



BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA

CONSOLIDAREA RELAȚIILOR ÎNTRE BIBLIOTECĂ ȘI COMUNITATE

Ghid metodologic

190

BIBLIOTECA
NAȚIONALĂ
A REPUBLICII MOLDOVA





CONSOLIDAREA RELAȚIILOR ÎNTRE BIBLIOTECĂ ȘI COMUNITATE

GHID METODOLOGIC

**Chișinău
2022**

CZU 02(082)

C 55

Director general: Elena PINTILEI

Autori: Vera OSOIANU, Victoria VASILICA, Angela DRĂGĂNEL,
Ecaterina DMITRIC, Margareta CEBOTARI, Natalia GHIMPU,
Ludmila CORGHENCI, Svetlana UCRAINCIUC, Lilia POVESTCA
Ediție coordonată de Ludmila CORGHENCI, Ecaterina DMITRIC

Coperta: Cristina CEOINAC

Redactor: Jana BADAN

Procesare computerizată: Diana ODOBESCU

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții din Republica Moldova

Consolidarea relațiilor între bibliotecă și comunitate : Ghid metodologic / Vera Osoianu, Victoria Vasilica, Angela Drăgănel [et al.] ; director general: Elena Pintilei ; coordonatori: Ludmila Corghenci, Ecaterina Dmitric ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : BNRM, 2022 (Primex-Com). – 94, [1] p. : fig., tab.

Aut. indicați pe vs. f. de tit. – Referințe bibliogr. la sfârșitul art. – 10 ex.

ISBN 978-9975-119-54-2.

02(082)

C 55



Creative Commons - 4.0 International - CCBY 4.0

DOI: 10. 5281/zenodo.6973400

© BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA, 2022

SUMAR

Argument 4

PRIORITĂȚILE PROFESIONALE ALE ANULUI 2022:

ADĂUGĂM VALOARE COMUNITĂȚILOR

Vera OSOIANU. Consolidarea relațiilor dintre bibliotecă și comunitate: premisă pentru dezvoltare și rezistență în timp.....	6
Angela DRĂGĂNEL, Victoria VASILICA. Studiul necesităților utilizatorilor/membrilor comunității – temelia prezenței inteligente a bibliotecii în comunitate.....	16
Ecaterina DMITRIC. Diversificarea și personalizarea serviciilor de bibliotecă în sprijinul comunității.....	26
Margareta CEBOTARI. Biblioteca – centru comunitar de informare și documentare.....	33
Natalia GHIMPU. Bibliotecile și dezvoltarea parteneriatelor comunitare.....	40
Ludmila CORGHENCI. Dirijarea administrativă și metodologică a bibliotecilor publice: atribuții și delimitări profesionale.....	51
Svetlana UCRAINCIUC. Indicatorii statistici și de performanță ca suport în augmentarea imaginii bibliotecii.....	58
Lilia POVESTCA. Capacitatea profesională a personalului din biblioteci de a răspunde nevoilor comunității.....	67
Ludmila CORGHENCI. Competențele deontologice ale bibliotecarului: prezențe indispensabile pentru integrarea în comunitate.....	74

LINII DIRECTOARE. SUPT BIBLIOGRAFIC

Vera OSOIANU. Bibliotecile în contextul crizei refugiaților și a solicitanților de azil	80
Consolidarea relațiilor între bibliotecă și comunitate. Bibliografie. Elaborare: Margareta CEBOTARI.....	87

≈ ARGUMENT ≈

Integrarea bibliotecii în comunitate, ca un serviciu public de asigurare a accesului la lectură și de dezvoltare a interesului pentru informare, învățare, educație și cercetare, activități culturale, precum și sporirea capacităților de implicare a bibliotecii în transferul de cunoștințe și în formarea liberă a opiniilor (conform prevederilor articolului 1, Legea cu privire la bibliotecă, nr. 160 din 20.07.2017), constituie o prioritate profesională și o obligație vitală.

Amploarea și complexitatea acestei sarcini determină personalul din biblioteci să-și dezvolte continuu competențele profesionale și deontologice, tehnicile și metodele utilizate, să demonstreze un efort constant de raționalizare a activității profesionale și implicare comunitară.

Prezentul ghid este parte integrantă a seriei de publicații anuale, elaborate și promovate de către Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării din cadrul Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova (BNRM), în sprijinul implementării priorităților profesionale anuale, aprobate de către Forumul Managerilor din cadrul Sistemului Național de Biblioteci (reuniune metodologico-științifică, organizată anual)¹.

Astfel, ghidul metodologic are drept obiectiv de a ajuta bibliotecile în procesul de realizare a priorităților profesionale ale anului 2022, fundamentate pe tendințele domeniului biblioteconomie și științe ale informării la nivel internațional și național, pe studiile, politicile promovate de organizații internaționale de profil și aprobate de către Forumul Managerilor din cadrul Sistemului Național de Biblioteci din 3 noiembrie 2021 (a se vedea <http://www.bnrm.md/files/biblioteca/Forumul%20Managerilor%202022.pdf>).

¹ Biblioteca – contribuții la dezvoltarea comunității armonioase, de ordine și respect. Metodologii, algoritmi, tehnologii. Chișinău, 2020. 144 p. ISBN 978-9975-3425-0-6. [citată 6.05.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/publicatie%20metodologica-combinata.pdf>; Dezvoltarea competențelor din perspectiva învățării pe tot parcursul vieții: rolul și locul lecturii. Suport metodologic și educațional în sprijinul realizării Programului Național LecturaCentral, ediția a 4-a, 2021. Chișinău, 2021. 95 p. ISBN 978-9975-3510-3-4. [citată 6.05.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Dezvoltarea%20competențelor.pdf>

Prioritățile profesionale ale anului 2022:

- reșezarea activității bibliotecii și a proceselor funcționale în conformitate cu noul cadru legislativ și de reglementare;
- ajustarea serviciilor bibliotecare Agendei ONU 2030: dezvoltarea capacităților;
- aprofundarea rolului bibliotecii de garant al memoriei locale;
- implementarea recomandărilor UNESCO privind Știința Deschisă;
- evaluarea impactului bibliotecii: studiere, valorificare și diseminare.

Ghidul include 10 articole de conținut metodologico-practic (compartimentul 1 „Prioritățile profesionale ale anului 2022: adăugăm valoare comunităților”), destinate și aplicabile pentru toate tipurile de biblioteci (naționale, publice teritoriale, din instituțiile de învățământ, specializate) și care pun la dispoziția personalului de specialitate metodologii și instrumente concrete de consolidare a relațiilor între bibliotecă și comunitate (cea servită și profesională). Compartimentul al 2-lea – „Linii directoare. Suport bibliografic” – orientează bibliotecile spre a face față unor situații de criză, impuse de societate. Bibliografia – 55 de descrieri bibliografice la tema consolidării poziției bibliotecii în comunitate – prezintă un suport esențial pentru educația informală. Este vorba despre fundamentarea activității bibliotecare pe studiul/valorificarea necesităților informaționale și de lectură ale membrilor comunității, diversificarea și personalizarea serviciilor, augmentarea rolului bibliotecii ca centru comunitar de informare și documentare, dezvoltarea parteneriatelor comunitare, optimizarea conexiunii funcționale a dirijării administrative și metodologice, centrarea pe identificarea impactului bibliotecii în baza indicatorilor statistici și de performanță, capacitatea personalului din biblioteci de a răspunde nevoilor comunității, axarea pe dezvoltarea competențelor deontologice ale bibliotecarilor.

Ghidul le va fi de folos celor implicați în procesul de analiză a implementării priorităților profesionale ale anului 2022, de evaluare a impactului activității bibliotecii. Lucrarea se înscrie în permanenta preocupare a BNRM de a împărtăși cunoștințe, de a contribui la ridicarea nivelului competențelor profesionale.

Ludmila CORGHENCI

PRIORITĂȚILE PROFESIONALE ALE ANULUI 2022: **ADĂUGĂM VALOARE COMUNITĂȚILOR**

≈ CONSOLIDAREA RELAȚIILOR DINTRE **BIBLIOTECĂ ȘI COMUNITATE: PREMISĂ PENTRU** **DEZVOLTARE ȘI REZISTENȚĂ ÎN TIMP ≈**

Vera OSOIANU

director adjunct

Biblioteca Națională a Republicii Moldova

bnrmvo2012@gmail.com

Comunitatea și utilizatorii reali și potențiali sunt rațiunea de existență a bibliotecii și argumentul suprem pentru întreținerea de către fondatori. Respectiv, toate serviciile și activitățile bibliotecii trebuie să fie axate pe necesitățile membrilor comunității. Acesta este motivul pentru care tema *Biblioteca și comunitatea* este atât de frecvent scoasă în prim-planul demersurilor biblioteconomice. Tema formulată ca generic pentru activitatea bibliotecilor în anul 2022 a fost dictată în mare parte de rezultatele evaluării bibliotecilor publice teritoriale, care s-a desfășurat pe parcursul anului 2021, și a întâlnirilor, în acest context, cu decidenți de divers nivel de responsabilitate.

Bibliotecile, ca instituții culturale, pot avea un rol crucial în informarea și inspirarea oamenilor la acțiune prin colecțiile, serviciile și produsele lor. Acestea pot, de asemenea, să ofere spații importante comunităților pentru a se întâlni, a socializa și a stabili conexiuni.

Care sunt căile ce pot influența consolidarea relațiilor dintre bibliotecă și comunitate și cum poate fi schimbată percepția bibliotecii de către membrii comunității? Modalități există mai multe, dar cele mai bune rezultate pot fi obținute prin:

- diversificarea serviciilor, conținuturilor și a activităților organizate de bibliotecă;
- promovarea acestora;

- sensibilizarea membrilor comunității;
- implicarea membrilor comunității în activitatea bibliotecii și în viața comunității;
- intensificarea activităților de advocacy pro bibliotecă;

Tehnologiile moderne sunt un aliat de nădejde în acest demers, oferă posibilități enorme și facilitează realizarea sarcinilor propuse. Rămâne doar mereu actuală însușirea și utilizarea eficientă a lor în procesele funcționale și servirea utilizatorilor finali. La acest capitol sunt restanțe considerabile. Conform datelor statistice pentru anul 2021, doar aproximativ 10% din numărul total al bibliotecilor publice teritoriale dețin site-uri sau bloguri.

Prioritățile de activitate ale bibliotecii pot fi justificate și argumentate în mare parte prin:

- necesitățile utilizatorilor din aria de servire;
- politicile promovate de stat;
- studiile și recomandările organizațiilor internaționale de profil, respectiv documentele și recomandările UNESCO, IFLA, CENL, OCLC, EBLIDA etc., Programul „Memoria Lumii”, Tendințele IFLA, Ofertele Universale ale Bibliotecii, Indexul competențelor de bază în biblioteconomie, Viziunea globală a bibliotecii viitorului, Agenda ONU 2030 etc.

Comunitatea din aria de servire și decidenții trebuie să cunoască faptul că există o bază solidă pentru a fundamenta strategia domeniului sau planul de activitate al fiecărei biblioteci. Pentru a reuși, a avea succes și poate chiar a prospera, este nevoie de reziliență și o flexibilitate fără precedent. În era tehnologiilor, în bibliotecă totul trebuie să fie flexibil: tehnologiile, spațiile, resursele, mobilierul etc., dar în primul rând bibliotecarul. Să vedem cum stau lucrurile în realitate la toate aceste niveluri de responsabilitate.

Dacă ne referim la necesitățile comunității locale, așa cum localitățile noastre sunt în mare parte mici, se presupune că bibliotecarul cunoaște sau ar trebui să cunoască necesitățile populației. Foarte puțini sunt cei care în ultimii ani au realizat niște studii, oricât de simple ar fi, în acest sens.

Este suficient să luăm un aspect foarte vizibil al activității pentru a ne convinge cât de inflexibili sunt bibliotecarii. Despre un program al activității de la ora 8:00 la ora 16:00 sau de la ora 9:00 la ora 17:00, cu zilele de sâmbătă și duminică fără program pentru public, nu se poate spune că este în interesul

comunității și nici nu corespunde recomandărilor internaționale, care sugerează că 30% din timpul de lucru al bibliotecii trebuie să fie peste agenda generală de activități a membrilor comunității. Majoritatea bibliotecilor trebuie să-și revadă activitatea la acest capitol. Așa cum arată în prezent, programele de activitate în multe biblioteci sunt mai degrabă croite după interesele bibliotecarului, și nu ale membrilor comunității.

Un punct de rezistență a bibliotecilor sunt considerate resursele documentare. Aici este adevărata gaură neagră a bibliotecilor. Puținele achiziții cu greu răzbat din masa generală a publicațiilor, învechite fizic și moral. Această situație este dramatică, mai ales în cazul publicațiilor pentru copii.

La ședința de constituire a Parlamentului de legislație a XI-a, din 26 iulie 2021, președintele republicii, doamna Maia Sandu, a trasat prioritățile de dezvoltare a țării, bazate pe tendințele de dezvoltare la nivel global. Aceste priorități au fost expuse în programul de guvernare, în special în Prioritățile Ministerului Culturii pentru anul 2022.

Este cunoscut faptul că bibliotecile joacă un rol important în democratizarea societății. La cea de-a 25-a ediție a Conferinței Praga Forum 2000, care s-a ținut în zilele de 10-16 octombrie 2021 la Praga, și care, din anul 1997, a implicat ca vorbitori un șir de personalități ilustre, laureați ai Premiului Nobel, foști și actuali politicieni, oameni de afaceri etc., președinta țării, în discursul său, atrage atenția la pericolele care amenință societatea internațională în ansamblu și Republica Moldova îndeosebi – dezinformarea, instabilitatea politică și mai ales corupția, pe care dumneaai o opune fundamental valorilor de încredere („trust”), onestitate („honesty”) și integritate („integrity”). După Maia Sandu, democrațiile trebuie să urmeze 5 obiective pe termen lung: construirea unor instituții independente și responsabile; investiții în educație; formarea unor noi generații de lideri; educarea cetățenilor în spiritul gândirii critice; încurajarea inovației și cercetării.

De menționat în acest context semnarea Acordului privind participarea Republicii Moldova la Programul-cadru al Uniunii Europene pentru cercetare și inovare „Orizont Europa” 2021-2027, la 27 octombrie 2021, la Bruxelles, de către doamna Natalia Gavriliță, prim-ministrul al Republicii Moldova, și Mariya Gabriel, comisarul european pentru inovare, cercetare, cultură, educație și tineret.

Într-o postare pe Facebook, Natalia Gavriliță menționa: „În urma asoci-

erii, Republica Moldova va obține drepturi de participare similare statelor membre ale UE, ceea ce îi va permite să coopereze și concureze în calitate de partener egal în toate concursurile anunțate în cadrul Programului „Orizont Europa”. Programul oferă oportunități pentru schimbul de bune practici europene și internaționale, atragerea cercetătorilor, accesul la infrastructura de cercetare și de soluționare a provocărilor cu care se confruntă societatea contemporană. Obiectivele programului semnat sunt: promovarea cercetării și inovării, consolidarea legăturii dintre cercetare, inovare, educație și alte politici. Totodată, programul are scopul să asigure complementaritatea cu politicile și activitățile de cercetare și inovare la nivel național, regional și la nivelul Uniunii Europene.

Republica Moldova participă în calitate de țară asociată și contribuie la toate părțile Programului „Orizont Europa”. Doamna Gavriliță menționează și faptul că participarea Republicii Moldova la programele-cadru ale Uniunii Europene reprezintă o cale de internaționalizare a sistemului național de cercetare și inovare, precum și de asigurare a procesului de integrare în spațiul european de cercetare. Toate aceste obiective trebuie să-și găsească oglindire în strategiile și programele de activitate a bibliotecilor.

La fel, în procesul de elaborare a strategiilor și programelor de activitate, managerii și liderii domeniului trebuie să țină cont de documente internaționale, elaborate cu participarea liderilor domeniului din întreaga lume: Raportul IFLA privind tendințele; Tendințele de top 2020 în bibliotecile universitare; Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale ONU; Ofertele Universale ale Bibliotecii; Viziunea globală privind biblioteca viitorului; Preocupările UNESCO privind conservarea durabilă a patrimoniului documentar; Indexul competențelor de bază în biblioteconomie; Recomandările UNESCO privind știința deschisă 2021 și altele.

Raportul IFLA privind tendințele a fost elaborat în anul 2013 și actualizat în conformitate cu evoluțiile domeniului în fiecare an, începând cu 2016 și până în 2019. În raportul original au fost selectate cinci sfere, unde evoluțiile au modelat mediul informațional global, respectiv: niveluri de acces la informații; educație online; confidențialitate/viața privată; oportunități pentru voci noi; impactul tehnologiilor noi. De la raportul original, care stabilește tendințele-cheie și ce ar putea însemna, au existat câteva actualizări mai scurte. Fiecare raport identifică alte evoluții economice, sociale, culturale, de mediu, politice și tehnologice, care au implicații

pentru bibliotecari și comunitățile pe care le servesc. Raportul oferă o bază și un imbold pentru consolidarea domeniului biblioteconomie și științele informării.

Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale ONU - un alt document pe care trebuie fundamentată activitatea bibliotecilor. IFLA a pus mari speranțe și a muncit enorm pentru a integra bibliotecile în Agenda ONU 2030, văzând aici o cale sigură de creștere a imaginii pozitive a bibliotecii. Vorbim de mai mulți ani despre implicarea bibliotecilor în realizarea ODD-urilor și că serviciile planificate trebuie să aibă ca țintă realizarea acestora. Ce se întâmplă cu adevărat? Se pare că, după entuziasmul din primii ani, bibliotecarii s-au mai temperat, iar situația este asemănătoare și la nivel internațional.

Recent OCLC a publicat rezultatele unui studiu în care Consiliul Global OCLC împreună cu OCLC Research a chestionat personalul de bibliotecă pentru informații despre cum sunt folosite Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) ale Națiunilor Unite, pentru a-și fundamenta direcțiile strategice. În total, 1 722 de profesioniști de bibliotecă din 99 de țări au completat chestionarul. Din cele 17 ODD, participanții la sondaj au selectat cinci obiective la realizarea cărora bibliotecile ar putea avea cel mai mare impact: ODD 4: Educație de calitate; ODD 8: Muncă decentă și creștere economică; ODD 10: Reducerea inegalității; ODD 16: Pace, justiție și instituții puternice; ODD 17: Parteneriate. Unii respondenți consideră că și ODD 3: Sănătate și bunăstare, ODD 11: Orașe și comunități sustenabile și ODD 5: Egalitate de Gen se pot regăsi în această listă.

Studiul demonstrează că majoritatea respondenților au unele cunoștințe despre ODD ale ONU și că bibliotecarii din bibliotecile universitare și alte tipuri le cunosc mai bine decât cei din bibliotecile publice. Studiul mai arată și că încorporarea în mod explicit a ODD în planificarea strategică a bibliotecii este scăzută în toate regiunile lumii.

Indiferent de modul în care sunt încadrate ODD-urile în planul bibliotecilor (explicit sau implicit), acestea contribuie la realizarea lor. Unele ODD-uri totuși au un nivel mai mare de implicare a bibliotecilor. Bibliotecarii consideră, în general, că joacă un rol mult mai mare în educația de calitate decât în realizarea celorlalte ODD.

Eforturile organizațiilor de profil, în special OCLC și IFLA, par să crească conștientizarea importanței ODD-urilor. În unele cazuri, activitățile

bibliotecii pentru promovarea ODD sunt asociate cu planificarea strategică, dar, mai frecvent, acestea sunt rezultatul eforturilor depuse de biblioteci ca parte a misiunii lor generale. Cu toate acestea, rezultatele sugerează că includerea în mod explicit a ODD în planificarea strategică poate ajuta bibliotecile să își maximizeze contribuțiile în dezvoltarea comunității.

Biblioteca poate furniza resursele necesare pentru dezvoltarea ODD. În întreaga lume, există deja exemple foarte pozitive de guverne locale și regionale, care integrează bibliotecile și cultura în politicile lor mai largi de dezvoltare. Pentru a răspândi această bună practică, avem nevoie atât de conștientizare, cât și de modelare a cadrului global.

Ofertele Universale ale Bibliotecii vizează conectarea comunităților, îmbunătățirea bunăstării și promovarea egalității prin învățare, alfabetizare și activitate culturală. În ultima variantă, Ofertele Universale ale Bibliotecii au fost comasate, după cum urmează: Cultură și creativitate; Sănătate și bunăstare; Informații și digital; Lectură [12].

Notă! Toate aceste oferte trebuie să fie disponibile copiilor și persoanelor cu dizabilități.

Ca și în varianta inițială a Ofertelor Universale, observăm o atenție deosebită acordată proceselor de promovare a lecturii. Această preocupare a bibliotecilor se evidențiază foarte clar în toate țările și regiunile. Pandemia de COVID-19 a arătat cât de mult contează lectura pentru învățare și destindere. În anul 2021, Polonia, de exemplu, a anunțat o investiție de peste 200 de milioane de euro într-un program multianual de încurajare a lecturii. Programul de patru ani este destinat promovării obiceiurilor de lectură la nivel național și reprezintă un sprijin considerabil pentru biblioteci, în special pentru cele școlare. Banii – cea mai mare alocare de acest fel, potrivit autorităților poloneze – vor fi cheltuiți în mare măsură pe resursele bibliotecilor, cele școlare având un rol central.

Discuțiile despre *Viziunea globală privind biblioteca viitorului* scot în relief faptul că bibliotecile sunt: dedicate să ofere acces egal și liber la informații și cunoștințe; profund angajate în rolurile principale de susținere a alfabetizării, învățării și lecturii; concentrate pe comunități; orientate spre îmbunătățirea inovării digitale; avocați puternici pentru bibliotecă la nivel național și regional; conștiente că finanțarea este cea mai mare provocare; dispuse să lucreze mai mult în colaborare și să dezvolte parteneriate puternice; dispuse să fie mai puțin birocratice și mai rezis-

tente la schimbare; mândre să fie gardienii memoriei lumii; orientate spre atragerea tinerilor profesioniști profund angajați și dornici să conducă [6]. Pentru fiecare reper există și zece oportunități de acțiune. Și aici începe activitatea creativă! Este adevărat că Viziunea a fost elaborată înainte de pandemie, dar cele 10 repere și cele 10 oportunități pentru fiecare reper rămân foarte actuale în continuare.

Mulți bibliotecari încă n-au înțeles natura Lumii 2.0 și a bibliotecii secolului XXI, noile roluri pe care bibliotecile și bibliotecarii trebuie să le joace pentru a facilita în continuare accesul publicului la informații în fața provocărilor secolului XXI, unde produsele tehnologiei informației și comunicațiilor precum web, internet, dispozitive mobile, rețele de socializare etc. au schimbat modul în care trăim, gândim, comunicăm, obținem și difuzăm informații. Bibliotecarii secolului XXI trebuie să dobândească abilități de alfabetizare informatică; abilități de creare și utilizare a metadatelor pentru a face față provocărilor și, de asemenea, pentru a exploata oportunitățile.

Probabil, nu în zadar Asociația Bibliotecarilor Americani a decis să actualizeze în anul 2021 Indexul competențelor de bază în biblioteconomie, care de la apariția în anul 2009 a fost de mai multe ori actualizat în conformitate cu tendințele de dezvoltare a domeniului și a Lumii 2.0.

O altă provocare a lumii bibliotecare este conservarea durabilă a patrimoniului documentar și asigurarea accesului la el. Lecțiile învățate în timpul pandemiei de COVID-19 și provocările viitoare legate de schimbările climatice impun conservarea durabilă a patrimoniului documentar. Războiul din Ucraina ne face conștienți de necesitatea digitizării publicațiilor, care înseamnă în primul rând asigurarea securității acestora și este extrem de importantă pentru instituțiile de cultură.

La 21-22 septembrie 2021, a avut loc cel de-al doilea Forum Mondial al Politicii Globale „Memoria Lumii” organizat de UNESCO. Scopul Forumului a fost acela de a reuni mai multe voci în procesul de dezvoltare a unui cadru de acțiune, concentrându-se pe implicarea națională, regională și locală în reducerea riscului de dezastre (DRR), deoarece se referă la conservarea durabilă a patrimoniului documentar. Forumul de politici globale are menirea să încurajeze instituțiile de memorie să ia măsuri pentru a aplica principiile DRR și management și să încurajeze factorii de decizie să ia măsuri pentru punerea în aplicare a Recomandării UNESCO 2015.

UNESCO a prezentat la Forum un proiect al Cadrelui strategic privind acțiunea UNESCO pentru conservarea durabilă a patrimoniului documentar prin reducerea și gestionarea riscurilor de dezastru. Acest cadru, precum și Forumul Politicii Globale contribuie la proiectul UNESCO privind conservarea patrimoniului documentar prin dezvoltarea politicilor și consolidarea capacităților.

În acest context trebuie menționat că a apărut a 2-a ediție a Ghidului UNESCO pentru selectarea moștenirii digitale pentru prezervarea pe termen lung.

