

# Standardizarea în Biblioteconomie. Importanța cunoașterii și aplicării standardelor profesionale în bibliotecile din Republica Moldova: studiu aplicativ

**Margareta CEBOTARI,**  
**Biblioteca Națională a Republicii**  
**Moldova**



**Rezumat:** Realizarea acestui studiu vine în sprijinul demonstrării ipotezei: documentele de standardizare sunt un suport esențial în funcționarea eficientă a bibliotecilor și în adaptarea la cerințele actuale de dezvoltare și modernizare, deoarece avantajele standardizării se manifestă în toate fazele circuitului info-documentar. În scopul promovării beneficiilor și transformărilor calitative a activității bibliotecilor prin utilizarea standardelor de specialitate, Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării a realizat un sondaj de studiere a nivelului de cunoaștere și aplicare a standardelor profesionale în bibliotecile publice teritoriale din Republica Moldova. Rezultatele cercetării vin să demonstreze înțelegerea locului și rolului standardelor în asigurarea performanței și dezvoltarea bibliotecilor.

**Cuvinte-cheie:** biblioteconomie, standarde profesionale, Institutul de Standardizare din Moldova, Comitetul Tehnic nr.1 „Biblioteconomie. Informare. Documentare”, Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării, Centrul de Formare Profesională Continuă a BNRM, studiu aplicativ, chestionar, biblioteci publice teritoriale.

**Abstract:** This paper presents a case study that was carried out to analyse a hypothesis: standardization documents are an essential support in efficient activity of libraries, in their adaptation to actual requirements of progress and modernization. Advantages of standardization are manifested on each phase of the information and documentary turnover. In order to promote the benefits and qualitative transformations of library activity by using specialized standards, the Research and Development Directorate in the Library and Information Sciences conducted a survey, to study the level of knowledge and application of professional standards in territorial public libraries of the Republic of Moldova. The results of research come to demonstrate the understanding of place and role of standards in ensuring the performance and development of libraries.

**Keywords:** librarianship, professional standards, Moldovan Standards Institute, Technical Committee no. 1 "Library. Information. Documentation", Directorate for Research and Development in the Library and Information Sciences, Continuing Professional Training Center of the National Library of the Republic of Moldova, applicative study, questionnaire, territorial public libraries.

Standardizarea este activitatea prin care se stabilesc prevederile destinate unei utilizări comune, prin care se urmărește obținerea unui grad optim de ordine într-un anumit content. Această activitate constă

în elaborarea și punerea în aplicare a standardelor. Organizația Internațională pentru Standardizare (ISO) este o organizație non-guvernamentală, responsabilă de elaborarea standardelor internaționale pentru produse

și servicii. Standardele elaborate de această organizație sunt prezentate cu abreviată ISO. Standardele reprezintă documente care stabilesc linii directoare și cerințe pentru un anumit element, material, component, sistem sau serviciu, sau descriu în detaliu o anumită metodă sau procedură [18].

Activitatea de standardizare în Republica Moldova este efectuată de către Institutul de Standardizare, care stabilește principiile și metodologia standardizării naționale, gestionează Fondul național de documente normative în domeniul standardizării, organizează activități de armonizare a standardelor naționale cu standardele internaționale și cele europene, coordonează activitatea comitetelor tehnice de standardizare. Comitetele tehnice de standardizare sunt organisme create în diverse domenii ale economiei naționale. Acestea sunt parte componentă a organismului național de standardizare, create benevol, pentru beneficiul părților interesate, pentru a realiza lucrări de standardizare la nivel național [14].

Standardele internaționale și standardele naționale se aplică în baza unor acorduri de colaborare la care Republica Moldova face parte. Standardizarea activității bibliotecare în Republica Moldova are drept scop realizarea a două obiective principale: asigurarea unității naționale în biblioteconomie, informare și documentare; alinierea instituțiilor din Sistemul Național de Biblioteci la metodologiile și tehnologiile moderne. Reieșind din necesitățile continuității organizării calitative a activității domeniului biblioteconomic, Biblioteca Națională a Republicii Moldova, a venit către Departamentul „Moldova-Standard”, cu propunerea de a organiza un comitet de lucru în domeniul standardizării în biblioteconomie, înregistrat cu nr.1, la 14 octombrie 1992, conform informației prezentate de Iulia Tătărescu în cadrul Conferinței științifice organizate în anul 2005 de Biblioteca Universității de Stat din Moldova, către 45 de ani de învățământ biblioteconomic superior din Republica Moldova [19].

În articolul „Standardizarea în domeniul Biblioteconomiei, Informării și Documentării: avantaje, probleme și perspective”

Elena Bordian, director al Bibliotecii Republicane Tehnico-Științifice, președintele Comitetului Tehnic nr.1 „Biblioteconomie. Informare. Documentare”, prezintă în detaliu care sunt funcțiile comitetului tehnic în organizarea procesului de standardizare în domeniul biblioteconomic din Republica Moldova, componența și atribuțiile comitetelor tehnice de standardizare, modul de constituire, de înregistrare și de funcționare a acestora. Conform acestei relatări, printre inițiatorii și primii organizatori ai activității acestui comitet au fost biblioteconomiștii: Ludmila Corghenci, Tatiana Ischimji, Vera Osoianu, reprezentanți ai BNRM. Mai mult de două decenii în calitate de președinte al CT nr.1 a fost Iulia Tătărescu, șef de departament Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a UASM [2].

