

când pot oferi cărțile electronice bibliotecilor (de ex., când vânzările titlului tipărit s-au epuizat din stoc).

Pe de altă parte, sistemul aplicat de Olanda permite mai multor persoane simultan să împrumute, actualmente propunând circa 5000 de e-cărți, ceea ce reprezintă 1/3 din totalul de e-cărți disponibile în olandeză. Titlurile sunt plasate în două categorii: de până la trei ani, și publicate mai devreme. Din aprilie 2014, utilizatorii de bibliotecă, care doresc să împrumute titluri mai recente, pot opta pentru un pachet oferit de editură. Aceasta le permite să citească 18 cărți electronice pentru 20 de euro.

Bibliotecile din Belgia au la dispoziție un catalog de 300 de titluri de cărți în limba flamandă, posibilitatea de împrumut fiind simultană, iar accesul nelimitat, pe când lectura on-line la sediul bibliotecii și în afara ei este taxată cu cinci euro per trei titluri (numit modelul 345).

În urma acestui fapt, este inevitabil de a elabora un model unic internațional pentru includerea cărților electronice în colecțiile bibliotecii, necesar atât țărilor

dezvoltate, cât și celor în curs de dezvoltare. Este necesar de a construi o relație de încredere și de durată, care a existat de secole între editori și biblioteci. Un dialog constructiv este esențial între bibliotecile și editurile din Republica Moldova în vederea elaborării unei strategii în domeniul culturii, care ar avea în vizor și industria cărții. Acest document ar asigura în egală măsură disponibilitatea cărților tipărite și a celor electronice în biblioteci.

### Referințe bibliografice

1. IFLA *Statement on Legal Deposit* [citată 2 iun. 2014]. Disponibil: <http://www.ifla.org/en/publications/ifla-statement-on-legal-deposit>
2. IFLA *E-Lending Background Paper* [citată 2 iun. 2014]. Disponibil: <http://www.ifla.org/en/news/ifla-releases-background-paper-on-e-lending>
3. KENNEDY, A. *Do Readers Dream of Electronic Books, Publishers Launch Conference, Frankfurt, 10 October 2011* [citată 2 iun. 2014]. Disponibil: <http://www.ifbookthen.com/wp-content/uploads/2011/10/research.pdf>
4. MAIER, Robert; RUSSELL, Carrie. *Warning: You are about to enter the eBook Zone*. In: *American Libraries*. 2012, May-June, pp. 8-12.

## MUNCA NOASTRĂ-I TEATRU, IAR TOT CE FACEM E SPECTACOL

Conf. univ. dr. Lidia KULIKOVSKI

### Abstract

*The theatre is no stranger to the library, it's from the same area – culture. The connection with the theater refers to the librarians work, library activity in general, because any action of the librarian and the library contributes to the experience putting on Municipal Library stage: headquarters, branches, departments, services... The author brings relevant examples of the Municipal Library „B.P. Hasdeu” activity, on each component of this concept, dem-*

*onstrating that terms like theater production, performance, method, role, screenplay and a number of other terms are very familiar to librarians and library and are naturalized in domain vocabulary. When the theater is an operational library model, says the author, even the most ordinary tasks can conquer users, and any work directly observed by a user should be recognized as a theatre act. Now the libraries should more than once, to capture users. The show must go! The theatre is made of*

*creative, talented librarians, which plays their role with passion, giving memorable performances!*

**Keywords:** theater, stage, library scenario, representation, show, performance, strategy, libraries actors, library community.

\* \* \*

Tema ori subiectul mi-a venit dintr-o asociere, în 2012, când se apropia aniversarea a 135-a a Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” (în continuare BM). A fost perioada în care foarte des mă gândeam la viitorul BM trecând în revistă momentele și evenimentele remarcabile, semnificative din ultimii douăzeci de ani. Prin acest exercițiu am conștientizat faptul că fiecare acțiune a noastră, a instituției, contribuie la experiența care se pune în scenă, în scena BM, care este Sediul Central, filialele, departamentele, serviciile ei... De fapt, orice acțiune sau interacțiune a omului cu alți oameni este teatru, indiferent de scenă – a Teatrului Național, a Teatrului de Operă și Balet, a Teatrului Municipal „Satiricus – I.L. Caragiale” sau BM, piață ori stradă.

