

tea zilnică, de prejudecățile asupra muncii lor și a opiniei celor care nu s-au identificat cu creativitatea și inovația în această perioadă. Eroi Săptămânii creativității și inovației: Elena Dabija, cu echipa CAIE; Oxana Andreev, Doina Vicol și echipa Filialei „Adam Mickiewicz”; Silvia Antufiev (BPD); Liuba Ciobanu, cu echipa „Ovidius”; Tamara Țurcanu, Ludmila Odobescu (Filiala M. Drăgan); Daniela Bortă (Filiala Traian), Lilia Gamarța și echipa Filialei „Ștefan cel Mare”; Aliona Nosatâi (Filiala N. Titulescu); Parascovia Onciu cu echipa Filialei „Transilvania”; Maria Burcovschi, cu echipa Filialei „Târgu-Mureș”; Liuba Munteanu, cu echipa Bibliotecii Centrale; Angela Olărescu (Filia-

la „Hristo Botev”); Margareta Șcelcicova și echipa Filialei „M. Lomonosov”; Alina Bălănescu, Natalia Ghimpu cu echipele lor; Taisia Foiu; Larisa Staver, cât și inovatori, creativi singuratici ca Angela Borș („Ițic Mangher”), Diana Corețchi („A. Donici”) – nu s-au simțit împovărați de rutină, s-au deschis competiției instituționale, au fost receptivi la activitățile colegilor, dispuși să se provoace unii pe alții, să țină lumina creativității aprinsă, mai mult o alimentau și strălucia și mai tare.

Meritați aplauzele Bibliotecii Municipale! Meritați recunoașterea și aprecierea organizatorilor și a tuturor angajaților BM „B.P. Hasdeu”!

## TRANSFORMAREA BIBLIOTECILOR DIN REPUBLICA MOLDOVA ÎN INSTITUȚII COMUNITARE (CAZUL BIBLIOTECII MUNICIPALE „B.P. HASDEU”)\*

*Valentina POPA,  
master în sociologie, Biblioteca Centrală a BM „B.P. Hasdeu”*

### 2.1. Tendințe globale în diversificarea serviciilor de bibliotecă

Serviciile de informare a comunității (oferite de bibliotecile publice occidentale începând de la mijlocul secolului XX și teoretizate prin anii '70, când ia naștere „biblioteconomia comunitară”) sînt serviciile care ajută indivizii și / sau grupurile din comunitatea deservită de bibliotecă în rezolvarea celor mai importante / stringente nevoi și probleme zilnice (sociale, economice, politice, culturale etc.), precum și la

\* Extras din teza de master în sociologie.

participarea în sfera publică, în activitatea democratică, prin oferirea de informații privind activitatea și funcționarea instituțiilor, organizațiilor sau agențiilor celor mai adecvate acestor scopuri.

### Servicii de referințe digitale în lume

#### Internet Public Library (IPL)

Internet Public Library este prima bibliotecă publică din internet. Inaugurată în 1996, IPL își propune să furnizeze, gratuit, servicii de bibliotecă pentru comunitatea utilizatorilor de internet, să îi instruiască

pe bibliotecari cu privire la contribuția pe care aceștia trebuie să o aibă într-un mediu digital, să promoveze biblioteconomia și profesia de bibliotecar.

Conform Declarației privind misiunea IPL, obiectivele pe care le urmăresc bibliotecarii din cadrul IPL sînt:

- să servească publicul prin regăsirea, evaluarea, selectarea, organizarea, descrierea și crearea unor surse de informare valoroase;
- să dezvolte și să furnizeze informații pentru comunitatea utilizatorilor de internet, acordînd o atenție specială nevoilor tinerilor;
- să creeze o imagine solidă și coerentă a bibliotecii în internet, demonstrînd că aceasta rămîne o structură utilă, novatoare și ușor de utilizat;
- să promoveze cooperarea, în special, cu alte biblioteci și alți bibliotecari, în vederea realizării unor proiecte care să ducă la conștientizarea rolului acestora în mediul digital;
- să promoveze valorile esențiale pentru bibliotecă, în special, cele exprimate în declarația privind *Drepturile la servicii de bibliotecă*.

Centrul de referințe al IPL oferă utilizatorilor două posibilități de informare: consultarea colecției de referințe, constituită din surse internet ordonate pe domenii (*Referințe generale, Arte și științe umane, Afaceri și economie, Calculatoare și internet, Educație, drept, administrație și științe politice* etc.) sau apelarea la serviciul de referințe prin e-mail (Ask-A-Question).

IPL oferă următoarele servicii:

*Serviciul Ask-A-Question* este efectuat ca și celelalte activități desfășurate în cadrul Centrului de referințe al IPL, de bibliotecari voluntari, care sînt, în același timp, angajați cu normă întregă ai unei biblioteci tradiționale.

Modul de funcționare a acestui serviciu este următorul: cererea utilizatorului

este transmisă prin e-mail la o adresă specificată. Un membru al personalului IPL verifică, o dată pe zi, contul e-mail, citește și selectează mesajele, apoi retransmite bibliotecarilor cererile de informare, care urmează să fie rezolvate. Fiecare utilizator care a transmis o cerere va fi informat rapid despre admiterea sau respingerea ei. Răspunsul la cererea de referințe va fi primit după o zi sau două; în cazul unor solicitări ce necesită investigații mai complexe, după o săptămînă.

Un alt tip de serviciu de referințe oferit de IPL folosește mediul *MOO* (Multi-User Object Oriented), un sistem interactiv ce oferă multiple posibilități de interacțiune și comunicare în timp real, accesibil pentru mai mulți utilizatori simultan prin intermediul protocolului Telnet. Serviciul este disponibil zilnic, timp de o oră pe zi, atunci cînd bibliotecarii de referințe sînt prezenți în rețea, însă alte categorii de voluntari (alți bibliotecari cu experiență sau studenți la biblioteconomie) pot fi prezenți în rețea în orice moment al zilei. Personalul care îndeplinește acest serviciu ajută utilizatorii să-și regăsească informațiile dorite pe internet, fie într-o resursă pe suport tradițional, prioritate avînd însă resursele pe internet.

### Virtual Reference Desk (VRD)

Virtual Reference Desk este un proiect finanțat de National Library of Education și ERIC Clearinghouse on Information and Technology care are drept scop crearea bazelor de date pentru un serviciu de referințe digitale realizat printr-o cooperare la nivel național.

Resursele și serviciile oferite utilizatorilor constau în:

- bază de date (AskA + Locator) conținînd peste 70 de servicii on-line, ordonate pe domenii, care pot răspunde întrebărilor / cererilor de informare ale utilizatorilor;

- bază de date (Knowledge Base) în care sînt arhivate răspunsurile oferite utilizatorilor de servicii de tip AskA;
- website-ul VRD, punct central de acces care furnizează informații despre serviciile de tip AskA, considerate valoroase și care oferă accesul la resurse ce vin în sprijinul organizațiilor care doresc să lanseze și să administreze astfel de servicii;
- un ghid de instruire (Starter Kit), care furnizează sfaturi și metode bazate pe experiența unor servicii performante și pe cercetări de profunzime, destinat organizațiilor ce doresc să-și dezvolte servicii de tip AskA;
- listă de discuții (Dig Ref Listserv) dedicată persoanelor (bibliotecari, profesori, oameni de afaceri, funcționari guvernamentali etc.) și organizațiilor interesate de serviciile de referințe digitale.

### Michigan Information Transfer Source (MITS)

Unul dintre serviciile alternative la care face trimitere IPL este Michigan Information Transfer Source (MITS), serviciu de informare comercial al bibliotecii Universității din Michigan. Este vorba de un broker de informații care și-a început activitatea în 1980 și care oferă servicii de furnizare de documente, de traducere, de căutare în baze de date on-line, de cercetare bibliografică, precum și alte tipuri de servicii de informare destinate utilizatorilor nespecifici (companii, organizații și persoane fizice din afara Universității). MITS are acces la baze de date de interes general, cum ar fi *National Newspaper Index* sau *Magazine Database*, precum și la baze de date specializate ca *Mobility* și *Medline*. Biblioteca are acces la peste 6 milioane de titluri

de carte, 100 000 de titluri de publicații periodice, 3000 de rapoarte ale corporațiilor, la patente din SUA, la publicațiile asociațiilor și organizațiilor profesionale, la publicații ale Națiunilor Unite și la documente guvernamentale. Taxele percepute pentru fiecare tip de serviciu (furnizare de documente, căutări în baze de date) sînt invers proporționale cu timpul în care utilizatorul dorește să primească răspunsul la cererea formulată: cu cît răspunsul este mai mic, cu atît taxa este mai mare. Aceste taxe variază între 12-15 \$, la ele adăugîndu-se costul convorbirilor telefonice, costul utilizării calculatorului (între \$65-300 /oră) și costurile de expediere prin poștă.