În componența comitetului tehnic se asigură prezența tuturor părților interesate. Astfel în componența CT nr. 1 activează reprezentanți permanenți ai centrelor biblioteconomice și bibliotecilor mari din Republica Moldova: Biblioteca Națională a Republicii Moldova; Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă”; Biblioteca Științifică Centrală „Andrei Lupan” a Academiei de Științe din RM; Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a UASM; Biblioteca Științifică Medicală a USMF „Nicolae Testemițanu”; Biblioteca Republicană Tehnico-Științifică, Camera Națională a Cărții, Biblioteca Municipală „B. P. Hasdeu”, Centrul Național de Informare și Reabilitare a Societății Orbilor; Facultatea Jurnalism și Științe ale Comunicării a USM; Biblioteca Centrală a USM; Biblioteca Universității de Stat „Alec Russo” Bălți; Institutul de Standardizare din Moldova.

Comitetul Tehnic nr.1 „Biblioteconomie. Informare. Documentare” (CT nr. 1) asigură examinarea, elaborarea și aplicarea în practica bibliotecilor a standardelor în domeniul biblioteconomic. Membrii CT nr. 1 au drepturi și obligații prestabilite conform cerințelor în domeniul standardizării. Printre drepturi se menționează, că orice membru poate să solicite informații referitoare la activitatea comitetului, să primească spre examinare și să participe la ședințele de lucru în care se discută pro-

iectele de standarde noi, propuse spre aprobare Institutului de Standardizare, să înainteze propuneri privind elaborarea de standarde noi sau revizuirea celor existente etc. În același timp ei au obligațiunea de a participa la ședințele de lucru ale CT nr.1, poate să-și expună opiniile asupra standardelor examinate, susținând poziția instituției pe care o reprezintă etc. [1;19].

În atribuțiile Comitetului Tehnic nr.1 intră, în special, traducerea standardelor internaționale care se referă la principiile, metodele și practicile de organizare a activității bibliotecilor, centrelor de informare și documentare, arhivelor, științei informației și editare.

Din aceleași surse aflăm că obiectivele principale ale Comitetului Tehnic nr.1 se poziționează după cum urmează: elaborarea documentelor normative naționale; examinarea standardelor internaționale și europene în vederea posibilității preluării lor în calitate de standarde naționale sau armonizării standardelor naționale cu ele; în caz de necesitate execută modificarea, anularea sau confirmarea (prelungirea termenului de valabilitate) a standardelor în vigoare etc.

În *Regulamentul privind activitatea metodologică în cadrul Sistemului Național de Biblioteci din Republica Moldova*, aprobat la nivel național la 13.01.2016, sunt expuse responsabilitățile Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova ca **centru metodologic național**, care reprezintă un ansamblu de metode și tehnici, axate după cum urmează : elaborarea cadrului strategic în domeniul biblioteconomic și de reglementare a organizării și funcționării bibliotecilor; dezvoltarea biblioteconomică: crearea/ dezvoltarea produselor și serviciilor intelectuale pentru biblioteci și bibliotecari; activitatea de cercetare și dezvoltare în biblioteconomie; diseminarea experienței avansate; îndrumarea metodică pe diferite componente ale organizării, funcționării și modernizării bibliotecilor etc.; formarea profesională continuă a bibliotecarilor; coordonarea și cooperarea activității biblioteconomice: dezvoltarea parteneriatului biblioteconomie între biblioteci, biblioteci și structuri oficiale, instituții educaționale

etc; implicarea bibliotecilor în calitate de parteneri în proiecte și programe de nivel național, regional, raional etc.; evaluarea și analiza activității bibliotecare: dezvoltarea sistemului de statistică bibliotecară; monitorizări și raportări; implementarea standardelor de activitate bibliotecară, advocacy [17].

Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării își organizează activitatea în baza „Profilului de activitate metodologică”, document de reglementare elaborat în cadrul BNRM în conformitate cu regulamentul menționat. Astfel una din funcțiile Direcției include participarea la elaborarea/modificarea/actualizarea standardelor în domeniul biblioteconomic. În acest scop un reprezentant al acestei direcții activează în permanență în cadrul Comitetului Tehnic nr. 1 „Biblioteconomie. Informare. Documentare” din cadrul Institutului de Standardizare din Moldova [16].

Deci, unul din obiectivele BNRM, ca centru metodologic / biblioteconomic național, vizează asigurarea informațională a procesului de standardizare în domeniu, deoarece implementarea standardelor în activitatea bibliotecilor nu intră în funcția CT nr.1. Conform recomandărilor internaționale în fiecare instituție de informare și documentare trebuie să existe o persoană responsabilă de aplicarea standardelor.

În comunicarea din cadrul Conferinței Internaționale *Symposia Investigatio Bibliotheca* organizată de Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM la 26.02.2016, Elena Bordian a reiterat faptul, că din punct de vedere al aplicabilității, din 01.01.2007 standardele sunt documente voluntare și poartă un caracter informativ, de recomandare. În același timp, a accentuat avantajele și beneficiile aplicării standardelor în domeniul biblioteconomic, pentru organizarea eficientă a activității bibliotecilor, cum ar fi: standardizarea descrierii bibliografice a documentelor, unică pentru toate tipurile de biblioteci; reglementarea activităților bibliotecii; evaluarea performanțelor, compatibilitatea rezultatelor și impactului bibliotecilor în comunita-

te etc. [3].