Am revenit la subiect în martie curent susținând o conferință către Ziua bibliotecarului cu titlul *Munca bibliotecarului ca teatru*. Sunt convinsă că întreaga noastră activitate, ca și efortul care o definește, de la birourile conducerii până la postul bibliotecarului de la sala de lectură, infobirou, împrumut sau compartimentul înregistrare utilizatori, necesită același tip de performanță, precum cel prezentat pe Broadway sau la Naționalul nostru. Bibliotecile au fost identificate ca importanți *actori* comunitari, iar bibliotecarii ca importanți *actori culturali, educaționali*... în care și prin care se produc sute, mii de interconexiuni, interrelații. Astăzi, cei din domeniul economic abordează această temă ca importantă pentru interrelația lor

socială. Actori de toate tipurile – conducători de mari concerne economice, din domeniul serviciilor, manageri, precum și bibliotecile și bibliotecarii – trebuie să aibă o perspectivă diferită asupra muncii lor. Munca este spectacol. Gândindu-ne atent la muncă în acest secol virtual, ne convingem că altfel nu putem munci. Da, munca noastră este spectacol.

În continuare voi schița câteva lucruri despre teatru, apropiind conceptul de munca noastră, astfel încât, împărțându-le, să vă conving să gândiți diferit în legătură cu munca dumneavoastră și să îmbrățișați câteva principii teatrale ca model al activității pe care o desfășurați.

Domeniul nostru a fost considerat întotdeauna un domeniu static, rutinar, în care nu prea se producea nimic diferit de ce se făcea anterior. Această supoziție a devenit stigmat și a contaminat generații de bibliotecari. Acum, lumea din jur ne cere abandonarea lui, schimbarea pe altceva ce ne-ar poziționa în rând, în pas cu lumea reală, ca să nu fim, cum consideră mulți, anacronici timpului. Precizăm din capul locului că nu prezint munca sub forma teatrului – teatrul aici nu este metaforă, teatrul aici este un model.

Să ne concentrăm, așadar, asupra naturii esențiale dramatice a bibliotecii. Cuvântul *dramă* derivă din grecescul *drao*, ceea ce înseamnă, pur și simplu, *a face*. În toate bibliotecile, fie că directorii recunosc acest lucru, fie că nu, angajații joacă, nu într-un joc, ci în ceea ce ar trebui să fie o dramă a lui *a face*, bine concepută, având o distribuție corectă și portretizând în mod convingător viața profesională adevărată. Înțelegerea acestui punct aduce o semnificație complet nouă a termenilor frecvent utilizați în activitatea noastră, împrumutați din sau împărțșiți cu artele spectacolului, cum ar fi producție, performanță, metodă, rol, scenariu și o serie de alți termeni foarte familiari bibli-

otecarilor și încetățeniți în vocabularul domeniului biblioteconomic.

Noțiunea de *intrigă* – ceea ce Aristotel numea *aranjamentul incidentelor* – formează baza oricărei activități puse în scenă și a secvenței de elemente sugestive necesare pentru a crea impresia dorită. Iar componentele intrigii enumerate de el – răsturnări surprinzătoare, dezvoltarea progresivă a informațiilor, unitatea și echilibrul evenimentelor și efectul emoțional – explică multe în legătură cu ceea ce face ca o activitate să fie memorabilă – or, aceasta urmărim printr-un eveniment aniversar. În același sens, condițiile sale indispensabile pentru crearea unui portret captivant – alegerile bune, adecvarea la rol și consecvența personajului – schițează calificările potrivite unui post pentru toți cei care sunt distribuiți în punerea în scenă a unei activități.

Primul concept teatral introdus de Aristotel este *alegera*. Implicația lui asupra muncii noastre: care sunt elementele semnificative și cele nesemnificative ale activității ce o desfășurăm? Cum trebuie să discearnă, între ele, bibliotecarul din toate piesele în care joacă? Trebuie să se înțeleagă că ori de câte ori bibliotecarii lucrează în fața utilizatorilor, are loc un act de teatru – și să distingă ce ar trebui să se desfășoare pe scenă și ce ar trebui să rămână în spatele cortinei? Pentru un bibliotecar care stă de vorbă cu un coleg în fața unui utilizator, despre ce vor face după orele de muncă sau despre ce i s-a întâmplat aseară, faptul ar putea fi nesemnificativ, însă pentru utilizator este un act de indiferență. Exemple de acest fel întâlnim la toate nivelele ierarhice ale bibliotecii. Așadar, ce fel de roluri fac ca teatrul biblioteconomic să fie interesant? Bibliotecarul ar trebui să se întrebe cum să organizeze cu pricepere, mai inovant și mai atractiv sectorul de responsabilitate – fie secțiile copii, bibliografice, fie tineret, fie

sala de lectură; ce voce dramatică, ce cuvinte amuzante ar putea folosi atunci când cere documentul utilizatorului pentru eliberarea cardului de utilizator, cum să se comporte atunci când are o interacțiune cu utilizatorul, cu ce voce, gesturi și ce scuze va avea atunci când îi va comunica utilizatorului că nu-i poate satisface solicitarea de informare, expunere, socializare etc.?

