive a bibliotecii publice, nu reprezintă un scop în sine, ci are rolul de a atrage atenția comunității asupra funcțiilor și obiectivelor culturale specifice acestei instituții. Clienții ei se pot transforma din beneficiari pasivi al serviciilor de bibliotecă, în parteneri activi, care stimulează activitatea din bibliotecă, participă la accentuarea trăsăturilor definerii pentru organizația

---

<sup>23</sup> A se vedea: Ion CHICIUDEAN – “Gestionarea crizelor de imagine: curs”, S.L., S.N., 130 p.

respectivă și contribuie în mod direct la consolidarea locului bibliotecii în societate.

### **III. 2.b. Cunoașterea structurii comunității și identificarea grupurilor sociale care au nevoie de sprijin comunitar**

Comunitatea, în schimb, nu trebuie tratată ca un tot unitar. Construirea încrederii cetățenilor în calitatea serviciilor propuse de organizațiile bibliotecare se va face treptat și pe categorii de beneficiari. Mai exact, mijloacele de comunicare cu copiii și adolescenții, modalitățile de atragere a tinerilor la bibliotecă, diferă în chip esențial de nivelul de comunicare folosit pentru a atragere atenția publicului matur și persoanelor mai în vârstă. Populația trebuie să înțeleagă, de la bun început, că biblioteca poate fi un partener eficient, iar bibliotecarii doresc să cunoască problemele reale cu care se confruntă cetățenii. Atunci când devin beneficiarii serviciilor de bibliotecă cetățenii trebuie să fie convinși că membrii comunității vor fi tratați de bibliotecari în chip diferit în funcție de vârstă, nivel de educație și pregătire profesională, nivel de expectanță informațională, socială și culturală. Fără a insista prea mult asupra acestor aspecte, voi puncta ideea că simpla amenajare în cadrul bibliotecii a unor spații de socializare, care să ofere membrilor comunității posibilitatea de a comunica și de a se întâlni, apare ca un mare câștig.

Nevoia angajaților bibliotecii de a-și demonstra calitățile sociale și comunitare pornește de la realitatea că în România asemenea altor state europene s-a constatat o reducere a interesului publicului pentru lectură. Potrivit

statisticilor cuprinse de Denis Pallier în volumul „Bibliotecile” apărut în 2007, la Editura Grafoart, numărul cetățenilor care solicită servicii de lectură, informare și documentare este din ce în ce mai redus, reprezentând 68% din totalul populației în Marea Britanie, 49% în Finlanda, 40% în Noua Zeelandă, 30% în Quebec. În privința indicelui de atragere la lectură situația României este asemănătoare cu cea a Franței, unde în 2002 s-a înregistrat o valoare de 17%. Ca instituții moderne, ce promovează servicii variate, bibliotecile vremurilor actuale se vor plia în continuare pe nevoia de informare a cetățenilor, dar trebuie să fie pregătite pentru a transmite mesaje educative, sociale și culturale – necesare pentru a sprijini dorința cetățenilor de a participa la diferite proiecte de natură comunitară.

În acest sens, Denis Pallier – doctor în istorie și inspector general al bibliotecilor din Franța – precizează că bibliotecile europene au început, încă din anii 80 ai secolului trecut, să se orienteze spre furnizarea unor servicii de informare a comunității. În Marea Britanie, bibliotecile participă la acoperirea dorinței cetățenilor de a-și satisface interesele comunitare prin furnizarea unor servicii specializate de informare socială sau informare în domeniul afacerilor. De asemenea, atenția bibliotecilor publice se îndreptă, mai ales în ultimii ani, spre publicul aflat în situații speciale, format din persoane cu deficiențe de vedere sau de auz, persoane care nu au posibilitatea de a se deplasa la bibliotecă ori cetățeni care doresc să obțină un plus de educație sau instruire. „În contactul cu un public diversificat – scrie Denis Pallier – bibliotecile au

creat noi moduri de legătură și animare: reproducere de documente de informare, expoziții, întâlniri cu autorii, găzduirea de asociații”.<sup>24</sup>

Experiența ultimilor ani a demonstrat că există o gamă diversă de cetățeni care ar avea nevoie de sprijin și implicare din partea instituțiilor publice. Fundațiile și ONG-urile de diferite profiluri realizează lucruri minunate în acest sens. Eforturile lor, însă, nu sunt suficiente, iar succesul proiectelor comunitare planificate de fundații sau asociații poate fi accelerat prin implicarea nemijlocită a bibliotecilor publice românești. Situația persoanelor cu nevoi speciale, spre exemplu, trebuie privită dintr-o perspectivă nouă, umanistă și integratoare. A venit momentul ca bibliotecile să se implice și să treacă la organizarea unor campanii și evenimente de sensibilizare referitoare la situația deosebită a unor membri ai comunității.

Intră în categoria evenimentelor sociale activitățile care necesită un număr mare de participanți, solicită unul sau mai mulți organizatori și parteneri, se bazează pe obiective clar stabilite, provoacă efecte de mare rezonanță la nivel comunitar. Pentru început, este indicat să optăm pentru participarea la activități comunitare de mai mică amploare și e bine să acționăm la nivelul unor grupuri mici de beneficiari. Respectarea legii pașilor mărunți este o condiție de bază pentru obținerea de succese ulterioare, de mai mare răsunet. O altă regulă presupune delimitarea în cadrul comunității a aceluși segment de populație care are

---

<sup>24</sup> Denis PALLIER – „Bibliotecile”, Editura Grafoart, București, 2007, p. 92



într-adevăr nevoie de sprijinul comunității. Dintre categoriile de cetățeni care ar putea beneficia de asistență comunitară din partea bibliotecilor publice pot fi luate în considerare: persoanele vârstnice, copii instituționalizați în casele de copii, cetățenii spitalizați pentru o perioadă mai lungă de timp, persoanele care suferă de deficiențe de auz sau de vedere, cetățenii cu deficiențe motorii sau de altă natură, reprezentanții minorităților sau persoanele cu un statut economic și social deficitar.

Ca obiectiv hotărâtor al campaniilor și activităților de mai mică sau mai mare amploare, care presupun acordarea de asistență comunitară unor categorii de persoane aflate situații speciale se va insista asupra schimbării atitudinii comunității față de cetățenii cu nevoi deosebite. Situația financiară, starea de sănătate și oportunitățile precare pe care le au cetățenii defavorizați de soartă nu mai pot fi schimbate. Poate fi modificat, însă, nivelul și forma în care comunitatea receptează situația lor și găsește modalități de integrare socială a acestora. Membrii societății trebuie să accepte faptul că toți oamenii sunt la fel, trebuie tratați în mod egal, în afara oricărei forme de discriminare.

Implementarea unor servicii comunitare în biblioteci nu trebuie să sperie pe nimeni. Efectul cel mai important al aplicării legilor managementului inovării se referă tocmai la găsirea și introducerea în biblioteci a unor noi servicii. Prin organizarea de servicii comunitare biblioteca nu se îndepărtează de la menirea ei de bază, dimpotrivă își lărgeste aria de servicii, își consolidează locul în societate. Unii angajații ai bibliotecii ar putea să își pună întrebarea: ce legătură există între procesele de comunicare a colec-

țiilor de bibliotecă și proiectarea unor activități de interes comunitar? Legătura e simplă. Prin organizarea acestor activități, biblioteca își consolidează locul în societate, atrage voluntari și generează mișcări sociale pozitive. Mai mult, participă la proiectarea unor campanii comunitare, care în plan secundar au rolul de a susține eforturile de comunicare a colecțiilor de bibliotecă. Acțiunile comunitare adaugă un nou contur manifestărilor specifice de promovare a lecturii și optimizează imaginea bibliotecii în societate.

Ținând cont de varietatea campaniilor comunitare, se pot planifica evenimente de mare amploare care au efecte asupra întregii comunități. În general, misiunea lor este să aducă un plus de valoare în spațiul vieții economice, sociale și culturale a comunității respective. Din altă perspectivă, cea a numărului și tipului de beneficiari pentru care sunt proiectate servicii speciale, aceștia pot fi integrați în: comunități urbane, comunități rurale, colectivitatea elevilor și studenților, grupul adulților și al seniorilor.

### **III.2.c. Misiunea și utilitatea proiectelor comunitare**

O treaptă esențială în cadrul pașilor necesari pentru planificarea unui eveniment de interes comunitar îl reprezintă momentul stabilirii utilității proiectului. Angajații care organizează astfel de evenimente trebuie să anticipeze care vor fi rezultatele, ar trebui să își imagineze care va fi reacția beneficiarilor. Planificarea manifestărilor comunitare presupune luarea în considerare a anumitor riscuri. Putem presupune, de asemenea, că proiectul nu și-a atins

scopul, fie din cauza formulării defectuoase a obiectivelor, fie datorită unei organizări mai puțin eficiente, fie din cauza neimplicării suficiente a partenerilor sau chiar a comunității.

Pentru a evita eșecurile și a bloca perpetuarea unor greșeli sau insatisfacții este util să știm care este istoria misiunii comunitare a bibliotecilor publice. Teoria funcțiilor comunitare specifice bibliotecilor publice a apărut în cadrul teoriilor biblioteconomice care circulau în Statele Unite, prin anii 60 ai secolului trecut. În America, paradigma bibliotecii privită ca instituție direct implicată în procesele de construire și modelare culturală și educațională a comunității s-a bucurat de o largă popularitate și a condus la elaborarea unor programe și proiecte concrete de interes comunitar. Potrivit modelului american, implicarea civică a bibliotecilor publice s-a realizat pe mai multe direcții și a dezvoltat programe diferite adresate unor categorii variate de cetățeni. S-a pornit de la premisa că biblioteca publică nu mai este un spațiu destinat exclusiv studiului și lecturii, ci a devenit un spațiu cu destinație socială. Din această perspectivă, bibliotecile publice din orașele americane au fost amenajate, astfel încât să devină centre civice. În acest context, spațiul bibliotecii a fost receptat ca loc de întâlnire publică și spațiu de multiplicare a relațiilor interumane. Prin exercitarea vocației lor sociale bibliotecile publice participă la întărirea conexiunilor dintre membrii comunității. De aici sintagma: „libraries build community” (bibliotecile construiesc comunitatea).

Cercetătorii americani din domeniul științelor informării și comunicării atrag atenția că bibliotecile publice au

reușit să își extindă gama de servicii sociale și comunitare transformându-se în catalizatori ai vieții sociale. Analiza proiectelor de dezvoltare strategică elaborate pentru bibliotecile publice care funcționează pe teritoriul american<sup>25</sup> a demonstrat că liderii acestor instituții au acordat o atenție binemeritată implementării și perfecționării gamei de servicii sociale și educaționale oferite populației. În amplul său studiu: „Civic Librarianship: Renewing the Social Mission of the Public Library”, Roland B. McCabe, specialist în biblioteconomie și manager de bibliotecă, arată că succesul strategiilor de implementare a unor noi servicii comunitare s-a datorat în primul rând faptului că planurile de dezvoltare strategică a bibliotecilor publice au corespuns cu mișcările apărute în rândul comunității. De pildă, trecerea societății americane pe o nouă treaptă a dezvoltării culturale în deceniul 1990-1999, odată cu întărirea conștiinței comunitare a cetățenilor, a impus elaborarea unor programe și proiecte care să vină în întâmpinarea dorinței membrilor societății de a se implica în activități de interes comunitar. Prin implementarea unor proiecte cu caracter social și prin proliferarea unor noi servicii de factură comunitară, bibliotecile publice americane au reușit să provoace schimbări de atitudine, au reușit să insereze în rândul comunității valori morale și principii sociale moderne. Proiectele comunitare au avut menirea:

- să întărească rolul familiei în societate și să sprijine comunicarea dintre părinți și copii,

---

<sup>25</sup> A se vedea: McCABE, Ronald B. – „Civic Librarianship: Renewing the Social Mission of the Public Library”, Scarecrow Press Inc., Lanham, 2001, 173 p.

- să încurajeze comunicarea interculturală,
- să lanseze convingerea că societatea este un amestec de bine și rău,
- să scoată în evidență ideea unității în diversitate,
- să îndrepte atenția comunității spre sprijinirea persoanelor aflate sub incidența discriminărilor de natură fizică, socială, lingvistică sau culturală,
- să sprijine procesele de integrare a grupurilor defavorizate,
- să cunoască și să aplice principiile educației permanente,
- să încurajeze colaborarea instituțiilor publice cu grupurile de voluntari,
- să promoveze ideea că fiecare cetățean poartă responsabilitatea pentru sănătatea socială și culturală a comunității din care face parte.

Poziționarea bibliotecilor românești în spațiul acțiunilor comunitare se poate realiza prin aplicarea unor programe și proiecte precise, care să pună în evidență misiunea comunitară a acestor instituții. Este indicat să pornim de la implementarea unor servicii de consiliere comunitară, care pot fi oferite în cadrul unor centre de informare comunitară. O atare sugestie se întemeiază pe experiența îndelungată a bibliotecilor publice care știu cum să atragă, să gestioneze eficient și să comunice către populație mii și sute de mii de informații valoroase, stocate în cărți sau cuprinse în alte documente de bibliotecă, prezente în baze de date, constituite în biblioteci digitate sau accesibile prin internet. Organizarea în cadrul bibliotecilor publice a unor

compartimente ce oferă servicii de consultanță comunitară va stimula interesul publicului față de informațiile cu caracter local, regional, național sau european.

Pentru a da numai câteva exemple, bibliotecile publice românești își pot întări rolul în societate prin:

- promovarea unor programe care să sprijine politica educației permanente a adulților,
- proiectarea unor activități de integrare socială a persoanelor defavorizate,
- acțiuni comunitare specifice care să încurajeze comunicarea cetățenilor cu autoritățile locale, județene sau naționale, dar și comunicarea cu mediul privat al afacerilor,
- activități de susținere a unor campanii de:
  - √ promovare a sănătății,
  - √ solidarizare cu persoane aflate într-o situație dificilă,
  - √ campanii ecologice,
  - √ campanii care susțin politicile de instruire permanentă și pregătire profesională pentru adulți,
  - √ campanii de promovare a turismului, și așa mai departe.

Lista inițiativelor cu caracter comunitar este extrem de bogată. Pe baza unor obiective realiste, se pot proiecta programe cu efecte și rezultate variate. Nu trebuie să uităm că proiectele se adresează în primul rând oamenilor și se realizează cu ajutorul oamenilor. Atunci când sunt bine direcționate activitățile de factură comunitară aduc un plus de valoare în societate, contribuie la ridicarea standardului de viață, de educație sau de sănătate al populației sau

înlesnesc accesul indivizilor la informare și documentare, participă la întărirea structurii relaționale din interiorul unui segment comunitar.

În țara noastră, spre exemplu, observăm mutarea interesului bibliotecilor publice spre proiectele de educație permanentă. Noua paradigmă a educației permanente presupune ridicarea nivelului de educație și acoperirea intereselor de studiu, informare și specializare a unor categorii de persoane care nu mai sunt cuprinse în sistemul tradițional de educație și învățământ. Funcțiile educaționale ale bibliotecii s-au format datorită capacității acestor instituții de a se adapta la nevoile de instruire manifestate de unii membri ai comunității. Prin implicarea în diferite acțiuni de formare profesională, de constituire și dezvoltare a unor competențe și abilități speciale, bibliotecile nu preiau funcțiile instituțiilor de învățământ, ci desfășoară acțiuni complementare, care întăresc misiunea educațională a școlilor, liceelor și universităților. Intervențiile cu caracter educațional specifice bibliotecilor publice încurajează colaborarea cu instituțiile din sistemul de învățământ românesc, demonstrează că organizațiile bibliotecare sunt instituții credibile care își respectă promisiunile încercând să soluționeze probleme diverse de interes comunitar.

Fără îndoială, bibliotecile încep să joace un rol important în organizarea unor acțiuni de interes comunitar. Se creează în acest fel posibilitatea atragerii la bibliotecă a unor clienți noi, proveniți din rândul minorităților, a seniorilor, a persoanelor dezavantajate din punct de vedere economic, social sau din punctul de vedere al stării de sănătate.

### III.2.d. Atragerea de colaboratori din mediul public sau privat

Încercările de atragere a unuia sau mai multor parteneri, din mediul public sau privat, în vederea implicării în acțiuni cu finalitate comunitară, pleacă de la existența unui numitor comun între bibliotecă și colaboratorii respectivi. Dincolo de diferențele specifice existente între partenerii unor proiecte destinate comunității, reprezentanții instituțiilor, firmelor sau societăților colaboratoare trebuie să dețină pârghii de acces în spațiul comunitar.

O primă cerință în vederea încheierii unor parteneriate de valoare prevede cercetarea mediului asociativ din zona unde funcționează biblioteca, în vederea identificării asociațiilor, ONG-urilor și firmelor care pot să sprijine acțiunea comunitară proiectată de personalul din bibliotecă.

Urmează întocmirea propunerii de parteneriat, elaborarea și semnarea contractelor de colaborare. Propunerea de parteneriat trebuie să cuprindă, în mod obligatoriu:

- √ informații despre istoricul, organizarea, conducerea actuală, funcțiile bibliotecii și rolul ei în societate (este bine ca aceste detalii să fie cuprinse într-o mapă de prezentare a organizației);
- √ detalii referitoare la misiunea, structura și durata proiectului comunitar;
- √ oportunitățile implicării în organizarea evenimentului comunitar proiectat;
- √ justificarea alegerii partenerului respectiv;



√ informații despre resursele umane și financiare solicitate fiecărui partener.

Informațiile introductive oferite partenerilor sunt uneori dificil de formulat datorită caracterului lor concis și lipsit de spectaculozitate. Ele au rolul de a-l determina pe partener să accepte colaborarea. În acest sens, viitorul partener trebuie să știe:

- ce în ce constă colaborarea,
- ce dorim să înfăptuim,
- care sunt obiectivele de îndeplinit,
- ce influențe va avea proiectul asupra beneficiarilor,
  - cum va contribui el la îmbunătățirea imaginii organizațiilor implicate.

De asemenea, înainte de a trece la încheierea contractelor de colaborare fiecare partener trebuie să știe exact care este gradul lui de implicare, cum este planificată întreaga activitate, care sunt bugetele implicate și de unde provin acestea din urmă (din surse proprii, din finanțări locale, naționale sau europene).

Organizarea unor activități comunitare nu se face pe negândite. Ea necesită o planificare minuțioasă care pornește de la strategia identificării partenerilor potriviți și continuă cu strategia organizării și derulării acțiunilor propriu-zise. Când proiectezi o activitate cu implicații comunitare trebuie să știi cu exactitate cui se adresează acțiunea, care sunt obiectivele urmărite și ce transformări va produce în spațiul comunitar. De asemenea, trebuie să fim conștienți de faptul că obiectivele au un mare impact

asupra publicului și sunt foarte variate. În acest sens, identificăm:

- obiective care urmăresc schimbarea atitudinii publicului față de o situație concretă,
- scopuri care vizează constituirea unor comportamente pozitive,
- obiective care nu pot fi realizate în totalitate, iar rezultatele îndeplinirii lor se opun oricărei încercări de cuantificare.

Revenind la procesul de selectare al colaboratorilor este bine să ne orientăm către ONG-uri, societăți sau firme de afaceri care au experiență în organizarea unor acțiuni comunitare, care au reușit prin diferite proiecte să atragă sprijin financiar sau sunt capabile să acorde ele însele suportul bănesc necesar. Colaboratorii care au stabilit deja legături cu comunitatea au mai mare trecere în societate, sunt mai credibili și au șanse să obțină implicarea oficialităților. Organizațiile cu experiență știu ce înseamnă responsabilitatea socială, sunt familiarizate cu dezvoltarea unor politici sociale și au reușit să obțină feed-back din partea comunității.

Chiar dacă în România, marile companii și firme de afaceri nu sunt încă puternic implicate în acțiuni cu caracter social și caritabil, așa cum se întâmplă în străinătate, conducătorii din bibliotecile publice nu trebuie să se descurajeze, dimpotrivă trebuie să își întărească rolul de mediatori sociali și comunitari. Bibliotecile publice au puterea de a colabora cu oficialitățile și firmele private în scopul realizării unor proiecte care să dea naștere la comportamente sociale responsabile. Partenerii implicați în

campanii și evenimente cu caracter social, indiferent că este vorba de organizații publice sau private, de instituții culturale sau din domeniul afacerilor, trebuie să accepte realitatea că implicarea aduce beneficii de ambele părți. În primul rând, firmele care preferă să investească în proiecte cu caracter comunitar își sporesc faima în societate și devin mai credibile pe târâmul afacerilor, în al doilea rând bibliotecile își formează și își dezvoltă funcții sociale și comunitare.

Desigur, nu există un profil al colaboratorului ideal. Parteneriate de succes se pot încheia și între instituții sau organizații mai puțin importante, dar care manifestă potențial creativ, sunt formate din membri entuziași care doresc să facă schimbări în societate. În ultimul deceniu, responsabilitatea socială corporatistă a devenit un subiect de analiză în mediul marilor firme din Europa și Statele Unite. Analizii din Marea Britanie, Germania, Franța, Japonia au observat că practicile de responsabilitate corporatistă dezvoltate de marile companii naționale și internaționale au contribui la crearea unui mediu social stabil. Beneficiile politicilor de responsabilitate socială pot fi resimțite, pe scară redusă, la nivelul instituțiilor publice românești, indiferent dacă acestea funcționează în mediul cultural, educațional, sanitar sau administrativ. Dacă ridicarea calității relațiilor stabilite între marile companii și cetățeni aduc avantaje de ambele părți, același lucru se întâmplă în cazul relațiilor dintre biblioteci și comunitățile deservite. Atât firmele private, cât și bibliotecile au mijloace specifice de comunicare cu societatea și dispun de instrumente specifice de inserție în mediul social. Rolurile nu

trebuie confundate. Dimpotrivă, se așteaptă instaurarea unor raporturi de complementaritate.

