

## ≈ DIVERSIFICAREA ȘI PERSONALIZAREA SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ ÎN SPRIJINUL COMUNITĂȚII ≈

**Ecaterina DMITRIC**

șef de secție, Biblioteca Națională a Republicii Moldova  
[dbiblio@bnrm.md](mailto: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]. [citat 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]. [citat 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]. [citat 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]. [citat 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]. [citat 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]. [citat 29.04.2022]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/publicatii/Studiu%20statistic%202017-2019.pdf>