

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ "OCTAVIAN GOGA" CLUJ ȘI ACCESUL LA INFORMAȚIE

Deceniile din urmă au adus cu ele transformări fără precedent, punând organizațiile în fața unor dileme decizionale greu de surmontat, supraviețuirea, marginalizarea ori dispariția unei organizații ca sistem fiind determinate în ultimă instanță de viteza de reacție la stimulii externi și capacitatea ei de adaptare.

Conștientizarea stării de fapt, a crizei, reprezintă un pas crucial în direcția transformării organizației. Procesul complex al schimbării organizaționale începe cu pregătirea pentru schimbare, continuă cu acceptarea schimbării și generează angajarea pe drumul schimbării. Pentru a produce efecte benefice pentru organizație, acest proces trebuie să se desfășoare cel puțin la trei nivele: nivelul structurii, nivelul resursei umane și nivelul tehnologiei și să utilizeze tehnici specifice de depășire a rezistenței la schimbare.

În cazul bibliotecilor, schimbările la nivelul structurii presupun analize ale departamentelor și operarea modificărilor ce se impun, cele de la nivelul resursei umane vizează în principal mentalitatea bibliotecarului și transformarea lui într-un profesionist corespunzător noii societăți, iar cele de la nivelul tehnologiei implică analiza adecvării tehnicii existente în bibliotecă la nivelul de dezvoltare atins în domeniu și la cerințele utilizatorilor specifici, depunându-se eforturi pentru micșorarea decalajelor existente.

Specialiștii exprimă opinii diferite în ceea ce privește depășirea acestei crize, teoriile extreme - potrivit cărora bibliotecile urmează să dispară - fiind însoțite de opinii după care, pentru a supraviețui, bibliotecile trebuie să se transforme radical, devenind biblioteci virtuale.

Apreciem că depășirea actualei crize identitare și de imagine pe care biblioteca o traversează este posibilă prin furnizarea unor servicii actuale și de calitate, corespunzătoare clienților avizați de astăzi, utilizând în acest scop atât resursele tradiționale cât și cele moderne.

Există astăzi în mod cert o oportunitate uriașă pentru bibliotecă, aceea de a ocupa un loc central în comunitate; depinde de abilitățile managerilor ei de a o folosi în mod corespunzător și de a pune toate resursele pe care le au la dispoziție în slujba comunității care finanțează biblioteca. Aceasta trebuie să folosească oportunitățile și provocările societății informaționale, nepermițând organizațiilor concurente să o marginalizeze; biblioteca trebuie să se adapteze situației concurențiale de pe piață, să învețe de la alte organizații și să se orienteze spre client, în vederea satisfacerii și anticipării cerințelor acestuia.

Orientarea spre individ ca valoare centrală a societății – creator și beneficiar al cunoașterii – reprezintă cheia de acces a bibliotecii, și în special a bibliotecii publice, la un loc important printre organizațiile cu un rol major în mileniul informației.

Biblioteca publică este unul dintre apărătorii democrației. Ea trebuie să ofere tuturor cetățenilor posibilitatea de a se informa, indiferent de condiția lor socială ori nevoile lor speciale; biblioteca publică trebuie să asigure șanse egale, fiind un garant al respectării drepturilor cetățeanului și al construirii bazei democrației informaționale.

Principiile enumerate în Declarația Universală a Drepturilor Omului, precizarea în Manifestul UNESCO pentru bibliotecile publice a rolului bibliotecii publice de centru local de informare al comunității, afirmarea în Art. 31 din Constituția României a dreptului cetățeanului la informare, trebuie să se constituie în principii directoare asumate de bibliotecile românești, concretizate pe măsură în servicii moderne furnizate cetățeanului.

În “Declarația de la Glasgow privind bibliotecile, serviciile de informare și libertatea intelectuală”, din 19 august 2002, IFLA “*proclamă dreptul fundamental al ființei umane atât de a avea acces la informații cât și de a le difuza, fără nici un fel de restricții*”. Ea “*susține că obligația privind libertatea intelectuală este esența responsabilității profesiei de bibliotecar și de specialist în informare din întreaga lume, exprimată prin coduri etice și demonstrată practic*”. În consecință, IFLA adresează un apel către acestea de a susține și promova principiile libertății intelectuale și libertatea accesului la informație.

