

## LINII DIRECTOARE. SUPT BIBLIOGRAFIC

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

Vera OSOIANU

director adjunct, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

[bnrmvo2012@gmail.com](mailto: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: „Capacitatea 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”:*

- biblioteca – centru de informare;

- biblioteca – centru de tehnologii informaționale și de comunicare;

- biblioteca – centru de comunicare, socializare;

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

- biblioteca – 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&notif\\_id=1646808340821437&notif\\_t=feedback\\_reaction\\_generic&ref=notif](https://www.facebook.com/groups/205286133498142/?multi_permaLinks=934719937221421&notif_id=1646808340821437&notif_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>