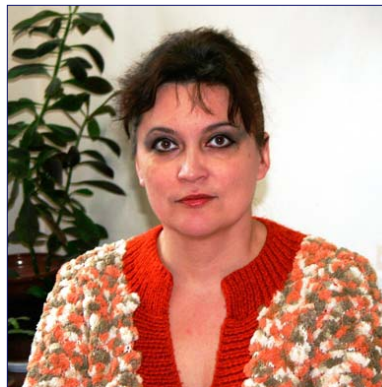


## SCHIMBĂRI ÎN RELAȚIILE CU UTILIZATORII ȘI PARTENERII

**Aliona TOSTOGAN,**  
**Biblioteca Națională a**  
**Republicii Moldova**



**Rezumat:** Intensa competiție umană, rapidele schimbări impun permanent tuturor bibliotecilor publice regândiri, reorganizări și restructurări profunde ale activităților. Organizațiile sau colectivitățile care nu vor sesiza și nu se vor conforma acestor tendințe prin adaptare, schimbare și modernizare se vor pierde în mediocritate și anonimat. Autorul conchide privind necesitatea stringentă a dezvoltării în permanență a bibliotecii. Doar astfel se va transforma comunitatea și societatea și se va îmbunătăți viața oamenilor. Biblioteca trebuie să activeze astfel încât utilizatorul să aibă încredere în ea, iar comunitatea să facă și să stimuleze parteneriate cu biblioteca.

**Cuvinte-cheie:** bibliotecă, schimbare, parteneriate, utilizatori.

**Abstract:** Intense human competition and rapid changes permanently require all public libraries to rethink, reorganize and deeply restructure their activities. Organizations or communities that will not notice and understand these trends through adaptation, change and modernization, will be lost in mediocrity and anonymity. The author concludes on the urgent need for the permanent development of the library. Only in this way the community and society transform and the lives of people improve. The library must activate in such a way that user would believe in it and the community could build and stimulate partnerships with the library.

**Keywords:** library, change, partnerships, users.

În fiecare epocă se vorbește despre vechi și nou, despre tradițional și modern, despre conservatorism și schimbare, ca și când omenirea ar descoperi mereu ceea ce știe dintotdeauna. Fiecare generație se crede titulară a unor adevăruri invulnerabile, inventatoarea unor principii necunoscute și definitive. Schimbarea este motorul etern al societății, conținutul proceselor este etern și diferit.

În trecut, schimbarea a fost o expresie a unei forțe exterioare, a necunoscutului stihiinic și agresiv, în fața căruia omul își trăia teama și neputința. Nedorită și tiranică,

schimbarea venea de dincolo de cunoaștere.

Sensul contemporan al schimbării este fundamental diferit: ea este așteptată, invocată, încărcată de promisiuni și de idealuri. Omul de azi a început să creadă în capacitatea lui de a produce și de a conduce schimbarea pentru a reconfigura realitatea. Schimbarea înseamnă acum ieșire din rigiditate, găsirea unor soluții adecvate la multele probleme ale existenței moderne, înviază speranțe, făgăduiește performanță și calitate.

Este un adevăr general valabil faptul că lumea se schimbă. Omul este din ce în ce

mai grăbit și, în același timp, obligat să fie din ce în ce mai bine informat. Fiind presat de timp, el va cere să fie servit (informațional) rapid și eficient. De aceea, serviciile tradiționale furnizate de biblioteci devin greoaie și perimate sub presiunea nevoilor din ce în ce mai analitice de informare; spațiile de depozitare ale bibliotecilor fac față din ce în ce mai greu solicitărilor; sistemul tradițional de identificare a informației este la rândul său ineficient în contextul presiunii exercitate de solicitările complexe, care, implicit, necesită timp.

Trăim într-un timp al schimbărilor, un mileniu care aduce noi cerințe educaționale. Acestea impun și noi metode, altele decât cele folosite până acum. Vechiul și noul sunt două tendințe care se opun și din confruntarea lor se naște esența.

