

TEORIE ȘI PRACTICĂ

Responsabilitatea socială a bibliotecii publice – o sinteză între cunoaștere și acțiune

Lidia KULIKOVSKI,

Director general, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”

Responsabilitatea socială este principiul fundamental, care ne arată față de cine și pentru ce este răspunzătoare o instituție.

În virtutea acestui principiu, doar afirmațiile că biblioteca este o instituție socială prin menirea sa, ce implică respectarea legilor, standardelor, prevederilor nu sunt suficiente; trebuie luate în considerare simultan și dezideratele diferitelor grupuri interesate în existența și funcționarea bibliotecii.

Abia în ultimul timp eforturile susținute ale multor biblioteci în sfera responsabilităților sociale au fost stimulate de o serie de mutații majore în societatea contemporană – Societate a Informației, Societate a Internetului și anume:

- Necesitățile umane de informare evoluează de la simple nevoi de lectură la complexe nevoi de informare comunitară;
- Opinia publică devine un factor tot mai activ de modelare a comportamentului instituțional al bibliotecilor: cu cât o bibliotecă este mai mare și prestează o largă diversitate de servicii, cu atât ea influențează mai mulți oameni, fiind ferită de criticismul public;
- Statutul cultural și social este obținut astăzi preponderent prin activități și nu neapărat prin bunuri deținute;
- Gradul de implicare a managerilor de bibliotecă în probleme privind responsabilitatea socială a bibliotecilor evoluează pozitiv; astfel, bibliotecile de azi nu trebuie numai să colecționeze, stocheze, medieze bunurile informaționale pe care le deține, ci să și asigure în același timp participarea și implicarea bibliotecii la remedierea unor probleme ale comunității.

Responsabilitatea socială a bibliotecii este cu atât mai mare cu cât bibliote-

ca este direct responsabilă de asigurarea accesului la informație a comunității. Totodată, pornind de la cunoașterea profundă a necesităților comunității și de la armonizarea acestora cu obiectivele sale generale biblioteca trebuie să susțină și să se implice și în problematica grupurilor sau membrilor excluși ai comunității. Activitatea bibliotecii trebuie să fie una inclusivă, de integrare.

Integrarea semnifică faptul că relațiile dintre indivizi sunt bazate pe o recunoaștere a integrității lor, a valorilor și drepturilor ce le posedă. Nu putem acționa fără o cunoaștere diferențiată a identității și specificului persoanelor pe care vrem să-i influențăm, să-i ajutăm.

Integrarea înseamnă «să îți se permită să fii capabil a fi tu însuși printre ceilalți» și se referă la «relația care se instaurază între individ și societate» (B. Nirje). Nirje stabilește nivelurile pe care se realizează integrarea: fizică, funcțională, socială, personală, societală, organizațională.

Activitatea de bibliotecă se regăsește în *integrarea socială* care se referă la ansamblul relațiilor sociale dintre indivizi și grupuri sociale cu care aceștia se intersectează vizitând biblioteca, participând la activitățile culturale organizate de bibliotecă, participând la diferite programe de informare, educaționale, culturale. Biblioteca influențează relația individului cu ceilalți membri ai comunității prin promovarea unei atitudini de respect și considerație față de ei.

În *integrarea personală*, care este legată de dezvoltarea relațiilor de interacțiune cu persoane semnificative, în diversele perioade ale vieții, biblioteca are un rol important. Aici copiii își întâlnesc prietenii, adulții leagă prietenii cu persoane care au aceleași interese de lectură, aceleași preocupări, același hobby. De foarte multe ori bibliotecarul este unul dintre puținii prieteni ai utilizatorului și în multe



cazuri el devine confidentul lui. Factorul afectiv este necesar pentru o activitate de succes la acest nivel.

În *integrarea societății*, care se referă la asigurarea drepturilor egale și respectarea autodeterminării individului, biblioteca se manifestă prin tratarea egală a membrilor comunității, asigurarea accesului egal la informații, prin promovarea actelor legale internaționale, naționale și locale referitoare la drepturile universale ale omului.

În *integrarea organizatorică*, care se referă la formele și structurile organizatorice implicate în socializarea individului în interiorul societății, biblioteca participă prin implicarea în rețeaua educațională, socială, a instituțiilor cu scop educațional, cultural, prin dezvoltarea serviciilor speciale ce ar răspunde nevoilor tuturor membrilor din societate, prin apropierea de problematica lor, prin considerarea serviciilor pentru aceste categorii ca o parte componentă a serviciilor de bază a bibliotecii. Realizând integrarea organizatorică, biblioteca asigură realizarea celorlalte forme de integrare.

