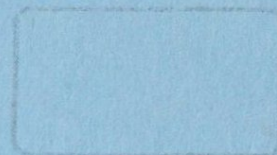


Biblioteca Națională a Republicii Moldova



# Rigorile internaționale actuale ale organizării și funcționării bibliotecilor publice

Expozeu și comentarii asupra Ghidului IFLA-UNESCO



Chișinău, 2007





BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA

# **Rigorile internaționale actuale ale organizării și funcționării bibliotecilor publice**

**Expozeu și comentarii asupra  
Ghidului IFLA-UNESCO**

**BIBLIOTECA DE  
BIBLIOLOGIE**

Chișinău, 2007



CZU 027.4

B 51

Concepție și realizare: Biblioteca Națională a Republicii Moldova  
Direcția cercetare și dezvoltare în biblioteconomie

**Director general:** Alexe Rău

**Ediție îngrijită de** Vera Osoianu

**Lectori:** Elena Turuta

Jana Badan

**Paginare computerizată:** Maria Griniuc

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

Rigorile internaționale actuale ale organizării și funcționării bibliotecilor publice (Expozeu și comentarii asupra Ghidului IFLA-UNESCO) / Bibl. Naț. a Rep. Moldova; dir. gen. : Alexe Rău; ed. îngrijită de Vera Osoianu. – Ch. : BNRM, 2007. – 154 p.

ISBN 978-9975-9580-8-0

100 ex.

027.4

© Biblioteca Națională, 2007

ISBN 978-9975-9580-8-0



## Prefață

Volumul *Rigorile internaționale actuale ale organizării și funcționării bibliotecilor publice (Expozeu și comentarii asupra Ghidului IFLA-UNESCO)*, ediție îngrijită de Vera Osoianu, este o sinteză teoretică a tendințelor actuale în activitatea bibliotecilor publice, este și o analiză a experienței din RM și din străinătate a activității bibliotecii cuprinzând cele mai eficiente practici.

Lucrarea propune investigația și analizarea diversului registru de probleme/aspecte a binomului biblioteca - societatea cunoașterii.

Biblioteca publică, recunoaște alcătuitoarea în Argument, este antrenată într-o luptă permanentă pentru a-și justifica existența, concurând cu alți promotori de informații, căutând alternative și încercând să-și diversifice serviciile pentru utilizatori.

Ne așteaptă un grad sporit de schimbări. Dar, anticipând aceste schimbări, biblioteca ca și domeniul în general trebuie să analizeze perspectivele: (1) perspectiva identitară; (2) perspectiva utilizatorilor; (3) perspectiva tehnologică; (4) perspectiva relațiilor, parteneriatelor. Materialul abordează aceste perspective structurate în patru capitole - I. Biblioteca publică și Societatea Cunoașterii; II. Resursele umane și dezvoltarea profesională; III. Politica de achiziții și dezvoltarea colecțiilor ; IV. Servirea utilizatorilor; V. Spații de amplasare.

Capitolul I, Biblioteca publică și Societatea Cunoașterii, demonstrează că identitatea instituțională a bibliotecii oglindește idealurile sociale și tehnologice ale Societății Cunoașterii. Biblioteca viitoare va fi produsul Societății Cunoașterii, va acționa în Societatea Cunoașterii, fiind facilitatorul acesteia.

În RM, pentru a oglindi idealurile sociale și tehnologice ale Societății Cunoașterii, bibliotecilor le trebuie modele perceptibile, care nu le avem aici în țară, dar le au alte țări și V. Osoianu le aduce ca exemple de bune practici.



Utilizarea sinergiei organizaționale la nivel intern pentru diversificarea experiențelor sociale, culturale, pentru stimularea gândirii divergente și creative, iar la nivel extern spre relații, parteneriat, V. Osoianu, le tratează în capitolul II - Resursele umane și dezvoltarea profesională. Resursele umane sunt responsabile pentru existența sau dispariția bibliotecii în Societatea Cunoașterii. V. Osoianu nu face o simplă trecere în revistă a situației în RM, în alte țări, ea face o analiză comparată, aduce cifre și indicatori de performanță chiar dacă, în multe cazuri nu favorizează situația din țară. Astfel atenționând criza domoală în care astăzi se află instituția - biblioteca publică, dar, imediat, prin exemple și practici, ghidează spre variante de depășire a situației.

Mesajul acestui capitol este că bibliotecarul Societății Cunoașterii trebuie să fie capabil să demonstreze influența, importanța și efectul instituției în relație cu valorile sociale și incontestabil să fie capabil să demonstreze efectul favorabil, eficiența, costurile.

Capitolul III, Politica de achiziții și dezvoltarea colecțiilor, ne pune în față, și pune în discuție, problema resurselor, problemă degajată de schimbările dictate de tehnologia și filosofia SC - a rolului decisiv pe care îl au în această societate informația și sistemele informaționale. Așa cum afirmă alcătuitoarea, problemele impuse de SC necesită o concepție și gândire nouă, o nouă abordare, iar politica de achiziții va trebui treptat reorientată spre noile roluri ale bibliotecii publice.

Ce se face în bibliotecile țărilor dezvoltate și cum se face pe la noi, alcătuitoarea analizează utilizând cifre și statistici actuale, norme și exemple, încheind capitolul cu recomandări, pentru nivelul local și nivelul național, de cum se poate rezolva problemele legate de resursele informaționale.

Se știe că succesul, vitalitatea și utilitatea bibliotecii depind de racordarea serviciilor informaționale la necesitățile comuni-



tății. În capitolul IV, Servirea utilizatorilor, Vera Osoianu se referă la diversificarea serviciilor în SC, la schimbarea relației bibliotecă-bibliotecar-utilizator, la aspectul etic al procesului de servire a utilizatorului, bineînțeles că și de data aceasta, cu exemple de bune practici din Occident. Un aspect important al capitolului este evidențierea relației calității serviciilor vs finanțare.

Calitatea serviciilor, în viziunea și convingerea alcătuitoarei, este direct proporțională cu normativul de resurse financiare. Numai în aceste condiții bibliotecarul și utilizatorul pot fi tratați ca resurse, iar relația lor poate fi asistență calitativă digitală, media, etc.

Biblioteca SC trebuie să fie un mediu de învățare, un mediu care creează nevoia de învățare, ea devine loc de consum informațional, cultural și de divertisment, împărtășind opțiunea pentru educare la distanță, servicii centralizate, ore extinse de funcționare, personal calificat, tehnologii de ultimă generație. Deci, biblioteca SC cere și remodelări spațiale nu numai de conținut.

Vera Osoianu abordează problema spațiilor de bibliotecă în capitolul V. Acest subiect, vulnerabil pentru RM, aproape nu s-a problematizat în literatura de specialitate, nici la forurile profesionale. Un capitol foarte necesar dacă acceptăm că biblioteca rămâne necesară ca loc - pentru umanizarea, personalizarea relațiilor cu utilizatorii. Lucrarea susține ideea că biblioteca va fi un punct de acces, de fapt un punct de acces la punctele de acces.

Viitorul timp real îl creează tehnologia. Dacă nu o avem, nu avem nici servicii de calitate - altă ipoteză susținută de autoarea expozeului - convingându-ne prin exemple normative ale bibliotecilor străine.

Spații și tehnologii, este ecuația succesului și calității bibliotecii în SC.

Ideile, evidențiate de V. Osoianu, parcă le cunoaștem? Doar fiecare idee este copilul vitreg al altei idei (Kets, Manfred, Lea-



dership. Arta și măiestria de a conduce, Codecs, 2003). Le-am întâlnit/auzit bineînțeles, numai că în secolul trecut, la bibliotecile din Occident care au capacitatea să anticipeze – ei puneau aceste probleme înaintea SC – iar noi încercăm să ne raliem la cerințele deja funcționale ale SC. Ne este și o să ne fie mult mai greu.

Expozeul Veruței Osoianu, bazat pe experiența (în viziunea lui K. Popper – experiență este să greșești și să-ți corectezi greșelile) bibliotecilor europene, pe experiența locală, pe experiența proprie a ei, ne va ajuta teoretic și practic.

Valoarea praxiologică a acestui volum este reprezentată de rezultatele examinării activității informaționale a bibliotecilor publice, de demonstrarea capacității bibliotecilor de a satisface necesitățile informaționale ale utilizatorilor în Societatea Cunoașterii.

Importanța acestei lucrări este anume în a contura identitatea bibliotecii Societății Cunoașterii cu misiunea și rolurile noi, clar identificate de V. Osoianu. Appendix-urile conțin informația și documentele necesare bibliotecarilor pentru îmbunătățirea serviciilor și activității bibliotecare. Aceste materiale cu certitudine vor ajuta bibliotecarii să cunoască asupra căror elemente și momente să-și focuseze eforturile viitoare.

Volumul *Rigorile internaționale actuale ale organizării și funcționării bibliotecilor publice* demonstrează nevoia schimbării instituției bibliotecare, tratând acest proces ca parte componentă a procesului de democratizare a societății.

Literatura teoretico-științifică utilizată este bogată, actuală și diversă incluzând autori cercetători, practicieni locali, români, ruși de notorietate mondială.

Lucrarea indică utilizarea unui limbaj științifico-pedagogic corect, accesibil, literar, cât și volumul impresionant de exemple, tabele grafice, appendix-uri care adăugă valoare. Consider expozeul lucrare finalizată, utilă domeniului, dar mai ales bibliotecarului practic.

*Dr., conf. univ. Lidia Kulikovski*



## Argument

Dezvoltarea spectaculoasă a tehnologiilor moderne de informare și comunicare și a rețelelor globale Internet influențează masiv toate sferele vieții sociale și implicit instituția bibliotecară cu toate componentele ei. Tot mai insistent se pune problema existenței bibliotecii în forma ei tradițională și respectiv a funcțiilor ei de bază. Cititorii renunță la sălile de lectură în favoarea accesării de la distanță a informației.

Studiul *Perceptions of Libraries and Information Resources* (*Percepția bibliotecilor și a resurselor informaționale*), efectuat în anul 2005 de către OCLC în șase țări ale lumii, respectiv SUA, Canada, Australia, Singapore, Anglia și India, și publicat în 2006, scoate în evidență faptul că 84% dintre respondenți încep căutarea informației accesând un motor de căutare, Google având în acest sens prioritate, și doar un procent începe căutarea folosind web site-ul bibliotecii. O mare parte dintre respondenți vin la bibliotecă mai rar după apariția Internetului în viața lor. Printre activitățile de top pe care respondenții le fac mai rar după ce au început să folosească Internetul se numără vizionarea programelor televizate, frecventarea bibliotecii, lectura cărților și lectura ziarelor.

Piața resurselor informaționale – instrumente, conținuturi și acces – crește și oferă din ce în ce mai multe opțiuni pentru persoanele care folosesc WEB-ul pentru a căuta informații și conținuturi. Rezultatele cercetării confirmă că bibliotecile nu sunt percepute ca alegerea principală pentru localizarea și accesarea resurselor informaționale electronice.

În aceste condiții biblioteca publică este antrenată într-o luptă permanentă pentru a-și justifica existența, concurând cu alți promotori de informații, căutând alternative și încercând să-și diversifice serviciile pentru utilizatori.



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

Declarația de la Copenhaga, semnată de peste 100 politicieni și bibliotecari din 31 de țări europene și recunoscută de comunitatea bibliotecară internațională ca un document de intenție privind biblioteca publică în societatea modernă, subliniază următoarele roluri ale bibliotecii publice:

- democrație și drepturi civice, implicând oportunități de creștere a calității vieții și posibilități democratice de asigurare a accesului gratuit și egal la informații de calitate;
- dezvoltare socială și economică prin asigurarea de servicii informaționale adaptate nevoilor locale; reducerea decalajului dintre „info-bogați” și info-săraci”;
- instruirea permanentă care implică utilizarea operativă a sistemelor de biblioteci publice și asigurarea accesului la diferite rețele, precum și sprijinirea tuturor tipurilor de instruire;
- dezvoltarea culturală și lingvistică, ceea ce înseamnă responsabilități în domeniul patrimoniului cultural, literar și științific.

Declarația de la Copenhaga a chemat liderii politici și guvernele naționale și federale să întreprindă acțiuni concrete de susținere a bibliotecilor publice în scopul organizării serviciilor care să asigure standarde minime de acces la informații pentru fiecare cetățean. Declarația a pus și în fața bibliotecilor publice sarcina de a fi pregătite pentru a-și reorienta scopurile și resursele în dependență de schimbarea necesităților sociale; să inițieze parteneriate cu alte instituții care au tangențe cu instruirea și salvagardarea moștenirii culturale; să ajute cetățenii să cunoască și să folosească resursele disponibile în rețelele bibliotecilor publice.

Bibliotecile publice sunt poziționate ideal pentru a contribui la procesul de apropiere a indivizilor de sistemele de comunica-



re globală, precum și pentru a micșora efectele divizării digitale și a discrepanței dintre saturația informațională, pe de o parte, și insuficienta acoperire informațională, pe de altă parte.

Pentru a face față acestor deziderate și a profita din plin de posibilitățile oferite de tehnologiile de informare și comunica-re este necesară acțiunea de alfabetizare informațională atât în rândurile bibliotecarilor cât și a beneficiarilor.

Pentru a reuși să facă față exigențelor impuse de Societatea Cunoașterii și a contribui la crearea unei societăți inclusive bazate pe dreptul fundamental al omului de acces fără restricții la informație (stipulat în articolul XIX al Declarației Universale privind Drepturile Fundamentale ale Omului), societate în cadrul căreia fiecare cetățean va putea crea, accesa, utiliza și difuza informații și cunoștințe, biblioteca are nevoie de susținerea organelor de decizie de nivel național și local precum și a organizațiilor internaționale de profil.

În acest context în Manifestul de la Alexandria privind bibliotecile și societatea informațională în curs de dezvoltare (adoptat în or. Alexandria, Egipt, la 11 noiembrie 2005) IFLA solicită acestora:

- să investească în biblioteci și servicii informaționale, considerându-le elemente vitale ale strategiilor și politicilor Societății Informaționale;
- să sporească și să extindă rețelele de biblioteci pentru a obține beneficii majore pentru membrii comunității;
- să susțină accesul nelimitat la informație și să asigure libertatea intelectuală și de expresie;
- să promoveze accesul deschis la informație și să se opună oricăror bariere în calea accesului;
- să recunoască importanța culturii informaționale și să susțină strategiile de creare a unei comunități capabile să beneficieze din plin de avantajele Societății Informaționale globale.

În condițiile orientării Republicii Moldova spre integrare europeană, deschiderii spre experiența internațională și a globali-



zării, bibliotecile publice din țară ar trebui să cunoască cadrul internațional de organizare și funcționare a acestor biblioteci precum și tendințele actuale de dezvoltare a biblioteconomiei la nivel mondial, experiența avansată în domeniu, problemele cu care se confruntă biblioteca în Societatea Cunoașterii pe cale de afirmare.

Lucrarea *Rigorile internaționale actuale ale organizării și funcționării bibliotecilor publice (Expozeu și comentarii asupra Ghidului IFLA-UNESCO)* scoate în relief probleme majore privind activitatea instituției bibliotecare în Societatea Cunoașterii. Axa lucrării o constituie recomandările Ghidului IFLA-UNESCO privind dezvoltarea serviciilor bibliotecilor publice, care reprezintă principiile directe pentru activitatea bibliotecilor publice în contextul schimbării mediului informațional în care acestea activează în prezent, și are menirea de a oferi asistență bibliotecarilor în scopul dezvoltării unor servicii eficiente raportate la cerințele comunităților locale. Ghidul a fost elaborat de Secția Biblioteci Publice IFLA ca parte a politicii IFLA de susținere a bibliotecilor publice care își are începuturile în 1949. Acest ghid nou este o prelungire a manifestului UNESCO privind biblioteca publică, primă ediție a căruia a fost publicată în anul 1949 apoi revăzută în 1972 și 1994. Ediția revăzută în 1972 a fost urmată de primul set de standarde pentru bibliotecile publice, elaborate de IFLA în 1973. În 1986 standardele au fost revăzute și publicate sub forma unui Ghid pentru Bibliotecile Publice.

Manifestul UNESCO privind biblioteca publică din 1994, determină funcțiile principale ale bibliotecii publice: asigurarea accesului la informații, formarea abilităților de lectură, susținerea instruirii atât la nivel individual cât și la toate nivelele instruirii formale, dezvoltarea capacităților creative a membrilor comunității, dezvoltarea dialogului intercultural și a diversității culturale, asigurarea accesului la moștenirea culturală, alfabetizarea informațională a utilizatorilor etc. Este menționat fap-



tul că serviciile bibliotecii publice sunt, în principiu, gratuite și că biblioteca publică respectă principiul accesului egal pentru toți membrii comunității, indiferent de vârstă, sex, rasă, religie, naționalitate, limbă sau statut social. Utilizatorilor cu necesități de informare speciale precum invalizii, minoritățile lingvistice, persoanele dezavantajate fizic și social, bibliotecile le oferă servicii și materiale specifice. Manifestul specifică și faptul că resursele informaționale ale bibliotecii publice trebuie să fie libere de orice ingerințe ideologice, politice, de cenzură și profit comercial și că serviciile bibliotecii trebuie dezvoltate în funcție de necesitățile specifice locuitorilor din zonele rurale și urbane. Tradus în mai multe limbi, Manifestul este o importantă declarație de principii. Cu toate acestea, imediat după publicare, Secțiunea Bibliotecii Publice IFLA a început să facă planuri pentru elaborarea unui document mai detaliat care să corespundă evoluției activității bibliotecare la nivel mondial.

Necesitatea unui nou document era dictată mai ales de schimbările spectaculoase în domeniul tehnologiilor de informare și comunicare care depășiseră cu mult prevederile Ghidului din 1986. În așa fel Secția Bibliotecii Publice IFLA cu susținerea financiară UNESCO a decis elaborarea unui nou Ghid care are menirea să ofere ajutor managerilor bibliotecilor și a centrelor de informare în vederea planificării, creării și menținerii unor biblioteci publice de înaltă calitate. El poate fi folosit pentru a convinge politicienii și organele de decizie despre importanța unor biblioteci publice bine finanțate și întreținute. Ghidul oferă sfaturi privind dezvoltarea priorităților și politicilor pentru susținerea serviciilor bibliotecii publice. Lucrul cel mai important este faptul că recomandările și standardele sunt sprijinite de IFLA și UNESCO, cele mai importante organizații internaționale care au tangențe cu funcționarea bibliotecilor publice.

Pornind de la ideea că o bibliotecă publică concretă activează în condițiile unei comunități concrete, echipa care a lucrat la



elaborarea Ghidului a conștientizat imposibilitatea creării unor standarde care să poată fi aplicate în toate bibliotecile. Ghidul este, de fapt, modelul de viitor al bibliotecii publice, sarcina principală a căreia va fi micșorarea diferențelor dintre țările, regiunile, bibliotecile bogate din punct de vedere informațional și cele sărace.

Prin promovarea accesului la tehnologiile noi, instruirea utilizatorilor în vederea folosirii echipamentelor moderne de informare și comunicare biblioteca publică favorizează implicarea comunității în rețelele globale; dezvoltă servicii care corespund necesităților utilizatorilor concreți, indiferent dacă aceștia locuiesc în orașe sau sate.

Pentru susținerea tezelor fundamentale ale Ghidului IFLA/UNESCO lucrarea prezintă experiențe avansate acumulate de bibliotecile de peste hotare, care pot fi aplicate la scară generală. În același scop sunt invocate și tendințele actuale ale dezvoltării domeniului bibliotecar desprinse din studiile efectuate în ultimii ani, în mai multe țări, și mai ales de studiul *International library statistics: trends and commentary based on the LIBECON data*, studiu susținut de IFLA/UNESCO și finanțat de Uniunea Europeană în cadrul Programului Tehnologiile Societății Informaționale, sectorul Moștenirea Culturală și studiul *Perceptions of Library and Information Resources* (*Percepția bibliotecilor și a resurselor informaționale*).

Indicatorii de performanță specifici bibliotecilor din țările Uniunii Europene și din alte țări, selectați în baza studiului *International Library statistics: trends and commentary based on the LIBECON data* și prezentați în anexele lucrării, oglindesc elocvent locul bibliotecilor din Republica Moldova în raport cu bibliotecile din țările Uniunii Europene spre integrarea cu care tindem.

Lucrarea poate fi de un real folos în demersul managerial și în negocierile pe marginea bugetului cu reprezentanții orga-



nelor de decizie mai ales dacă necesarul de servicii, mijloace și finanțe va fi susținut de experiențele existente, indicatorii realizați de alte biblioteci etc. toate în comparație cu indicatorii și realizările instituției în cauză. Multe dintre aspectele oglindite în lucrare pot ajuta bibliotecarii la realizarea concordanței dintre serviciile oferite de biblioteca publică și necesitățile beneficiarilor într-un anumit context local.

Deși serviciile oferite de bibliotecile publice din Republica Moldova, mai ales cele bazate pe aplicarea tehnologiilor moderne de informare și comunicare se află la diferite etape de dezvoltare iar nivelul resurselor disponibile este foarte inegal, această diferență accentuându-se mai ales pe fonul comparației dintre bibliotecile din spațiul rural și cele din spațiul urban, fiecare bibliotecar va putea găsi în lucrare experiențe sau idei care pot fi aplicate în biblioteca respectivă. Reieșind din situația actuală unele biblioteci nu vor putea respecta și nici aplica standardele și recomandările utilizate cu succes în alte țări, însă realizările altor biblioteci vor rămâne o țintă spre care vor tinde bibliotecile țării în viitor.

*Vera Osoianu*



## 1. Biblioteca publică și Societatea Cunoașterii

**Specificul Societății Cunoașterii.** Începutul secolului XXI a fost marcat de o dezvoltare furtunoasă a tehnologiilor de informare și comunicare ce au stat la baza constituirii unei societăți noi – Societatea Informației (SI) care tot mai des este numită și Societatea Cunoașterii (SC). Această trecere de la SI la SC este cât se poate de logică deoarece informația este cea mai sigură cale spre cunoaștere și deci SI deschide calea spre SC.

UNESCO a fost printre primele organizații care a anunțat la sfârșitul sec. XX despre apariția SI și a susținut Programul „Informația pentru toți”. Acest program a stat la baza strategiei constituirii SI ca primă etapă a SC. În procesul de pregătire a Summitului Internațional privind SI, UNESCO a determinat cinci principii de activitate printre care și unul cu implicarea hotărâtoare a bibliotecilor și instituțiilor din învățământ „Tehnologiile informaționale în slujba învățământului, științei și culturii”, care se bazează pe faptul că bibliotecile și instituțiile de învățământ trebuie să aibă un rol hotărâtor în asimilarea și utilizarea tehnologiilor informaționale.

În renumita Chartă de la Okinawa privind societatea informațională globală, care a urmat Programului „Informația pentru toți” se menționa că tehnologiile de informare și comunicare reprezintă unul dintre cei mai importanți factori care influențează formarea societății secolului XXI. Acest document care deschide simbolic era Societății Cunoașterii oglindește căile de bază de edificare a societății informaționale globale, arată principiile fundamentale și mijloacele de realizare a ideilor și sarcinilor SC, scoate în relief rolurile și posibilitățile tehnologiilor digitale, importanța modernizării infrastructurii, cooperarea în infosferă etc.



Summitul de la Geneva și Tunis au scos în evidență toate realizările de după aprobarea Chartei de la Okinawa în ceea ce privește edificarea SI și a subliniat încă o dată importanța celor două componente principale ale SI: globalizarea economiei și a tehnologiilor de informare și comunicare.

Înainte de începutul Summitului de la Geneva, la inițiativa IFLA, a fost convocată întrunirea „Bibliotecile – inima societății informaționale” la care a fost scoasă în relief importanța și rolul bibliotecilor în afirmarea SI și unde bibliotecile și-au exprimat sprijinul în favoarea documentelor de bază ale Summitului.

Odată cu dezvoltarea infrastructurii și răspândirii intense a Internetului, bibliotecile și universitățile își asumă nu numai funcțiile de perfecționare a SI, dar și de asigurare a tranziției către SC, care constituie o nouă etapă în evoluția societății. Pe măsura afirmării SC bibliotecile se vor impune în sfera colaborării – așa cum SC necesită eforturi colective și corporative, abilități de a activa împreună, etc.

La etapa incipientă de trecere de la SI la SC apar un șir de întrebări și probleme, cum ar fi:

- necesitatea evaluării nivelului de dezvoltare a tehnologiilor de informare și comunicare: rezervele globale, regionale, locale etc.
- Cum poate fi redusă inegalitatea electronică și digitală?
- Cum pot fi minimalizate efectele dezvoltării social-economice inegale, în așa fel ca realizările actuale în domeniul resurselor tehnologice și intelectuale să nu rămână privilegiul unui grup mic de state?
- Cum poate fi garantată răspândirea liberă a informației și cunoștințelor și asigurat accesul la ele?
- Cum pot deveni mai accesibile documentele electronice, biblioteca electronică și în genere resursele electronice?
- Cum se realizează democrația, drepturile omului, dreptul de autor și de proprietate intelectuală, în diferite țări și ce tre-



buie de realizat pentru perfecționarea codului legislativ necesar tranziției către SC.

De aici se desprind și principalele sarcini caracteristice tranziției spre SC:

- Ridicarea nivelului de dezvoltare a tehnologiilor de informare și comunicare;
- Micșorarea inegalității electronice și digitale, minimalizarea inegalității social-economice;
- Garantarea circulației libere a informației și cunoștințelor;
- Unificarea normelor și standardelor și semnarea unor acorduri internaționale;
- Dezvoltarea resurselor electronice etc.

În SC o atenție deosebită trebuie acordată problemelor privind păstrarea moștenirii naționale și mondiale în format digital, precum și perfecționării calității instruirii și învățământului.

Pentru sfera bibliotecară tehnologiile de comunicare și informare de profil sunt de o importanță enormă mai ales pentru îmbunătățirea serviciilor oferite utilizatorilor.

În SC resursele electronice ale bibliotecilor vor include:

- cataloage și baze de date electronice;
- colecții electronice;
- full-texte, inclusiv de producție proprie;
- resurse electronice preluate din alte locuri, inclusiv din Internet;
- împrumuturi electronice;
- resurse electronice bibliografice, factologice etc.

**Importanța și rolul bibliotecii publice în edificarea Societății Cunoașterii.** Odată cu afirmarea SC bazată pe tehnologiile de informare și comunicare, necesitatea asigurării tuturor cetățenilor cu acces la informații și cunoștințe capătă noi dimensi-



uni. Bibliotecile încep să joace un rol tot mai mare în realizarea angajamentelor Guvernului de a oferi cetățenilor acces Internet Global.

Bibliotecile publice se impun printre cele mai importante instrumente ale autorităților publice, necesare pentru crearea condițiilor esențiale pentru afirmarea cetățenilor în SI. Astăzi, tot mai frecvent, bibliotecile sunt percepute drept locuri unde informațiile și cunoștințele circulă liber. Bibliotecile sunt garanția că cetățenii au acces egal la sursele de cunoaștere și cultură. Aici cetățenii pot primi informația corectă, în timp real și loc adecvat și în corespundere cu vârsta, nivelul de educație, capacități și cunoștințe. În SC serviciile informaționale ale bibliotecilor încep să se dezvolte în servicii precise caracterizate de următorii factori: orientarea spre beneficiar, feedbackul rapid, controlul calității, continuitate și responsabilitate. Abilitatea de dirijare a circulației informației se impune ca o calificare de mare importanță, precum și ca parte a instruirii la toate nivelurile și pe tot parcursul vieții.

Astăzi organele locale nu sunt suficient de pregătite pentru a promova servicii de calitate care să corespundă societății informaționale. De rând cu problemele de finanțare și de personal, bibliotecile se confruntă și cu alte probleme legate de creșterea nivelului de educație a populației, perfecționarea sistemului de educație și a celui de instruire pe tot parcursul vieții, creșterea necesității de obținere a răspunsurilor de-a gata, etc.

Pentru asigurarea accesul tuturor cetățenilor la cunoaștere și cultură și pentru a realiza dreptul tuturor utilizatorilor la servicii egale, o condiție esențială este ca bibliotecile să aibă personal competent și instruit corespunzător, infrastructură tehnologică modernă și standardele necesare. Numai în aceste condiții este posibil de dezvoltat rețele și servicii web care să satisfacă necesitățile de informare și cunoaștere ale cetățenilor.



