

Servicii de informare pentru cetățeni în SI-SC

Prof. Dr. Doina Banciu

Informația în cele mai diverse forme de prezentare și difuzare (cărți, documente electronice mass media etc.) face parte din ambiția cotidiană a omului secolului XXI. Aproape nu mai există domenii de activitate (de la cele considerate tradiționale și până la cele mai moderne) care să nu se bazeze pe informație, care să nu ia în considerare ceea ce se petrece în lume. Fără îndoială că nu s-ar fi ajuns la această situație fără existența unor canale de comunicații care fac practic să dispară distanțe și diferențe orare.

Structurile clasice care asigură informarea și documentarea - bibliotecile și centrele de informare - au fost nevoite să-și modifice centrul de greutate al activității de la accesul la documente primare la accesul și furnizarea de informații care să corespundă cerințelor utilizatorilor. Pe de altă parte, apariția unor sisteme de informare orientate către furnizarea de informații de larg interes pentru viața fiecărui individ (informații pentru piața muncii, informații pentru asistență socială sau medicală, informații politice, culturale, etc.) au creat un mediu concurențial informațional pentru structurile infodocumentare deja consacrate.

Privit din punct de vedere al conținutului informației furnizate serviciile de informare aferente cetățenilor în societatea informațională se pot structura în servicii care furnizează:

1. informații cu caracter științific, tehnic prin accesul la baze de date realizate în WWW;
2. informații cu caracter cultural;
3. informații de referință (ghiduri, enciclopedii, bibliografii, etc.) publicate în forma electronică (fie pe CD-ROM, fie în biblioteci electronice);
4. informații privind relația cetățeanului cu structurile administrației locale și centrale, prin acces la informații electronice stocate în instituțiile respective;
5. informații utilitare (informația socială, informație meteorologică, informație privind piața muncii, etc.);
6. informația de afaceri.

Primele trei categorii de informații sunt furnizate de regulă de biblioteci și centre de informare și documentare. Celelalte însă sunt produse de structuri care nu au ca menire principală furnizarea de informații. Informațiile însă există stocate pe suport electronic, chiar dacă nu sunt structurate sub forma unor servicii de informare dedicate.

Democratizarea accesului la informație, în fapt crearea posibilității oricărui cetățean de a avea acces la informația de care are nevoie, utilizând tehnologiile moderne, a generat noi forme de realizare a serviciilor și produselor de informare și diseminare a informației.

Informația comunitară, informația privind activitatea administrației publice numite și alese, informația medicală, informația economică este organizată și diseminată prin intermediul unor formule deja verificate, în continuă expansiune:

- portal de acces pentru relația cetățean - administrație; cine ce face, cum sunt cheltuiți banii publici, care sunt taxele pe care trebuie să le plătească cetățeanul, etc.; Guvernele diferitelor țări și-au deschis pagini Web în care sunt prezentate propriile activități, astfel încât oricând, oricine poate ști cine sunt reprezentanții celor aleși și ce fac;
- info-chioșcuri, cu ecran, amplasate în diverse instituții publice dar și în comunități temporare (gări, spitale, aeroporturi, etc.). Oriunde în țările cu un coeficient de informatizare se pot întâlni info-chioșcuri ce oferă informații din cele mai diverse domenii. Există numeroase inițiative europene și realizări cunoscute care oferă accesul cetățeanului la informație prin info-chioșcuri și în țări mai puțin bogate, cum este cazul Portugaliei. În 1995 Portugalia a implementat sistemul INFOCID, oferind cetățenilor informații în 15 domenii din cele mai diverse: familia, sănătate, educație, serviciu militar, taxe și asigurări, protecția consumatorilor, etc.;
- portal de acces pentru căutarea unui loc de muncă (e-job);
- portale de acces la informația utilitară de larg interes (starea timpului, mersul trenurilor și rezervări de bilete, etc.);
- portale de acces pentru informații cu caracter comercial; oricine poate comanda un produs de care are nevoie, consultând o pagină Web, deci informându-se electronic.

Evident că, accesul la informație nu presupune și deplasarea cetățeanului în locuri dedicate. Internetul oferă deja posibilitatea de a obține informația din locul cel mai comod activității individuale și la timpul dorit. Instituții cu tradiție însă, bibliotecile și centrele de informare, s-au adaptat noilor nevoi și s-au orientat spre asocieri parteneriale cu alți producători și furnizori de informații de interes pentru utilizatori.

Un loc special în sfera serviciilor de informare pentru cetățeni îl joacă bibliotecile, cu noul lor rol de furnizor și mediator de informații între comunitatea celor care le produc și a celor care le consumă (adică cititori).

Biblioteca informatizată nu este decât un prim pas dar absolut necesar spre biblioteca virtuală.

Biblioteca modernă informatizată, nu este suficient să ofere servicii de informare asupra colecțiilor pe care le deține, ci trebuie să devină un mediu de informare și comunicare multidisciplinar, complex, deschis oricăror nevoi informaționale ale comunităților servite.

Biblioteca trebuie să ofere:

- acces la cultura omenirii prin accesul la înregistrările digitale existente în diferite structuri infodocumentare, indiferent unde acestea sunt plasate pe mapamond;
- acces la documentele electronice din propriile colecții și furnizarea lor la cerere, oricărui utilizator în locul unde acesta se găsește;

- acces în spații fizice dotate cu resurse informatice puse la dispoziția oricărui cititor;
- oportunități de învățare și formare continuă prin forme consacrate în societatea informațională: învățământ la distanță (e-learning) și predare asistată de calculator (e-teaching);
- facilități de rezervare on-line a documentelor pentru împrumut, de la locul de muncă sau domiciliul cititorului;
- facilități și servicii de informare pentru categorii speciale de cetățeni: persoane handicapate, grupuri minoritare, etc.

Evident că serviciile de informare pentru cetățeni sunt existente prin colaborarea cu instituții private sau cu alte structuri ce activează în zona economică.

Iată câteva exemple:

- "Rețeaua culturală" din Danemarca oferă acces on-line publicului la colecțiile din Biblioteca Regală, Galeria Națională de Artă, Arhivele Naționale și Muzeul Național;
- Rețeaua de acces la resursele culturale scoțiene, realizată de British Millenium Commission, oferă acces la baze de date multimedia care reflectă moștenirea culturală a Scoției;
- Biblioteca publică din Nimes, reunește sub același acoperiș o bibliotecă on-line, un centru de documentare pentru arta contemporană, un muzeu și o instituție numită "Centru regional de documentare", cititorii având acces on-line, din același punct, la toate serviciile oferite.

Un exemplu remarcabil este cel al sistemului de informare al comunității din Edinburgh, Edinburgh's Capital Information. El este produsul colaborării multilaterale al mai multor instituții publice și comerciale. Sistemul interactiv, cu facilități multimedia, oferă 23 de puncte de acces la informații de interes comunitar.

În Germania, modul de informare al comunității din Bremen, considerat de unii specialiști, cel mai dezvoltat din această țară, oferă acces la peste 1000 de intrări în diverse structuri de informații.

Exemplele sunt numeroase; un lucru este cert; serviciile de informare oferite cetățenilor își extind atât aria de cuprindere informațională, cât și formele de furnizare a informației, oferindu-le acestora acces la informații indiferent de locul unde se află.

Această abordare conduce implicit la formarea unei noi culturi a informației și comunicării, cultura informației, care face din orice cetățean un actor activ al comunității în care trăiește și muncește.