Dezvășurând activitatea de integrare, biblioteca acționează de la nivelul individual la cel social, sensibilizând societatea și contribuind astfel la transformarea ei într-o societate capabilă să asigure integrarea persoanelor dezavantajate în interiorul ei. Dezavantajate nu se referă numai la handicap dar includ și copii, tineri, bătrâni, șomeri, minorități etnice și culturale, oameni săraci.

Liniiile directe Pulman „Include-re socială” susține că bibliotecile publice pot contribui la acest proces:

- considerând includerea socială politică prioritară în toate bibliotecile și serviciile de informare;
- hotărând ce servicii specifice trebuie adaptate pentru a satisface nevoile grupurilor și comunităților minoritare din zonele lor;
- consultând și implicând grupurile excluse social pentru a stabili nevoile și aspirațiile lor: stabilirea și

menținerea acestor legături necesită timp și angajament din partea personalului;

- dezvoltând facilitățile și serviciile existente oriunde este posibil;
- adoptând un orar mai flexibil, conceput pentru a reflecta nevoile și interesele comunității;
- devenind un punct de acces major la nivel local pentru accesul ieftin (sau gratuit) la TSI și informații (de exemplu, despre drepturile de ajutor social, programele de reconversie profesională, instruire și educație);
- luând în considerare posibilitățile de a oferi spațiu altor servicii furnizate de autoritățile locale;
- formând parteneriate cu alte ONG-uri și instituții de învățământ pentru a dezvolta și furniza servicii.

Măsurile care abordează excluderea la nivel individual sunt sprijinite de un șir de agenții publice, printre care este și biblioteca. Într-adevăr, o bibliotecă, în care poți intra gratis, fără probleme, poate să devină un mediu de valoare pentru cei care sunt izolați socialmente și au puține contacte cu ceilalți. Biblioteca Municipală se numără printre instituțiile caracterizate mai sus. Serviciile Bibliotecii Municipale sunt concepute ca:

- modalitate de cunoaștere – mai amplă decât tradiționalul act cognitiv
- modalitate de formare a unor adecvate orientări și conduite sociale
- formă de conștiință socială a imaginilor mintale vizând oamenii și evenimentele din jurul lor
- modalitate de orientare acțională a p/d în tumultul realităților cotidiene
- ancorare în social a bibliotecii

Ancorarea presupune fixarea unui corp plutitor. Utilizat la figurat, ancorarea în social a bibliotecii, este, în viziunea noastră, plasarea bibliotecii în contextul social existent pentru a găsi semnificația și utilitatea ei. Ancorarea în social nu este altceva decât puntea ce leagă biblioteca de contextul social al comunității. Ea este

condiția ce permite depistarea și soluționarea unor probleme comune, instituirea unui demers acțional comun.

Ancorarea – ca orice proces legat de nou, implică transformare, adaptare, acomodare la neobișnuit, care, după cum se știe, prevede manevrare, flexibilitate, predispunere spre restructurări, reconsiderări, modificări ale interpretărilor existente, ale experienței dobândite mai înainte.

Conștiința discursului formativ al oricărei biblioteci depinde hotărâtor de contextul social. Prin realizarea programelor pentru diferite grupuri de persoane dezavantajate, Biblioteca Municipală își caută rolul în plămuirea câmpului de atitudini, orientări sociale ale chișinăuienilor – adulții și copiii. Dar schimbări în aceste câmpuri, sau reprezentări se declanșează numai dacă individul dispune de un respectiv suport informațional. Biblioteca, oferindu-i acest suport informațional asigură un intens circuit bipolar: „cunoaștere” – „comportament”, circuit ce poate fi, în caz de necesitate, și sursă de soluționare a divergențelor de natură umană (foarte frecventă la copiii și adulții dezavantajați), și material de construcție pentru o eventuală atitudine interpersonală, ori intergrupală, și o undă de răspândire a diferitelor tipuri de informații, modele educaționale.

Dar nu numai informație oferă bibliotecile, ci și alte servicii – culturale, cognitiv-informaționale, estetice, sociale. Prin această îmbinare biblioteca contribuie benefic la formarea reprezentărilor sociale și distructiv dacă ele sunt negative, ținând cont de faptul că toate persoanele dezavantajate au beneficiat de un handicap sociocultural.

În calitate de valori ale societății civile au fost argumentate securitatea și pacea socială, libertatea, proprietatea, echitatea, utilitatea publică.