Realizarea acestui studiu vine în sprijinul demonstrării acestei ipoteze: documentele de standardizare sunt un suport esențial în funcționarea eficientă a bibliotecilor și în adaptarea la cerințele actuale de dezvoltare și modernizare, deoarece avantajele activității de standardizare se manifestă în toate fazele circuitului info-documentar.

În scopul studierii nivelului de cunoaștere și aplicare a standardelor de specialitate în bibliotecile din Republica Moldova, promovarea beneficiilor și transformărilor calitative a activității lor prin utilizarea standardelor noi în domeniul biblioteconomiei Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării a realizat un sondaj de studiere a nivelului de cunoaștere și aplicare a standardelor profesionale în bibliotecile publice teritoriale (BPT) din Republica Moldova.

La prima etapă a acestei cercetări am invitat bibliotecile publice teritoriale să răspundă la întrebările unui chestionar online cu tema: „Implementarea standardelor de specialitate în bibliotecile din Republica Moldova”. Întrebările au fost organizate astfel, ca să obținem informații cantitative și calitative despre necesitățile de standardizare în domeniul biblioteconomic, care sunt resimțite în organizarea și evaluarea activității bibliotecilor. Am adus argumente managerilor bibliotecilor publice teritoriale despre importanța participării la acest sondaj:

- În baza informațiilor colectate, vor fi formulate solicitări către CT nr. 1 „Biblioteconomie. Informare. Documentare”, pentru a fi selectate și aprobate standarde noi în domeniul biblioteconomic, pe subiecte care nu sunt îndeajuns acoperite cu metodologii de organizare și evaluare a activității bibliotecii. Ca reprezentat al Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova în CT nr. 1, pot veni cu propuneri în acest sens.

- În cadrul Centrului de Formare Profesională Continuă a Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova vor fi organizate noi instruirii în domeniul cunoașterii și implementării standardelor de specialitate, conform solicitărilor bibliotecilor publice te-

ritoriale.

*Obiectivul general al sondajului:* promovarea informației despre standardele de specialitate în domeniul biblioteconomic, dezvoltarea cadrului instituțional de aplicare a lor.

*Obiectivul specific al sondajului:* creșterea nivelului de conștientizare în rândul personalului bibliotecilor publice teritoriale privind importanța standardelor în dezvoltarea produselor și a serviciilor noi, a organizării eficiente a activității bibliotecii, precum și creșterea nivelului de achiziționare a standardelor în colecțiile bibliotecilor publice teritoriale.

Instrumentul de cercetare – chestionar, aplicat pe un eșantion prestabilit: managerii bibliotecilor publice teritoriale. Chestionarul a fost realizat online, în perioada 25.03.2019 – 08.04.2019. În structura chestionarului au fost incluse întrebări închise și deschise, pentru a acumula informații suficiente a stării de fapt a implementării standardelor în BPT. Au fost invitați să participe 35 de directori ai bibliotecilor publice raionale, municipale și orașenești din Republica Moldova. Au răspuns 29 de persoane, ceea ce reprezintă 83 % din numărul total și considerăm că este un rezultat bun.

#### **Interpretarea datelor chestionarului aplicat**

În prima întrebare respondenții au fost rugați să indice dacă au participat la instruirii de formare continuă cu tematica studierii și aplicării în activitatea bibliotecilor a standardelor de specialitate, organizate la nivel național. Majoritatea respondenților (24) au răspuns afirmativ, iar reprezentanții a cinci biblioteci publice teritoriale nu au beneficiat de astfel de instruirii.

O analiză a activității Centrului de Formare Profesională Continuă (CFC) a BNRM, ne demonstrează faptul că în ultimii doi ani au fost organizate mai multe instruirii cu tematica studierii standardelor în domeniul biblioteconomic: *Dezvoltarea competențelor utilizatorilor de a accesa informația corect* (07.02.2018), *Monitorizarea și utilizarea datelor statistice ca bază pentru dezvoltarea bibliotecilor* (17-18.06.2018, 21-22.08.2018), *Elaborarea, prezentarea și*

citarea referințelor bibliografice (15.02.2017, 31.05.2017), *Cultura informației – temelia realizării ODD 2030* (21.06.2017), *Eficiențizarea utilizării sistemului online de colectare, sistematizare și raportare a statisticii de bibliotecă* (29-30.11.2017) etc. În cadrul acestor instruirii au fost studiate și promovate cele mai noi standarde în domeniul de specialitate: *SM ISO 690:2012 Reguli pentru prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor informaționale*; *SM ISO 2789:2015 Statistici Internaționale de bibliotecă*; *SM ISO 11620:2016 Indicatori de performanță pentru biblioteci*; *SM ISO 16439:2018 Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor*.

