

## PRODUSELE ȘI SERVICIILE DE BIBLIOTECĂ

Viorica LUPU, director adjunct,  
Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a UASM

Biblioteca ca instituție socială trebuie să asigure utilizarea eficientă și în bune condiții a resurselor informaționale, acumulate pe parcursul mai multor ani, prin oferirea și prestarea unui spectru larg și divers de produse și servicii informaționale de înaltă calitate și la un nivel operativ și optim utilizatorilor săi.

Datorită faptului că intervin schimbări permanente, atât în necesitățile informaționale ale utilizatorilor, cât și în mediul în care biblioteca își desfășoară activitatea, este necesar ca biblioteca să se preocupe în mod deosebit de înnoirea gamei de produse și servicii, atât prin crearea de produse noi, cât și prin modernizarea celor existente. Dacă utilizatorilor li se vor pune la dispoziție produse și servicii deosebite de calitate care să le satisfacă necesitățile, ei își vor îndrepta preferințele anume către această instituție.

Produsul informațional este rezultatul creării și prelucrării semantice a informației documentate într-o formă care permite utilizarea repetată a produsului în procesul satisfacerii necesităților informaționale.

Serviciul informațional este un rezultat concret al servirii bibliotecare, care satisface o necesitate informațională a utilizatorilor bibliotecii.

Nu există limite absolute între produsele și serviciile informaționale ale bibliotecii. Unul și același produs poate servi ca bază pentru realizarea unui spectru larg de servicii. Un document poate fi împrumutat la domiciliu de către utilizator, consultat în sala de lectură, prezentat în cadrul unei expoziții tematice sau de informare, scanat și inclus în colecția electronică a bibliotecii. Multiple posibilități de service posedă bazele de date. În baza lor se pot elabora informații de sinteză, se pot realiza căutări pe diverse teme, perioade cronologice, principii lingvistice, tipologice, se pot elabora liste bibliografice etc.

Deosebirea între serviciile și produsele informaționale ale bibliotecii se bazează pe aspectul tehnologic și pe cerințele față de calificarea bibliotecarului. La prestarea unui serviciu informațional se va acorda atenție procesului de investigare și difuzare a informației: crearea unei atmosfere agreabile și amabile pentru utilizator, realizarea unui dialog în scopul concretizării cererii de informare, identificarea canalelor optime de comunicare a informației.

La producerea produselor informaționale bibliotecarul se va concentra asupra procesului de colectare, prelucrare și organizare a informației, precum și asupra asigurării rezultatelor intermediare și finale ale produselor. Produsele informaționale ale bibliotecii sunt destul de variate după conținut, caracter, sferă de aplicare, formă și modalitatea de fixare a informației etc.

Biblioteconomistul rus Iurie Stolearov, realizând legătura între serviciile de bibliotecă și funcția socială a bibliotecii, a identificat o gamă standard de servicii de bibliotecă, acestea fiind grupate în felul următor:

- punerea la dispoziția utilizatorilor a fondului documentar, a aparatului informativ-bibliografic, a spațiilor, a mobilierului și echipamentului bibliotecii;
- acordarea asistenței în depistarea informațiilor necesare despre documente, investigarea și livrarea documentelor necesare utilizatorului;
- informarea bibliografică a utilizatorului asupra documentelor pertinente (adecvate necesităților lui);
- alfabetizarea bibliografică și cultura lecturii.

În practica informațională se pot distinge următoarele tipuri de produse și servicii informaționale:

*documentare*, care presupun satisfacerea necesităților informaționale prin oferirea documentelor utilizatorilor pe o perioadă stabilită de timp. De exemplu: împrumutul documentelor la domiciliu sau pentru consultare în sala de lectură, comenzi ale documentelor prin intermediul împrumutului interbibliotecar național și internațional. În ultimii ani se simte o creștere a solicitărilor documentelor electronice la distanță.

*bibliografice*, care constau în satisfacerea necesităților informaționale prin prezentarea utilizatorilor a informației bibliografice (liste bibliografice tematice, Difuzarea Selectivă a Informației, lucrări bibliografice, informații de sinteză etc.).