Bibliotecile nu mai reprezintă astăzi doar structuri de conservare și utilizare a rezultatelor creației umane, ele sunt structuri de relație cu utilizatorii lor, structuri deschise, flexibile. O serie de modificări în organizarea funcțiilor și serviciilor lor provin din faptul că acestea au încetat demult să mai fie singura sursă importantă de informație. Pentru a-și păstra poziția pe piața informațională, bibliotecile trebuie să-și îmbunătățească în permanență oferta de servicii și produse pe care le pun la dispoziția utilizatorilor, să-și întărească rolul de furnizor de informații pe care îl au la nivelul societății (6, 10).

Este ușor de observat astăzi că cele mai importante forme ale schimbării se manifestă informațional, pornesc de la informație și se instalează prin intermediul informației. Sensul schimbării în biblioteci s-a definit prin continua lor deschidere către utilizator și prin implicarea din ce în ce mai dedicată și mai ofensivă în viața diverselor tipuri de comunități (11).

Rapidele schimbări ale societății impun permanent tuturor tipurilor de organizații, bineînțeles și bibliotecilor, regândiri, reorganizări și restructurări profunde ale activităților lor. Organizațiile sau colectivitățile care nu vor sesiza și nu se vor conforma acestor tendințe prin adaptare, schimbare și modernizare, se vor pierde în mediocritate și anonim, putând chiar dispărea de pe ecranul societății.

Liderii domeniului bibliotecar par să înțeleagă esența schimbărilor interpretată de Charles Darwin, care menționa: „Supraviețuiesc nu cele mai puternice sau cele mai inteligente dintre specii, dar cele care se adaptează mai bine schimbărilor” (3).

Schimbarea, ca fenomen permanent al societății, este un aspect fundamental al realității; ea nu este o opțiune, nu poate fi oprită și vine întotdeauna din exterior spre noi cerându-ne să ne adaptăm la transformare și modernizare.

„Schimbați-vă sau veți fi schimbat!” ne recomandă celebrul Bill Gates. A schimba un lucru înseamnă a-l altera, transforma, sau modifica într-un fel sau altul. Managerii bibliotecari trebuie să recunoască și să accepte aceste lucruri prin redimensionarea și modernizarea întregii activități a instituției la valurile multiple și complexe ale schimbării. Aceste valori privesc personalul de specialitate, dotările materiale, competențele, raporturile și relațiile din comunitate, modalitățile de extindere, organizare și management, noile tehnologii de comunicare și promovare, formarea și dezvoltarea profesională și, nu în ultimul rând, noile cerințe și așteptări ale publicului utilizator (1).

Conceperea și orientarea activității instituțiilor informațional-bibliotecare depinde în mare măsură de utilizatori, astfel încât o bună cunoaștere a acestora contribuie la perfecționarea activității structurilor infodocumentare, a interacțiunii specialiștilor cu cei pe care îi servesc.

Se vorbește despre „cititori”, „beneficari”, „utilizatori” pentru a desemna *consumatorul de informații*. Acest ultim concept rămâne cel mai la modă în lumea profesioniștilor în informare și documentare, iar printr-o convenție ne referim la „cititor” ca la un consumator de servicii și de suporturi tradiționale, în timp ce conceptul „utilizator” desemnează pe consumatorul serviciilor și suporturilor moderne.

Pe de altă parte, posibilitățile de acces ale consumatorilor la informații, precum și gradul de interes pe care îl manifestă sunt variabile, de unde și o distincție larg răspândită între:

- *utilizatori reali*, adică grupuri sau persoane individuale din rândul consumatori-

lor de informații care știu unde să găsească informația și o folosesc în mod real;

- **utilizatori potențiali**, grupuri sau indivizi din comunitatea consumatorilor de informații care sunt interesați de informație, dar nu știu unde s-o găsească și, în consecință, nu o utilizează;

- **utilizatori estimați**, grupuri sau indivizi din comunitatea consumatorilor de informații care sunt interesați de informație, știu unde s-o găsească, dar nu o utilizează, și în fine;

- **non-utilizatorii**, excluși din circuitele informației din motive impuse, de ordin economic, politic sau social.