Nu doresc să pledez în mod gratuit în favoarea dezvoltării unor comportamente sociale responsabile din partea instituțiilor bibliotecare din țara noastră. Există pe plan european o strategie de dezvoltare a competențelor comunitare specifice bibliotecilor publice, se simte o nevoie reală de implicare în programe sociale variate. De aceea, precizez că nu este important ca bibliotecile să promoveze programe sociale de mare întindere, importantă rămâne dorința de implicare, contribuția la rezolvarea unor probleme sociale, dorința de a participa la schimbarea unor mentalități și atitudini, care nu mai corespund conștiinței sociale specifice secolului în care trăim.

În altă ordine de idei, proiectarea unor evenimente cu caracter social implică și riscuri. Nu este ușor să faci schimbări în viața comunității: pot să apară dezacorduri între mesajele transmise și reacțiile publicului, alteori efectele implementării proiectului slăbesc din intensitate. Susținerea cu resurse financiare și umane a proiectelor comunitare este dificilă, cere timp și efort, presupune implicare totală. Tocmai de aceea este necesară cooperarea, este utilă elaborarea unor strategii clare în aplicarea cărora să fie implicate bibliotecile, oficialitățile, companiile private, ONG-urile și voluntarii din rândul comunității.

### **III.2.e. Structura organizatorică a campaniilor și activităților comunitare. Implementarea proiectului și derularea efectivă a acțiunii comunitare planificate**

Abordarea profesională a fenomenelor ce vizează organizarea în biblioteci a unor evenimente comunitare presupune combinarea eficientă a oportunităților legate de experiența bibliotecii – de a organiza manifestări culturale, de a comunica colecțiile de bibliotecă, de a încheia parteneriate, de a atrage clienți, de elabora și implementa diferite proiecte – cu capacitatea de a organiza evenimente în cadrul unui proces etapizat. Pe scurt, activitățile concrete din interiorul organizării unui eveniment cultural sau comunitar se referă la:

- diseminarea în rândul participanților a scopului organizării evenimentului și a misiunii evenimentului comunitar proiectat,
- cunoașterea de către toți partenerii și de către toate persoanele implicate în proiect a structurii de implementare a proiectului și a etapelor specifice planului de organizare a evenimentului,
- identificarea modalităților de realizare a fiecărei etape,
  - conceperea realistă a bugetului necesar,
  - cunoașterea numărului resurselor umane implicate,
  - amenajarea locului de desfășurare,
  - „aprovizionarea” cu echipament specific audio-video,

- asigurarea unor servicii de secretariat și de corespondență cu partenerii și personalitățile invitate,
- asigurarea unor servicii de transport, cazare și masă pentru invitați,
- organizarea unor conferințe de presă și folosirea altor instrumente de promovare a evenimentului.

Dintre factorii care determină succesul unui proiect comunitar o pondere însemnată revine:

- gradului de credibilitate al instituțiilor organizatoare și al partenerilor,
- nivelului de implicare responsabilă a organizatorilor și colaboratorilor,
- promovării evenimentului,
- timpului alocat pentru atingerea scopului prevăzut.

Niciodată nu vom pretinde că deținem o lege sau o rețetă universal valabilă de implementare a unui proiect cultural sau comunitar. Totuși, atunci când dorim să gestionăm eficient fenomenele legate de organizarea unui eveniment sau proiect este bine să începem cu un plan scris care va cuprinde: obiectivele urmărite, etapele realizării și termenele de îndeplinire a fiecărui obiectiv, grupul țintă, resursele financiare necesare, forțele umane implicate. În privința resurselor umane, se va stabili care sunt responsabilitățile partenerilor implicați, vor fi comunicate sarcinile exacte specifice fiecărui membru al echipei ce face parte din proiect, se va face cunoscută structura ierarhică a participanților și se va stabili cine este coordonatorul întregii activități. Modul de îndeplinire a sarcinilor și obiectivelor va fi monitorizat și evaluat permanent. În procesul

evaluării e necesar să observăm cum se realizează traducerea în practică a obiectivelor iar, în funcție de rezultatele obținute, managerul proiectului va putea reformula obiectivele și se va gândi la posibilitatea redimensionării termenelor de realizare a scopurilor imediate sau pe termen lung.

Planificarea unor evenimente comunitare poate fi destul de complicată, dar nu este imposibil de realizat. Multitudinea de acțiuni complementare implicate, eforturile de gestionare a resurselor financiare și umane pot avea efecte descurajante. Specialiștii din domeniul managementului proiectelor ne sugerează să optăm pentru planuri simple dar flexibile care să fie astfel structurate încât să ofere răspunsuri la întrebările:

1. "Cine va răspunde de realizarea fiecărei etape a proiectului?"
2. Ce trebuie făcut pentru a îndeplini obiectivele și scopurile fixate?
3. Ce tip de metode de măsurare se vor folosi pentru a demonstra eficiența acțiunilor?
4. Când și cum vor fi realizate fiecare din sarcinile ce trebuie îndeplinite?
5. Unde se va desfășura activitatea?
6. Ce costuri implică organizarea evenimentului?
7. Care sunt responsabilitățile fiecărui partener implicat în proiect?
8. Care sunt termenele de finalizare a proiectului?

### 9. Ce schimbări va produce implementarea lui?"<sup>26</sup>

Pornind de la aceste sugestii, coordonatorul de proiect și membrii colectivului de organizare a evenimentului vor avea o viziune clară asupra structurii personalului implicat, asupra sarcinilor de îndeplinit, asupra planului evenimentului, costurilor necesare, mecanismelor de implementare și indicatorilor de evaluare.

Fluxul derulării proiectului începe, după cum am mai menționat, cu alegerea partenerilor și colaboratorilor, cu prezentarea punctelor forte ale proiectului, astfel încât persoanele implicate să știe exact care este scopul urmărit. Urmează trasarea sarcinilor specifice și discuțiile legate de stabilirea modalităților concrete de îndeplinire a obiectivelor preliminare. Pe parcursul dialogului cu colectivul implicat în proiect, coordonatorul grupului trebuie să se asigure ca toți colaboratorii au înțeles care sunt obiectivele și știu cu exactitate ce sarcini au de rezolvat. O etapă importantă este structurarea sarcinilor și obiectivelor pe criteriul priorității și importanței lor, concomitent cu stabilirea timpului necesar îndeplinirii fiecărei sarcini. Împărțirea evenimentului în secvențe mai mici, cu explicitarea sarcinilor și a timpilor de realizare a obiectivelor, îi salvează pe organizatori de haos și face posibilă evitarea stresului. Esențială este armonizarea relațiilor stabilite între persoanele care participă la procesul de materializare a obiectivelor precum și caracterul pozitiv al comunicării dintre cei implicați în proiect. Importantă este

---

<sup>26</sup> STANCU, Valentin – *Companii de relații publice: Suport de curs*, S.N.S.P.A, Facultatea de Comunicare și Relații Publice, 2004, p. 90 (sursă electronică).



și calitatea raporturilor cu persoanele din afara instituției, cu cetățenii care efectuează muncă de voluntariat.

Discuțiile legate de necesitatea creșterii gradului de implicare a bibliotecilor publice în viața comunitară pornesc de la premisa că acțiunile cu rol comunitar se pot desfășura în locuri diverse și se organizează pentru segmente comunitare diferite. E firesc să propunem sediul bibliotecii ca prim spațiu de desfășurare al acțiunilor comunitare. Pline de succes pot fi acțiunile desfășurate în școli, la sediile unor fundații și ONG-uri, în mediul înconjurător sau în spațiul urban.

În general, indiferent unde se desfășoară și care este segmentul de populație vizat, proiectarea unui eveniment comunitar trece prin cinci etape esențiale:

1. Oportunitatea,
2. Cercetarea,
3. Planificarea,
4. Implementarea,
5. Evaluarea.

Pentru înțelegerea situațiilor contextuale concrete specifice fiecărei etape mi se pare oportun și corect să exemplific cu un proiect concret care și-a găsit finalizarea în Germania și a fost realizat prin implicarea directă a Bibliotecii Județene Mureș. Inițiat în anul 2009, proiectul „*Nu lăsați limba română să moară*” a fost conceput de Ionela van Rees-Zota și Berthold Staicu, președinții Platformei Culturale „Așii Români” din Nürnberg, Germania. Scopul principal al proiectului a fost înființarea unei biblioteci românești la Nürnberg și a unui centru cultural româno-german. Conceperea, planificarea și im-

plementarea proiectului – care a început în primăvara anului 2009 și s-a finalizat în 7 aprilie 2010 – s-a realizat, în principal, pe baza colaborării dintre Platforma culturală AȘII ROMÂNI din Germania și Biblioteca Județeană Mureș<sup>27</sup>.

1	Oportunitatea	<p>- Nevoia reală de a oferi cetățenilor de origine română ce trăiesc în Nürnberg posibilitatea de a citi cărți în limba română prin organizarea unei biblioteci românești, în acest oraș din Germania.</p> <p>- Posibilitatea constituirii bibliotecii sub egida Platformei Culturale AȘII ROMÂNI e.V., platformă care va coordona activitatea bibliotecii.</p> <p>- Proiectul constituirii primei biblioteci românești din Nürnberg (Germania), a fost conceput pentru a oferi cetățenilor din Nürnberg și</p>
---	---------------	--

<sup>27</sup> Detalii cu privire la acest proiect se pot citi în:

- MOLDOVAN, Liliana – „Indiscreții în bibliotecă: Antologie de studii și eseuri”, Târgu-Mureș: Editura Nico, 2009, p. 175-179.
- Articole pe site: [www.asiromani.ro](http://www.asiromani.ro):
  1. „Cultura românească pe mâni bune la Nürnberg”
  2. „Mihai Trăistariu susține proiectul unei biblioteci românești la Nürnberg”
  3. „Proiectele Platformei Culturale AȘII ROMÂNI e.V. au fost lansate oficial”
  4. „Centrul Cultural româno-german și Biblioteca „Ion Minulescu își deschid porțile”
  5. „Inaugurarea Bibliotecii „Ion Minulescu” din Nürnberg”
  6. Scriitoarea Liliana Moldovan prezintă la inaugurarea Bibliotecii „Ion Minulescu” din Nürnberg”.

		din zona francofonă șansa de a beneficia de servicii de lectură informare și documentare în cadrul unei organizații bibliotecare creată fără apartenențe politice, ideologice, religioase sau lingvistice.
2	Cercetarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificarea a peste 20.000 de cetățeni germani de origine română care doresc să își păstreze tradițiile, să folosească limba română și să se informeze, prin citirea de cărți editate în limba română.</li> <li>- Obținerea suportului oficialilor români și germani.</li> <li>- Atragerea de parteneri publici sau privați din România și Germania.</li> </ul>
3	Planificarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborarea proiectului de deschidere a unei biblioteci și a unui centru cultural românesc.</li> <li>- Găsirea de colaboratori din Germania și România.</li> <li>- Încheierea contractelor de parteneriat.</li> <li>- Lansarea proiectului pe internet și promovarea lui în mass-media din România și Germania.</li> <li>- Conceperea obiectivelor și fixarea scopului proiectului.</li> <li>- Fixarea termenelor de îndeplinire a fiecărei etape.</li> <li>- Stabilirea responsabilităților partenerilor implicați și coordonarea acțiunilor de voluntariat.</li> <li>- Implicarea unor parteneri media.</li> <li>- Căutarea de noi sponsori și finanțatori.</li> </ul>
4	Implementarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desfășurarea la Biblioteca Județeană Mureș din Tg. Mureș, a campaniei de strângere de</li> </ul>

		<p>cărți pentru biblioteca „Ion Minulescu” (aprilie-decembrie 2009).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intensificarea colaborării cu editurile românești în vederea obținerii unor donații de cărți.</li> <li>- Sensibilizarea cetățenilor din Tg. Mureș și din alte orașe și încurajarea lor de a contribui cu donații de cărți.</li> <li>- Inițierea dialogului cu biblioteci publice județene din România în scopul atragerii de noi colaboratori.</li> <li>- Organizarea în 20 august 2009 a întâlnirii oficiale de la Biblioteca Județeană Mureș, în vederea mediatizării și prezentării proiectului de constituire a bibliotecii.</li> <li>- Organizarea în 29 noiembrie 2009 a unui spectacol inaugural și caritabil în cadrul căruia a fost prezentat proiectul și au fost atrase fonduri bănești de la diferiți donatori.</li> <li>- Festivitatea de inaugurare a Centrului Cultural Româno German, a Bibliotecii „Ion Minulescu”, în 7 aprilie 2010.</li> </ul>
5	Evaluarea	<p><b>Obiective realizate:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constituirea fondului de documente de bibliotecă format din cărți editate în cea mai mare parte în limba română (cuprinzând peste 5000 de cărți, CD-uri, publicații seriale...).</li> <li>2. Organizarea expoziției permanente „Ion Minulescu”.</li> <li>3. Alcătuirea fondului de carte „Ion Minulescu”.</li> <li>4. Formarea unei colecții de cărți „Eminescu”,</li> </ol>

		<p>destinată cercetării operei marelui poet.</p> <p><b>Servicii oferite:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicii de organizare a documentelor,</li> <li>• Servicii de împrumut de carte la domiciliu,</li> <li>• Servicii info-documentare,</li> <li>• Servicii educaționale (prin organizarea de cursuri și work-shopuri),</li> <li>• Servicii de popularizare referitoare la cultura, turismul, istoria și geografia României,</li> <li>• Servicii de socializare,</li> <li>• Servicii de recreere și petrecere a timpului liber,</li> <li>• Servicii de educație prin joc (în cadrul ludotecii),</li> <li>• Servicii de promovare a limbii și culturii naționale</li> </ul>
--	--	--

## Capitolul IV

### CONSIDERENTE FINALE

Managementul organizării serviciilor comunitare apare ca o problemă deosebit de complexă. Ea poate fi soluționată cu înțelepciune dacă, din perspectiva legilor managementului inovării, plecăm de la o strategie clar formulată și de la un sistem de obiective solid conturat. Indiferent de natura serviciului pe care dorim să îl implementăm, ori de tipul de activitate pe care dorim să o gestionăm, un plan strategic include câteva elemente de rezistență precum: sistemul de obiective ce trebuie îndeplinit, misiunea proiectului, echipa de lucru și coordonatorul programului, partenerii incluși în proiect, beneficiarii activității și efectele implementării proiectului, măsurarea eficienței funcționării noului serviciu oferit cetățenilor.

Prin dezvoltarea unor servicii care se concentrează asupra rolului comunitar al bibliotecii contribuim, în mod inevitabil, la constituirea unei imagini pozitive a bibliotecilor în societatea contemporană. Reușim, cu alte cuvinte, să obținem o reacție pozitivă din partea comunității, și obținem creșterea nivelului de încredere al populației în calitatea serviciilor oferite. De asemenea, prin elaborarea unei politici de marketing eficiente avem posibilitatea să

punem în mișcare o serie de pârghii de promovare a noilor servicii de bibliotecă. Atunci când sunt folosite cu profesionalism, instrumentele specifice marketingului de bibliotecă acționează ca un fel agenți de accelerare a procesului comunicațional cu membrii comunității și contribuie la constituirea unui nivel pozitiv de receptare a rolului bibliotecii în spațiul comunitar. Diversificarea permanentă a tipurilor de activități și servicii create pentru beneficiari stimulează cooperarea cu cetățenii și sporește încrederea lor în calitatea serviciilor oferite. O organizație bibliotecară performantă respectă dreptul la informare corectă, directă și rapidă a clienților și reușește să asigure accesul fizic și informațional al acestora la un sistem extrem de amplu și variat de date și informații. Dacă accesul fizic (direct) se referă la posibilitatea cititorilor a consulta documentele aflate în depozitele bibliotecii, accesul electronic presupune asigurarea accesului la diferite resurse electronice împreună cu posibilitatea interogării cataloagelor online și consultarea unor biblioteci digitale.

Îndeplinirea obiectivelor legate de necesitatea îmbunătățirii imaginii bibliotecilor publice se poate realiza fie în cadrul activităților de zi cu zi, desfășurate la bibliotecă, fie în cadrul organizat al unor campanii publicitare sau a unor campanii de îmbunătățire a reputației acestor instituții în mediul comunitar. Bibliotecile românești au evoluat puternic în ultimii ani. Strategiile de dezvoltare proiectate pentru aceste instituții se orientează în momentul de față spre două direcții: păstrarea și îmbunătățirea serviciilor tradiționale și conceperea unor noi tipuri de servicii cu caracter social și comunitar. Veritabile punți de legătură între

trecut, prezent și viitor, bibliotecile din țara noastră încearcă să se adapteze schimbărilor existente pe plan economic, tehnic, social-politic și cultural. În timp ce își fructifică rolul de centre de informare și documentare, ele se comportă ca organizații flexibile, sensibile la nevoile societății, funcționează ca instituții capabile să intervină în spațiul comunitar. Din această perspectivă, trebuie să acceptăm realitatea că *„biblioteca este un loc pedagogic și științific obișnuit, spațiu de lucru indispensabil pentru un învățământ de masă, spațiu pentru formare, spațiu pentru dialog”*<sup>28</sup>.

Modul în care biblioteca publică își întrupează funcțiile și misiunea culturală și comunitară în contextul vieții socio-culturale a comunității deservește să reflecte în numărul și structura cititorilor care vin la bibliotecă. Relevante sunt, în acest sens, datele statistice referitoare la circulația documentelor de bibliotecă. Creșterea numărului cititorilor înscriși la bibliotecă și a cuantumului cetățenilor care solicită servicii de bibliotecă depinde de reușita aplicării unui management performant, care unifică eforturile comune ale tuturor membrilor instituției în direcția oferirii unor servicii corespunzătoare nevoilor de lectură, informare și documentare proprii comunității. În ultimul timp, se pune accentul pe funcția info-documentară a instituțiilor bibliotecare și pe necesitatea diversificării instrumentelor de informare puse la dispoziția utilizatorilor. Tendința ultimelor decenii este clară: în plină eră a informațională, statutul și funcțiile bibliotecii publice se schimbă, biblioteca se transformă într-un veritabil centru de informare și docu-

---

<sup>28</sup> Denis PALLIER – „Bibliotecile”, București, Editura Grafoart, 2007, p. 118



mentare și are misiunea de a depista, indexa și difuza informații valoroase, în concordanță cu interesele culturale, profesionale și educaționale specifice utilizatorilor. Trecerea de la paradigma managementului colecțiilor, la paradigma managementului serviciilor se reflectă, la nivel practic, prin reformularea funcțiilor de bază ale bibliotecii:

- asigurarea neîngrădită a accesului publicului la toate categoriile de informații indiferent de forma în care sunt transmise (pe suport tipărit sau în format electronic),

- prestarea unor noi servicii de informare eficiente, prin selectarea, gestionarea bibliografică și transmiterea către cetățeni a informației solicitate,

- modernizarea activităților tradiționale de achiziție, evidență, catalogare din perspectiva transformării bibliotecii dintr-un centru cultural într-un centru informațional,

- asigurarea accesului cetățenilor la catalogul online al bibliotecii,

- dezvoltarea unor servicii auxiliare prin exploatarea instrumentelor de copiere și multiplicare a documentelor,

- organizarea unor activități culturale atractive și lansarea unor teme de cercetare incitante,

- editarea de lucrări de specialitate și conceperea unor programe și activități care să sporească interesul publicului pentru serviciile de bibliotecă și să pună într-o lumină progresistă imaginea meseriei de bibliotecar.

Dovedind că fac parte din categoria organizațiilor care agreează schimbarea, bibliotecile publice reușesc să mențină viu contactul cu cetățenii. În acest scop își modifică funcțiile și își sporesc permanent fondul info-documentar. În contextul în care societatea românească a devenit scena unor schimbări economice, sociale, politice și culturale de neimaginat cu 20 de ani în urmă, bibliotecile trebuie să devină din ce în ce mai competitive și sunt nevoite să se comporte ca veritabile centre de informare și documentare jucând rolul de mediatori informaționali, care sondează cu pricepere imensa sferă info-documentară în scopul selecției informațiilor valoroase, colectării, organizării și comunicării lor spre marea masă de utilizatori.

“Bibliotecile – scrie într-un studiu de specialitate Dr. Octavia Luciana Porumbeanu, profesor la Universitatea de Litere din București – nu reprezintă astăzi doar structuri de conservare, ele sunt structuri de relație cu utilizatorii lor, structuri deschise, flexibile<sup>29</sup>. Bibliotecile își pot extinde în momentul actual rolul în procesul de transfer al cunoașterii, își pot consolida poziția pe piața cunoașterii și pot contribui în mod semnificativ la edificarea unei societăți a cunoașterii funcționale. [ ...] Investiția în aceste structuri echivalează cu investiția în producerea de cunoaștere. [ ...] Bibliotecile își pot găsi cu ușurință locul în noua economie bazată pe servicii și pe orientarea spre clienți”.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Dr. Octavia-Lucia Porumbeanu – „Despre schimbare la nivelul bibliotecii în era globalizării” – în Revista „Studii de biblioteconomie și știința informării”, București, Editura Universității București, 2006, p. 98

<sup>30</sup> Idem, p. 101

Avem o misiune complexă de îndeplinit. Ea pornește de la nevoia bibliotecilor de a funcționa ca agenți culturali, educaționali și comunitari eficienți. Îndeplinirea acestei misiuni se realizează permanent în cadrul activităților de colectare și diseminare informațiilor și a documentelor valoroase, apoi continuă cu amplificarea funcțiilor educaționale și sociale caracteristice acestor instituții.