Deși nu toate bibliotecile dețin colecții de patrimoniu cultural care sunt recunoscute ca semnificative la nivel național sau internațional, multe biblioteci sunt colecționari ai memoriei locale sau regionale. Deoarece bibliotecile sunt mandatate să răspundă nevoilor comunității lor, accesibilitatea și utilizarea pe termen lung sunt esențiale.

Forumul a evidențiat mai multe inițiative întreprinse de IFLA, care lucrează pentru a ajuta bibliotecile să-și dezvolte capacitatea de prevenire a dezastrelor. Acestea includ documente precum Principiile IFLA de implicare în activități de bibliotecă în perioade de conflict, criză sau dezastru și Pregătirea și planificarea în caz de dezastru: un manual scurt și ghiduri utile pentru întrebări frecvente de la centrele de conservare (PAC) ale IFLA.

Pentru ce sunt (sau încă mai sunt) apreciate bibliotecile? Pentru a răspunde la această întrebare, OCLC, ALA (Asociația Bibliotecilor Publice din SUA) și WebJunction) au realizat în anul 2018 studiul „De la conștientizare la finanțare: Raport sumar privind percepția și susținerea bibliotecilor publice de către utilizatori”. Studiul demonstrează că unele activități tradiționale încă mai sunt considerate importante, dar ratingul acestora scade. De menționat aici:

- accesul gratuit la cărți și tehnologii pe care unii oameni nu și le pot permite;
- accesul gratuit la computere și la internet pentru toată lumea;
- spații liniștite pentru muncă sau cercetare;
- personalul potrivit pentru a satisface necesitățile comunității.

Tot mai mulți respondenți consideră că este important pentru ei: să poată descărca materiale de pe site-ul bibliotecii; ca biblioteca să ofere spații pentru întruniri, socializare, activități în grup; să desfășoare cât mai

multe activități, care pot fi făcute doar în bibliotecă.

Cererea în creștere pentru resurse electronice a devenit și mai accentuată în anul 2020, iar așteptările din ce în ce mai mari ale utilizatorilor sunt doar două dintre numeroasele provocări zilnice pe care trebuie să le înfrunte biblioteca. Paralel, bibliotecarii trebuie să înfrunte problema bugetului în continuă scădere, a personalului tot mai puțin, a tehnologiilor inadecvate și a resurselor tot mai limitate. Pornind de la cele menționate, pentru activitatea bibliotecilor în anul 2022 au fost stabilite următoarele priorități: reșezarea activității bibliotecii și a proceselor funcționale în conformitate cu noul cadru legislativ și de reglementare; ajustarea serviciilor bibliotecare Agendei ONU 2030: dezvoltarea capacităților; aprofundarea rolului bibliotecii de garant al memoriei locale; implementarea recomandărilor UNESCO privind Știința Deschisă; evaluarea impactului bibliotecii: studiere, valorificare și diseminare.

La realizarea acestor priorități se va lua în calcul faptul că, în multe privințe, o bibliotecă dintr-o localitate mică este „furnizor de servicii de informare, culturale etc. de ultimă opțiune”.

Referințe bibliografice:

1. COVID-19 and the Global Library Field Publicat [online]. 13 oct. 2020 [citat 25.10.2021]. Disponibil: <https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/>
2. CENL COVID-19 [online]. [citat 25.10.2021]. Disponibil: <https://www.cenl.org/cenl-covid-19/>
3. A European Library Agenda for the post-COVID age [online]. [citat 25.10.2021]. Disponibil: <http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf>
4. 2020 top trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education [online]. [citat 25.10.2021]. Disponibil: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/24478/32315>
5. GLOBAL Vizion Report (2018): [Raportul IFLA privind Viziunea Globală] [online]. [citat 25.10.2021]. Disponibil: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/GVMultimedia/publications/gv-report-intro.pdf>
6. VIZIUNE globală: Rezumatul raportului: Top 10 aspecte-cheie și oportunități [online]. [citat 25.10.2021]. Disponibil: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/GVMultimedia/publications/gv-report-summary-ro.pdf>
7. 21 Update to ALA's Core Competences of Librarianship [online]. [citat 25.10.2021]. Disponibil: <https://www.ala.org/educationcareers/2021-update-alas-core-competences-librarianship>

8. IFLA Adds a Library Perspective to the 2nd Memory of the World Global Policy Forum [online]. 27 sept. 2021 [citat 25.10.2021]. Disponibil: <https://www.ifla.org/news/ifla-adds-a-library-perspective-to-the-2nd-memory-of-the-world-global-policy-forum/>
9. The UNESCO/PERSIST Guidelines for the Selection of Digital Heritage for LongTerm Preservation: By the UNESCO/PERSIST Content Task Force May 2021. (edition II) [online]. [citat 25.10.2021]. Disponibil: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1389/1/Guidelines%20For%20the%20Selection%20Of%20Digital%20Heritage%20For%20Long-Term%20Preservation%20%E2%80%93%202nd%20Edition.pdf>
10. UNESCO Memory of the World International Register Calls for Nominations for 2022-2023 Cycle [online]. [citat 25.10.2021]. Disponibil: <https://www.ifla.org/news/unesco-memory-of-the-world-international-register-calls-for-nominations-for-2022-2023-cycle/>
11. UNITED Nations Sustainable Development Goals Study 2021 Findings from the 2020 OCLC Global Council Survey [online]. Septembrie 2021 [citat 25.10.2021]. Disponibil: https://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2021/216896-WWAE-A4_SDG-Summary-Report-Global-Council.pdf
12. UNIVERSAL Library Offer [online]. [citat 25.10.2021]. Disponibil: <https://www.librariesconnected.org.uk/page/universal-library-offers>

≈ STUDIUL NECESITĂȚILOR UTILIZATORILOR/ MEMBRILOR COMUNITĂȚII – TEMELIA PREZENȚEI INTELIGENTE A BIBLIOTECII ÎN COMUNITATE ≈

Angela DRĂGĂNEL

specialist principal, adraganel@bnrm.md

Victoria VASILICA

șef de secție, vasilica@bnrm.md

Biblioteca Națională a Republicii Moldova

Bibliotecile publice sunt, în primul rând, instituții de interes local, finanțate din banii contribuabililor, menite să servească comunitatea locală, să promoveze cunoștințe, informații, inovații, să se adapteze necesităților locale și toată activitatea lor trebuie să corespundă intereselor membrilor comunității [5, p. 15]. Bibliotecile de azi pot juca un rol important în comunitate dacă se concentrează pe ansamblul de experiențe, resurse, spații, servicii și activități de informare pentru a răspunde cu maximă eficiență aspirațiilor și necesităților actuale și viitoare ale membrilor comunității. Puțini contestă faptul că nevoile de acces la informație, alfabetizare, cunoaștere, bunăstare și învățare continuă, dezvoltare personală și profesională a membrilor comunității se schimbă rapid și este necesar să asigurăm satisfacerea acestor nevoi fără a compromite oportunitățile și posibilitățile lor pentru viitor.

Alături de alte câteva instituții (grădinițe, școli, colegii etc.), bibliotecile publice joacă un rol important în satisfacerea acestor aspirații și necesități. Aceasta înseamnă că bibliotecile trebuie să-și adapteze și să-și reorienteze în mod constant serviciile, produsele informaționale, să-și reînnoiască resursele informaționale și documentare, să stabilească echilibrul necesar între colecții și circulația lor pentru a fi permanent într-un pas cu necesitățile membrilor comunității locale.

Care bibliotecar nu a visat vreodată să ofere utilizatorilor spații, servicii, conținuturi și relații de calitate pentru a da sens muncii sale? [3] Este firesc să pună la îndoială ceea ce face și să examineze sistematic observațiile sale pentru a explica și a răspunde cu privire la ceea ce percepe, în vederea intro-

ducerii unor schimbări adecvate, pentru a oferi un serviciu profesional mai eficient sau a crea un produs relevant necesităților utilizatorilor [9, p. 23].

Adaptarea bibliotecilor se face continuu, adesea în moduri semnificative. Acest lucru trebuie făcut cu transparență, integritate și mai ales pe baza celor mai bune dovezi disponibile. Aceste dovezi se vor obține și prin studiul necesităților utilizatorilor/membrilor comunității.

Studiul necesităților utilizatorilor se realizează când este necesară evaluarea eficienței serviciilor oferite de către bibliotecă, dar și pentru „analiza necesităților de noi servicii de bibliotecă; crearea și dezvoltarea de noi servicii în scopul dezvoltării competențelor utilizatorilor...” [1, p. 161].

La nivel internațional, problema utilizatorului și a serviciilor bazate pe necesitățile utilizatorului se pune mai accentuat în ultimul deceniu al secolului XX și începutul primului deceniu al secolului XXI. Ghidul de dezvoltare IFLA-UNESCO *Serviciile bibliotecii publice* (ediția anului 2001) include un capitol aparte *Satisfacerea necesităților utilizatorilor* cu două subcapitole dedicate serviciilor [5, p. 75].

Ghidul IFLA privind dezvoltarea serviciilor oferite de bibliotecile publice (ediția anului 2010), subcapitolul 3.3 „Analiza nevoilor interne ale comunității”, stipulează : „Este important să stabilim cine folosește și cine nu folosește serviciile de bibliotecă. De asemenea, este necesar să se colecteze și să se analizeze datele privind nevoile cetățenilor individuali și ale grupurilor din cadrul comunității care ar putea fi satisfăcute de o bibliotecă publică” [2, p. 37].

Subcapitolul 6.10.2 „Analiza necesităților populației” din ghidul menționat recomandă evaluarea necesităților membrilor comunității la „fiecare cinci ani”, stipulând ca informațiile colectate vor include: informații sociodemografice despre comunitatea locală (de exemplu: profil de vârstă și gen, diversitate etnică, nivel de educație); date despre organizații din comunitate, de exemplu, instituții de învățământ, centre de sănătate, spitale, penitenciare, organizații de voluntariat; informații despre afaceri și comerț în localitate; zona de acoperire a bibliotecii, adică unde locuiesc utilizatorii bibliotecii în raport cu bibliotecă; informații privind disponibilitatea transportului public; servicii de informare furnizate de alte agenții din comunitate [2. p.104].

Aceasta nu este o listă exhaustivă și vor fi necesare cercetări suplimentare pentru a stabili ce informații sunt necesare pentru a forma o evaluare

a nevoilor comunității în fiecare situație [2, p. 104]. „Evaluarea ar trebui să fie completată de sondaje periodice ale utilizatorilor pentru a stabili ce fel de biblioteci și ce servicii de informare își dorește publicul, la ce nivel și cum apreciază serviciile pe care le primește” [2, p. 105]. În continuarea acestui subcapitol se subliniază că „în cazul în care sunt disponibile resurse, un rezultat mai obiectiv va fi obținut dacă sondajul este realizat de o organizație externă” [2, p. 105].

Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice prevede anumite responsabilități ale bibliotecilor privind cercetarea necesităților membrilor comunității: „Biblioteca publică, indiferent de tipul ei, întru realizarea funcțiilor sale, exercită următoarele atribuții generale, pe care le realizează la nivelul său ... în scopul asigurării acoperirii necesităților utilizatorilor ei privind serviciile de bibliotecă: a) evaluează periodic, dar nu mai rar decât o dată în an, necesitățile membrilor comunității prin intermediul sondajelor, interviurilor, chestionarelor sau altor forme de colectare a informației respective; d) evaluează periodic, dar nu mai rar decât o dată în an, impactul serviciilor prestate pentru membrii comunității și asigură aducerea la cunoștință publică și promovarea rezultatelor acestei evaluări” [6, capitolul II, punctul 8, al. 4 lit. a) și d)].

De asemenea, studiarea necesităților utilizatorilor se efectuează atunci când biblioteca își creează strategia de dezvoltare, care „stabilește direcțiile de activitate și dezvoltare a bibliotecii, se aprobă, de regulă, pentru o perioadă de la 3 la 5 ani și se află în concordanță cu strategiile naționale în domeniul culturii, cu profilul și necesitățile comunității, care se determină prin sondaje, interviuri, focus grupuri și alte activități desfășurate de bibliotecă în acest sens” [6. cap. III, secț. 3, p. 41].

Bibliotecile din țară au preluat din *Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice* responsabilitățile privind cercetarea necesităților membrilor comunității în regulamentele de organizare și funcționare instituționale, iar perioada de desfășurare a acestor cercetări este de „nu mai rar decât o dată în an”. Și în strategiile de dezvoltare a bibliotecilor, la fel, se planifică câte un studiu pe an.

Un alt document național important - *Regulamentul privind evaluarea bibliotecilor publice* - la *Domeniul de cercetare* indică una dintre direcțiile de cercetare: cercetarea necesităților de informare. Punctajul oferit bibliotecilor în procesul de evaluare a bibliotecii, la acest capitol, este următo-

rul: se oferă 5 puncte pentru 3 și mai multe cercetări în perioada de 5 ani și, respectiv, 4 puncte pentru 2 cercetări, 3 puncte pentru 1 cercetare [7, Anexa nr. 1].

Măsurarea calității activității bibliotecii rămâne unul dintre aspectele greu de scos în evidență, din considerentele lipsei unui set de indicatori definiți. Versatilitatea subiectului constă în definirea unui sistem de indicatori, inclusiv economici, financiari, în statistica de bibliotecă, în standarde internaționale și intersectoriale, în studierea satisfacției față de servicii etc. Definiția satisfacției este legată de căutarea unui instrument de evaluare a calității serviciilor de bibliotecă și de informare.

Investigarea necesităților informaționale ale utilizatorilor se efectuează prin analiza cerințelor neonorate și sugestiilor utilizatorilor. Profilul de interes al utilizatorilor se cercetează în baza analizelor statistice de utilizare și circulație a documentelor, precum și cu ajutorul instrumentelor și metodelor sociologice (chestionare de opinie, interviuri etc.) [1, p. 42].

Literatura de specialitate ne oferă multe metode de identificare a nevoilor utilizatorilor. Dintre acestea vom aminti câteva: statistica de bibliotecă, ce ne oferă date concrete despre numărul de utilizatori din categoria de vârstă analizată, precum și despre preferințele de lectură și informare; sondajele realizate prin chestionare aplicate utilizatorilor precum și non-utilizatorilor sau părților interesate (de exemplu, școli, licee, universități); focus grupurile cu utilizatorii sau non-utilizatorii; statisticile utilizării resurselor de pe internet; discuții/interviuri directe ale bibliotecarilor cu utilizatorii; observarea comportamentului utilizatorilor, analiza sugestiilor acestora, de exemplu, privind programul de lucru sau privind colecțiile de documente [8, p. 45]. Dovezile se obțin și prin alte metode și tehnici de cercetare: sondaje de opinii, studii de caz, boxe de opinii/idei, urmărirea zilnică a feedbackului pe portalurile bibliotecii sau alte forme de colectare a informației. Pentru o cât mai bună cunoaștere a utilizatorilor și a nevoilor de informare ale acestora, ideală ar fi folosirea în același timp a mai multor metode de studiu.

Cea mai bună metodă de sondaj pentru biblioteca voastră ar fi realizarea unui chestionar adaptat tipului instituției și colectarea datelor pe mai multe canale (hârtie, online, telefon), pentru a obține opinii de la persoane de diferite vârste, profesii, profiluri sociale etc. (a se vedea Anexa la prezentul articol). În acest mod se realizează un studiu radical, care se adresează nu doar utilizatorilor, dar și non-utilizatorilor bibliotecii voas-

tre, pentru că utilizatorii și non-utilizatorii bibliotecii au așteptări similare. Întrebările chestionarului trebuie să se identifice tematic cu ipotezele studiului pe care vă propuneți să îl realizați, la fel, vă ghidează demersurile de documentare asupra problemei identificate, de obicei corespunderea serviciilor bibliotecii cu necesitățile comunității în care aceasta activează.

Datele culese prin intermediul chestionarului sunt analizate în dependență de aspectele calitative sau cantitative.

Tehnologia analizei calitative nu este una standardizată, astfel că fiecare cercetător poate să-și dezvolte propriul demers. Cercetătorii americani Huberman A. M. și Miles M. au identificat trei activități specifice analizei calitative: reducerea datelor; afișarea datelor; elaborarea și verificarea concluziilor [4, p. 209]. Analiza datelor cantitative se face prin mijloace statistice, iar interpretarea lor, în formă de tabele, diagrame, grafice.

Ulterior, sunt procesate și analizate datele colectate, fiind elaborat un raport de sinteză. Atenționăm asupra importanței elaborării a unui astfel de raport reieșind din experiența acumulată în evaluarea bibliotecilor publice teritoriale – în multe dosare prezentate acestea nu au fost incluse, fiind reliefate doar chestionarele elaborate și aplicate.

În urma analizei datelor, sunt sintetizați indicatorii-cheie, care fundamentează luarea deciziilor. Este important de a valorifica acești indicatori, îndeosebi prin comunicarea lor. În funcție de ținta vizată, comunicarea rezultatelor studiilor efectuate se poate face prin una din următoarele forme: raport de cercetare detaliat sau o sinteză a acestuia; articol într-o publicație de specialitate; articol într-o publicație de informare destinată fie publicului larg, fie unei categorii socioprofesionale; comunicări la reuniuni profesionale (simpozion, colocviu, seminar, congres etc.); comunicare directă la radio sau televiziune; prezentare sub formă de poster sau exponat la un târg de profil, la un salon, la o expoziție; în proiecte; în ghiduri metodice; în scopuri de advocacy și monitorizare financiară; propuneri inovatoare și recomandări pentru implementare etc.

Prin studiul necesităților utilizatorilor/membrilor comunității, „în bibliotecă poate fi îmbunătățit procesul de achiziție a documentelor, amplificată corelarea serviciilor/produselor oferite de către bibliotecă cu necesitățile utilizatorilor, diversificarea și personalizarea acestora. Ca rezultat, biblioteca se orientează spre utilizatori și nevoile lor: se ține seama de cerere, de nevoile de informare, obiectivele comunității și de relația

ciclică între colecții, servicii și utilizatori, se pune în acord utilizatorul și cerințele sale cu produsele și serviciile documentare oferite [1, p. 166].

Totodată, angajații de profil ai bibliotecii își creează/dezvoltă abilitățile de livrare a serviciilor de bibliotecă de calitate în corespundere cu necesitățile comunității.

În consecință, biblioteca își îmbunătățește imaginea, oferă servicii/produse relevante necesităților membrilor comunității, câștigă loialitatea lor și-și măsoară succesul în raport cu așteptările lor, devenind o instituție performantă [1, p. 167].

Referințe bibliografice:

1. BIBLIOTECONOMIE și științe ale informării. Manual practic. Chișinău: BNRM, 2020. 252 p. ISBN 978-9975-3425-3-7. [citat 07.04.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/biblioteconomie%20MP.pdf>
2. IFLA Public Library Service Guidelines 2nd, completely revised edition. [citat 11.04.2022]. Disponibil: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/988/2/ifla-publication-series-147.pdf>
3. MULLER, Catherine. Des services vraiment orientés usager? Méthodes de Design UX en bibliothèque – Retour sur la journée d'étude du Congrès ADBU 2016. [citat 15.04.2022]. Disponibil: https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/des-services-vraiment-orientes-usager_67262
4. OCERETNÎI, Anastasia. Modele de analiză a datelor calitative. In: Integrare prin cercetare și inovare. Vol. 1, 2014, pp. 208-211. [citat 05.04.2022]. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/209-212_17.pdf
5. OSOIANU-Filip, Vera. Tribuna avocatului bibliotecii: Îndrumar pentru bibliotecari. Chișinău: BNRM, 2016. 146 p. ISBN 978-9975-3114-8-9.
6. REGULAMENT-CADRU de organizare și funcționare a bibliotecilor publice. Aprobat prin Ordinul nr. 186 din 26.02.2019, al ministrului educației, culturii și cercetării. [citat 11.04.2022]. Disponibil: https://mecc.gov.md/sites/default/files/rof_aprobat.pdf
7. REGULAMENT privind evaluarea bibliotecilor publice: aprobat prin Hotărârea nr. 747 din 07.10.2020, a Guvernului Republicii Moldova. [citat 11.04.2022]. Disponibil: [file:///D:/DOCS%20C/downloads/123623%20\(5\).pdf](file:///D:/DOCS%20C/downloads/123623%20(5).pdf)
8. SERVICII și programe oferite adolescenților și tinerilor adulți cu vârsta între 14 și 25 de ani: Studiu. 2013, 114 p. [citat 07.04.2022]. Disponibil: https://www.bjc.ro/new/files/biblioteca-de-specialitate/studiu_Cluj.pdf
9. ȚURCAN, Nelly. Exploatarea metodelor de cercetare în biblioteconomie și știința informării. Chișinău: BM „B. P. Hasdeu”, 2021, 586 p. ISBN 978-9975-134-31-6.

Model de chestionar pentru studiul necesităților informaționale ale membrilor comunității

Profilul utilizatorului/non-utilizatorului:

1. Vârsta:

- A. 0-5 ani
- B. 6 – 10 ani
- C. 11 – 14 ani
- D. 15 – 18 ani
- E. 19 – 25 de ani
- F. 26 – 35 de ani
- G. 36 – 45 de ani
- H. 46 – 55 de ani
- I. 56 – 66 de ani
- J. Peste 66 de ani

2. Sexul:

- A. Feminin
- B. Masculin

3. Mediul de proveniență:

- A. Rural
- B. Urban

4. Studiile efectuate:

- A. Medii incomplete
- B. Medii
- C. Liceale
- D. Profesionale
- E. Universitare
- F. Postuniversitare

5. Ocupația Dvs.:

Q1. Când ați vizitat ultima dată biblioteca publică din comunitate?

(Se notează răspunsul respondentului, variantele de răspuns se citesc dacă respondentul întâmpină dificultăți în oferirea răspunsului)

- A. Astăzi
- B. Ieri
- C. Câteva zile în urmă
- D. Săptămâna trecută
- E. 2-3 săptămâni în urmă
- F. O lună în urmă
- G. 2-3 luni în urmă
- H. 4-5 luni în urmă
- I. 6-12 luni în urmă
- J. Mai mult de 1 an în urmă
- K. Niciodată

Q2. De cât timp utilizați serviciile bibliotecii din comunitate?

- A. Mai puțin de un an
- B. Între 1-3 ani
- C. Între 4-5 ani
- D. Între 10-20 ani
- E. Peste 21 de ani

Q3. Care sunt motivele vizitei la biblioteca din comunitate?

- A. Pentru studiu
- B. În scopuri de cercetare
- C. Pentru informare în domeniul interesat
- D. Pentru a participa la activitățile bibliotecii
- E. Pentru a petrece timpul liber
- F. Altele _____

Q4. Care sunt cele mai relevante surse de informare pentru Dvs. din cadrul bibliotecii?

- A. Expoziții informative
- B. Expoziții tematice
- C. Catalogul bibliotecii
- D. Baze de date

- E. Reviste bibliografice
 - F. Bibliotecarul
 - G. Pagina web a bibliotecii
 - H. Pagina bibliotecii pe rețelele sociale
 - I. Altele _____
-

Q5. Biblioteca răspunde cerințelor Dvs. și colecțiile vă sunt puse la dispoziție ușor?

(Alegeți doar o variantă)

- A. Da, desigur
- B. De multe ori da
- C. Da și nu
- D. De multe ori nu
- E. Nu, niciodată
- F. Nu știu

Q6. Cât de mulțumit sunteți de felul în care biblioteca oferă utilizatorilor următoarele tipuri de documente din colecție?

	<i>Foarte mulțumit</i>	<i>Mulțumit</i>	<i>Indiferent</i>	<i>Nemuțumit</i>	<i>Foarte nemulțumit</i>	<i>Nu știu</i>
Cărți						
Publicații seriale						
Documente de muzică tipărită						
Documente audiovizuale						
Documente electronice (CD-ROM, DVD-ROM)						
Alte documente (documente normativ-tehnice, cartografice, tridimensionale, microformate, braille, jocuri ș.a.)						

Q7. În ce zile de săptămână vă este mai convenabil să vizitați biblioteca?
(Maximum 3 variante de răspuns)

- A. Luni
- B. Marți
- C. Miercuri
- D. Joi
- E. Vineri
- F. Sâmbătă
- G. Duminică

Q8. La ce oră ați prefera să vizitați biblioteca?
(O singură variantă de răspuns)

- A. 10:00-12:00
- B. 12:00-14:00
- C. 14:00-16:00
- D. 16:00-18:00

Q9. Cât de mulțumit sunteți de programul bibliotecii?