Schimbările care se produc în infosferă necesită:

- modernizarea infrastructurii tehnologice a tuturor bibliotecilor publice, perfecționarea asistenței utilizatorilor în vederea folosirii echipamentelor tehnologice și a serviciilor web în biblioteci;
- garantarea serviciilor digitale pentru cetățeni prin dezvoltarea în comun cu administrația publică locală a serviciilor de informare și comunicare electronică;
- evaluarea la nivel național a serviciilor informaționale oferite de biblioteci pentru clarificarea faptului dacă toți utilizatorii se bucură de posibilități și drepturi egale;
- asigurarea de către stat a finanțării unor proiecte privind serviciile WEB la nivel național;
- perfecționarea și actualizarea competențelor personalului de bibliotecă.

Rezultate bune pot fi obținute numai printr-o unire a eforturilor, cooperare mai efectivă între organele locale, organele de stat și implicarea altor părți (sectorul privat, de exemplu).

Problemele impuse de SC necesită o concepție și gândire nouă, noi metode de activitate, decizii politice, acțiuni administrative și scopuri comune care să depășească hotarele departamentale. Ele, de asemenea, necesită altă finanțare.

Statul și organele administrative locale trebuie să investească în bibliotecile publice ca în mijloace efective de promovare a societății bazată pe cunoaștere, care poate micșora inegalitatea socială, făcând disponibile serviciile Societății Cunoașterii, în egală măsură, pentru fiecare cetățean, asigurând accesul egal la sursele de cultură și cunoaștere.

Accesul la cunoștințe este un drept uman de bază și este fundamental pentru cetățenii Societății Cunoașterii. Fără aceasta nu există democrație. Pentru dezvoltarea democrației sunt necesare următoarele acțiuni:

- organizarea de către societate a serviciilor informaționale;



- oferirea accesului la informația publică necesară comunității;
- oferirea accesului la metadate (informație despre informații), etc.

Un nivel minimum de acces la informații este acela care oferă fiecărui individ informații demne de încredere despre informația existentă sau altfel spus metadate care fac posibilă căutarea informației necesare, cu ajutorul diferitor surse.

Valorile de bază ale SC sunt:

- dreptul și abilitatea de a folosi informația;
- dreptul și abilitatea de a participa activ la viața comunității;
- dreptul și abilitatea de autoexprimare și creativitate;
- accesul la informație;
- protecția datelor;
- copyrightul.

Serviciile informaționale oferite de biblioteci sunt parte integrantă a capitalului de valoare a societății bazate pe cunoaștere. Bibliotecile prin activitățile lor:

- păstrează valorile de bază ale SC,
- promovează accesul la cunoaștere și cultură,
- ajută la dezvoltarea limbilor și gândirii,
- sprijină incluziunea socială,
- contribuie la cunoașterea culturii proprii și a altor culturi, promovează înțelegerea între popoare.

Toate acestea sunt vitale pentru instruire, participarea în viața comunității și pentru îmbunătățirea calității vieții indivizilor. În societatea bazată pe cunoaștere și educație, bibliotecile sunt, în particular, importante ca promotori ai alfabetizării și inspirației pentru lectură. Alfabetizarea tradițională este baza alfabetizării electronice, care include abilitatea de a căuta informația atât cu ajutorul surselor tradiționale cât și a celor electronice, abilitatea de a evalua și compara diverse surse de informare și îndemnarea de a aplica cunoștințele pentru propriile necesități.



Pentru cetățeni bibliotecile reprezintă o valoare la fel de importantă precum știința, cultura și arta. Serviciile de bibliotecă sunt adresate necesităților diferitor grupe de vârstă.

În următorii ani se așteaptă o creștere semnificativă a rolului bibliotecii publice de:

- loc pentru instruire și noi experiențe, mesager al diverselor cunoștințe și al culturii;
- spațiu unde informația va fi organizată în conformitate cu necesitățile utilizatorilor;
- portal spre informația și comunicarea electronică în același rând și cea oferită de organele administrative publice;
- parte a societății cetățenii căreia sunt preocupați de instruire pe tot parcursul vieții, pentru că semnificația comunicării electronice crește numai în condițiile în care conținuturile sunt folosite și depinde de cât de bine utilizatorii folosesc șansa și abilitatea de a mânui informația în scopul de a-și spori calitatea vieții.

### **În SC crește importanța rețelelor de bibliotecă:**

- Bibliotecile și serviciile informaționale activează ca o rețea unică și se prezintă utilizatorilor ca un tot întreg. Rețeaua sprijină fiecare bibliotecă. Informația este folosită oriunde este nevoie de ea.
- Crearea serviciilor locale, regionale și naționale este coordonată, și este axată pe necesitățile celor care au nevoie de ele.
- Bibliotecile din teritoriu funcționează ca centre de cultură și informare pentru comunitatea servită. Ele folosesc serviciile întregii rețele, pentru a putea oferi servicii actuale și de calitate.
- Toate resursele informaționale naționale semnificative și serviciile bibliotecii virtuale pot fi utilizate de fiecare cetățean, indiferent de domiciliu.
- Inegalitatea digitală cauzată de spațiul geografic, nivelul de cunoaștere și lipsa mijloacelor se diminuează.



În SC **infrastructura tehnologică** a bibliotecii se va dezvolta și se va extinde devenind un bun comun pentru toți cetățenii din aria de servire. Fiecare bibliotecă va avea sisteme efective, și accesibile de comunicare a datelor. Comunicarea electronică va putea fi efectuată atât prin intermediul bibliotecii cât și cu administrației publice.

Răspândirea largă a comunicării electronice se datorează faptului că este:

- Mai rapidă, mai simplă și mai convenabilă decât comunicarea tradițională.
- Cetățenii pot obține informația indiferent de timpul accesării. Utilizatorii vor avea posibilitatea alegerii dacă să vină la bibliotecă în persoană sau să acceseze serviciile acesteia electronic.
- Sistemele de informare ale bibliotecilor oferă posibilitatea schimbului de date între ele sau cu alte organizații, parteneri etc.

Biblioteca Societății Cunoașterii nu este o entitate simplă, este o bibliotecă în care funcționează o îmbinare de servicii de bibliotecă tradiționale și servicii digitale bazate pe difuzarea materialelor digitale.

Biblioteca electronică oferă: diverse materiale și conținuturi, surse virtuale de informație, servicii mobile la distanță, materiale licențiate, baze de date, comunicare electronică, schimb de cunoștințe, etc.

Personalul competent și serviciile informaționale sunt caracteristice bibliotecilor atât în mediul tradițional cât și cel electronic. Pentru facilitarea căutării și folosirii informației, bibliotecile selectează, achiziționează, organizează, evoluează, stochează și difuzează o gamă largă de diverse materiale. Serviciile informaționale implică nu numai căutarea diferitor media, surse și materiale, dar de asemenea analiza și organizarea colecțiilor, materialelor și cunoștințelor. Bibliotecile folosesc aceleași me-



tode pentru a se asigura că informația esențială și semnificativă poate fi găsită pe Web.

În SC activitatea bibliotecilor publice se axează pe extinderea serviciilor pentru beneficiari și a colecțiilor.

- Serviciile sunt disponibile atât în biblioteca fizică cât și ca servicii la distanță, virtuale, mobile.
- Biblioteca dispune de o mai mare diversitate a materialelor CD, DVD, e-cărți, materiale digitale, servicii Web. Vor fi mai multe materiale Web licențiate (full-texte, articole, baze de date de referință, cum ar fi de exemplu: reviste, enciclopedii, statistici, hărți, texte în format electronic pentru care biblioteca și-a asigurat dreptul de folosire).
- Va avea loc extinderea folosirii facilităților și a echipamentelor bibliotecii: locuri și stații de lucru, stații pentru lucru în grup, etc. Se oferă asistență la folosirea serviciilor web și a stațiilor de lucru.

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

- Mijloace virtuale de folosire a materialelor, cunoștințelor și serviciilor oferite de biblioteci
- Baze de date despre colecții, căutarea prin rețea, recepționarea, prelungirea împrumutului, informații despre împrumutul personal etc.
- Materiale elaborate de bibliotecă și expuse în Internet (baze de date despre autorii locali, liste adnotate, servicii pentru copii, etc.).
- Informații despre servicii și contacte, evenimente calendaristice, servicii mobile de informare despre Moldova, discuții online etc.

Locul și importanța bibliotecilor din Republica Moldova în SI a fost oglindit într-un șir de documente de nivel național:

În decembrie 2003 Republica Moldova a semnat Declarația de principii adoptată de Summitul de la Geneva "Construirea



Societății Informaționale: o preocupare globală în noul Mileniu". Drept rezultat Președintele Republicii Moldova Vladimir Voronin a emis la 23 martie, 2004 un decret prin care a declarat edificarea Societății Informației în Republica Moldova drept una din prioritățile naționale. Decretul promovează ideea, că orientarea spre integrarea în spațiul informațional internațional, creează noi dimensiuni ale problemelor existente și aduc noi elemente pentru dezvoltarea globală a Moldovei. La 21 mai 2004 a fost aprobată Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1121-1039 cu privire la crearea Sistemului Integrat al Bibliotecilor Informatizate din Moldova – SIBIMOL; în iunie 2004 a fost elaborată Politica de edificare a Societății Informaționale în Republica Moldova, iar la 9 martie 2005, prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 255 a fost aprobată Strategia națională de edificare a societății informaționale "Moldova electronică" și Planul de acțiuni pentru realizare acesteia.

Ca și orice strategie națională "Moldova electronică" include și direcțiile principale ale activității culturale, care este un element fundamental al politicii de protecție socială. Dreptul la cultură, pluralismul cultural și dialogul intercultural sunt valori esențiale ale unei societăți deschise, democratice. Accesul la cultură este un factor principal de coeziune socială și un însemn al consolidării identității culturale în procesul integrării europene. Componenta culturală este caracteristică unui standard calitativ ridicat al vieții spirituale, individuale și sociale, iar creșterea profesionalismului și accesului la cultură, în general, conduce la un nivel calitativ superior al vieții.

În prezent, o condiție de bază a funcționării societății informaționale și statului democratic este asigurarea dreptului constituțional al cetățeanului la accesarea egală și liberă a informației, care este stocată în biblioteci, muzee, arhive etc. Responsabilitatea, rolul și locul e-Culturii în procesul de edificare a societății informaționale este major. Conform Declarației de principii



instituțiile publice precum bibliotecile, arhivele și muzeele sunt abilitate cu roluri specifice, importante: păstrarea înregistrărilor documentare și asigurarea accesului liber și echitabil la informație, cultură și idei, accesul gratuit la Internet, asigurarea procesului de învățare continuă a cetățenilor, instruirea adulților în vederea familiarizării lor cu tehnologiile erei digitale etc.

Tehnologiile Informaționale și de Comunicare și toate domeniile conexe, așa cum este cazul Culturii, în special al compartimentului e-biblioteci, joacă un rol important în contextul noilor abordări ale comunicațiilor și comunicării. Analiza societății informaționale în Moldova a scos în evidență elemente de real interes atât pentru profesioniștii în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicare, cât și pentru cei care lucrează frecvent cu informația, așa cum este cazul bibliotecilor, muzeelor și arhivelor.

Legea Bibliotecilor din Republica Moldova, în noua variantă, stabilește bazele juridice, economice și sociale în domeniul activității bibliotecilor, reglementează raporturile juridice ce țin de subiectul activității bibliotecare în era societății informaționale și a societății cunoașterii. Printre noțiunile principale sunt și cele de *bibliotecă numerică*, *bibliotecă virtuală*, *Bibliotecă Națională Virtuală*, *Bibliotecă Virtuală a Moldovei*, *colecție numerică*, *lucrare numerică*, *societate informațională* și *societate a cunoașterii*. Documentul a fost aprobat la ședința Colegiului Ministerului Culturii și Turismului al Republicii Moldova și este remis Guvernului și Parlamentului RM.

Rolul și misiunile primordiale de funcționare ale bibliotecilor din țară în societatea informațională sunt stipulate în Programul Național de Consolidare a rolului bibliotecilor în edificarea și funcționarea Societății Informaționale în Republica Moldova, care a stat la baza elaborării domeniului e-biblioteci, compartimentul cultura electronică a Strategiei Naționale de edificare a societății informaționale – “Moldova electronică” și ale planului guvernamental de măsuri pentru realizarea aces-



teia, precum și în Strategia de Dezvoltare a Sistemului Național de Biblioteci pentru anii 2006-2010 și ale planului de acțiuni pentru îndeplinirea acesteia.

Întrucât principiul – cheie al Societății Informaționale este libertatea de expresie și accesul liber la documente și informații, iar bibliotecile s-au constituit istoricește ca principalele deținătoare de informații și de cunoștințe, lor le revin responsabilități și misiuni primordiale în edificarea și funcționarea Societății Informaționale. Biblioteca modernă informatizată, trebuie să devină un mediu de informare și comunicare multidisciplinar, complex, deschis oricăror nevoi informaționale ale comunităților servite. În așa mod, bibliotecile cu noul lor rol de furnizor și mediator de informații între comunitatea celor care le produc și a celor care le consumă (adică cititori), ocupă un loc special în sfera serviciilor de informare pentru cetățeni. Evident că, accesul la informație nu presupune și deplasarea cetățeanului în locuri dedicate. Internetul oferă deja posibilitatea de a obține informația din locul cel mai comod activității individuale și la timpul dorit. Instituții cu tradiție însă, bibliotecile și centrele de informare, s-au adaptat noilor nevoi și s-au orientat spre asocieri parteneriale cu alți producători și furnizori de informații de interes pentru utilizatori. Biblioteca informatizată nu este decât un prim pas, dar absolut necesar spre biblioteca virtuală.

În ultimii ani se investește enorm în crearea Punctelor de Acces Liber la Internet. În documentele Comisiei Europene Punctele de Acces Public la Internet (PAPI) sunt definite ca centre publice, ce furnizează accesul la Internet indiferent de faptul, dacă sunt asigurate de instituții publice sau private și dacă accesul este gratuit sau nu. Din această categorie, de regulă, sunt excluse cafenelele Internet private. Conform unui clasament<sup>1</sup> acestea se divizează în patru categorii în dependență de destinația lor.

<sup>1</sup> Klaus Stoll, Prof. Michel Menou. Basic Principles of Community Public Internet Acces Point's Sustainability//www.communities.org.ru/ci-text/ts3.doc



În Europa existența punctelor de acces public la rețelele globale Internet este unul din indicatorii integrării digitale luat în considerare de către Uniunea Europeană. Crearea punctelor de acces public, precum și alte programe de incluziune digitală în toate țările au fost bazate pe sprijinul guvernamental și politic. Spre exemplu, Irlanda a alocat 4 milioane lire sterline pentru circa 70 de proiecte orientate spre crearea PAPI-urilor, realizate pe parcursul perioadei 2001 – 2002. Guvernul Marii Britanii pe parcursul perioadei 2000 – 2003 a alocat 1 miliard de lire sterline pentru a asigura conectarea la Internet (în bandă largă). Pentru anii 2003-2006 cheltuindu-se un nou miliard în acest scop, iar însuși programul integrării digitale realizându-se la toate nivelurile administrative. Drept rezultat această țară este printre liderii în domeniu.

La nivel regional, Guvernul Scoției a lansat proiectul "Să aducem Scoția pe Internet", iar executivul a dotat localurile cu echipamentul și suportul necesar pentru a oferi populației acces la Internet. Această dotare include cel puțin 4 calculatoare, imprimante, soft, mobilier, suport și training. Punctele (în număr de 730) sunt stabilite în cele mai diverse localuri: hoteluri, magazine, frizerii, centre de agrement, centre comunitare, biserici etc. Proprietarul localului are dreptul să perceapă taxe compensatorii pentru un astfel de serviciu. Este cazul de menționat, că aceste puncte sunt stabilite adițional la cele 557 din cadrul bibliotecilor, unde accesul este gratuit. Pe site-ul guvernamental poate fi găsită harta amplasării acestor puncte, moment ce demonstrează un interes enorm din partea conducerii acestei țări.

Mai multe țări deschid astfel de puncte în școli și biblioteci (Malta, Bulgaria, Estonia, Slovenia). Experiența țărilor, care deja au stabilit și au asigurat funcționarea PAPI-urilor, ne dovedește faptul, că anume cele care activează în biblioteci sunt mai viabile și dau un rezultat mai efectiv.



În Planul de acțiuni adoptat la Summitul de la Geneva se prevăd mai multe scopuri pentru a fi realizate către anul 2015, printre care și conectarea bibliotecilor publice, centrelor culturale, muzeelor, arhivelor și a oficiilor poștale la Internet. În cadrul proiectului PNUD MOL/03/004 "Elaborarea strategiei naționale de dezvoltare a societății informaționale în Republica Moldova", Institutul de Matematică și Informatică al Academiei de Științe a Moldovei a realizat studiul "Conectivitatea și accesul public la tehnologiile Societății Informaționale la nivel de comunitate". Acesta a fost efectuat în baza modelelor de parteneriat public – privat și a practicilor de succes de guvernare locală. Drept rezultat, examinând particularitățile țării noastre și reieșind din starea ei actuală, s-au conturat un set de propuneri.

În special, pentru prima etapă a fost considerată oportună crearea Punctelor de Acces Public la Internet în școlile din mediul rural. Pentru etapa a doua se menționa necesitatea extinderii rețelei de PAPI prin stabilirea noilor puncte mai întâi de toate în bibliotecile publice, apoi în primării, punctele de asistență medicală, oficiile poștale și alte localuri publice. Dacă este să revenim la clasamentul menționat mai sus Republica Moldova se va orienta mai întâi de toate spre crearea punctelor de acces liber la Internet de categoria a treia, destinația cărora este asigurarea unor anumite tipuri de servicii, precum telemedicina, e-educația, e-comerțul și altele. Ele sunt situate, în funcție de destinație, în spitale, școli, biblioteci, centre comunitare și pot fi clasificate ca PAPI-uri cu o singură destinație.

Strategia Națională de edificare a societății informaționale "Moldova electronică" prevede crearea până în anul 2010 a Punctelor de Acces Public la Internet în toate bibliotecile publice din țară. Modalitatea de echipare și finanțare a acestor puncte trebuie stabilită de comun acord cu autoritățile de stat și cele administrative locale. La luarea deciziei în favoarea bi-



bliotecilor publice au influențat mai mulți factori, inclusiv și experiența pozitivă și inovațională a bibliotecilor publice în oferirea serviciilor informaționale cetățenilor. În anii 2000 – 2006 sau făcut eforturi mari în vederea alinierii bibliotecilor publice din Moldova la cele europene. Meritul se datorează în mare măsură Fundației Soros Moldova, care a sprijinit Programul Informațional “Extinderea serviciilor pentru beneficiarii bibliotecilor publice” ce a avut drept scop extinderea accesului la informație prin diversificarea și îmbunătățirea serviciilor acordate diferitor beneficiari ai bibliotecilor publice. Astăzi cele peste 65 de biblioteci publice, inclusiv 30 biblioteci de la sate, care au implementat proiecte de informatizare, beneficiază de acces la Internet (dial-up sau linie dedicată), practic toate devenind centre de informare la nivel de comunitate, sunt suprasolicitate de populație, propunând locuitorilor servicii sociale și culturale moderne și de calitate. O bună parte din ele și-au revăzut programul de lucru, fiind disponibile pentru utilizatori în orele mai convenabile acestora. O experiență pozitivă a obținut Biblioteca Publică din Colonița, mun. Chișinău, care a implementat un proiect grație căruia a beneficiat de 8 calculatoare cu ieșire la rețeaua Internet și astăzi activează pe bază de voluntariat, oferind servicii utilizatorilor în orele solicitate de aceștia. Biblioteca publică din s. Baraboi, raionul Dondușeni a fost prima instituție de acest gen dintr-o localitate rurală, care a pășit pe calea informatizării. Administrația publică locală a apreciat la justa valoare perspectivele și a găsit modalitatea de a prelungi programul de lucru a acesteia, a suplimenta personalul de bibliotecă. Pe această cale a pășit și biblioteca publică din s. Crihana Veche (Cahul), precum și alte biblioteci informatizate din teritoriu. La moment în republică în baza bibliotecilor publice sunt create și activează mai multe Centre de Informare și documentare (Centrul de Informare Juridică, BM “Eugeniu Coșeriu” Bălți; Centrul regional de Informare și documentare



“Pro-Nord”, BPR Briceni; Centrul INFO-TERRA, BP Taraclia de Salcie, Cahul; Centrul de Informare și Documentare “Bugeac”, BPR Căușeni; Centrul de Informare și Documentare “Orhei”, BP Orhei; Centrul de Informare și Documentare “Chișinău”, BM “B. P. Hasdeu”; Centrul Comunitar de Informare și Documentare în domeniul Medicinii, BPR Călărași; Centrele Informaționale Agrare, BPR „Dmitrie Cantemir” Ungheni și biblioteca publică din s. Alexeevca, același raion, Centrul Informațional pentru dezvoltarea comunitară, BP s. Porumbrei, Cimișlia; Centrul Informațional de antreprenariat, BPR Dondușeni; Centrul de Informare și Documentare, Biblioteca Publică Raională Drochia; Centrul de Informare și Documentare “Bolohani”, BP s. Bolohani, Orhei ș. a.).

Toate acestea dovedesc faptul, că bibliotecile au tot potențialul necesar ca să exercite funcțiile de **Puncte de Acces Public la Informație** pentru toți locuitorii, indiferent de vârstă, naționalitate, apartenență socială etc., că ele sunt unicele instituții publice, cărora trebuie să le revină această misiune. Fundația Soros Moldova, prin proiectele oferite bibliotecilor, a dovedit că investește cu încredere anume în aceste instituții. Un interes deosebit pentru țara noastră, în acest sens, îl reprezintă experiența Estoniei, care tinde să devină una din țările lider în domeniul dezvoltării societății informaționale. Printre multele proiecte de integrare digitală pe care Estonia le susține, le promovează sau deja le-a realizat este de menționat Programul de internetizare a bibliotecilor, inițiat de Ministerul Culturii “Crearea punctelor de acces public la Internet în toate bibliotecile publice” (2002). La finele anului 2004 toate bibliotecile erau conectate la Internet prin linii dedicate. Guvernul Estoniei a alocat 2,8 milioane de coroane estoniene (179,000 €) din rezerva bugetară a anului 2001 pentru a stabili primele 169 PAPI în biblioteci. Ulterior la ele s-au mai adăugat circa 20, conectarea cărora a fost finanțată de către autoritățile publice locale. Fiecare PAPI a fost dotat



cu cel puțin un calculator și o imprimantă. În conformitate cu acordul stabilit cu autoritățile locale, cetățenii pot utiliza calculatoarele în mod gratuit, costurile de întreținere sunt acoperite de către autoritățile locale. Conform unui studiu, 15 % din utilizatorii Internetului în Estonia, preponderent tineri, în 2002 utilizau punctele de acces public gratuite, adică cele amplasate în bibliotecile publice, care în același an erau în număr de 459 (dotate cu 1294 calculatoare) și constituiau 0,34 PAPI-uri la 1000 locuitori.

Gama serviciilor oferite de bibliotecile care au acces la Internet se diversifică continuu, incluzând:

- portal de acces pentru căutarea unui loc de muncă (e-job);
- portal de acces la informația utilitară de larg interes (starea timpului, mersul trenurilor și rezervări de bilete, etc.);
- portal de acces pentru informații cu caracter comercial; oricine poate comanda un produs de care are nevoie, consultând o pagină Web;
- diseminarea informațiilor în sprijinul educației, dezvoltării și popularizării științei, progresului tehnologic și ridicării nivelului de civilizație al comunității. Crearea, cu ajutorul tehnologiilor noi, a beneficiilor pentru toți utilizatorii în toate aspectele vieții cotidiene;
- conservarea și prezervarea moștenirii culturale scrise ca pe o componentă crucială a identității și autoînțelegerii indivizilor. Digitalizarea patrimoniului național imprimat;
- familiarizarea populației cu noile tehnologii informaționale, condiție fără de care dreptul de acces la documente și informații în condițiile Societății Informaționale nu se poate realiza.

În scopul familiarizării beneficiarilor, îndeosebi a cititorilor-copii cu avantajele tehnologiilor noi, pentru asigurarea accesului la informație, cunoaștere și comunicare, în unele biblioteci publice din Moldova de mai mulți ani funcționează :

- spații multimedia, mediateci, săli de resurse electronice (Biblioteca Națională pentru Copii "I. Creangă", Biblioteca



Municipală pentru Copii "I. Creangă", Orhei, BPO Dondușeni, Anenii Noi, Cahul, Taraclia, Rezina, BP s. Scoreni, BP. s. Zastânca, Soroca, BP s. Milești, Nisporeni ș.a.), "Ludoteca" (Biblioteca de carte românească "Transilvania", mun. Chișinău);

- centre de Informare destinate copiilor și tinerilor (Centrul informațional "Tineretul. Dreptul la viitor", Biblioteca Centrală Dubăsari, "Dialog cu tineretul", Biblioteca Centrală pentru Copii Comrat, "Integrarea tineretului găgăuz în viața socială a Moldovei", Biblioteca Publică Centrală a UTA Găgăuzia. Un proiect de o valoare deosebită pentru tinerii din raionul Leova, a fost crearea Centrului de Informare și Documentare pentru tineret, inaugurat în luna iulie 2006. Proiectul a fost finanțat de Uniunea Europeană, printre partenerii proiectului fiind Consiliul Județean Vaslui, Biblioteca Județeană "Nicolae Milescu Spătaru" Vaslui, România, Consiliul Raional Leova și Biblioteca Publică Raională Leova, Republica Moldova.

- Bibliotecile din Moldova au acumulat o oarecare experiență în servirea beneficiarilor din grupurile marginalizate, vulnerabile și sărace, femeilor, crearea pentru ei a unor servicii și oportunități prioritare și speciale, asigurându-le accesul la cunoaștere. Au fost oferite noi servicii persoanelor aflate în dificultate:

- copiilor cu handicap fizic și mental educați în familii, în orfeline și școli-internate pentru handicapați ("Integrarea socială și culturală pentru persoanele nevăzătoare și cu handicap vizual"- biblioteca "Nordic", mun. Orhei; "Sala de lectură și agrement pentru copii cu deficiențe mentale - BPO Telenești; "Incluziunea și noile servicii de bibliotecă pentru copiii cu dezabilități locomotorii", Biblioteca pentru copii "Ion Creangă" Bălți; "Serviciile de informare a copiilor cu nevoi speciale" – biblioteca comunală Costești, mun. Chișinău) ș. a.;

- copiilor din familii dezavantajate "Sprijin de consultanță copiilor din familiile dezavantajate" – biblioteca comunală Vă-



sieni, Telenești; "Tabăra de lectură și agrement pentru copii din familii vulnerabile din cartierul Buiucani" - biblioteca "Alba Iulia", mun. Chișinău ș. a.;

- grupurilor speciale de populație ("În obiectiv - vârsta a treia" - Biblioteca Publică "O. Ghibu", mun. Chișinău, BPR Călărași; "Serviciile bibliotecii publice pentru deținuții instituțiilor penitenciare" - BPO Rezina; biblioteca publică Cricova, mun. Chișinău; Clubul "Lumea femeii", BPR Rezina, BPO Ciadâr-Lunga, UTAG) ș. a.

- popularizarea principiilor etice ale Societății Informaționale. Respectarea confidențialității și asigurarea securității în utilizarea informațiilor și a tehnologiilor informaționale.

### **Principiile constructive și arhitectura spațiului informațional bibliotecar din Moldova:**

- Pentru asigurarea accesului deplin al populației la resursele ce le dețin, de asemenea pentru a realiza misiunile impuse de către Societatea Informațională, bibliotecile din republică trebuie să creeze un spațiu informațional comun;

- Principiile de edificare a Spațiului Informațional bibliotecar vor fi: *autonomia creării și conservării băncilor locale de informații, partajarea resurselor și lucrărilor, cooperarea și integrarea*;

Arhitectura spațiului informațional bibliotecar prevede:

- Crearea și întreținerea băncilor și bazelor de date locale, în funcție de specificul fiecărei biblioteci în parte;

- Integrarea resurselor informaționale locale într-un sistem național, accesibil utilizatorilor din toate localitățile;

- Asigurarea unui flux informațional între bibliotecile integrate, cu posibilitatea împrumutului interbibliotecar al documentelor tradiționale și exportului importului la distanță a documentelor în format electronic;

- Un modul integrat de servicii de referință accesibil în regim non-stop, la distanță.