Deci, posibilități de instruire au fost oferite îndeajuns, dar nu s-au valorificat la nivel maxim de către bibliotecile publice teritoriale (BPT). Astfel, răspunsurile obținute ne vor ajuta să stabilim publicul-țintă al instruirilor cu tematica studierii standardelor, care vor fi programate în cel mai apropiat timp în cadrul ofertelor educaționale ale Centrului de Formare Profesională Continuă a BNRM [6].

În următoarea întrebare, *se cerea de indicat dacă BPT au organizat în anii 2018-2019 instruirii de formare continuă cu tematica învățării/aplicării în activitatea bibliotecilor a standardelor în domeniul biblioteconomiei la nivel municipal/orășenesc/raional*.

Răspunsurile obținute se structurează astfel: 19 – da, 10 – nu. Procentul destul de mare de răspunsuri negative, impune necesitatea unor activități de promovare a beneficiilor aplicării standardelor pentru succesul bibliotecii și necesitatea cunoașterii reperelor standardizate în organizarea activității bibliotecilor de toate nivelurile. Organizarea instruirilor la nivel de rețea raională, municipală sau orășenească pot fi un imbold pentru îmbunătățirea activității BPT. Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării a BNRM va veni cu recomandări despre beneficiile organizării instruirilor cu această tematică și includerea lor în ofertele educaționale ale Centrelor Biblioteconomice Teritoriale [8].

*Cum contribuie utilizarea standardelor în organizarea și îmbunătățirea activității*

*bibliotecii, cât și promovarea imaginii bibliotecii în opinia respondenților?* a fost subiectul celei de a treia întrebări. Din cele cinci variante de răspunsuri prestabilite la această întrebare, opiniile respondenților s-au structurat după cum urmează:

- *Asigurarea conformității activității bibliotecii cu cerințele unor indicatori calitativi standardizați – 11 (37,9%)*

- *Îmbunătățirea calității serviciilor bibliotecii – 8 (27,6%)*

- *Posibilitatea de uniformitate și comparație între diferite biblioteci la aceiași parametri de activitate, pentru a demonstra excelența – 4 (13,8%)*

- *Evaluarea și promovarea performanțelor bibliotecii, îmbunătățirea și promovarea imaginii bibliotecii – 5 (17,2%)*

- *Asigurarea transparenței evaluării activității și impactului bibliotecii în comunicarea cu comunitatea – 1 (3,4%)*

În urma răspunsurilor la această întrebare, respondenții au demonstrat că standardele au cea mai mare influență asupra efortului bibliotecilor de a corespunde indicatorilor performanți de calitate, apreciind în mare măsură și contribuirea utilizării lor la îmbunătățirea calității serviciilor bibliotecii.

Pentru a ne documenta în privința complexității deținerii în colecțiile BPT a acestor documente de specialitate, le-am oferit posibilitatea să studieze lista standardelor în domeniul *Biblioteconomie. Informare. Documentare*. Pentru informare a fost distribuit linkul site-ului Bibliotecii Republicane Tehnico-Științifice, deținătoare a colecției complete a acestor documente: <https://brts.md/wp-content/uploads/2019/03/Lista-standardelor-2019.pdf>. În acest site, în fișier tematic special, Comitetul Tehnic nr.1 prezintă lista standardelor „Biblioteconomie. Informare. Documentare” (BID) actualizată la data de 01.01.2019, unde sunt prezentate: în **tabelul 1**: Lista standardelor în vigoare; **tabelul 2**: Lista standardelor noi în domeniul BID elaborate de ISO (neaprobate de ISM) și în **tabelul 3**: Lista standardelor anulate. Conform acestor informații în prezent sunt în vigoare 63 de standarde în domeniul biblioteconomic, șase standarde ISO neaprobate

de ISM, iar nouă standarde au fost anulate.

Răspunsurile obținute la această întrebare nu relevă un mare număr de standarde deținute, iar în majoritatea bibliotecilor nu au ajuns cele mai noi standarde în domeniul biblioteconomic. Un număr mai mare de standarde se regăsesc în colecțiile BPO „Eugen Coșeriu” Bălți, după cum și era de așteptat să fie situația la o bibliotecă publică municipală. Mai multe biblioteci au menționat că dispun în colecții doar de standardele incluse în două ediții tematice: *Standarde naționale în vigoare referitoare la biblioteconomie, informare, documentare*, apărute în anii 2000 și 2007. Utilizarea acestor ediții este binevenită, dar cu multă precauție, deoarece unele standarde din cuprinsul lor au fost anulate sau înlocuite cu documente actualizate.

Este îmbucurător faptul, că în urma promovării intensive în cadrul Centrului de Formare Profesională Continuă (CFC) a BNRM, patru biblioteci au achiziționat cel mai nou document: SM ISO 16439:2018 „Metode și proceduri de evaluarea a impactului bibliotecilor”. O mare parte din directori ai bibliotecilor publice teritoriale au prezentat intenții de a procura, în cel mai apropiat timp, standarde noi pentru colecția bibliotecilor. Considerăm că acest fapt este un impact bun al instruirilor organizate de Centrul de Formare Profesională Continuă din cadrul Direcției Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării a BNRM [6].