- A. Foarte mulțumit
- B. Mulțumit
- C. Indiferent
- D. Nemulțumit
- E. Foarte nemulțumit
- F. Nu știu

**Vă mulțumim pentru că ați acceptat să participați la acest sondaj și
Vă așteptăm în biblioteca noastră!**

Date de contact:

Biblioteca publică _____ **localitatea** _____ **str.** _____ **nr.** _____ ;
site/blog _____ **e-mail:** _____ **telefon:** _____

≈ DIVERSIFICAREA ȘI PERSONALIZAREA SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ ÎN SPRIJINUL COMUNITĂȚII ≈

Ecaterina DMITRIC

șef de secție, Biblioteca Națională a Republicii Moldova
dbiblio@bnrm.md

Noțiunea de serviciu a fost preluată din domeniul management-marketing și prin definiție este o activitate utilă, menită să satisfacă anumite nevoi sociale. Din perspectiva marketingului de bibliotecă profilul serviciilor de bibliotecă, trebuie bine proiectat, astfel încât să servească utilizatorii, să dispună de o încăpere adecvată de primire și de orientare, de un birou de înregistrare și de restituire a documentelor, de un birou de informații, de spațiu pentru expoziții, de săli de lectură cu acces direct sau indirect, de instalații sanitare. Serviciul de bibliotecă se dezvoltă prin interacțiunea dintre bibliotecar și utilizator, componentă a comunicării sociale. În bibliotecile mici, personalitatea bibliotecarului are o influență hotărâtoare asupra gamei de servicii și activități organizate. Începând cu clasicul împrumut de carte la domiciliu sau cu oferta de carte pentru consultare la sala de lectură, serviciile unei biblioteci sunt organizate pentru a răspunde unor nevoi de informare sau formare a utilizatorilor ei.

Potrivit Legii cu privire la biblioteci (nr. 160 din 20.07.2017), serviciile de bibliotecă reprezintă activități, programe relevante în curs de desfășurare, organizate de bibliotecă pentru a satisface necesitatea membrilor comunității de a se informa, de a comunica, de a se instrui, dezvolta și de a se recrea. În această ordine de idei, fiecare bibliotecă publică prestează servicii conform necesităților membrilor comunității, în corespundere cu propriul regulament de organizare și funcționare [4].

Organizarea serviciilor trebuie să țină seama de aspectele economice, de existența resurselor materiale și financiare pentru producerea și difuzarea acestora, de costurile serviciilor și, eventual, de modalitățile de recuperare a acestora. Gama de servicii ar trebui să răspundă următoarelor

două obiective: nivelul de absorbție al pieței și volumul nevoilor de informare, respectiv echilibrul dintre producerea serviciilor și produselor și rentabilitatea acestora. Corespunzător cu aceasta, capitolul 1, pct. 10 din Regulamentul privind serviciile prestate de bibliotecile publice, aprobat în anul 2020, stipulează că serviciile de bibliotecă se îmbunătățesc, se diversifică și se actualizează în continuu, fiind racordate la schimbările sociale, economice, tehnologice și la categoriile de utilizatori ai bibliotecii publice și necesitățile acestora [7].

Varietatea serviciilor prestate de către bibliotecile din Republica Moldova sunt fundamentate în conformitate cu Anexa nr. 1 din Regulamentul privind serviciile prestate de bibliotecile publice, care include listele de servicii prestate de biblioteca publică, finanțată total sau parțial din bugetul de stat, prestate în mod gratuit și contra plată, precum și mărirea tarifelor pentru serviciile respective.

La conceptualizarea, crearea pachetului de servicii pentru diferitele categorii de utilizatori ai serviciilor de bibliotecă, este important să ținem cont de evidențierea a patru roluri de bază pentru bibliotecile publice: centru cultural; centru de informare generală și specială; centru de studiu și educațional; centru social [6]. De asemenea, este important de a fundamenta prestarea serviciilor de bibliotecă pe funcțiile acesteia, în conformitate cu prevederile articolului 4 din Legea cu privire la biblioteci [4]. În corespundere cu aceste funcții sau roluri, serviciile de bibliotecă sunt ajustate la necesitățile comunității.

Bibliotecile oferă o gamă variată de servicii gratuite pentru a satisface necesitățile de informare, comunicare, instruire, dezvoltare și recreere ale utilizatorilor, dar și ale tuturor membrilor comunității, axându-se asupra formării competențelor și abilităților necesare. Spre deosebire de alte servicii de bibliotecă, care sunt oferite utilizatorilor (de exemplu, împrumut de documente, consultare de documente, servicii de referință, acces la internet, imprimare etc.), serviciul de dezvoltare a competențelor utilizatorilor are un grup-țintă concret, un scop bine definit, răspunde unor nevoi specifice, urmărește formarea competențelor moderne, este prestat regulat și sistemic, cu o anumită periodicitate. În realitate, experiența din Republica Moldova privind prestarea serviciilor de dezvoltare a competențelor de către biblioteci se axează pe următoarele competențe:

- (în domeniul culturii informației) competența de a formula o întrebare de căutare, de a identifica resursele adecvate pentru căutare, de a regăsi și accesa informațiile necesare, de a evalua relevanța și calitatea informațiilor și a le utiliza în mod critic și etic;

- competențe digitale (utilizarea calculatorului și internetului, utilizarea e-serviciilor, vânzare/cumpărare online, programare etc.);

- competențe antreprenoriale (inițierea/dezvoltarea/administrarea unei afaceri etc.);

- competențe de dezvoltare personală (comunicarea eficientă, abilități de lucru în echipă, managementul timpului, adoptarea unui stil sănătos de viață, ținută și discurs public etc.);

- competențe de angajare în câmpul muncii (căutarea ofertelor de muncă, elaborarea unui CV/scrisori de intenție/scrisori de recomandare, prezentarea la interviul de angajare, cunoașterea prevederilor Codului muncii etc.);

- competențe de comunicare și lingvistice (învățarea limbilor străine, comunicarea online, oratorica, cultura comunicării etc.);

- competențe în dezvoltarea culturii lecturii (gândirea critică, analiza și sinteza textelor lecturate) [8].

Conceptualizarea serviciilor de dezvoltare a competențelor presupune parcurgerea următoarelor etape:

- studiul necesităților care definește nevoile comunității sau a unui grup mic identificat;

- obiective stabilite prin cadrul european de competențe-cheie;

- prevederi ale cadrului legislativ și de reglementare, ale exigențelor statisticii oficiale;

- elaborarea planului de dezvoltare a serviciului;

- stabilirea resurselor necesare (umane, materiale, financiare);

- identificarea partenerilor și voluntarilor în implicarea desfășurării serviciului;

- promovarea serviciilor de bibliotecă;

- monitorizare, evaluare, impact.

Obiectivele de Dezvoltare Durabilă 2030 constituie orientarea prioritară a bibliotecilor privind prestarea serviciilor în sprijinul comunității. În conformitate cu Strategia IFLA 2019-2024, bibliotecile contribuie la reali-

zarea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă prin [3]:

- promovarea culturii universale, inclusiv cultura media și cultura informației, dezvoltarea abilităților de cultură digitală;
- lichidarea (diminuarea) golurilor în accesul la informație și ajutor organelor de decizie, societății civile, bussinesului pentru a înțelege mai bine necesitățile locale de informare;
- promovarea prin rețea a programelor și serviciilor oferite de guvernarea centrală și locală;
- incluziunea digitală avansată prin accesul la TIC și personal dedicat care să ajute oamenii să-și dezvolte abilități digitale noi;
- ca centre pentru comunitățile academice și de cercetare;
- promovarea accesului la moștenirea și cultura lumii.

Există numeroase provocări în dezvoltare și numeroase oportunități care pot fi și trebuie valorificate. Prin urmare, bibliotecile, prin serviciile oferite, abordează probleme din comunitate privind educația, angajarea în câmpul muncii, incluziune digitală, probleme de ordin social, relații dintre cetățeni și stat, schimbările demografice și schimbările climei, asigurarea egalității și justiției sociale etc.

Gama de servicii specifice Programului Național *LecturaCentral* – serviciile culturale – este orientată și fundamentată pe valorificarea patrimoniului cultural, semnificând o importanță majoră în contextul societății contemporane, care se confruntă cu crizele de valori. Spre deosebire de valoarea bunurilor de consum, conștientizarea valorii unei opere culturale presupune percepția originalității ei, a investiției de sensibilitate, a forței ideilor. Serviciile culturale sunt definite ca activități prestate în beneficiul consumatorilor de cultură, cu sau fără participarea lor directă, cu scopul de a le împlini anumite nevoi și a le produce satisfacțiile așteptate de ei [5]. Aceste servicii, indiferent de conținutul prestațiilor și utilizarea tehnologiilor, oferă informații, cunoștințe, valori, simboluri, modele și idealuri menite să satisfacă o diversitate de nevoi umane: de cunoaștere/de informare; de acțiune și de participare; de control asupra contextului; de relevare a propriei identități, de afirmare și prestigiu în societate; de justiție; de securitate; alte nevoi cum sunt: nevoia de imaginar, de dezimplicare, de evadare din mediul cotidian etc.

Serviciile culturale, ca și toate serviciile de bibliotecă, trebuie să fie ren-

tabile, punând în valoare ceea ce au de oferit, valorificând pentru aceasta orice oportunitate. Acestea trebuie să se manifeste sub forma unor întâlniri săptămânale, lunare, trimestriale sau anuale, într-un cadru organizat, având caracter deschis. Prin organizarea acestora, se valorifică potențialul cultural și creativ al oamenilor de cultură dintr-o comunitate, care sunt promovați atât în mediile artistice și culturale, cât și în rândul publicului larg. În acest sens, originalitatea serviciilor contribuie la sporirea imaginii de bibliotecă, la sustenabilitatea serviciului în timp, mediatizarea și aprecierea de către mass-media.

Impactul serviciilor de bibliotecă influențează creșterea valorii/importanței bibliotecii în societate. Metodele de evaluare a serviciilor de bibliotecă sunt: ancheta sociologică, autoevaluarea, autoînregistrarea, valorificarea datelor statistice/indicatorilor de performanță, focus-grupul, observarea, experimente în care se stimulează expunerea gândurilor pe o temă dată.

Un aspect important care necesită centrarea eforturilor profesionale este asigurarea calității serviciilor de bibliotecă, deoarece așteptările utilizatorilor sunt influențate de următoarele caracteristici de valoare:

- tangibilitatea – suportul fizic al serviciului, personalul, comunicarea;
- fiabilitatea – capacitatea de îndeplinire corectă a serviciului încă de la inițierea acestuia;
- rapiditatea – realizarea serviciului în limite de timp acceptabile pentru utilizator;
- competența – însușirile și pregătirea personalului în corespundere cu exigențele cerute de realizarea serviciului;
- curtoazie – politețe, amabilitate și respect pentru utilizator din partea personalului;
- credibilitatea – onestitatea organizației;
- siguranța – absența riscurilor și îndoielilor în momentul utilizării serviciului;
- accesibilitatea – ușurința cu care serviciul poate fi utilizat la momentul dorit;
- comunicarea – informarea utilizatorului și receptivitatea personalului față de acesta;
- cunoașterea utilizatorului.

Alinierea bibliotecilor la așteptările, cerințele informaționale și documentare ale utilizatorilor/membrilor comunității în mare parte este influențată de personalizarea serviciilor/produselor. Practic, personalizarea serviciilor reprezintă modalitatea de prestare a acestora în corespundere cu cerințele individuale ale solicitanților. În acest context, facem trimitere la prevederile SM ISO 16439-2018 „Metode și proceduri pentru măsurarea impactului bibliotecilor”, care stipulează drept unul dintre efectele impactului bibliotecii – impactul asupra persoanelor, reliefând influența contactelor și serviciilor bibliotecii asupra persoanelor individuale ori asupra grupurilor întregi (de exemplu, o clasă școlară sau o populație de vorbitori non-nativi dintr-o comunitate). Personalizarea serviciilor/produselor contribuie la asigurarea calității acestora și creșterea impactului.

SM ISO 16439-2018 „Metode și proceduri pentru măsurarea impactului bibliotecilor” oferă instrumente utile personalului de bibliotecă pentru a convinge autoritățile publice, comunitatea (utilizatori și non-utilizatori) că finanțele alocate pentru întreținerea și dezvoltarea bibliotecii sunt transformate în servicii și produse, care aduc beneficii persoanelor individuale, bibliotecilor, comunității și contribuie la edificarea societății durabile.

Referințe bibliografice:

1. DEDIU, Liviu-Iulian. Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane. București, 2012. 274 p. ISBN 978-606-92717-0-4.
2. GHID în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” [online]. [cit 29.04.2022]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>
3. IFLA Strategy 2019-2024 [online]. [cit 29.04.2022]. Disponibil: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/gb/strategic-plan/ifla-strategy-2019-2024-en.pdf>
4. LEGEA cu privire la biblioteci: nr. 160 din 20.07.2017 [online]. [cit 12.04.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/a/Lege-cu-privire-la-biblioteci.pdf>
5. MOLDOVEANU, Maria, IOAN-FRANC, Valeriu. Marketing și cultură. București, 1997. 228 p. ISBN 973-9222-09-1.

6. RÂPEANU, Anca. Servicii tradiționale în bibliotecile publice [online]. [citată 03.05.2022]. Disponibil: <http://ghid-pentru-bibliotecari.arc-software.ro/doku.php?id=servicii-traditionale-in-bibliotecile-publice>
7. REGULAMENT privind serviciile prestate de bibliotecile publice [online]. [citată 29.04.2022]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/accesDedicat/Regulamentul%20serviciilor%20prestate%20de%20bilitotecile%20publice.pdf>
8. SISTEMUL național de biblioteci din Republica Moldova: Studiu statistic 2017-2019 [online]. [citată 29.04.2022]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/publicatii/Studiu%20statistic%202017-2019.pdf>

≈ BIBLIOTECA – CENTRU COMUNITAR DE INFORMARE ȘI DOCUMENTARE ≈

Margareta CEBOTARI

specialist principal, Biblioteca Națională a Republicii Moldova
mcebotari@bnrm.md

Funcția bibliotecii publice de centru comunitar de informare și documentare este conceptualizată în documente directoare IFLA/UNESCO, în care se stipulează că bibliotecile publice sunt servicii locale, care funcționează în beneficiul comunității locale și oferă informații comunitare. Serviciile și colecțiile pe care le pun la dispoziția membrilor comunității, în conformitate cu funcția educațională a bibliotecii, trebuie să se bazeze, în primul rând, pe specificul local. Bibliotecarii trebuie să fie conștienți de schimbările în societate provocate de dezvoltarea socială și economică, variația de vârstă a populației/schimbările demografice, nivelul de educație al membrilor comunității și contribuția altor instituții participante la procesul cultural și educațional.

Biblioteca publică trebuie să constituie în comunitatea locală instituția-cheie, preocupată de colectarea, conservarea și promovarea culturii locale în toată diversitatea ei. Acest lucru poate fi realizat prin mijloace diverse: întreținerea colecției de istorie locală, organizarea de expoziții, recitaluri, publicarea materialelor de interes local, elaborarea unor proiecte sociale și programe interactive de interes local [5].

Principiile directoare ale IFLA/UNESCO cu privire la serviciile bibliotecii publice stipulează necesitatea acestora de a-și asuma, în cadrul comunității locale, rolul de agent esențial în vederea achiziționării, valorificării și promovării culturii locale în toată diversitatea ei prin conservarea colecțiilor de istorie locală, organizarea de expoziții și cercuri de lectură, publicarea de documente de interes local, promovarea unor programe interactive, prezentări de carte, conferințe pe teme de istorie locală și prin susținerea și dezvoltarea tradițiilor orale locale ca vector important al comunicării istoriei locale [7].

Multiple studii biblioteconomice demonstrează că, în contextul trans-

formărilor sociale, în special din a doua jumătate a secolului XX, schimbări care contribuie la erodarea spiritului comunitar și pe fundalul îngrijorării comunităților din această cauză, bibliotecile publice și-au asumat un rol activ în afirmarea tradițiilor și valorilor culturale locale, prin organizarea unor colecții de istorie locală, inițierea unor servicii de cunoaștere a istoriei locale. Colecțiile de istorie locală găzduite de bibliotecile publice sunt privite ca instrumente capabile să reflecte comunitatea în toată diversitatea ei, să contribuie la educarea societății prin încurajarea participării active a cetățenilor în vederea salvărdării și promovării identității comunitare [2].

Pentru a se integra în conceptul de arhivă documentară comunitară, bibliotecile achiziționează, organizează, prelucrează, selectează și oferă acces la informația comunitară din colecțiile bibliotecii. În acest scop, bibliotecile publice realizează acțiuni de „scanare” a comunității, cumulează în colecțiile bibliotecii informații diverse: studii, diagnoze și analize ale dezvoltării demografice, sociale și culturale ale comunității.

În acest proces se înscriu și cercetările sociologice în scopul cunoașterii necesităților și cerințelor informaționale, culturale, educaționale, de socializare ale utilizatorilor și non-utilizatorilor bibliotecii. Efectuate sistematic, aceste studii permit o cunoaștere mai bună a necesităților comunității, influențează politica de organizare a colecțiilor bibliotecii, conform cerințelor membrilor comunității.

În conformitate cu informațiile prezentate în rapoartele analitice anuale ale bibliotecilor publice din Republica Moldova, asigurarea continuității organizării unor arhive de informații comunitare rămâne a fi un obiectiv principal al politicii de dezvoltare a colecțiilor. Desigur, în condițiile modernizării accesului la colecțiile bibliotecii prin intermediul tehnologiilor informaționale, arhiva documentară comunitară migrează spre formatul virtual/acces deschis.

Astfel, bibliotecile publice asigură accesul de la distanță la informații de identificare a resurselor informaționale comunitare aflate în colecțiile bibliotecii sau în colecțiile altor biblioteci prin organizarea unor procese de digitizare a acestor resurse.

Organizarea unor activități în spiritul respectului față de trecutul și prezentul comunității, față de valorile și tradițiile locale, realizate cu regularitate de către bibliotecile publice, constituie unul din elementele funda-

mentale ce guvernează asumarea identității colective și a spiritului civic al membrilor comunității. Eficiența acțiunilor de promovare a istoriei locale în cadrul bibliotecii se fortifică prin colaborarea bibliotecilor cu mass-media, în direcția schimbării atitudinii pasive sau ignorante a membrilor comunității față de valorile identitare. În același context de idei, putem afirma că organizarea serviciilor/ campaniilor/ inițiativelor sociale de promovare a istoriei locale, crearea unei arhive documentare a comunității – proiecte inițiate de biblioteci, nu este posibilă fără sprijinul administrației publice locale și a instituțiilor educative din comunitate.

Cercetarea bibliografică este partea esențială a procesului general de cercetare organizat în bibliotecile publice. Cultura oricărui popor fără cercetări bibliografice nu rezistă în timp și spațiu, atât în fața trecutului, cât și în fața viitorului. Bibliografia este creatoare de patrimoniu a unei țări, deoarece ordonează informația din orice domeniu, pe orice subiect sau despre personalitățile marcante ale unui neam [3].

Deoarece bibliotecile publice sunt angajate civic, cultural și științific față de comunitățile aflate în aria lor de servire, activitatea bibliografică a lor, ca obiectiv principal, trebuie să se axeze pe organizarea cercetărilor în scopul creării memoriei și a istoriei comunității, acestea fiind părți componente ale patrimoniului cultural al unei țări.

Prin activitatea bibliografică de cercetare a comunității și de realizare a bibliografiei locale, biblioteca devine păstrătoare a memoriei și istoriei comunității. Dicționarul de biblioteconomie și științe ale informării, editat de Biblioteca Științifică Centrală „Andrei Lupan” a Academiei de Științe din Moldova în anul 2014, definește astfel termenul *bibliografie locală*: „Bibliografie care înregistrează cărți și alte forme de documente referitor la o anumită zonă geografică. Include informații despre oameni născuți sau care au reședința în această zonă, precum și cărți care se referă la geografie, istorie naturală, arhitectură, istorie socială etc.” [1, p. 38].

Conceptul de bibliografie locală nu este o noutate pentru bibliotecile publice și reprezintă o arie de interes pentru multe biblioteci, care țin în permanență o evidență foarte minuțioasă informațională și documentară, atât din perspectiva curentă, cât și retrospectivă asupra publicațiilor și a părților componente – articole în edițiile periodice, capitole/ menționări în diverse studii istorice, geografice și alte informații – referitoare la unitatea administrativ-teritorială din care face parte biblioteca (sat, raion,

oraș, municipiu) sau la personalitățile care aparțin spațiului respectiv prin naștere sau adopție. Aceste referințe sunt acumulate în biblioteci sub forma unor fișiere bibliografice ce oferă informații prețioase asupra multiplelor fațete ale vieții comunității, pornind de la aspectele sociale, economice, științifice, culturale până la cele referitoare la viața și activitatea oamenilor de seamă ai localității [8].

O metodă tradițională de stocare a informațiilor obținute în urma cercetării bibliografice locale, menținută și până în prezent în bibliotecile publice, este *Fișierul analitic al publicațiilor despre localitate*. Importanța acestui segment al activității bibliotecii în crearea și păstrarea memoriei locale rămâne actuală. Fișele bibliografice sunt documentări inedite, de aici se desprind crâmpoșe de istorie și dezvoltare curentă a localității, istorii de succes despre membrii comunității și multe alte informații de interes local, care, ulterior, pot fi incluse în publicații bibliografice ale bibliotecilor, pot fi colectate informații pentru publicarea unor monografii cronologice ale localității, pentru editarea unor lucrări biobibliografice despre viața și activitatea personalităților marcante ale comunității.

Putem conchide că elaborarea unor bibliografii locale retrospective, biobibliografii ale personalităților locale, transformarea unei părți a colecțiilor bibliotecii într-o arhivă documentară comunitară totul contribuie la dezvoltarea procesului de cunoaștere locală și îmbunătățirea relațiilor între bibliotecă și comunitate.

În același timp, este important ca informația comunitară, adunată prin activitatea constantă de cercetare bibliografică, să fie promovată, în special în contextul mediatizării rolului bibliotecilor publice în domeniul conservării memoriei locale, dar și pentru accentuarea importanței bibliotecii moderne ca centru comunitar de informare și documentare. Conform unor studii de specialitate, prin serviciile de calitate oferite, biblioteca publică, ca centru comunitar de informare și documentare, este percepută de membrii comunității astfel:

- loc unde găsești un bibliotecar de referințe pentru a satisface nevoile informaționale ale membrilor comunității;
- loc de formare/instruire personală pe parcursul vieții, dezvoltare de noi competențe;
- loc de obținere a informației despre istoria, situația demografică a comunității;

- loc de promovare a informațiilor despre toate activitățile vieții economice, sociale, culturale ale comunității;
- loc de promovare a informațiilor comunitare în format virtual: deciziile primăriei, anunțuri ale instituțiilor din localitate și alte documente de interes pentru membrii comunității;
- loc de întruniri și reuniuni;
- loc de acces la computere publice;
- loc pentru votare etc. [4].

Prin dezvoltarea continuă a activității bibliotecilor publice, ca centre comunitare de informare și documentare, se contribuie la recunoașterea de către administrația publică locală a aportului bibliotecilor în procesul de dezvoltare economică, educativă și culturală a membrilor comunității. Putem afirma că rolul bibliotecilor publice în dezvoltarea comunității este constructiv, deoarece activitatea de zi cu zi a bibliotecilor se încadrează cu succes în satisfacerea cerințelor informaționale, culturale și educative ale membrilor comunității.

La Forumul Managerilor din cadrul Sistemului Național de Biblioteci (3 noiembrie 2021), organizat anual de Biblioteca Națională, s-au adoptat prioritățile profesionale pentru anul 2022 pentru bibliotecile publice din Republica Moldova, inclusiv cele ce se referă la aprofundarea rolului bibliotecii de garant al memoriei locale.

În scopul realizării acestei priorități, au fost formulate repere și inițiative-cheie recomandate pentru bibliotecile publice, pentru a reuși să fortifice rolul lor în formarea și dezvoltarea memoriei locale, contribuind la conturarea identității locale:

- *identificarea, generarea, stocarea și comunicarea informației despre comunitate/localitate și personalitățile locale* – diversificarea formelor și metodelor de activitate în baza tehnologiilor de informare și comunicare orientate spre dezvoltarea comunitară, transmiterea cunoștințelor de interes comunitar pentru/între membrii comunității, implicare în proiecte de interes comunitar etc.

- *selectarea, stocarea și prelucrarea biblioteconomică a surselor de informare despre comunitate/localitate, personalități locale și a publicațiilor de producție locală* – diversificarea surselor de identificare a documentelor de interes local; constituirea/dezvoltarea colecțiilor de ziare raionale și locale, alte publicații despre localitate/ personalități locale; crearea/dezvoltarea

arhivelor electronice/fișierelor tradiționale ale resurselor informaționale despre localitate/ personalități locale; utilizarea informației din Biblioteca Digitală „Moldavica” etc.

- *diversificarea cercetării bibliografice privind comunitatea/ localitatea concretă în care activează biblioteca* – elaborarea listelor bibliografice, biobibliografiilor ale personalităților locale, e-Buletinelor bibliografice informative, implementarea Diseminării Selective a Informației (DSI) pentru membrii comunității etc.

- *elaborarea publicațiilor tipărite și online în scopul cunoașterii comunității/localității* – calendare/ albume cu imagini de promovare a florei și faunei din localitate, materiale promoționale despre obiceiurile și tradițiile locale, promovarea specialiștilor din diverse domenii, istorii de succes despre localitate și membrii comunității etc.