*factografice*, care presupun satisfacerea necesităților informaționale prin oferirea unor informații factografice utilizatorilor, cum ar fi: date factice despre un eveniment, fapt concret, termen, citată, date statistice, geografice, biografice, date de concretizare.

*analitice*, care asigură satisfacerea necesităților informaționale prin prezentarea unei informații analitice conceptuale pregătite special la cererea utilizatorilor (sinteze informative și tematice, adnotări, referate).

*de consultanță*, care constau în acordarea asistenței informaționale și bibliografice utilizatorilor privind utilizarea bazelor de date și a altor resurse informaționale, alcătuirea referințelor bibliografice etc.

Produsele și serviciile informaționale sunt „inima” bibliotecii, întrucât reprezintă motorul care pune în mișcare toate procesele de muncă cu caracter operațional și funcțional ce se desfășoară în bibliotecă. Într-adevăr pentru a crea produsele informaționale, ca răspuns la nevoile exprimate prin cereri de informare, este necesar de a combina cât mai eficient elementele de producție: munca (activitatea angajaților), echipamentul tehnic, material, resursele software, lingvistice etc. De funcționalitatea acestor elemente depinde calitatea produselor și serviciilor prestate, modul și formele de prezentare a informației utilizatorilor. Calitatea produselor depinde de calitatea materiilor prime, modul de desfășurare a procesului tehnologic, gradul de uzură al utilajelor și echipamentelor, calificarea bibliotecarilor etc.

Specialiștii bibliotecii pot fi considerați drept unul dintre elementele care garantează succesul sau eșecul strategiilor de implementare a serviciilor și produselor de bibliotecă. Succesul activității bibliotecii, calitatea serviciilor și produselor furnizate sunt influențate de capacitățile, calitățile profesionale, receptivitatea angajaților la schimbări și inovații. În condițiile actuale, influențate de o multitudine de factori tehnologici, bibliotecile ar trebui să-și reorienteze politica de oferte spre acele produse și servicii care sunt într-adevăr dorite de utilizatori.

Un element indispensabil dezvoltării produselor și serviciilor bibliotecii îl reprezintă resursele tehnice. Biblioteca actuală, de rând cu serviciile tradiționale, implementează tehnologii de prelucrare analitico-sintetică, înmagazinare, multiplicare și transmitere a informațiilor. Conform dotărilor și mijloacelor tehnice de care dispune, biblioteca creează baze de date și stații de lucru informatizate, asimilează tehnologii multimedia, de rețea și hipertext, își face vizibile colecțiile digitale pe site-ul propriu. Astfel, informația devine compresibilă, transportabilă, difuzabilă, partajabilă și poate fi utilizată multiplu în prestarea de servicii informaționale utilizatorilor săi.

Un computer dotat cu un program specializat adecvat extinde calitativ serviciile oferite de bibliotecă și eficientizează economic această instituție. Resursele software trebuie să fie sisteme integrate și modularizate, care să cuprindă module specifice pentru acoperirea proceselor de bază ale bibliotecii (achiziții, catalogare, circulație, evidență, interogare, rapoarte etc.), producerea produselor informaționale și prestarea operativă și calitativă a serviciilor.

Producția de bibliotecă, caracterizată de instabilitatea asortimentului de servicii și produse, care condiționează o redistribuire permanentă a sarcinilor funcționale între angajați, necesită o asigurare tehnologică sigură.

În scopul dezvoltării unei game de servicii și produse informaționale calitative și necesare bibliotecile trebuie să se concentreze asupra realizării următoarelor procese:

- *Alegerea asortimentului de servicii și produse informaționale;*
- *Pregătirea tehnologică a producției;*
- *Crearea produselor și serviciilor informaționale și punerea lor la dispoziția utilizatorilor;*
- *Evaluarea eficienței producției de bibliotecă, verificarea concordanței nivelului de performanță a produsului nou cu parametrii prescriși în documentul de proiectare.*

Determinarea asortimentului de servicii și produse informaționale se realizează în baza

studierii necesităților de informare ale utilizatorilor prin diverse metode sociologice, de marketing. Astfel, se evidențiază necesitățile noi ale comunității, care condiționează apariția de noi poziții sortimentale.