O altă clasificare a utilizatorilor este constituită de:

- **categoriile socioprofesionale** – cercetători, ingineri, profesori, studenți etc.;
- **grupuri de lucru** – laboratoare, catedre, centre de inovare, ateliere de producție;
- **utilizatori „izolați”** – cei care prin funcția lor socială sau prin preocupările științifice sau tehnice sunt interesați de informație.

O ultimă clasificare pe care o trecem în revistă este cea care consideră utilizatorul ca *un sistem psihologic* definit de vârstă, sex, etc. integrat într-un ansamblu de sisteme normalizate, lingvistice, politico-economice. Comportamentul acestui sistem psihologic este influențat, direct sau indirect, de: organizația din care face parte (întreprindere productivă, institut de cercetare, școală), situația socială, profesiune sau de alte grupuri cărora le aparține *de facto*.

Plecând de la categoriile exemplificate mai sus, este evident că nevoile de informare sunt diferite (7).

Bibliotecile au nevoie de o cultură colectivă deschisă pentru schimbare, o cultură în care învățarea și creativitatea sunt apreciate și căutate și în care formarea noilor abilități și competențe este un proces permanent.

Beneficiind de o vastă experiență în satisfacerea nevoilor de informare ale utilizatorilor prin permanenta adaptare în timp a produselor informaționale și prin implicarea utilizatorilor și colaborarea cu ei în multe activități, bibliotecile își pot găsi cu ușurință locul în noua economie *bazată pe servicii și pe orientarea spre utilizatori*.

O organizație are succes în măsura în

care reușește să-și dezvolte relații foarte bune cu utilizatorii. O organizație are foarte bune relații cu utilizatorii, dacă le oferă produse/servicii la calitatea cerută și așteptată. O organizație are succes în măsura în care are capacitatea și abilitatea de a oferi acel nivel de calitate care să aducă satisfacții utilizatorului.

Făcând bilanțul celor expuse, putem menționa că orice organizație, pentru a se putea dezvolta sau pentru a avea succes, trebuie să fie orientată către utilizator. Orientarea spre utilizator este strict condiționată de:

- gradul de mulțumire a celorlalte părți interesate de organizație;

- intensitatea competiției pe piața specifică (preocuparea pentru managementul calității apare în mod real numai în organizațiile care activează pe piețe intens concurențiale);

- măsura în care părțile interesate (altele decât clienții) sunt satisfăcute/mulțumite de rezultatele organizației (părțile interesate permit continuarea existenței organizației);

- investirea în competența generală a organizației (în plan uman, tehnic și tehnologic) ceea ce contribuie la creșterea importanței ei și determină obținerea rezultatelor de succes (6).

Dacă e să vedem ce semnificație are cuvântul *calitate*, atunci în „Dicționarul explicativ al limbii române DEX (online)” citim următoarele: *calitate – totalitatea însușirilor și laturilor esențiale în virtutea cărora un lucru este ceea ce este, deosebindu-se de celelalte lucruri* (4).

Problema centrală a calității este: cât de exact e setul de caracteristici inerente conform cu setul de cerințe?

Esența strategiei serviciului o reprezintă calitatea acestuia. Rolul decisiv al calității serviciului este reprezentat de elementele ei esențiale: corectitudine în prestarea serviciului, promptitudine, politețe și amabilitate față de consumatori.

