

CONCEPTE ȘI PRACTICI DE EXTERNALIZARE A SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ

Mariana HARJEVSCHI, Diana BACAL

(STUDIU DE CAZ LA BIBLIOTECA PUBLICĂ DE DREPT)

Abstract

The article is an overview on the outsourcing of the library services, offering terminology explanation, including the description of advantages and disadvantages of outsourcing. The author advocates for the implementation of this activity in the library, justifying that they produce savings and improve the quality of library services. Finally, the article presents the experience of the Public Law Library in the partial externalization of loan service in collaboration with the company INCASSO SRL.

Keywords: externalization of library services, loan service, loan (commodatum) contract.

Explicații terminologice

Externalizarea serviciilor a reprezentat în ultimul timp o preocupare constantă în mediul economic. În mod special, în condițiile globalizării acest fenomen a captat și atenția specialiștilor din domeniul biblioteconomic, fiind adesea discutat, apreciat, chiar și criticat de bibliotecari.

Diverse studii, abordate de către specialiști din biblioteconomie subliniază serviciile de externalizare ca fiind o activitate ce se bazează pe contractarea unei persoane sau a unei instituții finanțate din fonduri publice sau comerciale din exterior pentru a realiza unul sau mai multe servicii în cadrul instituției. Această definiție, enunțată inițial de către americanii D. Ball și C. Earl, rămâne a fi similară celei adoptate de Asociația Bibliotecilor Americane în 2003, care stipulează ca fiind „servicii de contractare a firmelor externe sau organizații, pentru realizarea unor servicii care altfel le-ar fi efectuat angajații bibliotecii”.

Termenul de externalizare provine din limba engleză „outsourcing” și se referă la preluarea sarcinilor și serviciilor unei companii de către alta, dar specializată într-unul sau mai multe domenii (de exemplu, resurse umane, tehnologii informaționale, contabilitate). În acest context, teoreticienii divizează externalizarea conform criteriului intern și al celui internațional. Astfel, externalizarea internă reprezintă procurarea de către o firmă a unor servicii de la o sursă aflată într-o altă firmă din aceeași țară, pe când externalizarea internațională este definită ca fiind procurarea de către o firmă a unor servicii de la o sursă aflată într-o altă țară. Merită a fi menționat că deseori în mediul businessului, un alt termen, numit „offshoring” este utilizat tangențial, referindu-se la externalizarea internațională, dar fiind ca o activitate comercială înregistrată în afara granițelor țării în care își desfășoară activitatea.

Actualmente, externalizarea a luat amploare odată cu aplicarea tehnologiilor informaționale, în mod special posibilitățile oferite de internet, deoarece serviciile pe care le recomandă bibliotecile (de exemplu, servicii de referință, catalogare partajată) pot trece atât granițele geografice, cât și cele politice, obținând, în același timp, un nivel înalt al prestării serviciilor prin profesionalism și corectitudine. Externalizarea internațională în business este utilizată în mod special de către firmele cu economii avansate către firmele localizate în țările cu salarii mici. Pentru biblioteci externalizarea constituie o abordare profesională de pe poziții egale.