Arhitectura spațiului informațional bibliotecar al Moldovei va cuprinde:



- Bibliotecile informatizate.

- Dotarea fiecărei biblioteci cu tehnologii informaționale va fi realizată într-un volum corespunzător tipului ei, funcțiilor, volumului colecțiilor, numărului de utilizatori, amplasării spațiale etc. Responsabili de finanțarea acestor dotări sunt fondatorii bibliotecilor;

- Serviciile informatizate prestate de fiecare bibliotecă vor reieși din tipul, complexitatea și misiunile fiecărei biblioteci. Fiecare bibliotecă trebuie să pună la dispoziția beneficiarilor un minimum obligatoriu de servicii electronice:

- Catalogul electronic al colecției - OPAC (Catalogul online de acces public) accesibil local și în Internet;
- Baze de date analitice și comunitare;
- Bănci de informații de actualitate pe profilul său;
- Conectarea la Internet pentru accesul la sursele de informații din afara bibliotecii, pentru recepționarea comenzilor și prestarea de informații bibliografice și factice, posibilitatea copierii documentelor, a importării și exportării lor;
- Pagina WEB.

- Fiecare bibliotecă trebuie să fie dotată cu minimum de echipament pentru accesul și familiarizarea utilizatorilor (în bibliotecile publice - pentru instruirea populației) etc.

SIBIMOL – Sistemul Integrat al Bibliotecilor Informatizate din MOLdova. Sistemul prevede câteva module principale:

- Catalogul Național Colectiv Partajat, care va reflecta colecțiile tuturor bibliotecilor din republică și se va crea în mod partajat de către bibliotecile participante, prin metoda Catalogării WEB. Catalogul va fi accesibil, prin Internet, în orice localitate a republicii, din biblioteca locală sau de la domiciliu;

- Împrumutul interbibliotecar, care se va putea gestiona în baza catalogului colectiv;



- Banca de date a resurselor electronice disponibile în bibliotecile din Moldova, care va fi accesibilă și va oferi, cu posibilitatea importului și exportului la distanță, a full-textelor;

- Digitizarea documentelor în biblioteci.

Centrul de coordonare al SIBIMOL este în Biblioteca Națională.

- Biblioteca Națională Virtuală

- Edificarea spațiului informațional în baza programului național "Memoria Moldovei", elaborat în cadrul programului UNESCO "Mémoire du monde". Pagina web va cuprinde varianta electronică a părții textuale a programului (cărțile și documentele de patrimoniu și publicațiile curente reprezentative din colecțiile bibliotecilor, muzeelor și Arhivei naționale care sunt participante la program). Se va efectua numerizarea (treccerea pe suport electronic) a patrimoniului național imprimat și oferirea accesului la el în cadrul Bibliotecii Naționale Virtuale, prin Internet.

- Biblioteca Virtuală (Portalul) a Sistemului Național de Biblioteci

Crearea portalului electronic al comunității bibliotecare, care va integra, la modul virtual, sursele de informații despre bibliotecile Moldovei, despre colecțiile și serviciile lor etc. În baza unui soft special elaborat, Portalul, accesibil prin Internet în orice bibliotecă informatizată, va permite căutări integrate, personalizate, va fi interactiv, integrat într-un mediu virtual pentru cercetare și dezvoltare destinat științei și educației în Moldova.

- Catedra Biblioteconomie și Asistență Informațională (Facultatea de Jurnalism și Științe ale Comunicării Universitatea de Stat din Moldova)

Formarea personalului pentru edificarea Societății Informaționale.



• Î. S. "Centrul în Problemele Informatizării Domeniului Culturii"

La etapa actuală se examinează posibilitatea de a crea Î. S. "Centrul în Problemele Informatizării Domeniului Culturii" și implicarea acestuia în școlarizarea și consultarea bibliotecilor și a bibliotecarilor, în special a celor din zonele rurale îndepărtate, inclusiv la distanță, în ceea ce privește utilizarea tehnologiilor informaționale, identificarea rolului și misiunii bibliotecii concrete în cadrul Societății Informaționale, planificarea serviciilor electronice etc., elaborarea suportului educativ pentru biblioteci (pentru bibliotecarii formatori) în sprijinul activității de familiarizare a utilizatorilor cu noile tehnologii.

Printre obiectivele specifice ale domeniului Cultura electronică se numără Digitizarea patrimoniului cultural și al tezaurului audio-vizual național deținut de biblioteci. În acest scop se preconizează până în 2007 să fie creat Centrul național de digitizare a patrimoniului scris deținut de biblioteci. De asemenea se preconizează crearea Bibliotecii Naționale Virtuale (conceptul Bibliotecii Numerice Virtuale a Moldovei a fost elaborat și lansat în luna august 2006), ce presupune edificarea spațiului informațional în baza programului național "Memoria Moldovei", elaborat în cadrul Programului "Mémoire du monde". Pagina web va cuprinde varianta electronică a părții textuale a programului (cărțile și documentele de patrimoniu și publicațiile curente reprezentative din colecțiile bibliotecilor, muzeelor și arhivei naționale care sunt participante la program). Se va efectua numerizarea (trecerea pe suport electronic) a patrimoniului național imprimat și oferirea accesului la el în cadrul Bibliotecii Naționale Virtuale, prin Internet. Pentru a realiza acest obiectiv se preconizează dotarea Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova cu stații de lucru pentru digitalizarea documentelor.



Elaborarea standardelor pentru asigurarea informației electronice este la un stadiu incipient. Diferite țări respectă diferite recomandări:

- Un calculator pentru 5000 de locuitori se recomandă pentru bibliotecile din Canada
- Un standard recent elaborat în Anglia recomandă ca numărul total al stațiilor de lucru, inclusiv și cele pentru catalogul online, care sunt accesibile pentru public să nu fie mai mic de 6 la 10 000 de locuitori

În Queensland, Australia se recomandă următoarele:

- pentru o populație de până la 50 000 de locuitori – un calculator la fiecare 5 000 de locuitori
- pentru o populație de peste 50 000 – un calculator la 5 000 locuitori pentru 50 000 de locuitori și un calculator pentru fiecare 10 000 de locuitori pentru populația ce depășește cifra de 50 000.

Aceste standarde recomandă ca cel puțin jumătate din computerele din acces public să aibă acces la Internet și toate să fie conectate la imprimante.

Deși unele țări au început automatizarea proceselor bibliotecare încă în anii 60 ai secolului trecut foarte multe biblioteci publice încă nu au început automatizarea funcțiilor de bază. În anul 2001 în bibliotecile publice din țările UE erau 137,382 stații de lucru pentru utilizatori, sau câte 2,3 stații la o bibliotecă, inclusiv 73,206 stații conectate Internet. Cele mai multe stații de lucru pentru utilizatori au fost înregistrate în Anglia – 23,200, inclusiv 13,500 conectate Internet. Această creștere substanțială s-a datorat implementării proiectului *People's Network*. În ceea ce privește stațiile pentru utilizatori conectate Internet cea mai rapidă creștere a fost înregistrată în Republica Cehă, de la 45 în 1997 la 2,116 în 2001. Disparitățile între diferite țări sunt enorme și aceasta este o arie de dezvoltare foarte rapidă în multe țări. Este de așteptat ca aceste disparități să fie diminuate în scurt



timp spre aceasta fiind îndreptate mai multe programe naționale și regionale susținute de programele de finanțare a domeniului din cadrul UE.

Pentru bibliotecile sătești se recomandă la prima etapă existența a cel puțin 2 computere: unul pentru beneficiari și unul pentru personal. Computerele trebuie să fie legate între ele printr-o minirețea locală, care să asigure accesul la resurse.

În condițiile unei biblioteci sătești computerele pot fi folosite la elaborarea unui text, pregătirea unei prezentări, accesarea unei baze de date, accesarea Internetului etc.

### **Concluzii**

În SC scopul principal al bibliotecii publice se va axa pe oferirea tuturor cetățenilor a accesului egal la cultură, cunoaștere și la resursele informaționale indiferent de format și mediu de comunicare.

Prima condiție esențială pentru realizarea acestui scop este existența personalului de înaltă calificare; apoi existența infrastructurii tehnologic standardizate moderne. După aceasta accentul va trebui pus pe dezvoltarea serviciilor web care să corespundă necesităților de informare ale cetățenilor.

În SC bibliotecile publice vor funcționa atât ca spații fizice cât și ca rețele virtuale.

Pentru a ajunge la această etapă de dezvoltare sunt necesare investiții în infrastructura tehnologică și administrativă și în dezvoltarea competențelor personalului.

Diferențele dintre biblioteci vor fi nivelate prin crearea serviciilor centralizate, pentru folosirea în comun, disponibile prin rețele. Bibliotecile individuale vor putea să-și concentreze eforturile asupra serviciilor de bază și asupra servirii beneficiarilor.

Serviciile centralizate salvează timp, muncă și bani și minimizează dublarea muncii efectuate în diferite locuri.

Societatea Cunoașterii va accelera schimbarea bibliotecii publice:



- se va reduce inegalitatea informațională impusă de aria geografică, vârstă, nivelul de cunoștințe, lipsa mijloacelor financiare pentru dezvoltarea serviciilor bibliotecare;
- va spori rolul bibliotecii în sprijinul identității naționale;
- va fi asigurată egalitatea în folosirea serviciilor web;
- noile materiale, servicii și practici de activitate se vor răspândi mai rapid în toate bibliotecile;
- vor fi promovate activități care depășesc hotarele teritoriale și administrative;
- va fi garantat accesul serviciilor de înaltă calitate și a materialelor de nivel național chiar și în bibliotecile mici din cele mai îndepărtate localități;
- va fi evitată dublarea achizițiilor și reducerea costurilor asociate;
- se va reduce din timpul pierdut actualmente la dublarea activităților;
- vor putea fi evitate situațiile când același proiect de dezvoltare are loc simultan în mai multe locuri;
- vor putea fi prevenite deciziile eronate și în felul acesta salvate mijloace financiare și umane.



## 2. Resursele umane și dezvoltarea profesională

„Din toate atribuțiile manageriale, managementul factorului uman este sarcina fundamentală, de importanță capitală, întrucât toate celelalte depind de cât de bine este îndeplinită aceasta”.

Rensis Likert

Unul dintre cei trei piloni pe care se bazează instituția bibliotecară (spații, fonduri, personal) îl constituie resursele umane care reprezintă legătura de bază între comunitate și resursele informaționale, educaționale și culturale promovate de bibliotecă. De aici și importanța selectării, dezvoltării, dirijării și menținerii salariaților. Cheltuielile pentru personal, în mod normal reprezintă o mare cotă a bugetului bibliotecii. Se estimează că în majoritatea bibliotecilor aproximativ 55-60% din bugetul total sunt cheltuielile de personal. Studiul „A cui este responsabilitatea?” efectuat în anul 2005 în Regatul Unit al Marii Britanii relatează despre faptul că în bibliotecile publice mai mult de 50% din bugetul total reprezintă cheltuielile de personal.

Conform studiului *International library statistics: trends and commentary based on the LIBECON data*, elaborat în anul 2004 de către David Fuegi și Martin Jennings (Vezi anexa 7), Bibliotecile Naționale din țările Uniunii Europene cheltuiesc aproape jumătate din buget pentru personal.

Printre biblioteconomiști există însă părerea că pentru a rezista în timp repartizarea bugetului pe capitole a unei biblioteci trebuie să arate în felul următor: 33% pentru personal, 50% pentru materiale și servicii și 17% - alte cheltuieli.



Pentru a presta comunității servicii de calitate este necesar de a întreține un personal bine instruit și motivat pentru a utiliza eficient resursele bibliotecii și a satisface necesitățile comunității.

Managementul personalului de bibliotecă este o sarcină foarte importantă. Atribuția managerială de asigurare a personalului necesar cuprinde toate activitățile asociate cu obținerea și păstrarea resurselor de personal ale organizației. Acestea includ recrutarea, selectarea, instruirea, evaluarea, salarizarea și perfecționarea calificării angajaților. Bibliotecile mari dispun de persoane cu pregătire specială care se ocupă în exclusivitate de problemele de personal. În bibliotecile mici, de obicei directorul este responsabil de atribuțiile privind problemele de personal.

Fiecare bibliotecă trebuie să aibă un sistem de selecție a personalului bine pus la punct. Procesul de selectare se compune din formularele de cerere, testarea solicitanților, interviurile individuale, verificarea pregătirii, experienței și realizărilor anterioare și procedura de angajare propriu-zisă.

Tot personalul trebuie să aibă o înțelegere clară a politicii serviciului de bibliotecă, sarcinile și responsabilitățile bine definite, condițiile de angajare reglementate corect și salarii care sunt competitive cu alte posturi similare din sfera bugetară.

Salariații trebuie să cunoască misiunea, scopurile și sarcinile bibliotecii. Toți bibliotecarii trebuie să aibă posibilitatea de a participa la elaborarea politicilor și strategiilor, să propună posibilități de îmbunătățire a activității bibliotecii și a serviciilor pentru beneficiari.

*Abilitățile personalului de bibliotecă.* În Era Cunoașterii personalul calificat este foarte important mai ales pentru a asigura utilizatorilor acces la informația în diverse formate. Personalul instruit corespunzător este foarte important și pentru asigurarea dezvoltării calitative a colecțiilor precum și pentru procesarea, prezervarea și comunicarea lor. Potrivit Ghidului



IFLA-UNESCO personalul bibliotecii are nevoie de un șir de deprinderi și calități, inclusiv:

- abilitatea de comunicare
- abilitatea de a înțelege necesitățile de informare și documentare ale beneficiarilor
- abilitatea de a coopera cu persoane particulare și grupuri de persoane dintr-o comunitate
- cunoașterea și înțelegerea specificului diversității culturale
- cunoașterea fondurilor și echipamentelor din dotarea bibliotecii
- înțelegerea și susținerea principiilor serviciului public
- abilitatea de a lucra cu alții promovând un serviciu public de calitate
- deprinderi organizatorice cu o adaptabilitate în ceea ce privește identificarea și implementarea schimbărilor
- imaginație, viziuni largi și deschidere spre practici și idei noi
- îndemânarea de a schimba metodele de lucru, de a înfrunta situații noi
- cunoașterea informației și a tehnologiilor de comunicare.

În studiul *Perceptions of Libraries and Information Resources* efectuat de OCLC, rezultatele cărui au fost publicate în anul 2006, organizatorii au inclus printre cele 83 de întrebări și următoarea întrebare: "Dacă ați putea da un sfat bibliotecii, care ar fi acela?" Cele 2968 de răspunsuri au fost grupate după 5 categorii: produse și oferte, servicii pentru beneficiari, facilități, personal, satisfacția utilizatorului. Respondenții care și-au expus părerile despre personal pretind bibliotecilor ca acestea să aibă în state niște bibliotecari prietenoși, inteligenți, cultivați și toleranți care să poată oferi asistență de calitate utilizatorilor.

**Categorii de personal.** Personalul din majoritatea bibliotecilor este alcătuit din angajați cu diferite niveluri de pregătire și răspundere. Conform Legii Bibliotecilor din Republica Moldova în biblioteci activează următoarele categorii de personal:



- personal de profil
- personal de conducere
- personal auxiliar

În categoria personalului de profil din biblioteci se includ: bibliotecarii, bibliografii, cercetătorii, redactorii, conservatorii, restauratorii, inginerii de sistem, informaticienii, operatorii și alte funcții de profil.

Componența numerică a personalului, competent și pregătit corespunzător pentru fiecare categorie de biblioteci, este stabilită conform normativelor elaborate de Ministerul Culturii și Turismului și aprobate de autoritățile centrale care au în subordine biblioteci.

Statul trebuie să asigure formarea cadrelor pentru biblioteci în instituții de învățământ din țară și străinătate, precum și instruirea lor continuă într-un centru național pentru toate categoriile de bibliotecari.

Personalul de profil din biblioteci beneficiază pentru munca în condiții nocive de un spor la salariul de bază stabilit de legislația în vigoare.

Personalul din biblioteci depune o muncă ce implică eforturi psiho-emoționale sporite și poate beneficia de ziua de muncă redusă și concediu anual suplimentar în condițiile legii.

Personalul de toate categoriile poate fi desemnat atât pentru o zi de lucru plină, cât și o parte a zilei de lucru. În unele țări două sau mai multe persoane împart același post, practică cunoscută drept divizarea muncii. Aceasta oferă posibilitatea de a desemna și păstra un personal experimentat care nu poate să lucreze în regim deplin. Însă în asemenea cazuri pentru calcularea indicatorilor de performanță sau a altor indicatori cantitativi se folosește personalul „echivalent normă întreagă” formula de calcul a căruia este recomandată de Standardul Internațional Statistica de Bibliotecă.



În bibliotecile din Republica Moldova sarcinile și obligațiile bibliotecarilor sunt fixate în fișa postului aprobată de directorul (șeful) bibliotecii și contrasemnată de titularul fișei postului.

**Bibliotecari calificați.** Bibliotecarii calificați sunt cadre profesionale care au urmat un curs de studiu în biblioteconomie și științe ale informării la nivel universitar sau postuniversitar și ale căror îndatoriri necesită instruire profesională.

Conform Standardului Internațional Statistica de Bibliotecă (ISO/FDIS 2789:2001): Instruirea poate fi educația propriu zisă sau o perioadă extinsă de lucru de natură profesionistă în bibliotecă, sub supraveghere.

Un bibliotecar proiectează, planifică, organizează, implementează, dirijează și evaluează biblioteca și serviciile informaționale pentru a satisface necesitățile utilizatorilor bibliotecii. Aceasta va include dezvoltarea colecțiilor, organizarea și exploatarea resurselor, oferirea consultanței și asistenței utilizatorilor în găsirea și utilizarea informației și dezvoltarea sistemelor care vor facilita accesul la resursele bibliotecii. Bibliotecarii calificați vor avea contacte regulate cu membrii comunității pe care o servesc.

În conformitate cu recomandările Ghidului IFLA-UNESCO responsabilitățile unui bibliotecar calificat includ:

- analiza necesităților de resurse și informații a comunității
- formularea și implementarea politicilor pentru dezvoltarea serviciilor
- căutarea și prezentarea informației
- referințe-răspuns și cercetări informaționale folosind materialul corespunzător
- asistența beneficiarilor în utilizarea resurselor de bibliotecă în format tradițional și electronic, a informației precum și a tehnologiilor informaționale



- dezvoltarea serviciilor pentru a satisface necesitățile grupurilor speciale, cum ar fi copiii, bătrânii, șomerii, minoritățile lingvistice, persoanele cu diverse dizabilități fizice etc
- crearea și întreținerea bazelor de date pentru a satisface necesitățile bibliotecii și ale utilizatorilor acesteia
- proiectarea sistemelor și serviciilor informaționale și de bibliotecă cu scopul de a satisface necesitățile publicului
- elaborarea strategiilor și sistemelor de achiziție pentru resursele bibliotecii
- organizarea și administrarea sistemelor informaționale și de bibliotecă
- catalogarea și clasificarea materialelor bibliotecii
- promovarea serviciilor de bibliotecă
- evaluarea serviciilor de bibliotecă și aprecierea performanțelor acestora
- selectarea, evaluarea, dirijarea și antrenarea personalului
- repartizarea resurselor
- planificarea strategică
- ținerea la zi cu evenimentele, evoluția și schimbările domeniului biblioteconomic și a serviciilor informaționale, inclusiv cu modernizarea tehnologiilor informaționale.

Componenta personalului trebuie să reflecte, pe cât e posibil, structura populației pe care acesta o servește. Acolo unde, de exemplu, există un număr semnificativ de oameni din grupuri etnice specifice în cadrul comunității, personalul bibliotecii trebuie să includă reprezentanți ai acestor grupuri. Acest fapt va demonstra că biblioteca este un serviciu pentru toți membrii comunității și va ajuta la atragerea utilizatorilor din toate categoriile publicului.

**Standarde de etică profesională.** Asociațiile bibliotecilor și bibliotecarilor din unele țări au elaborat coduri etice, care pot fi folosite ca modele pentru introducerea codurilor similare. Pagina web IFLA/FAIFE include detalii a peste 20 de coduri etice



pentru bibliotecari din diferite țări. (<http://www.faiife.dk/ethics/codes.htm>). Codul etic al bibliotecarilor din Republica Moldova a fost elaborat și aprobat de Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova în anul 2000. Asociația Bibliotecilor Americane, de rând cu alte documente de acest fel, a elaborat și Ghidul comportamentului de performanță pentru personalul din serviciile Referințe și Informații. (Vezi anexa 6).

Recent IFLA a aprobat Codul de de Etică IFLA pentru Membrii Consiliului de Conducere și Persoanele ce dețin Funcții care poate fi accesat pe pagina web: [www.ifla.org](http://www.ifla.org).

**Niveluri de asigurare cu personal.** Numărul personalului necesar este influențat de un șir de factori, de exemplu, numărul populației țintă din aria de servire, mărimea colecției, numărul clădirilor, dimensiunile și amplasarea lor, numărul serviciilor în interiorul fiecărei clădiri, nivelul de utilizare, serviciile oferite în afara bibliotecii etc. Acolo unde unele servicii sunt asigurate sau suplimentate de o agenție centrală regională sau națională, aceasta va influența numărul personalului solicitat la nivel local. Nivelul resurselor accesibile de asemenea este un factor hotărâtor. Ținând seama de aceste și alte diferențe locale IFLA-UNESCO recomandă următoarele niveluri de bază ale încadrării personalului (cu excepția personalului auxiliar):

- Un angajat normă întreagă la 2500 de locuitori
- O treime din personal (cu excepția personalului auxiliar) trebuie să fie bibliotecari calificați.

În sectorul rural în unele țări se propune un angajat normă întreagă la 500-1000 locuitori și un angajat la 500 locuitori, reprezentând copiii în vârstă de până la 15 ani.

Acestea sunt nivelurile de bază recomandate, care vor fi influențate de circumstanțele de ordin local. Conform datelor statistice privind activitatea bibliotecilor publice de la 01.01.06, în Republica Moldova un bibliotecar normă întreagă revine la 1709 locuitori. Repartizarea după nivelul de studii arată în felul



următor: din cei 2511 bibliotecari 31,3% reprezintă bibliotecarii cu studii superioare de specialitate, 36,2% reprezintă bibliotecarii cu studii medii de specialitate.

**Dezvoltarea profesională.** Dezvoltarea furtunoasă a tehnologiilor digitale și a rețelelor globale Internet au influențat masiv biblioteca și implicit profesia de bibliotecar. Posibilitățile noi de cooperare datorită evoluției rețelelor informaționale, naționale, locale, specializate, partajării resurselor, rețelelor interconectate și facilităților oferite de lucrul la distanță, solicită noi aptitudini și calificări pentru bibliotecari. În urma schimbărilor care s-au produs în ultimii ani bibliotecarii s-au pomenit a fi specialiști în informații într-o societate a informației și lideri culturali într-un peisaj cultural care se schimbă mereu. Așa cum bibliotecarii au rămas a fi și ultimii profesioniști de formațiune enciclopedică, necesitatea dezvoltării permanente a competențelor și aducerii la zi a cunoștințelor este evidentă. Personalul trebuie pregătit sistematic pentru a face față noilor provocări și implicit dezvoltării tehnologiilor de informare și de comunicare. Deși mulți bibliotecari au învățat să folosească noile tehnologii, există puțini profesioniști care au abilitățile tehnice avansate necesare utilizării tehnologiilor informaționale și a serviciilor bazate pe tehnologiile moderne de comunicare. În condițiile în care practica bibliotecară se dezvoltă deosebit de dinamic, instruirea continuă trebuie percepută ca o verigă importantă în adaptarea bibliotecarilor la realizarea noilor obligațiuni funcționale reieșite din creșterea rolului social al bibliotecilor în societatea contemporană favorizat de modernizarea tehnologiilor.

Instruirea continuă este deosebit de importantă și pentru constituirea resurselor umane a bibliotecilor în condițiile în care tot mai mulți filologi, istorici, specialiști în domeniul tehnologiilor informaționale vin să activeze aici. Pentru această categorie de bibliotecari instruirea continuă reprezintă poarta de intrare într-o comunitate profesională nouă, garanția protecției sociale și a evoluției carierei.



Instruirea în vederea folosirii tehnologiilor informaționale și de comunicare trebuie să acopere toți bibliotecarii, dar mai ales pe bibliotecarii de formațiune tradițională care n-au fost instruiți sub acest aspect, dar care formează baza personalului în bibliotecile de azi. Instruirea permanentă trebuie să includă activități care să asigure bibliotecarilor și specialiștilor în știința informării o bună pregătire în domeniu, scopul final al acesteia fiind îmbunătățirea serviciilor de bibliotecă și de informare în general.

Fiecare bibliotecă își definește misiunea în dependență de necesitățile comunității care o finanțează, iar pentru a face față acestor necesități bibliotecile trebuie să investească în programele de pregătire a bibliotecarilor în diverse domenii și în mod special în domeniul tehnologiilor informaționale, pentru ca aceștia să poată exploata posibilitățile oferite de tehnologii și echipamente și să asigure îmbunătățirea calității vieții clienților.

Crearea unui spațiu educațional unic este o problemă de interes național și poate fi rezolvată doar prin eforturile comune ale organelor de decizie de nivel național și local, Asociației Bibliotecarilor din Republica Moldova, Catedrei de biblioteconomie și științe ale comunicării, bibliotecilor mari care au o implicare serioasă în acest proces, asigurându-i baza practică.

Eforturile depuse în ultimii ani în vederea creării unui sistem de instruire continuă la nivel național s-au lovit de mai multe obstacole, cel mai serios fiind subordonarea departamentală a structurilor ce au în subordine biblioteci. Anume la acest nivel nu s-a putut ajunge încă la un numitor comun. Problema este alimentată și de faptul că până în prezent nu există încă o conștientizare puternică a noilor roluri profesionale ale bibliotecarilor în era digitală.

Planul de acțiuni privind realizarea Strategiei de Dezvoltare a Sistemului Național de Biblioteci în anii 2007-2010 prevede un



șir de acțiuni privind dezvoltarea profesională a bibliotecarilor și în primul rând:

- Actualizarea curriculumului în corespundere cu modernizarea tehnologiilor societății informaționale și necesitățile utilizatorilor;
- Instruirea bibliotecarilor în vederea dirijării informației, folosirii tehnologiilor societății informaționale și a serviciilor WEB și ghidării utilizatorilor în procesul de folosire a acestora;
- Asigurarea continuității Școlii de Biblioteconomie din Moldova prin crearea Centrului de Instruire Continuă a Bibliotecarilor;
- Asigurarea stagiilor de instruire și documentare și schimbului de experiență.

Biblioteca Națională care prin tradiție a avut implicații serioase în acest domeniu vede rezolvarea problemei privind instruirea continuă a bibliotecarilor prin:

- crearea unui sistem de instruire continuă a bibliotecarilor;
- crearea unui centru republican de formare continuă a bibliotecarilor, autonom și interdepartamental, licențiat și el și formatorii, cu buget, corp profesoral, fond de onorarii pentru lectori, sediu cu săli de clasă. O idee buna ar fi cooperarea în această chestiune a Ministerului Culturii și Turismului cu Ministerul Educației și Științei, acesta din urmă având deja o bază solidă, în care se organizează cursuri pentru bibliotecarii din învățământ. MCT ar putea participa cu cota sa de finanțare;
- studierea și analiza permanentă a necesităților și cerințelor de instruire continuă a bibliotecarilor;
- crearea suportului informațional-didactic pentru procesul de instruire continuă;
- intensificarea activităților (la nivel teoretic și practic) din circuitul "instruire continuă – cunoștințe și deprinderi noi – schimbări în activitatea profesională a bibliotecilor și mentalitatea bibliotecarilor";



- diversificarea formelor și metodelor de instruire, aplicarea formelor interactive de predare;
- formarea abilităților de utilizare a tehnologiilor moderne, altoirea deprinderilor de instruire a utilizatorilor în vederea folosirii echipamentelor moderne de comunicare specifice bibliotecilor;
- modernizarea echipamentului tehnic necesar mersului efectiv al procesului de instruire;
- asigurarea accesului gratuit Internet pentru cursanți;
- facilitarea accesului la informația profesională;
- utilizarea rațională a potențialului formatorilor naționali; atragerea formatorilor externi;
- cooperarea și colaborarea cu alte instituții în domeniu;

Viitorul Centru de instruire continuă a bibliotecarilor trebuie să aibă posibilitatea de a organiza atât cursuri de lungă durată (5-10 zile), cât și seminare de 1-3 zile pe probleme concrete cum ar fi alfabetizarea informațională, cercetarea în Internet, resursele electronice și folosirea lor în biblioteci, catalogarea resurselor electronice, specificul de folosire a bazelor de date, bazele catalogării în formatul MARK, actualizări în procesul de clasificare etc.