Managementul de bibliotecă oferă cadrul teoretic necesar pentru constituirea și organizarea unor servicii performante. Succesul presupune mult mai mult, necesită acțiune, consecvență și totală implicare. În cele din urmă, depinde doar de priceperea managerilor din biblioteci, de atitudinea entuziastă a membrilor organizațiilor bibliotecare, de dorința comună a breslei bibliotecarilor de a demonstra că meseria de bibliotecar merită respectată. Numai prin acțiuni comune, prin elaborarea unor proiecte de dezvoltare unitară, la nivel național și internațional, vom face față tendințelor secolului în care trăim și vom avea posibilitatea să scoatem bibliotecile din conul de umbră în care le-au așezat ignoranța, mediocritatea, tehnicizarea exagerată și supradimensionarea valorilor economico-financiare.



*PARTEA A 2-A*  
**NOI ASPECTE ALE MANAGEMENTULUI  
DE BIBLIOTECĂ:  
studii, conferințe, prezentări**

Capitolul I

**BIBLIOTECA PUBLICĂ – FACTOR DE  
INTEGRARE A PERSOANELOR  
CU DIZABILITĂȚI ÎN COMUNITATE**

**1. Ce știm și ce nu știm despre ideea de dizabilitate**

Abordarea problematicii legate de rolul bibliotecilor publice ca factori de sprijinire a unor grupuri sociale defavorizate trebuie să pornească de la realitatea că intervențiile acestor instituții în spațiul comunității devin, în ultimul timp, din ce în ce mai complexe și se manifestă sub diferite forme. Trebuie să ținem cont de faptul că cetățenii percep rolul social al bibliotecii din perspective diferite care se schimbă într-o manieră pozitivă dând naștere unor noi și permanente provocări. Una dintre aceste provocări,

care a dat semne de manifestare din ce în ce mai consistente, se referă la mobilizarea instituțiilor guvernamentale, educaționale, culturale și informaționale în vederea sprijinirii proceselor de incluziune a persoanelor cu dizabilități și de intensificare a preocupărilor legate de schimbarea imaginii sociale specifice acestei categorii de cetățeni.

Nu este un secret faptul că modul în care societatea percepe ideea de dizabilitate și felul în care comunitatea se raportează la persoanele cu nevoi speciale este unul extrem de negativ, în ciuda eforturilor – întreprinse în plan legislativ, guvernamental și asociativ – în privința diminuării inegalităților economice, sociale și educaționale.

În studiul de față, doresc să demonstrez că bibliotecile publice pot avea un rol decisiv în cadrul proiectelor de schimbare a prejudecăților privind statutul persoanelor cu dizabilități din România fiind instituții care dețin mecanismele necesare pentru a contribui la reducerea fenomenelor de excluziune socială, educațională și socială la care sunt supuși cetățenii ce suferă de anumite deficiențe fizice, psihice, de comunicare sau de integrare.

Să începem, așadar, cu menționarea unui articol important, al Convenției Internaționale Privind Drepturile Economice, Sociale și Culturale ale Persoanelor cu Dizabilități, care se referă la necesitatea creșterii gradului de conștientizare a societății privind respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități și evitarea discriminărilor de orice fel.

Pentru a înțelege care sunt nevoile și cum trebuie să ne comportăm cu cetățenii din această categorie este necesar să știm cum se definește dizabilitatea. Preluat din limba engleză și introdus destul de recent în vocabularul limbii

române, termenul de *dizabilitate* este folosit cu mai multe sensuri, primind mai multe definiții: din perspectivă socială, medicală sau individuală. De pildă, potrivit Organizației Mondiale a Sănătății: "Dizabilitatea este reprezentată de orice restricție sau lipsă (rezultată în urma unei infirmități) a capacității (abilității) de a îndeplini o activitate în maniera sau la nivelul considerate normale pentru o ființă umană".<sup>31</sup> În schimb, după cum rezultă din raportul Convenției Internaționale (ONU) privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, deficiența fizică, senzorială ori mentală nu mai este un atribut exclusiv al individului, ci apare ca rezultat al interacțiunii cu mediul social: "Persoanele cu dizabilități includ acele persoane care au deficiențe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată deficienței care, în interacțiune cu diverse bariere, pot îngreuna participarea deplină și efectivă a persoanelor în societate, în condiții de egalitate cu ceilalți".<sup>32</sup>

Discriminarea apare de cele mai multe ori din etichetarea persoanei cu dizabilități ca fiind anormală sau infirmă, punându-se accent pe ceea ce nu poate să facă, și nu pe ceea ce e capabilă să realizeze o astfel de persoană. Formele apriorice de discriminare pot fi evitate prin corectă informare a populației, prin educarea publicului, iar bibliotecile s-ar putea manifesta ca un factor activ în acest sens.

Schimbarea percepției cetățenilor români asupra ideii de dizabilitate poate deveni o misiune realizabilă. Obiectivul respectiv a fost atins, cu câțiva ani în urmă, în statele europene avansate, precum și în societatea americană, prin

---

<sup>31</sup> <http://www.prostemcell.ro/articole/dizabilitate.html>

<sup>32</sup> <http://www.prostemcell.ro/articole/dizabilitate.html>

urmare poate fi pus în practică și în țara noastră. În cadrul unui astfel de demers, ar fi util să pornim de la cunoașterea și popularizarea principiilor generale ale convenției persoanelor cu dizabilități.

Pe scurt, aceste principii se referă la:

“1. Respectarea demnității inalienabile, a autonomiei individuale, inclusiv a libertății de a face propriile alegeri, și a independenței persoanelor;

2. Nediscriminarea;

3. Participarea și integrarea deplină și efectivă în societate;

4. Respectul pentru diversitate și acceptarea persoanelor cu dizabilități ca parte a diversității umane și a umanității;

5. Egalitatea de șanse;

6. Accesibilitatea;

7. Egalitatea între bărbați și femei;

8. Respectul pentru capacitățile de evoluție ale copiilor cu dizabilități și respectul pentru dreptul copiilor cu dizabilități de a-și păstra propria identitate”.<sup>33</sup>

Recent, problematica susținerii drepturilor cetățenilor cu nevoi speciale a fost reluată și clarificată la întrunirea din 7 septembrie 2015, a Forumului European al Dizabilității. Constituirea acestei organizații europene a fost determinată de necesitatea monitorizării situației persoanelor cu nevoi speciale și a familiilor acestora în condițiile în care s-a constatat o creștere a nivelului de discriminare, o

---

<sup>33</sup> <http://www.prostemcell.ro/articole/dizabilitate.html>



sporire a numărului indivizilor afectați de sărăcie și reducerea accesului la educație a acestei categorii de cetățeni. Realitatea este cu atât mai îngrijorătoare, dacă ne gândim că în Europa, potrivit unor date statistice furnizate de EUROSTAT, trăiesc 44 de milioane de cetățeni activi care manifestă o anumită formă de dizabilitate, dintre care 42 de milioane sunt persoane cu vârsta cuprinsă între 15 și 62 de ani. La nivelul statelor din Uniunea Europeană, Ungaria a înregistrat cel mai mare număr de persoane care au raportat o dizabilitate reprezentând 28,5% din totalul populației. La polul opus se află Malta, unde procentul este de 12%.

Datele statistice ale EUROSTAT oferă un tablou detaliat asupra situației persoanelor cu deficiențe, aceștia fiind împărțiți în diverse grupuri și subcategorii în funcție de diverse criterii de gen, vârstă, nivel de educație, acces la viața socială, cuantumul veniturilor și accesul pe piața muncii. S-a constatat, spre exemplu, că numărul femeilor care au raportat o dizabilitate este cu peste 8% mai mare decât al bărbaților. Sub aspect educațional, cifrele colectate la nivel european scot în evidență faptul că, în medie, 15% din cetățenii cu dizabilități au studii superioare, aproximativ 25% au studii liceale, iar marea majoritate au absolvit școala primară și gimnazială. România se află aproximativ la mijloc (între statele Europei) pe scara nivelului de asigurare a accesibilității la educație a copiilor, tinerilor și adulților cu dizabilități. Potrivit studiului, care a inclus 28 de țări, România se află pe poziția a 10-a, rezultatele cercetărilor statistice demonstrând că: 32% dintre cetățenii români – cu deficiențe fizice, senzoriale sau cu tulburări

psihice ori de comportament – sunt absolvenți ai învățământului pre-școlar, primar sau secundar, sub 15% au absolvit liceul, iar doar puțin peste 5% au studii superioare.<sup>34</sup>

Conform unor statistici europene mai ample 16% din totalul cetățenilor din statele membre ale Uniunii Europene au o dizabilitate, reprezentând peste 80 de milioane de persoane. Este inclus în această statistică și numărul indivizilor cu deficiențe intelectuale, cu probleme de adaptare și comportament. Fiind vorba de o categorie socială vulnerabilă, nivelul de integrare pe piața muncii europene a persoanelor cu dizabilități este de doar 30%.

Datele statistice nu sunt deloc încurajatoare și demonstrează că în ciuda eforturilor întreprinse la nivel mondial, european și național de a adopta o legislație și metodologii de îmbunătățire a modului de viață al persoanelor cu dizabilități, realitatea dovedește că politicile de susținere a dizabilității s-au dovedit adesea ineficiente. Chiar dacă România a făcut pași importanți în acest sens, chiar dacă avem o legislație care apără drepturile cetățenilor cu nevoi speciale, eforturile de ameliorare a situației acestor persoane se află abia la început. În ultimii ani au fost observate unele schimbări în privința accesibilizării spațiului public și al unor instituții administrative, sociale sau culturale. Reținem, însă, că adaptarea infrastructurii la necesitățile persoanelor cu nevoi speciale este abia la început.

În concluzie, ce știu cetățenii despre ideea de dizabilitate? Poate faptul că numărul persoanelor cu dizabilități

---

<sup>34</sup> [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/disability\\_statistics\\_-\\_prevalence\\_and\\_demographics](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/disability_statistics_-_prevalence_and_demographics)

este în creștere? Faptul că ei reprezintă o categorie socială vulnerabilă? Poate faptul că beneficiază de susținere financiară din partea statului? Puțini știu, sau vor să știe, că sunt în continuare stigmatizați și că se confruntă cu diferite forme de discriminare educațională, socială și profesională. Mult prea puțini au aflat sau vor afla vreodată că lista persoanelor cu dizabilități care au contribuit la dezvoltarea culturii și civilizației lumii este destul de lungă și include: actori de renume mondial, sportivi de mare performanță, cercetători, scriitori de succes, pedagogi de excepție și inventatori și oameni geniali. Se știe oare că: Dostoievski, Ion Creangă, Charles Dickens, Gustave Flaubert, Lewis Carol, Alfred Nobel, Edison, Ronald Reagan, Papa Ioan Paul al II-lea, pentru a da doar câteva exemple, s-au confruntat cu diverse forme de handicap? Dacă Creangă, Dostoievski, Flaubert și Carol Lewis aveau crize de epilepsie, Beethoven și Edison s-au confruntat cu deficiențe de auz, iar Papa Paul al II-lea s-a îmbolnăvit de Parkinson.

## **2. Bibliotecile publice, factori de susținere a politicilor de incluziune socială**

Ce ar trebui să facă bibliotecile pentru a combate excluziunea socială? Ar trebui să încurajeze, în primul rând, participarea persoanelor cu nevoi speciale la viața socială, ar trebui să se implice în organizarea unor conferințe, seminarii, campanii educaționale care să sensibilizeze factorii decizionali și să îi atragă de partea lor pe membrii comunității. Direcțiile de acțiune ale bibliotecilor

publice și formele de implicare comunitară a acestor instituții sunt variate și depind de constituirea unei imagini realiste asupra modului în care reușesc să interacționeze cu utilizatorii cu nevoi speciale identificând mijloace concrete și realiste de sprijinire a eforturilor de incluziune socială și profesională a acestora. În acest sens, constituie un avantaj cunoașterea obstacolelor care stau în fața dezvoltării personale, profesionale, educaționale și sociale a cetățenilor cu dizabilități.

Cum pot contribui bibliotecile la sprijinirea mișcărilor de accesibilizare și incluziune a persoanelor cu dizabilități? Prin inițierea și derularea unor campanii de conștientizare comunitară, având ca scop: creșterea gradului de înțelegere a populației cu privire la necesitățile specifice categoriilor sociale vulnerabile concomitent cu eliminarea prejudecăților referitoare la posibilitățile de integrare socială și profesională a acestora. După cum menționam mai sus, schimbarea atitudinii cetățenilor și gradul de receptivitate al populației față de procesele de incluziune depind de succesul campaniilor de diseminare a informațiilor pozitive și de prezentarea unor povești de succes despre persoanele cu dizabilități.

Prin intermediul acestor campanii se urmărește:

1. corecta informare a publicului cu privire la numărul cetățenilor cu dizabilități și la tipurile de deficiențe identificate de Organizația Mondială a Sănătății;
2. cunoașterea și diseminarea informațiilor privind nevoile specifice fiecărei categorii de indivizi cu nevoi speciale;

3. constituirea unor servicii de bibliotecă specializate;

4. elaborarea unor proiecte care să favorizeze interacțiunea socială și să permită implicarea clienților cu nevoi speciale în viața bibliotecii și a comunității;

5. atragerea și pregătirea unor grupuri de voluntari care doresc să susțină incluziunea cetățenilor vulnerabili din punctul de vedere al sănătății.

Desfășurarea propriu-zisă a sesiunilor de informare poate avea loc, în primul rând, în școli și licee și poate lua forma unor întâlniri a elevilor cu tineri cu dizabilități, care, să accepte să participe la un exercițiu mărturisitor și să explice, astfel, colegilor lor cu ce obstacole se confruntă: acasă, la școală și în societate. Spre exemplu, un proiect cu titlul „Nu pot să merg, dar îmi merge mintea” își va găsi mereu loc în categoria proiectelor care își propun:

1. să îi ajute pe beneficiari să înțeleagă cum este viața unei persoane cu deficiențe de mobilitate;

2. să afle care sunt nevoile speciale și care sunt barierele cu care se confruntă aceștia;

3. să cunoască tipurile de deficiențe de mobilitate existente și cum pot fi dobândite;

4. să fie corect informați și să facă diferența între deficiențele fizice ori senzoriale și cele de natură cognitivă și de comportament;

5. să învețe cum să se comporte în prezența tinerilor cu dizabilități;

6. să cunoască faptul că ideea de dizabilitate nu este opusă ideii de succes și că există multe astfel de persoane care au reușit să atingă culmile celebrității.

Evaluarea rezultatelor obținute în cadrul sesiunilor de informare se poate realiza prin intermediul unor chestionare din care să reiasă: dacă beneficiarii și-au îmbunătățit atitudinea față de tinerii cu dizabilități, dacă au înțeles că grupurilor vulnerabile trebuie să li se acorde șanse egale la viață, educație, informare, dezvoltare personală și profesională și așa mai departe.

Intră în această categorie și proiectele de atragere a persoanelor cu dizabilități la bibliotecă, fie prin introducerea unor servicii de bibliotecă specializate, fie prin crearea unui mediu care să favorizeze accesul persoanelor cu deficiențe la informație accesibilizată și să asigure creșterea nivelului de participare a acestora la activitățile culturale și educaționale organizate de bibliotecari.

Schimbarea imaginii sociale a bibliotecii poate fi realizată prin elaborarea unor strategii manageriale bine conturate, orientate în direcția consolidării serviciilor tradiționale și promovării unor servicii suplimentare.

Numai prin aplicarea eficientă a principiilor managementului info-documentar avem posibilitatea de a stimula cooperarea și comunicarea cu toți clienții bibliotecii, în mod egal, fără nici un fel de discriminare pe criterii, de gen, vârstă, stare de sănătate, statut economic sau social, apartenență politică, etnică ori religioasă. Dreptul tuturor cetățenilor la informare gratuită nemijlocită și rapidă se răsfrânge și asupra persoanelor cu nevoi speciale. Fiind vorba despre o categorie socială vulnerabilă, dreptul la

educație și liberă informare trebuie respectat prin asigurarea accesului fizic, a accesului intelectual și accesului tehnic la informații variate, de înaltă calitate, a tuturor clienților bibliotecii. În plus, pe lângă furnizarea unor servicii performante de formare și informare, o bibliotecă modernă trebuie să țină seama de necesitățile speciale ale cetățenilor cu mobilitate redusă, a celor cu deficiențe de auz sau de vedere dar și a cetățenilor cu deficiențe cognitive ori de comportament. Aceștia trebuie să se simtă confortabil în bibliotecă iar nivelul de satisfacție al clienților bibliotecii și implicarea lor în viața acestei instituții va fi direct proporțional cu calitatea serviciilor oferite de bibliotecari, de modul în care reușesc să se adapteze la nevoile specifice fiecărei categorii de persoane cu dizabilități.

Dintr-un raport elaborat de Consiliul Național de Combatere a Discriminării din România reiese că cele mai multe situații discriminatorii sunt legate de lipsa accesibilității și limitarea accesului în diferite instituții publice. Este reflectată și imposibilitatea de a beneficia de anumite servicii publice din cauza inexistenței unor forme de amenajare specială care să faciliteze accesul în diverse spații publice și să asigure un grad ridicat de mobilitate în interiorul clădirilor respective. Pentru a afla cum stau bibliotecile publice la capitolul accesibilitate ar trebui întreprins un studiu sociologic amplu, realizat pe diverse criterii, studiu care să includă cel puțin bibliotecile publice din capitală, pe cele județene și municipale.

Dacă măsurile de modificare a infrastructurii în vederea accesibilizării bibliotecilor publice sunt greu de

realizat și implică investiții suplimentare, bibliotecile se pot implica în acțiuni de sensibilizare a comunității și a oficialităților în privința respectării drepturilor persoanelor cu nevoi speciale și pentru reducerea situațiilor discriminatorii. Campaniile de informare destinate persoanelor cu dizabilități sunt și ele extrem de importante. Pentru a deveni utilizatori ai serviciilor speciale furnizate de bibliotecă aceștia trebuie să afle ce beneficii au dacă vin la bibliotecă, e necesar să știe că serviciile create pentru ei sunt gratuite, iar serviciile de informare, studiu și educație sunt furnizate de personal calificat. În plus, numărul clienților cu nevoi speciale care utilizează serviciile de bibliotecă, va fi cu atât mai mare cu cât instituțiile respective vor îndeplini criteriile de accesibilizare stabilite la nivel legislativ iar angajații vor demonstra că știu cum să se comporte cu cititorii cu nevoi speciale.

Deciziile de susținere, de către bibliotecile publice, a mișcărilor de popularizare a drepturilor persoanelor cu nevoi speciale vor înscrie biblioteca pe făgașul unor campanii de lungă durată deoarece, după cum se știe, schimbarea opiniei comunității nu se produce peste noapte, dimpotrivă angajează instituția pe termen lung, presupune elaborarea unor proiecte bine conturate, de cele mai multe ori, fiind realizate prin colaborarea cu reprezentanți oficiali ai persoanelor cu nevoi speciale, prin colaborarea cu organizații, asociații și fundații de profil.

Elaborarea și implementarea unor programe de susținere a drepturilor cetățenilor cu deficiențe este justificată de rezultatele ultimului sondaj de opinie realizat în 2013 pentru Consiliul Național pentru Combaterea Discrimi-



nării, care arată că „49% dintre români afirmă că fenomenul discriminării este des și foarte des întâlnit în România. În același timp, aceștia consideră că persoanele cu dizabilități fizice și psihice sunt cele mai discriminate categorii sociale alături de persoanele de etnie romă, cele infectate cu HIV, persoanele fără adăpost, orfanii și persoanele dependente de droguri”.<sup>35</sup>

Dacă modificarea infrastructurii și reamenajarea spațiului din biblioteci par a fi obiective dificil de realizat – deoarece presupun investiții suplimentare și obținerea de fonduri speciale – atragerea indivizilor cu dizabilități la bibliotecă, inclusiv a celor care se deplasează în fotoliu rulant, este un obiectiv cu șanse de succes. El poate fi atins dacă bibliotecarii reușesc să diminueze nivelul de discriminare al persoanelor cu nevoi speciale prin proiectarea unor servicii și măsuri speciale cum ar fi: extinderea perioadei de împrumut, dezvoltarea serviciului „biblioteca mobilă” pentru persoanele care au dificultăți de deplasare, numirea unui „tutore”, din partea bibliotecii, care să transporte la domiciliu acestor persoane cărțile solicitate, numirea unor voluntari, care să ofere servicii de lectură orală pentru indivizii cu deficiențe vizuale, constituirea unor biblioteci digitale care să permită consultarea sau descărcarea gratuită a publicațiilor (cărți, periodice) în format PDF, constituirea cataloagelor OPAC cu introducerea posibilității de mărirea a fontului în funcție de necesitățile utilizatorilor cu deficiențe vizuale. Constituirea în biblioteci a unor colecții speciale de cărți cu tipar mărit,

---

<sup>35</sup><http://cncd.org.ro/files/file/Studiu%20accesibilitate%20persoane%20cu%20dizabilitati%202013.pdf>

audio-book-uri și cărți electronice în format DAISY, contribuie, în mod direct, la facilitarea accesului la lectură a nevăzătorilor. După cum se știe, cărțile DAISY (Digital Accessible Information System), reproduc conținutul cărților tipărite într-un format digital special, accesibil utilizatorilor care întâmpină dificultăți de citire. În cazul persoanelor cu deficiențe de auz este benefică crearea unor colecții de materiale audio-vizuale (MAV-uri) cu subtitrare.

Eliminarea barierelor de comunicare cu tinerii sau adulții care au dificultăți de lectură și concentrare, suferă de autism sau sunt dislexici, depinde în primul rând de comportamentul adecvat al bibliotecarului, dar și de folosirea unor cărți adaptate care favorizează lectura facilă. În condițiile în care asemenea documente sunt greu de găsit pe piața editorială românească, se recomandă organizarea unor activități de „lecturi ușoare” sau biblioterapie destinate, în special, elevilor care au probleme de memorare, atenție și citire.