### Serviciul Telnet

Reprezintă aplicația ce dă posibilitatea de lucru între calculatoarele aflate la distanță și accesul la serviciile și programele pe care mașina de la distanță le asigură terminalelor sale locale. Odată conectat la calculatorul de la distanță, utilizatorul „intră” în el, direct din calculatorul propriu, respectînd regulile și metodele specifice sistemului respectiv. Multe biblioteci își pun la dispoziție cataloagele și multe alte informații utile prin Telnet, dat fiind și timpul redus necesar conectării, comparativ cu interfețele grafice. Există un program Hytelnet care are cea mai actualizată listă de biblioteci universitare.

### Serviciul FTP (File Transfer Protocol)

Serviciul, denumit astfel după protocolul de aplicații utilizat ftp (Protocol de transfer de fișiere), servește la transferul fișierelor între două calculatoare interconectate. Prin intermediul acestui serviciu se pot prelua programe și orice tip de document electronic. În mod normal avem acces (nume de utilizator și parolă) la calculatorul gazdă. Centrele FTP constituie un serviciu numit „Anonymus FTP”, care

permite oricui să acceseze serviciul FTP, prin conectarea sub numele de utilizator anonim.

### Istoria bibliotecilor japoneze

Istoria bibliotecilor japoneze diferă sensibil de cele de pe continent. Bazându-se pe legi, dezvoltarea rețelei de biblioteci publice a unit viciile istoriei Japoniei cu contemporaneitatea, cu saltul în urma războiului, cu dificultățile crizei economice, demografice și astăzi ecologice.

Biblioteca în japoneză este „Toshokan”. Bibliotecile au cunoscut o dezvoltare rapidă în anii '60 ai secolului XX. Biblioteca din Hino, construită în 1965, în Tama, era destinată publicului din zonă. Pe parcurs au apărut biblioteci mobile, servicii pentru tineret, acces pentru persoane cu dizabilități, suporturi audiovizuale, calculatoare etc.

Dezvoltarea tehnologică a provocat schimbări rapide în biblioteci. Aproape toate bibliotecile universitare, bibliotecile din metropole și o bună parte din bibliotecile municipale oferă acces la catalogul online.

Legea bibliotecilor a fost revizuită în iunie 2008. A fost stabilit un nou program de studiu biblioteconomic, care a fost definitivat și a intrat în vigoare în 2012.

În Japonia erau, în 2010, 3168 de biblioteci, dintre care 62 de biblioteci municipale, 610 de biblioteci comunale etc. Foarte puține comune au rămas fără biblioteci. Acest fapt este legat în mare măsură de reducerea radicală a numărului de localități în Japonia, produsă în urma fuziunii masive a orașelor, comunelor și satelor. În biblioteci lucrează 12 036 de bibliotecari, dintre care 6152 au statutul de „schiso”, adică bibliotecar calificat în comparație cu un asistent. Numărul de împrumuturi realizat de bibliotecile publice, în 2010, ajunge la 656 mln de documente, inclusiv pe suport audiovizual, ceea ce constituie 5,5 împrumuturi per locuitor.

Astăzi, reforma sistemului social este un concept-cheie în Japonia. Populația îmbătrânește repede, dezvoltarea economică a încetinit. Cîteva guverne locale aplică metodele managementului privat pentru instituțiile, structurile și serviciile publice. Bibliotecile externalizează serviciile recurgînd la servicii private sau lansează parteneriate, ceea ce provoacă o criză în recrutarea bibliotecarilor profesionali. Dezvoltarea rapidă a TIC a provocat o transformare profundă a lumii informației în Japonia. Instalarea calculatorului și utilizarea internetului în mediul profesional și privat se evidențiază. Munca în rețea, promovată de guvernele locale și metodele de partajare a lucrului este utilizată în mai multe biblioteci publice, inclusiv din orașe relativ mici. Publicul poate accesa OPAC-ul, informațiile cu caracter local pe site-uri din rețeaua de internet. Mai multe biblioteci au implementat RFID.

Bibliotecile publice sînt vizitate de un public divers, ele trebuie să răspundă necesităților timpului, să integreze elemente de formare pe parcursul vieții. Noile necesități apar în formă de servicii noi. ABJ propune o serie de programe de formare continuă, recent a fost creată o comisie dedicată studierii noilor aspecte ce țin de profesia de bibliotecar. Profesioniștii din biblioteci sau cei care lucrează cu informația trebuie să răspundă acestor noi cerințe.

### BiblioTech – bibliotecă „fără cărți”

La 14 septembrie 2013, în San Antonio, Texas, a fost deschisă o bibliotecă nouă „fără cărți” BiblioTech.

Catalogul bibliotecii conține peste 10 000 de cărți electronice. Pentru utilizarea în spațiul fizic al bibliotecii, la dispoziția utilizatorilor sînt puse 45 iPad-uri Apple, 40 laptopuri, 48 de calculatoare, 600 de cititoare de cărți electronice și 200 de cititoare „îmbunătățite” pentru copii, care dis-

pun de o aplicație ce ajută copiii să învețe a citi. Sînt disponibile, de asemenea, cărți audio și software educaționale. Într-un timp relativ scurt la bibliotecă s-au înscris peste 7000 de utilizatori. Deși biblioteca nu are cărți tipărite, și utilizatorii nu trebuie neapărat să vină la bibliotecă pentru a le împrumuta, personalul consideră că spațiul fizic, perceput ca un important spațiu comunitar, reprezintă însă cheia succesului bibliotecii.

O cu totul altă părere a fost expusă recent pe blogul *Biblioteci și arhitectură*. La 26 septembrie 2013 pe blog a fost publicat articolul *Spre un model nou de bibliotecă*, semnat de Daniel Gil. Autorul este convins că viitorul aparține spațiilor mici, flexibile, dinamice, eficiente, independente, ușor operaționale, cu un minim de publicații tipărite, cu acces internet și maximum posibil de conectări WiFi. Restul spațiilor trebuie să fie destinate activităților de tot felul, în special, pentru grupurile mici. Autorul presupune că cheia supraviețuirii bibliotecii ar putea fi reducerile și apropierea de fiecare persoană în parte.

### **Marketingul de bibliotecă din diferite părți ale lumii**

Marketingul de bibliotecă din Danemarca, una dintre cele mai dezvoltate țări din Europa în domeniul biblioteconomic, cunoaște în ultimul timp schimbări majore determinate, în special, de noua lege a bibliotecilor publice din anul 2000. Una din principalele prevederi ale acestei legi a fost aceea ca toate bibliotecile publice să ofere acces gratuit la internet tuturor cetățenilor. De asemenea, legea încurajează bibliotecile să-și dezvolte colecțiile muzicale și să achiziționeze și alte tipuri de documente în afara celor tradiționale. Tot ca urmare a acestei legi a fost realizat serviciul „www.bibliotek.dk”, o bază de date care oferă fiecărui cetățean acces online la colecțiile tuturor bibliotecilor publice

și universitare din țară și dreptul de a împrumuta documente din orice bibliotecă în mod gratuit. Acest lucru a determinat o dezvoltare rapidă a sistemului de împrumut interbibliotecar, activitatea sa dublîndu-se în doar cîțiva ani.

Acesta este un exemplu al modului în care noua tehnologie poate să ducă la dezvoltarea cooperării dintre biblioteci și la schimbarea comportamentului utilizatorilor. De altfel, în Danemarca există o tradiție lungă și foarte puternică în ceea ce privește cooperarea. Un alt serviciu asemănător celui anterior este „www.deff.dk”. Acesta oferă cercetătorilor, profesorilor și studenților acces la materialele de cercetare și la alte surse de informare, indiferent de a cărei instituții aparțin. Aceste servicii au schimbat foarte mult relația dintre bibliotecă și utilizatori. Prin intermediul paginilor web și al altor servicii internet s-a reușit integrarea bibliotecilor în comunitățile în care funcționează. Succesul biblioteconomiei daneze este o consecință a implicării active a autorităților în dezvoltarea sistemului de biblioteci publice. Danemarca este, probabil, țara cu cel mai bine finanțat sistem din acest domeniu. În bibliotecile publice, cheltuielile medii pentru fiecare cetățean sînt de aproximativ 75 de euro pe an, iar indicele de utilizare este unul foarte bun, peste 50% din populație apelează la serviciile acestor instituții, în fiecare an. Achizițiile de cărți s-au diminuat puțin din cauza investițiilor în alte tipuri de suporturi ale informației.

În concluzie, dezvoltarea bibliotecilor publice a fost posibilă datorită susținerii politice și administrative, dar și campaniilor agresive de promovare a serviciilor, acțiuni ce au schimbat rolul bibliotecilor din puncte de acces la informație în servicii de referințe care să ofere asistență utilizatorilor.