Cu toată eterogenitatea și dificultatea aprecierii lor, s-au identificat următoarele caracteristici prin care poate fi definită calitatea serviciilor de bibliotecă:

- prestarea cât mai corectă a serviciului prin onorarea promisiunilor și executarea

lui în cele mai bune condiții (prestarea serviciului la timp, respectarea cerințelor de informare ale utilizatorului);

- manifestarea unei responsabilități din partea bibliotecii/bibliotecarului, exprimată prin receptivitate și dorință de a răspunde la solicitările utilizatorului (oferirea cu promptitudine a informațiilor, a documentelor solicitate, răspuns la un apel telefonic al utilizatorului);

- competență asigurată prin utilizarea unor cunoștințe de specialitate și a unui personal calificat în prestarea serviciului;

- accesibilitatea serviciului exprimată prin ușurința contactării bibliotecii (mijloace de transport, locuri de parcare, distanță, orar de funcționare, timpul de așteptare pentru prestarea serviciului);

- amabilitatea personalului caracterizată prin politețe, respect, considerație;

- comunicațiile prin care se asigură informarea utilizatorului prin folosirea unui limbaj adecvat, adaptat diferiților utilizatori (explicația conținutului serviciului, a tarifului, convingerea utilizatorului că serviciul îl va satisface);

- credibilitatea asigurată, de regulă, de numele și reputația bibliotecii, trăsăturile specifice bibliotecarilor și gradul de apropiere între bibliotecar și utilizator în timpul prestării serviciului;

- siguranța, care presupune lipsa oricărui pericol, risc, îndoieli în privința prestării serviciului (siguranță fizică, confidențialitate);

- înțelegerea nevoilor utilizatorilor, care presupune atât personalizarea nevoilor, cât și personalizarea relațiilor;

- elementele tangibile care trebuie să fie cât mai atractive: săli de lectură cât mai confortabile, personal cât mai dornic de a presta servicii, aparataj cât mai modern (5).

Varianta actualizată a Codului deontologic al bibliotecarului stipulează că biblioteca oferă servicii pentru toate categoriile de utilizatori, indiferent de apartenența de vârstă, gen, religie etc. (3).

De obicei, utilizatorul apreciază calitatea serviciului comparând așteptările sale cu experiența câștigată în utilizarea serviciului respectiv.

Înțelegem destul de bine că agentul schimbării în bibliotecă este utilizatorul

individual și colectiv. Abilitatea bibliotecilor de a acționa rapid, eficient și creator în direcția identificării și implementării de noi căi și modalități în a satisface mulțumitor interesul actualilor și potențialilor utilizatori se impune a fi o constantă majoră și un avantaj. Utilizând, pe lângă metodele clasice, și noile tehnologii de informatizare, toate activitățile și serviciile bibliotecilor (achizițiile, prelucrarea biblioteconomică, organizarea fondurilor, deservirea și împrumutul în interior sau exterior, informarea și promovarea cărții și a serviciilor specifice etc.) trebuie redirecționate total către publicul actual care trăiește și activează în comunitate.

Biblioteca și bibliotecarul își unesc forțele la modul responsabil, determinant, spre a oferi cititorului servicii de informare în concordanță cu nevoile acestuia, cu tradiția și cu valorile noastre perene.

O bibliotecă se poate declara mulțumită dacă colecțiile și serviciile sale sunt utilizate optim de utilizatorii săi. Pentru a ajunge la acest stadiu, trebuie îndeplinite mai multe cerințe, între care cunoașterea nevoilor documentare, a intereselor culturale și educaționale ale utilizatorilor, a gradului de inițiere a acestora în utilizarea tehnologiei moderne de regăsire a informației.

Acest lucru îl putem determina prin intermediul dialogului. Dialogul cu cititorii este un lucru de care trebuie să se țină seama în permanență. Primul contact are o importanță deosebită pentru că acesta contribuie la fixarea imaginii bibliotecii în spiritul noului beneficiar. O primire proastă are efecte dezastruoase și de lungă durată. Pentru o bună primire a cititorului nu există reguli, ci exigențe umane. Bibliotecarul trebuie să dovedească tact, să cunoască psihologia cititorului, să fie discret, să aibă disponibilitatea și calmul de a-l asculta pe acesta. Este ideal să se dispună de un spațiu dedicat primirii și orientării cititorilor, unde să se afle în permanență un bibliotecar (3).