În al doilea rând, luăm în *considerație secvența, progresul și durata evenimentelor*. În ce mod sunt aranjate activitățile de muncă? Ce continuuuri există în organizarea evenimentelor? În ce punct începe munca, când atinge punctul culminant și când are loc deznodământul? Cel mai de groază teatru la BM este teatrul raportării... Ce nu merge bine: scenariul, distribuția, regia? Interpretarea... sau, pur și simplu, nu este genul de teatru care se aplică raportării? Iată un scenariu al raportării la BM:

- noiembrie – ședința șefilor (de departamente, servicii, filiale); tema – raportarea care include: graficul prezentării rapoartelor de către subdiviziunile BM;

- decembrie – receptarea rapoartelor de la filiale prin **google.doc**; lectura rapoartelor de către departamente (fiecare departament de profil comentează, intervine, își face raportul său, de profil, de exemplu, *Cercetarea în 2013*, compilând diverse stiluri (umane, mentale, de analiză, sinteză și viziune...) – e un infern, e punctul culminant sau deznodământul?... Nu, deznodământul e tocmai în luna februarie... De fapt, deznodământul e chiar în luna martie;

- februarie – prezentarea raportului BM la: Consiliul Municipal, Direcția cultură, Biblioteca Națională, Ministerul Culturii;

- martie – prezentarea raportului la ședința generală a angajaților (până la 8 martie);

- martie-iunie – editarea variantei prescurtate de promovare a raportului de activitate.

Ce sau cine lipsește în acest scenariu? Cititorul, utilizatorul! În ce lună ar trebui să raportăm realizările, dificultățile sau viziunile utilizatorilor? Doar ei sunt „rațiunea noastră de a exista”. Acesta ar fi deznodământul unui an de efort pentru ei, utilizatorii.

În final, luăm în considerație *ritmul*, și *tempoul* muncii, deoarece acestea definesc relația dintre elementele dramatice. Ce tranziții de care trebuie să ne ocupăm apar? Ce construcție, diminuare, contrast și eliberare îmbogățesc nivelul energetic al scenei? Câte incidente și la ce intensitate au loc de-a lungul unor perioade specifice de timp? Noi, de exemplu, ne grăbim în mod deliberat să transmitem impresia de promptitudine ca element esențial al BM. În relația de servire a utilizatorului – da! Dar cu referire la scenariul raportării s-a creat, artificial, impus din afară, de Biblioteca Națională care cere prezentarea rapoartelor în februarie, Ministerul Culturii – în februarie-martie, un ritm lenturos și nimeni nu-l scoate din amorțeală.

De reamintit, în contextul *ritmului* și *tempoului* muncii, alt aspect, al experienței unui nou venit la bibliotecă – fiecare proces – înscriere, prezentarea BM, căutarea în catalog, adresarea la infobirou, bucuria regășirii, dezamăgirea negășirii... Cum trece utilizatorul de la un proces la altul? Când se adresează la infobirou? Cum și în ce moment se face prezentarea bibliotecii? Cât timp ar trebui să dureze fiecare pas în drumul utilizării bibliotecii? Ce face bibliotecarul atunci când nu are ce-i oferi utilizatorului? Cum se despart? Pentru totdeauna sau pentru data viitoare? Răspunsurile la aceste întrebări deosebesc interpretările captivante de cele monotone, plicticoase, pe de o parte, și de cele extrem de intruzive, pe de altă parte. Răspunsurile la aceste întrebări pot ridica biblioteca și ceea ce facem la matricea lumii reale sau ne pot conserva, pe un termen nedefinit, ca inutile, ca retardați, ca plicticoși sau ca structuri care

nu se înscriu în niciun model amintit, care au teatrul lor numit *Indiferență*...