**În Norvegia, bibliotecile** nu sînt vizibile în comunitățile pe care le servesc și

nici rolul bibliotecarului nu este suficient de mult apreciat. Soluția rezolvării acestor probleme ar putea fi o lege care să vizeze toate tipurile de biblioteci (de câțiva ani, se urmărește realizarea unei astfel de legi) și lansarea unor campanii de promovare agresive. Deși campaniile de promovare au lipsit, statisticile din ultimii ani arată că indicele de utilizare a bibliotecilor a crescut. Acest lucru se datorează faptului că serviciile de bibliotecă au fost îmbunătățite în ultimii ani, iar internetul a fost folosit ca instrument de promovare a acestor instituții. În schimb, bugetele alocate bibliotecilor publice au rămas neschimbate, ele nefiind în concordanță cu creșterea prețurilor, în special, la cărți sau la alte materiale, precum și cu creșterea salariilor.

În prezent aproape toate bibliotecile publice oferă publicului acces gratuit la internet, un segment important reprezentându-l copiii. Multe biblioteci chiar au creat pagini web speciale pentru această categorie de utilizatori. În ultimii doi ani, guvernul norvegian a declanșat campanii, în care au fost implicate și bibliotecile, pentru a crește interesul copiilor pentru lectură. În ultimul timp autoritățile norvegiene au demarat diverse acțiuni pentru schimbarea situației existente. Astfel, în subordinea Ministerului Culturii a fost înființată Autoritatea Arhivei, Bibliotecii și Muzeului (ABM – utvikling) pentru sprijinirea structurilor din subordine. Până în prezent, această autoritate nu a fost foarte vizibilă pe plan național. În schimb, bibliotecile publice sînt preocupate permanent de promovarea serviciilor și fac lucrul acesta într-o manieră profesionistă, în special, prin intermediul presei locale.

Începînd cu anul 1995, **Asociația Bibliotecilor norvegiene** a inițiat o campanie pentru a îmbunătăți situația bibliotecilor școlare. Aceasta a fost cea mai mare și cea mai scumpă campanie susținută în ultimii

ani. În urma ei, unele biblioteci școlare au primit mai multe resurse, dar se pare insuficiente, pentru a schimba imaginea și pentru a dovedi existența acestor instituții în comunitate. Sissel Nilsen arată că la nivelul țărilor nordice funcționează un comitet care în fiecare an încurajează celebrarea „Săptămîinii bibliotecii”, prin diferite programe și activități desfășurate în bibliotecile școlare și publice. În privința formării viitorilor bibliotecari, școlile se concentrează strict pe disciplinele biblioteconomice clasice și mai puțin spre domenii noi precum: relațiile publice, comunicarea sau marketingul.

**Bibliotecile din Spania** au avut în vedere două obiective: pe de o parte, atragerea cititorilor prin activități promoționale și, pe de altă parte, realizarea de anchete asupra utilizatorilor bibliotecilor universitare și publice, fără să fie luați în calcul și utilizatorii potențiali. În ultimii ani au fost proiectate noi servicii, dar fără să aibă la bază studii științifice ale utilizatorilor, ci mai degrabă cunoașterea empirică a acestora. Studiile axate pe utilizatori au urmărit mai mult satisfacția acestora în raport cu evaluarea bibliotecii și mai puțin nevoile și dorințele lor. Acest gen de studii au fost realizate de multe biblioteci universitare, în cadrul evaluărilor generale ale facultăților.

Deși aceste servicii au avut succes, chiar cu puține resurse, cunoașterea utilizatorilor este esențială. Printre serviciile menționate se numără: „bibliopiscinele” și „biblioplajele” (dedicate turiștilor), „bibliometroul” (pentru cei care folosesc acest mijloc de transport) sau „bibliomarket” în Barcelona și Salamanca (pentru femeile casnice). Începînd cu anii '70 Ministerul Educației a desfășurat campanii de promovare a lecturii axate mai mult pe indivizi și mai puțin pe biblioteci ca instituții culturale. Aceste campanii au folosit sloganuri atrăgătoare cum ar fi: „Dacă citești tu, vor citi și ei” (se referă la exemplul pe



care părinții îl pot da copiilor), „Trăiește citind” (campania aceasta a vizat cititul ca practică zilnică, necesară pentru toate aspectele vieții), „Hrănește-ți mintea”, „Voi, cei care puteți... evoluați” (în cadrul campaniei s-a folosit imaginea fazelor evoluției de la maimuță la om).

Caracteristica acestor campanii, la început, a fost agresivitatea ironică și asocierea unor imagini negative, apoi cititul a fost asociat cu aspecte pozitive precum: plăcerea cititului, dezvoltare intelectuală, deschidere către posibilități neașteptate. În ultimii ani și Ministerul Culturii a organizat astfel de campanii cum ar fi: „Dacă tu citești, și ei citesc” sau „Bibliotecile publice: vino, privește, ascultă, navighează, citește!”, campanii care au subliniat gratuitatea serviciilor. Una dintre primele campanii orientate spre bibliotecă a avut ca slogan: „Avem un milion de cărți” și a fost lansată de rețeaua de Biblioteci Publice din Barcelona. Campania a reușit să atragă atenția publicului asupra bibliotecilor. Absența specialiștilor, resursele financiare și materiale limitate, dar și o anumită aversiune față de utilizarea tehnicilor comerciale, i-au determinat pe bibliotecarii spanioli să evite utilizarea metodelor marketingului. Au fost totuși acceptate publicitatea și relațiile publice, instrumente folosite în promovarea accesului egal la informare, acces gratuit la documente sau la noile tehnologii ale informației. Cele mai multe astfel de campanii se adresează exclusiv copiilor și tinerilor.

**În bibliotecile din Finlanda.** Bibliotecile finlandeze au reușit, însă, să ofere servicii orientate foarte mult spre utilizator, pornind de la un principiu specific țărilor nordice, care susține dreptul tuturor la informație. Începând cu anii '70, în cadrul serviciilor de bibliotecă și de informare au fost adoptate unele concepțe ale marketingului și au început să se dezvolte activități care au vizat comuni-

carea și relațiile publice, influențate, mai ales, de experiența bibliotecilor suedeze. Tot atunci a fost numit și primul bibliotecar specialist în relații publice (cu normă întreagă), la Espoo City Library. Exemplul a fost urmat de Helsinki City Library și de biblioteci din diferite orașe precum: Tampere, Turku, Lahti și Jyväskylä. În această țară bibliotecile se bucură de o reputație deosebită. Ele beneficiază de site-uri web de o înaltă calitate. Asociația Bibliotecilor Finlandeze este permanent implicată în problemele acestor instituții. Astfel, se ocupă de pregătirea personalului, organizează seminarii. O caracteristică specifică bibliotecilor finlandeze este aceea că oricine le poate utiliza resursele și serviciile, fără a se supune vreunei restricții sau discriminări. Deși utilizatorii sînt, în general, mulțumiți, ei spun că este nevoie de mai mult pentru a fi cu adevărat satisfăcuți. Din păcate, chiar și aici, puține biblioteci realizează anchete pentru a descoperi nevoile sau dorințele utilizatorilor. Majoritatea bibliotecilor nu percep taxe de la utilizatorii obișnuiți, totuși companiile private sau firmele trebuie să plătească serviciile primite.

**În Croația,** marketingul serviciilor de bibliotecă se află într-o fază incipientă. Un exemplu al modului în care este aplicat marketingul în bibliotecă îl reprezintă Biblioteca Orășenească din Rijeka. Aceasta este o bibliotecă publică, un centru cultural, educațional, social și de informare al orașului, care de mai mulți ani în cadrul proiectului Teens for Teens organizează workshopuri pe diverse teme, în toată țara, care au ca scop atragerea tinerilor către bibliotecă. În felul acesta bibliotecile au posibilitatea de a participa la procesul de dezvoltare și maturizare al adolescenților. Caracteristica acestor ateliere este că ele au fost create, pregătite și prezentate chiar de tineri pe bază de voluntariat. Conținutul și structura workshopurilor variază,

ele au loc regulat, o dată pe săptămână, la două săptămâni sau o dată pe lună. Avantajul proiectului constă în faptul că nu necesită resurse financiare substanțiale și se poate desfășura în orice loc. De la demararea proiectului, în toamna anului 1998, aproximativ 4000 de tineri au participat la activitățile acestuia. Grupul de voluntari de la Rijeka City Library are un mod special de a-și prezenta munca: fiind ambasadorii ai bibliotecii, ei vizitează alte biblioteci din țară și din străinătate, ajutând alți tineri utilizatori ai bibliotecilor să-și dezvolte creativitatea.