“Declarația de principii” adoptată la întâlnirea de la Geneva din 10-12 decembrie 2003 a reprezentanților tuturor statelor lumii, prima întâlnire globală având ca temă societatea informațională, afirmă dorința comună a acestora de a construi o societate informațională orientată către individ și dezvoltare, în care fiecare să poată crea, accesa, utiliza și împărtăși informația și cunoștințele sale, fapt care va da posibilitatea indivizilor să-și valorifice întreg potențialul de care dispun, dezvoltându-se plenar și îmbunătățindu-și calitatea vieții. Această declarație, împreună cu “Planul de Acțiune”, constituie baza unor programe ce urmează să se deruleze până la întâlnirea ce se va desfășura la Tunis în 16-18 noiembrie 2005 și care au la bază principiul “*Societatea Informațională pentru toți*” (“*Information Society for All*”).

Biblioteca Județeană “*Octavian Goga*” Cluj și-a însușit în mod constructiv principiile enunțate în aceste documente, punându-le la baza strategiei sale și a planurilor sale de viitor.

Având ca obiectiv principal **asigurarea dreptului la informare al cetățenilor**, biblioteca noastră oferă utilizatorilor săi pachete de servicii tradiționale combinate cu cele moderne, depunând eforturi în sensul creșterii numărului de servicii de mare actualitate.

Iată, pe scurt, serviciile tradiționale pe care ea le oferă utilizatorilor, împreună cu date statistice din anul 2003:

împrumut de publicații	574.784 documente
rezervări de carte/titluri	2.662 documente
studiu în săli de lectură	170.864 vizite, 309.552 documente
expoziții	189
evenimente culturale	64 (cu peste 3.200 de participanți)
bibliografii la cerere	1.228
informații și referințe	101.000

Referitor la serviciile moderne, Biblioteca Județeană Cluj și-a demonstrat în mai multe rânduri disponibilitatea de a fi deschizător de drumuri, desfășurând activitate de pionierat în rândurile bibliotecilor publice din România în ceea ce privește asigurarea de servicii de acest tip, corespunzătoare societății informaționale.

Astfel, ea a fost prima bibliotecă publică românească care a participat într-un proiect pentru biblioteci al Comisiei Europene: *PLDP* (Public Libraries Development Project, proiect al PHARE, desfășurat în perioada 1996-1997), în cadrul căruia biblioteca clujeană a constituit primul centru de informare comunitară din România – Centrul de Informare Comunitară, iar în urma diseminării informației, 10 biblioteci județene din România au deschis astfel de centre. Biblioteca Județeană Cluj a fost inclusă, ca partener alături de celelalte biblioteci județene, Biblioteca Națională a României și Biblioteca Municipală “*Mihail Sadoveanu*” București, în *Programul de Automatizare și Dezvoltare a Serviciilor Bibliotecilor Publice din România* (1999-2001), un reprezentant al bibliotecii făcând parte din conducerea Comisiei pentru Informatizarea Bibliotecilor din România, care a coordonat programul. De asemenea, ea a inițiat și coordonează proiectul de

stabilire a performanțelor bibliotecilor publice românești PROBIP-2000 (din anul 1998), urmărind cuantificarea performanței acestora și implementarea de indicatori de performanță pentru biblioteci.

Biblioteca noastră a fost și este coordonator de țară în mai multe proiecte europene pentru biblioteci: LIBECON: Studiu internațional de cercetare a economiei bibliotecilor (1998-în derulare), PubliCa: proiect de dezvoltare profesională a managerilor de biblioteci (1998-2000), PULMAN – Rețele avansate mobile pentru biblioteci publice (2001-2003), CALIMERA: Medierea accesului la resursele electronice prin instituțiile locale (2003-în derulare), CERTIDOC: Certificarea competențelor în informare și documentare (2003-în derulare).