Desigur, colaborarea bibliotecilor cu grupurile de persoane cu dizabilități depinde în primul rând de modul în care comunică și relaționează bibliotecarul cu tinerii și adulții cu nevoi speciale. În această categorie intră indivizii cu deficiențe senzoriale (văz, auz), cei cu mobilitate redusă sau alte deficiențe fizice și persoanele cu deficiențe intelectuale ori de comportament. Cunoașterea și respectarea unor reguli de conduită privind interacțiunea cu cetățenii cu dizabilități este necesară pentru a evita situațiile neplăcute, chiar și discriminarea involuntară.

Potrivit unor rapoarte elaborate de Consiliul Național al Discriminării din România, cetățenii cu deficiențe de

mobilitate, de v z sau auz, au raportat situații concrete în care au fost discrimina i sau au fost tratați cu lipsă de respect. De i nu au avut prilejul să cunoască oameni care nu văd, nu aud sau nu pot să se deplaseze, cetătenii obi nui i au tendin a de a se comporta cu aceștia ca şi cum ar fi copii, ca şi cum ar avea probleme mintale.

Cu to ii trebuie să  n telegem că persoanele cu dizabilit i sunt în marea lor majoritate oameni inteligen i  i capabili, care se orientează, merg, văd sau aud, altfel. Scările prea înalte, lipsa liftului, în general instituțiile și spa iile neaccesibilizate pot crea probleme nevăzătorilor ori indivizilor care nu se pot deplasa ori merg cu dificultate. Excluderea lor din viața socială, pe motiv că societatea nu știe sau nu vrea să  nve e cum să se comporte cu astfel de persoane este cea mai mare gre eal   i cea mai evidentă formă de discriminare. Ini ial, prezen a unei persoane care se comportă sau se mi c  altfel poate genera o stare de disconfort fizic  i emo ional. Acest disconfort trebuie dep  it  i poate fi evitat dacă bibliotecarii care vin în contact cu persoane cu dizabilit i se concentrează pe abilit ile  i nu pe constrângerile fizice ale oamenilor cu nevoi speciale. Cum nu există nimeni cu cod al bunelor maniere în acest sens, este bine ca atitudinea bibliotecarului să fie c t mai firească iar modul în care dore te să vină în sprijinul persoanei cu dizabilit i să se plieze pe tipul de dizabilitate cu care se confruntă acesta.

 n general regulile de comportament în prezen a persoanelor cu dizabilit i se situează la nivelul bunului-sim . Situațiile nepotrivite pot fi gestionate adecvat dacă: evităm privirile insistente, nu punem întrebări incomode  i

folosim un limbaj adecvat. Pot fi utile în acest sens recomandările comportamentale incluse de Raluca Oancea și Chris van Maanen în „Ghidul de bune practici pentru o bună interacțiune cu persoanele cu dizabilități”<sup>36</sup>. În privința limbajului, autorii ghidului atrag atenția asupra evitării folosirii unor termeni cu tendință discriminatorie, în favoarea unor noțiuni care să reflecte mai bine atitudinea de respect. Este bine să evităm, în primul rând, folosirea termenilor de „handicap” sau „handicapat”, care au conotații negative extreme. Sunt de evitat și alte expresii lipsite de tact, care pot fi înlocuite cu noțiuni adecvate, așa cum rezultă din tabelul din de mai jos.<sup>37</sup>

<b>SE VOR UTILIZA</b>	<b>SE VOR EVITA</b>
persoană cu dizabilități	persoană cu handicap
a avea o dizabilitate	a suferi de
persoană cu deficiență motorie	infirm
deficiență de auz	surd
deficiență de vedere	orb
persoană cu dizabilități vizibile	persoană normală
persoană cu dizabilități de vorbire	mut
persoană cu dizabilități congenitale	defect din naștere

<sup>36</sup> [https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox\\_tool\\_download-file-1055/GUIDANCE%20Handbook%20RO.pdf?](https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-1055/GUIDANCE%20Handbook%20RO.pdf?)

<sup>37</sup> [https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox\\_tool\\_download-file-1055/GUIDANCE%20Handbook%20RO.pdf?](https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-1055/GUIDANCE%20Handbook%20RO.pdf?), p. 10.

Accesul persoanelor cu dizabilități la viața socială, la educație personală și profesională, la cultură și informare trebuie sprijinit în primul rând de către biblioteci, instituții ale căror imagine comunitară a cunoscut în ultimii ani o îmbunătățire evidentă. Experiența a demonstrat că bibliotecile românești dețin pârghiile necesare pentru a educa și a stimula comunitatea.

### 3. Aspecte finale

În concluzie, ce așteaptă cetățenii cu dizabilități de la bibliotecă? În primul rând, implicarea acestor instituții în procesele de incluziune socială. Incluziunea socială – conform Legii 292/2011 – se referă la “ansamblul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sănătății, informării – comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale și asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale și politice ale societății”<sup>38</sup>.

Repet, analizele sociologice de la noi din țară și din străinătate, sondajele efectuate de diverse organizații și fundații dovedesc faptul că cetățenii nu știu să se comporte în prezența unor indivizi cu dizabilități iar din acest motiv îi evită, îi marginalizează și nu fac efortul de a vedea dincolo de dizabilitate. În Marea Britanie spre exemplu,

---

<sup>38</sup> <http://www.mmuncii.ro/j33/images/Documente/Transparenta/2014-01-31-DGAS-IntrebariFrecvente-incluziune.pdf>

potrivit datelor furnizate de Euroscope: 67% din intervi-evați au recunoscut că se simt inconfortabil în prezența semenilor cu deficiențe, 48% nu au inițiat niciodată o conversație cu o persoană cu dizabilități, 76% nu au invitat o astfel de persoană la un eveniment social.

Desigur, ar fi incorect să nu semnalez și existența unor atitudini opuse, care vin din partea unor oameni inteligenți ce înțeleg că dizabilitatea se referă doar la un anumit aspect al persoanei și nu definește omul în totalitatea lui. Cazul Adinei Milac, care se deplasează în fotoliu rulant și este cercetător la Institutul de Biochimie din București, este elocvent în acest sens. Într-un interviu acordat pentru agenția de presă *Așii Români*, Adina Milac a recunoscut că atunci când a fost acceptată să urmeze studiile post-doctorale în America, faptul că se deplasa cu ajutorul fotoliului rulant nu a avut nici o importanță, astfel a fost acceptată în programul de cercetare fără nici o problemă. În plus, unul dintre profesorii examinatori i-a explicat că membrii comisiei au fost interesați de ceea ce știe să facă, de performanțele profesionale și nu de ceea ce nu poate să facă un candidat la cursuri post-doctorale. Universitarii americani au avut o atitudine deschisă față de candidata lor, iar o astfel de atitudine poate fi infiltrată în conștiința comunității din țara noastră și prin intermediul unor campanii de informare corecte.

Organizarea unor campanii de conștientizare ori de informare a comunității presupune, indiferent de tematica abordată, cunoașterea și implementarea unor proceduri stricte care se referă la:

- stabilirea unor obiective clare, măsurabile;

- folosirea unei terminologii adecvate în funcție de specificul publicului vizat (adulți, tineri, copii);
- evaluarea situației concrete și stabilirea felului în care oamenii din jur receptează tematica abordată.

Schimbarea atitudinii comunității față de persoanele cu dizabilități poate fi obținută prin fixarea unor obiective care: să prevadă construirea unei imagini pozitive asupra culturii dizabilității, să promoveze drepturile persoanelor cu nevoi speciale, să insiste asupra ideii de accesibilitate și să sprijine incluziunea socială.

Prin urmare, am fixat ca temă centrală a acestei comunicări necesitatea schimbării imaginii pe care o are societatea românească asupra cetățenilor cu dizabilități, fiindcă vorbim de o categorie socială în jurul căreia gravitează încă destul de multe prejudecăți. Chiar dacă nu mai sunt atât de acute, stereotipurile referitoare la ceea ce pot face sau nu pot face persoanele cu deficiențe, atitudinile negative se manifestă destul de frecvent, chiar și în rândul unor clase sociale considerate elevate, cum ar fi cele din domeniul învățământului gimnazial, liceal și universitar.

Campaniile de informare publică și punerea la dispoziția cititorilor a unor colecții cu lucrări de specialitate din domeniul medical, juridic, din sfera asistenței sociale, sau a unor informații generale despre viața unei persoane cu dizabilități devin extrem de utile în acest sens. Bibliotecile sunt în măsură să furnizeze informații corecte despre limitele, dar și despre abilitățile persoanelor cu nevoi speciale, favorizează cunoașterea drepturilor acestora, facilitează evaluarea corectă a modului în care

cetățenii cu diferite deficiențe își aduc contribuția la bunul mers al lumii.

Pe lângă sensibilizarea opiniei publice în privința drepturilor persoanelor cu dizabilități, bibliotecile sunt capabile să dezvolte servicii specializate prin intermediul cărora să contribuie la orientarea profesională a grupurilor vulnerabile ori la sensibilizarea angajatorilor cu privire la beneficiile pe care le au în urma angajării tinerilor cu dizabilități, sau, pur și simplu, pot să ofere spații adecvate de interacțiune socială și culturală.

Dizabilitatea nu poate fi sinonimă cu discriminarea, nu trebuie să fie un obstacol în calea educației și succesului nici unei persoane vulnerabile. Informarea corectă și detaliată a comunității reprezintă un pas esențial în această direcție, iar bibliotecile publice prin intermediul unor servicii specializate, a unor proiecte și activități educaționale și culturale specifice pot participa la campaniile de creștere a nivelului de vizibilitate socială, culturală și profesională a cetățenilor cu nevoi speciale, pot pune umărul la ridicarea barierelor privind accesul acestor persoane la educație, la dezvoltare personală și profesională. Prin astfel de acțiuni, angajații bibliotecilor publice vin în sprijinul eforturilor întreprinse de instituțiile statului, asociații, fundații și organizațiile naționale și internaționale care luptă pentru drepturile persoanelor cu dizabilități și veghează ca aceștia să fie tratați cu respect având acces la o viață mai bună, mai dreaptă și, de ce nu, mai frumoasă.



## Capitolul II

# CATALOAGELE DE BIBLIOTECĂ: SURSE DE INFORMARE ȘI STUDIU PENTRU COMUNITATEA ONLINE

*Motto:*

„The Net is like a huge vandalized library!”  
(Glen Holt)<sup>39</sup>

### 1. Introducere

Cu greu ne putem imagina că există deja o istorie a cataloagelor electronice. Începutul acestei istorii trebuie căutat undeva prin anii 60 ai secolului trecut, fiind legat de numele unei persoane extraordinare care a inventat sistemul MARC de catalogare și înregistrare electronică a descrierilor bibliografice. Într-adevăr, Henriette Avram este prima femeie din lume care a lucrat la un proiect de catalogare electronică, proiect susținut de Biblioteca Congresului din Statele Unite. Contribuția Henriettei

---

<sup>39</sup> Glen Holt – „Catalog outsourcing: No clear-cut choice” în „Library Journal”, nr.15, 1995, p.33 (Netul este ca o imensă librărie vandalizată) <http://www.columbia.edu/cu/libraries/inside/units/bibcontrol/osmc/gorman.pdf>

Avram la dezvoltarea științelor informării și documentării și la constituirea serviciilor de bibliotecă din mediul digital este enormă, dar nu constituie subiectul acestei prezentări.

Ceea ce mă interesează este să identific câteva criterii de evaluare a cataloagelor online în funcție de nivelul de satisfacție pe care îl generează folosirea lor, atât de către bibliotecari, dar mai ales de către clienții care accesează aceste cataloage în scop educațional, pentru cercetare și studiu sau pentru simpla informare bibliografică.

În acest sens, merită să ne întrebăm dacă bibliotecarii, pe de o parte, și utilizatorii, pe de altă parte, știu ce vor de la cataloagele de bibliotecă și reușesc să le interogheze astfel încât să obțină informațiile dorite, în mod rapid, fără a utiliza metode de căutare complicate. Desigur, expectanțele bibliotecarilor și ale publicului larg în privința utilității cataloagelor din mediul virtual sunt diferite, fără a fi total opuse. Dacă angajații din biblioteci caută informații precise, organizate după reguli standardizate de catalogare și indexare a documentelor, cetățenii obișnuiți, profesorii, studenții și cercetătorii, au pretenția să obțină informații bio-bliografice printr-un singur „click”, fără bătaie de cap în privința mecanismelor de identificare și utilizare a datelor.

Chiar dacă la nivel internațional s-au făcut, în ultimele decenii mai ales, eforturi de uniformizare a cataloagelor de bibliotecă și au fost impuse reguli stricte de catalogare în sistem informatizat, există încă nemulțumiri legate de faptul că aceste cataloage nu reflectă suficient de bine colecțiile bibliotecilor și nu sunt un ghid suficient de bun atunci când este vorba de regăsirea informațiilor. În plus,

printre profesioniștii din domeniul biblioteconomiei se aud încă unele voci care apără metodele tradiționale de organizare a informațiilor și documentelor, în opoziție cu sursele WEB de informare precum Google, și Wikipedia, respinse, pe bună dreptate, din lipsă de autenticitate.

Bibliotecile publice din străinătate și de la noi din țară, bibliotecile școlare și universitare din lumea întreagă au făcut, în ultimul deceniu, investiții enorme pentru constituirea cataloagelor electronice și integrarea lor în sisteme complexe de informare și documentare, constituite la nivel regional, național și internațional. Practic nu există bibliotecă importantă care să nu vină în fața publicului cu un catalog online, sau cel puțin să nu aibă o bază de date biblioteconomic organizată, care să faciliteze înregistrarea documentelor și regăsirea lor cu ajutorul calculatoarelor.

## **2. Cataloage de bibliotecă versus site-uri WEB destinate iubitorilor de cărți**

O discuție referitoare la eficiența cataloagelor existente pe paginile WEB ale bibliotecilor ar trebui să înceapă cu găsirea unui criteriu de comparație care să permită decantarea elementele pro și contra. În acest sens, voi folosi ca puncte de comparație câteva site-uri destinate iubitorilor de cărți, cum ar fi: Book Finder și Shelfari, Google Books.

Pe scurt, Book Finder<sup>40</sup> este un site cu acces liber care are un caracter comercial. Shelfari<sup>41</sup> este mult mai complex

---

<sup>40</sup> <http://www.bookfinder.com>

<sup>41</sup> <http://www.shelfari.com>

și permite căutarea anumitor cărți în funcție de mai multe criterii cum ar fi: autor și titlu, popularitate, subiectul cărții, dar include și alte tipare de căutare sugerate de creatorii site-ului.

Extrem de util este faptul că, pentru fiecare carte inclusă în baza de date Shelfari, există o descriere completă organizată pe mai multe secțiuni: I. Despre carte, II. Comentarii și recenzii, III. Discuții, IV. Ediții ale cărții. Prima secțiune este cea mai complexă și include: Descrierea cărții; Sinopsis; Cuprinsul; Personajele principale (în cazul operelor literare); Imagini cu coperta cărții (mai multe ediții); Glosar; Teme și simboluri; Clasificarea Bibliotecii Congresului; Premii; Ecranizări ale cărții; Taguri; Link-uri suplimentare.

Printre funcțiile pe care le oferă Shelfari apare posibilitatea de a citi online câteva fragmente din carte, sau, pentru unele titluri, este accesibil chiar primul capitol al cărții. În plus, clienții care folosesc site-ul au posibilitatea să selecteze coperta preferată (alegând între diferite ediții), să scrie propria recenzie a cărții sau să își motiveze alegerea, sugerând cartea altor cititori. Există, de asemenea, trimiteri la Amazon.com, ori AbeBooks.com pentru clienții care doresc să achiziționeze cartea selectată.

O altă funcție neobișnuită a site-ului se referă la posibilitatea membrilor Shelfari de a-și alcătui propriul catalog de cărți și de a face parte din mai multe grupuri de fani care îndrăgesc aceeași carte sau același autor.

În concluzie, accesul la multitudinea de informații bibliografice pe care le oferă Shelfari este liber, folosirea site-ului se poate face și fără a deveni membru sau fără a

deschide un cont, iar interfața site-ului este prietenoasă, accesibilă, bine organizată și nu este încărcată excesiv.

Examinarea internetului în vederea obținerii unor informații pe diverse teme poate fi extrem de anevoioasă mai ales pentru utilizatorii care nu au o „educație digitală” și nu cunosc tehnicile de accesare a informațiilor pe WEB. Ei trebuie să știe că în mediul virtual funcționează mai multe instrumente de căutare care operează după principii și metode diferite de interogare și regăsire a informațiilor. O listă a instrumentelor de căutare existente pe internet găsim în studiul Danielei Carmen Sava „Regăsirea informației în mediul WEB”. Autoarea lucrării menționează că „cele mai importante surse de informare și instrumente de căutare sunt:

1. Directoarele, dintr-o colecție generală de resurse pe internet și www, aranjate în funcție de subiect,
2. Motoarele de căutare, care sunt instrumente de interogare au capacitatea de căutare în funcție de un cuvânt cheie,
3. Instrumentele de meta-căutare, ce permit accesul la bazele de date ale mai multor motoare de căutare,
4. Bibliotecile virtuale care sunt directoare sau cataloage de subiecte ce conțin resurse WEB selectate,
5. Baze de date specializate, care conțin colecții cuprinzătoare de hiperlink-uri pentru un anumit domeniu sau indexuri ce pot fi căutate și sunt accesibile pe WEB,
6. Cataloage accesibile pe World Wide Web,

7. Arhive FTP, care sunt colecții de fișiere în formate variate disponibile pe internet”.<sup>42</sup>

Printre instrumentele de căutare de pe Net regăsim, așadar, cataloagele de bibliotecă considerate un fel de baze de date specializate, constituite din date și metadate de factură bibliografică menite să reflecte colecțiile unei biblioteci.

Cataloagele de bibliotecă dezvăluie, în general colecțiile unei singure biblioteci. Există însă și sisteme de cataloage integrate care fac posibilă comunicarea între cataloagele online specifice mai multor biblioteci. În acest context menționăm și sistemele de catalogare performante care permit „comunicarea” cu baze de date specializate, cum ar fi spre exemplu, „Lexiconul argumentelor”. Funcționând ca dicționar online în domeniul filosofiei analitice, „Lexiconul argumentelor” ([www.philosophy-science-humanities-controversies.com](http://www.philosophy-science-humanities-controversies.com)) are peste 10000 de intrări și „este dotat cu o interfață SRU, care poate să fie integrat în baza de date a unei biblioteci (catalog online, de exemplu). De asemenea permite utilizatorilor catalogului bibliotecii să găsească conținut plus metadate, nu doar meta-date” (Martin Schulz).<sup>43</sup>

La finalul acestui capitol merită amintit Proiectul Biblioteca, inițiat de Google în parteneriat cu câteva mari

---

<sup>42</sup> Daniela Carmen SAVA – „Regăsirea informației în mediul web” în Revista Biblioteca, Nr. 6/2014, p. 186-187

<sup>43</sup> Liliana MOLDOVAN, Martin SCHULZ – Interviu: „Avem nevoie de informație condensată și ușor de găsit” [www.asiromani.com/exclusiv/22861-we-need-condensed-and-easy-to-find-information.html](http://www.asiromani.com/exclusiv/22861-we-need-condensed-and-easy-to-find-information.html)

biblioteci ale lumii precum: Biblioteca de Națională a Austriei, Biblioteca de Stat din Bavaria, Biblioteca Universității Columbia, Universitatea Harvard, Biblioteca Municipală Lyon, Biblioteca Națională a Cataloniei, Biblioteca Publică din New York, Biblioteca Universității Oxford. În cadrul acestui proiect bibliotecile amintite s-au implicat într-un amplu proces de digitalizare a propriilor colecții, pentru a le pune la dispoziția utilizatorilor de pe Internet. A luat naștere Google Books, care împreună cu Google Scholar sau Google Academic, reprezintă surse de informare pentru elevii, studenții și cercetătorii implicați în activități de studiu și cercetare. O parte din cărțile digitizate cuprinse în acest catalog sunt accesibile în mod gratuit, pot fi descărcate ca fișiere PDF și tipărite de către utilizatori. Restricțiile impuse de respectarea legii dreptului de autor, nu permit însă decât accesul parțial la documentele digitizate în cadrul proiectului inițiat de Google. În compensație, Google Books, oferă descrieri bibliografice complete ale documentelor incluse în acest imens catalog, face trimiteri la bibliotecile unde poate fi consultat documentul căutat, iar prin intermediul modulului Google Play, care funcționează ca un site comercial, utilizatorii au posibilitatea să achiziționeze cărțile respective, fie direct de pe Google Play, fie prin Amazon.com sau alte librării online care comercializează cărți în format tipărit ori electronic.

După cum se poate vedea pe de site-ul Google Books<sup>44</sup>, acest instrument de căutare oferă servicii multiple care

---

<sup>44</sup> (<http://books.google.com/intl/ro/googlebooks/about.html>)

înlesnesc găsirea de cărți, oferă posibilitatea răsfoirii online, fac trimiteri la recenzii și articole referitoare la domeniul de studiu căutat și orientează utilizatorul spre site-uri de unde poate fi cumpărată cartea sau poate fi citită online. În acest context nu trebuie ignorat nici Google Scholar, o bază de date creată de Google cuprinzând articole și lucrări științifice. Aici pot fi căutate articole și referate despre care știi deja că există și știi că sunt validate de comunitatea științifică sau academică. Nu este exclus să găsești în Google Scholar trimiteri către textul integral al unei lucrări sau cărți. Dezavantajul este că, fiind o bază de date imensă, asemănătoare cu Wikipedia, care poate fi completată de oricine își face cont pe acest site, nu toate articolele incluse aici sunt demne de a fi luate în seamă, de aceea procesele de studiu și cercetare trebuie completate cu cunoștințe aprofundate care pot fi accesate prin intermediul sistemelor OPAC de interogare a cataloagelor de bibliotecă.