Workshop-urile urmăresc: încurajarea cititului și a creativității, promovarea democrației, a aptitudinilor sociale și a retoricii, promovarea limbii engleze, precum și schimbul de informații și perceperea internetului ca o bogată sursă de informație. Programul Teen Tea Time a reprezentat o cale informală de întâlniri și discuții, în special, în limba engleză, și a fost susținut și de Ambasada Britanică. Ambasadorul britanic în Croația, Nicholas Jarrold, a donat bibliotecii o colecție valoroasă de cărți pentru tineri. Același grup de tineri a lansat un alt proiect, „Bookmarker”, o revistă care promovează cititul în rândul adolescenților. Participarea la workshopuri este gratuită. Ele sînt organizate și în afara bibliotecii: în școli, alte biblioteci din țară și străinătate, târguri naționale de carte sau festivaluri de știință. Proiectul s-a bucurat de un succes deosebit, fiind nominalizat în 2004 la Premiul „Astrid Lindgren”. În 2002, managerul proiectului a câștigat Young Librarian's National Award (Premiul Național al Tînărului Bibliotecar), iar în 2003 a primit Annual City Award (Premiul anual al orașului). Prin intermediul unor astfel de proiecte și printr-o cooperare mai eficientă cu mediile de informare locală, sponsori și un număr de specialiști, biblioteca a devenit mai vizibilă și și-a consolidat poziția în cadrul comunității.

**În România.** În ultimul timp biblioteconomia românească cunoaște unele schimbări pozitive. De exemplu, în domeniul legislativ, noua Lege a bibliotecilor a reușit să pună ordine în haosul post-revoluționar, iar ordonanța de Guvern nr. 84/1998 a rezolvat parțial criza financiară, permițînd bibliotecilor universitare românești să utilizeze veniturile obținute din activități individuale. Un exemplu pozitiv de adaptare la noile schimbări îl reprezintă Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga” din Cluj-Napoca, una dintre cele mai mari biblioteci din Europa Centrală, care a reușit să-și suplimenteze resursele financiare prin publicarea și vînzarea periodicului *Philobiblon*. Publicația a fost concepută pentru schimb bibliotecar internațional, de aceea a fost scrisă în limba engleză. Înainte de publicare s-au realizat studii și analize pentru a situa revista alături de alte publicații ale marilor biblioteci, precum *Bodleian Library Record*, *Harvard Library Bulletin*, *Konygotira*. După ce a fost promovată atît în țară, cît și în străinătate, revista a adus un profit de 200% pentru bibliotecă. Acesta a permis achiziționarea unor publicații valoroase și indispensabile: cărți și periodice, care n-ar fi putut fi cumpărate în cazul lipsei resurselor financiare. Totodată, s-a obținut și un capital simbolic de imagine.

Ieșirea bibliotecilor din inerția tradițională este unul din factorii care va permite supraviețuirea bibliotecilor în condițiile existenței societății informaționale. Biblioteca trebuie să devină producătoare de informații și produse culturale competitive pe piața de profil, aceasta trebuie să iasă în întîmpinarea trebuințelor spirituale ale utilizatorilor reali și potențiali, să-i seducă pe clienți cu noi ispite, să-și diversifice cromatica acțiunilor, să fie atractivă.

Lista de mai jos prezintă exemple de servicii considerate inovative, oferite de **bibliotecile de pe întreg teritoriul SUA:**



- servicii de referințe virtuale „Întreabă bibliotecarul”. Acesta este cel mai solicitat serviciu;
  - consultații în vederea utilizării diferitor echipamente tehnologice, precum tablete, cititoare de cărți electronice etc.;
  - ajutor în vederea creării și distribuiri conținuturilor: video, muzică, fotografii;
  - cursuri de învățare a calculatorului cu implicarea voluntarilor;
  - studierea limbilor;
  - împrumutul la domiciliu (de regulă, pentru două săptămâni): cititoare de cărți electronice, tablete, instrumente muzicale, tablouri, instrumente de măsurare a tensiunii electrice, telescoape, instrumente de pescuit pentru copii, instrumente sportive etc.;
  - asistență în vederea completării declarațiilor pe venit pentru inspectoratele fiscale;
  - vizite la domiciliu pentru a duce cărți din donații, carduri de bibliotecă, informații despre bibliotecă, programe și evenimente etc.;
  - discuții în grup despre tehnologii și cum acestea pot ajuta persoanele, organizațiile nonprofit și micul business; despre cum poate fi economisită apa, curentul electric, banii, despre curele de slăbire, machiaj, cumpărături online, creșterea viermilor de mătase etc.;
  - grup pe interese pentru persoanele pasionate de astronomie;
  - programul „Un bibliotecar acasă”. Bibliotecarul se deplasează la domiciliul persoanelor cu probleme, pentru a-i învăța cum să utilizeze tehnologiile;
  - „Pierduți printre rafturi” – emisiuni radiofonice săptămânale. Bibliotecarii sau voluntarii prezintă cărți noi, cărți de top în preferințele de lectură ale utilizatorilor, ecouri despre cărțile noi, selecții din lucrările solicitate mai frecvent, recitaluri de poezie, scenete cu implicarea cititorilor etc.;
  - crearea în comun a conținuturilor: „Romanul comunității”, „Istoria locală”, „Împreună scriem o poveste”;
  - cursuri de yoga;
  - adolescenții scriu o carte online;
  - lecții privind comportamentul în timpul unei situații de forță majoră: incendiu, cutremur, inundație;
  - colecții de cărți (5-10) pentru învățători, educatori, medici etc.;
  - „Carte vie”. Utilizatorii discută sau iau un interviu de la o personalitate din localitate sau un invitat;
  - „Călătorii în timp”. Bibliotecarul împreună cu învățătorul de istorie stabilesc o perioadă, un personaj sau un eveniment pe care sînt axate discuțiile. O alternativă pentru orele de istorie;
  - Clubul colecționarilor: monede, timbre, desene, cutii etc. Expoziții. Schimb. Vînzări.
- Un studiu realizat de Consiliul Englez al Artelor aduce exemple de servicii inovative care ar putea prinde rădăcini și în bibliotecile noastre menționăm:
- „**Bazarul Digital**”, organizat lunar de Biblioteca Lambeth, Regatul Unit. Membrii comunității locale se adună pentru a cunoaște tehnologii noi, a solicita ajutor sau a distribui propriile cunoștințe în vederea utilizării tehnologiilor. Persoanele vin să învețe cum să folosească telefoanele mobile, cum să plaseze fotografiile online, să folosească materiale de referință online, să împrumute cărți electronice, să vîndă sau să cumpere online, să vorbească cu familia sau rudele, utilizînd opțiunea video etc. Participanții aduc cu ei dispozitivele despre care vor să învețe mai mult.

Evenimentul este moderat de trainerii voluntari, dar fiecare participant se implică cu tot ce cunoaște, împărțind altora cunoștințele proprii.

La o etapă mai avansată, unele biblioteci creează „**Laboratoare Digitale / Fab Lab**” (colecție de instrumente și echipamente). Aceste proiecte încurajează persoanele să preia controlul asupra tehnologiilor și să creeze conținuturi în loc de a consuma informații și idei. Când biblioteca publică se implică în această mișcare se poziționează ca spațiu unde oamenii nu numai învață despre tehnologiile recente, dar și învață să facă lucruri care anterior puteau fi făcute doar de profesioniști IT.

**Centrele de sănătate** folosesc bibliotecile publice în susținerea scopului lor de a oferi suport informațional și emoțional la cât mai mulți oameni. Grupul-țintă sînt nonpacienții din rîndurile minorităților și persoane care au mai puține posibilități de a se informa. Asistența se axează pe sfaturi de prevenire a bolilor. Proiectul presupune și întîlniri face-to-face (specialist în domeniu-utilizator) în anumite zile ale săptămîinii.

Tot mai solicitate devin **serviciile de asistență juridică** – servicii gratuite, interactive, online. Acestea presupun conferințe video în care un consultant răspunde la întrebările utilizatorilor. Bibliotecile sînt percepute în acest caz ca o modalitate accesibilă, convenabilă și prietenoasă de a oferi servicii persoanelor care nu pot beneficia de asemenea servicii în alte părți.

Serviciile noi nu reprezintă nicio valoare dacă membrii comunității nu le cunosc. Promovarea bibliotecii, a serviciilor, a resurselor și a evenimentelor este o problemă foarte serioasă a bibliotecilor din întreaga lume. Studiile recente demonstrează că cetățenii nu cunosc ce servicii oferă bibliotecile și cum pot beneficia de aceste servicii. Un exemplu elocvent reprezintă și studiul Centrului Pew menționat mai sus.