Fiind rugați să evalueze, ce beneficii au resimțit în organizarea activității bibliotecii în urma cunoașterii/utilizării standardelor în domeniul biblioteconomic, respondenții au avut de ales din mai multe variante de răspuns. Opțiunile lor s-au structurat astfel:

- *Calcularea corectă a indicatorilor de performanță ne ajută să coordonăm mai bine planificarea activității bibliotecii (pentru a îmbunătăți impactul bibliotecii asupra utilizatorilor, comunității și societății) – 16 (55,2%);*

- *Am colectat, raportat corect datele statistice lunare și anuale – 12 (41,4%);*

- *S-a îmbunătățit calitatea lucrărilor bibliografice realizate de bibliotecă – 1 (3,4%).*

Corelarea procentajului răspunsurilor ne demonstrează opțiunile majore ale respondenților față de beneficiile standardelor care se referă la statistici de bibliotecă. Cauza utilizării minime a standardelor de reglementare în domeniul bibliografic poate consta în volumul mic de lucrări bibliografice realizate în BPT.

*A urmat întrebarea despre beneficiile oferite utilizatorilor bibliotecii în urma instruirii și cunoașterii utilizării standardelor în domeniul biblioteconomic în activitatea lor de studiu.*

Și aici le-am oferit directorilor posibilitatea de se expune conform unor opțiuni prestabilite:

- *Utilizatorii au aflat și au conștientizat importanța citării resurselor de informare – 16 (55,2%)*

- *Utilizatorii au fost instruiți cum să formuleze corect referințele bibliografice de citare – 9 (31%)*

- *Informarea utilizatorilor despre importanța standardizării în activitatea lor – 2 (6,9%)*

- *Crearea și implementarea serviciilor noi de bibliotecă, la solicitarea utilizatorilor – 1 (3,4%)*

- *Nu am organizat instruirii cu utilizatorii la tema dată – 1 (3,4%)*

Atunci când utilizatorii sunt siguri de aptitudinea bibliotecilor de a furniza produse sau servicii de înaltă calitate eficient și consecvent, ei vor fi dispuși să vină și să folosească aceste servicii și să susțină biblioteca. În acest sens, în baza răspunsurilor la această întrebare, constatăm: bibliotecile, prin oferirea serviciilor de instruire, au demonstrat că standardele în domeniul biblioteconomic pot veni și în ajutorul utilizatorilor. Deși în număr mic, unele biblioteci au restanțe în studierea posibilităților pe care le pot oferi utilizatorilor promovând informații utile din domeniul standardizării.

*Am dorit să aflăm cum este apreciat nivelul beneficiilor standardizării în circuitul info-documentar al bibliotecii, utilizând scara de la 1 la 4, unde 1 înseamnă „Puțin important”, iar 4 înseamnă „Foarte important”. Opțiunile respondenților s-au distribuit conform unor sub-întrebări enunțate.*

Variante de răspuns	1	2	3	4
<i>Evidența statistică a documentelor, proceselor, serviciilor de bibliotecă etc.</i>	1	0	3	26
<i>Unicitatea descrierii bibliografice a documentelor pentru toate tipurile de biblioteci</i>	0	3	6	20
<i>Disponibilitatea terminologiei unice de specialitate</i>	0	4	6	19
<i>Reglementarea activității bibliotecilor; comparabile pentru diferite tipuri de biblioteci</i>	0	2	11	16
<i>Diversificarea și sistematizarea serviciilor bibliotecii conform unor indici standardizați</i>	0	4	9	16
<i>Asigurarea siguranței corectitudinii organizării produselor, proceselor și procedurilor de activitate a bibliotecii</i>	0	2	13	14

Conform răspunsurilor obținute la această întrebare complexă, aprecierea nivelului beneficiilor standardizării în organizarea activității bibliotecilor este pregnant, deoarece toate opțiunile propuse spre examinare au primit cel mai des calificativul de foarte important.

Le-am oferit directorilor de biblioteci

posibilitatea să prezinte ce domenii, procese sau proceduri ale activității bibliotecii nu beneficiază îndeajuns de recomandări standardizate, pentru îmbunătățirea calității lor. Conform răspunsurilor obținute aceste domenii pot fi clasificate pe tipuri de servicii și activități de specialitate:

Domenii de activitate	Procese, proceduri de activitate a bibliotecii, servicii de bibliotecă	Nr. de răspunsuri
<i>Activitatea metodologică</i>	<i>Actualizarea fișei postului, evaluarea bibliotecii, tipizate de bibliotecă, norme a numărului de utilizatori, norme de timp pentru procese/proceduri/produse de bibliotecă, activități culturale.</i>	9
<i>Activitatea bibliografică</i>	<i>Activitatea bibliografică, descrierea bibliografică a documentelor, servicii de referință (tipuri, norme de timp)</i>	6
<i>Servicii de bibliotecă</i>	<i>Servicii moderne de bibliotecă (tipuri), activitățile serviciului relații cu publicul.</i>	6
<i>Statistică</i>	<i>Formularul 6-c este foarte sofisticat, indicatori statistici de bibliotecă: norme și metode moderne de calculare a intrărilor, a împrumuturilor, calcularea orelor de instruire.</i>	4
<i>Colecții</i>	<i>CZU (modificări, domenii noi), împrumutul interbibliotecar</i>	3
<i>Tehnologii moderne</i>	<i>Dotarea bibliotecilor cu TIC (norme standardizate).</i>	2
	<i>Nu pot răspunde la această întrebare / Nu au studiat acest aspect.</i>	3

Prezintă interes în studiul necesităților bibliotecilor publice teritoriale și alte sugestii, reflectate în răspunsurile la această întrebare:

▪ În principiu, toate procesele de bibliotecă nu beneficiază îndeajuns de recomandări standardizate, din motivul insuficienței standardelor în vigoare deținute la moment de bibliotecă. Achiziționarea acestora, în vi-

itorul apropiat, evident, va îmbunătăți calitativ toate procesele de bibliotecă.