În esență, cataloagele online se disting de site-urile WEB ca Amazon și Google Books, care au un caracter comercial sau informativ, prin faptul că furnizează date bio-bibliografice, științific catalogate și indexate. În plus, cataloagele joacă, împreună cu paginile WEB ale bibliotecilor, rolul unor porți virtuale care deschid calea spre colecțiile tradiționale, digitale și electronice ale diferitelor tipuri de biblioteci.



### 3. Cataloagele online: trecut, prezent și viitor

Istoria cataloagelor de bibliotecă este strâns legată de istoria bibliotecilor, iar primele încercări de constituire a unor astfel de instrumente de organizare și regăsire a datelor cu caracter bibliografic trebuie căutate încă în perioada civilizației sumeriene și babiloniene. Deși în urmă cu 4000 de ani nu puteam vorbi de cataloage în accepțiunea modernă a cuvântului, au fost semnalate încercări de grupare a textelor inscripționate pe piatră și de întocmire a unor liste, sculptate tot pe bucăți de piatră. Dacă primele cataloage au fost scrise de mână, în sec. XV au fost produse primele cataloage tipărite. De obicei acestea apăreau ca o listă de documente grupate după diverse criterii cum ar fi: autorul sau subiectul tratat.

Varietatea sistemelor de clasificare și catalogare biblioteconomică inventate și folosite de-a lungul timpului, demonstrează interesul specialiștilor pentru construcția unor instrumente eficiente de stocare, organizare și comunicare a informațiilor referitoare la colecțiile bibliotecilor.

Încercările de inventare a unor sisteme și reguli de catalogare care să satisfacă atât cerințele bibliotecarilor, cât și ale utilizatorilor au ajuns la punctul culminant după anul 1967, când s-au încheiat cercetările legate de găsirea unui sistem de catalogare care să funcționeze în format computerizat. A apărut astfel sistemul de catalogare automatizată MARC organizat pe 2 module principale: modulul de catalogare și modulul de circulație a documentelor.

Mai târziu, utilizarea programelor de catalogare și dezvoltarea sistemelor OPAC de căutare a datelor bibliografice a reprezentat un exemplu evident de aplicare a paradigmei „bibliotecii fără ziduri” sau a paradigmei „bibliotecii 2.0”. A urmat formarea unei noi generații de bibliotecari catalogatori, experiența lor fiind strâns legată de implementarea noilor tehnici de catalogare.

Bibliotecarii secolelor XX și XXI au fost nevoiți să își formeze noi abilități de organizare și comunicare a informațiilor sub mai multe aspecte legate de:

1. schimbarea mediului de catalogare, odată cu trecerea de la catalogarea manuscrisă, la catalogarea electronică,
2. utilizarea unor noi reguli de catalogare impuse de sistemele MARC de introducere și regăsire a informațiilor bibliografice,
3. aplicarea managementului datelor și metadate-  
lor, care presupune organizarea informațiilor în sistem informatizat.

Tranziția de la cataloagele clasice, redactate pe fișe bibliografice standardizate, la cataloagele digitale, a fost posibilă, după cum am menționat deja, datorită inventării sistemului electronic de catalogare MARC. Bibliotecile actuale folosesc mai multe programe de catalogare, unele implementate la nivel național sau regional, altele achiziționate de la diverse firme IT. Cert este că indiferent de unde provin și de către cine au fost constituite, cataloagele electronice, asemenea celor tradiționale, sunt alcătuite în funcție de anumite reguli de catalogare, de

indexare, ce permit regăsirea informațiilor după criterii variate.

Schimbarea mediului de catalogare a impus conceperea unor noi reguli și metode de catalogare, compatibile cu noua tehnologie, dar și modificarea protocolului de căutare a datelor și informațiilor. La începutul secolului XX, regulile de catalogare stabilite de forurile superioare: ALA<sup>45</sup>, IFLA<sup>46</sup>, se refereau la cataloagele tradiționale și aveau un puternic caracter universal și standardizat. Pătrunderea cataloagelor în mediul online și confruntarea cu o nouă categorie de utilizatori, a impus alcătuirea unui nou sistem de reguli de catalogare și indexare care să se plezească pe catalogarea în format computerizat și să includă elemente de căutare adiționale, inexistente anterior – când documentarea se făcea prin intermediul cataloagelor clasice, deseori cu sprijinul unui bibliotecar.

Astăzi, când utilizatorii nu mai sunt nevoiți să se deplaseze la bibliotecă pentru a obține informații despre colecțiile ei, performanța, în domeniul constituirii și dezvoltării cataloagelor de bibliotecă se poate obține, atunci și numai atunci, când, pe lângă aplicarea regulilor ISBD de catalogare, sunt folosite standarde de indexare suplimentare. Mă refer aici la constituirea unor liste de autoritate care au relevanță atât pentru utilizatori, cât și pentru bibliotecari. În general, modulele de catalogare ale softurilor de bibliotecă permit alcătuirea și gestionarea unor liste de autoritate proprii, grupate pe diverse categorii dintre care cele mai importante sunt: fișierele de autoritate

---

<sup>45</sup> Asociația Bibliotecarilor Americani

<sup>46</sup> Federația Internațională a Asociațiilor de Bibliotecari

pentru nume de persoane și fișierele de autoritate pentru subiecte.

Ideal ar fi ca alcătuirea și manipularea listelor de autoritate să se realizeze pe baza unor norme de indexare standardizate, valabile la nivel național și internațional. Deocamdată controlul bibliografic asupra listelor de autoritate este dificil de realizat în condițiile în care, pe de o parte, biblioteci diferite au investit în softuri diferite de catalogare și comunicare a colecțiilor, pe de altă parte, sunt integrate în rețele de catalogare separate. Membrii asociațiilor profesionale trebuie să găsească reguli de catalogare care să nu intre în conflict cu metodologia tradițională de redactare a înregistrărilor bibliografice. Rolul lor ar fi acela de a-i ajuta pe bibliotecari să interacționeze mai bine cu publicul și de a-i sprijini pe utilizatori în procesul de căutare a informațiilor prin intermediul sistemelor OPAC.

În acest sens, cataloagele viitorului trebuie să vină în întâmpinarea expectanțelor utilizatorilor din mediul online, oferind mai mult decât o listă cu publicații din colecțiile bibliotecii. Noua generație de utilizatori este obișnuită cu motoarele de căutare rapidă, preferă informația condensată, eventual însoțită de imagini și se orientează în funcție de rezumatele și comentariile care însoțesc descrierile bibliografice. Includerea acestor facilități trebuie luată în considerare de instituțiile care doresc să își îmbunătățească standardele de calitate în privința serviciilor de informare, studiu și documentare furnizate comunității online.

Caryl Roberts Nemajovsky, spre exemplu, bibliotecar de referințe virtuale la Biblioteca Colegiului de stat Darton

(Albany, Georgia) din S.U.A. menționa într-un interviu (pe care l-am publicat pe Agenția de presă AȘII ROMÂNII<sup>47</sup>) - referindu-se la modalitățile de îmbunătățire a serviciilor oferite utilizatorilor de la Colegiul Draton – că, pentru a veni în întâmpinarea solicitărilor exprimate de comunitatea din campus, catalogul online al bibliotecii (GIL-find) are un nivel ridicat de interactivitate determinat de prezența unor facilități asemănătoare cu cele oferite de Amazon.com. De asemenea, pe lângă resursele specifice ale catalogului online, studenții sunt direcționați spre diverse link-uri, care îi ajută în activitatea de studiu și cercetare.

O viziune cu totul nouă asupra dezvoltării imediate a cataloagelor cu acces liber pe internet propun bibliotecarii și informaticienii care lucrează deja la implementarea unor aplicații specializate care să permită accesarea cataloagelor online de pe telefonul mobil.

#### **4. Despre performanță în domeniul cataloagelor electronice**

Pentru a răspunde la întrebarea: „ce caracteristici trebuie să îndeplinească un catalog online pentru a fi eficient și ușor de folosit”? este necesar să precizăm că evaluarea trebuie făcută din două perspective și anume:

---

<sup>47</sup> Liliana Moldovan, Caryl Roberts Nemaiovsky – „Beneficiile cataloagelor de bibliotecă și bibliotecile digitale”  
<http://www.asiromani.com/exclusiv/23247-beneficiile-cataloagelor-de-bibliotec-i-bibliotecile-digitale.html>

1) din punctul de vedere al bibliotecarului, 2) din perspectiva utilizatorului.

### **Expectanțele bibliotecarilor**

De pe primul palier al interogării, respectiv din perspectiva bibliotecarilor, care răspund de crearea cataloagelor online și sunt primii utilizatori ai acestora, problemele par destul de simple și ușor de înțeles dacă ne gândim la avantajele pe care le oferă înregistrările bibliografice care compun cataloagele online. Potrivit sugestiilor formulate de Sue Ann Gardner de la Universitatea din Nebraska<sup>48</sup>: cataloagele online, spre deosebire de documentele monografice accesibile în format digital, vin în sprijinul utilizatorilor cu o serie de date și metadate suplimentare precum: indicii de clasificare, listele de autoritate cu vedetele de subiect pentru autor persoană fizică sau autor colectiv, lista cu vedetele pentru mențiunile de responsabilitate secundară, listele de autoritate pentru nume geografice, vedete de subiect pe diverse domenii, vedete de subiect persoane fizice, liste cu informațiile la titlu, titlurile uniforme, liste ale editurilor, tipografiilor și multe altele. În plus, întregul ansamblu de date bibliografice incluse în cataloagele cu acces online este precis structurat și organizat după reguli stricte de catalogare, astfel încât să ofere clienților multiple căi de acces în funcție de: titlul documentelor, autorul, conținutul, anul apariției, editura, locul de editare și așa mai departe.

---

<sup>48</sup> Sue Ann Gardner – „Changing landscape of Contemporary Cataloging”, <http://digitalcommons.unl.edu/librarianscience/168>

Acestea sunt puncte de acces tradiționale pe care le regăsim în cataloagele alcătuite din fișe bibliografice tipărite sau completate manual. Avantajul cataloagelor care funcționează în mediul digital este dat, după cum am menționat deja, de varietatea mijloacelor de căutare care permit identificarea documentului căutat prin intermediul cuvintelor cheie, a vedetelor de subiect, colecției, ISBN-ului, ediției, datelor de imprimare, notelor, referințelor bibliografice și a altor elemente bibliografice furnizate de formatul MARC de catalogare și indexare a documentelor.

Ajungem așadar la identificarea unei caracteristici esențiale a cataloagelor online și anume operabilitatea. Aceasta înseamnă că, funcționând în mediul virtual, cataloagele de bibliotecă trebuie să fie flexibile, agile, adaptabile și integrabile în alte sisteme de stocare, identificare și regăsire a datelor și informațiilor.

Integrabilitatea sau inter-operabilitatea reprezintă o altă trăsătură esențială a cataloagelor electronice performante. Se caracterizează, potrivit definiției oferite de Richard P. Smiraglia<sup>49</sup>, prin inter-operabilitate acele cataloage care au capacitatea de a se integra în sisteme de date diferite, de a face schimb de informații și date fără prea mare efort din partea fiecărui sistem. În lucrarea sa despre metadata, Richard P. Smiraglia încearcă să definească o parte din termenii de specialitate care circulă în mediul virtual și anume: metadata, descriptori, limbaj MARC, codare și decodare a informațiilor. Lucrarea sa oferă un solid punct de plecare pentru bibliotecarii catalogatori care vor știe

---

<sup>49</sup> Richard P. Smiraglia – „Introducing metadata”, 15 p.  
<http://www.haworthpress.com/web/CCQ>

care sunt secretele organizării electronice a informațiilor, cum funcționează și ce se află în spatele cataloagelor de bibliotecă.

Integrarea cataloagelor de bibliotecă în sistemul WEB a devenit posibilă odată cu inventarea sistemului de catalogare MARC (Machine Readable Cataloging). Constituirea cataloagelor de bibliotecă bazate pe înregistrări electronice presupune aplicarea unor reguli stricte de catalogare, cunoscute sub abrevierea de AACR2 (Anglo-American Cataloging Rules și Marc21). Aceste reguli de catalogare electronică vizează managementul organizării informațiilor pornindu-se la standardele ISBD și folosirea metadatelor potrivit unei scheme de descriere bibliografică corespunzătoare catalogării pentru WEB. Reținem că sistemul de catalogare MARC21 permite introducerea datelor bibliografice conform standardelor ISBD de catalogare și respectă cele 8 zone cunoscute:

1. Zona titlului și a mențiunilor de responsabilitate la titlu,
2. Zona ediției,
3. Zona specifică materialului (sau tipului de publicare),
4. Zona publicării, difuzării,
5. Zona descrierii fizice,
6. Zona seriei,
7. Zona notelor,
8. Zona numărului standard ISBN și prețul.



Folosirea sistemului de catalogare MARC presupune ruperea zonelor specifice ISBD în componente mai mici, organizate pe câmpuri și subcâmpuri, după cum urmează:

1. Titlul,
2. Informația la titlu,
3. Autorul,
4. Mențiuni de responsabilitate secundară,
5. Ediția,
6. Locul de publicare,
7. Editura,
8. Data publicării,
9. ISBN,
10. Dimensiunea (înălțimea cotorului cărții),
11. Colecție, număr colecție și serie,
12. Imaginea documentului descris (unele cataloage includ iconițe care arată coperta documentului),
13. Limba descrierii,
14. Țara,
15. Alte elemente cu informații suplimentare care nu sunt incluse în descrierea ISBD.

Diferența esențială dintre cele două sisteme de catalogare, manuală și electronică, se referă la faptul că sistemul informatizat este alcătuit din metadate pe care le organizează în câmpuri și subcâmpuri, în timp ce metoda de catalogare tradițională folosește informații bibliografice așezate pe zone de descriere bibliografică. Atât versiunea tradițională, cât și versiunea electronică au la bază reguli de catalogare stricte și sunt folosite în vederea stocării,

identificării și regăsirii informațiilor cu caracter bibliografic.

Trecerea de la sistemul tradițional la sistemul MARC de catalogare a fost primită cu reticență de bibliotecarii catalogatori, care au fost nevoiți să învețe un limbaj nou și să aplice noi reguli de indexare și catalogare specifice machetelor impuse de formatul MARC de înregistrare a datelor și metadatelor. Cert este că efectuarea înregistrărilor în format digital nu poate fi realizată cu succes decât de bibliotecarii care cunosc și aplică regulile de catalogare specifice standardelor ISBD.

Ce aduce nou catalogarea electronică, pe lângă o machetă de catalogare complexă structurată pe câmpuri și subcâmpuri (denumite prin coduri), este tocmai posibilitatea de accesare a informațiilor prin intermediul unor elemente de căutare imposibil de regăsit în spațiul cataloagelor tradiționale.

Dezvoltarea cataloagelor electronice și integrarea lor în mediul online nu a schimbat în nici un fel misiunea bibliotecii care trebuie să organizeze în continuare o cantitate enormă de informații și să faciliteze accesul la colecțiile pe care le gestionează și le pune la dispoziția utilizatorilor. Dificultatea apare în momentul în care utilizatorul conștientizează că are în față un univers uriaș de informații, o bază de date pe care trebuie să o exploreze în vederea identificării informațiilor, cunoștințelor sau documentelor de care are nevoie. Aici intervine bibliotecarul catalogator, care și-a însușit experiența necesară pentru a realiza înregistrări bibliografice de calitate, funcționale și ușor de accesat.

Trebuie să înțelegem că alcătuirea catalogelor electronice nu se realizează la întâmplare și nu are ca rezultat constituirea unei simple baze de date. Desigur un orice catalog electronic poate fi considerat o baza de date, dar, în esență, este chiar o bază de date bine organizată, supusă controlului bibliografic, constituită în funcție de reguli precise de catalogare și indexare a documentelor și informațiilor. Responsabilitatea alcătuirii cataloagelor electronice nu poate fi acordată oricărui bibliotecar, ci doar acelor anagajați care cunosc și aplică strategia de catalogare stabilită pe baza regulilor de catalogare și descriere bibliografică fixate la nivel național și internațional.

Prejudecățile referitoare la diferențele dintre bibliotecarii catalogatori și bibliotecarii care lucrează la comunicarea colecțiilor ar trebui înlăturate, acestea fiind în defavoarea bunului mers la activităților dintr-o bibliotecă. Atât bibliotecarii catalogatori, cât și cei care lucrează cu publicul au rolul lor bine definit. Aceștia trebuie să colaboreze și să interacționeze în mod eficient pentru păstrarea reputației bibliotecii, care oferă comunității servicii performante de informare și lectură, documentare și de cercetare. Închii-puiți-vă cum ar arăta o bibliotecă ale cărei colecții nu ar fi catalogate sau ale cărei baze de date nu ar fi supuse normelor bibliografice de catalogare și indexare a documentelor. Nu ar arăta oare ca „o bibliotecă vandalizată”?

După cum am stabilit în capitolul anterior, există diferențe notabile între site-urile care permit achiziția de cărți online și motoarele de căutare ca Google sau Yahoo, pe de o parte, și sistemele de căutare OPAC, pe de altă parte. În acest sens, într-un studiu referitor la impactul

internetului asupra cataloagelor de bibliotecă, Louise F. Spiteri, constată că funcția de bază a unui catalog indiferent că este vorba despre unul tradițional sau digital este aceea de a inventaria și prelucra colecțiile de bibliotecă în vederea regăsirii documentelor în funcție de anumite criterii specifice, cu scopul realizării împrumutului fie direct, fie pe calculator. Din lucrarea sa („The Impact of Social Cataloging Sites on the Construction of Bibliographic Records in the Public Library Catalog”, 2008)<sup>50</sup> reiese că orice catalog de bibliotecă trebuie să îndeplinească un triplu rol:

1. Să permită utilizatorului să găsească un anumit document în funcție de conținutul lucrării și autorul ei;
2. Să arate ce alte cărți dintr-un anumit domeniu sau un anumit autor există în bibliotecă;
3. Să permită identificarea altor ediții ale documentului monografic solicitat, inclusiv a edițiilor originale (dacă figurează în colecțiile bibliotecii) și a traducerilor din alte limbi.

Argumentele de mai sus nu fac altceva decât să întărească ideea că, asemenea cataloagelor tradiționale, cataloagele online au un caracter standardizat și se constituie pe baza unor reguli stricte de introducere a datelor și informațiilor, pe suportul unor machete de catalogare specifice diferitelor tipurilor de documente

---

<sup>50</sup> Louise F. SPITERI – „The Impact of Social Cataloging Sites on the Construction of Bibliographic Records in the Public Library Catalog”, [http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01639370802451991?journalCode=wccq20#.U\\_DWCqM0\\_iE](http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01639370802451991?journalCode=wccq20#.U_DWCqM0_iE)

existente în colecțiile unei biblioteci. Dacă privim lucrurile din perspectiva evoluției cataloagelor de bibliotecă, descoperirea și utilizarea sistemelor MARC de catalogare, respectiv folosirea sistemelor OPAC de căutare apar ca procese firești de adaptare a bibliotecilor la cerințele societății informaționale actuale. În plus, s-a obținut o extindere a funcțiilor cataloagelor tradiționale prin adăugarea unor informații suplimentare referitoare la: conținutul documentelor prelucrate în sistem informatizat, mențiunile de responsabilitate primară și secundară, precum și alte elemente bibliografice imposibil de regăsit în cazul cataloagelor tradiționale. Reținem că aceste îmbunătățiri nu au făcut altceva decât să întărească rolul cataloagelor de a organiza, clasifica și furniza informații despre colecțiile biblioteci și posibilitățile de utilizare a lor.

Începând cu primii ani ai secolului XXI implementarea principiului uniformității catalogării în sistemele online a fost posibilă datorită regulilor de înregistrare a datelor și metadatelor impuse de AACR2 (ce stabilește regulile de catalogare anglo-americană). Aceste reguli au la baza normele ISBD aplicate pentru formatul MARC21. Fără a intra în detalii, este important să reținem că: în sistemul MARC21, elementele bibliografice specifice descrierii ISBD sunt organizate pe câmpuri și subcâmpuri și devin puncte de acces ale catalogului online dar și elemente cruciale pe baza cărora se face căutarea în sistem informatizat. Spre exemplu informațiile bibliografice specifice descrierii standardizate ISBD, devin metadata dacă le privim din perspectiva catalogării electronice unde, potrivit unei scheme extrem de simple arată așa: Câmpul 1: Titlul și

mențiunile de responsabilitate la titlu, Câmpul 2: Ediția, Câmpul 3: Tipul publicației, Câmpul 4: Datele de publicare, Câmpul 5: Descrierea fizică, Câmpul 6: Seria, Câmpul 7: Notele, Câmpul 8: Numărul standard internațional ISBN.

Observăm că asemănarea dintre catalogarea tradițională (ISBD) și catalogarea pentru mediul online (AACR2) este izbitoare. Marea diferență constă în faptul că sistemul MARC operează cu date și metadate, iar catalogele, care se regăsesc pe Net, se bazează pe limbaje de programare specifice care funcționează folosind hiper-textul (de exemplu HTML<sup>51</sup> și SGML<sup>52</sup>). În universul online metadatele fac căutarea mai ușoară, în cadrul unui catalog de bibliotecă cu ajutorul metadatelor putem avea acces la o descriere bibliografică, un index, un rezumat sau orice alt tip de informație bibliografică. Metadatele descriu informațiile, sunt informații despre informații. Metadatele fac parte dintr-un limbaj controlat conceput în așa fel încât să elimine ambiguitățile și să conducă inevitabil spre noțiunea solicitată.