Cursuri speciale de inițiere în biblioteconomie trebuie organizate pentru bibliotecarii cu diplome în alte domenii, dar care își doresc o carieră în bibliotecă.

La nivel local dezvoltarea profesională a bibliotecarilor trebuie asigurată de bibliotecile municipale, raionale, orășenești.

În procesul dezvoltării profesionale un loc deosebit revine instruirii la locul de muncă și autoinstruirii. Pentru bibliotecarii nou angajați sunt indicate cursuri de inițiere în biblioteconomie, stagii în serviciile principale, seminare tematice, instruirii despre folosirea rațională a timpului de activitate, evaluarea activității, soluționarea conflictelor de muncă.



Pentru bibliotecari ar fi binevenite și cursuri speciale cum ar fi:

- cultura vorbirii, unde să fie tratate aspecte precum abilitatea de a vorbi liber, clar, concis, laconic, emoțional;
- cultura comunicării respectiv ținuta și contactul cu auditoriul, influențarea emoțională a utilizatorilor, abilitatea de a atrage atenția auditoriului și a trezi interesul.

În dezvoltarea profesională o însemnătate deosebită au stagii care ajută la aprofundarea cunoștințelor obținute în rezultatul frecventării acțiunilor de instruire.

Instruirea neformală (conferințe, seminare, întruniri) favorizează actualizarea cunoștințelor în domeniu și este extrem de importantă pentru toți profesioniștii din biblioteci dar mai ales pentru cei din veriga mijlocie și superioară și influențează pozitiv crearea elitei profesionale și a liderilor domeniului. Instruirea continuă este deosebit de importantă pentru managerii bibliotecilor. Ca regulă directorul sau șeful unei biblioteci mari trebuie să dețină o diplomă universitară cu o specializare în biblioteconomie și în știința informării.

Marea majoritate a directorilor de bibliotecă au o pregătire profesională de bază însă este evident că și persoane cu alt tip de pregătire pot deveni directori dacă au o experiență solidă în domeniu.

Instruirea permanentă a directorilor de bibliotecă se face atât prin organizarea unor cursuri cu un caracter sistematic adresate problemelor specifice de management, cât și prin participarea la diverse cursuri și seminare.

Un aspect foarte important reprezintă dezvoltarea abilităților de dirijare a bibliotecilor.

Obiectivele și obligațiile diferă mult în funcție de mărimea rețelei de biblioteci. Conducătorii bibliotecilor mici își petrec doar o parte din timp cu probleme de management, participând în rest la activitatea de bibliotecă.



Eforturile sistematice de pregătire a directorilor de biblioteci pentru provocările viitorului sunt destul de restrânse.

Timp de 5 ani procesul de instruire continuă a bibliotecarilor din Republica Moldova a fost susținut de Fundația SOROS – Moldova și Open Society. În prezent, după terminarea proiectului ȘBM, problemele specifice instruirii continue majoritatea bibliotecilor și le rezolvă pe cont propriu. Problema însă rămâne, în toată amploarea ei, la ordinea zilei și s-a amplificat mai ales după aprobarea de către Guvern a noii legi a salarizării. Potrivit Legii cu privire la sistemul de salarizare în sectorul bugetar nr. 355-XYI din 23 decembrie 2005, bibliotecarii din Republica Moldova pot obține grade de calificare. Regulamentul privind modul de conferire a categoriilor de calificare cadrelor bibliotecare, elaborat în baza legii sus-menționate, prevede conferirea a trei grade de calificare: superior, gradul I, gradul II. Gradul superior de calificare care presupune și cel mai mare supliment la salariu (50% din salariul de bază) reclamă studii superioare de specialitate și activitate în domeniu de cel puțin 10 ani și următoarele competențe și abilități:

- cunoștințe avansate în domeniul de activitate și alte domenii adiacente;
- cunoașterea cadrului de reglementare în domeniu la nivel național și internațional;
- cunoașterea și utilizarea tehnologiilor informaționale;
- participarea la elaborarea unor politici, proiecte și programe la nivel național;
- activitate de formator, elaborarea curriculumurilor, programelor de instruire;
- lucrări și publicații de specialitate (articole de presă, materiale promoționale, bibliografii, studii și cercetări precum și alte materiale în domeniul de activitate, de importanță națională);
- comunicări în cadrul întrunirilor profesionale la nivel local, național și internațional;



- cooperarea cu alte instituții la nivel național și internațional;
- participarea la acțiuni de instruire la nivel local, național și internațional.

Regulamentul privind modul de conferire a categoriilor de calificare cadrelor bibliotecare impune crearea de urgență a unui sistem unic de instruire continuă și implicit crearea Centru-lui Național de Instruire Continuă în Biblioteconomie și Știința Informării. Pe plan local fiecare bibliotecă trebuie să prevadă mijloace pentru instruire.

IFLA-UNESCO recomandă ca nu mai puțin de 0,5% din bugetul total al bibliotecii să fie alocat în scopurile instruirii.

Acest nivel de finanțare pentru instruire trebuie să fie menținut și în perioade de reducere a bugetului, deoarece necesitatea unui personal bine antrenat e foarte importantă în asemenea circumstanțe. Deși instruirea personalului implică costuri destul de ridicate în ceea ce privește timpul și mijloacele alocate, minimalizarea importanței ei reprezintă o falsă economie. Costurile economice ale instruirii sunt recuperate de instituție prin calitatea serviciilor prestate.

Experiența internațională demonstrează că dezvoltarea profesională devine extrem de necesară pe măsura modernizării tehnologiilor de comunicare și informare. În anul 2005 peste 200 de angajați ai Bibliotecii Congresului de formație biblioteconomică tradițională au fost nevoiți să profite de pensionarea voluntară din cauza insuficienței abilităților de a mânui tehnologiile moderne. Biblioteca a inițiat programe de dezvoltare profesională pentru a ajuta salariații să-și actualizeze cunoștințele și să capete deprinderi noi, concomitent a programat angajarea unor bibliotecari noi care să cunoască tehnologiile erei digitale.

La prima etapă programul se va axa pe dezvoltarea profesională a personalului existent. Angajarea masivă a bibliotecarilor familiarizați cu tehnologiile societății informaționale va începe după ce biblioteca își va restructura serviciile în așa fel ca abili-



tățile personalului nou angajat să nu depășească serviciile oferite curent. Se presupune că angajarea bibliotecarilor noi care să corespundă necesităților erei digitale nu va fi o problemă de vreme ce posturile din cadrul Bibliotecii Congresului sunt recunoscute a fi prestigioase și bine plătite.

Alfabetizarea informațională este importantă atât pentru bibliotecari, cât și pentru beneficiari și contribuie la:

- instruirea pe tot parcursul vieții;
- crearea noilor cunoștințe;
- dobândirea noilor calificări;
- incluziunea socială;
- cetățenia activă;
- procesul inovațional etc.

Posibilitățile de creștere profesională trebuie să fie accesibile la toate nivelurile pentru a motiva și a păstra personalul calificat. O schemă a performanțelor s-ar potrivi pentru a oferi cadrelor o evaluare a performanțelor curente și pentru a-i îndruma spre îmbunătățirea și dezvoltarea abilităților profesionale. Aceasta, de asemenea, prezintă o posibilitate de a revizui progresul profesional.

Procese de dezvoltare profesională trebuie să țină cont și de faptul că bibliotecarii lucrează cu diverse categorii de utilizatori: copii, bătrâni, șomeri, persoane dezavantajate fizic și social, iar aceste categorii necesită tehnici speciale de activitate. Bibliotecile publice deseori sunt deschise pentru un număr mare de ore, inclusiv serile și zilele de odihnă. În Occident au apărut deja centre de informare care activează non-stop precum și biblioteci cu program extins de activitate. În procesul întocmirii graficelor de lucru trebuie să se ia în considerare și posibilitățile salariatului. Este vital ca bunele relații de lucru cu personalul să fie menținute și sprijinite.

În orice clădire cu acces liber al publicului personalul se va confrunta ocazional cu utilizatorii care se comportă într-o ma-



nieră neplăcută și antisocială. Personalul trebuie să fie instruit în privința rezolvării unor astfel de situații.

**Mentori.** O formă aparte de creștere profesională o reprezintă mentorii. Mentorul este persoana care supraveghează cariera și evoluția profesională a cuiva. Termenul de mentor este utilizat pentru a desemna o persoană cu o vastă experiență profesională care acordă ajutor semnificativ unei alte persoane – ca regulă cu mai puțină experiență în domeniu – pentru ca aceasta să-și poată realiza obiectivele profesionale majore. În ultimii ani a crescut mult interesul față de acest fenomen care se explică prin legătura evidentă între reușita profesională și ajutorul unui mentor. Necesitatea de a avea un mentor variază în funcție de momentele precise ale carierei unei persoane, la fel cum ceea ce face un mentor pentru discipolul său variază în funcție de aceste momente. Mentorul trebuie să fie capabil să inițieze noii membri ai personalului în probleme legate de activitatea lor.

O experiență deosebită în ceea ce privește folosirea mentorilor în instruirea bibliotecarilor începători a acumulat Biblioteca Congresului care a inițiat și susține pe parcursul mai multor ani Programul Mentori. Acest program are scopul de a forma salariaților, în special celor începători, diverse deprinderi personale și profesionale, precum și de a-i ajuta să-și facă o carieră. Mentorii își propun să transmită cunoștințele acumulate pe parcursul anilor angajaților noi și să mențină la nivel efectiv instruirea acestora. Fiecare mentor are responsabilitatea de a se întâlni cu discipolul său minimum patru ore pe lună, să elaboreze un program de acțiuni, să participe activ la toate activitățile de instruire. Parteneriatul durează, ca regulă, un an pe parcursul căruia, mentorul servește drept învățător, consultant, oponent și ghid. Activitatea începe cu o instruire unde mentorii și discipolii lor sunt inițiați în problemă. La sfârșitul programului este efectuată evaluarea rezultatelor care este folosită în vederea perfecționării programului.



Pe lângă instruirea din cadrul bibliotecii, salariaților trebuie să li se dea posibilitatea de a participa la cursuri și conferințe relevante pentru dezvoltarea profesională, organizate în afara bibliotecii. Participarea la conferințe, seminare, workshopuri locale, naționale, internaționale le oferă posibilitatea de a-și îmbunătăți cunoștințele și nivelul de pregătire. Bibliotecarii trebuie încurajați în a fi membri activi ai asociațiilor de profil, deoarece acestea stabilesc legături cu alte biblioteci, asociații, organizații adiacente și oferă posibilități pentru schimb de idei și experiențe. De asemenea, de mare importanță este schimbul de experiență cu alte biblioteci, atât din aceeași țară, cât și din alte țări.

#### *Concluzii:*

- Biblioteca Societății Cunoașterii necesită personal de calificare înaltă. Societatea bazată pe cunoaștere va necesita bibliotecarilor abilități de a oferi nu numai informație, dar și răspunsuri de-a gata;
- Nivelul de educație în continuă creșterea a populației va înainta noi cerințe către competența personalului bibliotecii, atât cantitative, cât și calitative;
- Reieșind din necesitățile beneficiarilor, sistemul de instruire a bibliotecarilor va trebui perfecționat;
- Abilitatea de a dirija fluxul informației este crucială în Societatea Cunoașterii;
- Salariile bibliotecarilor nu sunt competitive și nu favorizează atragerea în biblioteci a profesioniștilor de înaltă calificare.



### **3. Politica de achiziții și dezvoltarea colecțiilor**

Colecțiile bibliotecilor și resursele informaționale se înscriu printre resursele strategice de mare importanță a oricărui stat, de aici și importanța formării și dezvoltării acestora pentru comunitate și fondatori. Dezvoltarea și diversificarea colecțiilor și concordanța lor cu interesele beneficiarilor constituie axa principală în jurul căreia se învâрте întreaga activitate bibliotecară. Conform datelor statistice de la 01.01.2006 bibliotecile publice din Republica Moldova dețin 17036,5 exemplare, inclusiv 7267,8 exemplare în limba de stat. Raportat la cele 4293000 de locuitori fondul total constituie aproximativ 4 exemplare per capita. Rata medie de înnoire a fondului este de 57 de ani fapt ce vorbește elocvent despre calitatea extrem de scăzută. Un studiu îndrăzneț ar putea face o analogie între rata medie de înnoire a fondului de 57 de ani și durata medie a vieții în Republica Moldova de 66 de ani. Ar putea fi aceasta o explicație a evoluției noastre atât de nesemnificative?

Schimbările în organizarea social-economică a țării au dictat noi abordări în problema formării fondului documentar național. La baza schimbărilor în această direcție de activitate a bibliotecilor a stat Modelul strategic al Sistemului Național de Biblioteci al Republicii Moldova, aprobat prin Hotărârea Colegiului Ministerului Culturii și Cultelor al Republicii Moldova din 27.12.1991, care a trasat principiile de formare a fondurilor în Sistemul Național de Biblioteci.

Deși nu există un program național care să reglementeze politica achizițiilor de publicații, această problemă este tratată în diverse legi, hotărâri de guvern, decizii ale Ministerului Culturii și Turismului etc. care au tangențe cu activitatea bibliotecară.



Proiectul noii Legi a bibliotecilor care a fost discutat la Colegiul Ministerului Culturii și Turismului și urmează a fi prezentat Parlamentului țării pentru aprobare în capitolul IV, Colecțiile de bibliotecă, prevede mai multe aspecte privind dezvoltarea colecțiilor și anume:

- Colecțiile de bibliotecă trebuie să corespundă identității culturale și lingvistice a comunității, intereselor și cerințelor utilizatorilor, să reflecte diversitatea politică și culturală constituită în republică, să cuprindă lucrări pe toate categoriile de suporturi specifice societății informaționale.

- Fondatorii alocă mijloace pentru dezvoltarea colecțiilor în corespundere cu normativele de finanțare în vigoare bazate pe recomandările organizațiilor internaționale de profil.

- Colecțiile bibliotecilor se constituie și se dezvoltă prin achiziționare, transfer, schimb interbibliotecar, național și internațional, donații, sponsorizări sau, după caz, depozit legal.

- Donațiile, schimbul de publicații și sponsorizările din străinătate sunt scutite de taxe vamale și de T.V.A.

Aceasta din urmă teză se bazează și pe Hotărârea Nr. 70-XIV din 02. 07. 98 a Parlamentului Republica Moldova „Pentru aderarea Republica Moldova la Convenția privind importul de publicații cu caracter instructiv, științific și cultural și la Protocolul anexat la aceasta”, conform căreia RM a aderat la Convenția privind importul de publicații cu caracter instructiv, științific și cultural, întocmită la Florența la 22 noiembrie 1950, și la Protocolul anexat la aceasta, întocmit la Nairobi la 26 noiembrie 1976.

Articolul 32 al Legii bibliotecilor stipulează faptul că:

- distrugerea sau pierderea documentelor de către utilizatori se sancționează prin recuperarea fizică a unor documente identice sau prin achitarea valorii de inventar a documentelor, actualizată cu aplicarea coeficientului de inflație la zi, la care se adaugă o sumă echivalentă cu valoarea mai mare de 1-5 ori față



de prețul astfel calculat și că fondurile constituite din aplicarea acestor sancțiuni sunt folosite pentru dezvoltarea colecțiilor. Acest articol al Legii bibliotecilor, dacă va rămâne în redacția actuală, se va bate în cap cu Legea pentru completarea Codului cu privire la contravențiile administrative aprobată prin Legea Nr. 1583-XIII din 27. 02. 98 a Parlamentului Republicii Moldova care stipulează că „Distrugerea sau deteriorarea fondului bibliotecii – atrage după sine aplicarea unei amenzi cetățenilor în mărime de la cincisprezece la douăzeci și cinci de salarii minime”.

Legea Republicii Moldova Nr. 939-XIV din 20.04.2000 cu privire la activitatea editorială, modificată în anul 2003 prin legea Nr. 449-XV, prin articolul 18 *Exemplarele de depozit legal* reglementează repartizarea depozitului legal și prevede ca:

- Exemplarele de depozit legal, care constituie baza bibliografiei de stat și a evidenței statistice de stat a tipăriturilor, sunt expediate cu titlu gratuit de către tipograf, din contul editorului, îndată după apariție prin intermediul Camerei Naționale a Cărții:

- Ministerului Culturii – 1 exemplar din toate edițiile apărute în țară, pentru informare și documentare;
- Bibliotecii Naționale – 2 exemplare din toate edițiile apărute în țară;
- Camerei Naționale a Cărții - 1 exemplar din toate edițiile apărute în țară;
- Bibliotecii Naționale pentru Copii „Ion Creangă” (literatură pentru copii și adolescenți) – 1 exemplar;
- Bibliotecii Academiei de Științe a Moldovei - 1 exemplar din edițiile ce țin de domeniul științelor socio-umane, economice și naturale apărute în țară;
- Bibliotecii Republicane de Informație Tehnologico-Științifică – 1 exemplar din edițiile ce țin de domeniul tehnicii și științelor tehnice;



- Bibliotecii Științifice Republicane de Medicină – 1 exemplar din edițiile privind medicina și ocrotirea sănătății;

- Bibliotecii Speciale Republicane Centralizate a Societății Orbilor – 1 exemplar din edițiile “vorbitoare” Braille.

- Editura/editorul oferă gratuit autorilor (alcătuitorilor, traducătorilor, pictorilor) exemplare ale operelor lor editate conform contractelor încheiate, iar instituțiilor specificate la alin.(1) lit.a)-h) – exemplare de depozit legal și în cazul în care acestea sunt tipărite peste hotarele țării.

Articolul 22 al Legii cu privire la activitatea editorială *Mijloacele pentru susținerea editării cărții naționale prevede că:*

- Anual, în bugetul de stat, sunt prevăzute mijloace pentru susținerea editării cărții naționale.

- Mijloacele prevăzute de bugetul de stat pentru susținerea editării cărții naționale se distribuie, prioritar editurilor de stat din subordinea Ministerului Culturii, conform listelor, confirmate în modul stabilit la alin. (4), ale lucrărilor propuse pentru editare.

- Mijloacele bugetului de stat alocate în scopul editării cărții naționale se utilizează în strictă conformitate cu destinația acestora.

- Listele lucrărilor propuse pentru editare din contul mijloacelor bugetului de stat se întocmesc de către editurile de stat conform sumelor prevăzute în buget, se coordonează cu Ministerul Culturii, Ministerul Învățământului, Academia de Științe a Moldovei, uniunile de creație interesate și se confirmă de către Comisia pentru cultură, știință, învățământ, tineret și mijloace de informare în masă a Parlamentului.

- Cărțile editate din mijloacele bugetului de stat sunt transmise Ministerului Culturii și Ministerului Învățământului pentru completarea gratuită a fondurilor bibliotecilor publice și școlare. Se permite editurilor comercializarea a cel mult 30 la sută din tirajul ediției.



- Mijloace pentru susținerea editării cărții naționale pot fi prevăzute și în bugetele locale, acestea fiind distribuite conform deciziei consiliilor locale respective.

Anual fiecare bibliotecă publică, primește în mediu 6-7 cărți, editate în cadrul Programului de susținere a editării cărții naționale.

Conform Hotărârii Guvernului Republicii Moldova Nr. 1215 cu privire la cadrul de cheltuieli pe termen mediu (2006-2008) în anul 2006 la capitolul "Cultură, artă, sport, și acțiuni pentru tineret" a fost cheltuită suma de 266,3 milioane de lei sau 2,4 % din toate cheltuielile acestea reprezentând 0,83% din PIB. Măsurile prioritare identificate pentru reformă prevăd "Completarea fondurilor de carte pentru bibliotecile publice finanțate din bugetul unităților administrativ teritoriale, alocând în acest scop în anul 2006 circa 3 lei pentru fiecare locuitor, în anul 2007 – circa 5 lei și în anul 2008 – 10 lei pentru un locuitor".

Aceeași hotărâre prevede modernizarea și informatizarea instituțiilor de cultură în special a celor amplasate în teritoriu, inclusiv asigurarea accesului la Internet.

Hotărârea prevede că pentru completarea fondurilor de carte pentru bibliotecile publice finanțate de la bugetele unităților administrativ-teritoriale, vor fi necesare cheltuieli suplimentare în volum de 50,4 milioane lei.

Modernizarea și informatizarea instituțiilor de cultură va necesita cheltuieli în perioada 2006 -2008 în sumă de 21,2 milioane de lei. În plus investiții bugetare suplimentare în volum de 0,4 milioane lei vor fi alocate pentru realizarea programului SIBI-MOL, care va permite conectarea bibliotecilor publice la o rețea unică.

Pe parcursul anilor au fost și unele inițiative răzlețe care aveau ca scop susținerea achiziției de carte pentru biblioteci. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova din 09.12.98 a „Cu privire la achiziționarea cărților pentru completarea bibliotecii-



lor școlare și bibliotecilor publice” a permis Ministerului Educației și Ministerului Culturii, în limita alocațiilor bugetare pentru anul 1998, să achiziționeze cărți pentru completarea bibliotecilor școlare și bibliotecilor publice, precum urmează:

Ministerul Educației și Științei – de 100 mii lei;

Ministerul Culturii – de 100 mii lei.

Ministerele în cauză în comun cu Consiliul Biblioteconomic Național au selectat și prezentat lista cărților pentru achiziționare și s-au ocupat mai apoi de distribuirea acestora în teritoriu.

Ca regulă, selecția publicațiilor care urmează să fie achiziționate se realizează în temeiul următoarelor principii:

- Principiul legalității;
- Principiul utilizării eficiente a fondurilor publice;
- Principiul transparenței;
- Principiul tratamentului egal;
- Principiul liberei concurențe.

Bibliotecile publice au o istorie mai complicată în ceea ce privește achiziția publicațiilor. În anii de centralizare a rețelelor bibliotecilor publice acest proces a fost centralizat, bibliotecile centrale raionale fiind cele care se îngrijeau de achiziția de carte pentru întreaga rețea.

După reșezarea organizatorică a bibliotecilor publice din Republica Moldova efectuată prin ordinul nr. 219 al Ministerului Culturii și Cultelor al Republicii Moldova din 10. 10. 1991 a fost stabilit că în conformitate cu Regulamentul aprobat bibliotecile publice orașenești (fostele biblioteci centrale raionale) „dețin în mod centralizat articolul 5 al bugetului și exercită dreptul de preemțiune față de bibliotecile comunale (sătești) în modul următor: suma articolului 5 este împărțită în mod echitabil, reieșind din calculul pe cap de locuitor, între bibliotecile din raza raionului. Fiecare bibliotecă publică comună (sătească), știind ce sumă pentru completare îi revine pe anul respectiv, își



formează singură comenzile, trimițându-le la serviciul fonduri al bibliotecii publice orășenești. Biblioteca publică orășenească trimite comenzile la Chișinău, de unde preia partidele de cărți pentru toate bibliotecile publice din raion, transportându-le la fața locului. Bibliotecile comunale (sătești) efectuează singure sistematizarea și catalogarea publicațiilor intrate în colecțiile lor”.

Așa cum bibliotecile sătești urmau să se ocupe de prelucrarea biblioteconomică, sistematizarea și catalogarea publicațiilor, în anul 1995 Ministerul Culturii al Republicii Moldova a aprobat ordinul nr. 194 *Despre Reglementarea evidenței publicațiilor în bibliotecile publice din RM* – care în scopul reglementării evidenței colecțiilor din biblioteci și perfecționarea gestionării lor, prevedea:

- Să fie introdusă în toate bibliotecile publice evidența individuală a publicațiilor în Registrul inventar
- Publicațiile înregistrate în anii centralizării (în catalogul general de evidență) să fie recuperate și preluate în gestiune definitivă
- Catalogul general de evidență să fie completat și mai departe, îndeplinind funcția unui instrument de informare despre publicațiile existente în ansamblu în raionul respectiv.

Descentralizarea completării a fost efectuată în corespundere cu Legea privind administrația publică locală (1998), Legea finanțelor publice (1999 art. 7, p.19), Legea cu privire la biblioteci (1994), Legea culturii. La Orhei, de exemplu, în baza legilor menționate a fost aprobată Decizia Consiliului Județean Orhei din 17.12.1999 cu privire la descentralizarea achiziției de carte și abonarea la edițiile periodice pentru bibliotecile publice din județul Orhei. În acest scop au fost efectuate următoarele acțiuni:

De la 19 până la 31.12.1999 fondurile de publicații au fost transferate de la gestiunea contabilă a Secțiilor de Cultură din Orhei, Telenești, Rezina, Șoldănești la gestiunea contabilă a pri-



mărilor din județul Orhei. Șefii serviciilor Dezvoltarea Colecțiilor au completat procese-verbale de dare-preluare a fondului de publicații cu semnătura obligatorie a contabilului-șef și șefului de bibliotecă, aprobat de directorul bibliotecilor publice din sectoare și confirmat de specialiștii principali ai Direcției Județene Cultură din teritoriu. În scopul asistenței metodologice, Biblioteca Județeană „A. Donici” a elaborat Ordinul nr.1 din 01.01.2000 Cu privire la descentralizarea evidenței publice intrate în bibliotecile publice comunale (sătești) din rețea, despre rolul catalogului de evidență.

Procesul de descentralizare a avut destule aspecte pozitive, dar și negative cele din urmă accentuate fiind mai ales de situația financiară precară cu care se confruntă bibliotecile. În condițiile finanțării insuficiente achiziția de publicații a suferit în mod deosebit. În raionul Orhei a fost înregistrată următoarea situație, din cele 60 biblioteci publice nu au achiziționat publicații în anul 2002 – 48 biblioteci comunale; în anul 2003 – 36 biblioteci comunale; în anul 2004 – 38 biblioteci comunale; în anul 2005 – 37 biblioteci comunale; în anul 2006 – 45 biblioteci comunale. Cu o situație asemănătoare se confruntă mai multe biblioteci publice din țară. În aceste condiții a apărut la ordinea zilei, ideea recentralizării achiziției de carte la care subscriu mai mulți bibliotecari și care este susținută de Ministerul Culturii și Turismului.

Planul de acțiuni privind realizarea Strategiei de Dezvoltare a Sistemului Național de Biblioteci în anii 2007-2010 în compartimentul *Dezvoltarea, comunicarea și conservarea colecțiilor* prevede crearea cadrului juridic privind centralizarea la nivel de raion a achiziției de carte pentru bibliotecile publice.

Principiile fundamentale de formare a colecțiilor sunt:

- enciclopedism;
- actualitate;
- acces liber;
- diversitate.



La constituirea colecțiilor se va ține seama de următoarele obiective:

- asigurarea comunității cu materialele de bibliotecă corespunzătoare în toată varietatea de formate tradiționale și electronice;
- dezvoltarea procedurilor de selectare și achiziție care să garanteze comunității că documentele vor fi făcute disponibile cât mai repede cu putință.

Colecțiile trebuie să corespundă intereselor și orientărilor statului și să fie adecvate necesităților beneficiarilor reali și potențiali precum și rațiunilor culturale și educaționale. Fondurile unei biblioteci trebuie să asigure executarea de către bibliotecă a funcțiilor: informațională, educativă, culturală, comunicativă și hedonică. La formarea fondului se iau în vedere interesele tuturor grupurilor etnice conlocuitoare. Colecțiile completează serviciile și nu pot fi privite ca un scop în sine, decât dacă scopul lor primar constă în conservarea și prezervarea resurselor pentru generațiile viitoare.