Această problemă ar trebui să fie printre prioritățile activității bibliotecare. Este foarte importantă implicarea membrilor comunității în această activitate. Aici trebuie pusă în valoare toată creativitatea și spiritul inovativ al bibliotecarilor. Mediul virtual oferă posibilități nebănuite anterior de promovare a bibliotecii. Deosebit de eficientă este promovarea bibliotecii prin rețelele de socializare și *Wikipedia*. Recent British Library a anunțat intenția de a angaja un specialist care să monitorizeze și să actualizeze pagina de pe *Wikipedia*, percepută ca cel mai direct mijloc pentru marketing și informarea potențialilor vizitatori despre serviciile și evenimentele organizate de bibliotecă.

**Biblioteca din Coreea de Sud.** Ca și anterior, scopul principal al bibliotecilor este încurajarea „culturii lecturii”. Dar așa cum lectura pierde din interesul public, în schema serviciilor sînt incluse și alte opțiuni culturale, care însă nu exclud în totalitate cartea și lectura. Bibliotecile oferă un șir tot mai larg de opțiuni culturale și educaționale, încurajează oamenii să citească cărți și să practice și alte activități culturale. În acest sens, bibliotecile trebuie să ofere măcar un serviciu care nu se centrează neapărat pe lectură și împrumut. Un pianist renumit prezintă, de exemplu, un adevărat concert gratuit în incinta bibliotecii. Copiii pot citi cărți, dar și împrumuta jucării. Mai multe biblioteci sînt echipate cu centre pentru educație și explorarea lumii aventurilor. Bibliotecile creează observatorii echipate cu telescoape și alte instrumente. Oamenii se adună împreună să privească stelele, să studieze constelații, să citească și să discute despre diverse fenomene ce au legătură cu astronomia.

Este cunoscut faptul că cititorii-copii se plictisesc repede dacă se ocupă numai de lectură. Pentru a evita aceasta lectura este conjugată cu diverse alte activități.

Bibliotecile noi amenajează, de rînd cu spațiile pentru lectură, spații pentru prezentări teatralizate, observatorii, centre de împrumut al jucăriilor.

În afară de serviciile tradiționale, bibliotecile adoptă și servicii specializate, servicii moderne în bază de tehnologii care au menirea să trezească interesul utilizatorului.

## 2.2. Servicii noi de bibliotecă – experiența Novateca la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”

O bibliotecă modernă este o instituție care funcționează în calitate de conector în comunitatea sa – descoperind necesitățile specifice ale comunității, oferind atât servicii tradiționale, cît și inovatoare și adaptîndu-se în pas cu schimbările din comunitate. O bibliotecă modernă, de asemenea, servește drept punctul central de conectare a cetățenilor la informații valoroase, inițiative guvernamentale, servicii și activități ale ONG-urilor locale și internaționale, precum și la mediul de afaceri prin intermediul unui spațiu comunitar vibrant, activ în cadrul căruia beneficiarii pot dobîndi cunoștințe și abilități, învăța lucruri noi și petrece timpul liber cu suportul bibliotecarului instruit. *„Ea servește drept centru comunitar, ea ascultă vocea comunității și studiază necesitățile acesteia creînd diferite servicii. Aceste servicii contribuie la creșterea nivelului de informare sau dezvoltă anumite capacități utile cetățenilor.”*

*„Bibliotecă modernă trebuie să fie acolo unde este utilizatorul modern. Misiunea bibliotecii de a îmbunătăți societatea și calitatea vieții trebuie să fie permanent pe prim-plan. E adevărat că bibliotecile publice din țară sînt la diferit nivel de integrare informațională, dar situația se schimbă foarte repede. Ritmul schimbării depinde de activitatea programului Novateca.”*

Dezvoltarea componentelor unei biblioteci duce la modernizarea ei. *„Componentele unei biblioteci moderne sînt: spațiul și mobilierul, colecțiile, tehnologiile informaționale, utilizatorii, serviciile moderne, parteneriate, bibliotecarul. Toate aceste trebuie să fie dezvoltate și susținute permanent pentru a deveni o bibliotecă modernă. Ca un exemplu reușit pot să vă aduc Biblioteca Municipală «B.P. Hasdeu»...”*

## Biblioteca modernă include șapte componente:

- 1. Spațiul și mobilierul.** Biblioteca este spațiul comunitar în care se desfășoară inițiative comunitare, activități culturale și sociale pentru toate categoriile de utilizatori: conferințe, mese rotunde, ateliere de instruire, dezbateri sau cluburi de interese. Iată de ce în organizarea spațiului și a mobilierului din bibliotecă sînt multe elemente de care urmează să se țină cont pentru a satisface necesitățile utilizatorilor cum ar fi: vizibilitatea bibliotecii, iluminarea, confortul, organizarea diferitor zone pentru copii, tineri, adulți, persoane în etate. Spațiul unei biblioteci trebuie să fie deschis, multifuncțional, unde oamenii se deplasează lejer și fără restricții, discută și creează conținut.
- 2. Colecțiile.** Colecțiile unei biblioteci trebuie să fie diverse, variate, axate pe necesitățile utilizatorilor de informare, instruire, dezvoltare a potențialului și talentului lor și soluționarea unor provocări curente. Pot fi colecții de cărți, resurse audio și video, instrumente muzicale sau agricole.
- 3. Tehnologiile informaționale.** Tehnologiile moderne informaționale consolidează rolul bibliotecilor în calitate de centre comunitare. Amenajarea spațiului bibliotecii cu calcu-

latoare, în condiții sigure și inofensive, accesibile pentru utilizatori, este primordial pentru transformarea bibliotecii.

4. **Utilizatorii.** Utilizatorii bibliotecii moderne sînt diverși și au necesități diferite de informare, instruire, acces la informații. Biblioteca trebuie să devină sufletul comunității, în care se regăsește orice membru al comunității, indiferent de profilul sociocultural; vîrstă, gen, cunoștințe, abilități sau practici.
5. **Servicii moderne de bibliotecă.** Biblioteca modernă prestează servicii moderne pentru satisfacerea necesităților utilizatorilor și membrilor comunității de informare, socializare, dezvoltare și recreere.
6. **Parteneriate.** Biblioteca modernă se construiește doar prin eforturi comune și parteneri de încredere. Iar partenerii bibliotecii pot fi instituțiile sociale din localitate precum organizațiile nonguvernamentale, școala, grădinița, agențiile teritoriale de ocupare a forței de muncă, biserica sau alte instituții din comunitate.
7. **Bibliotecarul.** Un bibliotecar modern este unul activ, instruit, multifuncțional și responsabil în raport cu instituția pe care o conduce. Pentru a face față noilor provocări și a beneficia din plin de oportunități bibliotecarul modern trebuie să tindă spre dezvoltare continuă și instruire.

Ce înseamnă și ce reprezintă o bibliotecă modernă? Răspunsul a fost primit de la bibliotecar, care știe perfect toate nuanțele: „O bibliotecă modernă, în viziunea mea, deține cunoștințe excelente ale tehnologiei informaționale, pe lângă asta, învață și educă utilizatorii, ajută la și facilitează găsirea informației, profesia de bibliotecar reprezintă o profesie de presti-

giu. Vorbim despre biblioteca multimedia / polimedia, biblioteca virtuală / digitală / electronică...”

Vorbind despre biblioteca modernă, vorbim și despre tehnologiile de astăzi. „Astăzi este greu să-ți imaginezi o bibliotecă, lucrînd eficient fără a utiliza tehnologiile de informare și comunicare. Practic tot ce se întîmplă nou și fascinant în biblioteca de azi se face în baza TIC, utilizarea cărora ajută atît la implementarea unor servicii moderne, cît și la modernizarea serviciilor tradiționale.” Adaptarea bibliotecilor publice la noile realități înseamnă, în primul rînd, asigurarea lor cu tehnologii: calculatoare, cărți electronice, proiectoare, table interactive.

Vorbind despre biblioteca modernă paralel vorbim și despre servicii moderne, care reprezintă o componentă foarte importantă a ei. „Ultimul timp mai intens se vorbește despre serviciile noi. Aceasta este scopul principal al bibliotecii. Aceste servicii sînt utile pentru utilizatori, promovează cartea și lectura, demonstrează comunității că biblioteca este un real promotor al ideilor inovative. Bibliotecarul devine multilateral dezvoltat și permanent se află într-un proces continuu de dezvoltare profesională, este un specialist competent, pasionat de munca sa.” Este vorba despre o revoluție în dezvoltarea bibliotecilor, crearea serviciilor noi.

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” este un bun exemplu, care oferă servicii moderne și, de fapt, este o bibliotecă modernă. „Utilizatorii vin la noi pentru că atmosfera e plăcută, caldă, fără stres, spațiul este agreabil, avem colecții bogate, literatură în limbi străine (mii de cărți în limba engleză), TI și echipament modern, bibliotecarul este amabil, binevoitor, multilateral dezvoltat, atrăgător...”