Interesant este că, destul de recent, Organizația Internațională de Standardizare (ISO) a numit un grup de lucru specializat în managementul metadatelor, scopul lui fiind acela de a elabora standarde privind folosirea metadatelor. Dacă luăm spre exemplu articolul publicat de Stuart Weibel, în Nr. 24(1997) din "Bulletin of the American Society for Information Science and Technology", cu titlul: „The Dublin Core: A Simple Content Des-

---

<sup>51</sup> Hypertext Markup Language

<sup>52</sup> Standard Generalized Markup Language

cription Model for Electronic Resources”, reținem că specialiștii din bibliotecile din întreaga lume și experții în rețeaua internet au căzut de acord că este necesară stabilirea unui sistem de reguli semantice și sintactice pe baza cărora să fie concepute metadatele și să fie creați descriptorii. A apărut astfel schema „Dublin Core” utilizată pentru descrierea resurselor electronice. Având la bază 15 elemente fundamentale, schema nu se adresează doar bibliotecarilor și nici nu tinde să înlocuiască normele de catalogare electronică impuse de AACR2. Dimpotrivă sistemul „Dublin Core” are o arie de aplicabilitate extrem de largă și oferă schema înregistrării informațiilor pe internet în funcție de anumite limbaje stricte de înregistrare a datelor, rezultând metadate și descriptori care să poată fi folosiți cu ușurință și regăsiți de oricine cu un simplu „click”. Extrapolând, putem afirma că macheta de generală de constituire a cataloagelor online folosește modelul „Dublin Core” și se caracterizează prin: „simplicitate”, „interoperabilitate semantică”, „flexibilitate”.<sup>53</sup>

Investițiile făcute pentru implementarea și îmbunătățirea sistemelor OPAC de căutare și regăsire a informațiilor bibliografice se bazează pe dorința celor care furnizează servicii info-documentare de a se ridica la nivelul așteptărilor clienților virtuali. Atunci când stabilim nivelul de eficiență al instrumentelor de căutare specifice

---

<sup>53</sup> Stuart Weibel – „The Dublin Core a Simple Content Description Model for Electronic Resources” în „Buletin for America Society of Information Science and Technology”, Vol. 24.

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/bult.70/pdf> (articol publicat online în 31.01.2005 și accesat în 21 08.2014)

sistemelor OPAC, al listelor de autoritate și al indexurilor sau al criteriilor de căutare specifice diferitelor tipuri de documente, trebuie să privim lucrurile din perspectiva utilizatorilor incluși în două mari categorii: comunitatea utilizatorilor virtuali și utilizatorii specializați (bibliotecarii).

Sarcina bibliotecarilor care contribuie la constituirea și actualizarea cataloagelor de bibliotecă nu este deloc ușoară. Pe lângă aplicarea regulilor și metodelor de catalogare în sistem informatizat, aceștia trebuie să intuiască ce așteaptă – personalul bibliotecii, pe de o parte, și utilizatorii, pe de altă parte – de la cataloagele care funcționează în mediu digital.

Din perspectiva personalului din bibliotecă lucrurile sunt relativ simple și se referă la faptul că un catalog de bibliotecă performant va satisface atât așteptările bibliotecarilor de la „prelucrarea colecțiilor”, cât și a celor care lucrează direct cu publicul. Din perspectiva bibliotecarilor care se ocupă cu actualizarea datelor din catalogul electronic, cele mai importante calități ale unui catalog ar fi: acuratețea datelor bibliografice introduse, eficiența operațiunilor de clasificare, cotare și evidență a documentelor, astfel încât acestea să poată fi accesate rapid în funcție de indicele CZU, cotele documentului (topografică și sistematico-alfabetică) și numărul de inventar, uniformitatea în procesul redactării vedetelor uniforme și a vedetelor de subiect, în vederea alcătuirii fișierelor de autoritate specializate.

Constituirea fișierelor de autoritate referitoare la autori, editori prefăcatori, redactori și traducători etc., a indexului



cu vedetele de subiect ori a listelor cu termeni geografici, nu presupune renunțarea la constituirea listelor cu indicii de clasificare atribuiți documentelor catalogate, chiar dacă unii specialiști consideră că bibliotecarii catalogatori ar trebui să renunțe la procedurile de clasificare.

Îndeplinirea obiectivelor specifice managementului catalogării electronice are în esență un triplu rol:

1. actualizarea permanentă a catalogului online prin realizarea înregistrărilor catalogafice curente și/sau retrospective,
2. Aplicarea corectă a regulilor de catalogare și indexare și
3. gestionarea eficientă a instrumentelor de căutare oferite de sistemul OPAC, în vederea regăsirii rapide a informațiilor bibliografice.

### **Expectanțele utilizatorilor**

Așteptările utilizatorilor care folosesc instrumentele de informare oferite de mediul online se reduc în cele din urmă la câteva însușiri legate de: rapiditatea căutării, obținerea unor rezultate relevante, folosirea cuvintelor cheie ca instrumente de căutare, posibilitatea efectuării unor interogări încrucișate.

Spre exemplu, autorii raportului OCLC (Oline Computer Library Center) „Online catalogs: what users and librarians want”, publicat în 2009, au ajuns la concluzia că felul în care utilizatorii se raportează la cataloagele online și frecvența cu care apelează la aceste instrumente de căutare depinde de mai mulți factori precum: interfața cataloagelor din mediul online, calitatea

datelor introduse și caracterul pragmatic al sistemelor OPAC.

În urma unei ample analize sociologice și bibliometrice, autorii raportului au încercat să explice încotro se îndreaptă preferințele utilizatorilor în privința mijloacelor de interogare a internetului și folosirea unor instrumente de regăsire a informațiilor, atractive și dinamice. Au fost supuse evaluării site-urile: *textbook.com*, *eComert*, *Amazon*, *Bestbuy.com* pentru a afla ce le diferențiază față de *WorldCat*, considerat cel mai amplu catalog partajat de pe internet. Persoanele monitorizate (utilizatori de internet obișnuiți și bibliotecari) au avut trei sarcini principale și anume: să efectueze o căutare în *WorldCat*, potrivit preferințelor individuale, să caute o carte anume indicată de bibliotecar, să caute un document după „cuvinte cheie”. Au fost implicați în acest studiu aproape 1400 de bibliotecari și personal din biblioteci, dar și utilizatori diferiți împărțiți pe mai multe categorii în funcție de vârstă, ocupație, nivel de educație și pregătire profesională.

Autorii raportului OCLC (despre cataloagele online) au stabilit un fel top al preferințelor utilizatorilor. Pe scurt, persoanele care folosesc cataloagele online solicită:

1. acces rapid la informație,
2. legături spre biblioteci digitale care să permită consultarea integrală a textului solicitat,
3. existența unor descrieri analitice care să includă un scurt rezumat și să permită afișarea cuprinsului cărții,
4. date exacte privind modul și locul de procurare al documentului,

5. un algoritm de căutare simplificat bazat pe criteriul „cuvântului cheie”,

6. indicații concise privind modul de efectuate a unor interogări avansate.

Observarea directă a comportamentului utilizatorilor a demonstrat că metoda căutării după un „cuvânt cheie” are cea mai mare popularitate în rândul celor care consultă cataloagele online. Al doilea element de căutare ar fi autorul, apoi strategia interogării continuă cu găsirea titlului documentului. Relevante pentru utilizatori sunt atașarea la descrierea bibliografică a unei imagini cu coperta cărții respective, precum și trimiterile către alte documente cu conținut similar.

Raportul OCLC ne ajută să înțelegem cum vor arăta generațiile viitoare de cataloage online în funcție de impactul pozitiv al noilor aplicații oferite de internet și în raport direct proporțional cu modificările intervenite în comportamentul utilizatorilor de tehnologie informațională. Găsirea unor mijloace eficiente și atractive de captare a interesului generației Net va rămâne un obiectiv important al strategiilor de modernizare și diversificare a serviciilor de bibliotecă. Se va pune accentul pe crearea de pagini WEB cu design atractiv și funcțional, pe constituirea unor biblioteci digitate, pe achiziționarea unor colecții de ziare și reviste electronice, pe îmbunătățirea comunicării cu clienții bibliotecii prin intermediul blog-urilor, tutorialelor, îmbunătățirea serviciului „întrebă bibliotecarul”, implementarea unor servicii digitale care să prefigureze expectanțele persoanelor cu nevoi speciale etc.

Într-un alt studiu oficial OCLC<sup>54</sup> privind modul de raportare a studenților și al cetățenilor obișnuiți la instrumentele de informare oferite de internet s-a stabilit că 61% dintre participanții la studiu au folosit ca instrument de informare pagina WEB a bibliotecii, peste 80% au preferat livrarea noilor informații prin e-mail, în jur de 80% au apelat la motoarele de căutare de pe WEB, 60% au accesat librăriile online, peste 30% dintre ei au apelat la bazele de date existente pe internet și mai puțin de 10% au folosit serviciul „Întreabă bibliotecarul”. La întrebarea „De unde ar începe căutarea unei informații pe internet?”, doar 6% dintre respondenții participanți la studiul OCLC au confirmat că încep cu accesarea paginii WEB a bibliotecilor. Din fericire numărul studenților americani care apelează la biblioteca online este mai mare: 50% dintre ei aleg biblioteca online pentru a se informa.

Rezultatele raportului demonstrează că, dintre toate persoanele intervievate, marea lor majoritate, fie că sunt integrați în sistemul de învățământ ori sunt persoane mature care au încheiat această etapă, preferă motoarele de căutare precum Google și Yahoo sau AOL Search, dar sunt familiarizați și cu alte site-uri, cum ar fi: Ask.com, Excite.com, paginile WEB ale bibliotecilor, AltaVista, MSN Search etc. Este important să reținem că 84% dintre aceștia sunt de acord că paginile WEB ale bibliotecilor oferă informații notabile, demne de încredere.

Pe de altă parte, trebuie să privim cu optimism schimbările aduse de tehnologia IT la nivelul profesiei de

---

<sup>54</sup> „Perceptions of Libraries and Information Resources”:  
<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>

bibliotecar și al experienței biblioteconomice. La început de eră digitală, vorbim despre bibliotecarul de referințe virtuale, despre bibliotecarul-agent al informației, despre bibliotecarul care creează poduri ale cunoașterii și îi îndrumă pe cetățenii obișnuiți, pe elevi și studenți, pe profesori și cercetători, spre informațiile și documentele valoroase, diseminate (de bibliotecari) prin intermediul internetului sau cuprinse în colecțiile digitale ori tradiționale ale bibliotecilor.

Implementarea cataloagelor electronice în bibliotecile publice din România a oferit acestor instituții șansa de a pătrunde în mediul online și posibilitatea de a deschide porțile bibliotecii spre comunitatea celor care utilizează internetul. Aceștia din urmă reușesc să cunoască și să se familiarizeze cu posibilitățile de căutare a informațiilor în sistemul OPAC, în situația în care cataloagele online sunt concepute ca instrumente de informare bine organizate, dinamice și cu un grad ridicat de accesibilitate. Ele asigură accesul nelimitat la o multitudine informații bibliografice referitoare la colecțiile bibliotecii și au un puternic impact asupra calității serviciilor oferite de bibliotecă, deoarece prezintă utilizatorilor o imagine clară și cuprinzătoare asupra colecțiilor care se găsesc în spațiul fizic al bibliotecii, fără ca ei să fie nevoiți să calce pragul acestor instituții.

## **5. Concluzii**

Implementarea tehnologiilor digitale de stocare și comunicare a informațiilor a avut un impact decisiv în

procesul de remaniere a serviciilor de informare oferite de bibliotecile publice. Aceste instituții au fost concepute dintotdeauna ca organizații proiectate pentru a furniza informații, indiferent de suportul pe care acestea erau livrate celor interesați. Odată cu pătrunderea în era digitală, a devenit obligatorie adaptarea serviciilor de informare la necesitățile comunității de pe internet, care solicită acces nelimitat la informație, dacă se poate gratuit, disponibil de oriunde și în orice moment al zilei.

Analizele sociologice de ultimă oră au demonstrat apetitul „generației net” pentru motoarele de căutare oferite de lumea digitală. Această realitate nu trebuie ignorată, ci trebuie folosită în interesul bibliotecilor publice, care profitând de avantajele folosirii internetului, sunt nevoite să conceapă servicii de informare, studiu și cercetare inovatoare. În acest context, se va pune accentul pe construirea unor cataloage performante, pe alcătuirea sau achiziționarea unor baze de date pe diverse domenii de cunoaștere, educație și informare, pe organizarea trimiterilor spre resurse virtuale diverse și pe constituirea unor biblioteci digitale.

Indiferent de formatul digital în care sunt livrate, serviciile de informare, studiu și cercetare trebuie concepute în așa fel încât să plieze pe nivelul de expectanță al beneficiarilor. Pornind de la cerințele managementului calității totale, care pune accentul pe client, grija bibliotecii pentru utilizatori trebuie demonstrată și în privința informațiilor furnizate prin intermediul cataloagelor electronice. În cazul bibliotecilor publice, aceste instrumente digitate de căutare și regăsire a informațiilor ar trebui să fie

accesibile pentru oricine, oricând și de oriunde. Informațiile oferite trebuie adaptate la cerințele diferitelor tipuri de clienți. În plus, cataloagele online ar fi indicat să figureze într-un loc vizibil pe pagina WEB a bibliotecilor, putând fi accesate printr-un singur click pe un „buton”, special creat în acest sens. Un aspect care nu trebuie ignorat este crearea unor tutoriale care să ghideze utilizatorii și să îi învețe cum să folosească mai bine catalogul online, cum să se orienteze eficient pe site-ul bibliotecii. Ideal ar fi ca serviciile de informare digitală să fie adaptate la cerințele persoanelor cu nevoi speciale, care doresc să obțină informații în timp util fără a avea nevoie de asistență din partea unei alte persoane.

În concluzie, secțiunea catalog online care figurează pe pagina de WEB a bibliotecilor este deosebit de importantă și susține procesul de diseminare a datelor și documentelor deținute de bibliotecă. Utilizatorii găsesc aici date importante legate de depozitul unde se află cartea solicitată, locul ei pe raft, gradul de disponibilitate al cărții. Nu trebuie ignorată și posibilitatea oferită de unele cataloage online care permit rezervarea cărților și prelungirea duratei de împrumut. Catalogarea în format digital, constituirea bibliotecilor digitale, a colecțiilor electronice și a resurselor de pe internet sunt dovezi clare ale aplicării principiilor managementului resurselor electronice în scopul modernizării bibliotecilor publice și plierii lor pe schimbările impuse de apariția și extinderea fără precedent a societății informaționale, ținând cont și de cerințele specifice formulate de „generația net”. Sau, după cum consideră Michael E. Casey

și Laura Savastinuk (în traducere liberă):<sup>55</sup> „Biblioteca ta poate oferi deja servicii specifice Bibliotecii 2.0. Ea este pe cale de a deveni o Bibliotecă 2.0, dacă combină opțiunile paradigmei Bibliotecii 2.0, cu o strategie a schimbării continue. Fiecare bibliotecă are propriul ei punct de pornire (în acest sens). În urma colaborării dintre angajați și utilizatori, fiecare instituție își va da seama dacă modelul Bibliotecii 2.0 funcționează sau nu.”<sup>56</sup>

O bibliotecă performantă, așadar, respectă dreptul la informare corectă, directă și rapidă a clienților ei, reușește să asigure accesul fizic și virtual al acestora la un univers extrem de amplu, variat și bine organizat de date, documente și informații. Dacă accesul fizic (direct) se referă la posibilitatea cititorilor a consulta documentele aflate în colecțiile bibliotecii, contactul virtual presupune asigurarea accesului la diferite resurse electronice, dublat de posibilitatea interogării cataloagelor online și consultarea unor biblioteci digitale sau a altor tipuri de resurse electronice.

---

<sup>55</sup> Your library may already offer some services that can be considered Library 2.0. If your organization combines these Library 2.0 options with a framework for continual change and customer input integrated into other operations within your library, it will be well on its way to becoming Library2.0. Many tools and ideas will come from the world of Web 2.0, and many will have nothing to do with technology. The specifics of the Library 2.0 model will be different for each library system. Every library has a different starting point. Through collaboration between staff and users, you will be able to develop a clear idea of how this model will work for your organization.

<sup>56</sup> Michael E. Casey și Laura C. Savastinuk – „Library 2.0 Service for the next-generation library” în *Library Journal*, 9/1/2006. <http://cil733.pbworks.com/f/Library+2.0+Journal.pdf>



## Capitolul III

# DIMENSIUNEA EDUCAȚIONALĂ A SERVICIILOR COMUNITARE OFERITE DE BIBLIOTECILE PUBLICE

### 1. Scurtă introducere

În ultimul deceniu, bibliotecile publice românești au înregistrat transformări esențiale resimțite la nivelul serviciilor info-documentare și cultural-educaționale organizate pentru cetățeni. Din perspectiva teoriilor moderne ale științelor informării și comunicării, managerii instituțiilor bibliotecare pun accentul pe ideea de schimbare și reușesc să demonstreze că organizațiile pe care le coordonează au un caracter deschis și se pot adapta cu ușurință la noutățile apărute pe plan economic, politic, cultural, educațional și social. Bibliotecile publice se definesc ca instituții culturale performante care contribuie la consolidarea societății informaționale actuale.

Extinderea și perfecționarea rețelelor de comunicare de tip informatic a avut efecte și asupra bibliotecilor din România și a determinat abordarea unui nou tip de management comunicațional care favorizează accesul neîngrădit la un spațiu informațional aproape nelimitat.

Introducerea internetului în biblioteci a permis, pe de o parte, adaptarea acestor instituții la cerințele societății digitale, și, pe de altă parte, a consolidat rolul bibliotecilor ca structuri info-documentare performante capabile să selecteze, să organizeze și să disemineze informații valoroase și rapid de accesat. În acest context, se înregistrează și o consolidare a funcțiilor educaționale specifice bibliotecilor publice, care joacă rolul unor instituții culturale ce vin să completeze procesele de educație, studiu și învățare desfășurate în cadrul organizațiilor de învățământ din țara noastră.

Tendențele progresiste desfășurate pe plan informațional și educațional au primit și un sprijin legislativ corespunzător manifestat, după cum menționează Mihaela Zecheru<sup>57</sup>, odată cu adoptarea Hotărârii de Guvern numărul 1440 din decembrie 2002 privind „Strategia Națională pentru dezvoltarea și implementarea economiei bazată pe cunoaștere”. În acest sens, în volumul „Biblioteca publică în sistemul cunoașterii: percepție și expectanță”, Mihaela Zecheru invocă un document elaborat de Uniunea Europeană intitulat „Informațiile din sectorul public: o resursă cheie pentru Europa”. Acest text cu valoare legislativ-metodologică trasează liniile generale de dezvoltare a societății informaționale actuale prin:

“- accesarea on-line a informațiilor digitale din orice locație posibilă” (inclusiv din biblioteci),

---

<sup>57</sup>Mihaela ZECHERU – „Biblioteca publică în sistemul cunoașterii: percepție și expectanță”, Editura Cartea Universitară, București, 1995, p. 53

- crearea unei Europe a cărei cetățeni să dețină cunoștințe de informatică și electronică, susținute de abilități anteprenoriale, care să favorizeze dezvoltarea de noi idei,
- integrarea globală a societății în procesele informaționale,
- determinarea încrederii consumatorului și realizarea coeziunii sociale.”<sup>58</sup>

Obiectivele documentului adoptat la nivel european în anul 1999 pot fi preluate de managerii și coordonatorii organizațiilor bibliotecare pentru a fi inserate în strategiile de dezvoltare a acestor instituții publice. Se pornește de la premisa că știința conducerii organizațiilor info-documentare a intrat într-o nouă etapă de evoluție și afirmare, care presupune găsirea unor soluții concrete de inovare a mediului biblioteconomic românesc. În egală măsură, găsirea unor metode concrete de diversificare a serviciilor oferite cetățenilor va conduce la îmbunătățirea imaginii organizațiilor info-documentare din țara noastră. Un rol important, în acest sens revine preocupării constante a managerilor din biblioteci de a îmbina, în chip armonios, performanțele obținute în domeniul promovării cărții și a lecturii cu obținerea unor rezultate vizibile în spațiul vieții sociale și educaționale.

Dacă analizăm cu luciditate situația bibliotecilor publice românești, observăm că se caută soluții concrete de reactivare a rolului lor în comunitate. Una dintre metode se referă la lărgirea și perfecționarea serviciilor info-docu-

---

<sup>58</sup> Idem p. 55

mentare și educaționale proiectate pentru clienții bibliotecii. Aceștia beneficiază, în prezent, de un ansamblu de activități care includ mai multe categorii de servicii:

- servicii de specialitate care țin de managementul dezvoltării și organizării colecțiilor de bibliotecă,
- servicii de comunicare a colecțiilor,
- servicii culturale,
- servicii de interes social și comunitar,
- servicii de informare în sistem tradițional și automatizat,
- servicii cu caracter educațional.

Funcțiile educaționale specifice bibliotecilor publice se dezvoltă în cadrul unor procese care pot fi analizate din perspectiva managementului serviciilor comunitare și al managementului serviciilor de comunicare a colecțiilor. În acest sens, pot fi obținute rezultate pozitive pe trei direcții. Prima are în vedere colaborarea nemijlocită cu instituțiile din sistemul educațional românesc, a doua este legată de promovarea educației permanente în rândul seniorilor, ultima perspectivă se referă la serviciile info-documentare, educaționale și comunitare organizate pentru cetățenii aflați în situații speciale.