Rezultatul deservirii în bibliotecă este serviciul de bibliotecă care are drept scop satisfacerea necesităților informaționale sau morale ale utilizatorilor acesteia. Dacă comparăm cererea de informare a beneficiarilor cu serviciul de bibliotecă, putem depista faptul că un șir de elemente ale ce-

rierii de informare își găsesc reflectare în serviciul oferit de bibliotecă (în cazul în care beneficiarul înțelege exact ce dorește el să primească). În cazul în care cererea nu coincide cu necesitatea reală de informare a utilizatorului, obiectul cererii nu în toate cazurile devine obiectul serviciului. Sarcina bibliotecarului este să ofere consiliere utilizatorului și să satisfacă operativ și complet necesitățile utilizatorului.

Soluția în problema măsurării calității serviciilor o constituie determinarea modului în care utilizatorul o evaluează. P. Kotler identifică zece factori determinanți ai percepției calității unui serviciu (5):

- ▶ *Accesibilitate*: serviciul este accesibil și oferit la timp?
- ▶ *Credibilitate*: instituția este credibilă și de încredere?
- ▶ *Cunoaștere*: instituția înțelege cu adevărat nevoile utilizatorilor?
- ▶ *Încredere*: serviciul este demn de încredere și consistent?
- ▶ *Siguranță*: serviciul este sigur?
- ▶ *Competență*: personalul este competent, având cunoștințe pentru a presta un serviciu de calitate?
- ▶ *Comunicare*: cât de bine a explicat instituția serviciul?
- ▶ *Amabilitate*: personalul este amabil, politicos, atent la dorințele utilizatorului?
- ▶ *Sensibilitate*: personalul este dornic și operativ în prestarea serviciului?
- ▶ *Concretețe*: aspecte fizice: personalul, ambianța și alte atribute reflectă o calitate ridicată? (10).

Serviciile de calitate, orientate spre client, sunt prerogative de bază ale managementului oricărei instituții bibliotecare la etapa actuală. În ultimul timp, se pune accentul pe funcția infodocumentară a instituțiilor bibliotecare și pe necesitatea diversificării instrumentelor de informare puse la dispoziția utilizatorilor.

Tendința ultimelor decenii este clară, în plină eră a informației, biblioteca se transformă într-un veritabil centru de informare și documentare și are misiunea de a depista, indexa și difuza informații valoroase, în concordanță cu interesele culturale, profesionale și educaționale ale utilizatorilor. Trecerea de la paradigma managementului colecțiilor la paradigma managementului

informațiilor se reflectă, la nivel practic, prin reformularea funcțiilor de bază ale bibliotecii:

- asigurarea neîngrădită a accesului publicului la toate categoriile de informații indiferent de forma în care sunt transmise (pe suport tipărit sau în format electronic);
- prestarea unor servicii de informare eficiente prin selectarea, gestionarea bibliografică și transmiterea către cetățeni a informației solicitate;
- modernizarea activităților tradiționale de achiziție, evidență, catalogare din perspectiva transformării bibliotecii dintr-un centru cultural într-un centru informațional;
- asigurarea accesului cetățenilor la catalogul online al bibliotecii;
- dezvoltarea unor servicii auxiliare prin exploatarea instrumentelor de copiere și multiplicare a documentelor;
- organizarea unor activități culturale atractive și dezvoltarea unor teme de cercetare incitante;
- editarea de lucrări de specialitate și conceperea unor programe și activități care să sporească interesul publicului pentru serviciile de bibliotecă și să pună într-o lumină progresistă imaginea meseriei de bibliotecar (12).