Societatea civilă este dominată de identificarea soluțiilor rezonabile în afirmarea virtuților și a drepturilor imanente ale ființei umane, în determinarea rostului social al omului-cetățean, al structurilor și relațiilor multiple generate de fuzionarea societală a oamenilor, în corelarea țesutului societal și depășirea pericolelor rea-

le și eventuale pe care acesta îl comportă pentru om și societate.

Bibliotecile publice sunt conștiente de responsabilitatea ce le revine în pregătirea cetățenilor pentru a avea un rol sporit în comunitățile lor prin asigurarea accesului la informația locală, națională, globală, însușirea de noi deprinderi în utilizarea TI. Acest lucru va genera contribuții importante și pozitive la guvernare, consideră experții europeni. Este necesar ca acest rol să fie clar stabilit, articulat și manifestat în noi servicii digitale și ca ei să dispună de resurse pentru a-și îndeplini exact rolul pe care cunoștințele și experiența lor îl merită.

Bibliotecile publice, ca instituții de acces-cheie, pot și trebuie să fie implicate plenar în parteneriate și inițiative sociale locale pentru a dezvolta și livra noi servicii capabile să impulsioneze participarea democratică. Ele au avut întotdeauna un rol-cheie în crearea unei populații informate care poate să-și aducă contribuția, ca cetățeni avizați, la consolidarea unei societăți democratice. În același timp bibliotecile susțin și apără libertatea intelectuală și dreptul accesului liber la informație.

În activitatea lor cotidiană bibliotecile își depășesc deja rolul lor tradițional. Conceptul de bibliotecă ca centru al comunității, și în același timp, ca depozitar al memoriei comunității a devenit o realitate în multe țări.

Bibliotecile publice reprezintă instituții-cheie pentru participarea civică din numeroase motive, dar, în principal, deoarece pot:

- reprezenta fața publică a autorităților locale;
- fi uneori clădiri civice în comunitățile locale;
- avea orare de funcționare uneori mai prietenoase decât birourile autorităților;
- fi plasate strategic în comunitățile locale pentru a acționa ca puncte de acces al autorităților prin asigurarea și ghidarea accesului la Internet;
- fi bine poziționate pentru a sprijini participarea cetățenilor la noile forme de autoadministrare locală via programe de prezentare, ser-

vicii de calculare interactive și discuții/dezbateri;

- fi proactive și încerca să anticipeze nevoile utilizatorilor;
- pregăti membrii comunităților proprii pentru a contribui la luarea deciziilor prin consultare, furnizarea unor informații de calitate și adaptarea noilor tehnologii.

La nivel local și național există exemple de noi forme de parteneriat social și de consultații în domenii precum angajarea forței de muncă, includerea socială, educație și guvernare în general, forme care caută să asigure o participare mai largă a grupurilor excluse de la procesul de guvernare. În unele cazuri, reformele statutare și recunoașterea necesității de a împărtăși experiențe și contribuții a revigorat activitatea autorităților la nivel local prin sprijinul acordat implicării comunității într-o democrație locală mai participativă. Și în acest proces bibliotecilor le revine un rol important.

Biblioteca dintotdeauna a fost recunoscută ca **entitate socială**. **Entitate socială** – desemnează orice organism public care posedă o totalitate de resurse semnificative. Biblioteca ca entitate socială posedă și valorizează potențialul pe care îl deține, fiind preocupată permanent de determinarea locului și rolului ei în țesutul social modern.

Biblioteca ca entitate socială este o structură relativ constantă de modele, roluri și relații sociale, de mijloace de acțiune a persoanelor, autorizată să satisfacă necesitățile sociale fundamentale - dreptul la informație, cultură, opinie, cunoaștere, comunicare.

SI a modificat statutul social al bibliotecii, el a evoluat din entitate în instituție, fapt determinat de câteva raționamente:

- contextul socio-economic activ în care funcționează biblioteca necesită vocație socială (informațională, culturală, comunicațională);
- crizele reale sau eventuale îndeamnă biblioteca să obțină acreditare socială;
- interesul publicului față de vocația socială a bibliotecii e avansat;
- comunicarea (activitatea) evoluează în ipostază de martor și

agent al unui nou contact social între bibliotecă și public;

- biblioteca simte necesitatea de a întreține contact cu comunitatea;
- comunicarea (activitatea) în condițiile concurenței și ale suprasaturării pieței se transformă în factor de promovare a serviciilor.

Biblioteca, evoluând în instituție, denotă un anumit grad de conștiință. Ea se vrea subiect ce gândește și dirijează serviciile sale.

Calificată ca o piesă principală a democrației, biblioteca publică este un **spațiu public** deoarece cuprinde, prin activitățile sale, cel mai larg spectru social - cetățenii în totalitatea lor.