În privința efectului serviciilor oferite cetățenilor de bibliotecile publice, concluziile specialiștilor din științele biblioteconomice sunt clare și se referă la faptul că noile funcții ale bibliotecii contribuie, direct sau indirect, la completarea procesului de educație și dezvoltare personală și profesională specifică cetățenilor care beneficiază de aceste servicii.

## 2. Particularitățile managementului comunitar

Universul managementului de bibliotecă este deosebit de complex și variat, iar problema organizării și conducerii muncii dintr-o bibliotecă poate fi abordată din mai multe unghiuri de vedere. Una din cele mai incitante perspective se referă la managementul acțiunilor comunitare. Pentru a fi în ton cu noile direcții de perfecționare a practicii biblioteconomice europene, serviciile comunitare puse la dispoziția cetățenilor trebuie organizate în mod diferențiat în raport cu interesele informaționale, culturale, sociale și educaționale exprimate de clienții bibliotecii. Acesta înseamnă că bibliotecarii trebuie să își folosească spiritul de inițiativă și pregătirea profesională pentru a elabora proiecte și programe comunitare prin intermediul cărora să ofere instituției în care lucrează șansa să își exprime valoarea socială și educațională.

Luarea unor decizii privind implicarea organizației în acțiuni cu caracter comunitar face parte din mersul firesc al constituirii unor servicii de bibliotecă noi, viabile. Prin organizarea de acțiuni comunitare, biblioteca nu se îndepărtează de la menirea ei de bază. Biblioteca merge mai departe pe drumul furnizării de servicii info-documentare și le completează cu nouă categorie de servicii. Pot fi pomenite în acest context proiectele de susținere a sănătății populației, campaniile de solidarizare cu persoane aflate într-o situație dificilă, manifestările ecologice, programele care susțin politicile de instruire permanentă

și pregătire profesională a adulților, campaniile de promovare a turismului, și așa mai departe.

De asemenea, bibliotecile publice românești își pot întări rolul în societate prin: promovarea unor programe care să sprijine politica educației permanente a adulților, proiectarea unor activități de integrare socială a persoanelor defavorizate, prin acțiuni comunitare specifice care să încurajeze comunicarea cetățenilor cu autoritățile locale, județene sau naționale, dar și acțiuni care să încurajeze dialogul cu mediul privat al afacerilor. Lista inițiativelor cu caracter comunitar este practic nelimitată.

Abordarea profesională a fenomenelor ce vizează organizarea în biblioteci a unor evenimente comunitare se sprijină pe capacitatea, celor care organizează astfel de manifestări, de a îmbina mai multe tipuri de experiențe și cunoștințe practice referitoare la: competența de a organiza manifestări culturale, de a comunica colecțiile de bibliotecă, de a încheia parteneriate, de a atrage noi clienți, de a organiza evenimente variate în cadrul unor procese etapizate.

### **3. Funcțiile educaționale specifice bibliotecilor publice**

Patrimoniul info-documentar gestionat de bibliotecile publice a reprezentat dintotdeauna o sursă inepuizabilă de informare, instruire și documentare. Bibliotecile au oferit și oferă clienților ei „oportunități” variate de învățare și perfecționare profesională și creează cadrele necesare

atât pentru consolidarea educației dobândite în școală, cât și pentru instruirea personală suplimentară, efectuată de cetățenii care au depășit vârsta școlarizării și sunt implicați în activitățile specifice educație permanente. Din această perspectivă, este lesne de înțeles faptul că bibliotecile publice pot susține, promova și pune în practică ideile cuprinse în strategiile și politicile educaționale elaborate la nivel național și european.

O parte din principiile de evoluție și dezvoltare a organizațiilor bibliotecare sunt cuprinse în „Ghidurile ENTITLE” – care oferă metodologii concrete de implementare a „educației informale” în biblioteci: *„Bibliotecile publice trebuie să continue să își dezvolte modul tradițional de a privi serviciile de învățare pentru a reuși să se integreze complet în curentul mai larg al strategiilor și politicii educației permanente”*<sup>59</sup>.

Schimbarea statutului bibliotecii publice prin accentuarea vocației educaționale și comunitare al acestor instituții devine posibilă dacă bibliotecile acordă o importanță mai mare vocației lor educaționale. Idealul educării adulților în bibliotecă nu este nou, acest obiectiv a preocupat societatea americană încă din anii 50 ai secolului trecut. Noi sunt instrumentele prin care biblioteca publică poate pătrunde în comunitate cu proiecte solide și viabile. Revitalizarea funcției educaționale a bibliotecilor publice se realizează astăzi în contextul accentuării rolului comunitar al acestor instituții. În cele din urmă, vizibilitatea bibliotecii publice în societate,

---

<sup>59</sup> [www.bjc.ro/new/files/...entitle](http://www.bjc.ro/new/files/...entitle)

depinde, de capacitatea specialiștilor din aceste instituții de a întocmi și pune în practică proiecte variate prin intermediul cărora să ofere asistență educațională și să genereze factori de stimulare a interesului cetățenilor pentru instruire și educație permanentă.

Nu trebuie să ignorăm faptul că biblioteca publică a fost percepută întotdeauna ca un spațiu de cultură și informare. Lărgirea ariei de percepție a bibliotecilor și considerarea lor ca instituții de factură instructiv-educativă este o consecință firească a evoluției acestor instituții angrenate în programe și proiecte care încurajează învățarea pe termen lung. După cum concluzionează Liviu Butuc – autorul articolului „Noi concepte și tendințe în evoluția bibliotecii publice” : „Așa se explică și amploarea pe care au luat-o programele dedicate, deschiderea de biblioteci sau compartimente cu structură specială”<sup>60</sup> compatibile cu cerințele specifice diferitelor categorii de cetățeni. Liviu Butuc atrage atenția că pătrunderea bibliotecii în spațiul comunitar nu se realizează, „en gros”, pe segmente întinse, ci în mod diferențiat în funcție de anumite grupuri de cetățeni și potrivit unor niveluri diferite de interes social, cultural și educațional.

Un punct de vedere similar susține Gabriela Harea, bibliotecar la Școala „Duiliu Zamfirescu” din Focșani. Îndemnul pe care colega noastră îl adresează breslei bibliotecarilor este cât se poate de deslușit: „Ieșiți dintre

---

<sup>60</sup> Liviu BUTUC – „Noi concepte și tendințe în evoluția bibliotecii publice (III)” în Revista „Biblioteca”, Nr.3/2009, p.60



rafturi și arătați-vă valoarea”<sup>61</sup>, scrie Gabriela Harea într-un articol din Revista „Biblioteca”. În acest fel, d-na Harea insistă asupra necesității implicării bibliotecarilor în „acțiuni complexe și diversificate”, acțiuni interdisciplinare bazate pe parteneriate educaționale.

Abordarea multidisciplinară a activităților desfășurate în biblioteci este originală și se bucură de simpatie în rândul salariaților care aderă la idei și curente biblioteconomice noi. Aceștia au găsit soluții de consolidare a contactelor cu mediul educațional susținut de instituțiile de învățământ și diferite fundații. Contribuția bibliotecilor publice la constituirea și perfecționarea metodelor de instruire și învățare se reflectă cel mai bine în cadrul unor parteneriate încheiate cu unități din învățământul preșcolar, gimnazial, liceal și universitar. Acțiunile educaționale, organizate prin intermediul unor proiecte realizate în parteneriat cu grădinițele, școlile și universitățile, aduc beneficii ambelor părți. Principalii beneficiari ai acestor proiecte sunt, desigur, elevii și studenții cărora li se oferă șansa de a se instrui prin metode informale, metode eliberate de constrângerile programelor școlare și universitare.

Prin conceperea și implementarea unor proiecte educaționale atractive, cunoștințele dobândite de elevi și studenți sunt consolidate și valorificate în chip eficient în cadrul unor manifestări și întâlniri organizate în colaborare cu bibliotecile publice. Scopul acestor întâlniri este variat și diferă în funcție de diferitele categorii de

---

<sup>61</sup>Gabriela HAREA – „Profesia de bibliotecar – trecut, prezent și viitor” în Revista „Biblioteca”, Nr.3/2009, p.63

beneficiari. În esență, proiectele educaționale au scopuri înrudite referitoare la:

- formarea și dezvoltarea unor competențe specifice de învățare și instruire,
- fixarea informațiilor și cunoștințelor dobândite în școală,
- formarea abilităților de relaționare interpersonală și de comunicare în public,
- dezvoltarea unor competențe organizatorice și familiarizarea cu lucrul în echipă,
- conștientizarea ideii de responsabilitate socială și dezvoltarea gustului pentru munca de voluntariat.

Gestionarea activităților educaționale desfășurate în colaborare cu instituțiile de învățământ sau realizate cu sprijinul inspectoratelor se derulează în perimetrul unor contexte organizaționale variate care includ: cercuri sau cluburi de lectură, workshop-uri, conferințe, întâlniri cu personalități culturale sau literare, concursuri tematice, activități practice variate, schimburi de experiență, vizite la biblioteci, muzee ori alte instituții de cultură. În funcție de obiectivele urmărite, fiecare din formele de activitate enumerate mai sus, contribuie la împărțirea responsabilităților între școală și bibliotecă și asigură implementarea unor metode de învățare provenite din mecanismele de instruire specifice educației nonformale.

În general, termenul de "educație nonformală" este folosit pentru a desemna toate tipurile de activități educaționale organizate în afara școlii. Spre deosebire de învățământul tradițional, educația nonformală îi atrage pe

beneficiari în cadrul unor activități inedite, atractive, care îi ajută să își dezvolte competențe suplimentare ce nu pot fi obținute în urma aplicării programelor școlare naționale.

Desigur, programele specifice educației nonformale nu se efectuează la întâmplare, ci într-un mod organizat și responsabil. În acest sens, un rol important revine bibliotecilor, care, prin intermediul personalului specializat, sunt pregătite să ofere tinerilor diferite programe de dezvoltare personală sau să îi implice în proiecte de formare a competențelor de informare și documentare. Se știe că productivitatea faptelor de lectură și a proceselor de informare și documentare este strâns legată de nivelul de instruire și abilitățile lingvistice specifice persoanei care citește și se informează. Prin urmare, succesul la public al unei cărți, al unui document sau atractivitatea unei informații sunt realizate în totalitate atunci când informațiile comunicate îndeplinesc în mod eficient mai multe funcții:

- funcția comunicațională și informativă,
- funcția estetică și culturală,
- funcția persuasivă,
- funcția educațional-instructivă.<sup>62</sup>

Este momentul să continuăm cu introducerea subiectului lecturilor individuale și publice. În privința lecturii individuale, lucrurile sunt cât se poate de simple. Literatura biblioteconomică națională și internațională nu mai are secrete în acest sens. O situație total diferită

---

<sup>62</sup> A se vedea și: Liliana MOLDOVAN – „Indiscreții în bibliotecă”, Târgu-Mureș: Editura Nico, 2010, p. 268

întâlnim în cazul lecturilor publice. Acestea atrag tot mai mulți beneficiari deoarece participarea la aceste manifestări este gratuită, atmosfera este prietenească, iar orele de lectură oferă participanților șansa de a se informa în legătură cu noile apariții de pe piața editorială.

Lecturile publice au devenit o practică la modă și se desfășoară în cadrul unor acțiuni proiectate de fundații sau alte organizații care militează pentru reînțoarcerea la lectură și cărți. Interesant este faptul că evenimentele de acest gen nu se desfășoară doar în spațiul bibliotecii. Lecturile publice au loc în școli, în teatre ori în spații neconvenționale cum ar fi parcurile sau mallurile. Ele au mare succes în marile metropole americane ori în orașele europene. Oamenii se simt confortabil la aceste activități care, departe de a fi încărcate de erudiție și convenționalism, asigură cadrul necesar pentru ca participanții să își exprime liber ideile, să surprindă esența textelor citite pe măsură ce ele sunt lecturate. De cele mai multe ori la activitățile de genul lecturilor publice sunt invitați fie autorii cărților selectate pentru a fi promovate, fie personalități din domeniul cultural, politic sau universitar.

#### **4. Biblioteca publică, susținător al politicii de educație permanentă**

Serviciile de instruire și educație oferite de biblioteci se creează și se dezvoltă în cadrul unor programe de învățare și dezvoltare personală și profesională destinate adulților. Serviciile de învățare sunt „accesate” în

principal de cetățenii care au depășit vârsta școlarizării și care vin la bibliotecă pentru se înscrie la diferite cursuri de instruire și perfecționare. Aceștia exploatează funcția educațională a bibliotecilor și beneficiază în mod gratuit de instruire specializată pe diferite discipline și domenii de interes.

Desigur, implementarea serviciilor care corespund politicii de „Long life learning”, susținută la nivel național și european, nu este la îndemâna oricui și nu se realizează oricum. Un sprijin teoretic important referitor la înțelegerea modului în care funcționează managementul proiectării și organizării serviciilor învățării permanente este oferit, după cum am mai menționat, de „Ghidurile Entitle” referitoare la planificarea și organizarea serviciilor de educație a cetățenilor adulți. Potrivit informațiilor cuprinse în aceste ghiduri, beneficiarii proiectelor de educație permanentă au ocazia de a dobândi cunoștințe noi și pot să își formeze noi abilități. La cursurile organizate în cadrul programelor educaționale se schimbă mentalități și se formează noi comportamente. Participanții la cursurile organizate în biblioteci își îmbogățesc cultura generală, își dezvoltă capacitatea de înțelegere, reușesc să comunice mai eficient și învață să se exprime în mod creativ. Prin urmare, organizarea serviciilor de învățare permanentă este o provocare pentru bibliotecari, pentru inovarea managementul de bibliotecă, dar și un succes, dacă privim lucrurile din perspectiva faptului că prin oferirea acestor servicii crește numărul clienților bibliotecii și se consolidează imaginea ei în comunitate.

## 5. Amprenta educațională a campaniilor de sprijinire a persoanelor defavorizate

„Biblioteca publică – scrie Sergiu Găbureac într-un editorial din Revista *Biblioteca*<sup>63</sup> – este, nu numai în condiții de criză, o formă de protecție socială tot mai vizibilă”. De fapt, în ultimii ani bibliotecile românești fac eforturi pentru a pătrunde în spațiul comunitar prin organizarea unor servicii cu caracter social și educațional. Manifestările și campaniile comunitare concepute în biblioteci au un caracter diferențiat și se adresează unor categorii variate de beneficiari. Bibliotecarii implicați în acțiuni comunitare au înțeles că tratarea diferențiată a clienților reprezintă una din condițiile de bază ale succesului acțiunilor adresate comunității. Pornind de aici, nu putem ignora realitatea că un segment important al beneficiarilor serviciilor comunitare este reprezentat de populația vârstnică și cetățenii defavorizați din punctul de vedere al sănătății, al posibilităților materiale și al statutului social.

Sunt cunoscute preocupările statelor europene pentru ameliorarea situației economice, educaționale și ocupaționale a persoanelor cu handicap. Proiectul elaborat anul trecut de o comisie a Parlamentului European, intitulat „Strategia europeană 2010-2020 pentru persoanele cu handicap: un angajament reînnoit pentru o Europă fără bariere”, fixează direcțiile de acțiune necesare pentru eliminarea obstacolelor care stau în fața realizărilor perso-

---

<sup>63</sup> Sergiu GĂBUREAC - „Biblioteca Publică și criza” în revista „Biblioteca” nr. 3/2009, p.51

nale, educaționale, profesionale și familiare ale persoanelor cu dizabilități. Ca fundament legislativ este invocată „Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap”, unde este stabilit că „persoanele cu handicap sunt acele persoane cu incapacități fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale pe termen lung, care, în interacțiune cu diferite obstacole, pot împiedica participarea lor deplină și efectivă la viața socială în condiții de egalitate cu ceilalți”.

Potrivit documentului european menționat („Strategia europeană 2010-2020 pentru persoanele cu handicap: un angajament reînnoit pentru o Europă fără bariere”), principiul egalității privește 8 domenii de interes, și anume: accesibilitatea, participarea, eliminarea discriminării, ocuparea forței de muncă, educație și formare profesională, protecție socială, sănătate. E bine să reținem că acțiunile comunitare desfășurate pe tema ideii „O Europă fără bariere” au rolul „de a asigura accesibilitatea persoanelor cu handicap la bunuri, servicii, inclusiv servicii publice, și la dispozitive de asistare”, astfel încât “aceștia să se bucure de toate beneficiile cetățeniei europene, eliminând barierele de natură administrativă și comportamentală care împiedică participarea lor totală și echitabilă, furnizând servicii la nivelul comunității, inclusiv acces la asistență personalizată<sup>64</sup>.

Revenind la chestiunea nivelului de implicare comunitară a bibliotecilor publice, aceste instituții pot să își

---

<sup>64</sup>„Strategia europeană 2010-2020 pentru persoanele cu handicap: un angajament reînnoit pentru o Europă fără bariere” - resursă electronică: <http://eur-lex.europa.eu>

organizeze strategiile de dezvoltare a managementului comunitar în funcție de direcțiile de acțiune stabilite la nivel european. Un prim succes în acest sens se obține prin organizarea de către bibliotecari a unor campanii de sensibilizare a cetățenilor privind situația persoanelor cu handicap și a unor acțiuni de integrare a acestora în mediul educațional, profesional și social. De cele mai multe ori campaniile de sprijinire a segmentelor de populație dezavantajată se remarcă prin componenta lor educațională. Proiectele de informare organizate de biblioteci se adresează atât cetățenilor care vor să își schimbe mentalitatea, cât și persoanelor cu handicap care doresc să fie bine informate și își propun să atingă un nivel educațional mai înalt. Accesul la informație deschide pe rând multe uși spre oportunități variate. Cu toate acestea, trebuie să recunoaștem că situația persoanelor cu dizabilități este departe de a fi rezolvată. La nivelul statelor din Uniunea Europeană s-au obținut anumite realizări în această direcție. S-a lărgit, de pildă, accesul la informare și educație, dar nu s-au obținut rezultate în spațiul cuprinderii persoanelor cu handicap pe piața muncii. Aici intervin bibliotecile publice. Ele pot realiza prestații comunitare eficiente, menite: să producă o schimbare a mentalităților, să ofere condiții suplimentare de instruire și formare profesională, să asigure accesul neîngrădit al persoanelor cu nevoi speciale la informare, lectură și documentare.



## 6. E-învățământul și bibliotecile digitale

Bibliotecile digitale constituite în cadrul bibliotecilor publice reprezintă dintr-o perspectivă concisă, un instrument modern, rapid și accesibil de sprijinire a proceselor de studiu și documentare desfășurate cu ajutorul internetului. Odată cu dezvoltarea bibliotecilor informatizate și crearea paginilor web a bibliotecilor, serviciile informatizate oferite de aceste instituții au suportat o consecvență activitate de perfecționare și diversificare.

Rezultatul acestor schimbări se observă mai ales la nivelul clienților tineri care beneficiază de serviciile de bibliotecă. Ei au acces direct și rapid la biblioteci digitale locale sau specializate (constituite în funcție de o anumită tematică sau disciplină de studiu). Bineînțeles, constituirea bibliotecilor digitale este un proces îndelungat. Crearea bibliotecilor digitale se realizează în trepte, în funcție de criterii specifice, în cadrul cărora respectarea legii dreptului de autor este esențială și se află dincolo de orice îndoială. Stabilirea obiectivelor specifice strategiilor de creare a bibliotecilor digitale diferă de la organizație bibliotecară la alta. Elementul comun derivă din nevoia acestor instituții de a se implica în procesele de educație desfășurate prin intermediul rețelelor de calculatoare.

După cum era de așteptat, interesul cetățenilor pentru Internet a schimbat natura legăturilor dintre bibliotecă și clienții ei. Datorită informatizării, bibliotecile pun la dispoziția cetățenilor cataloage online, care pot fi interogate oricând și de oriunde. Prin intermediul unor softuri specializate se constituie biblioteci digitale cu caracter local,

național, și de ce nu, mondial, care pot fi accesate prin intermediul calculatoarelor și oferă celor interesați posibilitatea de a găsi și parcurge documente importante sau de extremă raritate, într-un format digital accesibil, în cadrul căruia informațiile pot fi regăsite rapid în funcție de mai multe criterii de căutare.

Informatizarea bibliotecilor publice conferă managementului informației o funcție educațională evidentă, manifestată prin participarea nemijlocită a personalului din bibliotecile publice la diferite proiecte care sprijină e-educația și învățământul la distanță. „Educația este în esența ei și în modalitățile concrete de desfășurare, un fenomen informațional indispensabil continuității și dezvoltării cunoașterii. A discuta despre acest fenomen fără abordarea componentei instrumentale a procesului informațional înseamnă a ignora tocmai cadrul general și mijloacele curente de realizare a educației.”<sup>65</sup>

Instruirea efectuată prin accesarea bibliotecilor digitale poate avea un caracter individual sau organizat (desfășurat în cadrul unor proiecte sau parteneriate cu structuri bine conturate). Avantajele acestui tip de informare se referă la:

- calitatea informațiilor oferite,
- organizarea și catalogarea lor,
- accesul rapid și permanent la documente și informații,
- gratuitatea serviciilor oferite prin intermediul bibliotecilor virtuale.

---

<sup>65</sup> Prof. Univ. dr. Ion STOICA – „Repere în abordarea educației pentru informație (III)” în revista „Biblioteca”, Nr.1-2/2009. Anul LXI. Serie nouă, Anul XX, p. 9

## 7. Concluzii

În pofida crizei economico-financiare pe care o parcurge România la momentul actual, bibliotecile publice reușesc să se opună curentului instabil care străbate spațiul economic, financiar și politic din țara noastră și din lume. Ele acționează, când mai timid, când mai concludent, în direcția elaborării unor planuri de extindere și diversificare a serviciilor info-documentare. De asemenea, organizațiile bibliotecare își orientează activitatea spre consolidarea locului lor în societate, chiar dacă sprijinul acordat de oficialități instituțiilor culturale este aproape inexistent.