În procesul de determinare a noilor produse și servicii informaționale se delimitează mai multe activități:

- ✓ *generarea ideilor și propunerilor de produse noi*, ce constă în căutarea continuă, sistematică și nu întâmplătoare a oportunităților și identificarea celor mai bune idei din cele existente. Principalele surse de idei provin din interiorul bibliotecii prin organizarea de brainstorming-urilor, dar și din surse externe: de la consumatorii finali de informații prin nemulțumiri, sugestii; de la concurenții care lansează un produs, care poate fi copiat sau îmbunătățit; din publicații etc.;
- ✓ *selectarea ideilor*. Departajarea ideilor celor bune de cele mai puțin bune în scopul eliminării celor care nu ar fi eficiente. Selectarea ideilor presupune și confruntarea lor cu restricțiile materiale, financiare și umane, dar și corespunderea lor unor criterii ca: satisfacerea unei nevoi clar definite a utilizatorului, concordanța cu politicile de producție și de marketing ale bibliotecii, utilizarea eficientă a capacităților de producție existente și a resurselor umane, materiale, tehnice.
- ✓ *elaborarea conceptului noului produs*. Ideea ce vizează un nou produs pe care biblioteca l-ar putea oferi, trebuie transformată în conceptul de produs care reprezintă o versiune a ideii, ce definește necesitatea pe care o va satisface, trăsăturile lui caracteristice și avantajele ce le oferă utilizatorilor.

Pregătirea tehnologică a producției noului asortiment de servicii și produse informaționale are ca scop asigurarea creării noilor produse sau modernizarea celor existente la nivelul cerințelor din ce în ce mai complexe și mai diversificate ale utilizatorilor, utilizând cele mai performante tehnologii și metode moderne, precum și fiind asigurate cele mai bune condiții, reducerea la minimum posibil a cheltuielilor de producție.

Pregătirea tehnologică reprezintă prima verigă în lanțul operațional al procesului de producție și se constituie ca etapă de concepție constructivă și tehnologică.

Obiectivele principale ale pregătirii tehnologice a producției sunt:

- ✓ crearea unor produse informaționale competitive din punct de vedere al parametrilor de calitate;
- ✓ creșterea nivelului de automatizare al proceselor tehnologice din cadrul bibliotecii;
- ✓ raționalizarea consumurilor materiale;
- ✓ utilizarea eficientă a capacităților de producție existente în bibliotecă;
- ✓ creșterea productivității muncii.

Pregătirea tehnologică a producției bibliotecare urmărește atingerea unui nivel finit de pregătire a acesteia, crearea condițiilor pentru respectarea disciplinei tehnologice de corespundere exactă a procesului de pregătire a produselor și serviciilor cu prevederile documentației tehnologice.

În ultimii ani, producția bibliotecii se caracterizează prin creșterea flexibilității ofertei informaționale, diversificarea, specializarea și complexitatea cererilor de informare și, astfel, bibliotecile trebuie să se adapteze la sarcini de producție diferite, atât din punctul de vedere al conținutului, formei de prezentare a produsului, serviciului, cât și din punctul de vedere al proceselor tehnologice care trebuie efectuate pentru producerea lor.

#### Referințe bibliografice:

1. MOLNAR, ERIKA. Marketing în bibliotecă. In: BiblioRev [online] , 2002, nr. 3, p. [Accesat la 6 noiembrie 2011]. Disponibil pe Internet: <http://www.bcuculuj.ro/bibliorev/arhiva/nr1-7/informare3.html>
2. СТОЛЯРОВ, Ю. Н. Библиотека: структурно-функциональный подход. М.: Книга, 1981. 255 с.
3. ПИЛКО, И. С. Информационные и библиотечные технологии: учеб. пособие. Санкт-Петербург, 2006, 342 с.