Atunci când teatrul este modelul operativ chiar și cele mai banale sarcini îi pot cuceri pe utilizatori într-un mod memorabil, loializându-i. Orice muncă observată direct de un utilizator trebuie recunoscută ca act teatral. Chiar și atunci când acțiunea nu se desfășoară în fața utilizatorului, dar în fața colegilor, a șefului, tot act teatral trebuie recunoscut. Aceasta-i munca din spatele cortinei, care afectează conexiunile formate cu utilizatorii, deoarece performanța internă influențează relațiile externe. O propunere făcută șefului aduce cu sine desfășurarea unui act teatral. La fel o prezentare în fața colegilor. Bibliotecile trebuie să-și dea seama ce să facă, astfel încât munca – fie că se desfășoară pe scenă, fie că în spatele ei, să devină captivantă. Exemplele de prezentări la Zilele FedEx@Hasdeu ne-au convins că bibliotecarii noștri știu a juca teatru, știu a pune în scenă orice idee, însuflețind-o.

De aici, putem spune că ceea ce diferențiază activitatea memorabilă de activitatea umană obișnuită este *actul de interpretare* a unui rol. O interpretare nu este altceva decât o reprezentație. Componentele reprezentației sunt: *drama, scenariul, teatrul, interpretarea*. După cum vedeți interpretarea însumează toate celelalte dimensiuni ale punerii în scenă – *teatru, scenariul, drama*. În mod clar, cu referire la bibliotecă, oferta este *interpretarea* – valoarea pe care activitatea bibliotecii o creează pentru utilizatori. Egalând spectacolul de teatru cu spectacolul activității noastre, adică convertind spectacolul de teatru în termeni comuni domeniului nostru de activitate avem următoarele: (1) *strategia* este *drama*; (2) *procesele* sunt *scenariul*; (3) *munca* este *teatru*; (4) *oferta* este *interpretarea*. Toate ofertele bibliotecii sunt rezultatul trecerii unei biblioteci de la dramă, prin scenariu, la teatru care pune

în scenă spectacolul. Delimitând componentele, putem spune că: drama este domeniul conducătorului, el face strategia, este domeniul lui de responsabilitate; scenariul – domeniul managerului, liderului de echipă, care are responsabilitatea de realizare, de punere în scenă a strategiei; teatrul – domeniul actorilor (fie că joacă în piese de teatru, fie că execută activitatea bibliotecii); spectacolul – domeniul publicului, utilizatorilor, care acum vor spectacole, reprezentații artistice – nu rutină, nu activități comodificate.

Indiferent ce loc ocupăm în cadrul bibliotecii, indiferent de lucrurile cu care ne ocupăm noi ori colegii noștri – *suntem un actor*. Munca noastră este teatru și trebuie să ne jucăm, corespunzător cu dorințele utilizatorilor, rolul. Utilizatorul vrea experiențe. Nu vrea doar oferte, vrea ca însăși oferta să fie experiență memorabilă. Avem de ales? Trebuie să ne jucăm rolul ca și cum munca noastră ar depinde de asta. Experiența ca fundament al unei noi activități va înflori doar dacă munca va fi pusă explicit în scenă pentru public (utilizatori). Am în memorie și acum, la distanță de jumătate de an, eșecul unei lansări dintr-o zi de vineri de martie la Sediul Central... un eșec pe care nimeni nu și l-a asumat, niciun angajat nu-și mușca coatele, se comportau de parcă nu erau angajații sălii de lectură, dar se aflau într-o gară străină, unde nimănui nu-i pasă de nimeni și de nimic... La întrebarea mea mi s-a răspuns: „A fost pusă în scenă de utilizator... nu de noi!” Deci, acționăm pe principiul: ai vrut – fă! Implicare, grijă din partea bibliotecii – nimic! Ai sala, ce mai dorești? Interpretări de tipul „ca și cum” constituie însăși esența caracterizării unui rol. Au pus bibliotecarii pe scenariul lansării parafa „*Ca și cum*” *facem lansare?* Astăzi, vremurile, circumstanțele ne cer să privim domeniul nostru de activitate ca reprezentând mai mult decât simplul împrumut de cărți, mai mult decât simpla îndrumare, mai mult de-

cât simplul ajutor în regăsirea informației, mai mult decât bibliotecari-portari ai unor depozite de cunoaștere, mai mult decât efortul de automatizare, digitizare și virtualizare. Obiectul nostru de activitate este livrarea de informații și de experiențe interactive veridice.

