

## INCLUZIUNEA DIGITALĂ – PROVOCARE SAU OPORTUNITATE DE MODERNIZARE A SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ

**Victoria ȚÎCU,**  
**Biblioteca Municipală „Eugeniu**  
**Coșeriu”, Bălți**



**Rezumat:** *Articolul reflectă provocările întâmpinate de bibliotecari în perioada restricțiilor impuse de situația excepțională globală COVID-19, dar și oportunități de dezvoltare a serviciilor prestate de bibliotecă.*

**Cuvinte-cheie:** *oportunitate, bibliotecă, digitalizare, servicii on-line, echipament, competențe digitale, schimbare.*

**Abstract:** *The article considers the challenges faced by library staff during the constraints of the exceptional global situation – the outbreak of COVID-19, and analyses the new opportunities to develop the library services.*

**Keywords:** *opportunity, library, digitization, on-line services, equipment, digital skills, change.*

**A**nul 2020 a fost un an deosebit de alți ani și, totodată, unul provocator, care a afectat în mare măsură activitatea multor companii, întreprinderi și desigur instituții, iar biblioteca nu este, în această ordine de idei, o excepție, cauza fiind restricțiile impuse de situația excepțională globală COVID 19. Totodată, a fost anul care ne-a dat de înțeles că activitatea bibliotecii trebuie reconceptualizată și urmează stabilirea unor direcții noi de orientare a bibliotecilor în activitatea de zi cu zi, mai ales în anumite situații excepționale în așa mod ca să nu fie nici în detrimentul procesului de formare a utilizatorului, nici în detrimentul instituției.

Incluziunea digitală a angajaților Bibliotecii Municipale „Eugeniu Coșeriu” Bălți este un proces continuu, care a început mult mai degrabă până a sosi COVID-ul.

Majoritatea bibliotecarilor cunoșteau foarte bine platformele de comunicare, dar le utilizau foarte puțin și, doar anul 2020 a arătat necesitatea deplasării bibliotecarului din mediul off-line în mediul on-line. Încă în anul 2017, în calitate de Centru Regional de Excelență Profesională Bălți, am organizat pentru prima dată o reuniune profesională în format on-line cu bibliotecile din Zona de Nord, utilizând platforma de comunicare Google Hangouts. Am realizat acest eveniment cu un pic de emoții, dar care ne-a reușit de minune într-o perioadă foarte mică de timp. Eram mândri de realizarea noastră și cu toate că feedback-ul participanților a fost unul pozitiv, aceștia menționând că au economisit timp și bani. Metoda n-a luat foc, bibliotecarii fiind fermi convinși că așa tip de eveniment se organizează numai în cazul când suntem în

criză de timp și nu dispunem de resurse.

În anul 2020 – începutul perioadei pandemice, bibliotecarii, ca și toți ceilalți s-au pomenit brusc în izolare, înspăimântați și dezorientați, neștiind ce-i așteaptă. E de laudat faptul că la Biblioteca Municipală „Eugeniu Coșeriu”, Bălți spiritul de echipă este foarte bine dezvoltat: la atingerea unui scop comun depun efort toți și se susțin reciproc. Perioada de adaptare a bibliotecarilor de la Bălți a fost una nu ușoară și provocatoare: emoții, revolte, lacrimi grele, ca mai apoi să ne mobilizăm forțele, să identificăm metode noi/creative pentru a surprinde utilizatorii bibliotecii cu servicii de bibliotecă prestate în format nou și accesibil.

Sigur că la prima etapă am realizat o cercetare, utilizând platforma Google Forms, în scopul identificării în contextul necesității incluziunii digitale a personalului de specialitate din bibliotecă. Cercetarea dată a pus în evidență mai multe tipuri de nevoi ale celor 22 de respondenți care au participat la sondaj. Răspunsurile au fost dintre cele mai diverse, bibliotecarii menționând atât serviciile de formare a competențelor cât și serviciile obligatorii prestate de bibliotecă. La întrebarea ce ține de dificultățile întâmpinate de bibliotecari la livrarea serviciilor în perioada pandemică răspunsurile au fost următoarele: „Restricțiile de carantină ne impun noi metode, cum ar fi on-line”; „Sunt necesare abilități informaționale de cunoaștere mai profunde”; „Schimbarea radicală a activității bibliotecii, insuficiență cunoaștere a programelor Zoom, Meet”; „Este complicat de ales grupul de elevi, deoarece nu toți au conexiune la Internet”; „Utilizatorii de vârstă a treia nu au tehnologii informaționale și conexiune la Internet”; „Schimbarea radicală a activității bibliotecii, probleme în organizarea evenimentelor on-line în programele Zoom, Meet ș.a.”; „Lipsa deprinderilor de-a livra serviciile on-line”; „Не все партнеры имеют возможность работать в программах, предлагаемых нами или у них представлены другие программы. Личные - недостаток знаний в работе с программами”; „Зависимость от технических решений”. La întrebarea „Care ar fi căile/soluțiile de evitare