Biblioteca Municipală are misiunea de a oferi acces liber și echitabil la informație, educație, idei, opinii, lecturi; încurajează, susține interesul și libertatea de a cunoaș-

te; asigură și dezvoltă servicii moderne și necesare dezvoltării chișinăuienilor.

Profilul Bibliotecii Municipale este universal: de la ediții de referință la monografii, de la beletristică la literatură științifică, de la cartea de artă la volume pentru copii. Fondul tradițional și cel electronic formează un adevărat tezaur național și universal care cuprinde peste **1 mln** de volume puse la dispoziție, fără restricții, spre consultare tuturor solicitanților. Miza pe modalitățile de utilizare – **directe** (consultarea în săli de lectură sau împrumut la domiciliu), **la distanță** (pagina web, baze de date, telefon, poșta electronică) și **gratuitatea** reușesc să atragă anual **circa 3 mln de vizite**. Impactul acestor performanțe – informarea, documentarea, formarea și educarea celor peste **140 mii de utilizatori activi** cu o mare diversitate de preocupări, categoriile prioritare fiind elevii, studenții, intelectualii, funcționarii, cărora li se oferă un sistem complex de servicii pentru instruire și destindere.

### 2.2.1. Utilizatorii bibliotecii

Utilizatorii rețelei BM „B.P. Hasdeu” sînt chișinăuieni în totalitatea lor, indiferent de vîrstă, sex și ocupație. După statutul ocupațional și social ei se prezintă astfel: intelectuali, muncitori, studenți, elevi, preșcolari, pensionari, șomeri etc. *„Ce reprezintă utilizatorii bibliotecii de azi? Ei sînt diverși. Unii sînt activi, generatori de idei, intelectuali și curioși, sînt cointeresați în autoformare și autorealizare. Au hobby-uri, sînt membri activi ai comunității. Alții sînt pasivi, au nevoie de un climat psihoemoțional mai deosebit, preferă liniștea...”*

Un lucru foarte important în activitatea bibliotecii este păstrarea utilizatorilor permanenți sau ocazionali și atragerea utilizatorilor noi sau nonutilizatorilor. *„Ca să păstrăm utilizatorii noi trebuie să sesizăm care sînt necesitățile de dezvoltare a lor, pentru a cunoaște ce vor de la bibliote-*

*că pentru ei înșiși și pentru apropiații lor. În baza analizei vom dezvolta servicii ce i-ar motiva să vină la bibliotecă. Ar fi bine să le oferim posibilitatea de a se manifesta cum va prin intermediul bibliotecii, să-i folosim ca lideri, facilitatori, experți, consultanți în activitățile bibliotecii.”*

### 2.2.2. Exemple de servicii noi

Serviciile oferite de biblioteca sînt diverse, create pentru orice tip de utilizator. Vorbim despre o gamă largă de servicii, ceea ce și e caracteristic bibliotecii moderne și ca exemplu Bibliotecii Municipale. *„Biblioteca noastră oferă un șir de servicii, pentru satisfacerea necesităților utilizatorilor săi, atît în incinta bibliotecii, cît și extramuros. Spre exemplu avem servicii informaționale, servicii electronice, servicii culturale, servicii de asistență și îndrumare.”*

Serviciile informaționale sînt: împrumutul și consultarea documentelor în săli de lectură și acasă, acces liber la colecția BM, rezervări de titluri solicitate și altele. Serviciile electronice: catalogul bibliotecii OPAC, site-ul bibliotecii, acces la Internet / Wi-fi, colecția digitală. *„Mai rar se utilizează, dar oferim servicii de cercetare bibliografică, spre exemplu consultarea bazelor de date abonate de bibliotecă, realizarea de bibliografii și biobibliografii, activitatea bibliografică. Printre serviciile culturale puteți să găsiți: saloane și expoziții de carte, vernisaje de pictură, programe și activități culturale.”*

Serviciile sînt prestate absolut tuturor categoriilor de utilizatori: copii, tineri, adulți, vîrstnici, persoane dezavantajate, minorități naționale. *„Fiecare utilizator își poate găsi un / mai multe servicii / servicii pentru a satisface necesitățile sale informaționale, culturale, de recreere...”*

Pe lângă serviciile tradiționale, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, fiind o bibliotecă modernă, oferă și servicii moderne. *„Nu demult biblioteca noastră a dezvoltat un site despre Chișinău, pe care, dacă ai un*

telefon mobil, o tabletă sau un calculator cu acces la internet, îl poți accesa. Să ne cunoaștem orașul este gratuit și accesibil, el oferă o mai bună orientare prin Chișinău, capitala Republicii Moldova. Informația despre monumentele istorice, obiectele turistice și istoria locală sînt introduse de bibliotecarii Bibliotecii Municipale în sistemul Qulto, care sînt transformate automat într-un serviciu turistic. Ulterior vizitatorii se pot plimba în oraș, vizitînd obiectivele turistice și culturale bazîndu-se pe informațiile furnizate pe propriul telefon mobil...”

Serviciul „**Întrebă bibliotecarul**” este un serviciu de asistență informațională la distanță, gratuit, care oferă răspunsuri la întrebările utilizatorului, indicîndu-i / direcționîndu-l către resursele informaționale din colecția bibliotecii și internet. „Este un serviciu interactiv și de folos. La cererile utilizatorilor răspund bibliografii din Biblioteca Municipală, este un lucru destul de calitativ și important...” „Ca o bibliotecă mare și destul de dezvoltată oferim cititorilor acces și la cîteva baze de date cum ar fi: EBSCO, MoldLex și Practica judiciară, Cambridge University Press, unde sînt stocate un șir de cărți, reviste, ediții de referință în diferite limbi, acte juridice...”

**E-servicii.** Scopul serviciului este furnizarea instruirilor și consultațiilor necesare pentru orientarea cetățenilor în serviciile electronice puse la dispoziție de Centrul de Guvernare Electronică. „Biblioteca Municipală promovează activ e-servicii, care se regăsesc pe portalul serviciilor gov.md, aceasta este un catalog electronic al serviciilor publice prestate de către autorități oamenilor de rînd și mediului de afaceri. Vizitatorii pot găsi pe această platformă descrierea serviciilor, setul de acte necesar pentru prestarea lor, intervalele orare în care vor fi acestea prestate, costurile și durata implementării, datele de contact pentru informații suplimentare și formularele care vor trebui completate de către cetățeni în formă

electronică, inclusiv instrucțiuni de completare.”

**InfoHelp.** Dezvoltarea abilităților de căutare a informației pentru utilizatori. Serviciul oferă cunoștințe și deprinderi de orientare în fluxul informațional; formarea deprinderilor de căutare, selectare, utilizare și evaluare a surselor de informare documentare.

**Serviciul tema pentru acasă.** Oferirea ajutorului în rezolvarea temelor pentru acasă la disciplinele matematică, fizică și chimie. Explicarea noțiunilor de bază. Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților liceenilor pentru a susține examenele de bacalaureat.

„Serviciul Învață să rămîi sănătos avînd diabet constă din șapte sesiuni de instruire. Scopul serviciului este de a crește calitatea vieții persoanelor cu diabet, formarea abilităților de autoîngrijire și preluarea controlului glicemic prin atingerea țintelor terapeutice.”

**Serviciul educația sexuală** în rîndul adolescenților. Creșterea gradului de cunoștințe în rîndul adolescenților cu privire la educația sexuală. Sensibilizarea adolescenților cu privire la importanța educației sexuale.

Biblioteca Municipală dispune și de cărți electronice pe care cititorul poate să le împrumute la domiciliu. „Acum puteți să împrumutați un eReader la BM «B.P. Hasdeu». Cititorii au posibilitatea de a descoperi lectura în format electronic pe eReadere. Acesta este un dispozitiv creat pentru lectura cărților electronice, prezintă o «bibliotecă» cu o capacitate imensă de stocare, 3000 de cărți.”. Sînt deja cunoscute bibliotecile din lume care nu au cărți tradiționale, dar în schimb au cărți electronice.

Dezvoltarea și modernizarea bibliotecii, implementarea serviciilor noi în bibliotecă este rezultatul programului Bibliotecii Globale în Moldova – Novateca. „Doar cu puțin timp în urmă conectarea unei biblioteci



*la internet părea de domeniul fantasticului, iar acum, datorită programului Novateca, bibliotecarii creează site-uri, bloguri, asimilează mediile sociale și alte instrumente web...*"

Novateca este un program, cu o durată de cinci ani, care are scopul de a facilita transformarea bibliotecilor din Republica Moldova în instituții comunitare vibrante. Cu îndrumarea bibliotecarilor instruiți și cu susținerea partenerilor comunitari, cetățenii se bucură de acces gratuit la tehnologii moderne și de servicii inovatoare de bibliotecă proprii nevoilor moderne de informare.