Activitatea noastră depinde din ce în ce mai mult de ideile inteligente ale oamenilor din bibliotecă, ale bibliotecarilor. Noua morfologie a creativității, susține Charles Leadbeater, ne sugerează că trebuie să ținem cont de faptul că de-acum „utilizatorii” nu se mai mulțumesc cu rolul de spectator. Își doresc să fie jucători, iar motto-ul lor este: „Gândim, deci existăm!” Chiar dacă au o zi proastă, bibliotecarii trebuie să se poarte ca și cum ar fi bine dispuși. Ilustrăm cu un banc din realitatea bibliotecară:

– Doamnă (unei bibliotecare), am observat că discuțiile în contradictoriu cu dvs. decurg într-un mod foarte civilizată. Cum reușiți?

– Secretul meu ține de diplomație. Când discut cu cineva în contradictoriu, am grijă să nu-l aduc în starea în care și el să mă considere dobitoc. Ca urmare, am răbdare și aștept până când respectivul se contrazice singur.

Seth Godin spune că, dacă o persoană extraordinară, care lucrează în domeniul asistenței utilizatorilor, folosește o conversație pentru a transforma un om furios într-un admirator înfocat, aceasta înseamnă artă. Când se confruntă cu un utilizator dificil, actorii trebuie să se comporte de parcă nu i-ar deranja. Îmi puteți replica: sunt prea mulți! Vă răspund: asta-i societatea noastră, cu acest contingent lucrăm, pe acest contingent biblioteca trebuie să-l educe... Serviciile oferite cu zâmbetul pe buze pregătesc scena pentru experiențe memorabile, iar utilizatorii nesuferiți ajung, adesea, să își regrete comportamentul și să se învelesească.

Aceasta depinde de modul în care cineva își joacă rolul.

Se spune că Stanislavski l-a întrebat odată pe Rahmaninov în ce constă secretul măiestriei sale atunci când cântă la pian, la care marele pianist și compozitor a răspuns: „În a nu atinge clapa vecină.” Lui Stanislavski i-a plăcut răspunsul, căci l-a transformat în standard teatral. Cum noi, bibliotecarii, să nu atingem clapa vecină și care este clapa vecină în activitatea noastră, dar mai ales în interrelațiile cu utilizatorii? Cum s-o atingem cu gentilețe, eleganță, bonomie? Să țină doar de diplomație, cum spune bibliotecara în bancul amintit? (Mai mulți dintre noi ating doar clapele vecine de aceea nu au cântecul și nici interpretarea lor.)

Astăzi, datorită influenței larg răspândite a managementului total al calității și restructurării proceselor de activitate, majoritatea bibliotecilor îmbrățișează ideea de refacere și îmbunătățire a proceselor de muncă. Desfășurarea activității conform standardului de calitate nu este suficientă: interpretarea trebuie să fie animată de o motivație intrinsecă, astfel încât aceasta să îl contamineze în ultimă instanță pe utilizatorul ofertei bibliotecare. Sunt bibliotecari care interpretează astfel munca. Munca lor dedicată unui scop se revarsă în pasiunea pentru personajul pe care îl joacă, în fidelitatea pentru biblioteca la care lucrează și în empatia manifestată față de utilizatori. Ei sunt buni actori.

Natura ofertei și circumstanțele în care o bibliotecă își implică utilizatorii – sau în care orice bibliotecar / actor își implică colegii de echipă – determină care dintre cele patru forme de teatru ar trebui utilizată: teatru improvizțional, teatru-platformă, teatru al corespondențelor, teatru de stradă. Mai există teatru forum (pe care bibliotecile nu-l practică) ca activitate cu publicul, cu comunitatea, dar și ca învățare nonformală ar fi bun... Forma de teatru

practicată face distincția dintre biblioteci. Să le trecem în revistă.

*Teatru improvizțional* – implică imaginație, creativitate și interpretări inedite; este un mod de lucru spontan, eliberator și imprezvizibil. Multora dintre bibliotecarii le place, îl practică involuntar, uneori cerut de circumstanțe. În orice situație, teatrul improvizțional implică un anumit set de abilități dobândite, ca și diverse instrumente și tehnici care preiau noțiuni aparent nelegate, combinându-le în moduri neobișnuite pentru a face descoperiri până atunci nearticulate. Astăzi oamenii au interes sporit pentru gândirea creativă. Aceasta introduce nevoia reală privind existența unor abilități improvizationale mai dezvoltate, la locul de muncă. Bibliotecarii, erau (pe alocuri mai sunt) considerați, pe nedrept, conservatori pentru că erau oamenii regulii, oamenii ordinii. Or, aici, parcă nu se regăsește și improvizationalul... Teatrul improvizational se joacă în tandem cu alți membri ai echipei, cu trupa... De fapt, convingerea mea este că improvizatia este meseria bibliotecarilor... dacă încă nu știați că trebuie să fie...