Sistemul de servicii în cadrul bibliotecilor contemporane trebuie să răspundă următoarelor principii:

- orientarea serviciilor și produselor furnizate de bibliotecile contemporane către utilizator;
- redimensionarea serviciilor tradiționale și integrarea de componente noi, bazate pe tehnologie, care să le revitalizeze și să crească randamentul acestora;
- facilitarea introducerii de servicii noi prin care să se exploateze atât resursele nou apărute din domeniul TIC, cât și unele servicii tradiționale care nu puteau fi furnizate decât în condiții speciale (spre ex., genealogie, memorie culturală locală etc.);
- implementarea de sisteme integrate de bibliotecă;
- implementarea de sisteme consorțiale integrate pentru susținerea serviciilor de bibliotecă (achiziții partajate, catalogare partajată, circulație partajată, împrumut interbibliotecar etc.);

- furnizarea accesului liber online la informațiile bibliografice și biografice stocate în bazele de date create de biblioteci (cataloge electronice) și gestionate local sau în cadrul consorțiilor, prin publicarea pe internet;

- trecerea spre biblioteca hibridă;

- asigurarea unor proceduri flexibile de modificare a organigramelor și de redistribuire a resurselor umane în funcție de necesitățile derivate din furnizarea serviciilor orientate spre utilizator;

- perfecționarea profesională a personalului și crearea unui context favorabil discuțiilor privind dezvoltarea serviciilor și rezolvarea problemelor care apar în furnizarea lor;

- furnizarea de cursuri pentru utilizatori;

- crearea de grupuri de lucru pentru proiecte care vizează crearea sau modificarea procedurilor de lucru;

- cooperarea în cadrul consorțiilor pentru susținerea serviciilor furnizate local și pentru creșterea randamentului funcționării organizațiilor prin partajarea cheltuielilor și sporirea forței de negociere în contextul achizițiilor;

- utilizarea metodelor și tehnicilor specifice de marketing în conjunctură cu specificul serviciilor de bibliotecă pentru obiectivarea acțiunii manageriale și promovarea produselor și serviciilor furnizate de biblioteci independente sau în cadrul consorțiilor;

- crearea de servicii cu plată în scopul susținerii bugetului de venituri și cheltuieli al organizației pentru solicitările care depășesc cadrul accesului liber la informații, în condițiile în care bibliotecile furnizoare de servicii vin cu o contribuție de valoare adăugată.

Bibliotecile au fost dintotdeauna la dispoziția utilizatorilor lor, încercând să satisfacă nevoile informaționale solicitate de către aceștia. Biblioteca reprezintă un spațiu fizic unde informația se poate regăsi în diferite formate și pe diverse suporturi.

În societatea noastră, informația se vehiculează cu repeziciune mai ales prin intermediul internetului care face acum parte din viața noastră de zi cu zi. La distanța de doar câteva clicuri putem regăsi de cele mai multe ori ceea ce ne interesează.

În acest spațiu informațional, biblioteca încearcă să se adapteze la nevoile utilizatorilor care solicită din ce în ce mai mult informația în format electronic, încercând în același timp să fie în pas cu noile tehnologii. Astfel, putem spune că biblioteca, în acest nou mediu, înglobează atât vechea imagine, adică spațiul fizic efectiv: sălile de lectură și împrumut, depozitele, cât și un spațiu virtual, unde la o adresă de internet se poate regăsi fața virtuală a bibliotecii, care poate include, printre altele: programul de funcționare, colecția de care dispune, serviciile oferite, baze de date și posibilitatea de a conversa direct cu un bibliotecar fie prin instant messenger, fie prin intermediul unui alt program; în așa mod biblioteca poate fi la dispoziția utilizatorilor săi 24 de ore din 24. Noțiunea de bibliotecă devine în acest fel mult mai amplă.

În perioada schimbării, un element important este flexibilitatea. O bibliotecă modernă răspunde provocărilor mediului sociocultural diversificându-și paleta de servicii:

- Serviciile sunt disponibile atât în clădirea bibliotecii, cât și la distanță (servicii virtuale, mobile);

- Biblioteca dispune de o mai mare diversitate a materialelor: CD-uri, DVD-uri, e-carti, materiale digitale, servicii web. Vor fi mai multe materiale web licențiate (full-texte, articole, baze de date de referință, cum ar fi: reviste, enciclopedii, statistici, hărți, texte în format electronic pentru care biblioteca și-a asigurat dreptul de folosire);

- Va avea loc extinderea folosirii facilităților și a echipamentelor bibliotecii: locuri și stații de lucru, stații pentru lucru în grup etc. Se oferă asistență la folosirea serviciilor web și a stațiilor de lucru.