### **Obiectivele Programului Novateca**

În baza sistemului existent de biblioteci publice din țară, programul național Novateca colaborează cu diverși parteneri locali, naționali și internaționali pentru:

1) a facilita modernizarea bibliotecilor publice prin dotarea acestora cu tehnologii informaționale moderne pentru accesul public la informații;

2) a consolida un sistem de dezvoltare profesională a bibliotecarilor, care va instrui mai mult de 1500 de bibliotecari să poată oferi servicii moderne de bibliotecă centrate pe necesitățile cetățenilor;

3) a facilita comunicarea și susține colaborarea dintre bibliotecari de diferite ranguri și vârste ce servesc drept modele de urmat;

4) a fortifica abilitățile bibliotecarilor de relaționare cu oficialii administrației publice locale și naționale, pentru a asigura prioritatea strategică și finanțarea bibliotecilor publice și pentru a-i ajuta să înțeleagă valoarea bibliotecilor ca centru comunitar;

5) a spori susținerea publicului larg în derularea inițiativelor de transformare a bibliotecilor în centre comunitare vibrante prin inițierea parteneriatelor cu ONG-uri, grupuri de cetățeni și entități din sectorul privat.

Programul Novateca se axează pe patru domenii principale de activitate, pentru realizarea obiectivelor propuse: dotarea bibliotecilor cu tehnologii moderne, instruirea bibliotecarilor, colaborarea cu autoritățile publice locale și centrale în vederea susținerii bibliotecilor publice în calitate de centre de dezvoltare comunitară și conlucrarea cu societatea civilă și sectorul privat pentru sensibilizarea publicului și a instituțiilor față de modernizarea bibliotecilor. Toate activitățile programului Novateca susțin dezvoltarea liderilor bibliotecari în inovarea serviciilor de bibliotecă și modernizarea bibliotecilor la nivel local, regional și național.

Novateca ajută bibliotecile să asigure accesul gratuit la calculatoare, internet și instruire, și abilităză bibliotecarii și reprezentanții autorităților locale în procesul de adresare a necesităților comunității. *„Din câte știu, Novateca este un program american de dezvoltare și modernizare a bibliotecilor din R. Moldova, care echipează bibliotecile cu calculatoare, organizează instruire pentru bibliotecari, chiar pentru asta a fost creată o rețea de centre de instruire, contribuie la dezvoltarea profesională și finanțează serviciile moderne și inovative de bibliotecă...”*

Cu suportul partenerilor internaționali, naționali și locali din sectorul public, privat și nonprofit, bibliotecile din rețea creează și oferă servicii noi cu caracter educațional, social, cultural și economic, orientate și ajustate la necesitățile comunității, astfel transformându-se în centre comunitare vibrante și asigurând îmbunătățirea calității vieții în întreaga țară. *„Observăm că în fiecare an numărul vizitelor se schimbă evident, și anume crește, ceea ce este un succes în dezvoltarea bibliotecilor.”*

Creșterea vizitelor este un bun rezultat al lucrului eficient realizat de către biblioteci. Totul este interdependent. Crearea serviciilor duce la creșterea vizitelor. *„Pe*

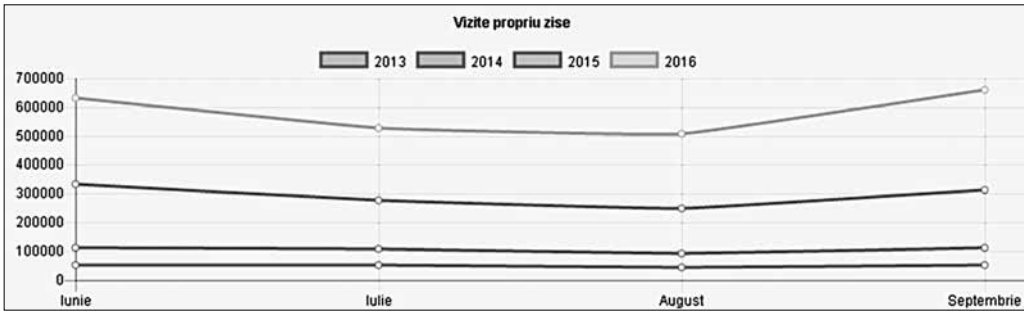


Fig. 1. Vizite

Sursa: novateca.md

parcursul programului au fost create diferite tipuri de servicii noi, care pot fi atribuite următoarelor grupe: activități culturale și recreative; comunicare; dezvoltare economică; educație; incluziune digitală.

Mai jos sînt descrise cîteva servicii create și dezvoltate în diferite părți ale țării.

#### **Clubul „Regatul spiridușilor” și minunile internetului la Biblioteca Publică din Rezina**

Scopul serviciului: punerea la dispoziția copiilor, educatorilor, profesorilor a programelor educaționale, facilitarea pregătirii temelor pentru acasă, integrarea ulterioară a copiilor în învățămîntul preșcolar și școală. Prin acest proiect copiii vor afla soluțiile problemelor prin: formularea și rezolvarea întrebărilor; dezbateri de idei; proiectarea de planuri sau experimente; comunicarea ideilor și a rezultatelor unii altora; adresarea de noi întrebări; crearea de produse noi; extragerea concluziilor; formularea de predicții. Toate aceste abordări vor avea o eficiență crescută în creșterea motivației copiilor și în stimularea operațiilor superioare ale gîndirii lor.

#### **Clubul „Cunoaște-te pe tine însuși” pentru persoane în etate**

Scopul serviciului: crearea oportunităților pentru adulții în etate din orașul Hîncești de a-și prelungi viața activă prin lectură, prin dezvoltarea competențelor

de monitorizare atentă a stării de sănătate și prin valorificarea adecvată a tratamentelor naturiste.

#### **Serviciul de educație ecologică a elevilor „Eco: începe cu tine – internetul te ajută”, Biblioteca Publică Orășenească „Petre Ștefănuță”, Ialoveni**

Scopul serviciului: ridicarea gradului de informare și de conștientizare a importanței reciclării; formarea și dezvoltarea unei atitudini civice și ecologice a participanților prin implicarea lor directă în acțiuni, vizînd protejarea mediului înconjurător.

#### **Serviciul „Violența se învinge prin lectură și internet!”, CRDI „M. Sadoveanu”, Soroca**

Scopul serviciului: educarea nonviolentei copiilor din familii social vulnerabile pentru ca aceștia să nu preia modelul comportamental violent al părinților. Dezvoltarea competențelor copiilor de a-și gestiona propriile conflicte prin adoptarea unui comportament echilibrat și civilizat.

#### **„Locul tău de muncă la un click distanță”, Biblioteca Publică Raională Briceni**

Scopul serviciului: stimularea interesului participanților în căutarea unui loc de muncă prin conectarea la fluxurile de

date digitale, promovarea imaginii pozitive a bibliotecii în comunitate la implementarea SNB „Locul tău de muncă la un click distanță”.

*„Nu demult la Biblioteca Națională a fost organizat un eveniment unde bibliotecile au prezentat serviciile noi și inovative, printre care și serviciul 3Doodler Summer, de la Filiala „Transilvania”. Este un serviciu de stimulare și dezvoltare a creativității utilizatorilor, de creare a desenelor și transformarea lor în modele tridimensionale. Este o activitate de relaxare și socializare, care o să fie disponibilă și copiilor, și adulților. Ei vor fi pictori, regișori, autori de texte... Mi-a plăcut serviciul și cred că o să fie tare interesant și atractiv...”*

Bibliotecile din Căușeni, Fălești, Rezina, Telenești, Izbiște, Drujba și Voinova oferă vizitatorilor posibilitatea de a experimenta și a învăța să programeze roboți într-un mod distractiv în cadrul cluburilor de robotică pe care le desfășoară. Anul acesta, echipele de robotică create în cadrul bibliotecilor din R. Moldova au participat pentru prima dată, cu suportul programului Novateca, la concursul național și internațional *First Lego League*, unde au impresionat membrii juriului cu soluții creative de programare și abilități deosebite de lucru în echipă și gândire critică. Scopul unui club de robotică este de a oferi programe practice care inspiră și încurajează copiii să participe în procesul de învățare a științei, tehnologiei, ingineriei și matematicii, folosind abordări provocatoare.

Capitolul dat reprezintă un fel de confirmare în ceea ce se referă la dezvoltarea bibliotecilor din Republica Moldova și devenirea lor în resurse sigure pentru comunitate, oferind o gamă largă de servicii moderne ce satisfac cerințele diverse ale vizitatorilor și utilizatorilor.