*Teatru-platformă* – munca de platformă, liniară și fixă, permite variații nesemnificative. Cei care joacă teatru de platformă se străduie să stabilizeze totul, prin intermediul repetițiilor, dublând, în cele din urmă, cea mai bună variantă de lucru. Jucăm teatru de platformă atunci când pregătim un eveniment mareț – o aniversare, o ședință importantă – alte biblioteci își aleg ca standard al lor această formă de teatru. Noi îl acceptăm doar atunci când și doar în locurile în care angajații nu interacționează cu utilizatorii! Un exemplu poate servi deschiderea Centrului Național de Excelență de Dezvoltare profesională în colaborare cu *Novateca Global Library Program*, Asociația Bibliotecarilor din RM și Primăria Municipiului Chișinău, pentru

care s-au făcut câteva repetiții, iar rezultatul a întrecut orice așteptări.

*Teatrul concordanțelor* – munca dinamică cu *modificări ad-hoc*, care integrează rezultatele muncii, prin reunirea unor cadre independente. Produsul final rezultă din punerea laolaltă, alcătuind un tot unitar, a unor segmente distincte ale muncii, efectuate în momente și adesea în locuri diferite. Ori de câte ori o bibliotecă integrează rezultatele muncii din cadrul a numeroase performanțe disparate din domeniul activității sale, avem a face cu aplicarea unui teatru al concordanțelor. Este teatrul BM care, jucat bine, pune în evidență rezultatele, creează puterea, imaginea BM – practicăm teatrul concordanțelor lunar, anual – raportarea, planificarea.

Importanța concordanțelor dintre oameni, a sincronizării lor este resimțită tot mai mult în vremurile de azi și nu este străină bibliotecilor. Angajații bibliotecii ar trebui să utilizeze teatrul concordanțelor ori de câte ori se străduiesc să îmbunătățească aceleași rezultate de bază din punctul de vedere al calității. Bibliotecile ar trebui să adopte tehnicile *teatrului concordanței* ori de câte ori interacționează în mod repetat cu aceiași utilizatori. Noi trebuie să îi lăsăm utilizatorului impresia unei interpretări armonizate, consecvente. De asemenea, necesită a fi create concordanțe mai ales între bibliotecarii care lucrează în bibliotecă și trebuie să interacționeze de-a lungul timpului cu aceiași utilizatori. Bibliotecile utilizează *teatrul concordanței* atunci când aceiași utilizatori și aceiași actori / bibliotecarii interacționează în mod repetat și până la urmă dezvoltă o cultură a relațiilor, a miturilor, ritualurilor... Un exemplu: „*La Hasdeu îmi place... aici e altă atmosferă... modernă, altă metodologie, totul este altfel...*” – iată părerea unui utilizator / scriitor, care așa a motivat de ce alege BM pentru a-și lansa cartea. Pentru

el e metodologie, modernitate, dar pentru noi – scenă și scenariu.

*Teatrul de stradă* – cea mai captivantă formă de teatru și imperativ necesară astăzi bibliotecilor. Actorii *teatrului de stradă* mai întâi trebuie să își atragă publicul să participe la spectacolele pe care le oferă, pentru ca, apoi, să-i uimească cu priceperea și abilitățile lor. Actorii de stradă demonstrează o mare pricepere și abilitate. Actorii de stradă nu improvizează – își personalizează spectacolele. Avem exemplul Teatrului „Eugène Ionesco” – „Teatru în troleibuz”. De ce iese Teatrul „Eugène Ionesco” din teatru? Pentru a oferi alt cadru, unul aproape de cetățeanul din stradă, grăbit, fără interes și timp de teatru, pentru a-l sensibiliza față de teatru și frumos..., gratuit, răspunde directorul teatrului Val Butnaru.