- *oferirea accesului online la informații despre viața politică, economică și culturală a comunității/localității* – pe blog, pagina de Facebook a bibliotecii etc.

- *organizarea activităților științifice și culturale de promovare a patrimoniului material și imaterial local* – atragerea cetățenilor în crearea memoriei comunitare/locale: cluburi de studiere a istoriei locale, cunoașterea și promovarea tradițiilor și obiceiurilor locale, organizarea de campanii și alte acțiuni de cunoaștere și protejare a florei și faunei locale;

- *inițiere/coordonare/participare în proiecte comunitare* – colaborări cu casele de cultură, muzeele locale, agenții economici, instituții de învățământ, administrația publică locală; prezentări pe blog/ pagina de Facebook a bibliotecii și a primăriei a informațiilor referitoare la activitățile în cadrul proiectelor comunitare, date de impact, istorii de succes etc. [6].

Ediția a cincea a Programului Național *LecturaCentral* – 2022, cu genericul *Consolidarea relațiilor între bibliotecă și comunitate*, este o platformă eficientă de amplificare a prezenței bibliotecii ca garant al formării/dezvoltării memoriei locale. Ne referim la organizarea activităților literare de afirmare a tradițiilor și valorilor culturale locale, inițierea unor cluburi de istorie/cunoaștere locală pentru membrii comunității, promovarea operelor literare ale scriitorilor din Republica Moldova originari din localitatea aflată în aria de servire a bibliotecii, implicarea în proiecte comunitare de promovare a cărții și lecturii, promovarea celor mai buni cititori, celor mai bune istorii de succes despre importanța lecturii în viața membrilor

comunității, promovarea personalităților marcante ale acestei comunități, inițierea unor proiecte sociale și programe interactive de interes local etc.

Prin astfel de activități, bibliotecile publice se vor implica concludent în educarea spiritului civic al membrilor comunității, în formarea și promovarea valorilor identitare locale, va fi aprofundat rolul bibliotecii de garant al memoriei locale, confirmând rolul esențial al bibliotecii de centru comunitar de informare și documentare.

Referințe bibliografice:

1. DICȚIONAR de biblioteconomie și științe ale informării. Chișinău: BȘC „Andrei Lupan”, 2014, 530 p. ISBN 978-9975-4094-8-3.
2. FLORIȚĂU, Simona. Servicii noi pentru comunitatea locală. In: Lectura: Revista BJ „Octavian Goga” Cluj. 2006, nr. 2, pp. 5-10. ISSN 1220-7179.
3. KULIKOVSKI, Lidia. Bibliografia creatoare de patrimoniu. In: Simpozionul național de studii culturale: Dedicat Zilelor Europene ale Patrimoniului. Rezumatele comunicărilor. Ediția a 3-a, 28 septembrie 2021. Chișinău: UNU, 2021, pp. 56-57. ISBN 978-9975-3337-7-1.
4. McCOOK, Kathleen de la Pena. Un loc la masă: participarea la dezvoltarea comunității. Chișinău: Magna Princeps, 2010. 110 p. ISBN 978-9975-4132-3-7.
5. NECESITĂȚI locale. Cultura locală. In: Biblioteca publică: Linii directoare IFLA/UNESCO pentru dezvoltare. Chișinău: Editura Epigraf, 2007, pp. 18-19. ISBN 978-9975-924-57-3.
6. PRIORITĂȚI profesionale ale anului 2022. In: Forumul Managerilor din cadrul Sistemului Național de Biblioteci „Consolidarea relațiilor dintre bibliotecă și comunitate: premisă pentru dezvoltare și rezistență în timp”. Ediția a XXVI-a, 3 noiembrie 2021 [online]. [citat 13.04.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/biblioteca/Forumul%20Managerilor%202022.pdf>
7. SERVICII pentru comunitate [online]. [citat 13.04.2022]. Disponibil: https://www.academia.edu/26532718/Servicii_pentru_comunitate
8. TOPORAȘ, Camelia. Proiectul „Oamenii Galațiului” la Biblioteca Județeană „V.A. Urechia” Galați. In: Axis Libri. Anul IV, nr. 12, septembrie 2011, pp. 17-19. ISSN 1844-9603.

∞ BIBLIOTECILE ȘI DEZVOLTAREA PARTENERIATELOR COMUNITARE ∞

Natalia GHIMPU

specialist principal, Biblioteca Națională a Republicii Moldova
nghimpu@bnrm.md

În Legea cu privire la biblioteci nr. 160 din 20.07.2017, Capitolul VIII Cooperarea națională și internațională, articolul 41, citim despre cooperare următoarele: „În scopul susținerii activităților și proiectelor de dezvoltare a bibliotecii, de participare a specialiștilor din biblioteci la programe culturale, științifice și de formare profesională continuă, bibliotecile publice se pot asocia între ele sau cu alte instituții, pot crea și pot face parte din fundații, asociații sau consorții, achitând cotizațiile și taxele aferente, după caz...” [1, p. 11]. De asemenea, și cele 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD) recomandă parteneriate dintre guverne, sectorul public (inclusiv bibliotecile), sectorul privat, societatea civilă și cetățeni deopotrivă, pentru a ne asigura că lăsăm generațiilor viitoare o bună moștenire. Noțiunea de parteneriat în domeniul biblioteconomic include și „cooperarea permanentă și formală între o bibliotecă și una sau mai multe organizații, inclusiv alte biblioteci, în ceea ce privește, de obicei, anumite servicii sau activități” [12, p. 18]. Din punctul de vedere al beneficiilor pe care le aduce, parteneriatul poate fi definit ca o modalitate eficientă în realizarea reformei managementului fie prin schimbarea practicilor manageriale, fie prin schimbarea modului în care sunt abordate problemele publice, astfel încât soluționarea lor să devină fezabilă prin parteneriat. Parteneriatul poate fi o soluție pentru alocarea și folosirea resurselor locale la nivel comunitar, pentru atragerea altor resurse externe pentru rezolvarea problemelor comunitare. În scopul desfășurării unei activități eficiente, bibliotecile publice inițiază parteneriate cu structurile educaționale, de creație, de cercetare, economice, organizații non-guvernamentale și altele, din țară și din străinătate. Parteneriatul reprezintă procesul de colaborare dintre două sau mai multe părți care acționează împreună pentru realizarea unor interese sau scopuri comune [2, p. 3-4].

Parteneriatele în biblioteconomie pot fi orientate spre dezvoltarea colecțiilor și resurselor informaționale, dezvoltarea competențelor personalului de specialitate, organizarea în comun a activităților educaționale, culturale, de cercetare și alte domenii de interes comun. Accentuăm că parteneriatul reprezintă o cooperare permanentă și formală între o bibliotecă și una sau mai multe organizații, inclusiv alte biblioteci (având fondatori diferiți), în desfășurarea unor activități sau prestarea unor servicii de bibliotecă [6, p. 11].

Care sunt avantajele parteneriatului pentru biblioteci?

- promovarea intereselor comune, vizibilitatea și consolidarea pozițiilor partenerilor;
- mărirea eficienței și importanței instituțiilor biblioteconomice;
- excluderea dublării obligațiunilor și îmbunătățirea coordonării activităților desfășurate;
- obținerea mijloacelor necesare pentru proiectele implementate în parteneriat;
- schimbul de experiență, cunoștințe, informații, resurse, inspirația reciprocă;
- consolidarea încrederii și stabilirea relațiilor;
- implicarea comunității;
- satisfacerea cerințelor și necesităților;
- implicarea personală al participanților;
- elaborarea principiilor cooperării participanților;
- medierea în situațiile dificile.

Etapele principale de construire a relațiilor de parteneriat pentru bibliotecă

În practica parteneriatelor se accentuează trei etape principale de lucru în parteneriat:

Etapa formării parteneriatului:

- testarea în prealabil a terenului de interes, problemei/necesității comune;
- „scanarea” spațiului social pentru căutarea/identificarea potențialilor parteneri;
- depistarea temelor de interes comun împreună cu partenerii;
- stabilirea obiectivelor și acțiunilor comune;
- stabilirea viziunii activității comune.

Etapa organizării parteneriatului:

- stabilirea principiilor cooperării;
- semnarea unui acord de parteneriat (vezi Anexa);
- planificarea în comun acord a activităților prestabilite.

Etapa gestionării parteneriatului:

- existența unui parteneriat funcțional;
- realizarea obligațiilor de parteneriat;
- extinderea aptitudinii parteneriatului;
- monitorizare și evaluare;
- extinderea cooperării cu alte organizații [4].

Care sunt principiile de bază ale cooperării bibliotecilor în parteneriat?

Din experiența de întemeiere a echipelor de parteneri se evidențiază următoarele momente în dezvoltarea parteneriatului biblioteconomic eficient: cel mai important aspect este de a avea un lider pentru formarea relațiilor de parteneriat și aici bibliotecile vin cu primul impuls pentru crearea grupului de parteneri. Biblioteca este instituția activă, interesată de o colaborare cu toți membrii comunității și cu alte instituții bugetare și private. Bibliotecile deja au lucrat cu alte organizații, cunosc bine condițiile locale, pot atrage potențiali parteneri – persoane și organizații, care sunt într-adevăr active. Bibliotecile cunosc faptul că cel mai atractiv și eficient este parteneriatul multisectorial, care reunește oameni și organizații din diferite sectoare ale societății (social, educațional, business etc.).

Un alt factor important ce determină eficiența parteneriatului este dorința și posibilitatea reprezentanților diferitor organizații de a participa la proces. În felul acesta, se creează condiții și potențial pentru soluționarea eficientă a problemelor, când cunoștințele, abilitățile și experiența unor membri constituie capitalul întregului grup.

De asemenea, parteneriatul va exista atunci când vor apărea interese comune. Pentru aceasta bibliotecile trebuie să conștientizeze importanța partenerilor în activitatea lor, posibilitatea acestora de a contribui la soluționarea problemelor și oferirea oportunităților de acțiuni și abordări creative în alegerea unei soluții optime. Adepții parteneriatului cu bibliotecile sunt persoanele și instituțiile care simpatizează activității ei și doresc s-o sprijine și care au semnat acordul de parteneriat. La elaborarea acordului de parteneriat trebuie asigurată explicarea principiilor de luare a deciziilor în cadrul consultării publice, pentru a oferi posibilitatea

tuturor partenerilor de a se familiariza cu inițiativa, a asigura accesul deplin la informații și posibilitatea de a exprima opiniile. Prin urmare, apare responsabilitatea comună, planificarea în comun a activității care va duce la o mai bună înțelegere a scopurilor comune și viziunii parteneriatului în practică. Planificarea în comun este un moment important, scopurile comune se includ în acorduri de parteneriat și sunt un început al acțiunilor de succes, vizând atingerea rezultatelor concrete [7, p. 12].

Fiind o structură deschisă, eficacitatea parteneriatului depinde de implicarea noilor parteneri cointeresați în activități comune.

Ce reprezintă un „Acord de parteneriat”? (a se vedea Anexa la prezentul articol)

În practica biblioteconomică există mai multe expresii care definesc parteneriatul: acord de parteneriat, acord-cadru de parteneriat, parteneriat de colaborare, protocol de colaborare, protocol de parteneriat, contract de parteneriat, convenție de parteneriat, parteneriat, parteneriat de colaborare instituțională, proiect de parteneriat și altele. Baza parteneriatului este acordul elaborat de părțile participante (în care sunt stipulate principiile funcționării parteneriatului) și este semnat, de asemenea, de părțile participante.

Putem să nominalizăm punctele de bază ale unui acord de parteneriat: scopul și obiectivele parteneriatului; structuri de gestionare și control; modalitatea de alegere a organelor executive; utilizarea resurselor (partea de contribuție a fiecărei părți); modalitatea reprezentării partenerilor; fluxuri de informații în cadrul parteneriatului; standarde de lucru; parteneri/potențiali parteneri.

Cum are loc înființarea parteneriatelor?

Conform SM ISO 2789:2015 „Informare și Documentare. Statistici internaționale de bibliotecă”, „un parteneriat va avea, de obicei, o bază contractuală...”. Standardul mai prevede excluderea cooperării între două sau mai multe biblioteci dintr-o singură unitate administrativă; excluderea cooperării limitate în timp, care se consideră un proiect colaborativ instituțional; excluderea relației unidirecționale, remunerate sau nu, în care unul dintre parteneri doar furnizează servicii, de care celălalt partener doar beneficiază [12, p. 17-18].

Parteneriatul este inițiat pentru diversificarea activităților, destina-

te membrilor comunității. Identificarea partenerilor este determinată de interesele comune și oportunitățile de dezvoltare ale anumitor instituții, organizații și ale unor persoane private. Parteneriatul are nevoie de mecanisme corespunzătoare și eficiente de luare a deciziilor, gestionare și dezvoltare. Bibliotecile sunt deschise pentru participarea tuturor persoanelor interesate, unica condiție de aderare la parteneriat fiind exprimarea disponibilității pentru cooperare în scopul atingerii obiectivelor stabilite [4, p. 5].

Care sunt abilitățile utile în construirea relațiilor de parteneriat?

Pentru o cooperare eficientă și de succes în procesul de parteneriat, părțile implicate trebuie să dețină diferite tipuri de abilități. Abilitățile sunt legate de negocieri și mediere (participare la soluționarea disputelor și conflictelor), de a găsi un compromis, instruire și lucru în echipă. Instituțiile (prin persoane anumite) și persoanele private care elaborează și semnează acordul de parteneriat vor trebui să discute condițiile acordului, să țină legătura cu ceilalți parteneri și să stabilească întâlniri de lucru. Este important de delegat sarcinile către fiecare partener în dependență de abilitățile necesare și experiența în domeniul respectiv.

În cadrul unui parteneriat de cooperare se mai oferă posibilitatea de a dezvolta abilități noi. Instituția/oamenii, care participă la crearea parteneriatelor, deseori își largesc nu doar orizontul de cunoaștere, ci și se dezvoltă atât profesional, cât și personal. Dar există și abilități-cheie, pe care trebuie să le dețină din start membrii parteneriatelor, pentru activitatea de parteneriat, cum ar fi *abilitățile organizatorice*. Inițiativa de organizare și crearea parteneriatului are particularități fundamentale multilaterale. În funcționarea lui, rolul principal se atribuie stabilirii legăturilor între persoanele-cheie, care reprezintă diferite organizații. Dezvoltarea cooperării necesită eforturi mari. Crearea și dezvoltarea relațiilor pe termen lung și eficient de parteneriat este legată de persoane care își asumă rolul de organizatori, inspiratori ai parteneriatului [8, p. 3].

Care este rolul organizatorului parteneriatului?

- unește toți partenerii și îi ajută să-și construiască și să-și întărească relațiile;
- facilitează procesul ajungerii la un acord între parteneri privind regulile necesare de funcționare a parteneriatului;

- evidențiază prioritățile relațiilor de parteneriat;
- demonstrează loialitatea parteneriatului și exercită toate eforturile ca să mențină durabilitatea lui în situațiile de criză;
- ajută partenerii să țină cont de viziunea care a fost elaborată împreună.

Care sunt instrumentele de creare și funcționare a parteneriatelor?

Procesul de creare a parteneriatelor este bazat pe desfășurarea întâlnirilor de lucru. De aceea, una din abilitățile-cheie a inițiatorului parteneriatului este capacitatea de a organiza și conduce ședințe comune pentru a întocmi planul întâlnirii și de a asigura posibilitatea pentru: integrarea socială a participanților; prezentarea intenției (misiunii) grupului și propunerilor primelor activități; discuții în grup; luarea de decizii.

Ce influențează asupra durabilității parteneriatului?

Durabilitatea parteneriatului se datorează:

- viziunii comune;
- misiunii ce reflectă problemele de bază, care necesită soluționare;
- scopurilor clar definite și angajamentului față de strategia comună;
- planului de acțiuni cu rezultate măsurabile;
- investițiilor (contribuțiilor) în crearea echipei la etapele inițiale;
- proceselor orientate spre rezultate, buneii organizării a acțiunilor curente;
- atenției față de oamenii ce fac parte din parteneriat și sprijinirii acestor relații;
- simțului apartenenței la comunitate, respectului reciproc;
- alocării mijloacelor pentru desfășurarea activităților ce contribuie la integrarea și motivarea partenerilor;
- structurii clare de luare a deciziilor;
- abilităților și experienței membrilor parteneriatului;
- posibilității de participare personală la activitatea parteneriatului la toate etapele creării și dezvoltării lui;
- comunicării și coordonării bune;
- regularității întâlnirilor;
- avantajelor/beneficiilor pentru toți partenerii;
- atingerii succeselor;
- depășirii dificultăților împreună.

Cum dezvoltăm capacitatea parteneriatului?

Dezvoltarea parteneriatului prevede consolidarea abilităților membrilor parteneriatului de a coopera și de a acționa în mod independent. Pe de o parte, acest lucru contribuie la stabilirea relațiilor în cadrul organizațiilor și instituțiilor – ca rezultat al experienței pozitive în cooperare intersecțională. Pe de altă parte, consolidează capacitatea organizațiilor partener de a desfășura activități de anvergură, care contribuie la dezvoltarea comunității.

Cum evaluăm și revizuim parteneriatele?

Este dificil de monitorizat evaluarea relațiilor și a randamentului parteneriatului. Relațiile parteneriatului depind de ritmul de implementare a activităților, programelor, proiectelor sau serviciilor pe care le încorporează parteneriatul. Activitățile organizate în parteneriat pot fi măsurate după rigori de eficiență practică. În această categorie intră evenimentele culturale cum ar fi o seară de lectură performativă cu un scriitor sau actor. E ușor să evaluezi dacă evenimentul a fost realizat la timp, dacă s-a atins numărul propus de participanți. Activitatea de lectură performativă (ca exemplu) cu un profesionist ar putea fi repetată (îndeosebi dacă este organizată în format online pe ZOOM, care permite conectarea unui anumit număr de participanți), dacă este solicitată de membrii comunității. La etapa de monitorizare, faza de revizuire se poate evidenția dacă parteneriatul este efectiv, partenerii comunică eficient. În urma evaluării se descoperă că unele dintre activități/proiecte au fost administrate bine și că pot fi continuate, ceea ce conduce către o schimbare favorabilă a comunității prin intermediul parteneriatului [3, p. 9].

Conform datelor statisticii oficiale (pentru anul 2021), la 1 ianuarie 2022, în cadrul sistemului național de biblioteci funcționau 6 439 de parteneriate, inclusiv 463 de nivel internațional. Sistemul național de biblioteci numără 2 632 de biblioteci. Fiecare dintre ele este angajată în parteneriate naționale (2,5 de bibliotecă) și internaționale (0,2 de bibliotecă).

Parteneriatul este o cale favorabilă dezvoltării bibliotecii ce permite multiplicarea resurselor, identificarea celor mai potrivite soluții pentru problemele existente, formarea sentimentului de sprijin și încredere, crearea spațiului de comunicare. Bibliotecile trebuie să promoveze mai insistent ideea parteneriatului ce constituie succesul instituției. Parteneriatele

de colaborare oferă ocazia de a dezvolta, transfera sau pune în aplicare rezultate inovatoare, de a participa la activități – proiecte intensive de diseminare a rezultatelor acumulate pe parcursul activării, promovarea istoriilor de succes, la fel, la exploatarea serviciilor de bibliotecă existente și a celor noi sau a ideilor inovatoare în diferite domenii legate de cultură, recreere, de sport, de voluntariat, cluburi de interese, instruirii pentru comunitate și bibliotecari etc.

Argumentarea importanței parteneriatelor conduce către necesitatea unui parteneriat real, activ, cu implicarea tuturor actorilor sociali, iar scopul comun fiind cunoscut și înțeles de către toți membrii comunității, va fi realizat printr-o colaborare strânsă între instituția biblioteconomică și comunitate.

Anexă

ACORD DE PARTENERIAT nr. ___ din ___

mun. Chișinău

Părțile

Partea I _____, cu sediul în _____, MD- _____, str. _____, reprezentată legal prin _____, în calitate de director/administrator

și

Partea II _____, cu sediul în _____, MD- _____, str. _____, reprezentată legal prin _____, în calitate de director/administrator

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1 Având în vedere atribuțiile și competențele fiecărei părți, precum și dorința de a colabora (în domeniul cercetării, inovării sau în alt domeniu) se încheie prezentul acord de parteneriat, care prevede organizarea și desfășurarea în comun a activității prevăzute în cadrul proiectului (tema) _____ din cadrul Programului de stat 2022-2023, prioritatea strategică _____, direcția strategică _____.

1.2 Scopul prezentului acord de parteneriat urmărește stabilirea relației între părți, în special în ceea ce privește organizarea și desfășurarea activităților de cercetare în comun, inclusiv managementul și executarea proiectului, precum și drepturile și obligațiile părților.

1.3 Prezentul acord se încheie pe termenul proiectului de cercetare și intră în vigoare de la data începerii proiectului.

1.4 Locul de executare a proiectului se consideră locul organizației agreeate de părți în calitate de conducător al proiectului (leader).

1.5 Părțile convin la numirea și reprezentarea proiectului de către conducător (leader), organizația _____

1.6 Fiecare Parte se angajează să participe la implementarea eficientă a proiectului, să coopereze, să efectueze și să îndeplinească, prompt și la timp, toate obligațiile care îi revin în temeiul Contractului și al acestui Acord de parteneriat care pot fi solicitate în mod rezonabil de la ea și într-o manieră de bună-credință în modul stabilit de legislația națională.

1.7 Drepturile și obligațiile fiecărei părți:

- a)
- b)
- c)

2. MODIFICAREA ȘI ÎNCETAREA ACORDULUI DE PARTENERIAT

2.1 Prezentul acord poate fi modificat prin acorduri suplimentare, semnate de părți.

2.2 Modificările ce pot fi operate de părți privitor la:

- a) durata contractului;
- b) deviz de cheltuieli;
- c) activități planificate.

2.3 Prezentul acord încetează cu consimțământul părților sau în alte cazuri stabilite de legislația în vigoare.

3. DISPOZIȚII FINALE

3.1 Părțile se obligă să implementeze proiectul de cercetare și inovare în conformitate cu etapele prevăzute în scopul atingerii în comun a rezultatelor scontate.

3.2 Părțile poartă răspundere pentru nerespectarea condițiilor prezentului acord.

3.3 Prezentul acord este întocmit în ___ exemplare, câte unul pentru fiecare parte și unul pentru autoritatea finanțatoare.

3.4 Date de identificare

Partea I

Partea II

Denumirea organizației

Denumirea organizației

Adresa:

Adresa:

Tel.:

Tel.:

Cod fiscal:

Cod fiscal:

Director

Director

(semnătura)

(semnătura)

Conducătorul proiectului

(semnătura)

L.Ș.

L.Ș.

Pentru documentare vă propunem mai multe exemple de acorduri de parteneriate:

- <http://aipa.gov.md/sites/default/files/Acord%20AIPA-MIEPO.pdf>
- <https://www.juridice.ro/wp-content/uploads/2014/01/20120503-SSJ-CExA.pdf>
- <https://www.anas.md/parteneriate-pentru-copii/>
- <https://www.fonduri-ue.ro/acord-parteneriat>

Referințe bibliografice:

1. LEGE cu privire la biblioteci nr. 160 din 20.07.2017. In: Monitorul Oficial, nr. 301-315/529 din 18.08.2017 [online]. [citată 20.03.2022]. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120694&lang=ro
2. AVASILOAIE, Rodica. Biblioteci universitare și specializate: partajare, colaborare și acces [online]. [citată 20.03.2022]. Disponibil: http://libruniv.usarb.md/xXx/reviste/bibliouniv_rev/articole/2015-3/bibliotecile_univ.pdf

3. IANA, Tatiana-Irina. Parteneriatul educațional cu bibliotecă – sursă de valorificare și dezvoltare a expresivității vorbirii elevilor. In: Cadrul didactic – promotor al politicilor educaționale [online]. [citat 20.03.2022]. Disponibil https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/701-704.pdf
4. Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci. SM ISO 11620:2016. Chișinău, 2017. 79 p.
5. PARTENERIAT educațional școala – bibliotecă „prieteni cărților” [online]. [citat 20.03.2022]. Disponibil https://www.academia.edu/34810779/Parteneriat_biblioteca
6. EXPERIENȚĂ străină a parteneriatului social al bibliotecilor. DWAX [online]. [citat 20.03.2022]. Disponibil <https://dwax.ru/ro/zarubezhnyi-opyt-socialnogo-partnerstva-bibliotek-informacionnoe/>
7. GHID privind facilitarea parteneriatelor pentru bibliotecari [online]. [citat 20.03.2022]. Disponibil https://partneringstarter.ro/sites/default/files/GHID_RO.pdf
8. PARTNERSHIP Broker accredited, PBA, în contextul proiectului Partnering Starter, implementat de ANBPR [online]. [citat 20.03.2022]. Disponibil https://partneringstarter.ro/sites/default/files/GHID_RO.pdf
9. PARTENERIAT educațional - Într-o altă lume, lumea cărților [online]. [citat 20.03.2022]. Disponibil <https://www.rasfoiesc.com/educatie/didactica/PARTENERIAT-EDUCATIONAL-Intro-81.php>
10. REGULAMENT-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice. Aprobat prin Ordinul ministrului educației, culturii și cercetării nr. 186 din 26.02.2019 [online]. [citat 20.03.2022]. Disponibil https://mecc.gov.md/sites/default/files/rof_aprobat.pdf
11. Regulament privind activitatea metodologică în cadrul sistemului național de biblioteci din Republica Moldova. Aprobat prin Ordinul ministrului culturii [online]. [citat 20.03.2022]. Disponibil https://cbn.mecc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Regulament_activitatea_metodologica_SNB_aprobat_MC.pdf
12. SM ISO 2789:2015. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă. Chișinău, 2016. 58 p.