Colecțiile mari nu sunt neapărat colecții bune, în special în era informației digitale. Ghidul IFLA-UNESCO recomandă o rată medie de înnoire a fondului de 7-10 ani, care se calculează împărțind fondul total la numărul total al achizițiilor pe parcursul perioadei de referință. IFLA consideră că 10% din fondul activ al bibliotecii publice trebuie să fie reprezentat de publicațiile apărute în ultimii doi ani și 30-40% de publicațiile apărute în ultimii 5 ani.

Relevanța colecțiilor față de necesitățile comunității locale este cu mult mai importantă decât dimensiunile colecției.

Mărimea colecției este determinată de mai mulți factori, inclusiv spațiu, resurse financiare, populația servită de bibliotecă, apropierea de alte biblioteci, importanța regională a colecțiilor, accesul la resursele electronice, estimarea necesităților locale, ratele de achiziții și de casare, politica de schimb interbibliotecar.



Biblioteca publică trebuie să aibă posibilitatea de a abona ziarul și revistele locale; nu mai puțin de două publicații seriale de nivel național; nu mai puțin de o publicație de cultură generală și măcar o publicație cu informații de nivel internațional.

În condițiile restricțiilor pentru achiziția de carte, abonarea edițiilor periodice capătă o însemnătate deosebită. Se recomandă abonarea a cel puțin 10 ediții periodice la 1000 de locuitori. Pentru materialele audio și video, în același număr materiale pentru persoanele cu dificultăți de vedere, se recomandă cel puțin 10 unități la 1000 de locuitori. Anual se recomandă achiziționarea a cel puțin 20 înregistrări audio și 4 înregistrări video la 1000 de locuitori.

În ultimii ani deosebit de repede crește numărul CD-ROM-urilor din colecțiile bibliotecilor. Dacă în anul 1997 țările Uniunii Europene reportau 553309 unități în anul 2001 numărul acestora se ridicase la 1123385.

Fondul de referințe al bibliotecii publice trebuie să constituie aproximativ 10% din fondul total și să conțină enciclopedii, dicționare de limbă și de ramură, ghiduri, atlase, hărți rutiere, cărți de telefoane, programe în ajutor instruirii și dezvoltării profesionale.

Într-o bibliotecă publică trebuie să predomină fondul de beletristică care va constitui aproximativ 70% din fondul total. Literatura din alte domenii va constitui 30% și va consta, în mod special din enciclopedii, dicționare, periodice etc. În bibliotecile specializate raportul va fi invers.

Ghidul IFLA/UNESCO recomandă:

- 1,5-2,5 cărți per capita pentru colecțiile de bază;
- 2500 cărți - volumul minim al fondului pentru cel mai mic punct de servire;
- 0,25 cărți per capita ca rată medie a achizițiilor anuale.

Toți acești indici variază foarte mult de la țară la țară. Bibliotecile publice din Finlanda, de exemplu, dețin aproximativ 7 cărți per ca-



pita. În Rusia indicele este de 4,9 per capita. În Republica Moldova bibliotecile publice dețin aproximativ 4 cărți per capita.

Se consideră că rata anuală de 0,25 achiziții per capita este bună pentru a menține un stoc care este deja destul de mare și actualizat. Majoritatea țărilor nordice respectă aceste recomandări. În cazul bibliotecilor mici unde stocul este prea mic și învechit este necesară o rată a achizițiilor per capita mai mare. Pentru majoritatea bibliotecilor publice prioritatea numărul unu în prezent este conectarea la Internet, prin aceasta explicându-se și micșorarea cheltuielilor pentru înnoirea stocurilor.

În țările Uniunii Europene numărul de achiziții (cărți și periodice legate) constituia în anul 2001 0,13 per capita. Indicele e considerat destul de mic și este una din cauzele descreșterii numărului de împrumuturi.

Dacă în localitate nu există o bibliotecă specializată în servirea cititorilor copii, literatura pentru această categorie de cititori trebuie să reprezinte 30-50% din fondul total și să includă documente pe diverși purtători de informații.

La stabilirea mărimii colecțiilor pentru grupurile etnice trebuie luate în considerare recomandările internaționale: de exemplu la 500 de locuitori – 100 volume; pentru un număr de până la 2000 locuitori – 1 volum la fiecare 10 locuitori.

Bibliotecile S.N.B. nu sunt instituții ideologice și nu pot să-și formeze fondurile reieșind din interesele anumitor partide, mișcări sociale, orientări religioase etc.

În ultimii ani au apărut mai mulți difuzori de carte și periodice care comercializează atât publicațiile autohtone, cât și de peste hotare (Anexa 8). Bibliotecile folosesc serviciile librăriilor inclusiv a anticariatelor sau cumpără cartea direct de la producători, economisind în felul acesta mijloace financiare substanțiale.

Pentru lichidarea lacunelor de completare și achiziționarea materialelor solicitate se recomandă completarea retrospectivă care se face în corespundere cu baza de date a dezideratelor beneficiarilor.



În bibliotecile publice municipale și raionale constituirea, completarea, prelucrarea, conservarea publicațiilor este efectuată de serviciul fonduri. În bibliotecile mici aceste operațiuni sunt efectuate de către bibliotecar.

Serviciul fonduri realizează:

- completarea curentă și retrospectivă cu cărți, ediții seriale, documente grafice și audiovizuale în toată varietatea de formate existente prin achiziții de la librării, anticariate, oficii de difuzare a presei, instituții editoriale, donații, schimb etc.;
- prelucrarea biblioteconomică, evidența primară și individuală a tuturor publicațiilor (cărți, ediții seriale și alte documente grafice, audiovizuale, electronice etc.) intrate în colecțiile bibliotecii, în conformitate cu normele tehnice și pe baza formularelor aprobate;
- repartizarea publicațiilor și a celorlalte documente grafice și audiovizuale luate în evidență, pe secții și urmărirea circuitului acestora până la preluarea lor în gestiune definitivă prin întocmirea documentelor necesare de predare – preluare;
- descrierea bibliografică și clasificarea tuturor documentelor din colecțiile bibliotecii și ținerea la zi a sistemului de cataloage alcătuit din: catalogul electronic, catalogul alfabetic general, catalogul sistematic general, catalogul pentru periodice (seriale), cataloage ale secțiilor de împrumut pentru adulți, copii, cataloagele colecțiilor speciale, catalogul alfabetic de serviciu;
- revizuirea și actualizarea cataloagelor de bibliotecă, în conformitate cu modificările oficiale adoptate.

Pe an ce trece bibliotecile se confruntă tot mai mult cu două probleme majore ce țin de finanțe și spații de amplasare. În acest context crește importanța criteriilor de evaluare și selectare a documentelor care trebuie să determine completarea, conservarea, digitizarea și casarea.

Calitatea fondului în general, este determinată de: volum, utilizare, accesibilitate, rata de înnoire, stare fizică.



Prezența materialelor digitizate sau „născute digital”, devine o realitate pentru biblioteci. Tot mai multe reviste științifice și lucrări de referință apar doar în format electronic. Legislația multor țări privind exemplarul obligatoriu, include și documentele în format electronic. Odată cu dezvoltarea mediului digital centrul de greutate se deplasează de la formatul purtătorului de informații (carte, articol, web site) la conținut.

Răspândirea activă a documentelor electronice în sectorul public este însoțită de necesitatea conservării informației digitale. Reieșind din importanța internațională a acestei probleme, Conferința generală a UNESCO, la cea de-a 32 sesiune care a avut loc în 2003 în Paris, a aprobat Charta privind păstrarea moștenirii digitale. Charta are caracter de recomandare, dar declară principiile care reprezintă baza pentru elaborarea strategiilor naționale, politicilor de stat în problemele conservării moștenirii digitale și asigurării accesului populației la aceasta. Carta precizează și principiile de selectare a moștenirii digitale care trebuie digitizată. Ca și în cazul moștenirii tipărite criteriile principale de apreciere a documentelor electronice sunt importanța și valoarea culturală, științifică, istorică. Conform Cartei de prioritate se bucură materialele „născute digital”.

La stabilirea politicilor și a priorităților de achiziții se va ține cont de faptul că omul asimilează informația diferit: din cele citite se rețin în memorie aproximativ 10%; din cele auzite – 20%; din cele văzute 30%. Din cele văzute și auzite în același timp se rețin 50-70%. Aceste cifre mărturisesc despre eficacitatea de recepționare a informației audiovizuale.

Prin aceasta se explică faptul că în ultimii ani în torentul informațional mondial crește cota informației pe suport audiovizual. Documentele legislative ale multor țări printre care Franța, Germania, Regatul Unit al Marii Britanii, Australia, România, Federația Rusă, Canada etc. includ în componența depozitului legal și așa categorii de documente precum discuri, înregistrări



magnetice, documente video, microformate etc. Raportul LIBECON arată o creștere de 17% la achiziționarea materialelor de acest tip.

Un exemplu elocvent de îmbunătățire a Legii privind depozitul legal în dependență de evoluția purtătorilor de informații este Legea exemplarului obligatoriu din Canada. Apărută în anul 1953 legea solicita tuturor editorilor să depună copii a tuturor cărților la Biblioteca Națională a Canadei. Pe parcursul celor 54 de ani de la apariție, legea s-a extins treptat asupra publicațiilor periodice în 1965, discurilor în 1969, materialelor multimedia în 1978, CD-ROM-urilor și casetelor video în 1993, publicațiilor electronice pe toate tipurile de formate în 1995. Regulile depozitului legal au fost treptat adaptate Internetului și tehnologiilor digitale. În 2004 Guvernul a împuternicit Biblioteca să prezerveze cele mai importante web site-uri.

Strategia de dezvoltare a sistemului Național de biblioteci pentru perioada 2007-2010 prevede de rând cu completarea sistematică a colecțiilor de documente tradiționale și constituirea și completarea unor colecții de documente audiovideo, electronice: baze de date, periodice electronice, documente digitale (cărți – e, patente electronice, documente audiovizuale în rețea, altele).

În condițiile noastre resursele multimedia trebuie percepute nu doar ca niște purtători de informații comozi în folosire, dar și ca mijloc de perfecționare a culturii informaționale a cetățenilor care favorizează integrarea indivizilor în mediul informațional modern. Această problemă este imposibil de rezolvat fără investiții serioase de care spre regret bibliotecile nu dispun în prezent.

Folosirea edițiilor electronice este încă foarte modestă, iar explicația constă atât în ponderea mică a acestora în fondul total, cât și în insuficienta familiarizare a bibliotecarilor și a utilizatorilor cu acești purtători de informații. Tot mai pronunțată



devine pentru lumea bibliotecară disonanța dintre asocierea de către beneficiari a bibliotecii cu cartea și asocierea bibliotecii, de către bibliotecari, cu un set mult mai larg de produse și servicii. Întrebarea care se impune este de ce sunt consumatorii de informații atât de puțin informați. Este oare familiarizarea insuficientă a indivizilor cu resursele electronice ale bibliotecii cauza sau efectul unui punct de vedere potrivit căruia marca bibliotecii este promovarea cărții. Sau poate că respondenții nu cunosc faptul ca bibliotecile au web-site-uri, resurse electronice, tehnologii moderne de informare și comunicare, conexiunea Internet etc. pentru că nu se așteaptă să găsească în biblioteci mai mult decât cărți. Acestea sunt probleme asupra cărora trebuie de meditat foarte serios și cât se poate de urgent.

Evoluția însă nu poate fi oprită și cu toate că documentele electronice nu vor putea înlocui în totalitate publicațiile în format tradițional, numărul lor va continua să crească, iar de aici vor continua să apară și noi probleme de utilizare și păstrare. Achiziționarea publicațiilor electronice prin Internet, care deja este practică pe larg de bibliotecile din alte țări, rămâne încă o problemă pentru bibliotecile noastre. Literatura tehnică care predomină la moment este încă foarte scumpă. Literatura specifică domeniului nostru poate fi descărcată gratuit și este bine să folosim acest avantaj.

*Cooperare.* Lipsa finanțelor pentru achiziții și problemele privind spațiile de amplasare, scot în evidență necesitatea cooperării bibliotecilor. Parteneriatele cu alte biblioteci în vederea achiziției de carte ar fi o soluție pentru această problemă. O formă foarte răspândită de cooperare sunt Consorțiile. Un Consorțiu care s-a afirmat în RM este Consorțiul eIFL care își așteaptă încă participanții din bibliotecile publice. Scopul principal al acestuia este micșorarea cheltuielilor pentru achiziția documentelor electronice. EIFL Direct (*Electronic Information For Libraries Direct*) este un proiect comun al Fundației pentru o Societate Deschisă și al EBSCO Publishing, unul dintre cei mai



mari furnizori de publicații periodice din lume. eIFL Direct furnizează accesul la textul integral al peste 3 000 de reviste, ziare și comunicate de presă, precum și la peste 1300 de broșuri și cărți de referințe full text, în special în domeniul științelor sociale și umane. De asemenea, este oferit accesul la o baza de date medicale (MEDLINE).

Consortiul eIFL Direct Moldova activează din anul 2001 pe lângă Asociația Bibliotecarilor din Moldova

Practica internațională cunoaște exemple de succes de colaborare în vederea depozitării colecțiilor. Poate ar trebui pusă problemă creării la nivel raional a unor depozite de păstrare și redistribuire a publicațiilor, rezolvând în felul acesta două probleme: deficitul spațiilor de amplasare a achizițiilor noi și respectiv redistribuirea literaturii superfluie și care nu corespunde intereselor comunității.

### **Concluzii:**

Pe măsura afirmării Societății Cunoașterii, bibliotecile vor evolua de la oferirea către beneficiari a informației la oferirea răspunsurilor de-a gata. Această mișcare este percepută drept un pas important pentru a face față concurenței impuse de alți promotori de informații. Pornind de la această idee, politica achizițiilor va trebui treptat reorientată pentru a face față acestor provocări.

La crearea unor colecții reprezentative pentru comunitate ce ar face față noilor schimbări este necesar:

pe plan local:

- Studierea necesităților de lectură și informare a populației țintă;
- Elaborarea Regulamentului privind managementul colecțiilor;
- Studierea sistematică a refuzurilor;
- Coordonarea achiziției de publicații cu alte biblioteci din localitate;



- Folosirea resurselor gratuite din Internet;
- Folosirea indicatorilor de performanță (fond total per capita, achiziții per capita, materiale A-V per capita, cheltuieli pentru achiziții per capita și per beneficiar, rata medie de înnoire a fondului, nivelul de satisfacție a utilizatorului etc.) precum și comparațiile acestora cu indicatorii altor biblioteci de același fel în demersul managerial și în negocierea bugetului cu reprezentanții unităților administrative locale).

pe plan național:

- Elaborarea politicii naționale privind achiziția de carte;
- Negocierea unor clauze speciale pentru participarea bibliotecilor publice la consorțiile existente și crearea unor consorții noi;
- Elaborarea unui program de asigurare a securității și de casare a publicațiilor.

**Important! Formula de calcul pentru stabilirea bugetului anual pentru achiziții:**

Bibliotecile din unele țări folosesc următoarea formulă de calcul pentru stabilirea bugetului anual necesar pentru achiziții:

Numărul total al populației - țintă înmulțit la rata medie anuală a achiziției și înmulțit la prețul mediu al unei cărți. Dar această formulă trebuie folosită cu mare atenție.



## 4. Servirea utilizatorilor

Biblioteca publică este o instituție cu o colecție de tip enciclopedic pusă în serviciul comunității, care asigură accesul publicului la informații și idei, la cunoștințe, educație permanentă, dezvoltare culturală etc.

Misiunea modernă a bibliotecii publice trebuie să se bazeze pe următoarele trei arii de activitate:

- promovarea lecturii și a instruirii neformale;
- acces la servicii digitale, inclusiv e-guvernare;
- incluziunea socială, crearea identității comunitare și dezvoltarea cetățeniei active.

Standardele minime pentru bibliotecile publice din mai multe țări recomandă: accesul liber la fond, accesul gratuit la Internet, accesibilitatea bibliotecii pentru persoanele cu handicap, cabinete individuale pentru studiu, spații pentru socializare etc.

• În Societatea Informațională biblioteca publică este punct de acces al populației la Internet și la alte rețele informaționale. Conform strategiei naționale de edificare a Societății Informaționale „Moldova electronică” până în anul 2007 în toate bibliotecile publice din Republica Moldova urmează să fie create Puncte de Acces Liber la Internet (PAPI). Modalitatea de echipare și finanțare a acestor puncte va fi stabilită de comun acord cu autoritățile de stat și cele administrative locale.

Conform sondajului „Utilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor de către populația Republicii Moldova” elaborat de Centrul de Analize și Investigații Sociologice, Politologice și Psihologice (CIVIS) 28,5% din populația chestionată are acces la computere, mediul urban fiind avantajat de 2,5 ori mai mult decât cel rural. Din totalul populației chestionate 16 % au acces la Internet. Din numărul persoanelor care utilizează computerele circa 2/3 (68,2%) au acces la Internet.



Conform studiului „Bibliotecile publice și Internetul”, efectuat în anul 2004 în SUA, 99,6% dintre bibliotecile publice sunt conectate la Internet și dintre acestea 98,9 oferă acces public pentru utilizatori. Este o realizare importantă dacă luăm în considerare faptul că în urmă cu 10 ani numai 20,9% dintre bibliotecile publice ofereau servicii Internet. Raportul a identificat trei domenii importante de investiții începând cu 1997: granturi federale pentru tehnologii alocate prin Programul Servicii de bibliotecă și tehnologii; discounturi în rate pentru infrastructura de telecomunicații; finanțarea de stat și locală, inclusiv sprijinul fundațiilor.

- Serviciile bibliotecii publice trebuie să fie accesibile tuturor categoriilor de cetățeni indiferent de naționalitate, apartenență religioasă sau politică, cultură, vârstă, nivel de educație, dizabilități fizice sau sociale, sex sau orientare sexuală.

- Biblioteca își stabilește prioritățile de activitate în baza analizei necesităților utilizatorilor, în special a necesităților informaționale. În procesul de planificare a serviciilor trebuie stabilite priorități clare și elaborată strategia de prestare a serviciilor pe termen mediu și lung.

- Pentru îmbunătățirea calității servirii bibliotecarii efectuează:
  - identificarea beneficiarilor potențiali;
  - analiza necesităților beneficiarilor;
  - servirea grupurilor de beneficiari și a beneficiarilor individuali, implementarea politicilor de protejare a beneficiarilor, promovarea programelor de instruire pentru beneficiari (în special în vederea folosirii tehnologiilor moderne de informare);
  - protejarea resurselor electronice, asigurarea accesului la servicii, punerea la dispoziția beneficiarilor a edificiilor bibliotecilor, în special în scopul organizării activităților de socializare și a celor culturale.

Serviciile bibliotecii nu pot face obiectul niciunei forme de presiune, fie ideologică, politică, religioasă sau comercială. Ser-



viciile trebuie să reflecte schimbările din societate, de exemplu în structura familiei, în paradigma pieței muncii, modificări demografice, diversitatea culturală și metodele de comunicare. Ele trebuie să țină cont de culturile tradiționale, precum și de tehnologiile moderne, de exemplu sprijinirea metodelor de comunicare orală, utilizarea tehnologiilor de informare și comunicare.

• Bibliotecile publice oferă un șir de servicii atât în incinta bibliotecii, cât și în mijlocul comunității. Serviciile cheie oferite de biblioteca publică sunt:

- împrumut de publicații în diverse formate;
- utilizarea documentelor în incinta bibliotecii;
- servicii informaționale care necesită utilizarea mijloacelor electronice;
- servicii de consultanță pentru cititori, inclusiv servicii de rezervare;
- servicii de informații comunitare;
- instruirea beneficiarilor în vederea folosirii echipamentelor moderne de informare și comunicare, inclusiv sprijinirea programelor de alfabetizare informațională etc.

• În scopul servirii calitative a beneficiarilor, bibliotecile trebuie să tindă spre a face parte din rețele integrate care oferă acces la un șir vast de resurse. Pe măsura modernizării tehnologiilor moderne de informare, bibliotecile mari vor adera la rețelele globale de referințe virtuale care oferă posibilitatea:

- folosirii în comun a resurselor și a personalului implicat în livrarea serviciilor de referințe;
- instruirii utilizatorilor în vederea folosirii bazelor de date online; perfecționării strategiilor și metodelor de căutare;
- feedbackului cu beneficiarii (folosirea chat-ului permite bibliotecarului să înțeleagă mai bine specificul întrebării) etc.

Rețelele globale de referințe virtuale permit bibliotecilor mici cu resurse limitate să ofere aceeași calitate a serviciilor ca



și bibliotecile mari; lichidează conceptul tradițional de timp și spațiu, făcând informația disponibilă 24 ore, 7 zile pe săptămână indiferent de programul bibliotecii sau de locul unde se află beneficiarul. Bibliotecarul are șansa de a fi un ghid crucial la intersecția dintre necesitatea de informare și resursele calitative care nu sunt ușor accesibile pentru majoritatea utilizatorilor individuali.

- Serviciile oferite copiilor au menirea să asigure posibilități pentru dezvoltarea individuală prin altoirea dragostei pentru carte și lectură încă din fragedă copilărie. Lectura trebuie să devină pentru această categorie de cititori un obicei și o cultură, dar nu obligație sau impunere. Este esențială contribuția bibliotecilor în asigurarea necesităților de destindere și recreere ale copiilor, precum și în dezvoltarea intelectuală, emoțională, socială, educațională și lingvistică. Aceste sarcini sociale biblioteca le realizează și oferind spații unde copiii pot citi, studia, căuta în Internet sau cunoaște alți copii. Este o posibilitate de a întâlni alte persoane pe un teritoriu neutru, dar sigur și bine reglementat. În comunitățile multiculturale copiilor trebuie să li se pună la dispoziție cărți și materiale electronice în limba lor maternă.

Copiii și părinții acestora trebuie instruiți în vederea unei utilizări cât mai rațională a bibliotecii și în vederea dezvoltării deprinderilor de utilizare a documentelor tradiționale și a celor electronice, precum și a echipamentelor moderne de informare și comunicare.

Renumitul scriitor american Stanley Kunitz la întrebarea „În ce constă rolul bibliotecilor?”, pusă de revista *American Libraries*, a răspuns: „Să ajungă la cititori. În special la cei tineri și în mod particular când aceștia caută să se găsească pe ei însuși. Dacă biblioteca nu-i ajută în adolescență, va avea timpuri grele să ajungă la ei când vor fi adulți”.

- Serviciile pentru adulți trebuie să reflecte multiplele circumstanțe legate de activitățile lor de instruire, ocupație profe-



sională sau viață personală. Serviciile pentru această categorie de utilizatori se vor axa pe sprijinirea:

- studiului continuu;
- intereselor legate de organizarea timpului liber;
- necesităților informaționale;
- activităților comunitare;
- activităților culturale;
- lecturilor de recreere.

Calitatea acestor servicii va spori și rolul bibliotecii publice ca loc de socializare a indivizilor.

Întrun sondaj recent cititorii revistei *American Libraries* au fost întrebați ce teme ar dori să vadă mai frecvent în revistă. Un număr mare de respondenți au răspuns "cărțile". Comunitatea bibliotecară, în special bibliotecile publice, trebuie să înțeleagă faptul că în condițiile Societății Informaționale, biblioteca nu înseamnă numai acces la informații, dar înseamnă și ajutorul acordat beneficiarilor în găsirea celor mai bune cărți pentru lectură. Cele două mari activități ale bibliotecii: promovarea informației și activitatea tradițională de promovare a cărții trebuie să fie balansate. Dacă bibliotecile se vor axa doar pe promovarea informației vor deveni irelevante în viețile oamenilor. Cartea și lectura trebuie să continue a fi importante pentru bibliotecă. Un loc aparte în activitatea bibliotecilor trebuie să ocupe ajutorul cetățenilor în găsirea cărților de lectura cărora să se bucure cu adevărat.

Bibliotecarii trebuie să fie percepuți ca persoane ce ajută oamenii să deschidă ochii la toate bucuriile la care poți ajunge prin lectură. Ca bibliotecari trebuie să ne îngrijoreze degradarea comunicării publice. De rând cu alte lucruri profesia noastră există pentru a prezerva, proteja și încuraja literatura de calitate care duce la dezvoltarea dialogului ce vine din culturile cu un elevat sens al dialogului public.

- Pentru asigurarea incluziunii sociale, biblioteca oferă servicii pentru grupuri speciale de utilizatori. Programul PULMAN



menționa că „preocuparea față de utilizatorii cu handicap potențiali este esențială pentru ca bibliotecile publice să rămână competitive. Pe măsură ce populația Europei îmbătrânește, un număr tot mai mare de persoane vor avea dificultăți de vedere sau alte tipuri de invalidități. Bibliotecile publice de pe continentul nostru riscă excluderea a 10% dintre europeni ca utilizatori dacă nu se iau anumite măsuri specifice”.

Biblioteca trebuie să găsească modalități de a face materialele și serviciile disponibile grupurilor speciale de utilizatori. Aceasta presupune:

- transport special, de exemplu biblioteci mobile, pentru servirea persoanelor cu diverse dizabilități precum și a locuitorilor din zonele izolate;
- servire la domiciliu;
- servicii pentru persoanele aflate în unele instituții, cum ar fi spitale și penitenciare;
- echipament special și materiale pentru lectura persoanele cu handicap fizic sau senzorial, de exemplu nevăzători sau hipoacuzici;
- materiale pentru persoane cu dificultăți de lectură, de exemplu materiale pentru lecturi ușoare, casete;
- comunicare electronică;
- prestarea serviciilor de utilizare a tehnologiilor moderne pentru persoane din grupuri speciale, de exemplu sintetizatori de voce pentru nevăzători, accesul on-line la catalogul bibliotecii pentru cei aflați în zone izolate sau incapabili să-și părăsească domiciliul.

• Biblioteca trebuie să instruiască utilizatorii în vederea folosirii resurselor, serviciilor și tehnologiilor de informare și comunicare, elaborând în acest scop programe de instruire. Odată cu folosirea tot mai largă a tehnologiilor de informare și comunicare, rolul bibliotecii publice atât în oferirea accesului la acestea, cât și în facilitarea utilizării lor cât mai corecte devine unul de importanță vitală.



Cel mai mare premiu „Accessto Learning Award” cunoscut lumii bibliotecare, de un milion de dolari, instituit de către Fundația Bill & Melinda Gates se oferă bibliotecii care întrunește următoarele criterii:

- disponibilitatea accesului publicului la tehnologiile moderne de informare și comunicare;
- instruirea personalului în vederea folosirii tehnologiilor în servirea publicului;
- instruirea publicului în vederea folosirii tehnologiilor de informare și comunicare.

• Serviciile de informare ale bibliotecii publice se vor axa pe rolul acesteia de intermediar între utilizator și universul informației. Furnizarea informației a constituit întotdeauna un rol-cheie al bibliotecii publice, iar modalitățile de colectare, accesare și prezentare a informațiilor s-au modificat radical în ultimii ani. În era cunoașterii biblioteca publică se impune tot mai mult în:

- oferirea accesului la informație;
- colectarea informațiilor referitoare la comunitatea locală și punerea lor la dispoziția beneficiarilor;
- instruirea persoanelor de toate vârstele în vederea utilizării bibliotecii, a resurselor și a tehnologiilor;
- ghidarea utilizatorilor spre sursele informaționale necesare.

Biblioteca este tot mai recunoscută ca portal spre lumea informațiilor, care facilitează accesul la informații pentru toți, contribuind prin aceasta la micșorarea decalajului dintre „saturația informațională” și „insuficiența informațională”.

Internetul care se extinde spectaculos nu este un pericol pentru biblioteci și nici un substituent al acestora. Internetul nu a înlocuit nimic, a oferit doar posibilități de informare mai noi, mai rapizi și mai eficiente. Vasta cantitate de informații de pe Internet este de o calitate și credibilitate discutabilă (deși studiul *Perceptions of Libraries and Information Resources* demonstrează



că beneficiarii au încredere egală atât în informațiile căpătate cu ajutorul bibliotecarului, cât și în cele expuse în Internet), iar rolul-cheie al bibliotecarului este de a-i îndrepta pe utilizatori spre informațiile de încredere, care vor satisface exact cerințele acestora.