Serviciile noi se vor baza, în principal, pe folosirea tehnologiilor de informare și comunicare și vor include:

- mijloace virtuale de folosire a materialelor, cunoștințelor și serviciilor oferite de biblioteci;

- baze de date despre colecții, căutarea prin rețea, recepționarea, prelungirea împrumutului, informații despre împrumutul personal etc.;

- materiale elaborate de bibliotecă și expuse în internet (baze de date despre auto-

rii locale, liste adnotate etc.);

- informații despre servicii și contacte, evenimente calendaristice, servicii mobile de informare despre Republica Moldova, discuții online etc.

Tot personalul bibliotecii trebuie să aibă o înțelegere clară a politicii serviciului de bibliotecă și să aibă posibilitatea de a participa la elaborarea politicilor și strategiilor, să propună soluții de îmbunătățire a activității bibliotecii și a serviciilor pentru beneficiari. Potrivit Ghidului IFLA-UNESCO, personalul bibliotecii are nevoie de un șir de deprinderi și calități, inclusiv:

- abilitatea de comunicare;
- abilitatea de a înțelege necesitățile de informare și documentare ale beneficiarilor;
- abilitatea de a coopera cu persoane particulare și grupuri de persoane dintr-o comunitate;
- cunoașterea și înțelegerea specificului diversității culturale;
- cunoașterea fondurilor și echipamentelor din dotarea bibliotecii;
- înțelegerea și susținerea principiilor serviciului public;
- abilitatea de a lucra cu alții promovând

un serviciu public de calitate;

- deprinderi organizatorice cu o adaptabilitate în ceea ce privește identificarea și implementarea schimbărilor;
- imaginație, viziuni largi și deschidere spre practici și idei noi;
- îndemânarea de a schimba metodele de lucru, de a înfrunța situații noi;
- cunoașterea informației și a tehnologiilor de comunicare.

Încurajarea și facilitarea schimbării în bibliotecă presupune acceptarea unor idei și concepte noi, deprinderea unor calificări și competențe noi, renunțarea la tehnici și modele învechite și modificarea tiparelor de comportament tradiționale. R. Stuart și B. Moran percep bibliotecile ca un sistem deschis care, primind informații din exterior, le transformă și le pune la dispoziția mediului social în care funcționează. În bibliotecă, accentul cel mai important în ceea ce privește schimbarea ar trebui pus la nivelul proceselor de comunicare, participare și învățare, deoarece astfel se poate crea o *cultură continuă* a inovării în aceste organizații (13).

#### Referințe bibliografice:

1. ALEXA, Ioan P. Schimbare și modernizare în biblioteca publică. In: Biblioteca. 2006, nr. 4, p. 115. ISSN 1220-3386.
2. BĂRĂIAC, Rodica. Servicii de calitate și orientarea către client – noțiune teoretică sau realitate? In: Confluente bibliologice. 2012, nr. 1, pp. 27-33. ISSN 1857-0232. [citat 30 ianuarie 2020]. Disponibil: <https://en.calameo.com/read/0011333493da56f09b4c8>.
3. CODUL deontologic al bibliotecarului. Chișinău, 2018. 6 p. Manuscris.
4. DICȚIONARUL explicativ al limbii române DEX [online]. [citat 30 ianuarie 2020]. Disponibil: <http://dexonline.ro/>.
5. KOTLER, Philip et al. Principiile marketingului. București: Teora, 1998. 1135 p. 87.
6. LOGHIN, Octavian. Orientarea către calitate – consecință a orientării către client a organizației [online]. [citat 31 ianuarie 2020]. Disponibil: <https://www.premier-management.ro/articol18.html>.
7. MANDEAL, Rodica. Studiul utilizatorilor de informații [online]. [citat 31 ianuarie 2020]. Disponibil: <http://ebooks.unibuc.ro/StiinteCOM/bibliologie/3.htm/>.
8. MOLDOVAN, Liliana. Indiscreții în bibliotecă. Târgu-Mureș: Editura „Nico”, 2010. [citat 31 ianuarie 2020]. Disponibil: <http://www.bimures.ro/bd/M/OOI/O2/MQOIO2.pdf>.
9. POPESCU, Cristina. Biblioteca și cititorii [online]. [citat 31 ianuarie 2020]. Disponibil: <http://ebooks.unibuc.ro/StiinteCOM/bibliologie/6.htm>.
10. RIGORILE internaționale actuale ale organizării și funcționării bibliotecilor publice. Expozeu și comentarii asupra Ghidului IFLA-UNESCO. Ed. îngrijită de Vera Osoianu. Chișinău, 2007. 154 p. ISBN 978-9975-9580-8-0.
11. STOICA, Ion. Sensul schimbării. In: Biblioteca. 2006, nr. 8/9, pp. 236-238. ISSN 1220-3386.
13. ПОЛЛ, Р. Измерение качества работы. Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек. М., 2001. 157 p.