Specificul

externalizării

în cadrul bibliotecilor

Motivul externalizării serviciilor în cadrul bibliotecilor se explică prin necesitatea de a gestiona intern unele activități, ce nu fac parte din activitatea principală a acestei organizații sau pentru care nu există suficiente resurse fie de personal, fie economice pentru o administrare mai eficientă. Pe parcursul dezvoltării sale bibliotecile și-au externalizat o serie de activități, printre cele mai frecvente fiind: aplicarea unor tehnologii informaționale, achiziția de carte și abonare la reviste, furnizarea unor servicii juridice, fotocopierea, catalogarea (OCLC), producerea de fișe pentru cataloagele tradiționale, chiar și efectuarea curățeniei. Managerii bibliotecilor au considerat că aceste servicii deseori erau de natură să disperseze atenția managementului de la îndeplinirea obiectivelor sale principale. Astfel multe biblioteci din occident au apelat la societăți comerciale ale căror activitate se bazează exclusiv pe contracte de prestări servicii. În final bibliotecile printre primele servicii externalizate au decis să fie cele de etichetare sau de montare a numerelor de inventar, a cotelor, plătind furnizorilor să efectueze aceste sarcini. Ulterior bibliotecile au apelat la companii pentru a selecta cărți, a cataloga loturi de cărți. Alte servicii, precum ar fi cele de curățare și de întreținere, au fost cumpărate ca rezultat al desfășurării obligatorii a licitațiilor în vederea selectării pentru prestare a unor servicii mai ieftine. Astfel, prin implicarea autorităților publice din Marea Britanie, în urma unor discuții aprige, întreținerea clădirilor și curățenia internă a instituțiilor publice a revenit pe mâna unor companii de gestionare, acestea oferind calitate și operativitate, decât continuarea de a face acest lucru ele însele. Bibliotecile s-au numărat printre instituțiile care au apelat la externalizarea acestui serviciu.

În prezent, consideră Asociația Bibliotecilor Americane, externalizarea le permite bibliotecilor să se concentreze mai bine asupra soluționării problemelor majore cu care se confruntă, precum cele vis-

à-vis de micșorarea bugetelor, reorganizarea internă (atunci când sunt solicitate de către autoritățile locale) sau inițierea serviciilor etc., oferind posibilitatea să se exercite unele servicii, acestea desigur desfășurându-se în cadrul legal național.

Totodată, în literatura de specialitate se discută despre avantajele și dezavantajele externalizării pentru biblioteci. Printre punctele forte ale externalizării serviciilor se numără: competențe înalte ale difuzării serviciilor și disponibilitatea angajaților privind gestionarea mai bună asigurând rezolvarea unor probleme dificile. Specialiștii consideră că clientul, în cazul dat compania, poate fi mai exigentă decât patronul, adică biblioteca, deoarece este mai ușor de a impune disciplină, seriozitate și obligații unui furnizor decât unui angajat. Astfel, când rezultatele sunt satisfăcătoare, este mai ușor de reziliat un contract cu un furnizor, decât de solicitat concedierea unui angajat care nu corespunde fișei postului.

Eficientizarea costurilor, reprezintă un alt avantaj pentru companie, doar că în această situație biblioteca trebuie să întreprindă o serie de activități care să mențină controlul asupra firmelor de consultanță și de intermediere prin contracte cu clauze bine stabilite, precum: durata contractului, momentul reînnoirii sau desfacerii lui și condițiile în care aceste lucruri să poată avea loc, renunțarea de a fi responsabil de anumite erori, care au loc în sistemele firmelor ce se ocupă cu implementarea externalizării.

Cel mai mare avantaj, descoperit de biblioteci, referitor la externalizarea serviciilor, rămâne a fi aplicarea inovațiilor, un proces costisitor și care deseori solicită eforturi colosale pentru biblioteci. Printre ultimele servicii de externalizare aplicate de biblioteci se enumeră cele cu referire la digitizarea în masă a colecțiilor sale. În acest context poate fi citată ca exemplu experiența companiei Google cu cele mai mari biblioteci universitare din cadrul Universității Stanford și Universității Michigan, urmate de către Harvard Depository, Biblioteca Publică din New York și Biblioteca Bodleiană, ultima contribuind cu cărți publicate înainte de 1900.

Experiența de Drept	Bibliotecii	Publice
--------------------------------	--------------------	----------------

Bibliotecile din Republica Moldova, au o experiență incipientă referitoare la externalizarea serviciilor, deși desfășoară astfel de inițiative de mai multă vreme. Probabil din considerentul că externalizarea are loc nu sub forma clasică, mizând totalmente pe implicarea unei companii, ci doar parțial. Astfel, putem menționa, practici de externalizare a serviciilor în cadrul Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” cu referire la legarea revistelor, copertarea cărților, crearea inițială a paginii web, menținerea echipamentului de imprimare, în mod special încărcarea cartușelor etc.