Serviciile moderne pe care le furnizează biblioteca noastră se concretizează în următoarele:

- înscriere utilizatori și împrumut de publicații în regim automatizat;
- ludotecă (colecții de jocuri tradiționale și electronice, jucării, casete video și audio);
- mediatecă (cu 20.000 documente pe suport tradițional și electronic);
- OPAC - acces la baza de date TINLIB (în care sunt înregistrate până la această oră 75,90% din publicațiile existente în bibliotecă);
- colectarea datelor statistice referitoare la servicii în regim automatizat (utilizatori înscriși – după categorii ocupaționale, de vârstă, naționalitate și sex, utilizatori activi, circulația documentelor – după categorie, după limbă, conținut și tipul de împrumut efectuat, vizitele virtuale);
- realizarea verificării fondului în regim automatizat;
- rețea metropolitană de mare viteză;
- 39 de stații de lucru pentru utilizatori;
- sala de lectură virtuală, ce oferă acces la documente digitale în limba română, în mare parte bibliografie școlară - opere cu text integral;
- buletin lunar al noutăților intrate în bibliotecă, pe suport tradițional și electronic (poate fi accesat din pagina de web a bibliotecii);
- calendar anual al evenimentelor culturale și al manifestărilor bibliotecii, pe suport tradițional și electronic (accesibil online, din pagina de web a bibliotecii);
- prezentarea ofertei bibliotecii pe web (www.bjc.ro);
- inițierea unui proiect pentru informatizarea bibliotecilor municipale, orășenești și comunale din județul Cluj, pentru care unul dintre colegii noștri a primit în anul 2003 titlul de "Bibliotecarul anului" al ANBBPR;
- servicii pentru persoane cu nevoi speciale: Filiala Bibliosan, în colaborare cu Spitalul de Recuperare și Serviciul pentru deficienți de vedere, în colaborare cu Liceul pentru Deficienți de Vedere și Asociația Nevăzătorilor;
- voluntariat (prin 10 bibliotecari voluntari, care desfășoară activități în cadrul Centrului de Îngrijire și Asistență și în cadrul Liceului pentru Deficienți de Vedere, apreciate de comunitate prin două diplome: diploma "Grupul de voluntari ai anului 2003" și o diplomă de "Voluntar al anului" pentru unul dintre colegi la Gala de decernare a premiilor pentru implicare în comunitate, organizată de Centrul Național de Voluntariat Pro Vobis).

În sfârșit, dar nu cel mai puțin important, serviciul special de informare al bibliotecii: Centrul de Informare Comunitară, care are ca obiectiv principal, de la deschiderea lui, din anul 1997, satisfacerea nevoilor de informare ale cetățenilor. Acesta oferă utilizatorilor:

- acces Internet;
- informații prin poștă, telefon, fax;

- informații și referințe prin e-mail (serviciul “*Întrebă bibliotecarul*”);
- acces la baze de date proprii, pe domeniile: “*Administrație publică*”, “*Asistență socială*”, “*Drepturile omului*”, “*Educație și învățământ*”, “*Uniunea Europeană*” și “*NATO*”, baze de date care se actualizează periodic;
- acces la informații specializate prin: Centrul Public de Informare Locală, Centrul Public de Informare Europeană și Centrul Public de Informare NATO (primul de acest tip din țară, inaugurat la 21 decembrie 2002, și care s-a bucurat de vizita Președintelui României, a Primului Ministru și a unei importante delegații oficiale la 19 ianuarie 2003, vizită în cadrul căreia a fost realizată o emisiune difuzată pe canalul de știri CNN care a cuprins informații referitoare la bibliotecă și la Centrul Public de Informare NATO);
- buletin electronic de informare europeană, “*Buletin UE-Info*”, care cuprinde noutăți referitoare la integrarea europeană a României și instituțiile europene, programe de finanțare accesibile pentru clujeni, cu detalii, și adrese de web unde pot fi găsite informații de profil;
- acces la legislația României;
- copiere pe dischetă și imprimare a informației;
- cursuri de operare pe calculator și navigare Internet.

Urmărind diversificarea serviciilor pe care Centrul de Informare Comunitară le oferă comunității, am gândit un serviciu de informare care să acopere o arie de interes inedită, serviciu care este furnizat de bibliotecile occidentale de multă vreme și care lipsește în România: **Informații de afaceri.**

Având ca obiectiv furnizarea de informații de calitate pentru cetățenii interesați de mediul de afaceri, proiectul își propune ca scopuri: crearea unei clase de mijloc, reducerea inegalităților și consolidarea democrației românești.