▪ Ar fi perfect dacă bibliotecile ar cunoaște și ar aplica în practică standardele existente.

▪ Avem necesitatea de a studia mai profund standardele de specialitate.

▪ Recomandările standardizate sunt necesare și foarte utile pentru personalul din biblioteci, dar avem nevoie ca toți bibliote-

*carii să le studieze mai intens și să utilizeze corect aceste documente.*

Unul din motivele pentru care conținutul răspunsurilor la această întrebare este destul de neașteptat, poate să rezulte din faptul că reprezentății BPT nu au la îndemână, în colecțiile bibliotecilor, un număr suficient de standarde de specialitate, care să le ajute în organizarea eficientă a activității. Această concluzie reiese din răspunsurile la una din întrebările precedente, în care respondenții au fost invitați să prezinte structura colecției de standarde pe care le dețin în biblioteca lor și numărul de standarde este aproape minim în fiecare din bibliotecile care au participat la sondaj.

De fapt, majoritatea din aspectele nominalizate în răspunsurile obținute de la respondenți sunt acoperite de recomandări standardizate de aplicare. Din acest motiv, concluzionăm că sunt necesare mai multe instruirii de studiere a acestor importante documente de specialitate. În special, accentul va fi pus pe cunoașterea și implementarea celor mai noi standarde adoptate în acest domeniu.

Presupunem că există și un al treilea motiv. În rezultatul reorganizărilor din ultimii ani, în multe biblioteci publice teritoriale a fost suprimat serviciul de activitate metodologică. Funcțiile metodologice le revin directorilor de biblioteci, specialiștilor responsabili de activitatea muzeelor și a bibliotecilor din cadrul direcțiilor/secțiilor de cultură sau formatorilor din cadrul centrelor de formare regionale/raionale [9].

La instruirile de studiere a standardelor de specialitate, care vor fi organizate în cadrul Centrului de Formare Profesională Continuă a BNRM, anume aceste persoane vor fi grupul-țintă, pentru a participa la aceste activități, a implementa mai eficient și disemina standardele de specialitate în biblioteci.

#### **Sinteză pe marginea studiului aplicativ**

Rezultatele cercetării vin să demonstreze înțelegerea locului și rolului standardelor în asigurarea performanței și dezvoltarea bibliotecilor. Lipsa standardelor în colecțiile bibliotecilor publice teritoriale este generată, la părerea mea, de mai mulți

factori obiectivi, cum ar fi:

- lipsa informației despre standardele noi în domeniul biblioteconomic;
- promovarea insuficientă a informației despre aceste standarde la nivel BPT;
- achiziționarea standardelor doar de la Institutul de Standardizare din Moldova.

Elaborarea ghidurilor de implementare a standardelor ar fi soluția binevenită pentru a familiariza bibliotecarii cu recomandările standardelor de specialitate și ar contribui la implementarea lor în activitatea bibliotecilor publice teritoriale.

Se cere o mediatizare mai amplă a documentelor de acest tip, la elaborarea cărora a participat Direcția Cercetate și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării: *Indicatori de performanță (relaționali) pentru biblioteci: Ghid în sprijinul implementării SM ISO 11620:2016 „Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” (adoptat 20.22.2016); Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri de evaluare a impactului bibliotecilor” (adoptat 31.07.2018) [10, 11].*

Ghidul în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri de evaluare a bibliotecilor” a fost elaborat sub egida Consiliului Biblioteconomic Național, Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Grupul IMPACT – Inovații și practici de succes în statistica de bibliotecă în scopul facilitării implementării metodelor de evaluare a impactului bibliotecilor, oferind repere metodologice și instrumente concrete pentru proces. Structura și conținutul acestuia sunt similare SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor. Este un ghid despre cum se definește impactul bibliotecii, care sunt efectele și metodele de evaluare a acestuia, ce instrumente pot fi aplicate pentru a măsura impactul bibliotecii asupra persoanelor, bibliotecii și comunității, impactul social. Ghidul urmărește și scopul de a conștientiza bibliotecarii cu privire la importanța și responsabilitatea pe care o impune analiza impactului și valorii bibliotecii [10].

Comunitatea profesională a fost infor-



mată despre noi modalități de promovare a valorii bibliotecilor, prezentând standardul SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri de evaluare a impactului bibliotecilor” în revista de specialitate *Magazin bibliologic* [4].

Pentru a veni în ajutorul bibliotecarilor am diseminat informația despre posibilitățile de achiziționare a standardelor în cadrul mai multor instruirii organizate de Centrul de Formare Continuă a BNRM. Am publicat această informație pe rețelele de socializare administrate de Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării [5].