În 2010, ca experiment, Biblioteca Publică de Drept, filială a Bibliotecii Municipale, la inițiativa companiei „Incaso” a lansat serviciul de împrumut la domiciliu, urmând procedurile juridice ale unui împrumut gratuit, numit comodat.

În urma acestei colaborări Biblioteca Publică de Drept și-a propus perfecționarea serviciului de împrumut la domiciliu, dar și reducerea numărului de restanțieri prin implementarea profesionalistă a tehnologiilor și metodologiilor moderne, astfel încât externalizarea acestui serviciu a devenit o practică de succes și un exemplu elocvent pentru sistemul biblioteconomic național.

Necesitatea abordării diferite a acestui serviciu a fost practica incorectă utilizată de biblioteci, în mod special în cele publice cu privire la împrumutul de documente la domiciliu. Acesta, de cele mai multe ori, presupunând reținerea actului de identitate a beneficiarului cu scopul asigurării restituirii de către acesta a documentelor transmise în termen și în starea fizică în care le-au primit.

Reținerea actelor de identitate, conform legislației naționale prezintă riscuri importante. În cadrul unui seminar organizat de Biblioteca Publică de Drept în 2008, Ecaterina Erjiu, profesoară la Facultatea de drept a USM, a prezentat primul studiu despre cadrul legal cu privire la împrumutul la domiciliu în biblioteci și care poate fi aplicat în cazul în care sunt reținute actele personale ale utilizatorilor. Când actul de identitate este pierdut, biblioteca este obligată să achite costul acestuia și să recupereze prejudiciile cauzate prin pierderea lui. În cazul în care actul de identitate este distrus sau folosit în scopuri ilegale, persoanele care erau responsabile de păstrarea acestuia pot fi atrase la răspundere. Menționăm că, deși reținerea actului de identitate este una eficientă pentru biblioteci întru asigurarea îndeplinirii obligației de înapoiere a documentului transmis în folosință către utilizatori, această practică contravine mai multor prevederi legale.

Actualmente, legislația civilă și procesual civilă a Republicii Moldova oferă mecanisme legale ce ar permite prestarea serviciului de împrumut la domiciliu într-un mod ce prezintă riscuri legale. Astfel, primul mecanism implementat de către Biblioteca Publică de Drept a fost încheierea unui contract de comodat cu utilizatorii bibliotecii.

Sugestiile și explicațiile experților din domeniul juridic nu au avut nicidecum la bază folosirea termenului de „contract de împrumut” deseori utilizat de biblioteci. Acesta se utilizează în legislația națională pentru a desemna acțiunea de transmitere a documentelor bibliotecii în folosință temporară

utilizatorilor obligând să restituie banii în aceeași sumă sau bunuri de același gen, calitate sau cantitate la expirarea termenului pentru care i-au fost oferite. Spre deosebire de comodat, în contractul de împrumut împrumutatul, adică utilizatorul, obține dreptul de proprietate asupra bunului care i-a fost dat, fiind în drept să dispună de el după bunul său plac. Specificul bunurilor transmise de către bibliotecă beneficiarilor însă nu permite transmiterea dreptului de proprietate asupra lor, deoarece documentele din fondurile bibliotecilor prezintă o valoare aparte pentru societate. În cadrul comodatului beneficiarul va fi obligat să înotoarcă același bun (individualizat: autor, ediție, locul publicării, redacție etc.) pe care l-a luat, iar la contractul de împrumut, împrumutatul poate întoarcere alte bunuri care sunt similare celui împrumutat.