În demersul nostru, am analizat situația existentă pe piața clujeană a ofertei de servicii, respectiv mediul extern, prin factorii STEP: socio-demografici, ce vizează categoriile de utilizatori, tehnologici: impactul potențial asupra produselor și mărcilor, economici: posibilitățile financiare existente și politici, respectiv politica administrației publice clujene. De asemenea, am analizat mediul intern (SWOT) și am ajuns la următoarele concluzii:

Avem câteva puncte tari:

1. putem oferi informație gratuită, actuală, corectă, accesibilă;
2. asigurăm acces la informație pentru toate categoriile de cetățeni;
3. informația oferită este în limba română.

În ceea ce privește punctele slabe, am identificat următoarele:

1. există pe piață o ofertă similară de servicii, aparținând organizațiilor de profil (Camera de Comerț și Industrie Cluj, Centrul de Afaceri Transilvania, Asociația Patronilor și Meseriașilor Cluj etc.);
2. dispunem de resurse materiale modeste;
3. dispunem de resurse umane modeste.

Ca oportunități, am concluzionat că:

1. aria de informare este insuficient acoperită de organizațiile concurente, personalul Centrului de Informare Comunitară putând să-și valorifice din plin experiența dobândită pe parcursul anilor;
2. putem diversifica serviciile furnizate cetățenilor;
3. putem câștiga clienți noi pentru serviciile bibliotecii.

Referitor la amenințări, acestea ar fi:

1. reducerea resurselor materiale alocate;

2. reducerea posturilor alocate serviciului;
3. discrepanțe calitative între solicitările primite și răspunsurile furnizate (datorate în primul rând resurselor modeste).

Analizând aceste lucruri, precum și luând în considerare resursele existente, respectiv: a. umane - 6 persoane; și b. materiale - 11 calculatoare, din care 10 conectate la Internet și unul cu acces la programul LEXEXPERT (program de legislație românească actualizat săptămânal), 1 imprimantă, fond documentar, buget pentru achiziționarea de materiale și promovarea serviciului (în cadrul bugetului bibliotecii), am conturat care ar putea fi oferta noastră de servicii:

- *catalog cu documentele în domeniu, pe categorii de interes, existente în Biblioteca Județeană Cluj*, actualizat semestrial;

- *pachete informaționale specifice*: informații utile pentru redactarea unui CV, a unei scrisori de intenție etc., înființarea unei societăți comerciale în țară sau în străinătate, listă de adrese web pentru căutarea unui loc de muncă în țară sau în străinătate, locurile de muncă vacante anunțate prin intermediul Direcției de Muncă și Solidaritate Socială Cluj, agenții autorizate de recrutare a forței de muncă, cursuri de calificare și recalificare profesională, fonduri europene pentru IMM-uri, dezvoltarea unei afaceri, cursuri de instruire pentru oamenii de afaceri, investiții străine în România, autorizări licențe, reglementări internaționale referitoare la vânzarea mărfurilor, importul și exportul de produse alimentare, dreptul de autor, proprietatea intelectuală, călătorii de afaceri etc.;

- *listă de adrese Internet utile (sau date de identificare) pe pagina de web a bibliotecii*:

- partenerii din comunitatea de afaceri clujeană;
 - companii și asociații românești, pe domenii;
 - camere de comerț din alte țări;
 - organizații internaționale de profil (WIPO - World Intellectual Property Organization, International Chamber of Commerce, World Trade Organization, International Trade Centre, Codex Alimentarius Commission, ISO, UNITRAL - United Nation Commission on International Trade Law, International Trademark Association, IMF, World Bank, BERD, European Patent Office etc.);
 - firme din Europa: înregistrarea unei firme în țările europene, autorități naționale, TVA, obligații la sistemul de asigurări sociale etc.;
 - noutăți în domeniu: oportunități de afaceri identificate din publicațiile existente la Centrul de Informare Comunitară și din Internet etc.;
 - brevetele de invenții românești făcute publice (*RoPatentSearch*);
 - acces la acquis-ul comunitar tradus în limba română;
- *introducerea domeniului "Informații de afaceri" în lista de domenii a serviciului online "Întreabă bibliotecarul", stabilindu-se subdomenii din cele menționate anterior;*
- *acces la legislația în domeniu;*
- *catalog cu manifestările/evenimentele de profil organizate în timpul anului în Cluj-Napoca (de ex. Calendarul târgurilor și expozițiilor de la Expo Transilvania) și în România;*
- *colaborare cu Biblioteca Universității Tehnice Cluj-Napoca pentru realizarea unui catalog cu standardele românești existente în colecțiile acesteia, actualizat anual;*
- *culegere de articole din presa electronică, pe teme de interes (proprietate industrială, invenții, brevete, noutăți în domeniu etc.).*