≈ DIRIJAREA ADMINISTRATIVĂ ȘI METODOLOGICĂ A BIBLIOTECILOR PUBLICE: ATRIBUȚII ȘI DELIMITĂRI PROFESIONALE ≈

Ludmila CORGHENCI

șef de secție, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

lcorghenci@bnrm.md

„A fi împreună este un început.
A rămâne împreună este un progres.
A munci împreună este un succes”
(**Proverb hindus**)

Eficiența și succesele activității bibliotecare, funcționalitatea relațiilor dintre bibliotecă, ca instituție de referință în comunitate, și membrii acesteia, în mare sunt influențate de dirijarea administrativă și metodologică (profesională), de conexiunile dintre organismele cu astfel de responsabilități și biblioteci. Ne referim la conexiunile profesionale și culturale, fundamentate pe încredere, sprijin reciproc și participare la viața comunitară.

Prezentul material este bazat pe experiența acumulată de către autor în procesul de evaluare a bibliotecilor publice teritoriale, analiza componentei documentare a bibliotecilor-centre biblioteconomice (regulamente de organizare și funcționare, fișe ale postului și altele), analiza rapoartelor anuale narrative, discuțiile întreținute în procesul de recepționare a acestora.

Dimensiuni de colaborare ale autorității publice locale cu centrele biblioteconomice

Ne vom referi inițial la prevederile alineatelor 1 și 2 ale articolului 17 din Legea cu privire la biblioteci [1, articolul 17]. Acestea sunt stabilite drept domenii proprii de activitate ale autorităților publice locale prin Legea privind descentralizarea administrativă (nr. 435 din 28 decembrie 2006), care a suferit unele schimbări în baza Legii privind modificarea unor acte legislative (nr. 310 din 30 noiembrie 2018). Deci, accentuăm: asigurarea accesului populației la serviciile de bibliotecă pe teritoriul ad-

ministrat este realizată în limita competențelor atribuite de Legea nr. 160 (2017) cu privire la biblioteci [2].

Conform prevederilor legislative, autoritatea publică locală (APL) asigură accesul membrilor comunității la servicii de bibliotecă prin:

- instituirea bibliotecilor publice teritoriale (la fel, și prin încetarea activității bibliotecii) se efectuează prin decizia autorității sau a fondatorului – [1, articolul 14, alineatul 1]; Dar evaluarea bibliotecii, ca proces obligatoriu, realizat o dată la 5 ani, nu ține de atribuția APL. Procedura de evaluare a bibliotecilor publice, precum și categoriile acestora sunt reglementate de către guvern, fiind responsabilitatea autorității publice centrale [1, articolul 13, alineatul 4];

- asigurarea bibliotecilor publice teritoriale cu spații, mijloace financiare necesare pentru întreținerea edificiilor și spațiilor, achiziționarea și conservarea resurselor informaționale, dezvoltarea serviciilor de bibliotecă, dotarea cu echipamente și tehnologii informaționale, asigurarea securității, salarizarea și formarea profesională continuă a personalului bibliotecii;

- aprobarea regulamentului de organizare și funcționare a bibliotecii publice teritoriale (documentul instituțional este elaborat în baza Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice);

- organizarea concursului de selectare a personalului de conducere a bibliotecii (în conformitate cu prevederile Regulamentului privind angajarea prin concurs a personalului din bibliotecile publice, precum și criteriile minime de selectare a personalului din biblioteci; în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice (articolul 5, punctul 6), centrul biblioteconomic delegă reprezentanți în comisiile de concurs pentru angajarea personalului din bibliotecile din rețea);

- aprobarea statelor de personal ale bibliotecii publice teritoriale (numărul de unități de personal pentru fiecare categorie de biblioteci publice se stabilește conform actelor normative aprobate de către Ministerul Culturii);

- aprobarea strategiilor și planurilor de dezvoltare ale bibliotecii publice teritoriale și serviciilor de bibliotecă oferite de aceasta (elaborarea și prezentarea spre aprobare a strategiei de dezvoltare a bibliotecii, programelor de activitate este o responsabilitate managerială. Cine îndeplinește

aceste atribuții dacă biblioteca are un singur titular – bibliotecarul?);

- exercitarea altor atribuții în domeniul de activitate a bibliotecii și al serviciilor de bibliotecă conform prezentei legi, regulamentelor de implementare a prezentei legi, regulamentelor de activitate și conform altor acte normative în vigoare.

Atribuții specifice ale autorităților administrației publice de nivelul al doilea: conlucrări cu centrele biblioteconomice

Prevederile stipulate în alineatul al 3-lea, articolul 17 al Legii cu privire la biblioteci (nr. 160 din 20.07.2017) vor fi implementate cu succes doar prin colaborarea și inter-reaționarea profesională permanentă a responsabililor pentru activitatea bibliotecilor din cadrul autorităților administrației publice de nivelul al doilea cu centrele biblioteconomice teritoriale (biblioteci raionale, municipale, orășenești, din unități teritoriale autonome). Responsabilii pentru activitatea bibliotecilor din cadrul autorităților administrației publice de nivelul al doilea au obligația să-și îndeplinească atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, promptitudine și corectitudine. De regulă, majoritatea dintre aceștia nu au studii în biblioteconomie și științe ale informării, fapt care complică îndeplinirea atribuțiilor specificate în documentul legislativ. Pentru a îndeplini exemplar sarcinile și atribuțiile de serviciu, responsabilii pentru activitatea bibliotecilor trebuie să aibă abilități profesionale substanțiale, dobândite, menținute și dezvoltate cu regularitate prin activități de educație formală, nonformală și informală, dar îndeosebi să dezvolte cu centrele biblioteconomice relații nu doar în context administrativ, ci bazate pe colegialitate, sprijin profesional, apartenență și loialitate instituției bibliotecare. Aceste recomandări sunt importante și pentru centrele biblioteconomice.

Domeniile/atribuțiile stipulate în Legea cu privire la biblioteci (nr. 160 din 20.07.2017), care solicită centrarea eforturilor comune ale administrației publice locale și ale centrelor biblioteconomice, sunt:

- realizarea politicii statului în domeniu și monitorizarea activității bibliotecilor în unitatea administrativ-teritorială respectivă;
- elaborarea și aprobarea strategiilor și planurilor de dezvoltare a serviciilor de bibliotecă din unitatea administrativ-teritorială respectivă (funcționalitatea și impactul acestor documente este determinat de implicarea bibliotecilor-centre biblioteconomice);

- colectarea datelor statistice de la bibliotecile publice teritoriale din unitatea administrativ-teritorială respectivă, sintetizarea și prezentarea acestora Ministerului Culturii în formatul solicitat de acesta (atribuția dată nu trebuie interpretată în mod simplist! Este vorba despre înțelegerea, cunoașterea, interpretarea, definirea oficializată și analiza comparată a indicatorilor statistici privind activitatea bibliotecilor, solicitată de formularul de statistică oficială; Menționăm și importanța transformării acestora în indicatori de performanță pentru a măsura calitatea și eficiența activității bibliotecare; Interpretarea și analiza comparată a indicatorilor statistici este prezentată în raportul anual narativ);

- prezentarea Ministerului Culturii a rapoartelor narative anuale cu privire la activitatea bibliotecilor publice teritoriale din unitatea administrativ-teritorială respectivă (experiența acumulată în procesul de recepționare a rapoartelor narative ne permite să conchidem privind efectul pozitiv al muncii în echipă, referindu-ne la reprezentanții administrației publice locale și ai centrelor biblioteconomice; *Or, este important ca raportul narativ să fie prezentat/susținut în cunoștință de cauză – de aceea recomandăm prezentarea atât a responsabilului pentru activitatea bibliotecilor din cadrul administrației publice locale, cât și al centrului biblioteconomic*; De reținut că, în acest proces, centrele biblioteconomice au atât sarcina de a raporta fondatorului privind activitatea bibliotecii, cât și de a contribui la prezentarea relevantă a rețelei de biblioteci pentru anul de referință; Cu părere de rău, pe parcursul ultimilor ani avem și exemple de ne-prezentare a rapoartelor narative anuale privind funcționarea bibliotecilor din rețea);

- organizarea și realizarea atestării personalului de specialitate din bibliotecile din cadrul unității administrativ-teritoriale respective, conform Regulamentului privind modul de conferire a categoriilor de calificare personalului de specialitate din biblioteci, aprobat de către Ministerul Culturii.

Reflectarea în regulamentul de organizare și funcționare instituțional a atribuțiilor specifice centrului biblioteconomic

Analiza regulamentelor de organizare și funcționare a bibliotecilor cu statut/rol de centru biblioteconomic scoate în evidență oglindirea parțială, incompletă, unilaterală a atribuțiilor specifice. Consecințele negative ale acestei situații pot fi urmărite în procesul de elaborare a raportului anual

narativ privind activitatea bibliotecilor din rețea, analiza, sinteza și valorificarea datelor statistice, realizarea studiilor privind necesitățile de dezvoltare profesională a bibliotecarilor din rețea, organizarea activităților de formare continuă a personalului de bibliotecă, evaluarea bibliotecilor etc.

Articolul 10, alineatul 6 al Legii cu privire la biblioteci stipulează: „Bibliotecile raionale și bibliotecile municipale au *statut* de centru biblioteconomic teritorial în raionul și, respectiv, municipiul corespunzător. În raioanele, în care nu există o bibliotecă raională, biblioteca orașenească din orașul de reședință al raionului exercită *rolul* de centru biblioteconomic teritorial” [1]. Utilizarea termenilor „statut” și „rolul” nu ar trebui, la părerea noastră, să limiteze atribuțiile unei biblioteci orașenești ca centru biblioteconomic teritorial, în comparație cu o bibliotecă raională sau municipală.

Reieșind din cele menționate, recomandăm de a oglindi în regulamentele de organizare și funcționare instituționale (ale centrelor biblioteconomice raionale, municipale, orașenești) atât funcțiile de bază ale centrelor biblioteconomice (articolul 19, Legea cu privire la biblioteci), cât și atribuțiile specifice stipulate în acest context funcțional – acestea din urmă fiind prezentate în articolul 15 al Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice.

La fel, recomandăm de a invoca în acest document instituțional Regulamentul privind activitatea metodologică în cadrul sistemului național de biblioteci, în care este identificată fiecare bibliotecă care are statut/rol de centru biblioteconomic.

Propunem următoarele formulări pentru regulamentele de organizare și funcționare instituționale:

- Regulamentul privind activitatea metodologică în cadrul sistemului național de biblioteci identifică biblioteca ... (denumirea concretă) ca centru biblioteconomic (național, teritorial sau departamental (articolul 20));

- În calitate de centru biblioteconomic, biblioteca... (denumirea concretă) are următoarele funcții de bază [1, articolul 19, alineatul 2]:

- a) asigură coordonarea metodologică a activității bibliotecilor publice;
- b) organizează formarea profesională continuă a personalului de specialitate;
- c) colectează și analizează datele statistice oferite de bibliotecile din rețea.

▪ Funcțiile de bază ale centrului biblioteconomic solicită bibliotecii ... (denumirea concretă) exercitarea următoarelor atribuții specifice [3, articolul 15]:

1) asigură coordonarea metodologică a activității bibliotecilor publice din rețeaua bibliotecii principale prin dezvoltarea unui sistem de management performant pentru formarea profesională continuă, monitorizarea și evaluarea progresului și performanțelor bibliotecilor;

2) organizează, desfășoară, găzduiește cu regularitate activități de formare profesională continuă a personalului de specialitate din biblioteca principală cu statut de centru biblioteconomic, precum și a celui din bibliotecile din rețeaua centrului biblioteconomic respectiv;

3) elaborează anual resurse informaționale privind dezvoltarea capacităților bibliotecarilor din rețea, așa precum curriculum-uri, ghiduri, recomandări;

4) colectează și analizează datele statistice cu privire la activitatea bibliotecilor din rețea;

5) participă la identificarea necesarului de formare a personalului de specialitate al bibliotecilor din rețea;

6) delegă reprezentanți în comisiile de concurs pentru angajarea personalului din bibliotecile din rețea;

7) desfășoară sau participă la realizarea de studii, cercetări, evaluări privind formarea personalului de specialitate al bibliotecii, precum și referitoare la alte tematici în domeniul biblioteconomiei și științei informării;

8) organizează activități de formare a personalului de specialitate prin cooperare cu alte entități specializate în domeniul formării, inclusiv prin cooperare internațională;

9) desfășoară activități de formare a formatorilor pentru instruirea personalului de specialitate din bibliotecile din rețea;

10) asimilează și promovează metode și mijloace moderne de activitate a bibliotecii;

11) oferă servicii de logistică bibliotecilor din rețea.

Dirijarea administrativă și metodologică a activității bibliotecilor sunt procese orientate pentru funcționarea eficientă a rețelei de biblioteci din teritoriul administrat și asigură coordonarea, interacțiunea cu factorii interni și externi, prestarea serviciilor de bibliotecă conform necesităților membrilor comunităților, poziționarea inteligentă a bibliotecilor în comu-

nități. Aceste procese trebuie fundamentate pe colaborare și interacțiune profesională a autorităților publice locale și centrelor biblioteconomice, respectarea și realizarea atribuțiilor prevăzute de cadrul legislativ, informarea reciprocă, utilizarea rațională a resurselor umane, profesionalismul acestora.

Referințe bibliografice:

1. LEGE cu privire la biblioteci: nr. 160 din 20 iulie 2017. [citat 02.04 2022]. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120694&lang=ro
2. LEGE pentru modificarea unor act legislative: nr. 310 din 30 noiembrie 2018. [citat 07.04.2022]. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110743&lang=ro
3. REGULAMENT-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice. Aprobata prin Ordinul nr. 186 din 26.02. 2019 al ministrului educației, culturii și cercetării. [citat 02.04.2022]. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=114175&lang=ro
4. REGULAMENT privind angajarea prin concurs a personalului din bibliotecile publice, precum și criteriile minime de selectare a personalului din biblioteci. Aprobata prin Ordinul nr. 748 din 10 iunie 2019 al ministrului educației, culturii și cercetării. [citat 03.04.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Regulament%20privind%20angajarea%20prin%20concurs%20a%20personalului%20din%20bibliotecile%20publice.pdf>

≈ INDICATORII STATISTICI ȘI DE PERFORMANȚĂ CA SUPTOR ÎN AUGMENTAREA IMAGINII BIBLIOTECII ≈

Svetlana UCRAINCIUC

specialist principal, Biblioteca Națională a Republicii Moldova
s.ucrainciuc@bnrm.md

Bibliotecile publice sunt instituții ce își desfășoară activitatea într-un mediu social pe care îl influențează și de care sunt influențate. Imaginea bibliotecii evoluează în timp și este foarte sensibilă la schimbările opiniei comunității pe care o servește.

Pornind de la conceptul de imagine, Jean-Marc Décaudin, cercetător în domeniul managementului la Toulouse School, consideră că reprezentarea unei instituții este compusă din trei elemente: *imaginea dorită*, ceea ce organizația dorește să transmită publicului; *imaginea transmisă* care expune imaginea dorită în diferite mesaje, în funcție de tehnicile utilizate și *imaginea percepută*, imaginea pe care publicul o are despre organizație, după ce a fost în contact cu activitățile și serviciile transmise de ea [8, p. 211-212]. Fiecare dintre aceste tipuri de imagine este important, deoarece un deficit de imagine afectează viabilitatea și credibilitatea bibliotecilor, iar o imagine pozitivă îi consolidează și îi dezvoltă poziția în societate. Construirea unei imagini devine un element esențial al strategiei fiecărei biblioteci publice.

Datele statistice și indicatorii de performanță sunt cerințe și elemente fundamentale pentru constituirea unei imagini pozitive a bibliotecilor publice în comunitate. Indicatorii statistici și de performanță descriu activitatea bibliotecii și permit a compara, a analiza ceea ce face biblioteca cu ceea ce trebuie să facă și cu ceea ce vrea să realizeze.

Accelerarea digitizării și dependența de noi tipuri de date și surse, schimbările rapide în domeniul social, politic, educațional, dar și bibliotecar, au mărit gama de cerințe pentru statistica de bibliotecă. Bibliotecarii trebuie să fie mai agili și trebuie să-și transforme și să-și aprofundeze capacitățile analitice pentru a putea măsura prin indicatori statistici

și a genera produse și servicii, care pot răspunde noilor necesități ale utilizatorilor.

Există însă o serie de impedimente care influențează calitatea colectării și valorificării statisticilor de bibliotecă, fiind necesară soluționarea acestora de către factorii de resort. Printre acestea se numără:

- *Gama de surse de date generate și colectate în biblioteci.* Nu există două biblioteci care au aceeași infrastructură și tehnologie de colectare și prelucrare a informației. Acest lucru creează o provocare substanțială pentru colectarea acelorași date din biblioteci, folosind metodologii similare;

- *Calitatea datelor.* Bibliotecarii utilizează date exacte, credibile, valide, care să descrie utilizarea resurselor și serviciilor de bibliotecă. Cu toate acestea, unele date trebuie verificate, ca exemplu, cele generate de computer privind aprecierile, impactul, vizualizările etc. Calitatea acestor date depinde de o serie de factori. Ele trebuie văzute ca estimări și verificate și prin alte modalități de observare și colectare a datelor;

- *Limite ale datelor statistice.* Datele statistice sunt utile și pot avea un impact numai atunci când sunt folosite corect și urmăresc tendințele curente ale dezvoltării bibliotecii, întrunind următoarele aspecte: disponibilitatea, completitudinea, relevanța, valabilitatea și actualitatea datelor. Însă datele statistice își pierd repede actualitatea, în acest caz ele pot fi utilizate ca date comparative la diferite perioade de activitate a bibliotecii.

- *Noi tehnici de colectare a datelor.* Dezvoltarea rapidă a tehnologiilor informaționale impune bibliotecarii să ia în considerare beneficiile și necesitatea utilizării de noi tehnici de colectare a datelor, drept model pot fi:

- metodologiile cantitative tradiționale, sondajele sau anchetele privind satisfacția utilizatorilor, realizate prin aplicarea tehnologiilor informaționale;
- metodele calitative mai puțin familiare: focus grupurile, interviurile;
- crearea de noi metodologii de colectare, de exemplu, elaborarea unui registru electronic de evidență.

- *Instruirea bibliotecarilor.* Colectarea și validarea corectă a datelor statistice necesită pregătirea și formarea personalului de bibliotecă. Există o serie de subiecte de formare care necesită atenție, inclusiv identificarea gamei și diversității de colectare a datelor statistice, introducerea noilor tehnici de colectare a datelor și a modului în care acestea pot fi aplicate pentru demonstrarea relevanței și utilității bibliotecii și, desigur, cunoașterea și studierea indicatorilor statistici și de performanță.

• *Interferența și comutarea datelor statistice tradiționale cu cele inovative.* Bibliotecarii au folosit datele statistice tradiționale decenii la rând, convingând fondatorii și managerii instituțiilor că numărul de împrumuturi, colecțiile, numărul de utilizatori activi crește anual și este un „lucru bun”. Acum că acestea și alte statistici tradiționale stagnează sau sunt în scădere în multe cazuri, bibliotecarii trebuie să demonstreze că vizualizările, furnizările de documente electronice, vizitatorii blogurilor/site-urilor bibliotecii și alți indicatori sunt la fel sau mai importanți decât măsurările tradiționale.

Bibliotecile publice trebuie să rezoneze cu tendințele actuale ale societății, de aceea au dezvoltat activități ce țin de mediul virtual, adaptând și serviciile de bibliotecă. Pentru toate aceste schimbări se identifică noi modalități de cuantificare a datelor statistice, colectate din diferite surse cum ar fi: Slideshare, ZOOM, Google Meet, Skype, Facebook, YouTube etc.

Cei mai utilizați indicatori au fost recomandați în documentele de statistică oficială.

Tabelul nr. 1: Indicatori statistici recomandați pentru activitățile online ale bibliotecii

Vizite virtuale			Vizitatori virtuali			Indicatori ai rețelelor sociale		
Total vizite virtuale	Pagina web a bibliotecii	Blogul bibliotecii	Total vizitatori virtuali	Pagina web a bibliotecii	Blogul bibliotecii	Vizualizări	Impact	Interacțiuni

Datele statistice raportate de bibliotecile publice din Republica Moldova în anul 2021 ne aduc la cunoștință că 84% din biblioteci dețin calculatoare și sunt conectate la internet, respectiv există oportunități mari de colectare a datelor statistice captate de tehnologiile informaționale. Mai puțin sunt integrate datele statistice colectate de la: blogurile bibliotecilor publice (8,79%), site-urile bibliotecilor publice (0,76%), bazele de date (3,36%) și cataloagele electronice (0,22%), deoarece puține biblioteci pu-

blice teritoriale, din totalul de 1 307, dețin aceste tipuri de resurse electronice. Evaluarea imaginii bibliotecii trebuie să includă acești indicatori, de aceea este de recomandat ca bibliotecarii să integreze blogurile/site-urile bibliotecii, rețelele sociale în activitatea bibliotecilor [7, p. 5].

Examinarea rapoartelor analitice anuale ale bibliotecilor publice teritoriale argumentează că cercetarea statistică este realizată în toate bibliotecile. Dar cele mai multe biblioteci se limitează la observarea și prelucrarea datelor statistice. Pentru ca activitatea bibliotecilor să fie cunoscută publicului-tintă, pentru a-i „forma” o viziune despre serviciile și oportunitățile bibliotecilor în comunitate, datele statistice trebuie analizate și diseminate.

Procesul de cunoaștere a activității bibliotecii, realizat cu ajutorul metodelor statistice, include toate etapele cercetării statistice. Condiționate reciproc, ele pot demonstra rezultate și suport în augmentarea imaginii bibliotecii.

Observarea și colectarea datelor statistice trebuie direcționată pe informații relevante și credibile privind situația actuală a bibliotecii, datele pe care le utilizăm trebuie să fie fiabile, actuale și suficiente, care pot constitui argumente solide pentru analiza și interpretarea lor.

Cea mai mare parte a datelor sunt culese direct, în procesul de activitate a bibliotecarilor, folosind instrumente proprii, exemplu fiind registrele de evidență a activității bibliotecii. Alte surse de colectare a datelor, care pot servi ca suport informațional în augmentarea imaginii bibliotecii, sunt statisticile oficiale, cum ar fi: anuare statistice editate de Biroul Național de Statistică, baza de date statistice 6-C, inițiată și actualizată anual de Biblioteca Națională a Republicii Moldova, rapoartele statistice anuale ale bibliotecilor, alte surse și statistici oficiale care se pot asocia tangențial cu activitatea bibliotecilor. Acest tip de date ne permite o încadrare mai bună a bibliotecii într-un context mai larg de analiză și cercetare a imaginii bibliotecii. Cantitatea și calitatea informației influențează calitatea analizei și a concluziilor, respectiv calitatea cercetării statistice, prioritare fiind sursele oficiale. Acestea sunt percepute ca fiind mai credibile și acceptabile.

Totuși, când avem nevoie de mai multe informații, sursa alternativă de date care trebuie să ofere o valoare adăugată specifică, poate fi colectată prin diverse metode:

- studiul documentelor existente în bibliotecă (rapoarte statistice, registre de evidență a activității bibliotecii, studii sociologice etc.);

- interviu (individual sau de grup);
- sondajul de opinie, studiu de caz;
- datele statistice ale bibliotecii colectate de pe Facebook, YouTube, ZOOM etc.;

- Sistemul de Raportare Online (ORT) (www.ort.bnrm.md), administrat de Centrul de statistică al Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova, care include indicatori specifici activității de bibliotecă, cuprinzând următoarele compartimente: intrări fizice la bibliotecă; servicii de bibliotecă; statistica instruirilor; investiții, donații și contribuții; istorii de succes; parteneriate; evenimente profesionale; servicii publice electronice. Punctele forte ale acestei baze de date sunt: colectarea lunară a indicatorilor statistici, în baza cărora se furnizează cele mai recente date din bibliotecă; prezentarea datelor într-o diagramă sau într-o reprezentare grafică, generate direct din baza de date ORT, folosite ulterior în diseminarea lor; vizualizarea indicatorilor statistici pentru anii 2013-2022 (pentru bibliotecile publice teritoriale care au raportat datele statistice pentru acești ani); selectarea indicatorilor statistici pe diferite perioade de timp, pe mediu urban/rural, pe raioane, pe tipul de indicatori, pe servicii etc.; introducerea și colectarea indicatorilor noi, oportuni pentru bibliotecile publice teritoriale, ca exemplu, indicatorii statistici privind implementarea obiectivelor de dezvoltare durabilă în bibliotecile publice, indicatori statistici pentru Programul Național *LecturaCentral* etc., (indicatorii statistici noi sunt introduși în baza de date ORT de Centrul de statistică al BNRM).