a acestor dificultăți?”, respondenții au venit cu următoarele sugestii: „Învățare, studiere”; „Livrarea mai multor servicii online”; „Redirecționarea activității bibliotecii, reconceptualizarea”; „Am găsit modul de a petrece activități! Noi pregătim prezentări, filmulețe, profesorii le iau pe stick și organizăm activitățile programate”; „Programarea unei tematici conform situației la ora actuală”; „Autoinstruire”; Vârșnicii solicită participare la sesiunile de alfabetizare digitală la bibliotecă, aceștia au nevoie de socializare. Aceasta e o cauză și desigur accesul limitat la Internet”. „De a primi informațiile prin poșta electronică”; „Tehnologii performante”; „Formarea capacităților de prestare a serviciilor online”; „Повышение профессиональных знаний в процессе обучения (тренинги, онлайн консультации, издание методических пособий)”; „Să ne modificăm activitatea. Să ne învățăm a lucra în noile condiții”; „Получить больше опыта в налаживании программ для формата онлайн”; „Prestarea serviciilor online”. Fiind întrebați „Care sunt necesitățile de formare în contextul livrării serviciilor la distanță?”, intervievații au venit cu următoarele sugestii: „A afla diverse forme de organizare a activităților online”; „Instruire. Organizarea unor training-uri ce țin de utilizarea a astfel de platforme ca Zoom și Meet”; „Autoinstruire, participarea la webinar. Este normal ca bibliotecarii să știe cum să organizeze activități aplicând ZOOM și altele platforme similare și cum să comunice eficient cu diferite instituții pentru promovarea serviciilor de bibliotecă”; „Avem deja unele abilități de livrare a acestor servicii, iar practica vine cu timpul. Desigur, ar fi necesar de organizat niște activități model de livrare a serviciilor la distanță”; „Perfecționarea cunoștințelor în utilizarea rețelelor de socializare prin care am putea livra serviciile”; „Studierea Zoom”; „Formarea continuă. Instruiri pentru prestarea serviciilor online”; „Formarea continuă a abilităților de livrare a serviciilor on-line”; „Să alegem acele platforme de comunicare care le vom putea aplica în lucru. Învățarea aplicației ZOOM” ș.a. Evaluând răspunsurile primite, am ajuns la concluzia că bibliotecarii stau în fața unei mari provo-

cări, fiind puși în situația de a face alegerea corectă. Totodată, ei menționează faptul că este prezentă stringenta necesitate de a se forma întru dobândirea abilităților de livrare a serviciilor prin intermediul aplicațiilor ZOOM, Google Meet ș.a.

Primii pași spre identificarea oportunităților în situația creată au fost consultațiile individuale la telefon, selectarea metodelor optime deja cunoscute de bibliotecari de livrare a serviciilor de bibliotecă, ghidarea și încurajarea continuă a bibliotecarilor, utilizarea la maximum a echipamentului tehnic de care dispune biblioteca, autoinstruirea. Totodată, în baza răspunsurilor primite de la bibliotecari a fost elaborată oferta educațională a Bibliotecii Municipale „Eugeniu Coșeriu”, Bălți cu următoarele subiecte:

- *Managementul timpului* (prima activitate educațională organizată în timpul pandemiei). Această activitate a pus începutul activităților educaționale pentru bibliotecari livrate on-line. Noi am constatat că dispunem de echipament tehnic și rămâne să acumulăm competențele necesare de utilizare a acestora la prestarea serviciilor de bibliotecă.

- *Anul 2021 – Anul reconceptualizării activității Bibliotecii. Motivarea utilizatorului ca factor esențial în procesul de livrare a serviciilor on-line. Direcții de orientare;*

- *Aplicația de teleconferință ZOOM – o oportunitate de a virtualiza relația bibliotecă-utilizator;*

- *Poziționarea strategică a rețelei Bibliotecii Municipale „Eugeniu Coșeriu” Bălți în educarea pentru lectură. Utilizarea formelor și metodelor inovative de promovare ale lecturii;*

- *Programele și activitățile cu caracter literar, cultural, educativ, social, academic, de recreere în bibliotecă. Principii și modalități de organizare a acestora;*

- *Aplicația de grup Google Hangouts în scopul livrării serviciilor de bibliotecă;*

- *Promovarea serviciilor livrate de Bibliotecă pe rețelele de socializare;*

- *Cercetarea – element imperativ instituțional. Elaborarea unui chestionar de determinare a necesităților de formare a comunității on-line.*

- *Bibliotecarul în contextul necesității de reconceptualizare și re poziționare a instituției info-documentare în comunitate”.*

Totodată, au fost elaborate câteva tutoriale preconizate pentru formarea continuă a bibliotecarilor la subiectele :

- *„Aplicația de teleconferință ZOOM – o oportunitate de a virtualiza relația bibliotecă-utilizator;*

- *„Aplicația de grup Google Meet în scopul livrării serviciilor de bibliotecă;*

- *„Cum se realizează o revistă bibliografică” – disponibil pe blog-ul Bibliotecii.*