În absența unui suport financiar concret din partea ministerul culturii și a lipsei unui cadru legislativ care să încurajeze activitatea instituțiilor de cultură, este admirabil efortul managerilor și angajaților din biblioteci de a-și face vizibile serviciile, de a ieși din spațiul bibliotecii pentru a pătrunde în societate cu proiecte comunitare viabile, în cadrul cărora obiectivele de natură educațională dețin o poziție privilegiată. Așa se face că, prin colaborarea cu partenerii din sistemul de învățământ, prin atragerea unor fonduri care să susțină proiectele și acțiunile comunitare, bibliotecile publice reușesc să se integreze în categoria instituțiilor „flexibile”, cu vocație socială și educațională. Am ajuns la această concluzie cât se poate de optimistă pe plecând punct de vedere similar susținut de prof. univ. dr. Lidia Kulikovski, care consideră că: „Lumea bibliotecară este un ocean care se schimbă continuu în feluri și căi neașteptate. Noi putem ghici direcția și pregăti pânzele, dar

nu putem comanda valurile de reflux și nici pistele sutelor de forțe cunoscute sau necunoscute ca cele: demografice, legale, tehnologice, culturale sau iraționalismul uman, atitudinea decidenților, indiferența autorităților.

Efortul managementului de vârf a fost orientat să susțină o bibliotecă flexibilă, a cărei echipă să poată ghici direcția vântului neprielnic, să dovedească să ridice pânzele înaintea furtunii”<sup>66</sup>.

---

<sup>66</sup> Lidia KULIKOVSKI – „Biblioteconomie: Studii, cercetări, recenzii, prefețe, eseuri, interviuri”, Editura Magna Princeps, Chișinău, 2008, p.175

## Capitolul IV

### **BIBLIOTECA PUBLICĂ ROMÂNEASCĂ: ASPECTE ALE EXPECTANȚEI ȘI PERCEPȚIEI SOCIO-CULTURALE**

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 de biblioteconomie 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 desigurul 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 orașenești, 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 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 specifice beneficiarilor.

Spre exemplu, în condițiile în care ne confruntăm cu supraproducția editorială, cu un val uriaș de informații, activitatea de 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 ale 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 solicitărilor beneficiarilor, să organizăm serviciile de bibliotecă astfel încât să oferim cititorilor informații relevante, ușor de accesat și corespunzătoare intereselor acestora. De altfel, una din temele de strictă actualitate, din cadrul literaturii din domeniul științelor informării și comunicării, 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 ocean informațional, fiecare bibliotecă trebuie să-și formeze criterii clare de evaluare și de selectare a datelor. În domeniul științelor informării și comunicării, se vorbește 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, de 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<sup>67</sup> 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

---

<sup>67</sup> A se vedea: Michaela ZECHERU – „Biblioteca publică în sistemul cunoașterii: percepție și expectanță”, Editura Cartea Universitară, București, 1995



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 infodocumentar 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 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 actual trebuie să fie capabili să descifreze semnalele ce vin din partea cetățenilor, trebuie 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 unor noi servicii, diferite de 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 manage-

mentului 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 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, 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<sup>68</sup> ca fiind „cea mai neîmplinită nevoie a omului și a societății!”

---

<sup>68</sup> Mircea REGNEALĂ – „Sensul schimbării” în revista „Biblioteca”, Nr. 8-9-2006, pp. 236-238



## SEMNAL EDITORIAL

### **“Promovarea producției științifice prin depozite digitale”**

**Angela REPANOVICI,  
București, Editura Academiei, 2010, 192 p.**

Societatea contemporană se află sub semnul unei acute nevoi de comunicare și informare. Trăim într-un secol în care transformările se produc rapid și au consecințe evidente și variate resimțite și în spațiul biblioteconomic din mediul universitar. Acestea se extind la nivelul preocupărilor legate de necesitatea creșterii volumului și îmbunătățirii calității informațiilor transmise atât publicului larg, cât și unor grupuri specializate de utilizatori, precum academicienii, cercetătorii și profesorii universitari. Acoperirea necesităților de informare și documentare specifice persoanelor care își defășoară activitatea în mediul academic presupune, înainte de toate, luarea unor decizii eficiente și găsirea unor soluții adecvate, în vederea exploatării vastului univers informațional contemporan în scopul acumulării, organizării și diseminării entităților informaționale produse în comunitatea profesorilor, cercetătorilor și oamenilor de știință de pretutindeni.

Chestiunea circulației informațiilor științifice a intrat în sfera preocupărilor Prof. Dr. Ing. Angela Repanovici, și a

fost expusă pe larg în cartea domniei sale **„Promovarea producției științifice prin depozite digitale”**.

Apărută la Editura Academiei Române în 2010, lucrarea tratează, după cum bine sugerează titlul, complexa și delicata problemă a circulației informațiilor științifice prin intermediul unor „depozite digitale instituționale”. Autoarea pornește de la premisa că dezvoltarea unor depozite digitale care să ofere acces liber la rezultatele cercetărilor științifice, respectiv la produsele informaționale din domeniul științei și cercetării, reprezintă o condiție esențială pentru asigurarea unui mediu de cercetare neîngrădit și universal. Din această perspectivă, Angela Repanovici pledează pentru necesitatea constituirii unor arhive digitale cu acces deschis după modelul celor organizate de marile universități europene sau de pe Continentul American. Argumentele pe care le folosește se bazează pe analize sociologice stricte referitoare la impactul pe care îl are diseminarea informațiilor științifice prin depozite digitale. Mai mult, concluziile autoarei se întemeiază pe ample cercetări de marketing destinate „determinării atitudinii și barierele comportamentale în vederea accesării promovării cercetării științifice și a creșterii vizibilității cercetării prin dezvoltarea accesului liber la informație”.<sup>69</sup>

Din perspectiva unui specialist în marketing, depozitul digital este tratat ca un produs comercial care trebuie testat și verificat, care trebuie perceput pozitiv de comunitatea academică. Pentru a determina care sunt opțiunile academicienilor în privința jurnalelor digitale cu acces liber,

---

<sup>69</sup> Angela REPANOVICI – “Promovarea producției științifice prin depozite digitale”, București, Editura Academiei, 2010, p.122

autoarea cărții concepe o serie de chestionare create cu scopul de a identifica ce factori îi motivează pe utilizatori și îi determină să acceseze sau să refuze serviciile digitale oferite de biblioteci ori universități.

Încă din primul capitol al cărții aflăm ca lista depozitelor digitale din întreaga lume este destul de cuprinzătoare și include universități care au dezvoltat „servicii pentru accesul deschis la informația științifică”. Dacă privim cu atenție harta depozitelor digitale observăm că din punctul de vedere al distribuției, cea mai mare parte a depozitelor cu jurnale digitale sunt concentrate în Europa sau în SUA. În privința României, scrie Angela Repanovici, „sunt înregistrate două tentative de a constitui depozite digitale, există o înregistrare din 2007, dar nu s-a finalizat în nici unul din cazuri cu un depozit digital”<sup>70</sup>. Pentru cei interesați, cartea prezintă și unele modele de depozite digitale și include analize pertinente de bibliometrie bazate cu studii de caz ce oferă o imagine concretă asupra impactului depozitelor digitale și a frecvenței de utilizare a acestor noi servicii.

În capitolul al treilea, care dă și titlul cărții, „depozitul digital este analizat ca un produs, destinat promovării, arhivării și conservării producției științifice, care este considerat un nou produs tehnologic, un instrument de cuantificare, preservare, diseminare și promovare a producției științifice a universității”<sup>71</sup>. Acest capitol oferă

---

<sup>70</sup> Angela REPANOVICI – “Promovarea producției științifice prin depozite digitale”, București, Editura Academiei, 2010, p.46

<sup>71</sup> Citat din rezumatul cărții prezentat ca resursă electronică: <http://aspekt.unitbv.ro/jspui/handle/123456789/166>

lămuriri privind comportamentul celor care produc și utilizează informațiile din mediul științific și universitar.

Cercetările realizate de Prof. Dr. Ing. Angela Repanovici, doctor în marketing și specialist în domeniul biblioteconomiei și științelor informării, conduc spre certitudinea că „depozitul digital instituțional reprezintă condiția esențială pentru cercetarea științifică internațională”, iar „mediul academic este unul în care cu succes se poate implementa un depozit digital.” „Depozitul digital – continuă autoarea – este un produs al tehnologiei informației pe care universitatea îl oferă membrilor comunității sale pentru gestionarea și difuzarea materialelor digitale create de instituție și membrii comunității. Acest produs este în esență un angajament organizatoric, privind gestionarea materialelor produse de universitate, organizarea, accesul și distribuția lor, dar și conservarea pe termen lung”.<sup>72</sup>

Societatea informației s-a dezvoltat pe parcursul apariției unor forme performante de comunicare interumană. Tehnologiile informaționale avansate, crearea rețelelor universale de comunicare au înlăturat barierele dialogului dintre oameni conectând, în cadrul unui sistem comunicațional infinit, persoane, instituții, organizații. Acest val a atins mai întâi mediul academic internațional, se va extinde asupra universităților românești și va cuprinde rând pe rând bibliotecile publice românești angrenate în efortul comun de a oferi cetățenilor servicii variate orientate spre satisfacerea nevoii de informare, documentare și

---

<sup>72</sup> Angela REPANOVICI – “Promovarea producției științifice prin depozite digitale”, București, Editura Academiei, 2010, p.180



educație exprimate de grupuri diferite de indivizi. În acest scop trebuie dezvoltate proiecte de digitizare a informațiilor, de constituire a unor biblioteci digitale, cu condiția respectării legislației care reglementează dreptul de autor, dar și cu respectarea acordurilor europene și internaționale privind libera circulație a informațiilor și accesul neîngrădit la informare, cercetare și documentare.

Prin urmare, „**Promovarea producției științifice prin depozite digitale**”, este o carte destinată bibliotecarilor, specialiștilor în marketing, informaticienilor, managerilor din universități și tuturor specialiștilor preocupați de diseminarea informațiilor. Aceștia trebuie să îmbrățișeze ideea că producerea și difuzarea informațiilor are un caracter nelimitat. Informațiile contribuie la creșterea specializării științifice și profesionale, conduc la creșterea competitivității în toate domeniile activității umane. Biblioteca are un rol activ în cadrul proceselor comunicaționale și acționează ca un filtru ce selecționează, organizează și personalizează informația. Nu exagerez când mă refer la o piață a informațiilor, în cadrul căreia această marfă extrem de valoroasă circulă cu o viteză uimitoare, iar colectarea, administrarea și comunicarea ei sunt sprijinite de biblioteci și bibliotecari.



## ÎN LOC DE POSTFAȚĂ

Când auzi numele Liliana Moldovan, te gândești automat la o prezență feminină. Dar pentru unele persoane, feminitatea înseamnă mai mult decât un joc de cuvinte. Sortită pentru lucruri mărețe, pentru o viață plină de inițiative și devotament, caracterul Lilianeii este unul din cele mai puternice atuuri pe care le are, fapt care, în mod cert, nu trece neobservat. Sensibilă, cu un simț al umorului dezvoltat, te cucerește din primul moment și este aproape imposibil ca, odată ce ai cunoscut-o, să nu o mai uiți.

Cartea de față este rezultatul muncii atent întreprinsă de autoare ca bibliotecar, iar subiectul volumului nu este unul din cele mai ușoare. Această carte reflectă saltul Lilianeii Moldovan de la experiența practică la cea teoretică, iar Ediția a 2-a, adăugită, a volumului „Introducere în managementul serviciilor de bibliotecă” face legătura cu primul volum al Lilianeii, pe aceeași temă, „Indiscreții în bibliotecă” și completează ceea ce lipsea din prima sa carte.

Faptul că acest volum apare într-o formă adăugată arată că Liliana Moldovan nu se mulțumește cu ceea ce a făcut și a scris. Știe că este loc de mai mult și iată că avem acum în mâini un volum mai stufos, mai amplu, care să satisfacă cerințele oricărui cititor.

În paginile ghidului „Introducere în managementul serviciilor de bibliotecă”, autoarea reușește să deconspire unele secrete ale succesului strategiilor de dezvoltare și inovare formulate pentru bibliotecile publice și pune accentul pe ideea că performanța este rezultatul menținerii unui echilibru perfect

între tradițional și modern, între funcțiile de bază ale bibliotecii și noile servicii solicitate de cetățeni.

Sper că această carte va reuși să furnizeze celor care o lectură nu numai informații edificatoare, ci și un mod de inițiere în tainele managementului de bibliotecă, o cale de perfecționare în meseria de bibliotecar. Cartea aceasta poate fi un dar. Un dar pe care îl puteți deschide iar și iar, așa cum și autoarea se lasă „răsfoită” de cei care îi sunt dragi.

Autoarea afirmă la finalul cărții: „O bibliotecă performantă, așadar, respectă dreptul la informare corectă, directă și rapidă a clienților ei, reușește să asigure accesul fizic și virtual al acestora la un univers extrem de amplu, variat și bine organizat de date, documente și informații. Dacă accesul fizic (direct) se referă la posibilitatea cititorilor de a consulta documentele aflate în colecțiile bibliotecii, contactul virtual presupune asigurarea accesului la diferite resurse electronice, dublat de posibilitatea interogării cataloagelor online și consultarea unor biblioteci digitale sau a altor tipuri de resurse electronice”; subliniez că nimic nu este mai frumos decât să ții în mâini o carte tipărită. Din punctul meu de vedere volumele apărute pe suport tradițional (fizic) oferă mai multă încredere și prezintă garanția că ceea ce citesc ajunge direct acolo unde trebuie, că impactul asupra cititorului este mai mare, și nu în cele din urmă, că putem avea în casele noastre și putem răsfoi un unic produs cultural.

Jurist și jurnalist  
**Ionela van Rees-Zota**

## BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ

BULUȚĂ, Gheorghe; PETRESCU, Victor – *Vademecum legislativ pentru biblioteci*, Târgoviște, Editura Bibliotheca, 2004, 211 p.

*Biblioteca publică, o resursă pentru comunitate*, Cluj-Napoca: Casa Cărții de Știință, 2000, 152 p.

CHICIUDEAN, Ion – *Gestionarea crizelor de imagine: curs*, S.L., S.N., 130 p.

DEDIU, Liviu – *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*, București: Editura ANBPR, 2012, 274 p.

ECO, Umberto – *Apocaliptici și integrați: Comunicații de masă și teorii ale culturii de masă*, Iași, Editura Polirom, 2008, 384 p.

ERICH, Agnes, TÎRZIMAN, Elena – *Descrierea bibliografică standardizată. Norme ISBD*, București, Editura Universității, 2005, p. 16

GĂBUREAC, Sergiu – *Biblioteca Publică și criza în revista „Biblioteca” nr.3/2009*, Anul LXI. Serie nouă, Anul XX, pp.50-51

*Ghid de informatizare a bibliotecilor mici și mijlocii*, Constanța, Ex Ponto, 174 p.

*Indicatori de performanță și instrumente manageriale pentru biblioteci*, ABBPR, 1995, 218 p.

*Integrating Total Quality Management in a Library Setting*, New York, The Haworth Press Inc., 1993, 202 p.

KULIKOVSKI, Lidia – *Accesul persoanelor dezavantajate la potențialul bibliotecilor: Manual pentru bibliotecari*, Chișinău: Epigraf, 2006, 288 p.

KULIKOVSKI, Lidia – *Biblioteconomie: Studii, cercetări, recenzii, prefețe, eseuri, interviuri*, Editura Magna Princeps, Chișinău, 2008, 245 p.

McCABE, Ronald B. – *Civic Librarianship: Renewing the Social Mission of the Public Library*, Scarecrow Press Inc., Lanham, 2001, 173 p.

*Managementul performant al resurselor umane*, Târgu-Mureș, Efi-Rom, 2001, 247 p.

*Managementul organizațiilor publice*, Cecma Partener, Timișoara, 362 p.

PALLIER, Denis – *Bibliotecile*, București, Editura Grafoart, 2007, 143 p.

STANCU, Valentin – *Companii de relații publice: Suport de curs*, S.N.S.P.A., Facultatea de Comunicare și Relații Publice, 2004, 165 p. (sursă electronică).

STOICA, Ion – *Repere în abordarea educației pentru informație (III)* – În revista „Biblioteca”, Nr.1-2/2009. Anul LXI. Serie nouă, Anul XX, p. 9

SAVA, Daniela Carmen – *Regăsirea informației în mediul web* în revista „Biblioteca”, Nr. 6/2014, p. 186-187

#### *Alte surse:*

1. <http://www.prostemcell.ro/articole/dizabilitate.html>
2. [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Disability\\_statistics\\_-\\_prevalence\\_and\\_demographics](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Disability_statistics_-_prevalence_and_demographics)
3. [https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox\\_tool\\_download-file-1055/GUIDANCE%20Handbook%20RO.pdf?](https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-1055/GUIDANCE%20Handbook%20RO.pdf?)

# CUPRINS

NOTĂ ASUPRA EDIȚIEI .....	5
---------------------------	---

## PARTEA I

### INTRODUCERE ÎN MANAGEMENTUL

SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ .....	7
---------------------------------	---

<b>Capitolul I. NOȚIUNI INTRODUCTIVE .....</b>	<b>7</b>
--	----------

### **Capitolul II. MANAGEMENTUL SERVICIILOR**

DE BIBLIOTECĂ.....	11
--------------------	----

II. 1. Tipologia serviciilor de bibliotecă .....	15
--	----

II.2. Servicii de dezvoltare a colecțiilor de bibliotecă .....	17
--	----

II. 2.a. Politica de achiziții .....	25
--------------------------------------	----

II. 2.b. Donațiile .....	31
--------------------------	----

II. 2.c. Abonamentele la ziare și reviste .....	33
---	----

II. 2.d. Depozitul legal .....	34
--------------------------------	----

II.2.e. Schimbul interbibliotecar .....	34
---	----

II.3. Servicii de organizare a colecțiilor de bibliotecă .....	36
--	----

II. 3.a. Evidența publicațiilor .....	38
---------------------------------------	----

II. 3.b. Catalogarea publicațiilor .....	40
--	----

II. 3.c. Descrierea bibliografică .....	43
---	----

II.3.d. Clasificarea biblioteconomică .....	46
---	----

II.3.e. Cotarea publicațiilor .....	49
-------------------------------------	----

II.3.f. Catalogarea .....	50
---------------------------	----

III. Servicii de comunicare a colecțiilor .....	52
---	----

### **Capitolul III. MANAGEMENTUL ORGANIZĂRII**

<b>EVENTIMENTELOR COMUNITARE .....</b>	<b>77</b>
--	-----------

III.1. Introducere în managementul serviciilor comunitare.....	80
--	----

III.2. Principiile generale și modalitățile concrete de organizare și gestionare a serviciilor și activităților comunitare.....	87
--	----

III.2.a Ameliorarea imaginii bibliotecii.....	90
---	----

III. 2.b. Cunoașterea structurii comunității și identificarea grupurilor sociale care au nevoie de sprijin comunitar .....	94
III.2.c. Misiunea și utilitatea proiectelor comunitare .....	98
III.2.d. Atragerea de colaboratori din mediul public sau privat.....	104
III.2.e. Structura organizatorică a campaniilor și activităților comunitare. Implementarea proiectului și derularea efectivă a acțiunii comunitare planificate .....	109
<b>Capitolul IV. CONSIDERENTE FINALE.....</b>	<b>118</b>

## **PARTEA A 2-A**

### **NOI ASPECTE ALE MANAGEMENTULUI**

DE BIBLIOTECĂ: studii, conferințe, prezentări.....	125
--	-----

### **Capitolul I. BIBLIOTECA PUBLICĂ – FACTOR DE INTEGRARE A PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI ÎN COMUNITATE .....**

I. Ce știm și ce nu știm despre ideea de dizabilitate.....	125
II. Bibliotecile publice, factori de susținere a politicilor de incluziune socială .....	131
III. Aspecte finale .....	141

### **Capitolul II. CATALOAGELE DE BIBLIOTECĂ: SURSE DE INFORMARE ȘI STUDIU PENTRU COMUNITATEA ONLINE..**

I. Introducere .....	145
II. Cataloage de bibliotecă versus site-uri WEB destinate iubitorilor de cărți .....	147
III. Cataloagele online: trecut, prezent și viitor .....	153
IV. Despre performanță în domeniul cataloagelor electronice..	157
V. Concluzii .....	173

### **Capitolul III. DIMENSIUNEA EDUCAȚIONALĂ A SERVICIILOR COMUNITARE OFERITE DE BIBLIOTECILE PUBLICE .....**

I. Scurtă introducere .....	177
II. Particularitățile managementului comunitar .....	181
III. Funcțiile educaționale specifice bibliotecilor publice.....	182
IV. Biblioteca publică, susținător al politicii de educație permanentă .....	188
V. Amprenta educațională a campaniilor de sprijinire a persoanelor defavorizate .....	190



VI. E-învățământul și bibliotecile digitale .....	193
VII. Concluzii .....	195
<b>Capitolul IV. BIBLIOTECA PUBLICĂ ROMÂNEASCĂ: ASPECTE ALE EXPECTANȚEI ȘI PERCEPȚIEI SOCIO-CULTURALE .....</b>	<b>197</b>
 SEMNAL EDITORIAL: “Promovarea producției științifice prin depozite digitale” - Angela REPANOVICI .....	 205
 ÎN LOC DE POSTFAȚĂ.....	 211
 BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ .....	 213