### 2.2.3 Campania națională de comunicare „Ne vedem la bibliotecă!”

Totodată, *Novateca* organizează campanii de sensibilizare a publicului larg față de relansarea și reafirmarea bibliotecilor ca centre comunitare. Ca un bun exemplu este prezentată Campania națională de promovare a bibliotecilor publice „Ne vedem la bibliotecă!”. *„Este o campanie de sensibilizare, obiectivul ei este de a informa cetățenii despre oportunitățile oferite de bibliotecile publice din țară, care au devenit instituții importante pentru dezvoltarea comunităților din R. Moldova.”*

Evan Tracz, directorul programului *Novateca*: *„Prin această campanie, dorim să informăm publicul despre evoluția bibliotecilor publice pe parcursul celor cinci ani de modernizare. Astăzi, bibliotecile oferă oportunități noi și resurse pentru întreaga societate: copii, tineri, adulți și persoane de vîrsta a treia. Resursele investite în procesul de modernizare au demonstrat că la fiecare leu investit de autoritățile publice locale, biblioteca generează o valoare adăugată de peste 5 lei în cazul unei biblioteci raionale și 2,30 lei în cazul unei biblioteci satești. Programul Novateca susține transformarea bibliotecilor în centre comunitare și contribuie la dezvoltarea unor societăți sustenabile.”*

Datorită eforturilor de promovare la nivel național, bibliotecarii au informat publicul larg despre noile oportunități și serviciile moderne oferite de bibliotecile publice. *„Scopul acestei campanii a fost informarea cît mai largă și detaliată a populației referitor la modernizarea bibliotecilor, serviciile noi care au apărut și care apar și azi, pentru atragerea utilizatorilor noi și pentru a da o nouă viață acestor biblioteci.”*

## Despre etapa a II-a a campaniei de promovare

*Novateca* lansează cea de-a doua etapă a Campaniei Naționale de Promovare a Bibliotecilor Publice „Ne vedem la bibliotecă!”, obiectivul căreia este **atragera utilizatorilor noi la bibliotecă** prin informarea publicului larg despre serviciile și oportunitățile de care pot beneficia gratuit la bibliotecile din țară și promovarea acestor servicii în afara pereților bibliotecii.

Campania se va desfășura în perioada aprilie-octombrie 2017 și va fi structurată pe șase categorii de servicii: aprilie – incluziune digitală, mai – familie, iunie – educație nonformală pentru copii / tineri, iulie – sănătate, septembrie – creștere economică, octombrie – agricultură.

Bibliotecarii, vorbind despre dezvoltarea bibliotecii, se axează pe fondul de carte înnoit, abonamente la edițiile periodice, condiții de lucru decente și un salariu motivat pentru angajații bibliotecii. Aceștia vor fi gazde ale unei instituții în care localnicii să vină cu plăcere, să le fie confortabil și interesant. În opinia membrilor comunității, biblioteca publică pentru a fi una modernă și atractivă ar fi trebuit să dispună de următoarele: clădire spațioasă dotată cu grup sanitar și apă potabilă; săli de lectură; echipament modern; bibliotecar sociabil, amabil, bine instruit; fond de carte bogat; mobilier confortabil; calculatoare și acces la internet, sistem electronic de evidență a surselor și cât mai multe activități, să fie organizate cluburi tematice; elaborate tehnici de informare a sătenilor despre evenimentele ce urmează a fi desfășurate în cadrul bibliotecii; servicii de orientare profesională pentru tineri; organizarea unei tabere de odihnă vara, cu implicarea unor profesori, bibliotecari, psihologi cu copiii din familiile defavorizate, social vulnerabile, cu probleme de sănătate; amplasare și grafic de lucru accesibil pentru membrii comunității. În același timp, localnicii

nu văd o cale de dezvoltare a bibliotecii în condițiile economice actuale ale țării.

## Referințe bibliografice

1. Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”. *Plan strategic de dezvoltare pentru perioada 2008-2017*. Chișinău: Grafema Libris SRL, 2008. 32 p.
2. Buluță, G. *Biblioteca în societatea informației*. București: Do-Minor, 2007. 190 p.
3. *Cartea. Biblioteca. Cititorul*. Chișinău: Bons Offices, 2008. 133 p.
4. Corghenci, L. *Bibliotecarul și biblioteca: aspecte ale eficienței profesionale*. Chișinău: Epigraf, 2009. 110 p.
5. Erich, A. *Biblioteca publică și rolul ei în societate*. [Accesat 22.02.2017] Disponibil: <http://www.lisr.ro/19-erich.pdf>
6. Kulikovski, L. *Dimensiunea socială a bibliotecii publice în societatea informațională. Culegere de comunicări*. Chișinău: AȘ a RM, 2003. 308 p.
7. Dediș, L.-I. *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*. București: Editura ANBPR, 2012. 274 p.
8. Deviatko, I. *Metodele cercetării sociologice*. Ekaterinburg: Ural, 1998. 208 p.
9. Dobrenikov, V.; Kravcenko, A. *Metodele cercetării sociologice*. Moscova: Infra-M, 2011. 768 p.
10. Kulikovski, L. *Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”: Dezvoltare. Progres. Colaborare. Parteneriate*. Chișinău: Epigraf, 2007. 336 p.
11. Kulikovski, L. *Biblioteconomie: Studii, cercetări, recenzii, prefețe, eseuri, interviuri*. Chișinău: Magna-Princeps SRL, 2008. 256 p.
12. Kulikovski, L. *Cartea, modul nostru de a dăinui: contribuții la dezvoltarea domeniului biblioteconomic*. Chișinău: Reclama, 2006. 268 p.
13. Kulikovski, L. *Contribuții biblioteconomice (teoretice și praxiologice)*. Chișinău, Elena V.I., 2012. 310 p.

14. Kulikovski, L. *Servicii de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate. Istoric. Prezent. Tendințe. Studiul monografic.* Chișinău: Crio SA, 2004. 180 p.
15. Kulikovski, L.; Cășlaru, L.; Coșeri, T. *Biblioteca Municipală – bibliotecă inovantă.* Chișinău: Magna-Princeps SRL, 2010. 142 p.
16. Kulikovski, L.; Coșeri, T. *Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” – suport informațional pentru comunitatea chișinăuiană: resurse, servicii, programe inovative.* Chișinău: Magna-Princeps, 2010. 128 p.
17. Kulikovski, L.; Scobioală, G.; Pânzaru, L. *Manual de identitate.* Chișinău: Magna-Princeps SRL, 2010. 40 p.
18. McCook, K. De La Pena. *Un loc la masă. Participarea la dezvoltarea comunității.* Chișinău: Magna-Princeps, 2010. 112 p.
19. Rapanovici, A. *Ghid de cultura informației.* București: ABR, 2012. 115 p.
20. Rață, V. *Biblioteca Municipală: portret din profil cultural: cronici, consemnări și recenzii.* Chișinău, 2013. 260 p.
21. *Servicii de referințe digitale în lume.* În: *Buletinul ABIR*, 2000, nr. 1, vol. 11, p. 15.
22. *Servicii pentru comunitate în bibliotecile publice din România.* Brăila: Proilavia, 2013.
23. *Servicii pentru comunitate: idei în ajutorul programării activității.* În: *Blog de biblioteconomie și știința informării.* [Accesat 22.02.2017] Disponibil: <https://clubbib2.wordpress.com/2013/10/24/servicii-pentru-comunitate-idei-in-ajutor-pogramarii-activitatii-in-anul-2014/>

## O ABORDARE TEORETICO-PRAXIOLOGICĂ A IMAGINII INSTITUȚIONALE A BIBLIOTECII

Viorica LOZINSCHI,  
șef oficiu, Secția resurse umane, BM

### Abstract

Definirea conceptului de imagine nu diferă principial de la un autor la altul. El depinde de specificul organizației, instituției, de abordarea acestuia: managerial, comercial, publicitar. Autoarea abordează noțiuni, funcții, componente, strategii și tehnici de constituire a imaginii instituționale. Viorica Lozinschi întreprinde un studiu al literaturii de specialitate a autorilor locali evidențind tematica și specificul abordării imaginii la fiecare dintre ei. Cei mai prolifici sunt Lidia Kulikovski, Alexe Rău, Vera Osoianu, Natalia Cheradi, Lilia Tcaci. Pentru ilustrarea practică a procesului de constituire a imaginii autoarea aduce exemple de la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” care în acest an împlinesc 140 de ani și tot atâția ani se îngrijește de imaginea sa.

**Keywords:** imagine instituțională, strategii de imagine, componentele imaginii, tehnici de constituire și comunicare a imaginii, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”.

\*\*\*

Noțiunea de imagine, inițial, a fost cercetată mai amplu de către psihologi referindu-se nemijlocit la individ. Cu timpul însă, această noțiune a început a fi tratată în contextul țării, domeniului, organizației, produsului, mărcii, angajatului, conducătorului.

Imaginea poate fi definită ca o reprezentare mentală a altora despre un obiect anume, astfel încât imaginea nu există în afara unui mediu al receptorului – a adresanților imaginii. Imaginea este un element al comunicării, fiind o reflectare a