Prelucrarea datelor statistice prevede totalizarea și gruparea datelor statistice după observare și colectare. Ca rezultat al observării, obținem o mulțime de date ce necesită prelucrate și sistematizate. Totalizarea este un lucru ce ține de prelucrare statistică pe bază metodologică și permite să obținem date pentru a caracteriza și a scoate în evidență activitatea bibliotecii. Se folosesc o serie de metode și tehnici de calcul standardizate și se obțin din indicatorii statistici (*SM ISO 2789:2015. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă*), de performanță (*SM ISO 11620:2016 Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci*) și de impact (*SM ISO16439:2018 Informare și documentare – Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor*).

Bibliotecile, în acord cu centrele metodologice, dar și alte părți interesate, vor decide care indicatori sunt cei mai adecvați și au ca reper aug-

mentarea imaginii bibliotecii, având în vizor: formarea unui set de indicatori statistici, conform cărora managerii și fondatorii de biblioteci vor putea analiza starea de fapt a bibliotecii, dar și să compare datele activității bibliotecii cu perioadele anterioare (3-5 ani); extinderea listei de indicatori prin includerea de date care reflectă activitatea bibliotecilor în mediul online; includerea unor indicatori statistici care demonstrează activitatea metodică și științifică a bibliotecilor; introducerea indicatorilor statistici noi și a unităților de calcul al acestora cu respectarea recomandărilor internaționale (IFLA) și a standardelor din domeniul biblioteconomic.

Analiza și interpretarea rezultatelor cuprinde confruntarea și compararea indicatorilor de performanță, a datelor statistice generale, formularea concluziilor și identificarea sectoarelor de centrare a eforturilor pentru îmbunătățirea activității, fundamentarea strategiilor de dezvoltare ale bibliotecii. Această etapă trebuie să asigure și să creeze oportunități de a putea urmări, măsura, raporta, analiza, evalua și oferi părților interesate informațiile privind performanțele bibliotecii, amplificarea gamei de servicii, promovarea lecturii și a accesului la informare – elemente ce mențin rolul important al bibliotecilor în dezvoltarea comunității, contribuind, în același timp, la fortificarea imaginii bibliotecii în comunitate.

Cu toate acestea, se constată o insuficiență de competențe privind analiza datelor atât la producătorii de date (bibliotecile), cât și utilizatorii de date (comunitatea). De aceea se reiterează necesitatea de fortificare a competențelor bibliotecarilor, și anume a activităților de analiză, sinteză și utilizare a datelor existente în biblioteci.

Primul pas în analiza și interpretarea datelor este stabilirea segmentelor care sunt cele mai importante pentru augmentarea imaginii bibliotecilor. Fiecare bibliotecă decide independent care sunt indicatorii statistici și de performanță care vor fi analizați. Acest lucru se realizează prin comunicarea nemijlocită cu managerii bibliotecii, cu centrele metodologice ale instituțiilor infodocumentare.

Valentin Stancu, profesor la Facultatea de Comunicare și Relații Publice „David Ogilvy” din București, recomandă studierea imaginii publice a unei organizații prin *analiza de imagine*, care se bazează pe faptul că imaginea unei organizații poate fi evaluată și cuantificată prin date statistice. În mod alternativ, propune metoda celor 4 „O”, care este o structură de elemente importante pentru analiza de imagine [7, p. 39]: *Organizația*

(organizare, angajați, aspecte structurale); *Ofertă/Situație* (servicii, produse, oportunități); *Opiniile publicului* (atât grupurile interne, cât și cele externe); *Oportunități ale comunicării* (cele prezente și dorite de utilizatori sau personalul de bibliotecă).

Această metodă poate fi adaptată cerințelor bibliotecii, completată cu indicatorii statistici și de performanță, recomandați de standardele: *SM ISO 2789:2015. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă*, *SM ISO 11620:2016 Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci*.

Notă 1: Indicatorii de performanță pot fi identificați și calculați, ținând cont de recomandările din *Ghidul în sprijinul implementării SM ISO 11620:2016 „Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci”*, disponibil la linkul: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Indicatori-de-performanta-2018.pdf>

Se recomandă de consultat și standardele menționate anterior.

Notă 2: Indicatorii statistici și de performanță pot fi selectați diferit de cei sugerați în tabelul de mai jos.

Tabelul nr. 2: Indicatori statistici și de performanță pentru analiza și interpretarea datelor

Metoda celor 4 „O”	Indicatori statistici	Indicatori de performanță
Organizație	Localul bibliotecii (starea fizică, suprafața totală, servicii), locuri pentru utilizatori, nr. de calculatoare, colecții (nr. de unități materiale, nr. de titluri etc.), baze de date, bloguri; pagina web, documente digitale etc. Personalul de bibliotecă (personalul specializat calificat)	Spațiile pentru public per persoană Locuri de lucru pentru public per persoană Ore de funcționare în raport cu cererea Numărul de angajați per persoană din populația servită Procentul de titluri solicitate din colecție, Numărul de documente digitizate per 1 000 de documente în colecție
Ofertă	Nr. de activități, nr. de furnizări de documente electronice, nr. de expoziții, nr. serviciilor moderne, instruirea non-formală a utilizatorilor, nr. de împrumuturi, nr. de servicii electronice	Procentul din personal implicat în serviciile publice în raport cu numărul total al statelor Cost per împrumut Productivitate a angajaților din serviciile de împrumut și livrarea documentelor Rata de răspunsuri corecte
Opiniile publicului	Nr. utilizatorilor activi, nr. de vizitatori pe web site/blog	Satisfacerea utilizatorilor Dorișta de a reveni la serviciul de informare
Oportunități ale comunicării	Nr. de voluntari, nr. de parteneri, indicatorii statistici ai rețelelor de socializare	Procentul de personal implicat în parteneriate și proiecte de colaborare

Comunicarea corectă și explicită a datelor privind impactul activităților realizate de biblioteci este o pârghie eficientă de a informa publicul, factorii de decizie, partenerii privind rolul bibliotecii în comunitate. De aceea, *diseminarea/difuzarea datelor statistice* trebuie să constituie un instrument puternic de a scoate în evidență imaginea bibliotecilor prin publicații statistice pe suport de hârtie sau în format electronic; reflectarea datelor statistice în documentele instituționale (strategii, programe, rapoarte), utilizarea acestora în activități de advocacy, lobby, marketing.

În literatura de specialitate există mai multe clasificări de diseminare a informațiilor, ca argument, propunem clasificarea lui Doug Newson, specialist în comunicarea publică:

- *metode scrise*: rapoarte statistice; comunicate de presă, articole în reviste de specialitate, broșuri, periodice ale instituției, rapoarte anuale;
- *metode vizuale*: prezentări, filme video, grafice și scheme, infografice, tabele;
- *metode vorbite*: ateliere profesionale, conferințe profesionale, interviuri etc. [2, p. 80].

Diseminarea este un proces planificat care furnizează informații cu privire la rezultatele activității bibliotecilor. Pentru a contribui la creșterea vizibilității instituției infodocumentare, procesul de diseminare trebuie să răspundă la întrebările: „De ce...?”, „Ce...?”, „Cum...?”, „Când...?”, „Către cine...?” și „Unde va avea loc diseminarea rezultatelor?”. Nu este suficient numai de a livra date statistice, esențial ar fi ca datele furnizate să fie cunoscute, acceptate și valorificate.

Procesul de diseminare trebuie analizat în detaliu: care vor fi grupurile țintă ale datelor furnizate, strategiile și metodele folosite, rezultatele preconizate, specialiștii care vor pregăti informațiile, resursele necesare.

Diseminarea rezultatelor poate fi efectuată atât prin mediul online (rețele sociale, bloguri), cât și prin metode tradiționale (publicații, rapoarte anuale) Însă, la distribuția datelor, trebuie să se țină cont de doi factori: profunzimea informației și durata de viață a informației, examinând funcțiile acestora în promovarea unor servicii și activități. De exemplu, dacă elaborăm un infografic cu indicatorii de performanță pentru anul 2021 al Programului Național *LecturaCentral* și un raport statistic centralizator al unei biblioteci publice, profunzimea datelor și durata de viață a informației va fi mai mare la raportul statistic centralizator, în comparație

cu infograficul. De aceea, infograficul poate fi plasat pe rețelele de socializare, unde informațiile postate au o durată scurtă de viață, conținutul lor interesează membrii grupurilor create, iar vizibilitatea joacă un rol esențial și este punctul forte al acestui mijloc de diseminare. Pe când raportul statistic centralizator poate fi utilizat în activități de advocacy, de marketing, de reflectare a datelor în documente instituționale etc.

În concluzie, indicatorii statistici și de performanță, dacă sunt utilizați corespunzător, contribuie la crearea, menținerea și promovarea imaginii bibliotecilor în comunitate. Un concept de identitate argumentat unitar de datele statistice consolidează imaginea în percepția publicului, bibliotecile devenind ușor de recunoscut din multitudinea instituțiilor publice din țară și de peste hotare.

Referințe bibliografice:

1. CORGHENCI, Ludmila, DRĂGĂNEL, Angela. Politici de cercetare în bibliotecă publică. Recomandări metodologice în sprijinul elaborării documentului instituțional [online]. [citată 05.04.2022]. Disponibil: <http://moldis.bnrm.md/handle/123456789/1102>
2. NEWSOM Doug, VanSLYKE, Judy Turk, KRUCKEBERG, Dean. Totul despre relațiile publice. Iași: Polirom, 2003. 237 p.
3. GHID în sprijinul implementării SM ISO 11620:2016 „Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” [online]. [citată 06.04.2022] Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Indicatori-de-performanta-2018.pdf>
4. GHID în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” [online]. [citată 05.04.2022] Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>
5. GHIDUL activităților de îndrumare metodică în bibliotecile publice [online]. [citată 07.04.2022] Disponibil: <https://www.slideshare.net/bibliotecibihorene/ghidul-activitatilor-de-ndrumare-metodica-n-bibliotecile-publice>
6. RAPORT statistic centralizator. Sistemul național de biblioteci în anul 2021 [citată 10.04.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/index.php/profesional/statistica/statistica-de-biblioteca>
7. STANCU, Valentin. Campanii de relații publice. Suport de curs. Școala Națională de Studii Politice și Administrative. București, 2004. 158 p.
8. DECAUDIN, Jean Marc, IGALENS, Jacques, WELLER, Stephane. La communication intern. Paris: Dunod, 2006. 371 p.

∞ CAPACITATEA PROFESIONALĂ A PERSONALULUI DIN BIBLIOTECI DE A RĂSPUNDE NEVOILOR COMUNITĂȚII ∞

Lilia POVESTCA

sef de secție, Biblioteca Națională a Republicii Moldova
lpovestca@bnrm.md

Biblioteca de astăzi este una din instituțiile sociale și culturale necesare comunității, care își elaborează propriile linii directoare pentru activitatea de informare, educațională și culturală cu populația. Astfel, nu poate fi pusă la îndoială necesitatea unei cooperări durabile între personalul de bibliotecă și utilizatori, indiferent de statut social, vârstă, naționalitate, sex etc. [11, p. 165]. Pentru a acoperi o largă paletă de cerințe în cadrul meseriei sale, bibliotecarul își asumă o multitudine de roluri care implică responsabilități, deziderate, calități și competențe.

Un aspect esențial în ceea ce privește profesia de bibliotecar îl reprezintă competența profesională care include ansamblul de capacități cognitive, afective, motivaționale și manageriale. Din cadrul european al calificărilor, extragem definiția: „*Competență înseamnă capacitatea dovedită de a utiliza cunoștințe, aptitudini și abilități personale, sociale și/sau metodologice în situații de muncă sau de studiu și pentru dezvoltarea profesională și personală*” [7]. Valeriu Copilu [2, p. 21] definește competența ca „*interacțiunea a 3 C*”: *Competența = Cunoștințe (Cn) + Capacități (Cp) + Comportament (Cm)*.

Competența profesională a personalului de specialitate din biblioteci derivă din rolurile pe care acesta le îndeplinește în cadrul bibliotecii. În opinia lui S. J. Davis, un angajat talentat este acela care are abilitatea de a-și asuma roluri; abilitatea de a gestiona schimbarea; capacitatea de învățare; un profil personal; poate gestiona eșecului; are satisfacție în muncă [6, p. 116]. Pentru a se adapta la sarcini noi, instituțiile infodocumentare trebuie să urmărească gradul de educabilitate a viitorilor și actualilor angajați.

Competențele sunt utilizate pentru: (1) dezvoltarea programelor de pregătire profesională inițială și continuă, adaptate cerințelor locurilor

de muncă; (2) îmbunătățirea calității conținutului cursurilor de formare profesională; (3) recunoașterea competențelor profesionale indiferent de modul în care au fost dobândite; (4) asigurarea transferabilității competențelor de la un domeniu de activitate la altul [1, p. 63].

În tabelul de mai jos sunt redate competențele pe care trebuie să le dețină bibliotecarii la etapa actuală, clasificate în trei grupuri:

Tabelul nr. 1. Competențe necesare bibliotecarilor

Grup de competențe	Capacitate
Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistematizarea informațiilor ▪ Evaluare ▪ Instruire și asistență pentru utilizatori ▪ Colaborare ▪ Conservarea digitală ▪ Marketing de bibliotecă
Abilități tehnice	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expertiză tehnologică ▪ Software-ul bibliotecii digitale ▪ Managementul cunoștințelor ▪ Tehnologia web ▪ Standarde de metadate ▪ Gestionarea datelor ▪ Drepturi de autor și licențiere
Abilități personale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicare ▪ Abilități analitice ▪ Adaptabilitate ▪ Managementul timpului ▪ Învățarea continuă ▪ Managementul echipei ▪ Managementul schimbării

Sursa: [Shettar, p. 95]

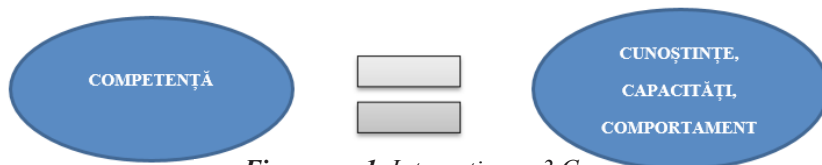


Figura nr. 1. Interacțiunea 3 C

Sursa: [Barbaroș, p. 20]

Conform acestei clasificări, pentru a răspunde nevoilor comunității, personalul de bibliotecă, trebuie să dețină *competențe profesionale* care ajută profesioniștii să exerseze și să își îndeplinească atribuțiile specifice la locul de muncă; *abilități tehnice* – cunoștințele și abilitățile necesare pentru a realiza operațiuni tehnice cu ajutorul unor instrumente; *abilități personale* ce țin de personalitatea individului și de calitățile comportamentale la locul de muncă. Acestor competențe li se mai pot adăuga și altele după cum fiecărei competențe i se pot asocia și alte capacități.

Cercetătorul Ionel Enache [3, p. 357] menționează că presiunile crescute provocate de procesul de globalizare și de introducerea permanentă a noilor tehnologii presupune necesitatea de a asigura personal de specialitate bine pregătit, flexibil și superior calificat, care va putea să reacționeze la modificările constante înregistrate pe piața muncii. Problema este cum să menținem un nivel constant de actualizare, adecvat pentru a ține pasul cu dezvoltarea serviciilor de bibliotecă care este condusă de noile tehnologii.

Evoluția activității de perfecționare a personalului de bibliotecă are loc pe circuitul metodologic: formare de bază – formare continuă – autoformare.

Legea cu privire la biblioteci (nr. 160 din 20.07.2017), la compartimentul formării profesionale, conține două articole: articolul 26 „Formarea profesională a personalului de specialitate din biblioteci”; articolul 27 „Formarea profesională continuă a personalului de specialitate din biblioteci” (Cap. IV. Managementul și personalul bibliotecilor publice) [5].

Specialistul Richard E. Rubin [8, p. 25], analizând instruirea continuă a bibliotecarilor, remarcă faptul că, odată cu schimbările permanente în mediul informațional, programele de biblioteconomie și informare se învechesc foarte repede. În consecință, există o necesitate crescândă de participare a personalului la procesul de formare profesională continuă.

Formarea profesională continuă, bazată pe principiile instruirii adulților, satisface următoarele cerințe:

- sistem educațional social deschis, presupunând integrarea cu știința, management, practica profesională etc.;
- instruire individualizată în corespundere cu rolurile sociale ale persoanei instruite;

- proces de instruire dinamic (în timp redus – maximum de cunoștințe);
- relații democratice între formator – formabili cu privire la conținutul programelor educaționale;
- implicare activă în procesul de instruire, stimularea reflexiilor profesionale, dezvoltarea gândirii constructive și creative [12, p. 40].

În contextul educației formale, Centrul de Formare Continuă al Universității de Stat din Moldova (<https://www.facebook.com/formare-continua.usm>) oferă posibilitatea de a urma o serie de cursuri tematice de scurtă durată (20-150 de ore) pentru bibliotecarii din bibliotecile publice, școlare și universitare. De asemenea, sunt oferite posibilități de formare profesională, aderând la programul de recalificare profesională (1 500 de ore), destinat acelor persoane care nu au studii superioare în biblioteconomie și știința informării. În procesul de predare sunt antrenați cadre didactico-științifice, precum și specialiști-practicieni cu abilități de formatori [10].

În contextul educației nonformale, personalul din sistemul național de biblioteci poate beneficia de serviciile educaționale prestate de furnizorii de formare continuă în domeniu:

- Centrul de Formare Profesională Continuă în Biblioteconomie și Științe ale Informării din cadrul BNRM (<https://www.facebook.com/cfpc.bnrm>);
- Centrul de Formare din cadrul Bibliotecii Naționale pentru Copii „Ion Creangă” (<https://www.facebook.com/biblioteca.creanga>);
- Campusul Competențelor din cadrul Bibliotecii Municipale „B. P. Hasdeu” (<https://www.facebook.com/campusulcompetentelor>).

Subliniind rolul primordial al formării continue, T. Callo consideră că accentul trebuie pus pe calitatea satisfacerii nevoilor reale ale beneficiarilor într-o perioadă îndelungată de timp. Avantajele formării continue constau în asigurarea unui profit informațional structurat de cunoștințe funcționale, a unui adaos de competențe intelectuale și acționale concrete, a unui plus de motivație și atitudine, reflectate în activitatea ulterioară, care va duce la creșterea calității și eficienței procesului educațional [4, p. 17-20].

În baza studierii necesităților de formare continuă a bibliotecarilor, sunt elaborate oferte educaționale relevante plasate pe paginile web, rețelele sociale, transmise pe adresele de e-mail ale centrelor biblioteco-

nomice. Bibliotecarii pot participa la instruire cu diverse subiecte: cadrul legal și de reglementare, statistica de bibliotecă, formarea formatorilor, ateliere de animații, coding pentru bibliotecari, ora poveștilor în format modern, instrumente de marketing și promovare, EduTeca, servicii noi de bibliotecă etc.

Autoformarea oferă bibliotecarilor posibilitate să se adapteze supra-abundenței de informații, posibilități de a-și îmbunătăți cunoștințele și a dobândi altele noi, pentru a face față solicitărilor și studiului continuu. A învăța să înveți și a dori să te perfecționezi continuu sunt cerințe ale educației permanente, prin care omul contemporan învață să fie el însuși, receptiv la schimbări, capabil să le anticipeze și să se adapteze la ele. Pentru secolul nostru, instruirea continuă și implicit autoinstruirea au devenit cerințe fundamentale ale societății, determinate de creșterea exponențială a informațiilor și de uzura accelerată a acestora, de mobilitatea profesiilor, de progresele extraordinare ale științei, tehnicii, tehnologiei și mijloacelor de informație, de dinamismul vieții economice și sociale, de democratizarea învățământului, de creșterea nivelului de aspirație spre cultură și educație, de folosirea cât mai plăcută și utilă a timpului liber.

Omul care dorește să se autoeduce permanent își formează personalitatea echilibrat, poate identifica și folosi sursele de informație, participă la dezvoltarea societății și la educarea celorlalți membri ai colectivității din care face parte. În conformitate cu cerințele timpului, personalul de specialitate din biblioteci trebuie să cunoască mediile și comunitățile virtuale de învățare, efectele în plan educativ ale rețelelor sociale.

Recomandări privitor la dezvoltarea capacităților personalului de bibliotecă: accesarea ePortofoliilor educaționale, suporturilor educaționale (tutoriale de dezvoltare a competențelor digitale, suporturi metodologice, analize statistice etc.) integrate în colecția Centrul de Resurse, pagina web a BNRM (<http://resurse.bnrm.md/ro/for-public-libraries/resource-center>); vizionarea filmelor didactice pe canalul de YouTube al BNRM: „Deontologia profesională”; (<https://www.youtube.com/watch?v=-LY4NahcMCM>), „Digitalizarea patrimoniului cultural național” (<https://www.youtube.com/watch?v=xbRNdkp4TZM>); consultarea blogurilor tematice: „Blog de biblioteconomie și știința informării” (<https://clubbib2.wordpress.com/>), „Bibliotecile publice teritoriale din Republica Moldova”; accesarea repozitoriilor: International Digital Repository for Library

and Information Science (e-LIS) (<http://eprints.rclis.org/>), Repozitoriul Național Tematic MoldLis (<http://moldlis.bnrm.md/>), HAPes - Institutional repository of „B. P. Hasdeu” Municipal Library (<https://hapes.hasdeu.md/>), resurse și reviste în Acces Deschis în domeniul biblioteconomiei și științelor informării etc.

Concluzii:

- conștientizarea rolului formării profesionale continue în satisfacerea nevoilor comunității cu servicii și produse de bibliotecă de calitate;
- motivarea personalului de a participa la formarea profesională continuă;
- participanții trebuie să fie asigurați de un mediu de învățare adecvat online și tradițional;
- dorința bibliotecarilor de a se aventura într-o nouă formă și mediu de învățare;
- participanții la cursurile online trebuie să depășească orice bariere psihologice care ar putea exista în utilizarea TIC;
- trebuie să existe un acord cu privire la metodele de predare, astfel încât instruirea bibliotecarilor să aibă impact asupra comunității etc.

Referințe bibliografice:

1. BACIU, Sergiu. Modalități de elaborare a finalităților/competențelor de formare profesională. In: Univers pedagogic. 2011, nr. 2, pp. 61-66. ISSN 1811-5470.
2. BARBAROȘ, Claudia. Abordări teoretice privind definirea conceptului de competență. In: Univers pedagogic. 2018, nr. 4(60), pp. 19-25. ISSN 1811-5470.
3. ENACHE, Ionel. Formarea și perfecționarea bibliotecarilor. In: Biblioteca. 2010, nr. 12, pp. 356-358. ISSN 1220-3386.
4. HADÎRCĂ, Maria. (coord. șt.). Educația integrală: Fundamente teoretico-paradigmatice și aplicative. Chișinău, 2015. 248 p. ISBN 978-9975-48-096-3.
5. Lege cu privire la biblioteci: nr. 160 din 20.07.2017. In: Monitorul oficial al Republicii Moldova. 2017, nr. 301-315, 18 august, pp. 141-147.
6. POPA, Zinaida. Prin gânduri și fapte omul sfințește locul. In: Diversitatea umană prin șanse egale în contextul racordării la valorile europene: Materialele Conferinței științifico-practice, 20 noiembrie 2014. Chișinău: s.n., 2015, 183 p. ISBN 978-9975-120-57-9.
7. Recomandarea Consiliului Europei din 22 mai 2017 privind Cadrul european al calificărilor pentru învățarea pe tot parcursul vieții și de abrogare a Recomandării Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind

- stabilirea Cadrului european al calificărilor pentru învățarea de-a lungul vieții. In: Jurnalul Oficial al Uniunii Europene [online]. [citat 23.01.2022]. Disponibil: <https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-eqf/files/ro.pdf>
8. RUBIN, Richard E. Instruirea în biblioteconomie și știința informării (LIS). Context și preocupări. Din experiența SUA. In: Școala de Biblioteconomie din Moldova: Buletin trimestrial. Chișinău, 2003, nr. 2-3, pp. 24-37.
9. SHETTAR, Iranna, CHAVAN, Basavaraj. Reinventing Skills for a 21st Century Library Professionals. In: 7th KSCLA National Conference on Information literacy and embedded librarianship: changing role of college libraries in digital eraat: Karnataka State Women's University, Vijayapura, november 2016. pp. 95-102. ISBN 978-81-9330904-9. Disponibil: https://www.researchgate.net/publication/310672728_Reinventing_Skills_for_a_21st_Century_Library_Professionals
10. ȚURCAN, Nelly. Formarea profesională continuă a bibliotecarilor din Republica Moldova. Între necesitate și realitate. In: O carte. O bibliotecă. Un om. București: Biblioteca Centrală Universitară „Carol I”, 2015. 448 p. ISBN 978-606-93991-0-1.
11. АЛТУХОВА, Г. А. Профессиональные компетенции библиотекаря в эпоху глобализации и информатизации общества. In: Вестник МГУКИ. 2017, nr. 3 (77), pp. 164-171. ISSN 1997-0803.
12. КУЗНЕЦОВА, Т.Я. Компенсаторная функция дополнительного профессионального библиотечного образования и пути ее реализации. Перспективы непрерывного образования библиотекарей и информационных специалистов. Тезисы докладов. Москва, 4-6 декабря, 2001, pp. 39-40.

