

## O TIPOLOGIE A SERVICIILOR BIBLIOTECII PUBLICE

*Lidia KULIKOVSKI, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”*

Împrumut, sală de lectură, centru de servicii sociale, de servicii culturale, centrul comunității, laborator de inovare... Cât de departe se poate extinde biblioteca publică? Aceasta-i întrebarea pe care și-o pun tot mai mulți specialiști în biblioteconomie! Bibliotecile de astăzi, versiunile Apple ale instituției bibliotecare din epoca Dewey/Carnegie continuă să se modernizeze la mai multe scări: de la structurile lor fundamentale la proiectarea de interfețe web, la rețea cu infrastructură tehnică. Procesul de modernizare a asigurat evoluția bibliotecii de-a lungul istoriei și acest proces va rămâne valabil pentru instituțiile noastre și în viitor. La fiecare etapă, contextele spațiale, politice, economice, culturale, în care bibliotecile au funcționat, s-au schimbat; astfel, în prezent, acest proces în mod continuu sunt ele însele și mijloacele prin care se oferă servicii informaționale vitale, pasibile reinventării. Bibliotecile și-au asumat, de asemenea, o serie de schimbări în funcțiile lor

...iale și identitare. Ele simbolizau în trecut eminența unui conducător sau a unui stat, pentru a lega integral „cunoașterea” cu „puterea” și, mai recent, pentru a servi ca „centre comunitare”, „piețe/spații publice” etc., aparent metafore moderne. Biblioteca din Alexandria, bibliotecile din Grecia și Roma antică au fost centre filozofice, intelectuale, centre comunitare cu piscine și săli publice, bowling, biliard, alături fiind și rafturile cu carte. Pe scurt, biblioteca a fost întotdeauna un loc în care infrastructurile informaționale și sociale se intersectau în cadrul unui sistem fizic, care (în mod ideal) susținea totul ei dictat de epoca respectivă. Astăzi, biblioteca seamănă cu un Silicon Valley, cu o epistemologie antreprenorială, care prioritizează „soluții” și produce „cunoaștere”.

Mai nou, de bibliotecă s-a atașat o nouă metaforă – „platformă”, un cuvânt foarte solicitat de lumea modernă, care ne face să vedem bibliotecile ca pe niște platforme deschise. Modelul platformă, reconcentrează atenția de la acumularea resurselor la instigarea spre rețele dezordonate, dar bogate, ca resurse generatoare de idei pentru omenire. Biblioteca din Alexandria era o adevărată platformă – avea o parte ca muzeu, alta, era cu grădini botanice, laboratoare, spații de locuit și săli de mese, adică cantine, cafenele, nu doar locul pentru traducerea și copierea nenumăratelor texte și elaborarea unei colecții magnifice, dar și pentru lansarea lucrărilor lui Euclid, Arhimede, Eratostene și ale colegilor lor.

Bibliotecile publice sunt adesea văzute ca „instituții de oportunitate”. Oamenii apelează la biblioteci pentru a accesa internetul sau alte resurse comunitare, pentru a primi ajutor. Bibliotecile subliniază beneficiile pe care le oferă pentru imigranți, oameni înaintați în vârstă, persoane în căutarea unui loc de muncă, pentru elevi, antreprenori etc. Acestea nu sunt toate serviciile sociale pe care biblioteca le poate oferi. O bibliotecă publică astăzi este un facilitator, este un conector. Ar trebui să privim biblioteca ca teritoriul minții civice, teritoriul celor mai multe și eficiente servicii sociale, care contribuie participativ la dezvoltarea spiritului civic comunitar [4, p.119]. Biblioteca, ca un punct de reper civic, este un simbol al valorilor comunității, ce îndreaptă deschiderea sa pentru toată lumea. O bibliotecă bine concepută poate reflecta caracterul unei comunități în toată multiplicitatea ei, precum și s-o reprezintă, de fapt, numai pe ea.

În cele din urmă, trebuie să recunoaștem rolul serviciilor milenare ale bibliotecii – împrumut la domiciliu, consultarea documentelor în sălile de lectură sau alte spații specializate, organizarea de manifestări – ce rămân, în continuare, de bază în biblioteca modernă [5]. Rolurile noi, listate supra, ale bibliotecilor solicită servicii comunitare, tehnologice și orice alte servicii de interes public pliate pe interesele individuale ale membrilor comunităților pe care le servesc.

În termeni inteligibili, a oferi servicii înseamnă a crea valoare pentru altcineva [3, p.11]. Aspectul pozitiv, individual este că, acordând servicii cuiva, beneficiile se răsfrâng și asupra bibliotecarilor. Furnizându-le altora servicii, bibliotecile își îmbunătățesc relațiile, rețeaua de susținători, care și contribuie la propriul succes. Provocarea globală – se confruntă toți cu ea – „constă în a insufla pasiunea pentru servicii superioare în toate culturile, domeniile. Principiile livrării unor servicii superioare ar trebui predate în școli, practicate în comunități și întrețesute în însăși textura vieților noastre” [3, p.20]. E și pentru bibliotecari.