Actorul *teatrului de stradă* își dezvoltă competențele, ajungând la un standard ridicat de performanță înainte de a încerca să-i uimească publicul, trebuie să se concentreze asupra felului în care le va lega dinamic în moduri noi și incitante și, cel mai important, asupra abilității sale de a sesiza și de a răspunde caracteristicilor unice ale indivizilor ce îi traversează scena, care, de altfel, ar fi goală. Exemplu de Oscar a fost până nu de mult spectacolul de promovare și încurajare a lecturii *Crăiasa zăpezii* la Filiala „Transilvania”. Alt exemplu, de dată recentă, este proiectul „Trolleybook”. De ce a ieșit Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” în parc, în troleibuz? Pentru a oferi, într-un cadru neformal, inventiv, toate metodele accesibile de cunoaștere – lectură, joc, ateliere de creație, concursuri, urmărind și atragerea la lectură noi și diferite categorii de potențiali utilizatori, răspunde la această întrebare directorul general al BM Mariana Harjevschi. BM își propune să fie, pe vară, stradă – să-și măsoare potențialul de a interpreta teatru de stradă. E chiar, într-adevăr, teatru de stradă și fiecare bibliotecă are interpretarea sa. Foarte

atent urmăresc și monitorizez activitatea „Trolleybook-ului”. Unele filiale fac minuni, își pregătesc din timp rechizitele teatrale, scenariile, în sensul adevărat al cuvântului, actorii – rolurile... de potențialul profesional al fiecărei bibliotecii-filiale, al actorilor / al bibliotecarilor (unii sunt, chiar, actori talentați!) depinde reușita, atractivitatea, cu alte cuvinte, spectacolul, interpretarea.

Așadar, depinde de fiecare actor de stradă și de biblioteca care utilizează personalizarea dacă scena lor goală va fi literalmente strada unui oraș / sector sau doar strada bibliotecarilor / angajaților bibliotecii? Situația de astăzi arată că bibliotecarii și bibliotecile trebuie să învețe să joace roluri diferite atunci când pun în scenă experiențe, în loc să furnizeze, pur și simplu, bunuri și servicii. Cum spunea alt celebru pianist, David Owen Norris, cu privire la reprezentațiile muzicale: *„Trebuie să facem astfel încât experiențele să fie relevante pentru public, satisfăcând sau luând prin surprindere așteptările acestuia.”* Alexandru Didilescu, managerul Bibliotecii Județene „A.D. Xenopol” Arad, care e și conducător al unei trupe de teatru, e convins că teatrul poate schimba biblioteca: *„Preocuparea mea, spune dl director, este de a schimba percepția pe care concitadinii mei o aveau despre bibliotecă ca fiind o instituție «anostă», «ternă», «liniștită», «timidă»... Mi-am propus și cred că mi-a reușit să-mi conving colegii că pot să facă din cel mai mic gest profesional cotidian un «ceva» care să iasă în evidență, un «ceva» care să se adreseze ochiului și, prin aceasta, minții și sufletului celor care ne trec pragul. De la zâmbetul și tonul amabil cu care își întâmpină cititorii, de la expozițiile curente de pe holurile bibliotecii, de la dezbaterile, conferințele, concursurile, de la lansările de carte și editarea lucrărilor bibliotecii, de la cartea rară și simpoziioanele internaționale, toate trebuie să atragă atenția ochiului și implicit să stârneasă interesul publicului larg.”*

Bibliotecile au nevoie acum mai mult, mai mult ca altădată, să surprindă utilizatorul. Fără teatru nu se poate! Bibliotecile trebuie să devină necesare, omniprezente în viețile oamenilor... Un mare dirijor iese grăbit din teatru, oprește un taxi, se așează... și tace... „Unde mergem?” întrebă șoferul taxiului... „Oriunde! răspunde dirijorul. Oriunde este nevoie de mine!” Exce-lent banc! Îl putem parafraza: oricine are nevoie de bibliotecă! Oriunde este nevoie de bibliotecari inventivi, talentați, care-și joacă rolul cu pasiune, oferind interpretări memorabile!

Recapitulare prin exerciții:

1. Pentru a vă regăsi într-o tipologie sau alta de teatru faceți următorul exercițiu: gândiți-vă la activitatea dvs. în ansamblu și atribuiți-o unui model de teatru. Găsiți și expuneți cinci argumente pentru a vă convinge că ați ales tipul de teatru corect.