### Recomandări

Factorii obiectivi, enunțați mai sus, pot fi eradicați prin efortul comun al centrelor biblioteconomice naționale și centrelor biblioteconomice teritoriale, prin includerea în ofertele educaționale a studierii acestui subiect important în susținerea tendințelor bibliotecilor de a-și organiza activitatea în conformitate cu standardele internaționale de calitate.

În urma analizei rezultatelor chestionarului se reliefează unele constatări și preconizări a centrării implicațiilor Direcției Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării, în special a Centrului de Formare Continuă a BNRM în privința diseminării prevederilor standardelor de specialitate și a le face accesibile comunităților profesionale.

În completarea acestor constatări venim cu recomandarea de organizare la nivel de biblioteci publice teritoriale a unei autoevaluări a nevoii de instruire în domeniul standardizării de specialitate, pentru a intra în posesia unor cunoștințe pertinente la tema abordată.

Rămânând adepții ideii că standardele de specialitate sunt expresia principală a menținerii corectitudinii în organizarea activității instituțiilor bibliotecare, în susținerea ipotezei enunțate la începutul acestui studiu, se pot preconiza unele recomandări pentru bibliotecile publice teritoriale:

- crearea condițiilor optime de acces direct la acest tip de documente, achiziționarea lor în colecțiile bibliotecilor

publice teritoriale, ca factori care pot contribui la dezvoltarea proceselor de bibliotecă și diversificarea serviciilor conform cerințelor comunității;

- evaluarea performanțelor în baza standardelor de specialitate poate fortifica imaginea bibliotecii și pârghiile de convingere a comunității, fondatorilor, partenerilor privind valoarea și impactul bibliotecilor în domeniul educațional, cultural și social-economic.

Provocările cu care se confruntă domeniul biblioteconomiei datorită globalizării tot mai accentuate pot fi rezolvate și depășite doar printr-un răspuns incluziv, global, unitar. În acest scop IFLA a inițiat discuția asupra Viziunii Globale – demers care va genera un parcurs unificat al domeniului biblioteconomiei pentru viitor. În viziunea IFLA, viitorul bibliotecilor, se axează pe crearea unui domeniu puternic și unificat al biblioteconomiei, generând o societate cu știință de carte, informată și participativă. Între cele 10 oportunități de bază ale *Viziunii Globale* a dezvoltării bibliotecilor se regăsește și necesitatea asigurării că părțile interesate înțeleg valoarea și impactul bibliotecilor [20].

Pentru a măsura impactul, valoarea și efectul activității bibliotecii, a justifica resursele investite în dezvoltarea componentelor fizice și umane ale bibliotecii moderne, valoarea acesteia, grație activității prolifică a Comitetului Tehnic nr.1, comunitatea profesională din Republica Moldova dispune de SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”, aprobat prin decizia Institutului de Standardizare din Moldova nr. 188 din 31.07.2018. În standard impactul este definit ca influența bibliotecilor și a serviciilor acestora asupra persoanelor, comunității și asupra societății, diferența sau schimbările survenite la nivel de persoană sau grup în rezultatul contactului cu serviciile bibliotecii [12].

În sensul acestui standard valoarea bibliotecii este percepută drept importanța, pe care părțile interesate (instituțiile de finanțare, politicienii, publicul, utilizatorii, personalul) acordă bibliotecilor și care are legătură cu reliefa beneficiului real sau

potențial.

De ce trebuie să evaluăm impactul bibliotecii asupra persoanelor, instituțiilor și societății? Standardul specifică următoarele scopuri a procesului:

- Fundamentarea planificării strategice și asigurarea managementului calității bibliotecilor.
- Facilitarea comparării impactului bibliotecii în timp, impactului între bibliotecile de tip și misiune similare.
- Promovarea rolului și valorii bibliotecilor pentru procesul de studii și cercetare,

educație și cultură, viață socială și economică.

- Elaborarea, promovarea și susținerea politicilor privind nivelul serviciilor și obiectivele strategice pentru biblioteci [7].

Evaluarea impactului social, conform aspectelor multiple care definesc acest tip de impact, poate demonstra valoarea funcției educative a bibliotecilor, ca promotori cheie ai educației, informației, cercetării, participării sociale și culturale [13].