• Tehnologiile informaționale sunt un mijloc de a redefini importanța bibliotecilor pentru societate. În acest context, conform opiniilor mai multor biblioteconomiști, bibliotecile Erei Cunoașterii vor avea următoarele priorități:

- vor oferi persoanelor de toate vârstele posibilitatea de a dobândi noi deprinderi, de a folosi creativ informația și a-și îmbunătăți calitatea vieții;
- vor fi părți integrate ale sistemului educațional;
- vor asigura incluziunea socială și vor fi cu adevărat deschise și accesibile pentru toți, și vor oferi acces atât la resursele tradiționale, cât și la resursele online;
- vor oferi acces la tehnologiile și serviciile informaționale care anterior erau inaccesibile comunității;
- vor fi în centrul comunității oferind oportunități de recreare și făcând disponibile informații despre toate aspectele vieții;
- vor oferi acces la informațiile oficiale și guvernamentale cu scopul de a da posibilitate persoanelor să se implice în procesele democratice;
- vor fi tot mai implicate în alfabetizare. În acest scop bibliotecile pot promova propriile programe ori pot susține programele inițiate de alte organizații.

În Societatea Cunoașterii va crește semnificația bibliotecii ca:

- loc pentru instruire și noi experiențe, mesager al cunoașterii și culturii;
- loc unde informația va fi mânăuită cu pricepere și organizată în corespundere cu necesitățile utilizatorilor;
- portal către informație și comunicare electronică;



- parte a societății bazată pe cunoaștere și instruirea cetățenilor pe tot parcursul vieții.

- Cooperarea și partajarea resurselor influențează reducerea dublărilor în prestarea serviciilor, combinarea resurselor pentru un efect maxim, creșterea calității serviciilor.

- Pentru a satisface cât mai din plin necesitățile informaționale ale beneficiarilor săi, bibliotecile trebuie să dezvolte împrumutul interbibliotecar. Biblioteca trebuie să stabilească politici de împrumut interbibliotecar, raportate la următoarele aspecte:

- împrumutul de materiale altor biblioteci publice;
- tipul de materiale pe care le poate sau nu pune la dispoziție pentru împrumut;
- perioada de împrumut;
- în ce cazuri vor fi solicitate materiale de la alte biblioteci;
- metodele de livrare;
- politici de reglementare a costurilor pentru servicii;
- acțiuni întreprinse în caz de pierdere sau deteriorare a materialelor.

- În era digitală bibliotecile devin portaluri electronice spre informație. Ele au menirea de a oferi tuturor cetățenilor posibilitatea de accesare a informațiilor care, la rândul lor, le vor permite să-și îmbunătățească calitatea vieții și să participe la viața societății cu un grad de globalizare din ce în ce mai avansat.

- În scopul ridicării calității serviciilor adresate comunității, biblioteca stabilește relații formale cu alte organizații din cadrul comunității, de exemplu cu școli, muzee, arhive, case de cultură, unități comerciale etc.

Tipurile de relații și formele de cooperare includ:

- partajarea resurselor;
- partajarea activităților de instruire a personalului;
- dezvoltarea, în cooperare, a colecțiilor;
- coordonarea serviciilor și rețelelor electronice;



- partajarea infrastructurilor și a tehnologiilor de informare și comunicare;

- organizarea manifestărilor culturale, etc.

- Biblioteca trebuie să ofere acces public gratuit la Internet pentru a da posibilitate tuturor cetățenilor, indiferent de posibilitățile lor financiare, de a avea acces la informația disponibilă în format electronic. În bibliotecă trebuie să existe cel puțin o stație de lucru pentru public cu acces la Internet și cu imprimantă, destinată exclusiv publicului.

- Biblioteca trebuie să exploateze tehnologiile informaționale și de comunicare pentru a da posibilitate utilizatorilor să obțină acces de acasă, de la școală sau de la locul de muncă la cât mai multe dintre resursele și serviciile sale electronice. În măsura posibilităților acestea trebuie făcute accesibile 24/24 ore, 7 zile în săptămână. Expunerea catalogului bibliotecii în Internet mărește accesibilitatea bibliotecii pentru public cât și pentru alte biblioteci și sporește calitatea serviciilor oferite.

- Punctele de servire din biblioteca publică trebuie să asigure maximum de comoditate pentru membrii comunității. Pe cât e posibil ele trebuie să fie în apropierea stațiilor de transport public și a zonelor de activitate comunitară, de exemplu magazine, centre comerciale, centre culturale. Acolo unde acest lucru este oportun, biblioteca poate să-și împartă clădirea cu alte servicii, cum ar fi centre de artă, muzee, galerii de artă, centre comunitare și localuri pentru sport. Acest lucru va contribui la atragerea utilizatorilor, dar și la realizarea economiilor operaționale și de capital.

- Punctul de servire trebuie să fie bine vizibil și accesibil fie pe jos, fie prin intermediul transportului public, acolo unde este posibil sau cu ajutorul transportului privat. În zonele urbane și suburbane înalt dezvoltate, o bibliotecă publică trebuie să fie accesibilă la o distanță de 15 minute de călătorie cu o unitate de transport.



- Serviciile de bază, oferite de biblioteca publică trebuie să fie, ca regulă, gratuite. Perceperea unor taxe se efectuează conform legislației în vigoare și nu trebuie să limiteze accesul cetățenilor la informații, cunoștințe și cultură și să nu contravină tradiției bibliotecii publice de instituție deschisă, accesibilă pentru toți, principiilor de bază ale Manifestului UNESCO despre bibliotecile publice, precum și rolului bibliotecii publice de garant al protecției sociale în cultură.

- Firma bibliotecii trebuie să fie clară și vizibilă. Zona de informații trebuie să conțină date despre: orele de funcționare, amplasarea spațiilor de bază și auxiliare, inclusiv a ieșirilor de rezervă în cazuri de forță majoră, serviciile oferite, costurile pentru serviciile contra plată, regulile de folosire a bibliotecii, drepturile și obligațiunile utilizatorilor, activitățile culturale programate etc.

- Programul de activitate a bibliotecilor trebuie să fie flexibil și să acopere necesitățile tuturor cetățenilor din aria de servire. 30 % din totalul orelor de servire trebuie să iasă din cadrul programului stabilit între 9 – 17, de luni până vineri și să acopere inclusiv zilele de odihnă. Biblioteca trebuie să fie deschisă la orele de maximă comoditate pentru cei ce locuiesc, lucrează și învață în comunitate.

- Fiecare bibliotecă pune la dispoziția utilizatorilor un instrument (carte, lădiță, link în poșta electronică) de colectare a sugestiilor, pretențiilor privind calitatea serviciilor. Răspunsul la orice sugestie sau pretenție este oferit pe parcursul a 5 zile lucrătoare. Analiza obiecțiilor se face o dată pe an, iar rezultatele acestora se iau în considerare la programarea activității.

- Anchetarea vizitatorilor vizavi de serviciile oferite se face o dată în an, iar a non-utilizatorilor, o dată la trei ani. Rezultatele sunt date publicității pe parcursul a trei luni după efectuare și sunt folosite la programarea activității pentru perioada următoare.



Standardul Internațional Indicatori de Performanță pentru Biblioteci recomandă metodologia de calcul pentru indicatorul de performanță „satisfacția utilizatorului”, care permite evaluarea gradului în care utilizatorii sunt satisfăcuți sau nu de serviciile oferite de bibliotecă în totalitatea lor sau luate aparte.



## Satisfacția utilizatorului

|                                              |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Ore de funcționare                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Facilități de studiu                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Disponibilitatea documentelor                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Serviciul de împrumut interbibliotecar       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Disponibilitatea documentelor                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Serviciul de împrumut                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Serviciul de referințe și informații         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Serviciul de rezervări de titluri            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Instruirea utilizatorilor                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Atitudinea utilizatorilor față de bibliotecă | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Nivele de satisfacție ale utilizatorului:

*foarte nesatisfăcut;*

*nesatisfăcut;*

*indiferent;*

*satisfăcut;*

*foarte satisfăcut.*

Pentru fiecare serviciu oferit acest indicator este un număr între 1 și 5 (1 indicând valoarea cea mai scăzută).

Media se calculează împărțind suma valorilor pentru fiecare serviciu indicat de utilizatori la numărul de persoane care răspund la întrebări.

*Nivele de măsură:*

- satisfacția generală a utilizatorului cu un serviciu de bibliotecă, un produs de bibliotecă sau întreaga activitate a bibliotecii;

- satisfacția utilizatorului cu attributele specifice unui serviciu sau produs (calitatea, disponibilitatea, accesibilitatea, promptitudinea etc.)

Indicatorul arată satisfacția relativă a utilizatorilor. El poate fi influențat de așteptările acestora și calitatea serviciului.



Este util ca mijloc de evidențiere a zonelor de satisfacție ridicată și scăzută dintr-o anumită bibliotecă sau pentru a compara serviciile între ele în funcție de satisfacția utilizatorilor (comparație internă). Indicatorul devine mai puțin folositor ca mijloc de comparație între biblioteci (comparație externă).

În vederea îmbunătățirii calității de servire, unele biblioteci elaborează Carta utilizatorului. Biblioteca Comitatului Buckinghamshire din Anglia, de exemplu, fixează în Carta utilizatorului, printre altele, și următoarele promisiuni: „În mod normal veți aștepta să fiți servit nu mai mult de 3 minute la ghișeu sau masa de referințe cu excepția orelor de vârf. Vom răspunde la scrisorile și apelurile telefonice venite din partea Dvs. prompt și eficient. Răspunsurile la scrisori sau confirmările răspunsurilor le veți primi pe parcursul a maximum 3 zile lucrătoare. Dacă este necesar un răspuns mai detaliat acesta va urma în 10 zile lucrătoare. Vom furniza 70% din exemplarele solicitate în 15 zile și 80% în 30 de zile. O așteptare mai lungă se poate întâmpla în cazul cărților foarte solicitate sau în cazul celor care urmează să fie solicitate din afara țării”.

„Ghidul comportamentului de performanță pentru personalul serviciilor Referințe și Informații” (Vezi anexa 6) elaborat de ALA (Asociația Bibliotecilor Americane) este structurat după 5 compartimente:

- accesibilitate;
- interes;
- clarificarea întrebării;
- căutare;
- continuitate.

Ultimul compartiment stipulează niște momente care sunt hotărâtoare pentru relația de mai departe dintre beneficiar și bibliotecă. Tranzacția de referințe nu se încheie atunci când bibliotecarul a terminat discuția cu utilizatorul. Bibliotecarul este responsabil să determine dacă clientul este mulțumit de rezul-



tatele căutării și să-l direcționeze spre alte surse chiar dacă acestea nu se găsesc în biblioteca respectivă. Pentru reușita tranzacției biblioteca pune utilizatorul în contact cu alte biblioteci sau agenții de informare, oferind celor din urmă cât mai multe detalii despre cerințele acestuia.

În tot mai multe țări bibliotecarii se orientează spre oferirea răspunsurilor de-a gata, iar în condițiile trecerii la Societatea Cunoașterii acest fenomen va căpăta un contur tot mai accentuat.

Calitatea serviciilor oferite beneficiarilor depinde de mai mulți factori dar este influențată, în mare parte, de mijloacele financiare alocate instituției bibliotecare. Despre atitudinea organelor de decizie față de instituția bibliotecară vorbesc elocvent indicatorii de performanță și, în primul rând, indicatorul cheltuieli curente per capita. Studiul LIBECON (Vezi anexa 7) demonstrează că acesta variază enorm de la țară la țară, de la 0.58 în Turcia la 64.24 în Danemarca. În Republica Moldova acest indice constituia 0.35 euro per capita. Luând la bază indicele de performanță cheltuieli per capita, studiul LIBECON a clasificat țările participante la proiect în 6 categorii:

*Cheltuieli de top.* Țările din acest grup cheltuiesc mai mult de 39 euro per capita (Danemarca, Finlanda, Islanda, Suedia).

*Cheltuieli mari.* Acest grup cheltuiește între 19 și 39 euro per capita (Norvegia, Anglia, Belgia, Olanda, SUA).

*Cheltuieli medii.* Țări care cheltuiesc între 10 și 19 euro per capita (Slovenia, Irlanda, Franța, Japonia, Canada).

*Cheltuieli mici.* Între 5 și 10 euro per capita (Austria, Estonia, Grecia, Germania).

*Cheltuieli foarte mici.* Între 1 și 5 euro (Republica Cehă, Ungaria, Letonia, Lituania, Slovacia, Luxemburg, Spania, Portugalia).

*Cele mai mici cheltuieli.* Mai puțin de un euro per capita (Turcia, România, Bulgaria. Tot aici se înscrie și Republica Moldova).



Deși nu există un consens internațional vizavi de criteriile principale pentru identificarea celor mai bune biblioteci sau servicii oferite, acestea pot fi identificate cu ajutorul mai multor indicatori de activitate atât de bază cât și de performanță.

- *Procentul populației atrase în biblioteci.* Un procent înalt de populație atrasă la lectură demonstrează că serviciile bibliotecii sunt în general bune, iar numărul mic de locuitori care frecventează regulat biblioteca arată că este loc de mai bine și activitatea bibliotecii trebuie îmbunătățită.

- *Vizite per capita.* Interpretarea este similară celei de mai sus. Bibliotecile cu un program de activitate care nu corespunde intereselor beneficiarilor din zonă și rău întreținute nu vor fi vizitate prea des.

- *Stații de lucru pentru utilizatori.* Unicul indicator „modern” dar folositor și de mare însemnătate în noile condiții.

- *Achiziții per capita.* Toți beneficiarii bibliotecii și bibliotecarii sunt de acord că acest indice este de mare importanță pentru actualizarea și înnoirea stocului.

- *Împrumuturi per capita.* Demonstrează calitatea stocului și accesibilitatea punctelor de servire. Poate fi și dovada unui management și marketing de calitate.

- *Personal per capita.* Cifrele mari sunt bune dacă sunt însoțite de un număr mare de vizite, împrumuturi etc.

Comparațiile pe baza acestor indicatori scot pe primul loc bibliotecile publice din Finlanda, urmate de cele din Danemarca, Estonia, Islanda, Anglia, Norvegia, Slovenia și Suedia. Aceste calcule (desigur și multe altele) au fost luate în considerare la recunoașterea Finlandei drept lider european în ceea ce privește dezvoltarea serviciilor de bibliotecă. Finlanda este recunoscută, de asemenea, și lider mondial în ceea ce privește automatizarea proceselor bibliotecare și arhitectura de bibliotecă.



## 5. Spații de amplasare

În ultimele decenii conceptul de bibliotecă a suferit modificări substanțiale, iar odată cu afirmarea Societății Cunoașterii ritmul schimbărilor se accelerează din ce în ce mai mult. Informatizarea a impus modificarea structurii organizaționale, diversificarea colecțiilor prin încorporarea produselor și echipamentelor electronice; au apărut noi tipuri de servicii; accesul la bazele de date locale, naționale și internaționale este facilitat de un număr din ce în ce mai mare și mai specializat de instalații și proceduri. Rolul bibliotecii publice ca spațiu de socializare, capătă noi valențe și dimensiuni. Accesul la Internet, extinderea digitizării, introducerea unei game din ce în ce mai largi de tehnologii informaționale a accentuat și mai mult rolul bibliotecii publice de centru informațional pentru comunitatea locală. Toate acestea luate împreună influențează modul în care sunt concepute noile construcții pentru biblioteci sau sunt modificate cele existente.

Bibliotecile mai mult decât alte instituții publice sunt spații de interacțiune umană, în care indivizii, grupurile și comunitățile stabilesc relații de comunicare, în care se inițiază relații cu mediul social. Bibliotecile trebuie să reprezinte spații construite pentru viața comunitară, deschisă; spații care sunt accesibile tuturor; sunt atractive, prietenoase; sunt adecvate scopurilor pentru care au fost construite; permit fiecărei comunități să-și valorifice întregul potențial; sunt flexibile și deschise opțiunilor viitoare.

În Finlanda, care este recunoscută de comunitatea internațională bibliotecară lider mondial în arhitectura de bibliotecă drept chiar și aspectul exterior al bibliotecilor vorbește despre importanța clădirii. Clădirea proiectată în acest scop este atât de singulară în concepție, încât atrage discret atenția asupra importanței sale, asupra funcțiilor sale.



Un alt aspect vizează organizarea interioară a spațiului. Clădirile construite în ultimii ani pentru biblioteci au spații interioare cu deschideri largi, plafoane înalte, holuri centrale mari, ferestre de dimensiuni mari, aspect elegant și modern, toate luate împreună să asigure o eficiență sporită a serviciilor bibliotecii. Cu alte cuvinte biblioteca modernă ca spațiu public trebuie să fie o instituție sobră, demnă de încredere, destinată tuturor categoriilor de utilizatori și pregătită să încorporeze tehnologiile informaționale, simplu spus atractivă, dar și funcțională.

Indiferent dacă este vorba de un spațiu nou construit sau de modernizarea celui existent, încăperile trebuie să fie individualizate prin culori, prin dimensiuni, prin materialele folosite pentru pardoseli și pereți, prin mobilier, prin sistemul de iluminat, încălzire, ventilare, toate în strânsă corelație cu destinația acestor spații. Impresia generală trebuie să fie de structură omogenă, spații deschise, intrări primitoare, servicii ușor detectabile, liniște, siguranță, confort, dotări specifice pentru persoanele cu handicap.

Proiectanții bibliotecii trebuie să țină seama de faptul că automatizarea a schimbat specificul serviciilor oferite de bibliotecă și proiectul și dimensiunile bibliotecii trebuie să ia în considerare tehnologiile actuale și modernizarea lor în viitor.

La proiectarea spațiilor noi o atenție deosebită se va acorda securității clădirii, colecțiilor, personalului și beneficiarilor; sistemelor de climatizare; încorporării tehnologiilor informaționale; instalațiilor electrice și cablării; facilităților pentru cei cu deficiențe locomotorii; protecției împotriva incendiilor, calamităților naturale etc.

Bibliotecile trebuie proiectate în așa fel încât să reflecte funcțiile serviciilor bibliotecare, să fie accesibile pentru toți membrii comunității și să fie suficient de flexibile pentru a se acomoda la serviciile noi, variabile. Ele trebuie amplasate în apropierea altor localuri comunitare, cum ar fi magazinele sau centrele cultu-



rale. Acolo unde e posibil, e recomandabilă utilizarea bibliotecii și în alte scopuri, de exemplu pentru întruniri și expoziții, iar clădirile mai mari – pentru spectacole de teatru, reprezentații muzicale, audiovizuale și de altă natură. O bibliotecă publică, rațional utilizată, va aduce o contribuție semnificativă la vitalitatea localității și va deveni un important centru educațional, un loc de atracție socială, în mod special în zonele rurale dispersate. Prin urmare, bibliotecarii trebuie să se asigure că edificiile de bibliotecă sunt utilizate și administrate în cel mai eficient mod posibil, spre beneficiul întregii comunități.

Ca regulă, în noile edificii pentru biblioteci, departamentele pentru copii sunt amplasate la parter; la etajele superioare se află secțiile pentru tineri și adulți; la nivelele medii se află sălile de lectură și studiu; departamentele de muzică și artă sunt amplasate la ultimul etaj; spațiile pentru activități culturale și socializare le găsim tot la nivelele superioare ale clădirii. Echipamentele tehnice, sunt repartizate peste tot.

Clădirile trebuie să aibă ferestrele mari care să permită atât folosirea optimă a luminii naturale, cât și o perspectivă atractivă asupra spațiilor verzi exterioare care ar trebui să înconjoare aceste edificii.

În general la proiectarea clădirii de bibliotecă, trebuie să se țină cont de următoarele aspecte:

- funcționarea bibliotecii;
- dimensiunile bibliotecii;
- spațiile proiectate;
- trăsături de design;
- rafturile cu acces liber;
- amplasarea indicatoarelor;
- ambianța bibliotecii;
- echipamentul electronic și audiovizual;
- securitate;
- spații de parcare.



Factorii care determină necesitatea regândirii spațiilor de amplasare a bibliotecilor sunt:

- dezvoltarea tehnologiilor informaționale;
- diversificarea colecțiilor și a purtătorilor de informații;
- rolul bibliotecii de centru comunitar și loc de socializare a indivizilor;
- echitatea accesului la informații;
- parteneriatele și folosirea în comun a spațiilor;
- profilul comunității.

În ultimul deceniu se observă o creștere a numărului de computere în acces public și în special a computerelor conectate la Internet. Pentru ca informația este plasată din ce în ce mai mult pe web, bibliotecile sunt nevoite să acorde mai mult spațiu pentru computerile cu acces public. A crescut cerința pentru accesul la cataloagele online cu acces public. Tehnologiile necesare pentru persoanele cu necesități speciale necesită și ele alt fel de spații, pentru a putea fi asigurată echitatea socială și garanția protecției sociale în cultură.

Rolul bibliotecii de centru comunitar impune noi cerințe spațiilor de amplasare. Din ce în ce mai mulți utilizatori văd biblioteca ca pe un spațiu unde pot studia, folosi tehnologiile informaționale, participa la diverse activități. În așa fel noțiunea de "biblioteca-spațiu" capătă un nou sens. Un factor semnificativ care determină compoziția spațiului este profilul local al comunității servite.

Un sistem tradițional de bibliotecă publică cuprinde biblioteca centrală cu filialele ei și serviciile mobile. Sediul central al bibliotecii trebuie să fie poziționat în așa fel ca să poată oferi un bun acces pentru majoritatea rezidenților, o gamă largă de servicii și un nivel înalt de resurse pe diverse formate.

Bibliotecile publice din Austria se folosesc de următoarele standarde minime:



- 49-45 m<sup>2</sup> la 1000 de locuitori pentru localitățile cu o populație de 10-15 mii;
- 45-41 m<sup>2</sup> la 1000 de locuitori pentru localitățile cu o populație de 15-50 mii;
- 41-37 m<sup>2</sup> la 1000 de locuitori pentru localitățile cu o populație de 50-100 mii.

Dimensiunile clădirii pentru bibliotecă trebuie să se bazeze pe prognozele privind evoluția numărului de locuitori din aria de servire în următorii cel puțin zece ani și pe aspectul demografic al comunității.

Clădirea bibliotecii, colecțiile și personalul reprezintă investiții semnificative și resurse valoroase pentru comunitate. Pentru a putea fi folosită pe deplin clădirea trebuie să se afle pe un loc proeminent, sigur și ușor accesibil.

O bibliotecă nouă trebuie să aibă spații pentru următoarele scopuri:

- utilizarea și păstrarea echipamentului audio-vizual;
- activitățile destinate copiilor;
- împrumut la domiciliu;
- colecțiilor cu acces liber la raft;
- informarea comunitară;
- expoziții;
- săli de lectură pentru adulți și copii;
- camere pentru întruniri;
- păstrarea ziarelor și revistelor;
- facilități de multiplicare;
- amplasarea computerelor pentru accesul online, Internet etc.;
- activitatea de referință;
- depozite pentru colecții;
- cameră pentru personal;
- o intrare unică pentru o mai bună supraveghere;
- uși cu deschidere automată pentru a asigura accesul tuturor utilizatorilor.



- se recomandă studiu individual și pentru studiu în grup;
- se recomandă instruirea personalului și a utilizatorilor etc.

În dependență de numărul populației din aria de servire și a resurselor disponibile, unele dintre facilitățile enumerate pot fi combinate, făcute mai flexibile sau transformate în spații multifuncționale.

Evoluția tehnologiilor informaționale a produs și schimbarea conceptului de bibliotecă, un exemplu în acest sens fiind Biblioteca Universitară din Dresda, Germania, inaugurată la 14 ianuarie 2003, care poate fi considerată un adevărat model arhitectural și un nou tip de bibliotecă, modernă și funcțională, pentru secolul XXI. Costurile s-au ridicat la 57 milioane de euro. Biblioteca are numeroase săli de conferințe, spații de expoziții, birouri speciale pentru departamentul administrativ. Sălile de lectură beneficiază de cele mai noi concepte arhitecturale destinate în primul rând confortului utilizatorilor (se folosește doar lumina naturală).

Cele 1000 de locuri din sălile de lectură au fiecare câte un computer.

O schimbare a conceptului de bibliotecă reprezintă și Biblioteca Orășenească din Dresda.

Pereții din sticlă ce oferă o priveliște a orașului (centrul istoric, capela, castelul, biserica) amplasamentul, arhitectura, decorul – toate sunt elementele unui nou concept de bibliotecă. Principiul de bază a fost cel al transparenței, nu numai arhitecturale, ci și deschiderea către un public nou, modern, un loc unde cei tineri se întâlnesc, comunică, nu se dedică doar studiului. Biblioteca a pus accent pe documentele de tip media: 6000 de CD-uri, 3000 de DVD-uri, aproximativ 500 de CD-ROM-uri. Toate acestea împreună cu publicațiile în formatul tradițional au atras în anul 2003 – 170 000 de vizitatori cu vârste cuprinse între 13 și 25 de ani.

Deși până în prezent n-au fost elaborate standarde universale de măsură pentru clădirile bibliotecilor publice, totuși în unele



țări au fost elaborate standarde naționale. Standardele folosite în Ontario, Canada, prezentate mai jos, pot fi utile ca exemple, atunci când se proiectează clădirea unei biblioteci.

Biblioteca publică din Ontario folosește următoarele standarde:

- Spațiu per capita – pentru o comunitate sub 100000 de locuitori spațiul recomandat este de 56 m<sup>2</sup> la 1000 de locuitori.
  - Spațiu pentru colecții – se recomandă 110 volume la 1m<sup>2</sup>. (Biblioteca Națională Centrală din Roma are 31 mii m<sup>2</sup> pentru 6 mln. de volume; Biblioteca Națională a Japoniei are 30 mii m<sup>2</sup> la 4,5 mln. de volume. Mai multe biblioteci din lume recomandă 400 volume pe m<sup>2</sup>).
  - Spațiu pentru o stație de lucru – 2,8 m<sup>2</sup>.
  - Spațiu pentru personal – 16,3m<sup>2</sup> (un bibliotecar la 2000 de locuitori).
  - Spațiu pentru utilizatori: un standard acceptabil este de 5 spații pentru utilizatori la 1000 de locuitori. Presupune stații pentru consultarea materialelor audiovizuale, stații pentru internet, spații pentru studiul individual.
  - Suprafața minimă pentru o bibliotecă independentă trebuie să nu fie mai mică de 370 m<sup>2</sup>.
  - Într-un sistem cu multe filiale, o filială trebuie să aibă nu mai puțin de 230 m<sup>2</sup> plus 14 m<sup>2</sup> pentru fiecare 1000 de volume suplimentare care depășesc cele 3000 de volume recomandate.
- În conformitate cu comandamentele formulate de Harry Faulkner-Brown cu prilejul construirii marii biblioteci din Haga, o bibliotecă trebuie să fie: flexibilă, compactă, accesibilă, extensibilă, variată, bine organizată, confortabilă, în armonie cu mediul înconjurător, sigură și economică. Aceste criterii sunt valabile și pentru o bibliotecă din mediul rural.

Într-un articol publicat în *Bulletin des bibliothèques de France*, Didier Guilbaud comenta aceste criterii numite de ea cele zece „porunci” ale bibliotecii rurale:



1. A fi *flexibilă* înseamnă că spațiile bibliotecii trebuie concepute în așa fel încât să permită adaptări care să vizeze schimbarea organizării interne. Suprafețele trebuie să fie cât mai puțin compartimentate. În Franța se recomandă un minimum de spațiu pentru o bibliotecă publică de 100 m<sup>2</sup>.

2. Într-o bibliotecă *compactă* drumul de parcurs de la un punct la altul al bibliotecii trebuie să fie cât mai scurt posibil.

3. *Accesibilă*. Să se poată trece de la exteriorul la interiorul clădirii și de la intrare în toate direcțiile ușor, fiind necesare numai un minimum de semnalizări.

4. *Extensibilă*. Organizarea spațiilor să permită o extindere ulterioară care să nu perturbeze prea mult funcționarea bibliotecii.

5. *Variată*. Arhitectura trebuie să favorizeze punerea în valoare a colecțiilor și a serviciilor oferite.

6. *Bine organizată*. Cărțile și celelalte suporturi trebuie dispuse în așa fel încât utilizatorul, indiferent de vârstă, să poată ajunge cu ușurință la ele. În acces deschis trebuie expuse colecțiile cu adevărat importante, utile și de actualitate.