Deși aplicarea contractului a fost o procedură dificilă, Biblioteca Publică de Drept a reușit să-l implementeze, dar având restanțe la aplicare în totalitate a mecanismului de restituire a cărților. Astfel pe parcursul anului 2010 Biblioteca Publică de Drept împreună cu „Incaso” SRL au încheiat un contract de prestare servicii privind recuperarea documentelor transmise către utilizatori, aceasta presupunând delegarea unor servicii atât informaționale, cât și juridice. Deci, parțial, biblioteca și-a externalizat serviciul de împrumut la domiciliu, mizând pe recuperarea documentelor transmise către utilizatori într-o formă legală și eficientă.

Primii pași privind externalizarea serviciului de împrumut a fost perfectarea cadrului de reglementare intern de bibliotecă și ajustarea acestuia la cel național. Atât completarea noului contract de comodat, cât și modificarea Regulamentului de ordine interioară a Bibliotecii Publice de Drept, au servit ca o modalitate de legalizare a serviciului menționat. Desigur, acest serviciu a fost posibil prin existența atât a bazei de date a utilizatorilor, cât și a catalogului electronic al bibliotecii, ambele permițând evidența persoanelor care împrumută și a cărților propuse spre împrumut la domiciliu. Ulterior a fost creată o bază de date a persoanelor restante, asigurând comunicarea între bibliotecă și compania contractată.

Delegând parțial unele funcții ale serviciului de împrumut la domiciliu companiei „Incaso”, biblioteca și-a concentrat eforturile asupra furnizării și completării colecției de carte, precum și asupra oferirii calitative a împrumutului propriu-zis al cărților către utilizatori mult mai eficient. La fel, biblioteca și-a îmbunătățit serviciul prin operativitate și calitate, extinzând serviciul unui cerc mult mai mare de utilizatori, lăsând pe seama companiei contactarea restanțierilor, fie prin telefon, fie prin deplasarea la domiciliu, precum și reprezentarea în instanțe în cazul imposibilității returnării cărților.

În final, concluzionăm că externalizarea este un parteneriat benefic atât pentru companiile contractate, cât și pentru biblioteci, părțile beneficiind de sprijin reciproc. Comunicarea între acestea permite așteptările să fie gestionate cu succes, fapt demonstrat în cadrul Bibliotecii Publice de Drept prin prestarea serviciului de împrumut la domiciliu, aplicat și gestionat împreună cu compania „Incaso”.

Bibliografie

Ball, David. A Study of Outsourcing and Externalization by Libraries. Boumemouth University, 2002. 106 p.

Ball, David. A weighted decision matrix for outsourcing library services. În: Bottom Line: Managing Library Finances. 2003, vol. 16, pp. 25-30.

Ebbinghouse, C. Library outsourcing – a new look. În: Searcher. 2002, nr. 10 (4).

Erjiu, E. Împrumutul de cărți la domiciliu în cadrul bibliotecilor. Reglementări juridice actuale. În: BiblioPolis. 2008, nr. 2, pp. 21-25.

Meșniță, Gabriela. Caracteristicile pieței românești pentru externalizarea analele științifice ale Universității „Alexandru Ioan Cuza”. În: Științe Economice. 2006, tom. LII/LIII, pp. 314-320.

Negrută, Adina Letiția. Este outsourcingul o tendință în managementul strategic al organizațiilor? În: Studia Universitatis Babes Bolyai. 2004, nr. 1, pp. 45-54.

Robert S. Martin. The Impact of Outsourcing and Privatization On Library Services and Management: A Study for the American Library Association. Chicago, ALA, 2000. 111 p.

Sîrbu, Janetta. Externalizarea – opțiuni de flexibilizare în întreprinderile de prestări servicii din Cluj-Napoca. În: Revista CEconomica. 2006, vol. 1, pp. 67-73.

*Mariana HARJEVSCHI,
director, Biblioteca Publică de Drept;
Diana BACAL,
bibliotecar, Biblioteca Publică de Drept*