#### Referințe bibliografice:

1. BORDIAN, Elena. Activitatea Comitetului Tehnic nr. 1 „Biblioteconomie. Informare. Documentare”. In: Beneficiile implicării în activitatea de standardizare. Institutul de Standardizare din Moldova. Chișinău, 2016, p. 14.
2. BORDIAN, Elena. Standardizarea în domeniul Biblioteconomiei, Informării și Documentării: avantaje, probleme și perspective. In: Magazin bibliologic. 2017, nr. 1/2, pp. 43-48.
3. BORDIAN, Elena, CASIAN, Olga. Standardizarea în Biblioteconomie, Informare, Documentare: avantaje, probleme și perspective. [citată 09.04.2019]. Disponibil: <https://www.slideshare.net/Dibulim/bordian-elena-standardizarea-n-biblioteconomie-informare-documentare-avantaje-probleme-perspective>
4. CEBOTARI, Margareta. Evaluarea impactului bibliotecilor: prevederi standardizate. In: Magazin bibliologic. 2018, nr. 3/4, pp. 31-36.
5. CEBOTARI, Margareta. Standarde noi în biblioteconomie: etape de achiziționare [on-line]. [citată 09.04.2019]. Disponibil: <https://www.slideshare.net/rmbiblioteci/standarde-noi-n-biblioteconomie-informare-documentare-etape-de-achiziționare>
6. CORGHENCI, Ludmila. Centrul de Formare Profesională Continuă în Biblioteconomie și Științe ale Informării: carieră plus. In: Magazin bibliologic. 2017, nr. 3/4, pp. 12-15. [citată 09.04.2019]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2017-3-4.pdf>
7. CORGHENCI, Ludmila, BORDIAN, Elena. Evaluarea impactului și valorii bibliotecii: relaționări cu conceptul de bibliotecă modernă sau în loc de introducere. In: Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri de evaluare a bibliotecilor”. Chișinău, 2018, pp. 4-5. [Accesat 09.04.2019]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>
8. CORGHENCI, Ludmila, POPA, Victoria. Centrul biblioteconomic teritorial – furnizor de programe de formare profesională continuă pentru personalul bibliotecilor. In: Magazin bibliologic. 2018, nr.3-4, pp. 48-51. [citată 09.04.2019]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2018-3-4.pdf>
9. DMITRIC, Ecaterina. Activitatea metodologică – o nouă abordare în contextul inovării tehnologice. In: Analele științifice ale Universității de Stat din Moldova. Studii socio-umanistice. Chișinău, 2018, pp. 208-213. ISBN 978-997-142-56-5. ISSN 1857-3622.
10. Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri de evaluare a bibliotecilor”. Consiliul Biblioteconomic Național, Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Grupul IMPACT – Inovații și practici de succes în statistica de bibliotecă. Coordonator: Ludmila Corghenci. Autori: Vera Osoianu, Elena Bordian, Margareta Cebotari [et. al.]. Chișinău, 2018. 60 p. [citată 09.04.2019]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>
11. Indicatori de performanță (relaționali) pentru biblioteci. Ghid în sprijinul implementării SM

- ISO 11620:2016 „Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” (adoptat 20.22.2016). Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Centrul de Formare Continuă în Biblioteconomie și Științe ale Informării, Centrul de statistică. Autori: Ludmila Corghenci, Vera Osoianu, Victoria Popa. Chișinău, 2017. 32 p. [citată 09.04.2019]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Indicatori-de-performanta-SM-ISO-11620-2016.pdf>
12. OSOIANU, Vera, CEBOTARI, Margareta. Impactul bibliotecii în contextul modernizării activității și serviciilor: efecte, metode, evaluare. În: Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri de evaluare a bibliotecilor”. Chișinău, 2018, pp. 9-12. [Accesat 09.04.2019]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>
13. OSOIANU, Vera, CEBOTARI, Margareta, DMITRIC, Ecaterina. Metode și instrumente de evaluare a impactului social al bibliotecii. În: Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri de evaluare a bibliotecilor”. Chișinău, 2018, pp. 23-27. [citată 09.04.2019]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>
14. Relația dintre standardizare și drepturile de proprietate intelectuală. [citată 09.04.2019]. Disponibil: <http://standard.md/libview.php?l=ro&id=1480&idc=196&t=/Resurse-media/Comunicate/Relatia-dintre-standardizare-i-drepturile-de-proprietate-intelectuala/>
15. PÎSLARI, Anastasia, MURSA, Lucia. Beneficiile implicării în activitatea de standardizare. Institutul de Standardizare din Moldova. 22 p.
16. Profilul de activitate metodologică. Biblioteca Națională a Republicii Moldova. Direcția Cercetare și dezvoltare în Biblioteconomie. Aprobat prin ordinul directorului general al BNRM din 08.09.2016 [online]. 5 p. [citată 18.04.2019]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Profilul-de-activitate-metodologica.pdf>
17. Regulamentul privind activitatea metodologică în cadrul Sistemului Național de Biblioteci din Republica Moldova. Aprobat prin Ordinul Ministerului Culturii nr. 2 din 13.01.2016 [online]. 10 p. [citată 09.04.2019]. Disponibil: [http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Regulament\\_activitatea\\_metodologica\\_SNB\\_aprobat\\_MC.pdf](http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Regulament_activitatea_metodologica_SNB_aprobat_MC.pdf)
18. Suport de curs în domeniul standardizării. Institutul Național de Standardizare [online]. Chișinău, 2015, 58 p. [citată 09.04.2019]. Disponibil: [http://moodle.usm.md/moodle/pluginfile.php/52557/mod\\_resource/content/1/Suport%20de%20curs\\_%20%281%29.pdf](http://moodle.usm.md/moodle/pluginfile.php/52557/mod_resource/content/1/Suport%20de%20curs_%20%281%29.pdf)
19. TĂTĂRESCU, Iulia. Standardizarea – garant al calității. În: Probleme actuale ale teoriei și practicii biblioteconomice. Către 45 de ani de învățământ biblioteconomic superior din Republica Moldova. Chișinău: MUSEUM, 2005, pp. 119-123. ISBN 9975-948-40-5.
20. Viziune Globală. Rezumatul raportului. Top 10 aspecte cheie și oportunități [online]. [citată 09.04.2019]. Disponibil: <https://www.ifla.org/files/assets/GVMultimedia/publications/gv-report-summary-ro.pdf>