7. *Confortabilă*. Spațiile trebuie mobilate corespunzător funcțiilor, iar lumina și temperatura reglată în dependență de perioada anului, condiții climaterice etc.

8. O bibliotecă trebuie să fie *în armonie cu mediul înconjurător*.

9. *Sigură*. Trebuie prevenite eventualele prejudicii cauzate utilizatorilor și reduse pierderile materiale și de timp printr-o poziționare corectă a birourilor.

10. *Economică*. Construcția și întreținerea unei biblioteci trebuie să se facă cu cât mai puține cheltuieli.

În noiembrie 2006 *Washington post* publică un material, despre inaugurarea bibliotecii publice regionale din Rockville, Montgomery, intitulat „Încrederea în viitorul bibliotecilor”. Plasată în chiar inima orașului, clădirea din sticlă, luminoasă, mobilată și echipată cu cele mai moderne tehnologii de infor-



mare și comunicare este un răspuns clar la întrebarea în ce măsură bibliotecile mai pot fi concurenți importanți pe piața informației și care este relevanța lor în Era Informațională.

Arhitectul principal al clădirii menționa în discursul inaugural: „Oamenilor li s-a prezis dispariția cărții și diminuarea activității bibliotecii odată cu răspândirea informației electronice și digitale.... Nimic nu poate fi mai departe de adevăr. Ceea ce s-a întâmplat de fapt este că Internetul a favorizat renașterea bibliotecilor”. Proiectanții bibliotecii au vrut să demonstreze că bibliotecile pot concura cu librăriile și computerele personale. Condiția este ca ele să fie destul de ultramoderne, destul de confortabile și destul de relaxante pentru a ademeni oamenii să vină aici chiar dacă pentru aceasta vor trebui să renunțe la confortul oferit de propria locuință.



## Referințe

1. Serviciul bibliotecii publice: Îndrumar IFLA/UNESCO pentru dezvoltare / Philip Gill; trad. I. Digodi, V. Dunduc. — Chișinău, 2003. — 104 p.
2. Biblioteca publică o resursă pentru comunitate / J. Thorhauge, ANBBPR. — București: ANBBPR, 2000. — 152 p.
3. Bibliotecile publice și societatea informației / J. Thorhauge, G. Larsen, P. Thun; trad. Doina Banciu. — București: ABBPR, 1998. — 220 p.
4. Calenge, Bertrand. Politicile de achiziție. Constituirea unei colecții într-o bibliotecă / B. Calenge, Biblioteca Municipală București, Asociația Bibliotecarilor și Documentariștilor din București. — București: Editura Biblioteca Bucureștilor, 1999. — 400 p.
5. CENL Answers to the Online Consultation of the European Commission concerning "i2010 digital libraries" / Final Draft 09.01.2006. — 8 p.
6. Coates, Tim. Cine este responsabilul?// Buletin trimestrial ȘBM. — 2004. — Nr. 3-4. — P. 27-36.
7. Codul etic al bibliotecarului din Republica Moldova // Magazin bibliologic. — 2000. — Nr. 2. — P. 33-34.
8. European Curriculum Reflections on library and Information Science Education / Edited by Leif Kajberg and Leif Loring. — Copenhagen: The Royal School of Library and Information Science. — 242 p.
9. International library statistics: trends and commentary based on the LIBECON data. Library services statistics in Europa and beyond – LIBECON / by David Fuegi, Martin Jennings. — <URL: [www.libecon.org](http://www.libecon.org)
10. Legea culturii // Monitorul oficial al Republicii Moldova. — 1999. — Nr. 83-86. — 5 aug. — P. 13-16.
11. Minimum standards for Vermont public libraries 1998 / State of Vermont, Department of Libraries. — 10 p. <URL: <http://www.dol.state.vt.us>



12. Model'nyj bibliotečnyj kodeks dlâ gosudarstv – učastnikov SNG / Mežparlamentskaâ Assambleâ Gosudarstv – učastnikov SNG, Bibliotečnaâ Assambleâ Evrazii, Rossijskaâ Gosudarstvennaâ Biblioteka. — M. : Paškov dom, 2004. — 64 p.

13. Model'nyj standard deâtel'nosti publičnoj biblioteki. <URL: [http://www.rba.ru:8101/programm/mod\\_stand.html](http://www.rba.ru:8101/programm/mod_stand.html)

14. Okinavskaâ hartiâ global'nogo informacionnogo obšestva. Prinâta 22 iûlâ 2000 goda liderami stran G8, Okinava. <URL: <http://www.ifap.ru/ofdocs/okinhar.htm>

15. Perceptions of Libraries and Information Resources. A report to the OCLC Membership / Cathy de Rosa, Joanne Cantrell. — Dublin, 2005

16. Petrescu, Victor. Introducere în managementul de bibliotecă: note de curs / Victor Petrescu, Octavian Sachelarie. — Târgoviște: Bibliotheca, 2003. — 192 p.

17. Publičnye biblioteki v zarubežnyh stranah. Informacionnyj sbornik / Sost. V.P. Firsov, I.A. Trušina. — Sankt-Peterburg : IFLA/RBA, 2003. — 112 p.

18. Rukovodstvo IFLA /UNESKO po razvitiû služby publičnyh bibliotek / Meždunarodnaâ federaciâ bibliotečnyh asociacij i učreždenij, Sekciâ publičnyh bibliotek, Rossijskaâ bibliotečnaâ asociaciâ. — Sankt-Peterburg: Izdatel'stvo Rossijskoj nacional'noj biblioteki, 2002. — 112 p.

19. Stueart, Robert D. Management pentru biblioteci și centre de informare / Robert D. Stueart, Barbara B. Moran; trad. Lucia-Mihaela Vikcowsky. — București, 1998. — 332 p.

20. Standard for Louisiana Public Libraries 2003 / Louisiana Library Association, Library Section. — 30 p.

21. Ward, Suzanne. Indicatori de performanță și instrumente manageriale pentru biblioteci / S. Ward, J. Sumsion, D. Fuegi; Trad. I. Bob, T. Brad. — București: ABBPR. — 1995. — 218 p.

22. What Is Open Access /By Charles W. Bailey, Jr. — Preprint: 2/7/2006. — 18p.//[www.eprints.org](http://www.eprints.org)



## Anexa 1

### **Manifestul UNESCO pentru bibliotecile publice 1994**

Libertatea, prosperitatea și dezvoltarea sunt valori umane fundamentale. Ele pot fi realizate numai de către cetățeni competenți, bine informați și apți să-și exercite drepturile lor democratice și să joace un rol activ în societate.

Crearea unei societăți democratice, depinde de existența unui nivel satisfăcător de educație, ca și de asigurarea accesului liber și nelimitat la cunoaștere, gândire, cultură și informații. Biblioteca publică, poarta locală de acces la cunoaștere, asigură condițiile necesare, de bază, pentru educația permanentă, formarea deprinderilor decizionale independente și dezvoltarea culturală a individului și grupurilor sociale.

Acest manifest proclamă încrederea UNESCO în biblioteca publică și convingerea că aceasta este forța activă în procesele de educație, cultură și informație, un agent esențial al bunăstării materiale și spirituale a fiecărui membru al societății, indiferent de sex.

Acestea sunt motivele pentru care UNESCO încurajează administrațiile guvernamentale naționale și locale să susțină și să se angajeze activ în dezvoltarea bibliotecilor publice.

BIBLIOTECA PUBLICĂ este centrul local de informare asigurând furnizarea cunoștințelor solicitate de către utilizatori, în forme gata prelucrate pentru uzul acestora.

Serviciile bibliotecii publice sunt asigurate, în mod egal, pentru toți, indiferent de vârstă, sex, rasă, religie, naționalitate, limbă sau statutul social. Serviciile și materialele speciale trebuie asigurate pentru acei utilizatori care, din diferite motive, nu pot beneficia de formele și materialele curente pentru activitatea in-



stituției, de exemplu, minoritățile lingvistice, cei cu handicap fizic sau social, cei aflați în spitale sau închisori.

Toate grupele de vârstă trebuie să găsească la biblioteca publică, materialele relevante pentru nevoile lor. Colecțiile și serviciile trebuie să includă toate tipurile de purtători de informație, ca și tehnologiile moderne, fără ca să negligeze tehnologiile informaționale.

Colecțiile și serviciile trebuie să prezinte un mare grad de relevanță pentru necesitățile și circumstanțele localității pentru care funcționează biblioteca publică. Materialele trebuie să reflecteze tendințele și evoluția societății ca și valorile fundamentale ale umanității.

Colecțiile și serviciile trebuie să fie libere de orice ingerințe ale ideologicului, politicului, cenzurii sau profitului comercial.

OBIECTIVELE FUNDAMENTALE ALE BIBLIOTECII PUBLICE, ca și misiunea sa socială, sunt stabilite în relația pe care aceasta le are cu procesele de informație, educație, alfabetizare și cultură. Ele constau în:

1. Creșterea și accentuarea interesului pentru lectura și preocupările copiilor de la vârsta cea mai fragedă.
2. Susținerea proceselor de educație, atât la nivel individual, cât și la toate nivelele structurii formale ale învățământului.
3. Asigurarea șanselor pentru dezvoltarea capacităților creative ale tuturor membrilor comunității.
4. Stimularea imaginației și creativității la copii.
5. Promovarea preocupării pentru conservarea patrimoniului cultural, cunoașterea și prețuirea artelor, științei și noutăților din toate domeniile.
6. Asigurarea accesului la valorile culturale și marile creații artistice.
7. Promovarea dialogului intercultural și favorizarea diversității culturale.
8. Susținerea tradiției orale.



9. Asigurarea accesului la informațiile care privesc comunitatea.
10. Asigurarea unor servicii de informare adecvate pentru activitatea agenților economici, asociațiilor și grupurilor de interes din zonă.
11. Facilitarea accesului la informație, prin sistemele informatizate și pregătirea utilizatorilor în vederea folosirii noilor modalități de organizare a informației.
12. Susținerea și participarea la toate activitățile care vizează alfabetizarea, pentru toate categoriile de vârstă, ca și inițierea de activități de acest gen, dacă este necesar.

BIBLIOTECA PUBLICĂ trebuie să fie, în principiu, un serviciu gratuit. Funcționarea bibliotecii cade în responsabilitatea autorităților locale și naționale. Activitatea bibliotecii trebuie să fie susținută de o legislație și o finanțare corespunzătoare, de către guvernele și administrațiile locale. Biblioteca și serviciul lecturii publice trebuie să constituie partea componentă a oricărei strategii pe termen lung, ce vizează cultura, accesul la informație, alfabetizarea și educația. Pentru a asigura coordonarea și cooperarea activității bibliotecii la scara națională, este necesar ca legislația și planurile strategice de perspective să definească și să promoveze organizarea unei rețele naționale de biblioteci, bazate pe standarde iar rețeaua bibliotecilor publice trebuie să fie orientată spre colaborarea cu bibliotecile naționale, regionale, specializate și de cercetare ca și cu bibliotecile din școli, colegii și universități.

ÎN CE PRIVEȘTE OPERAȚIUNILE ȘI MANAGEMENTUL BIBLIOTECII, se impune definirea obiectivelor, priorităților și serviciilor în relație cu necesitățile comunității locale.

Organizarea bibliotecii publice trebuie să respecte cu strictețe standardele profesionale pentru toate operațiunile și serviciile.



Cooperarea cu partenerii relevanți pentru Serviciul lecturii publice de exemplu, cu grupurile de utilizatori și specialiști în organizarea informației de la nivel local, regional, național și internațional – trebuie asigurată.

Serviciile trebuie să fie fizic accesibile tuturor membrilor comunității. Din această perspectivă, sediul bibliotecii trebuie să fie astfel localizat, încât să se poată ajunge cu ușurință, din orice zonă a localității. Totodată este necesară existența unor facilități pentru studiu: sala de lectură, tehnologia adecvată, ca și un program de deschidere pentru public, convenabil pentru aceasta, servicii speciale, pentru cei ce nu se pot deplasa etc.

Serviciile bibliotecii trebuie adaptate în funcțiile de necesitățile diferite ale locuitorilor din zonele rurale sau urbane.

Bibliotecarul este un intermediar activ între utilizatori și resursele de acces la informație și cunoaștere. Este necesar de aceea să existe structuri specializate de pregătire și perfecționare profesională în biblioteconomie și știința organizării informației, pentru a se asigura standardele adecvate acestui serviciu.

Este necesar, totodată, să se asigure programe de pregătire a utilizatorilor pentru a beneficia de serviciile bibliotecii, apelând la toate resursele sale.

Pentru transpunerea în practică a acestui manifest, UNESCO recomandă tuturor factorilor de decizie de nivel național și local, ca și comunității bibliotecare din întreaga lume, să urgenzeze măsuri necesare de realizare a acestui program, respectând principiile acestuia.



## Anexa 2

Guvernul Republicii Moldova

HOTĂRÂRE nr. 255

din 9 Martie 2005 Chișinău

### **Privind Strategia Națională de edificare a societății informaționale - „Moldova electronică”**

Întru realizarea Decretului Președintelui Republicii Moldova nr.1743-111 din 19 martie 2004 „Privind edificarea societății informaționale în Republica Moldova” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 50-52, art. 300) și Hotărârii Guvernului nr. 632 din 8 iunie 2004 „Privind aprobarea Politicii de edificare a societății informaționale în Republica Moldova” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 96-98, art. 789), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Strategia Națională de edificare a societății informaționale - „Moldova electronică”, conform anexei nr. 1;

Planul de acțiuni pentru realizarea Strategiei Naționale de edificare a societății informaționale - „Moldova electronică”, conform anexei nr. 2.

2. Ministerele, departamentele și autoritățile administrației publice locale vor elabora planuri anuale privind îndeplinirea Planului de acțiuni pentru realizarea Strategiei Naționale de edificare a societății informaționale „Moldova electronică”;

vor determina persoana (la nivel de viceministru, vicedirector al departamentului) și subdiviziunea responsabilă de implementarea tehnologiilor informaționale și de comunicații în sectorul gestionat.

3. Departamentul Tehnologii Informaționale, în comun cu Ministerul Economiei, Ministerul Finanțelor și autoritățile administrației publice interesate, în semestrul 1 al anului 2005, va



determina mecanismul de realizare a Planului de acțiuni aprobat.

#### 4. Departamentul Statistică și Sociologie

în comun cu Departamentul Tehnologii Informaționale, va perfecționa setul de indicatori statistici de dezvoltare a societății informaționale în Republica Moldova în corespundere cu indicatorii Uniunii Europene (e-Europe);

va asigura colectarea, prelucrarea și diseminarea datelor statistice vizând dezvoltarea societății informaționale, incluzându-le în programul de lucrări statistice în modul stabilit și va înainta Ministerului Finanțelor propuneri privind finanțarea acestora.

5. Monitorizarea procesului de realizare a planului de acțiuni nominalizat se pune în sarcina Departamentului Tehnologii Informaționale.

6. Se abrogă Hotărârea Guvernului nr. 155 din 6 martie 1995 Cu privire la aprobarea Proiectului director al informatizării societății în Republica Moldova și a mecanismului realizării lui (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1995, nr. 17-18, art. 125).

Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina dlui Vasile Iovv, prim-viceprim-ministru.

Prim-ministru

**VASILE TARLEV**

Contrasemnează:

Ministrul transporturilor și comunicațiilor

**Vasile Zgardan**

Ministrul economiei

**Marian Lupu**

Ministrul finanțelor

**Zinaida Grecianîi**



## **Cultura electronică: digitalizarea tezaurului național al Moldovei**

(extras din Strategia Națională de edificare a societății  
informaționale - „Moldova electronică”)

Societatea informațională înaintează noi cerințe față de formarea resurselor informaționale și de comunicații ale mediului cultural, considerând patrimoniul cultural drept una din componentele de bază ale dezvoltării umane. În domeniul culturii scopul principal al procesului de edificare a societății informaționale constă în punerea la dispoziția fiecărei persoane și asigurarea dreptului constituțional al cetățenilor de accesare egală și liberă a informației din biblioteci, muzee, arhive, zone protejate și alte unități culturale.

Termenul „e-cultura” semnifică implementarea și utilizarea tehnologiilor informaționale și de comunicații în scopul asigurării accesului liber la informație, stimulării respectului pentru identitatea culturală, diversitatea culturală și lingvistică, tradiții și religii, susținerii dialogului între culturi și civilizații, precum și conservarea și prezervarea moștenirii culturale. E-cultura reprezintă o nouă formă de promovare a valorilor culturale și presupune crearea versiunilor electronice ale obiectelor patrimoniului cultural - producției de carte, colecțiilor de patrimoniu cultural mobil (*bibliotecile, arhivele, muzeele*) și imobil, operelor de artă plastică (*pictura, grafica, sculptura etc.*), promovarea operelor care au fost create direct în formă electronică, dezvoltarea muzicii, teatrului, coregrafiei și cinematografilei, modernizarea învățământului artistic și extinderea activităților uniunilor de creație.

Implementarea tehnologiilor informaționale și de comunicații în scopul promovării și prezervării valorilor culturale presu-



pune un nivel adecvat de dezvoltare a infrastructurii, în primul rând, dotarea instituțiilor culturale cu tehnica respectivă și asigurarea accesului cetățenilor la patrimoniul cultural, stocat în formă electronică.

În Moldova, informatizarea instituțiilor de cultură a început cu cele din sistemul bibliotecar, procurându-se în acest scop echipamentele și produsele-program dedicate, numărul stațiilor de lucru în biblioteci atingând în prezent cifra de 150. De asemenea, au fost realizate anumite proiecte-pilot în domeniul asigurării prezenței în Internet a principalelor muzee ale țării, galeriilor de artă, teatrelor și cinematografele, celor mai renumite opere de artă și monumente ale naturii.

Având un caracter de pionierat și fiind finanțate mai mult din donații și sponsorizări, decât din alocări din bugetul public național, procesele de informatizare în domeniul culturii nu au schimbat esențial situația vizând conservarea valorilor culturale prin aplicarea noilor tehnologii digitale și asigurarea accesului cetățenilor la patrimoniul cultural al țării. Astfel, în clasamentul efectuat conform prezenței în Internet, instituțiile culturale se plasează pe penultimul loc, devansându-le doar pe cele din medicină.

### **Obstacole în dezvoltarea culturii electronice:**

infrastructura informațională și de comunicații subdezvoltată a instituțiilor de cultură;

lipsa de sinergie între programele culturale și cele de implementare a tehnologiilor informaționale și de comunicații;

neadaptarea cadrului legislativ-normativ din domeniul culturii la realizările noilor tehnologii informaționale și persistența metodelor depășite de management cultural;

pregătirea insuficientă a personalului din instituțiile de cultură în domeniul utilizării tehnologiilor informaționale și de comunicații;



accesul scăzut al cetățenilor la valorile patrimoniului cultural prin intermediul mijloacelor oferite de noile tehnologii informaționale și de comunicații.

#### **Factorii ce favorizează dezvoltarea culturii electronice:**

extinderea domeniilor de utilizare a tehnologiilor informaționale și de comunicații în instituțiile culturale ale țării, creșterea cererii de servicii electronice din partea vizitatorilor acestor instituții;

experiența pozitivă, acumulată în cadrul proiectelor de informatizare a sistemului bibliotecar din țară;

implicarea instituțiilor culturale din Moldova în realizarea mai multor proiecte internaționale ce au drept scop utilizarea tehnologiilor digitale pentru protejarea și promovarea patrimoniului cultural;

conștientizarea de către factorii de decizie a necesității implementării tehnologiilor informaționale și de comunicații în activitatea instituțiilor culturale, conservării patrimoniului cultural prin aplicarea mijloacelor digitale.

#### **Obiectivul general**

Crearea spațiului informațional cultural, protejarea și valorificarea patrimoniului național și asigurarea accesului liber la valorile culturale naționale și universale pentru toți membrii societății prin implementarea noilor tehnologii informaționale și de comunicații.

#### **Obiective specifice:**

realizarea în volum deplin a drepturilor cetățenilor de acces la informații și cunoștințe prin intermediul noilor tehnologii informaționale, staționar și de la distanță, în sediul instituțiilor de cultură și de la domiciliu;



informatizarea tuturor instituțiilor de cultură din Moldova și transformarea lor în „actori” importanți ai societății informaționale, în centre atractive și utile pentru cetățenii fiecărei comunități;

lichidarea inegalității digitale între instituțiile de cultură ale Moldovei;

digitalizarea tezaurului audiovizual național;

facilitarea, îmbunătățirea calității și operativității accesului la informații și la serviciile prestate de către instituțiile culturale;

asigurarea accesului liber al persoanelor din străinătate la valorile culturale ale Moldovei prin intermediul Internetului;

sporirea gradului de pregătire a personalului din instituțiile de cultură în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații.

### **Domenii de intervenție**

*Cadrul legislativ-normativ:*

modificarea cadrului legislativ existent (*Legea culturii, Legea cu privire la biblioteci, Legea cu privire la activitatea editorială, Legea cu privire la ocrotirea monumentelor, Legea muzeelor, Legea teatrelor, circurilor și a organizațiilor concertistice*) în scopul determinării statutului și rolului tehnologiilor informaționale și de comunicații în organizarea și funcționarea instituțiilor culturale;

elaborarea legii și a actelor normative conexe referitoare la arhivarea digitală a colecțiilor bibliotecilor și arhivelor;

elaborarea și implementarea actelor normative referitoare la prestarea serviciilor din domeniul culturii electronice.

*Cadrul instituțional:*

crearea secției e-cultură în cadrul autorităților administrației publice centrale de specialitate, sarcina căreia va fi coordonarea la nivel național a proceselor de implementare a tehnologiilor informaționale și de comunicații în instituțiile culturale;

crearea Centrului de digitalizare a patrimoniului cultural;



crearea de centre multimedia în principalele instituții culturale ale țării cu extinderea lor ulterioară în toate localitățile Moldovei;

crearea punctelor de acces public la Internet în toate bibliotecile publice.

**Sarcini pe termen scurt (până în anul 2007):**

actualizarea cadrului legislativ în scopul implementării serviciilor de e-cultură;

elaborarea și aprobarea programelor de informatizare a instituțiilor culturale de toate nivelele pentru crearea spațiului informațional cultural unic;

elaborarea planului de acțiuni prioritare pentru protejarea patrimoniului cultural, digitalizarea valorilor culturale și asigurarea accesului la ele prin intermediul Internetului;

crearea Centrului de digitalizare a patrimoniului cultural;

asigurarea accesului la Internet și la rețeaua națională Intranet pentru toate instituțiile de cultură din țară;

crearea punctelor de acces public la Internet în toate bibliotecile publice;

suportul, dezvoltarea și implementarea componentelor de bază ale proiectului SIBIMOL și extinderea lui în alte domenii ale culturii;

dezvoltarea și implementarea programelor de educație și instruire, inclusiv la distanță, a specialiștilor din instituțiile culturale;

crearea bazelor de date ale patrimoniului cultural mobil și imobil;

crearea Bibliotecii Naționale Digitale și extinderea ponderii serviciilor informaționale digitale, prestate populației.

**Sarcini pe termen mediu (până în anul 2010):**

crearea spațiului informațional cultural integrat;



crearea portalului electronic al comunităților culturale;  
crearea Centrului mobil de digitalizare a patrimoniului cultural.

### Sarcină de perspectivă, după anul 2010:

asigurarea accesului deplin al tuturor categoriilor sociale la serviciile de e-cultură prin informatizarea integrală a sistemului național de biblioteci, muzee, arhive, teatre, sistemului editorial-poligrafic și a altor instituții de cultură și integrarea acestora în sistemele informaționale europene și globale din domeniu.



## Cultura electronică

Extras din Planul de acțiuni pentru realizarea Strategiei Naționale de edificare a societății informaționale – „Moldova electronică”

| Nr. d/o                    | Obiectivele                                                                                                                                                                                                                  | Denumirea acțiunilor                                                                                                                                                                                     | Termenul de realizare | Instituțiile responsabile                                                                                                                              |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                         | 2.                                                                                                                                                                                                                           | 3.                                                                                                                                                                                                       | 4.                    | 5.                                                                                                                                                     |
| <b>Cultura electronică</b> |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                          |                       |                                                                                                                                                        |
|                            | Realizarea în volum deplin a drepturilor cetățenilor de acces la informații și cunoștințe prin intermediul noilor tehnologii informaționale, staționar și de la distanță, în sediul instituțiilor de cultură și la domiciliu | a) analiza și consolidarea cadrului legislativ pentru elaborarea și implementarea serviciilor de e-cultură                                                                                               | 2005                  | Ministerul Culturii, autoritățile administrației publice locale                                                                                        |
|                            |                                                                                                                                                                                                                              | b) elaborarea și aprobarea programelor de informatizare a instituțiilor culturale la toate nivelurile în scopul creării spațiului informațional cultural unic                                            | 2005                  | Ministerul Culturii, instituțiile din domeniul culturii                                                                                                |
|                            |                                                                                                                                                                                                                              | c) elaborarea și implementarea planului de acțiuni prioritare destinate prezervării patrimoniului cultural, digitizarea valorilor culturale și asigurarea accesului la ele prin intermediul Internetului | 2005-2007             | Ministerul Culturii, Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, autoritățile administrației publice locale, Departamentul Tehnologii Informaționale |
|                            |                                                                                                                                                                                                                              | d) crearea în cadrul Ministerului Culturii a Centrului de e-cultură și dotarea acestuia cu computere                                                                                                     | 2005                  | Ministerul Culturii                                                                                                                                    |



| 1. | 2.                                                                                                                                                                                                      | 3.                                                                                                                | 4.        | 5.                                                                                                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                         | e) crearea în biblioteci a punctelor de acces public la Internet                                                  | 2005-2010 | Ministerul Culturii, autoritățile administrației publice locale, sectorul privat                                                                                                           |
|    |                                                                                                                                                                                                         | f) crearea spațiului informațional cultural integrat                                                              | 2005-2010 | Ministerul Culturii, Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, Departamentul Tehnologii Informaționale, autoritățile administrației publice locale, instituțiile din domeniul culturii |
|    |                                                                                                                                                                                                         | g) crearea centrelor multimedia în biblioteci                                                                     | 2005-2010 | Ministerul Culturii, Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, autoritățile administrației publice locale, sectorul privat, instituțiile din domeniul culturii                         |
|    | Informaticizarea tuturor instituțiilor de cultură din Moldova și transformarea lor în actori importanți ai societății informaționale, în centre atractive și utile pentru cetățenii fiecărei comunități | a) dotarea instituțiilor de cultură și secțiilor raionale de cultură cu computere și echipamente de rețea         | 2005-2007 | Ministerul Culturii, autoritățile administrației publice locale, sectorul privat, instituțiile din domeniul culturii                                                                       |
|    |                                                                                                                                                                                                         | b) asigurarea accesului gratuit la Internet și la rețeaua națională Intranet pentru toate instituțiile de cultură | 2005-2007 | Ministerul Culturii, Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, autoritățile administrației publice locale, sectorul privat, instituțiile din domeniul culturii                         |



| 1. | 2.                                                                       | 3.                                                                                                       | 4.        | 5.                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                          | c) extinderea proiectului SIBIMOL în toate bibliotecile țării                                            | 2005-2010 | Ministerul Culturii, autoritățile administrației publice locale, instituțiile din domeniul culturii |
|    |                                                                          | d) extinderea volumului de servicii digitale, oferite de instituțiile de cultură                         | 2005-2010 | Ministerul Culturii, instituțiile din domeniul culturii                                             |
|    |                                                                          | e) crearea portalului electronic al comunităților culturale                                              | 2008-2010 | Ministerul Culturii, instituțiile din domeniul culturii                                             |
|    | Digitizarea patrimoniului cultural și al tezaurului audiovizual național | a) crearea Centrului național ale digitizare a patrimoniului cultural                                    | 2005-2007 | Ministerul Culturii, instituțiile din domeniul culturii                                             |
|    |                                                                          | b) crearea Centrului mobil de digitizare a patrimoniului cultural                                        | 2008-2010 | Ministerul Culturii, instituțiile din domeniul culturii                                             |
|    |                                                                          | c) crearea bazelor de date ale patrimoniului cultural mobil și imobil                                    | 2005-2007 | Ministerul Culturii, instituțiile din domeniul culturii                                             |
|    |                                                                          | d) crearea Bibliotecii Naționale Digitale                                                                | 2005-2007 | Ministerul Culturii, bibliotecile                                                                   |
|    |                                                                          | e) dotarea Bibliotecii Naționale cu echipamente de digitizare                                            | 2005-2007 | Ministerul Culturii, sectorul privat                                                                |
|    |                                                                          | f) dotarea muzeeelor naționale cu echipamente de digitizare                                              | 2005-2010 | Ministerul Culturii                                                                                 |
|    |                                                                          | g) digitizarea celor mai valoroase opere din domeniul cinematografiei și muzicii și prezervarea acestora | 2005-2010 | Ministerul Culturii                                                                                 |



| 1. | 2.                                                                                                                                   | 3.                                                                                                                          | 4.        | 5.                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Asigurarea accesului liber a persoanelor din străinătate la valorile culturale ale Moldovei prin intermediul Internetului            | a) plasarea în Internet a informației despre cultura Republicii Moldova în limbile de circulație internațională             | 2005-2010 | Ministerul Culturii, instituțiile din domeniul culturii                                                                       |
|    |                                                                                                                                      | b) promovarea prin Internet a traseelor turistice, bazate pe monumentele culturale de importanță deosebită                  | 2005-2010 | Departamentul Turismului, Ministerul Culturii, autoritățile administrației publice locale, instituțiile din domeniul culturii |
|    |                                                                                                                                      | c) crearea galeriilor de artă cu vânzări în Internet                                                                        | 2008-2010 | Instituțiile din domeniul culturii                                                                                            |
|    | Sporirea gradului de pregătire a personalului din instituțiile de cultură în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații | a) dotarea instituțiilor de învățământ din domeniul culturii cu computere                                                   | 2005-2007 | Ministerul Culturii, autoritățile administrației publice locale, instituțiile din domeniul culturii, sectorul privat          |
|    |                                                                                                                                      | b) actualizarea curriculumului din învățământ artistic                                                                      | 2008-2006 | Ministerul Culturii, Ministerul Educației, instituțiile din domeniul culturii                                                 |
|    |                                                                                                                                      | c) elaborarea și implementarea programelor de instruire, inclusiv la distanță, pentru angajații din instituțiile de cultură | 2005-2010 | Ministerul Culturii, Ministerul Educației, instituțiile din domeniul culturii                                                 |
|    |                                                                                                                                      | d) extinderea proiectului „Școala de Biblioteconomie”                                                                       | 2005-2010 | Ministerul Culturii, autoritățile administrației publice locale, bibliotecile, sectorul privat                                |



Anexa 3

**Dispoziția Guvernului  
Republicii Moldova nr. 1121-1039  
din 21 mai 2004 cu privire la crearea  
Sistemului Integrat al Bibliotecilor  
Informatizate din Moldova - SIBIMOL**



**GUVERNUL  
REPUBLICII MOLDOVA**

Ministerele, departamentele  
(conform listei)

Președinții raioanelor

Primăria mun. Chișinău

Primăria mun. Bălți

Consiliul executiv al UTA-Găgăuzia

Academia de Științe a Moldovei

Consiliul Rectorilor (dl Gh. Rusnac)

Biblioteca Națională, în comun cu alte biblioteci din țară, lucrează la crearea Sistemului Integrat al Bibliotecilor Informatizate din Moldova – SIBIMOL. Baza sistemului, amplasată la Biblioteca Națională (tel.:23-18-92), va conține catalogul electronic colectiv al tuturor bibliotecilor din Moldova. Catalogul va putea fi consultat, prin Internet, din orice bibliotecă, inclusiv de la domiciliu. Sistemul va include documente și informații pe suport electronic care, la cerere, vor fi expediate în orice localitate. Acomodarea programelor locale la SIBIMOL se va face gratuit, din contul proiectului.