∞ COMPETENȚELE DEONTOLOGICE ALE BIBLIOTECARULUI: PREZENȚE INDISPENSABILE PENTRU INTEGRAREA ÎN COMUNITATE ∞

Ludmila CORGHENCI

șef de secție, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

lcorghenci@bnrm.md

Cadrul legislativ și de reglementare privind activitatea bibliotecilor și a personalului de specialitate al acestora orientează biblioteca publică spre implicarea eficientă în dezvoltarea comunităților democratice, creșterea culturii participative în societate. Multitudinea rolurilor atribuite bibliotecilor (centru informațional și comunitar, arhivă documentară, centru educațional etc.) solicită personalului atât competențe profesionale în permanentă dezvoltare (prin formare de bază, formare profesională continuă), cât și comportament inteligent, un mod de interacțiune respectuos în comunitatea pe care o servește și în cea profesională, în instituție, în familie. Pregătirea profesională, îmbinată strâns cu respectarea valorilor profesiei, constituie premisa poziționării strategice a bibliotecii, orientând bibliotecarul spre o mai bună integrare în societate, la locul de muncă.

Valorile profesiei sunt anunțate și promovate prin Codul deontologic al bibliotecarului (în continuare – Codul deontologic), care urmărește scopul de a crește prestigiul și de a consolida imaginea profesiei de bibliotecar, de a institui standarde unice de conduită a bibliotecarilor pentru a-i inspira în realizarea profesiei [4, articolul 3].

Codul deontologic reprezintă cartea, manifestul profesiei. Acesta furnizează un model de conduită relevant, reunind principalele reguli morale care reglementează practica profesională și fiind expresia maturității profesiei. Codul deontologic nu funcționează de la sine, este important ca acesta să fie disponibil, inclus în portofoliul profesional al fiecărui bibliotecar, să fie citit critic și învățat, promovat și îndeosebi – să fie implementat. Cu părere de rău, discuțiile și interviurile întreținute cu formabilii activităților educaționale de tip formal și nonformal confirmă faptul că

Codul deontologic nu este parte a componentei de documentare a unor biblioteci, documentele instituționale (regulamentele, fișe ale posturilor și altele) nu reflectă orientarea spre implementarea prevederilor acestuia. În contextul celor menționate, recomandăm centrelor biblioteconomice de a asigura accesul bibliotecarilor la Codul deontologic, a integra în agendele reuniunilor metodologice și activităților educaționale subiecte privind lectura critică a Codului, a discuta și a analiza opiniile personalului, a identifica domeniile de centrare a eforturilor de educație deontologică.

Prezentul material urmărește scopul de a reliefa competențele deontologice care sunt elucidate prin prisma Codului deontologic și poziționează bibliotecarul drept un specialist valoros în comunitate. Evident, nu se pretinde la exhaustivitate, acest subiect fiind abordat și studiat și în alte materiale.

Competența deontologică cuprinde un *ansamblu de cunoștințe, aptitudini și priceperi, atitudini și capacități* de a reprezenta valorile fundamentale conform unor principii și reguli, în baza cărora bibliotecarul exercită profesia și care conduc la performanțe [7].

Astfel, prevederile articolului 8 din Codul deontologic orientează bibliotecarul și îi recomandă să dețină cunoștințe, capacități practice și să aibă dovadă de *autonomie profesională* [4, articolul 7].

Competența de autonomie profesională solicită bibliotecarului cunoașterea și învățarea cadrului legislativ și de reglementare privind activitatea bibliotecilor, elaborarea în baza acestuia a componentei de documentare instituționale, dar să ia decizii singur și să aibă capacitatea efectivă de a exercita profesia autonom în raport cu fondatorii, membrii comunității, partenerii etc. Este vorba despre dreptul bibliotecarului la autodeterminare profesională informată în acord cu specificul comunității. Competența bibliotecarului de a lua decizii autonome este corelată cu informarea acestuia, capacitatea de a înțelege informațiile și de a le evalua, a prevedea consecințele deciziilor profesionale. Deci, fiecare bibliotecă/bibliotecar are deplină libertate de acțiune profesională, *dar în limitele legii și ale cadrului normativ în care funcționează*. Autonomia profesională responsabilizează bibliotecarul pentru impactul deciziilor asumate, comunicarea eficientă și transparentă. Să reținem că „autonomia profesională presupune libertatea de acțiune și de opinie a bibliotecarului, care este limitată doar prin dispoziții legale sau reglementare, aplicabile profesiei sale” [4, articolul 7].

Autonomia profesională a bibliotecarului integrează cunoștințe, capacități și atitudini dezvoltate privind informarea și cunoașterea cadrului legislativ și de reglementare, fundamentarea activității bibliotecii pe o componentă documentară formulată explicit și implementarea prevederilor acestora în funcție de principiile generale ale deontologiei – umanism, reciprocitate etc.

Biblioteca, indiferent de dimensiunea și tipul ei, este într-o permanentă interconectare cu mediul exterior (utilizatori și non-utilizatori, parteneri și voluntari, membri ai comunității etc.) și interior (personal angajat, manageri). Acest fapt implică cunoștințe, relații, comportamente, atitudini, proceduri, recomandări și altele. Prin urmare, bibliotecarul are nevoie de cunoștințe, deprinderi practice și atitudini în comunicare (*competența de comunicare*). Codul deontologic relevă două aspecte privind această competență:

- bibliotecarul este bun comunicator în relațiile cu publicul, cu fondatorul, partenerii reali și potențiali, alți actori comunitari (deține vocabular bogat, are capacitatea de a atrage atenția auditoriului și altele); Bibliotecarul trebuie să știe să se prezinte, să convingă, să-și poată promova atât produsul său, cât și pe sine; să comunice fluent, fără cuvinte parazitare, neliterare; Posedând aceste caracteristici, bibliotecarul se va promova atât pe sine, cât și biblioteca;

- comunicare profesională.

Despre cel de-al doilea aspect se discută în comunitatea profesională, se publică mai puțin. Specialiștii afirmă că competența de comunicare profesională presupune competența de a comunica într-un limbaj specific profesiei și include, pe lângă componentele competenței de comunicare, și cunoștințe din domeniul respectiv. Competența de comunicare profesională include acțiunea de a îmbina și a utiliza cunoștințele, deprinderile și atitudinile în scopul dobândirii rezultatelor propuse [1, p. 207; 5, p. 32].

Astfel, putem evidenția următoarele caracteristici ale competenței de comunicare profesională: 1) a cunoaște, comunica, explica și interpreta în limbajul de profil oficializat, instituționalizat; 2) a pune în practică cunoștințele prin tratarea profesională a domeniului; 3) a prezenta însușiri și caracteristici speciale în baza vocabularului profesional; 4) a reda și a aplica adecvat conținutul unui document instituțional, a unei comunicări, surse, note, indicații etc.; 5) a dezvolta competențe de învățare

pentru a putea comunica profesional, a pune în practică cunoștințele de specialitate.

În scopul dezvoltării acestor caracteristici, recomandăm centrelor biblioteconomice să apeleze la standardele în domeniul biblioteconomiei și științelor informării, ghidurile elaborate în sprijinul implementării acestora; documentele legislative și de reglementare (acestea incluzând, de regulă, compartimente cum ar fi: „Noțiuni de bază”, „Termeni utilizați” etc.), precum și la dicționarele de profil. La fel, este binevenită semnalarea informațiilor privind noi termeni de specialitate și esența acestora, noi standarde aprobate în domeniu, în cadrul reuniunilor metodice, activităților educaționale.

Activitățile biblioteconomice necesită și alte competențe care ajută la punerea în practică a anumitor cunoștințe teoretice și valori, una dintre acestea fiind *competența de relaționare*. Competența de relaționare reprezintă un ansamblu de cunoștințe, abilități și atitudini, care optimizează interacțiunea și capacitatea de a menține raporturi echilibrate cu interlocutorii bibliotecarului (utilizator, membru al comunității, fondator, partener, coleg) de a influența și de a stabili adecvat relații interpersonale de a comunica eficient în diverse contexte interpersonale. Competența de relaționare poziționează bibliotecarul ca un cetățean activ, stimulând capacitatea de muncă și incluziunea socială.

Dintre abilitățile care identifică competența de relaționare a bibliotecarului specificăm: a comunica transparent, a dialoga, a asculta, a înțelege și a răspunde, a clarifica, a accepta opinii diferite, a critica, dar a nu se confrunta diametral opus, a convinge, a coopera și de a colabora, a negocia, a explora și altele [1, 5].

Cum relaționează bibliotecarul cu utilizatorii și comunitatea? Răspunsul la această întrebare îl găsim în compartimentul „Relațiile bibliotecarului cu utilizatorii și comunitatea” al Codului deontologic [4]. Astfel, drept valori deontologice ale bibliotecarului în raport cu comunitatea sunt considerate: participarea la definirea și implementarea politicilor comunitare în domeniul cultural, educațional, social și economic; conformarea la cerințele sociale; implicarea în dezvoltarea și viața socială a comunității; neadmiterea influenței și presiunii în activitate din partea grupurilor politice, religioase, ideologice, sociale, profesionale; responsabilitate personală față de utilizatorii pe care îi servește, manifestând eficiență, dispo-

bilitate și promptitudine (diligență); furnizarea de servicii echitabile, fără nicio discriminare, astfel încât orice utilizator să beneficieze de dreptul de acces la informație.

În raport cu utilizatorii, bibliotecarul este orientat spre: dezvoltarea competențelor de cultura informației ale acestora, utilizarea etică și corectă a informației; manifestarea de respect, toleranță și tratament egal față de toți utilizatorii bibliotecii, de sensibilitate și empatie față de anumite grupuri de utilizatori, care au nevoie de o protecție specială; educarea spiritului civic activ și a sentimentului de apartenență comunitară; promovarea și sprijinirea învățării pe tot parcursul vieții, bazată pe cunoștințe și abilități de gestionare a informației, tehnici și tehnologii informațional-comunicaționale.

Bibliotecarul garantează și asigură confidențialitatea datelor referitoare la utilizatorii bibliotecii, sursele infodocumentare consultate de ei, respectând dreptul acestora la intimitate – este vorba despre respectarea vieții private, garantarea protecției datelor cu caracter personal.

Bibliotecarul se bazează pe cultura parteneriatului în relațiile cu utilizatorii, manifestând înțelegere și respect, angajare prin răspunsuri la fiecare cerere, în caz de necesitate (dacă nu dispune de resurse, abilități pentru a satisface cererea), direcționând utilizatorii către alți specialiști sau instituții, în funcție de cerere. Bibliotecarul acceptă avantajele parteneriatelor profesionale și comunitare: promovarea intereselor comune, vizibilitatea și consolidarea poziției bibliotecii în contextul parteneriatului; eliminarea dublării sarcinilor și îmbunătățirea activităților desfășurate; obținerea mijloacelor adiționale; schimbul de informații, experiență, cunoștințe, resurse, inspirația reciprocă; stabilirea relațiilor, consolidarea încrederii și altele.

Prevederile compartimentului „Relațiile bibliotecarului cu colegii de profesie și cu alți angajați ai bibliotecii” al Codului deontologic orientează și încurajează bibliotecarul să contribuie la dezvoltarea unei comunități profesionale puternice și durabile. Astfel, bibliotecarul este încurajat să promoveze dialogul constructiv și cadrul participativ, solidaritatea și coeziunea profesională, să trateze cu onestitate și respect colegii de profesie și de bibliotecă, să manifeste toleranță față de opinii. Împărtășind cunoștințele și experiențele, bibliotecarul ajută colegii să se integreze în comunitatea profesională și să își dezvolte abilitățile profesionale. Bibli-

otecarul nu acceptă discriminarea pe diferite criterii (vârstă, gen, apartenență religioasă etc.), optând pentru asigurarea unei munci egale și tratament egal între femei și bărbați.

Ce înseamnă pentru dumneavoastră Codul deontologic? Identificați raționamentul acestui document! Informați-vă și exprimați-vă atitudinea! Scrieți, comunicați și implementați prevederile Codului deontologic al bibliotecarului!

Referințe bibliografice:

1. BUSUIOC, Aliona. Conceptul de competență de comunicare profesională: conținut și structură. [citat 28.03.2022]. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/202_211_Conceptul%20de%20competenta%20de%20comunicare%20profesionala_continut%20si%20structura.pdf
2. CORGHENCI, Ludmila. Deontologia profesională a personalului din biblioteci. Suport în sprijinul formării profesionale continue. Chișinău, 2022. 46 p. Manuscris.
3. CORGHENCI, Ludmila. Educația deontologică a personalului de specialitate din biblioteci. In: Ludmila Corghenci - Omul din Templul Cărții și Științei. Chișinău, 2020, p. 12-17. ISBN 978-9975-3425-6-8. DOI: 10.5281/zenodo.4395536. [citat 28.03.2022]. Disponibil: <https://brts.md/wp-content/uploads/2015/02/codul-deontologic-al-bibliotecarului-din-Moldova.pdf>
4. CODUL deontologic al bibliotecarului. Aprobat la ședința plenară a Consiliului Biblioteconomic Național din 7 septembrie 2018. [citat 26.03.2022]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Codul%20deontologic%20al%20bibliotecarului%20din%20Republica%20Moldova.pdf>
5. GORAȘ-POSTICĂ, V. Formarea de competențe profesionale în contextul actual al învățământului superior. In: Studia Universitatis Moldaviae. Seria „Științe ale educației”. 2013, nr. 5, pp. 31-36. [citat 27.03.2022]. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/Formarea%20de%20competente%20profesionale%20in%20contextul%20actual%20al%20invatamintului%20superior.pdf
6. LUNGU, Viorelia. Etica profesională. Suport de curs. Chișinău, 2011. [citat 25.03.2022]. Disponibil: file:///C:/Users/admin/Downloads/ETICA_PROFESIONALA.pdf
7. RECOMANDAREA Consiliului [Uniunii Europene] din 22 mai 2018 privind competențele-cheie pentru învățarea pe tot parcursul vieții. [citat 06.05.2022]. Disponibil: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=EN)

LINII DIRECTOARE. SUPTOR BIBLIOGRAFIC

∞ BIBLIOTECILE ÎN CONTEXTUL CRIZEI REFUGIAȚILOR ȘI A SOLICITANȚILOR DE AZIL ∞

Vera OSOIANU

director adjunct, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

bnrmvo2012@gmail.com

Încă neadaptate complet la „noua normalitate” dictată de pandemia de COVID-19, bibliotecile s-au trezit aruncate brutal, peste noapte, într-o altă „nouă realitate” dictată de criza refugiaților și a solicitanților de azil. Situația impusă de criza refugiaților este o mare provocare pentru țară, pentru toți cetățenii și, evident, pentru biblioteci. Presiunea pe toate structurile statului, dar și pe cetățeni este enormă. În doar trei săptămâni, peste 350 de mii de refugiați au trecut frontiera în ambele sensuri, peste 100 de mii au rămas în teritoriul țării, peste 5 000 de persoane au solicitat azil (situația la 18 martie 2022).

Deviza dintotdeauna a bibliotecarului a fost și rămâne: „Sunt aici pentru a ajuta!”. Biblioteca poate ajuta! Însă, dacă până acum bibliotecarii ajutau, în cea mai mare parte, în intimitatea bibliotecilor, acum sunt la scenă deschisă. Situația de alertă impune un alt ritm al deciziilor și acțiunilor. Și, deși nimeni nu și-a dorit-o, situația creată de această „nouă realitate” este o oportunitate de a ajuta oamenii așa cum știu bibliotecarii mai bine și prin acest ajutor bibliotecarii pot spori capitalul de imagine pozitivă a bibliotecii.

În cazul refugiaților și al solicitanților de azil, este vorba de o politică de stat și bibliotecile, ca instituții ale statului, trebuie să se implice. Bibliotecile din Republica Moldova nu sunt singure în această provocare și pot prelua experiența altor țări. Bibliotecarii din țările europene de ani buni se ciocnesc cu aceste provocări, iar criza emigranților și a refugiaților i-a învățat multe.

În acest context, IFLA/ Federația Internațională a Asociațiilor de Biblioteci și Bibliotecari a publicat un material de sinteză privind *Bibliotecile*

publice și refugiații, care prezintă experiențe și practici de calitate din mai multe țări din Europa. La fel și EBLIDA/ Biroul European al Asociațiilor de Biblioteci, Instituții de Informare și Documentare și Arhive a publicat o sinteză amplă la același subiect.

Fiindcă timp pentru testarea serviciilor noi nu este, cea mai bună cale de a ajuta refugiații și solicitanții de azil este atât folosirea serviciilor și activităților testate de timp, cât și replicarea serviciilor și activităților testate cu succes în alte țări sau în biblioteci moderne din spațiul nostru.

Prima reacție a bibliotecarilor moldoveni nu putea fi alta decât un mesaj adresat colegilor bibliotecari din Ucraina, prin care era exprimată toată compasiunea și susținerea în zile de grea încercare. De-a lungul anilor, ca buni vecini, bibliotecarii din Moldova și din Ucraina au colaborat în diverse proiecte biblioteconomice naționale și internaționale, încercând să se susțină reciproc în drumul spre democratizarea societății.

La nivel de ABRM (Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova), biblioteci separate sau bibliotecarii individual s-au încadrat în acte de voluntariat, acte de caritate, care în întreaga țară au luat proporții de neimaginat, fapt apreciat înalt de structurile și comunitatea internațională.

Ca centru biblioteconomic național, Biblioteca Națională a inițiat un șir de activități de interes pentru centrele biblioteconomice de nivel departamental și teritorial, vizând implicarea bibliotecilor în ajutorul refugiaților și solicitanților de azil. Ideea este că centrele biblioteconomice naționale lucrează cu centrele biblioteconomice departamentale și centrele biblioteconomice teritoriale, care, la rândul lor, lucrează cu bibliotecile din rețelele respective. În final, toți bibliotecarii targetează activitățile pe utilizatorii finali, în primul rând pe refugiați și solicitanții de azil.

La 11 martie 2022, Biblioteca Națională, cu implicarea ministrului culturii, a organizat o întrunire online a managerilor bibliotecilor – centre biblioteconomice naționale, departamentale și teritoriale, cu genericul „Bibliotecile în ajutorul refugiaților”. La discuții au participat aproximativ 100 de bibliotecari, atât cât permite aplicația ZOOM. Discuțiile au pivotat pe posibilitățile și experiențele de implicare a bibliotecilor de toate tipurile în criza refugiaților și a solicitanților de azil. În acest sens, s-a discutat despre bibliotecile europene, care au acumulat o experiență importantă în ultimii ani. În acest context, au fost prezentate și inițiativele Asociației Bibliotecarilor din Republica Moldova.

Manageri de la Biblioteca Națională, Biblioteca Națională pentru Copii

„Ion Creangă”, Biblioteca Municipală „B. P. Hasdeu”, bibliotecile publice raionale Ungheni, Orhei, Rezina, Telenești au relatat despre experiențele de implicare în ajutorul refugiaților și solicitanților de azil. Specialiștii de profil din cadrul BNRM au prezentat un șir de resurse informaționale care pot facilita accesul refugiaților la informația de calitate și pe care bibliotecarii din toate bibliotecile le pot utiliza în activitățile și serviciile pentru refugiați. Materialele prezentate în cadrul întrunirii au fost adunate într-un ePortofoliu și distribuite tuturor bibliotecilor din sistemul național de biblioteci. De asemenea, acestea pot fi accesate de pe site-ul Bibliotecii Naționale.

Dat fiind faptul că fenomenul refugiaților este absolut nou pentru comunitatea bibliotecară a țării și că nu există o experiență de a gestiona o criză a refugiaților cu un număr atât de mare de sinistrați, Biblioteca Națională împreună cu Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova a organizat o sesiune de informare online cu genericul: „Capacitarea bibliotecarilor pentru sprijinirea refugiaților și a solicitanților de azil: context psihologic”. Activitatea a fost orientată spre managerii superiori din cadrul centrelor biblioteconomice naționale, departamentale și teritoriale, responsabili pentru activitatea bibliotecilor din cadrul autorităților publice – persoane care, la rândul lor, urmează să lucreze cu bibliotecarii din rețea și respectiv, împreună cu aceștia, cu utilizatorii finali: refugiați și solicitanți de azil. În calitate de expert a fost invitat Sergiu Toma, psiholog, psihoterapeut cu o experiență de peste 10 ani în asistența psihologică, președinte al AO Institutul pentru Familie și Inițiative Sociale. Discuțiile s-au axat pe comportamentul persoanelor în situații de criză și consilierea psihologică în asemenea situații.

Principiile generale în activitățile pentru refugiați și solicitanții de azil, prevăd:

- folosirea în comun a ideilor și resurselor;
- impactul orientat spre incluziunea socială a refugiaților și a solicitanților de azil;
 - implicarea persoanelor competente din rândurile refugiaților (pentru a putea comunica în limba nativă);
 - activitățile pentru refugiații care sunt în tranzit vor fi diferite de cele pentru persoanele care solicită azil;
 - sprijinirea muncii autorităților pentru coeziunea comunității și incluziunea socială;

▪ cunoașterea legislației internaționale despre refugiați, despre statutul acestora;

▪ inițiative din mediul bibliotecarilor în raport cu APL;

▪ activitățile pentru refugiați, mai ales cele pentru copii, trebuie să contribuie la menținerea echilibrului emoțional, la reabilitarea psihologică.

Liniile directoare prevăd, de asemenea, căi concrete prin care bibliotecile pot ajuta refugiații. Acestea includ:

1. *Adaptarea politicilor:*

▪ amenajarea spațiilor ca locuri primitoare, incluzive;

▪ atitudine prietenoasă, sensibilitate, empatie, toleranță;

▪ asigurarea asistenței și a consultanței pe diverse subiecte;

▪ revizuirea procedurilor pentru ca biblioteca să devină mai primitoare și să excludă barierele în oferirea serviciilor pentru refugiați (de exemplu, proceduri de înscriere, rezervări, acces);

▪ mobilitate și flexibilitate;

2. *Furnizarea informațiilor:*

▪ servicii de informare bazate pe colecții, resurse virtuale atât pentru refugiați, cât și pentru populație. Atât membrii comunității, cât și refugiații, indiferent dacă au solicitat azil sau sunt în trecere spre alte destinații, trebuie să aibă acces la informații din surse credibile;

▪ oferirea informației comunitare pentru refugiați despre serviciile locale, ajutându-i să înțeleagă „cum funcționează lucrurile” în localitatea în care au nimerit sau în țară (postere, tururi ghidate);

▪ sprijinirea autorităților în distribuirea informației oficiale pentru refugiați;

▪ combaterea dezinformării și a știrilor false.

3. *Oferirea resurselor online:*

▪ a se vedea ePortofoliile documentare la adresa <http://resurse.bnrm.md/ro/for-public-libraries/resource-center> ;

▪ asistență în expertizarea resurselor online.

4. *Oferirea accesului la tehnologiile de informare și comunicare și la internet:*

▪ oferirea accesului gratuit la internet și la tehnologiile de informare și comunicare de care dispun bibliotecile, la echipamente;

▪ sprijin în utilizarea e-serviciilor publice, în special pentru cei care solicită azil;

▪ activități de educație digitală.

5. *Distribuirea materialelor:*

- identificarea resurselor pentru procurarea materialelor necesare pentru servirea utilizatorilor noi;

- actualizarea resurselor (în baza proiectelor și a donațiilor) pentru a putea fi puse la dispoziția refugiaților și solicitanților de azil.

6. *Participarea la evenimentele și activitățile bibliotecii. Organizarea de evenimente pentru refugiați la sediul bibliotecii și în centrele pentru refugiați:*

- activități pentru copii (ora poveștilor, activități distractive, ateliere de creație etc.);

- cursuri/lecții de învățare a limbilor;

- resurse online de învățare (în special pentru cei care solicită azil);

- mentorat pentru activitățile extracurriculare.

7. *Dezvoltarea parteneriatelor:*

- stabilirea parteneriatelor cu structurile responsabile de refugiați și solicitanții de azil;

- susținerea inițiativelor civice.