Ca urmare a participării la activitățile menționate, bibliotecarii, înarmându-se cu competențe noi, au început a presta servicii de bibliotecă on-line foarte diverse atât ca subiect, cât și modalitate de livrare pentru a fi mai aproape de comunitatea bălțeană. Am vrea să menționăm unele servicii de educație non-formală a utilizatorilor prestate la distanță cu un impact puternic în comunitate: „Ora să ȘTIM”; „Booktrailer”; „Cartea pe monitor”; „В ростях у сказки”. La început era cam dificil de adunat beneficiarii serviciilor date fiindcă și utilizatorii/partenerii Bibliotecii treceau și ei la rândul lor prin această perioadă de adaptare, fiind nevoiți să învețe de la distanță utilizarea tehnologiei pentru a putea să se conecteze online la serviciile oferite de bibliotecă. Au fost și eșecuri, cauza fiind internetul de proastă calitate, sau, pur și simplu din lipsa abilităților de utilizare a tehnologiilor informaționale, ca mai târziu, aceste servicii să fie foarte solicitate în comunitate și bibliotecarii, să fie în fața unei alte provocări – nu reușeau fizic să răspundă solicitărilor partenerilor în prestarea serviciilor menționate.

Interesul manifestat de comunitatea bălțeană față de serviciile prestate de bibliotecă ne-a sugerat o altă oportunitate de dezvoltare a acestora: a fost elaborat Proiectul instituțional „Stai acasă, dar fii informat!”, care a fost unul de impact: fiind limitat accesul comunității bălțene la serviciile off-line oferite de bibliotecă, echipa Bibliotecii a dispus elaborarea unor activități (27 filmulețe) către diverse evenimente și postarea acestora pe pagina de Facebook a Bibliotecii și pe site-ul Primăriei municipiu-

lui Bălți, astfel facilitând procesul de informare și cunoaștere al publicului bălțean: „O crimă-i să lovești în pace, / O crimă-i să nu crezi în ea...”; „Străzile municipiului Bălți – pagini din istoria celui de-al Doilea Război Mondial”; „Tezaur bălțean: compozitori și interpreți”; „Lăcașuri sfinte ctitorite de Ștefan cel Mare”; „Gulagul siberian – o istorie scrisă cu durere și stropită cu lacrimi amare” (71 de ani de la al doilea val de deportări); „Țara mea, pământ frumos cu obraji de codru verde” (Sărbătoarea Națională Ziua Independenței); „El vine din adânc de vreme Pe căi de suflet și poeme... Graiul” (Sărbătoarea Națională Limba Noastră); „Ne-nchinăm de sănătate, Doctore!” (Ziua lucrătorului medical și a farmacistului) ș.a. Acest proiect a fost o experiență de succes, fiindcă am demonstrat că bibliotecarii sunt flexibili la schimbare, dețin abilități de utilizare a diverse platforme on-line pentru elaborarea filmulețelor, ne-a reușit să fim alături de utilizatorii bibliotecii. Deși am fost nevoiți să facem rasturnări de program, comunitatea a beneficiat de o diversitate impunătoare de subiecte livrate pentru aceasta. Totodată, menționăm faptul că biblioteca bălțeană a fost una dintre primele instituții de cultură care s-a adaptat destul de repede la situația creată și a activat pe toată perioada pandemică. O altă oportunitate este aplicarea la Proiectul „Centrul Cultural Transfrontalier Multietnic” - proiect internațional implemen-

tat în parteneriat cu Biblioteca Județeană „Mihai Eminescu” din Botoșani, România, prin Programul Operațional Comun România-Republica Moldova 2014-2020. Grație proiectului dat resursele extrabugetare atrase de Bibliotecă vor constitui 40455 Euro, dintre care 5000 euro vor fi utilizați pentru achiziționarea echipamentului tehnic performant și necesar pentru buna funcționare a Centrului Cultural Multietnic în cadrul Bibliotecii. Achiziționarea a șase e-readere, șase laptop-uri, un computer și o imprimantă color este o oportunitate bună de dezvoltare a serviciilor prestate de bibliotecă, de dobândire a unor competențe profesionale noi pentru bibliotecari și va facilita procesul de reînnoire a echipamentului de care dispune biblioteca. Bibliotecarii din rețeaua Bibliotecii, deși au întâmpinat dificultăți în procesul de livrare a serviciilor de bibliotecă în perioada pandemică, au găsit metode și și-au remodelat activitatea, astfel asigurând accesul la cunoaștere a comunității bălțene. Și după cum spunea Napoleon Hill: „Puterea și dezvoltarea vin numai prin efort și provocări continue”, considerăm că orice provocare trage după sine mai multe oportunități de dezvoltare atât a bibliotecarului, cât și a instituției unde își desfășoară activitatea. Deci, am putea zice cu toată certitudinea că provocarea menționată în acest articol a dus după sine schimbarea.

#### Referințe bibliografice:

1. *Raportul analitic al Bibliotecii Municipale „Eugeniu Coșeriu” Bălți 2020* [online] [citât 01.06.2021]. Disponibil: <https://bibnordcoseriu.files.wordpress.com/2021/02/raport-analitic-biblioteca-balti.pdf>