2. Pentru a îmbunătăți ședințele de planificare / raportare faceți următorul exercițiu: închipuiți-vă că mergeți la o zi de dezvoltare cu tema *Planificare / raportare a activității pe anul 2014*. Scrieți scenariul, doar cunoașteți agenda, e stabilă. Într-o coloană treceți în revistă așteptările dvs. de la ședință. În altă coloană scrieți cu ce v-ați ales de la ședința de planificare (abilități, informații utile, noutăți, inovații, experiențe, recomandări sau altceva). În final, scrieți cărui tip de teatru se asociază ședința de planificare / raportare la BM? Acum expediați-le ca feedback în „Boxa de sugestii”.

### Referințe bibliografice

1. HAMEL, Gary. *Ce mai contează acum: cum să câștigăm într-o lume a schimbărilor implacabile, a competiției feroce și a inovației de nestăvilnit*. București : Publica, 2012. ISBN 978-606-8360-08-9.
2. KULIKOVSKI, Lidia. *Modelul experiențial al activității bibliotecare*. În: BiblioPolis, 2012, 4, 45, 9-17.



3. MOLDOVAN, Liliana. *Pași prin bibliosferă*. Vol. I. Pref.: Teodor Ardelean. Cluj-Napoca: Ecou Transilvan, 2013. ISBN 978-973-8099-09-8. Vol. I. ISBN 978-973-8099-05-0.

4. PETERS, Tom. *Cercul inovației: drumurile bătătorite nu duc spre succes*. București : Publica, 2011. ISBN 978-973-1931-82-1.

5. PINE, B. Joseph; GILMORE, James H. *Economia experienței*. București : Publica, 2010. ISBN 978-973-1931-30-2.

6. GODIN, Seth. *Vaca Mov: transformă-ți afacerea prin idei remarcabile*. București : Brandbuilders, 2007. ISBN 978-973-1740-08-9.

7. LEADBEATER, Charles. *Noi gândim: inovație de masă, nu producție de masă*. București : Publica, 2011.

## SERVICII INOVATOARE ÎN BIBLIOTECI

Lola Maria PETRESCU, Georgeta TOPAN,  
Biblioteca Județeană „Octavian Goga” Cluj

**„Biblioteca viitorului necesită viziune, tehnologii, servicii, dar în primul rând are nevoie de creativitatea oamenilor.” (Phyllis B. Spies)**

### Abstract

*The works studied and used during the elaboration of the article show that libraries around the world are in constant motion, renewal, modernization – processes due to many challenges coming from outside of the institutions. The issues arising interest to library specialists are the same: the expansion and diversification of innovative and qualitative, user-driven services, but the opinions are divided in applying their trade loyalty strategies. The co-participation of users in offering service and promoting news, the library „3rd place”, the hybrid library that offers traditional services and Web 1.0 services, Web 2.0 and, in the future, maybe Web 3.0 and Web 4.0, determine the adoption of the model of participatory library and other new models for libraries of the future.*

**Keywords:** library, hybrid library, modernization, innovative services, users.

\* \* \*

Bibliotecile din România, ca și celelalte biblioteci din statele Uniunii Europene și din întreaga lume, sunt și în prezent într-un amplu proces de schimbare și modernizare, proces generat atât de globalizare, cât mai ales de provocări-

le și posibilitățile oferite de societatea informațională.

Mai mult ca oricând bibliotecile, alături de alte instituții culturale, s-au implicat, și era și firesc să o facă, în condițiile în care materia primă a celui „deal Treilea Val”, cea care oferă avantajul de a fi inepuizabilă, este *informația*, ce se găsește, în primul rând, în biblioteci, depozitarele și gestionarele milenare ale acesteia.

Cu ajutorul *informației* și îndeosebi a *imaginației*, bibliotecile pot găsi soluții pentru multe din problemele lor. Un model demn de urmat vor găsi bibliotecile și în Uniunea Europeană, „ce posedă un potențial extraordinar pentru inovație și care a pus bazele uneia din cele mai mari piețe unice din lume, în care produsele și serviciile inovatoare pot fi realizate prin eliminarea obstacolelor din calea transformării ideilor în produse și servicii”<sup>1</sup>.

Cuvântul *serviciu* provine din latinescul *servitium* și este echivalentul termeni-

<sup>1</sup> Comisia Europeană. *Este nevoie de mai multe eforturi în materie de inovare*, [http://ec.europa.eu/news/business/130326\\_ro.htm](http://ec.europa.eu/news/business/130326_ro.htm)