Redefinițiile moderne ale funcțiilor bibliotecilor publice s-au produs ca o reacție la cerințele societății civile, a cerințelor comunității, a cerințelor Societății Informației – cerință de a reevalua rolul și locul bibliotecii în procesul societal.

Delegarea de noi roluri marchează, în opinia noastră, gradul avansat de maturitate și de implicare a bibliotecii în afacerile publice ale comunității.

Aceasta semnifică disponibilitatea bibliotecii, comunității și a cetățeanului de a conlucra în beneficiul comun și al fiecărei părți.

Responsabilitatea socială a bibliotecii publice poate fi interpretată în calitate de rezultată a unei evoluții de lungă durată și a unor eforturi constante în promovarea primatului cetățeanului în afacerile sale.

Impactul acțiunii bibliotecii este polivalent. Mai întâi de toate, **spațiul public** îndeplinește un șir de funcții sociale importante: de informare, de conexiune a diferitelor grupuri ale comunității. În al doilea rând, biblioteca în calitate de **spațiu public** influențează comportamentul social al omului.

Era Informației, prin dispozitivele comunicaționale oferite, încorporează și valențele societății comunicării. În aceste condiții, biblioteca capătă dimensiunea unui **spațiu comunicațional**, comunicarea fiind abordată ca un proces informațional de conexiune interactivă și anume:

- De transmitere de resurse;
- De influență;
- De schimb de valori;

- De transmitere a informației;
- De împărtășire a ideilor.

și ca un proces relațional între cetățean, bibliotecă, comunitate. Biblioteca, cetățeanul, autoritatea publică – sunt acei actori sociali care formează un teren relațional în care circulă informația. În cadrul lui este valorizat și realizat dreptul cetățeanului la informație. Valorile acestuia exegază o asemenea responsabilitate care:

1. să asigure realizarea nestingerită a dreptului la informație;
2. să însumeze diversitatea suporturilor și mediilor;
3. să se afirme în calitate de agent de socializare, cultivând conștiința publică;
4. să-și valorifice potențialul de autoritate în domeniul cunoștințelor, informării, documentării;
5. să contribuie la emanciparea cetățenilor prin furnizarea unei informații exhaustive;
6. să ofere pattern-uri sau modele de acțiune și gândire socială;
7. să dezvolte solidaritatea socială.

Realizarea actului informațional în coordonatele expuse își dezvoltă vocația de element al societății civile și parte componentă a infrastructurii culturale, în așa fel exercitându-și acțiunea în spațiul socialului, cât și în cel al culturalului.

Biblioteca acționează în țesutul direct și polyvalent al realităților sociale, altfel spus, pe piața socială. Ca spațiu public comunicațional, biblioteca devine instrument al comunicării societale.

Comunicarea societală, conform afirmației cercetătorului Michel Le Net, cuprinde mai direct temele societății adreseate unei colectivități luate în ansamblu: promovarea civismului și valorilor morale, salvagardarea patrimoniului și a culturii, încurajarea studierii calitative a limbii și a răspândirii ei sunt exemple de comunicare societală. Noi tratăm această activitate a bibliotecilor doar ca pe una culturală. Michel Le Net însă, estimează comunicarea societală drept un act informațional care „lărgeste câmpul preocupărilor individuale”. Nu este acesta un obiectiv al bibliotecii? Activitatea informațională a bibliotecii, orientată spre relaționarea ei cu cetățenii prin canalizarea și asigurarea accesului neîngrădit la resursele informa-

ționale locale, naționale și mondiale plasează biblioteca în fruntea actorilor sociali care realizează comunicarea societală.

Sursa de alimentare a comunicării societale rezidă în libertatea de expresie, care actualmente devine parte a unui drept mai complex. Ion Dogaru și Dan Claudiu Opreșor îl articulează în dreptul la informație, axat „pe persoana umană”.

Biblioteca în calitate de operator al comunicării societale, acționând în câmpul general al comunicării sociale, are obiecte specifice:

- acumularea și sistematizarea informațiilor;
- canalizarea sau mediatizarea către utilizatorii reali și potențiali;
- exercitarea serviciilor informaționale la solicitarea privată sau publică;
- studierea și reacționarea la exigențele opiniei publice despre activitate sa.

Obiectivele semnalate transformă biblioteca în instrument specific, foarte important al comunicării societale.

„Comunicarea societală este în slujba națiunii” mai afirmă cercetătorul francez. Nu aceasta este misiunea bibliotecii? Aici, extrapolând afirmația lui Nicolae Iorga (referitoare la Vălenii de Munte) putem afirma că biblioteca „este locul unde se cultivă națiunea”.