În vederea realizării serviciului de informații de afaceri, deosebit de importantă este fructificarea colaborării cu Oficiul de Stat pentru Invenții și Mărci.

Prin Convenția de colaborare încheiată între Oficiul de Stat pentru Invenții și Mărci și Biblioteca Județeană "Octavian Goga" Cluj, bibliotecii noastre i se oferă șansa colaborării cu o instituție de prestigiu, capabilă să pună la dispoziție produse profesioniste de informare și să asigure expertiza necesară furnizării unor servicii de calitate.

Colaborarea dintre cele două instituții se poate concretiza în:

- deschiderea unui *Punct de Informare OSIM* (în sediul central al bibliotecii);
- oferirea unui *spațiu dedicat în pagina de web a bibliotecii*, chiar la deschidere, cu link către pagina de web a OSIM;
- realizarea unui *dicționar electronic de termeni* (de ex: brevet, desen industrial, invenție, marcă, model industrial, indicație geografică, proprietate industrială etc.), accesibil din pagina de web a bibliotecii;
- alcătuirea unei *liste de întrebări și răspunsuri* (de genul: "Ce este o marcă?", "De ce trebuie înregistrată o marcă?", "Cum se procedează dacă vrem să înregistrăm o marcă?" etc.), atât pe suport tradițional cât și accesibilă online;
- *abonamente la bazele de date și publicațiile OSIM*;
- *consultanță oferită de specialiștii OSIM*.

Pentru a face cunoscut publicului serviciul de informații de afaceri, trebuie să i se aloce un loc foarte important - dată fiind noutatea lui - în cadrul strategiei de promovare a serviciilor Centrului de Informare Comunitară. Astfel, mijloacele și metodele de promovare utilizate trebuie să se focalizeze cel puțin cu câteva luni înaintea lansării și câteva luni după lansarea serviciului de informații de afaceri pe ceea ce acesta oferă concret cetățeanului, precum și pe faptul că informația furnizată este gratuită și de ultimă oră. De asemenea, este foarte important ca în mesajele transmise să se sublinieze noutatea acestui tip de serviciu, într-un limbaj simplu, accesibil.

Promovarea serviciului va avea ca grupuri țintă utilizatorii și nonutilizatorii bibliotecii, în acest sens fiind construite mesajele cheie din metodele și mijloacele promoționale: pliante, foi volante, afișe, cărți de vizită, emisiuni la radio și televiziune, articole și rubrici permanente în presa scrisă, anunț distinct în pagina de web a bibliotecii etc.

Evaluarea satisfacției utilizatorilor și obținerea feedback-ului necesar impune utilizarea de chestionare, cu o periodicitate de 6 luni, de preferință într-o săptămână a unei luni de vârf (martie și octombrie), aplicate în secțiile și filialele bibliotecii.

Serviciul de informații de afaceri este un serviciu de bibliotecă de mare actualitate, a cărui realizare va ilustra - o dată în plus - preocupările permanente ale Bibliotecii Județene "Octavian Goga" Cluj de diversificare și îmbunătățire a calității serviciilor sale, puse în slujba asigurării accesului cetățeanului la informație, preocupări prin care biblioteca clujeană se străduiește să se ridice la înălțimea unui model pentru bibliotecile publice românești aflate în tranziție către biblioteca modernă.

GEORGETA DODU

Lucrare prezentată la Seminarul Internațional "Biblioteca publică, managementul afacerilor și proprietatea intelectuală" (Cluj-Napoca, 24-25 martie 2004)