8. *Implicarea bibliotecarilor în diverse activități de caritate, voluntariat etc.*

9. *Folosirea spațiilor ca centre de donații;*

10. *Reevaluarea conceptelor atestate în timp, adaptarea rapidă la „noua realitate”:*

- bibliotecă – centru de informare;

- bibliotecă – centru de tehnologii informaționale și de comunicare;

- bibliotecă – centru de comunicare, socializare;

- bibliotecă – spații de întâlniri comunitare, spații de dialog;

- bibliotecă – a treia casă.

O modalitate esențială de a ajuta refugiații este de a le oferi acces la internet și la tehnologiile de informare și comunicare de care dispun bibliotecile. Din cele 1 307 de biblioteci publice teritoriale, 1 126 dețin calculatoare și 1 103 sunt conectate la internet. Tehnologiile de informare și comunicare disponibile în biblioteci reprezintă un mijloc de informare important care trebuie pus în serviciul refugiaților. Bibliotecile n-au putut face acest lucru din cauza pandemiei de COVID-19, pentru că spațiile fizice erau închise. Acum însă situația este alta.

O semnificație specială în condițiile crizei refugiaților, având în vedere condițiile de viață ale acestora în adăposturi temporare fără echipamente tehnice și internet, capătă conceptul *biblioteca publică – spațiu comunitar*.

Bibliotecile pot lichida obstacolele birocratice excesive. Cardurile de bibliotecă pot fi eliberate gratuit, se renunță la prezentarea documentelor oficiale. Biblioteca poate fi utilizată pentru învățarea individuală și colectivă. Aici oamenii pot face schimb de experiențe și pot stabili contacte într-o atmosferă sigură și mai puțin stresantă.

De când a început exodul de refugiați și până în prezent, bibliotecile au acumulat experiențe importante de implicare în activități de ajutorare. În aceste condiții, bibliotecarii trebuie să învețe unul de la altul, să preia activitățile de succes, pentru că nu există timp pentru experimente. Pentru început, distribuirea experiențelor de calitate, schimbul de practici de calitate privind activitățile pentru refugiați va fi realizat prin poșta electronică (pentru centrele biblioteconomice), rețeaua de socializare FB, grupul public pe FB *LecturaCentral*, care are aproape 4 000 de membri.

În mare parte, serviciile și activitățile pentru refugiați sunt cele experimentate de biblioteci pentru membrii comunităților pe care le servesc, doar că, de această dată, au în vizor refugiații și necesitățile lor.

Cea mai mare parte a activităților recomandate poate fi realizată în limita bugetelor existente. Sunt însă și activități pentru realizarea cărora este nevoie de finanțare suplimentară. Acestea ar include: seturi de materiale pentru refugiați; resurse informaționale în format de hârtie etc.

Fenomenul refugiaților și al solicitanților de azil a adus în prim-planul vieții sociale necesitatea parteneriatelor, implicarea voluntarilor, promovarea activităților și serviciilor și cooperarea activității cu diverse organizații umanitare.

Diversificarea serviciilor bibliotecii în condiții de forță majoră e posibilă doar prin donații, sponsorizări și finanțare publică suplimentară. Asistenții voluntari sunt indispensabili pentru toate aceste activități. Prin urmare, bibliotecile cooperează strâns cu organizații umanitare mai vechi sau apărute ca necesitate a noii realități. De menționat aici Biroul Migrație și Azil, Crucea Roșie etc. În aceste organizații lucrează mulți voluntari chiar din rândul refugiaților. Aceștia pot conta pe bibliotecile publice, unde pot primi sprijin, instruire, inclusiv în ce privește dezvoltarea competențelor. Gama serviciilor oferite va varia de la servicii generale până la activități individuale sau servicii pentru grupuri bazate pe interese.

Exemple de servicii și activități în ajutorul refugiaților, realizate de bibliotecile din alte țări (sistematizate de IFLA și EBLIDA):

Austria – servicii pentru refugiați, instruire, seturi de materiale de in-

formare, spații de dialog, postere, inclusiv de prezentare a serviciilor oferite de bibliotecă.

Finlanda – prezentări Power Point despre bibliotecă și serviciile oferite, acces la cărți și reviste în diferite limbi, parteneriate cu Crucea Roșie.

Franța – internet gratuit, studierea necesităților, expertiză legală, socială și administrativă, studierea limbii franceze, întâlniri cu experți, jocuri video, parteneriate cu ONG, instruiri privind incluziunea digitală.

Germania – colecții de muzică și filme, turul bibliotecii, carduri gratuite de bibliotecă, accesarea materialelor din mediul online, participarea la lecții și seminare în universități, participarea la activități organizate de bibliotecă la sediu sau în afara bibliotecii. Activități pentru întreaga familie, cum ar fi o cafenea de învățare a limbilor, ora poveștilor în mai multe limbi și pentru copii de diferite vârste, computere și spații de studiu. Activități pentru refugiați, mai ales cele pentru copii, orientate spre organizarea timpului liber.

Referințe bibliografice:

1. BIROUL Migrație și Azil [online]. [citată 17.03.2022]. Disponibil: <http://bma.gov.md/ro>
2. BIBLIOTECILE în ajutorul refugiaților [online]. [citată 17.03.2022]. Disponibil: https://www.facebook.com/groups/205286133498142/?multi_permaLinks=934719937221421¬if_id=1646808340821437¬if_t=feedback_reaction_generic&ref=notif, <http://bma.gov.md/en>
3. HOW can the cultural sector support refugees and other new arrivals [online]. [citată 17.03.2022]. Disponibil: <https://www.seapn.org.uk/post/how-can-the-cultural-sector-support-refugees>
4. LIBRARIES for refugees and asylum seekers [online]. [citată 17.03.2022]. Disponibil: <https://www.goethe.de/en/kul/bib/20622325.html>
5. LIBRARIES serve refugees [online]. [citată 17.03.2022]. Disponibil: <https://refugeelibraries.org/>
6. PUBLIC Libraries in Europe Welcome Refugees [online]. [citată 17.03.2022]. Disponibil: <http://www.eblida.org/about-eblida/archive/special-event.html>
7. RESPONDING! Public libraries and refugees: Resource by librarians – for everyone [online]. [citată 17.03.2022]. Disponibil: <https://refugeelibraries.org/>, <https://www.facebook.com/groups/205286133498142/user/1314775952>

CONSOLIDAREA RELAȚIILOR ÎNTRE BIBLIOTECĂ ȘI COMUNITATE

≈ Bibliografie ≈

Elaborare: Margareta CEBOTARI

Monografii, publicații metodologice

1. **Biblioteca – contribuții la dezvoltarea comunității armonioase, de ordine și respect** : Metodologii, algoritmi, tehnologii / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării / echipa de autori: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci, Ecaterina Dmitric [et al.] ; coordonatori de ediție: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci ; director general: Elena Pintilei. – Chișinău : BNRM, 2020. – 144 p. : tab. – Bibliogr.: p. 98-103 (40 tit.). – Referințe bibliogr. la sfârșitul art. – ISBN 978-9975-3425-0-6. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1161/publicatie%20metodologica.pdf?sequence=7&isAllowed=y> (Accesat 05.05.2022).

2. **Dediu, Liviu-Iulian. Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane** / Liviu-Iulian Dediu. – București : ANBPR, 2012. – 274 p. – ISBN 978-606-92717-0-4.

3. **Dezvoltarea competențelor din perspectiva învățării pe tot parcursul vieții: rolul și locul lecturii** : Suport metodologic și educațional în sprijinul realizării Programului Național LecturaCentral, ediția a IV-a, 2021 / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării ; director general: Elena Pintilei ; echipa de autori: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci, Ecaterina Dmitric [et al.] ; coordonator de ediție: Vera Osoianu. – Chișinău : BNRM, 2021. – 95 p. : fig., tab. Referințe bibliogr. la sfârșitul art. – ISBN 978-9975-3510-3-4. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1388/Dezvoltarea%20competențelor.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Accesat 05.05.2022).

4. **Ghid pentru servicii de bibliotecă destinate tinerilor** : Raport profesional / IFLA [online]. – Mod de acces: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-ro.pdf> (Accesat 05.05.2022).

5. **Kulikovski, Lidia. Curriculum disciplinei/ cursului „Biblioteca – centru comunitar”** / Biblioteca Municipală „B. P. Hasdeu”. – Chișinău, 2015 [online]. – Mod de acces: <https://cneihhasdeu.wordpress.com/2017/01/06/biblioteca-centru-comunitar/>

6. **McCook, Kathleen de la Pena. Un loc la masă: participarea la dezvoltarea comunității** / Kathleen de la Pena McCOOK ; traducere: Victoria Kulikovski, Lidia Kulikovski ; Biblioteca Municipală „B. P. Hasdeu”. – Chișinău : Magna Princeps, 2010. – 110 p. – ISBN 978-9975-4132-3-7.

7. **Osoianu-Filip, Vera. Biblioteca publică între percepția tradițională și utilizatorul modern** / Vera Osoianu-Filip ; dir. gen.: Elena Pintilei ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău: Biblioteca Națională a Republicii Moldova, 2015. – 232 p. – ISBN 978-9975-4493-8-0. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1135/VOsoanu-Biblioteca-publica-intre-perceptia-traditionala-utilizatorul-modern.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Accesat 05.05.2022).

8. **Popova, Eli. Library and Society : Contemporary Challenges** / Eli Popova. – Sofia : St. Kliment Ohridski University Press, 2021. – 106 p. – ISBN 978-954-07-5119-1.

9. **Rolul bibliotecilor în procesul educației civile = Роль библиотек в процессе гражданского воспитания** / Filiala din Chișinău a Institutului Internațional de Monitorizare a Dezvoltării Democrației, Parlamentarismului și Respectării Drepturilor Electorale ale Cetățenilor din Statele Membre ale AIP CSI. – Chișinău : Princeps, 2017. – 80 p. : diagr., fig., fot. – Tit., text paral.: lb. rom., rusă. – Carte-valet (inversă). – 100 ex. ISBN 978-9975-4492-8-1. – Mod de acces: <https://hapes.hasdeu.md/handle/123456789/331> (Accesat 05.05.2022).

10. **Servicii pentru comunitate în bibliotecile publice din România** / col. de red.: Corina Ciuraru et al. – Brăila : Proilavia, 2013. – 86 p. – ISBN 978-606-8375-34-2. – Mod de acces: https://www.academia.edu/65812320/Servicii_pentru_comunitate_%C3%AEn_bibliotecile_publice_din_Rom%C3%A2nia (Accesat 05.05.2022).

11. **Stoica, Ion. Bibliotecile în universul comunicării** : Eseu : Opinii. Ipoteze. Certitudini / Ion Stoica. – Cluj-Napoca : Ecou Transilvan, 2016. – 170 p. – ISBN 978-606-730-152-6.

Articole în volum

12. **Butuc, Liviu. Centrul de informare comunitară** / Liviu Butuc // Butuc, Liviu. Compendiu de biblioteconomie. – Buzău : Editura Aldin, 2011. – P. 359-364. – ISBN 978-606-92961-0-3.

13. **Coblean, Olesia. Biblioteca – mediator în comunicarea socială: oportunități și soluții** / Olesia Coblean // Conferința Tehnico-Științifică a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților, 2009, 10-12 decembrie / Universitatea Tehnică a Moldovei. – Chișinău : UTM, 2009. – P. 424-426. – ISBN 978-9975-45-142-0.

14. **Kulikovski, Lidia. Relațiile bibliotecii cu comunitatea** / Lidia Kulikovski // Kulikovski, Lidia. Contribuții biblioteconomice (teoretice și praxiologice) : Culegere de articole (2008-2012). – Chișinău, 2012. – P. 112-115. – ISBN 978-9975-4432-2-7.

15. **Necesități locale. Cultura locală** // Biblioteca publică: Linii direcționale IFLA/ UNESCO pentru dezvoltare. – Chișinău : Editura Epigraf, 2007. – P. 18-19. – ISBN 978-9975-924-57-3.

16. **Osoianu, Vera. Problemele bibliotecilor nu pot fi examinate în afara contextului social** / Vera Osoianu // Imaginea Republicii Moldova în străinătate: Almanah, Nr 12 / elab.: Aliona Tostogan, Tatiana Luchian ; red.: Raisa Plăieșu ; dir. gen. dr. Alexe Rău ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău:BNRM,2014(ImprimeriaBNRM). – P.5-9. – Mod de acces: http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1313/Osoianu_Problemele_bibliotecilor.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Accesat 05.05.2022).

17. **Osoianu-Filip, Vera. Biblioteca publică în beneficiul comunității: reevaluarea priorităților, a resurselor și a serviciilor** // Osoianu-Filip, Vera. Biblioteca publică între percepția tradițională și utilizatorul modern ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău, 2015. – P. 58-71. – ISBN 978-9975-4493-8-0. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1135/VOsoanu-Biblioteca-publica-intre-perceptia-traditionala-utilizatorul-modern.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Accesat 05.05.2022).

18. **Osoianu-Filip, Vera. Biblioteca publică și impactul asupra comunității: contribuții în sfere vitale pentru cetățeni** // Osoianu-Filip, Vera. Biblioteca publică între percepția tradițională și utilizatorul modern ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău,

2015. – P. 89-104. – ISBN 978-9975-4493-8-0. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1135/VOsoanu-Biblioteca-publica-intre-perceptia-traditionala-utilizatorul-modern.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Accesat 05.05.2022).

19. **Petrescu, Victor. Centrul de informare comunitară. Un mod de abordare** / Victor Petrescu // Petrescu, Victor. *Biblioteconomie : Miscellanea*. – Târgoviște : Editura Cetatea de Scaun, 2006. – P. 83-86. – ISBN 978-973-7925-85-5.

Articole în ediții periodice

20. **Borună, Adriana-Elena. Rolul bibliotecii în incluziunea socială** / Adriana-Elena Borună // *Biblioteca*. – 2018. – Nr 12. – P. 353-354.

21. **Buliche, Genoveva-Irina. Biblioteca – serviciile de informare versus fenomenul Google** / Genoveva-Irina Buliche // *Magazin bibliologic*. – 2021. – Nr 1/2. – P. 159-161.

22. **Buruiană, Letiția. Voluntariatul în bibliotecă între necesitate și loisir** / Letiția Buruiană // *Axis Libri*. – 2017. – Nr 36 (Sept.). – P. 12-13.

23. **Cebotari, Margareta. Evaluarea impactului bibliotecilor: prevederi standardizate** / Margareta Cebotari // *Magazin bibliologic*. – 2018. – Nr 3/4. – P. 31-36. – Mod de acces: http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1008/Cebotari_Evaluarea.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Accesat 05.05.2022).

24. **Corghenci, Ludmila. Biblioteca crește și dezvoltă comunitatea: model de curriculum pentru training profesional** / Ludmila Corghenci, Lilia Povestca // *Biblioteca – contribuții la dezvoltarea comunității armonioase, de ordine și respect: metodologii, algoritmi, tehnologii / coordonatori de ediție: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci ; director general: Elena Pintilei ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării*. – Chișinău : BNRM, 2020. – P. 66-83. – Mod de acces: http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1266/Corghenci_Povestca_Biblioteca.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Accesat 05.05.2022).

25. **Dmitric, Ecaterina. Dezvoltare și acces: diversificarea serviciilor axate pe realizarea Agendei ONU 2030** / Ecaterina Dmitric // *Magazin bibliologic*. – 2019. – Nr 3/4. – P. 45-48. – Mod de acces: [http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1040/Dmitric_Dezvoltare %c5%9fi](http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1040/Dmitric_Dezvoltare_%c5%9fi)

[acces.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

26. **Dmitric, Ecaterina. Servicii și activități de bibliotecă în sprijinul comunității armonioase, de ordine și respect** / Ecaterina Dmitric, Natalia Ghimpu // Biblioteca – contribuții la dezvoltarea comunității armonioase, de ordine și respect: metodologii, algoritmi, tehnologii / coordonatori de ediție: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci ; director general: Elena Pintilei ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării. – Chișinău : BNRM, 2020. – P. 28-65. – Mod de acces: http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1213/Dmitric_Ghimpu_Servicii.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Accesat 05.05.2022).

27. **Erich, Agnes. Biblioteca publică și rolul ei în comunitate** / Agnes Erich // Studii de Biblioteconomie și Știința Informării. – București, 2015. – Nr 19. – P. 21-26. – Mod de acces: <https://www.proquest.com/docview/1783982088> (Accesat 05.05.2022).

28. **Florițău, Simona. Servicii noi pentru comunitatea locală** // Lectura. – 2006. – Nr 2. – P. 5-10.

29. **Gamarța, Lilia. Impresii inedite de la Biblioteca Județeană „Costache Sturdza” Bacău** : [lucrările Conferinței Internaționale „Biblioteca publică – soluții și perspective în dezvoltarea comunității”, organizată de ANBPR, 17-18 mai, 2018, Bacău] / Lilia Gamarța // Biblioteca. – 2018. – Nr 9. – P. 282-283.

30. **Gogoiu, Luminița. Biblioteca publică și rolul ei în societatea modernă** / Luminița Gogoiu // Curier. – 2015. – Nr 1. – P. 30-33.

31. **Grigorescu, Nicoleta Liliana. Biblioteca – al treilea spațiu educațional** / Nicoleta Liliana Grigorescu // Biblioteca. – 2017. – Nr 6. – P. 161.

32. **Horotan, Paula. „Biblioteca este inima comunității!”** : [interviu cu Paula Horotan, director adjunct, Biblioteca Județeană Satu Mare, România] // Gazeta de Nord-Vest. – 2021. – 26 mai. – Mod de acces: <https://www.gazetanord-vest.ro/2021/05/biblioteca-este-inima-comunitatii/> (Accesat 05.05.2022).

33. **Kalcheva, Radka. Crearea serviciilor orientate către utilizatori** / Radka Kalcheva // Biblioteca. – 2018. – Nr 6. – P. 179-181.

34. **Kulikovski, Lidia. Biblioteci moderne: tranziția de la o bibliotecă tranzacțională la bibliotecă relațională** / Lidia Kulikovski // BiblioPo-

lis. – 2018. – Vol. 70, Nr 3. – P. 34-37.

35. **Nemeș-Vintilă, Ion Onuc. Bibliotecile publice din Olanda și misiunea lor: „Să facem o comunitate mai bună”** / Ion Onuc Nemeș-Vintilă // Biblioteca. – 2017. – Nr 1. – P. 21-25 ; Continuare. – Nr 2. – P. 48-53.

36. **Osoianu, Vera. Biblioteca în condițiile noii normalități: provocări, riscuri, oportunități** / Vera Osoianu // Magazin bibliologic. – 2021. – Nr 1/2. – P 32-37. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1282>. (Accesat 05.05.2022).

37. **Osoianu, Vera. Biblioteca între tendințe generale, viziuni globale și priorități naționale** / Vera Osoianu // Magazin bibliologic. – 2018. – Nr 3/4. – P. 23-30. – Mod de acces: http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1069/Osoianu_Biblioteca.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Accesat 05.05.2022).

38. **Osoianu, Vera. Biblioteca și comunitatea : Tangențe în spațiul virtual** / Vera Osoianu // Biblioteca. – 2011. – Nr. 3. – P. 68-72.

39. **Osoianu, Vera. O strategie ancorată între necesitățile și posibilitățile locale reale și tendințele domeniului la nivel internațional** / Vera Osoianu // Magazin bibliologic. – 2017. – Nr 3/4. – P. 16-23. – Mod de acces: http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1058/Osoianu_O_stategie.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Accesat 05.05.2022).

40. **Osoianu, Vera. Paradigma bibliotecii în „noua realitate/normalitate” sau Biblioteca la viitorul prezent** / Vera Osoianu // Magazin bibliologic. – 2020. – Nr 3/4. – P. 37-41. – Mod de acces: http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1127/Osoianu_Paradigma.pdf?sequence=6&isAllowed=y

41. **Pesantez Pozo, Carmen-Leocadia. Conferința Națională a Bibliotecarilor Caselor Corpului Didactic „Educație și formare profesională în spiritul cerințelor europene”** / Carmen-Leocadia Pesantez Pozo // Biblioteca. – 2016. – Nr 10. – P. 315-317.

42. **Petrescu, Victor. Biblioteca – spațiu al comunicării** / Victor Petrescu // Biblioteca. – 2006. – Nr 7. – P. 110-111; 120.

43. **Pintilei, Elena. Lectura ca mecanism fiabil de socializare** / Elena Pintilei // Lectura și scările: Culegere de articole / coordonatori de ediție: Vera Osoianu, Angela Drăgănel ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; Clubul Homo Aestheticus. – Chișinău : Prut Internațional : BNRM, 2020. – P. 59-63. – DOI: 10.5281/zenodo.3695065. – Mod de ac-

ces: http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1109/Pintilei_Lectura.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Accesat 05.05.2022).

44. **Popa, Valentina. Impactul activității bibliotecii în dezvoltarea unei comunități armonioase** / Valentina Popa, Svetlana Ucrainciuc // Biblioteca – contribuții la dezvoltarea comunității armonioase, de ordine și respect: metodologii, algoritmi, tehnologii / coordonatori de ediție: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării. – Chișinău : BNRM, 2020. – P. 92-97. – Mod de acces: http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1267/Popa_Ucrainciuc_Impactul.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Accesat 05.05.2022).

45. **Popa, Valentina. Transformarea bibliotecilor din Republica Moldova în instituții comunitare** : (cazul Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”) / Valentina Popa // BiblioPolis. – 2017. – Vol. 65, Nr 2. – P. 28-46.

46. **Regneală, Mircea. Biblioteca – memorie a cunoașterii** / Mircea Regneală // Biblioteca. – 2016. – Nr 2. – P. 33-35.

47. **Sachelarie, Octavian Mihail. Bibliotecile românești în societatea cunoașterii : Dificultăți naționale și comunitare** / Sachelarie, Octavian Mihail // Biblioteca. – 2010. – Nr 12. – P. 353-355.

48. **Stoica, Ion. Bibliotecile ca factor integrator al comunității** // Biblioteca. – 2003. – Nr 4. – P. 110-111.

49. **Stratan, Elena. Conferința anuală ABRM „Transformăm bibliotecile – transformăm comunitățile” la Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți** / Elena Stratan // Confluente bibliologice. – 2017. – Nr 3/4. – P. 66-70. – Mod de acces: <http://libruniv.usarb.md/xXx/reviste/confbib/confbib.html> (Accesat 05.05.2022).

50. **Teodorescu, Ciprian. „Bibliotecile sunt cele mai bune locuri unde se poate face educație non-formală”** : dialog cu Mihai Lisețchi, director executiv AID-ONG Timișoara / consemnare: Ciprian Teodorescu // Asachiana. – 2018. – Vol. 8. – P. 44-48.

51. **Tîrziman, Elena. Biblioteca publică contemporană – reflexie socioculturală a comunității deservite** / Elena Tîrziman // Biblioteca. – 2021. – Nr 2. – P. 1-3.

52. **Tostogan, Aliona. Schimbări în relațiile cu utilizatorii și partenerii** / Aliona Tostogan // Magazin bibliologic. – 2020. – Nr 1/2. – P. 61-68. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1130/Tostogan>

[Schib%4%83ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#) (Accesat 05.05.2022).

53. **Traian, Ana-Maria. Experiențe biblioteconomice: adaptarea bibliotecilor publice la nevoile actuale** : Modelul Bibliotecii Municipale din Bremen / Ana-Maria Traian // Biblioteca. – 2018. – Nr 1. – P. 27-28.

54. **Țurcan, Nelly. Bibliotecile creează viitorul** : Bazându-se pe patrimoniul cultural (reflecții de la Conferința anuală IFLA) / Nelly Țurcan // Buletin ABRM. – 2009. – Nr 2. – 12-14.

55. **Vasilica, Victoria. Forme și metode de atragere/participare a membrilor comunității în activități cu cercetătorii pentru o mai bună înțelegere a științei** / Victoria Vasilica, Angela Drăgănel // Biblioteca – contribuții la dezvoltarea comunității armonioase, de ordine și respect: metodologii, algoritmi, tehnologii ; coordonatori de ediție: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării. – Chișinău: BNRM, 2020. – P. 84-91. – Mod de acces: http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1210/Vasilica_Dr%4%83g%4%83nel_Forme_%c8%99i_metode.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Accesat 05.05.2022).

Biblioteca Națională a Republicii Moldova
Str. 31 August 1989, nr. 78 A
Chișinău, MD-2012
Republica Moldova
Tel./Fax: (37322) 22-14-75
E-mail: biblioteca@bnrm.md

Consolidarea relațiilor între bibliotecă și comunitate
Ghid metodologic

Bun de tipar: 09.08.2022
Apărut: 2022
Tiraj: 10 ex.
Coli de tipar: 5,9

Tiparul sub comanda nr. 16,
executat la F.P.C. „Primex-Com” SRL
Bd. Grigore Vieru, nr. 26
Chișinău, MD-2005
Republica Moldova
Tel./Fax: (37322) 27-53-05, (37322) 22-66-82
E-mail: primex@dnt.md