Aici aș mai aminti și punctul de vedere al lui Dimitrie Gusti despre sinteza dintre cultural și social.

D. Gusti, a încercat printre primii în România, să definească misiunea societală a instituțiilor culturale. El considera serviciul social o sinteză între cunoaștere și acțiune. În concepția gustiană orice «acțiune culturală» trebuie să se întemeieze pe o «cunoaștere științifică» a realității sociale.

Unul dintre punctele programului Serviciului Social de ridicare culturală a satului trasează momente foarte importante, care stau acum la baza organizării activității bibliotecilor: «...fiecare individ are anumite trebuințe culturale, el prelucrează «materialul de cultură» și-l transformă în «valori personale», construindu-și o «cultură proprie», care-i va da posibilitatea să se «regăsească» în «realita-

tea în care trăiește». D. Gusti susține că cultura generală trebuie să se întemeieze pe «trebuințele poporului», adică societății să i se ofere valorile culturale de care are nevoie, iar la baza oricărei acțiuni culturale trebuie să stea «cunoașterea nevoilor poporului». Anume pe aceste principii, traduși în termeni contemporani, se bazează serviciile bibliotecare.

Dacă D. Gusti susține că orice acțiune culturală este una socială, prin finalitățile sale, atunci oricare activitate de bibliotecă este o activitate socială.

Concluzii:

Putem afirma, fără nici o preocupare specială pentru rigoare, că activitatea bibliotecilor publice (de informare, comunicare) resimțită cel mai adesea ca îmbogățire individuală, grupală, poate fi apreciată, ca valoare.

Calificativele prin care sancționăm pozitiv diversele întâlniri, activități culturale de dialog, de promovare etc. sunt expresii valorice, concentratul unor acte de valorizare. Tocmai pentru a corespunde cel mai bine conceptului său, cum ar spune Hegel, pentru a-și juca întreg rolul, dialogul bibliotecii trebuie să cheme, să implice dialogul, să fie unul interactiv, să fie unul social.

Cu alte cuvinte, dialogul social este pentru mentalitatea societăților deschise și democratice, o valoare. O valoare des-

chisă, inepuizabilă, socialmente de recunoscut, care merită oricând să fie apărută și promovată. Nu doar instrumental, pentru ceea ce se poate dobândi prin acest dialog social, dar și ca stare, ca dispoziție pe care o presupune, o generează și întreține, o cultivă. Aceasta în cazul când activitatea de informare este percepută ca un dialog, nu numai ca un proces automat de informare.

Dialogul social al bibliotecii sporește valorile comunității, le repersonalizează, le conferă un plus de legitimitate operatorie și eficacitate, le dă un „supliment de suflet” (spre aceasta sunt orientate și acțiunile de realizare a eEuropei și anume acest aspect este pus pe umerii bibliotecilor publice).

Contribuția socială a bibliotecii pune în evidență oportunitatea ei deosebită în edificarea societății civile, în special în țările posttotalitare. Am putea afirma că fluxurile informaționale, comunicaționale ale bibliotecii sunt un stimulent pentru societatea civilă în devenire.

În încheiere (și spre bucuria celor care nu acceptă rolul social al bibliotecii), afirmăm: *dimensiunea socială* a bibliotecii se poate realiza doar în contextul celorlalte dimensiuni, deși în ritmuri mult mai avansate. Aceasta se datorează naturii și însemnelor bibliotecii: receptivitatea, flexibilitatea, dinamismul, costurile relativ reduse.

Standardizarea în informare și documentare

Tatiana COȘERIU

Standardizarea este o activitate specifică prin care sunt stabilite prevederi destinate unei utilizări comune și repetate, urmărind obținerea unui grad optim de ordine într-un context. Această activitate constă în elaborarea, difuzarea și punerea în aplicare a standardelor. Standardul este un document tehnico-normativ stabilit și aprobat de un organism recunoscut, care determină reguli, linii directoare sau caracteristici pentru activități.

OBIECTIVELE STANDARDIZĂRII

- aptitudinea de utilizare a unui produs, proces sau serviciu;

- compatibilitate – capacitatea produselor, proceselor sau serviciilor de a fi utilizate împreună;
- interschimbabilitate – proprietatea unui produs, proces sau serviciu de a fi utilizat în locul altuia;
- controlul varietății – alegerea unui număr optim de produse, servicii, procese pentru a răspunde necesității;
- securitate – asigurarea unui echilibru optim care să permită eliminarea riscurilor;