## Notă

Hermina G.B. Anghelescu este profesor la Școala de Științe ale Informării. Deține un MLIS și un doctorat de la Universitatea Texas din Austin și o diplomă în limbi și literaturi străine de la Universitatea din București. Înainte de a veni în Statele Unite, Anghelescu a lucrat ca bibliotecar la Biblioteca Națională a României.

Hermina Anghelescu este membru al comitetului de redacție al mai multor publicații periodice, printre care ABHB: Bibliografie anuală a istoriei cărților tipărite și a bibliotecilor, editat de Departamentul Colecțiilor Speciale al Bibliotecii Koninklijke, Haga, sub auspiciile Comitetului pentru documente rare și prețioase ale Federației Internaționale a Asociațiilor și Instituțiilor de Biblioteci (IFLA); *Tendințe de bibliotecă*, publicate de Johns Hopkins University Press; *Biblioteci: cultură, istorie și societate*, publicat de Penn State University Press; *Library & Archival Security and Resources Slavic & East European Information*, ambele publicate de Haworth Information Press, Bringhamton, NY. În plus, dânsa este membru al consiliilor consultative ai mai multor reviste academice publicate în România și Republica Moldova.

Hermina Anghelescu este președintă a Secției de istorie a bibliotecilor (LHS) a IFLA, precum și membră a Asociației Americane a Bibliotecilor (ALA), a Mesei rotunde a istoriei bibliotecilor (LHRT) și a

mesei rotunde pentru relații internaționale (IRRRT). Anghelescu a servit ca expert și consultant în bibliotecile din Europa de Est, în diferite organizații și agenții naționale și internaționale, precum Departamentul de Stat al SUA, Fundația Bill și Melinda Gates (BMGF) și Consiliul internațional și de cercetare și schimburi (IREX).

A fost implicată în implementarea proiectului Global Libraries în România, un proiect pilot de 1,4 milioane USD în România, sponsorizat de Fundația Bill and Melinda Gates (BMGF), urmat de un proiect de rotație de 26,9 milioane USD la scara națională. Președinția României i-a acordat Ordinul pentru Meritul Cultural pentru gradul de Cavaler pentru contribuțiile sale deosebite la avansarea civilizației, culturii și istoriei românești în străinătate. În plus, a contribuit la asigurarea unui grant de 12 milioane USD de la BMGF pentru modernizarea sistemului de biblioteci publice din Republica Moldova. Guvernul Republicii Moldova a desemnat-o cu una dintre cele mai înalte distincții din țară.

Hermina Anghelescu a efectuat mai multe vizite în străinătate ca profesor invitat. În toamna anului 2016 a predat la University College London-Doha, Qatar, Biblioteca Școlară și Studii Informaționale, iar în toamna anului 2017 a predat la Universitatea din Tsukuba, Școala de bibliotecă, informații și studii media, Tsukuba-shi, Japonia.

*(Informație preluată de pe <http://sis.wayne.edu/faculty/bio.php?id=29001>)*