În cadrul unei ședințe la Cafeneaua „Chindii profesionale”, discutând subiectul „Cultura serviciilor”, participanții au elaborat un registru de servicii pe care le furnizează Biblioteca Municipală „B.P. Hașdeu” și filialele ei. Sumativ le putem clasifica în următoarele categorii: (1) *servicii tradiționale* (acces la informație, consultări în sălile de lectură, împrumut la domiciliu, organizarea manifestărilor); (2) *servicii de referințe* (tradiționale și virtuale); (3) *servicii speciale* (externe, extramuros (încetățenit deja la BM „B.P. Hașdeu”), pentru persoane cu dizabilități, persoane în etate; (4) *servicii noi, de ultimă decadă* (servicii de instruire a utilizatorilor, la cererea/necesitatea lor), servicii web, voluntariat, comunicare on-line, acces la bazele de date, documente electronice, împrumutul cărților electronice (și acestea încetățenite la BM); (5) *servicii suport* (tipologie de servicii evidențiate de grupul Impact *Bibliothet*, oferite pentru susținerea altor tipuri de servicii [2, p.51] (constituirea bibliotecii digitale, catalog electronic partajat, acces la informații prin intermediul serviciilor mobile, acces la informație prin intermediul tehnologiilor de rețea fără fir (wireless), digitizare, valorificarea memoriei locale, sistem integrat de bibliotecă. Prelucrarea, analiza și interpretarea datelor obținute vor cizela și vor modela o tipologie a serviciilor care va fi recomandată bibliotecilor publice ca orientare în organizare și prestare.

Trăim și muncim într-o lume complet saturată de servicii. Totodată, cunoaștem că există o mare carență între multitudinea de servicii și calitatea lor. Multe instituții și mulți indivizi sunt incapabili să furnizeze/să presteze, în mod consecvent, servicii satisfăcătoare utilizatorilor. Bibliotecile? Au de învățat cultura serviciilor. Biblioteca are o structură specifică, proprie. Construirea unei culturi are, la rândul-i, o structură/o arhitectură din 12 piloni [3, p.114]. Iată cei 12 piloni fundamentali ai Culturii serviciilor: *Limbajul comun al serviciilor*; *Viziunea captivantă asupra serviciilor*; *Recrutarea în servicii*; *Îndrumarea în servicii*; *Comunicarea aferentă serviciilor*; *Recunoașterea și recompensarea serviciilor*; *Vocea utilizatorului*; *Măsurarea și evaluarea serviciilor*; *Procesul îmbunătățirii serviciilor*; *Redresarea și garantarea serviciilor*; *Etalonul serviciilor*; *Metode de urmat în servicii*. Totul se rezumă la arhitectură. Orice este posibil cu o arhitectură adecvată. Poți

construi clădiri uimitoare și poți construi culturi ale serviciilor la fel de impresionante.

Dar există și o tipologie a calității serviciilor care dă forță și vitalitate culturii serviciilor – *Cele șase niveluri ale serviciilor*. Există servicii *incredibile* (fantastice, încântătoare, experiențe legendare), *surprinzătoare* (speciale, surprinzătoare, neașteptate), *dorite* (preferate, prietenoase, flexibile, prompte), *previzibile* (nivel standard), *minime* (dezamăgitoare) și *infracționale* (sub nivelul minim). Tipologia calității generează și o tipologie a utilizatorilor de servicii. Respectiv: serviciile încântătoare transformă utilizatorii în *ambasadori*; cele surprinzătoare în *susținători*, cele dorite în utilizatori *neutri*, cele previzibile în *dezertori*, iar cele minime și infracționale în *adversari*.

Preocupările actuale ale bibliotecilor sunt orientate spre atragerea, implicarea și păstrarea utilizatorilor, spre găsirea unui avantaj profesional sustenabil. Serviciile cerute de timpul și lumea digitală sunt poarta de acces a bibliotecilor către noi perspective.

### **Referințe:**

1. DEDIU, L.-I. *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*. București: ABRM, 2012. 274 p.
2. CIURARU, C. *Servicii pentru comunitate în bibliotecile publice din România*. Brăila: Proilavia, 2013. 86 p.
3. KAUFMAN, R. *Cultura serviciilor superioare*. București: Publica, 2013. 372 p.
4. KULIKOVSKI, L. *Accesul persoanelor dezavantajate la potențialul bibliotecilor*. Chișinău: Epigraf, 2005. 288 p.
5. IFLA. *Public Library Service Guidelines* [on-line]. 2010 [accesat pe 16.06.2015]. Disponibil la: <http://www.degruyter/viewbooktoc/product/43971>.