Pentru definitivarea sistemului, este nevoie de un efort comun:

(1) Ministerul Culturii să asigure în mod operativ cota de cofinanțare a proiectului și conectarea la Internet a bazei centrale a SIBIMOL de la Biblioteca Națională.



(2) Ministerele, departamentele, autoritățile publice locale, Academia de Științe a Moldovei, Consiliul Rectorilor:

- să asigure participarea specialiștilor în grupurile de lucru ale SIBIMOL;
- să asigure bibliotecile cu legătura Internet și echipament de acces la SIBIMOL.

Luând în considerare faptul că SIBIMOL este extrem de necesar dezvoltării economice, sociale și culturale a țării noastre, rog să participați activ la crearea acestui sistem, care este în concordanță cu Programul „SALT”, lansat de Președintele Republicii Moldova, dl Vladimir Voronin, care are ca obiectiv implementarea tehnologiilor informaționale și comunicaționale în sistemul de învățământ.

**Prim-ministru VASILE TARLEV**



## Anexa 4

| Coordonat                                              | Coordonat                                | Aprobat                                                                                 |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Valeriu Lazăr,<br>Ministrul Economiei<br>și Comerțului | Mihail Pop,<br>Ministrul Finanțelor<br>] | Artur Cozma,<br>Ministrul Culturii<br>și Turismului<br>Ordinul nr. 28<br>din 07.02.2006 |

### **Regulamentul privind modul de conferire a categoriilor de calificare cadrelor bibliotecare**

#### **I. Dispoziții generale**

1. Prezentul Regulament stabilește modul de organizare și realizare a procesului de atestare a cadrelor bibliotecare în scopul conferirii/confirmării gradelor de calificare acestora.

2. Regulamentul este elaborat în conformitate cu Legea cu privire la sistemul de salarizare în sectorul bugetar nr. 355-XVI din 23 decembrie 2005, Legea cu privire la biblioteci nr. 286-XIII din 16 noiembrie 1994, cu actele normative în vigoare.

3. Obiectivele atestării cadrelor bibliotecare:

- asigurarea unui sistem eficient de evaluare a cadrelor bibliotecare racordat la standardele naționale și internaționale prin stabilirea concordanței între calitatea și retribuirea muncii;
- realizarea eficientă, veridică și echitabilă a evaluării cadrelor bibliotecare racordată la standardele europene;
- prospectarea domeniului și trasarea unor perspective în formarea continuă, în scopul asigurării unui management de calitate în funcționarea instituțiilor bibliotecare;
- sporirea importanței și a imaginii bibliotecii în societate;



- promovarea schimbărilor calitative din domeniul biblioteconomic;
- orientarea bibliotecarilor spre perfecționarea nivelului profesional, stimulând autoperfecționarea profesională în procesul de formare continuă;
- dezvoltarea profesionalismului cadrelor bibliotecare.

4. Atestarea cadrelor bibliotecare este realizată de către Ministerul Culturii și Turismului de comun acord cu ministerele de resort, alte autorități publice centrale care au în subordine biblioteci; de către secțiile/direcțiile raionale/municipale cultură, în colaborare cu direcțiile raionale/municipale de învățământ, tineret și sport; de către instituțiile bibliotecare în colaborare cu sindicatele de ramură.

5. Atestarea cadrelor bibliotecare se realizează o dată la 4 ani prin conferirea /confirmarea consecutivă a gradelor de calificare II, I și superior.

În primul an de implementare a prezentului Regulament se admite conferirea gradelor întâi și superior cadrelor bibliotecare cu performanțe deosebite în activitate și vechime în muncă în domeniu de peste 15 ani. Dacă candidatul nu întrunește condițiile pentru conferirea gradului solicitat, acestuia i se conferă gradul de calificare conform punctajului acumulat.

6. Atestarea cadrelor bibliotecare este benevolă pentru obținerea gradului de calificare următor și obligatorie pentru confirmarea gradului deținut.

7. În cazuri de excepție (activitate deosebită sau nesatisfăcătoare, alte aspecte ale activității sau prevederi ale legislației în vigoare), atestarea cadrului bibliotecar poate fi efectuată înainte de termen.

8. Cadrul bibliotecar care demonstrează rezultate deosebite în activitatea biblioteconomică și de cercetare (publicații în edițiile de specialitate din țară și străinătate, experiență de formator, imagine în mediul profesional, autor al unor idei inovatoare



implementate în practica biblioteconomică, realizări de proiecte, locuri premiante la concursuri naționale și internaționale) poate pretinde la următorul grad, în mod excepțional, după doi ani de la conferirea/confirmarea gradului precedent.

9. Cadrele bibliotecare care se reîncadrează în activitatea de bibliotecă după prestarea unor funcții electivă sunt atestate conform Regulamentului, ținându-se cont de activitatea lor precedentă. Gradul de calificare deținut anterior este valabil la revenirea în activitatea de bibliotecă.

10. Cadrele bibliotecare care se reîncadrează în activitatea de bibliotecă după concediul de îngrijire a copilului sunt atestate conform Regulamentului, ținându-se cont de activitatea preconcedială. Gradul de calificare deținut anterior este valabil la revenirea din concediu.

11. Pentru obținerea gradului de calificare solicitantul trebuie să întrunească cerințele expuse în anexa nr. 1 a prezentului Regulament. Deținătorilor de grade de calificare li se eliberează certificate de grad și li se acordă un spor la salariu prevăzut de legislația în vigoare.

## **II. Comisiile de atestare**

12. În scopul realizării atestării, anual, până la 1 martie, se constituie prin ordin comisii de atestare în număr de 5-9 persoane, precum urmează:

- comisii de atestare ale unităților bibliotecare – prin ordinul unității bibliotecare/instituției tutelare;
- comisii de atestare raionale/municipale – prin ordinul direcției/secției cultură;
- Comisia Republicană de Atestare – prin ordinul Ministerului Culturii și Turismului.

Activitatea comisiilor de atestare este monitorizată de Ministerul Culturii și Turismului.

13. Remunerarea activității comisiilor de atestare se realizează conform actelor normative în vigoare. În acest scop, preșe-



dinții comisiilor de atestare vor întocmi un registru privind prezența în fiecare ședință a membrilor comisiilor, în baza cărui, la finele lunii, se va calcula remunerarea membrilor comisiei. Remunerarea comisiilor de atestare ale unităților bibliotecare se realizează de către unitățile bibliotecare/instituțiile tutelare; a activității comisiilor de atestare raionale/municipale – din bugetul raional; a activității Comisiei Republicane de Atestare – de către Ministerul Culturii și Turismului.

14. Comisiile de atestare ale unităților bibliotecare și comisiile de atestare raionale/municipale examinează cererile privind conferirea/confirmarea gradului de calificare doi și întâi și înaintează Comisiei Republicane de Atestare procesele-verbale (anexa nr. 5 la prezentul Regulament) cu deciziile de rigoare.

Comisia Republicană de Atestare examinează cererile privind conferirea/confirmarea gradului de calificare superior și cererile cadrelor bibliotecare stipulate în p. 19.

15. Comisii de atestare ale unităților bibliotecare se constituie în instituțiile de nivel național, inclusiv în bibliotecile specializate și universitare.

În componența comisiei se includ specialiști cu grad superior, inclusiv din alte instituții, reprezentanți ai administrației bibliotecii, sindicatului, Ministerului Culturii și Turismului, autorității publice centrale de ramură.

Președinte al comisiei de atestare este directorul instituției bibliotecare/ conducătorul instituției tutelare. Secretar – un membru al comisiei.

16. Comisii de atestare raionale/municipale se constituie în raioane, municipii, UTAG.

În componența comisiei se includ șeful secției/direcției cultură, specialistul responsabil de biblioteci de la secția/direcția cultură, specialistul responsabil de asigurarea didactică de la direcția raională/municipală învățământ, tineret și sport, președintele comitetului sindical raional/municipal din domeniul



culturii, cadre bibliotecare manageriale sau cu grade de calificare întâi și superior, ori conducătorul responsabil de activitatea bibliotecilor.

Președinte al comisiei de atestare raionale/municipale este șeful secției/direcției cultură. Secretar – un membru al comisiei.

17. Organul superior cu drept de decizie în problemele atestării cadrelor bibliotecare este Comisia Republicană de Atestare constituită prin ordinul Ministerului Culturii și Turismului.

Comisia Republicană de Atestare este compusă din reprezentanți ai Ministerului Culturii și Turismului, autorităților publice centrale de ramură, sindicatului, din specialiști în biblioteconomie cu grade superioare de calificare.

Președintele Comisiei Republicane de Atestare este, de regulă, reprezentantul Ministerului Culturii și Turismului. Secretar – un membru al comisiei.

18. Comisia Republicană de Atestare are următoarele atribuții:

- examinează standardele unificate de acte oficiale și tehnologiile de atestare a cadrelor bibliotecare;
- studiază materialele cu privire la atestarea cadrelor bibliotecare prezentate de comisiile unităților bibliotecare și comisiile raionale/municipale;
- în rezultatul examinării materialelor respective, ia decizii, care servesc drept temei pentru emiterea ordinelor Ministerului Culturii și Turismului privind confirmarea și conferirea gradelor de calificare;
- examinează situațiile de retrogradare a gradelor de calificare, de suspendare a atestării sau alte litigii survenite în procesul atestării.

19. Cadrele de conducere ale bibliotecilor naționale, specializate, universitare, raionale, municipale și orășenești sunt atestate de Comisia Republicană de Atestare.

20. În scopul soluționării unor probleme de conflict, Comisia Republicană de Atestare instituie grupuri de experți, dar dreptul de decizie finală îi aparține.



### III. Organizarea procesului de atestare

21. Atestarea în scopul conferirii/confirmării gradului de calificare este inițiată prin cererea cadrului bibliotecar, adresată comisiei de atestare.

22. Cererile de atestare se depun anual de către solicitanți la comisiile de atestare ale unităților bibliotecare/instituțiile tutelare și la comisiile de atestare raionale/municipale de la 15 martie până la 15 aprilie. Este necesar ca cererile să fie vizate de către conducătorul autorității (șef direcție/secție, primar, rector, director, președinte etc.) în subordinea căreia se află biblioteca.

23. Comisiile unităților bibliotecare/ instituțiilor tutelare și comisiile raionale/municipale prezintă Comisiei Republicane de Atestare, până la 25 aprilie, lista solicitanților de grad superior, la care se anexează cererile solicitanților și dosarele aferente.

24. La cererea de atestare se anexează dosarul solicitantului, care include:

- copiile diplomelor de acreditare a studiilor;
- copiile certificatelor de la programele de formare/perfecționare;
- copia certificatului de grad de calificare;
- raportul de autoevaluare (elaborat conform recomandărilor din anexa nr.2);
- 1-2 lucrări metodico-științifice ( pentru solicitanții de grad superior).

25. Atestarea se efectuează prin examinarea dosarului solicitantului, susținerea, în cadrul ședinței comisiei de atestare, a interviului de performanță și a Raportului de autoevaluare.

26. În rezultatul evaluării se stabilește punctajul total-minim pentru conferirea/confirmarea gradelor de calificare precum urmează:

- gradul doi (punctaj total-minim 70 puncte);
- gradul întâi (punctaj total-minim 80 puncte);
- gradul superior (punctaj total-minim 90 puncte).



27. Ședințele comisiilor de atestare au loc de la 1 mai până la 1 iunie. Rezultatele evaluării se înscriu în *Fișa de evaluare a activității cadrului bibliotecar* (anexa nr. 3) și se întocmește *Procesul-verbal al evaluării cadrului bibliotecar* (anexa nr. 4).

28. În baza rezultatelor evaluării, se întocmesc procese-verbale ale ședințelor comisiilor de atestare (anexa nr. 5) care se înaintează Comisiei Republicane de Atestare.

29. Unitățile bibliotecare/instituțiile tutelare, secțiile/direcțiile cultură vor prezenta Comisiei Republicane de Atestare procesele-verbale ale ședințelor comisiilor de atestare (anexa 5) până la 15 iunie.

În baza proceselor-verbale ale ședințelor comisiilor de atestare, Comisia Republicană de Atestare înaintează Ministerului Culturii și Turismului propuneri privind conferirea/confirmarea gradelor de calificare.

30. Ministerul Culturii și Turismului emite, până la 1 iulie, un ordin privind rezultatele atestării și asigură eliberarea certificatelor deținătorilor de grade de calificare.

31. Ministerul Culturii și Turismului expediază unităților bibliotecare/instituțiilor tutelare, secțiilor/direcțiilor cultură, în care au activat comisii de atestare, copia ordinului privind rezultatele atestării, acestea, la rândul lor, vor informa despre rezultate solicitanții de grad și fondatorii bibliotecilor.

32. În temeiul ordinului Ministerului Culturii și Turismului privind rezultatele atestării, fondatorii bibliotecilor și autoritățile vizate (secțiile/direcțiile cultură, primăriile, instituțiile de învățământ, alte instituții și organizații, bibliotecarii cărora sunt menționați în ordinul respectiv) emit ordine sau dispoziții privind acordarea sporului la salariu pentru grade de calificare prevăzut de legislația în vigoare.

Sporul la salariu se va acorda începând cu data de 1a lunii următoare lunii emiterii ordinului de conferire a gradului de calificare.



33. Dacă candidatul nu susține proba pentru conferirea gradului solicitat, acesta confirmă gradul deținut dacă întrunește condițiile necesare.

34. În cazul în care cadrul bibliotecar nu confirmă gradul deținut, este retrogradat cu o treaptă.

#### IV. Dispoziții finale

35. Cadrele bibliotecare din unitățile bibliotecare/instituțiile tutelare particulare beneficiază de dreptul de a fi atestate în conformitate cu prezentul Regulament. Cheltuielile pentru desfășurarea evaluării cadrelor din instituțiile nominalizate sunt suportate de aceste instituții.

36. Cadrele bibliotecare cu studii superioare din alte ramuri ale economiei, angajați în funcția de bibliotecar, vor fi admiși la atestare după trei ani de activitate în bibliotecă.

37. Litigiile apărute în rezultatul atestării sunt soluționate de organele ierarhic superioare.

38. Ministerul Culturii și Turismului va monitoriza modul de punere în aplicare a prezentului Regulament.



## Anexa nr.1 la Regulamentul privind modul de conferire a categoriilor de calificare cadrelor bibliotecare

### Cerințe obligatorii către solicitanții gradului de calificare

| Cerințe                                            | Gradul II                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Gradul I                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Gradul superior                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nivel de studii și durată de activitate în domeniu | 1) studii superioare și activitate în domeniu de cel puțin 3 ani<br><br>2) studii medii de specialitate și activitate în domeniu de cel puțin 5 ani                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | studii superioare și activitate în domeniu de cel puțin 5 ani                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | studii superioare de specialitate și activitate în domeniu de cel puțin 10 ani                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Competențe și abilități                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoștințe avansate în sectorul de activitate</li> <li>- Cunoașterea cadrului de reglementare în domeniu la nivel național</li> <li>- Cunoașterea și utilizarea tehnologiilor informaționale</li> <li>- Implementarea unor idei inovatoare și a experienței avansate</li> <li>- Lucrări și publicații de specialitate (articole în presă, materiale promoționale, bibliografii și alte materiale specifice sectorului de activitate)</li> <li>- Comunicări în cadrul întrunirilor profesionale la nivel local</li> <li>- Imaginea în mediul profesional și în comunitate</li> <li>- Cooperarea cu alte instituții la nivel local</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoștințe avansate în domeniu în general</li> <li>- Cunoașterea cadrului de reglementare în domeniu la nivel național</li> <li>- Cunoașterea și utilizarea tehnologiilor informaționale</li> <li>- Elaborarea și implementarea unor idei inovatoare</li> <li>- Activitate de formator</li> <li>- Lucrări și publicații de specialitate (articole în presă, materiale promoționale, bibliografii, analize, sinteze și alte materiale specifice domeniului de activitate)</li> <li>- Comunicări în cadrul întrunirilor profesionale la nivel local și național</li> <li>- Imaginea în mediul profesional și în comunitate</li> <li>- Cooperarea cu alte instituții la nivel național</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoștințe avansate în domeniul de activitate și alte domenii adiacente</li> <li>- Cunoașterea cadrului de reglementare în domeniu la nivel național și internațional</li> <li>- Cunoașterea și utilizarea tehnologiilor informaționale</li> <li>- Participarea la elaborarea unor politici, proiecte și programe la nivel național</li> <li>- Activitate de formator, elaborarea curriculumurilor, programelor de instruire</li> <li>- Lucrări și publicații de specialitate (articole în presă, materiale promoționale, bibliografii, studii și cercetări și alte materiale în domeniul de activitate de importanță națională)</li> </ul> |



| 1.                             | 2.                                                    | 3.                                                                | 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |                                                       |                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicări în cadrul întrunirilor profesionale la nivel local, național și internațional</li> <li>- Imaginea în mediul profesional și în comunitate</li> <li>- Cooperarea cu alte instituții la nivel național și internațional</li> </ul> |
| <b>Competențe și abilități</b> | - Participarea la acțiuni de instruire la nivel local | - Participarea la acțiuni de instruire la nivel local și național | - Participarea la acțiuni de instruire la nivel local, național și internațional                                                                                                                                                                                                    |



## Anexa nr.2 la Regulamentul privind modul de conferire a categoriilor de calificare cadrelor bibliotecare

### Raportul de autoevaluare (recomandări pentru elaborare)

al \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_  
(numele, prenumele, funcția) (denumirea unității bibliotecare)

solicitant al \_\_\_\_\_  
(se va indica solicitarea: conferirea/confirmarea gradului de calificare doi (întâi, superior))

1. Descrierea succintă a experienței profesionale.
2. Prezentarea temei de cercetare profesională și formularea unor constatări personale cu referiri:
  - documentare (se indică sursele bibliografice analizate, unele idei, concepte, păreri ale experților în domeniu);
  - la materiale elaborate în baza cercetărilor (publicații de specialitate, materiale promoționale despre bibliotecă, bibliografii etc.);
  - descrierea implementării materialelor elaborate în practica biblioteconomică.
3. Descrierea domeniilor de inițiativă profesională:
  - noi modalități de abordare a procesului biblioteconomic, de realizare a acestuia;
  - elaborarea de bibliografii, ghiduri, instrucțiuni;
  - realizarea parteneriatului profesional.
4. Dezvoltarea profesională prin cursuri, stagii, seminare cu elucidarea următoarelor aspecte:
  - domenii neclare în perioada pre-cursuri;
  - valorificarea problemei în cadrul stagiului /cursurilor;
  - trasarea unor noi direcții în activitatea profesională.



## 5. Opinii, atitudini personale în raport cu noile orientări în biblioteconomie.

Data, semnătura

Notă. Raportul a se prezenta în volum de 6-8 pagini în variantă culeasă la computer.

| Criterii de evaluare                          |  | Date de evaluare                              |  |
|-----------------------------------------------|--|-----------------------------------------------|--|
| 1. COMPETENȚE ȘI ABILITĂȚI                    |  | 1. Conștientizare                             |  |
| 1.1. Conștientizarea cadrului legislativ      |  | 1.1. Conștientizarea cadrului legislativ      |  |
| 1.2. Conștientizarea activității profesionale |  | 1.2. Conștientizarea activității profesionale |  |
| 1.3. Conștientizarea activității de cercetare |  | 1.3. Conștientizarea activității de cercetare |  |
| 1.4. Conștientizarea activității de învățare  |  | 1.4. Conștientizarea activității de învățare  |  |
| 1.5. Conștientizarea activității de evaluare  |  | 1.5. Conștientizarea activității de evaluare  |  |
| 2. ACTIVITĂȚI                                 |  | 2. Activități                                 |  |
| 2.1. Activități de cercetare                  |  | 2.1. Activități de cercetare                  |  |
| 2.2. Activități de învățare                   |  | 2.2. Activități de învățare                   |  |
| 2.3. Activități de evaluare                   |  | 2.3. Activități de evaluare                   |  |
| 2.4. Activități de cercetare                  |  | 2.4. Activități de cercetare                  |  |
| 2.5. Activități de învățare                   |  | 2.5. Activități de învățare                   |  |
| 2.6. Activități de evaluare                   |  | 2.6. Activități de evaluare                   |  |
| 3. ACTIVITĂȚI DE ÎNVĂȚARE                     |  | 3. Activități de învățare                     |  |
| 3.1. Activități de cercetare                  |  | 3.1. Activități de cercetare                  |  |
| 3.2. Activități de învățare                   |  | 3.2. Activități de învățare                   |  |
| 3.3. Activități de evaluare                   |  | 3.3. Activități de evaluare                   |  |
| 3.4. Activități de cercetare                  |  | 3.4. Activități de cercetare                  |  |
| 3.5. Activități de învățare                   |  | 3.5. Activități de învățare                   |  |
| 3.6. Activități de evaluare                   |  | 3.6. Activități de evaluare                   |  |
| 4. ACTIVITĂȚI DE CERCETARE                    |  | 4. Activități de cercetare                    |  |
| 4.1. Activități de învățare                   |  | 4.1. Activități de învățare                   |  |
| 4.2. Activități de evaluare                   |  | 4.2. Activități de evaluare                   |  |
| 4.3. Activități de cercetare                  |  | 4.3. Activități de cercetare                  |  |
| 4.4. Activități de învățare                   |  | 4.4. Activități de învățare                   |  |
| 4.5. Activități de evaluare                   |  | 4.5. Activități de evaluare                   |  |
| 4.6. Activități de cercetare                  |  | 4.6. Activități de cercetare                  |  |
| 4.7. Activități de învățare                   |  | 4.7. Activități de învățare                   |  |
| 4.8. Activități de evaluare                   |  | 4.8. Activități de evaluare                   |  |
| 4.9. Activități de cercetare                  |  | 4.9. Activități de cercetare                  |  |
| 4.10. Activități de învățare                  |  | 4.10. Activități de învățare                  |  |
| 4.11. Activități de evaluare                  |  | 4.11. Activități de evaluare                  |  |
| 4.12. Activități de cercetare                 |  | 4.12. Activități de cercetare                 |  |
| 4.13. Activități de învățare                  |  | 4.13. Activități de învățare                  |  |
| 4.14. Activități de evaluare                  |  | 4.14. Activități de evaluare                  |  |
| 4.15. Activități de cercetare                 |  | 4.15. Activități de cercetare                 |  |
| 4.16. Activități de învățare                  |  | 4.16. Activități de învățare                  |  |
| 4.17. Activități de evaluare                  |  | 4.17. Activități de evaluare                  |  |
| 4.18. Activități de cercetare                 |  | 4.18. Activități de cercetare                 |  |
| 4.19. Activități de învățare                  |  | 4.19. Activități de învățare                  |  |
| 4.20. Activități de evaluare                  |  | 4.20. Activități de evaluare                  |  |
| 4.21. Activități de cercetare                 |  | 4.21. Activități de cercetare                 |  |
| 4.22. Activități de învățare                  |  | 4.22. Activități de învățare                  |  |
| 4.23. Activități de evaluare                  |  | 4.23. Activități de evaluare                  |  |
| 4.24. Activități de cercetare                 |  | 4.24. Activități de cercetare                 |  |
| 4.25. Activități de învățare                  |  | 4.25. Activități de învățare                  |  |
| 4.26. Activități de evaluare                  |  | 4.26. Activități de evaluare                  |  |
| 4.27. Activități de cercetare                 |  | 4.27. Activități de cercetare                 |  |
| 4.28. Activități de învățare                  |  | 4.28. Activități de învățare                  |  |
| 4.29. Activități de evaluare                  |  | 4.29. Activități de evaluare                  |  |
| 4.30. Activități de cercetare                 |  | 4.30. Activități de cercetare                 |  |
| 4.31. Activități de învățare                  |  | 4.31. Activități de învățare                  |  |
| 4.32. Activități de evaluare                  |  | 4.32. Activități de evaluare                  |  |
| 4.33. Activități de cercetare                 |  | 4.33. Activități de cercetare                 |  |
| 4.34. Activități de învățare                  |  | 4.34. Activități de învățare                  |  |
| 4.35. Activități de evaluare                  |  | 4.35. Activități de evaluare                  |  |
| 4.36. Activități de cercetare                 |  | 4.36. Activități de cercetare                 |  |
| 4.37. Activități de învățare                  |  | 4.37. Activități de învățare                  |  |
| 4.38. Activități de evaluare                  |  | 4.38. Activități de evaluare                  |  |
| 4.39. Activități de cercetare                 |  | 4.39. Activități de cercetare                 |  |
| 4.40. Activități de învățare                  |  | 4.40. Activități de învățare                  |  |
| 4.41. Activități de evaluare                  |  | 4.41. Activități de evaluare                  |  |
| 4.42. Activități de cercetare                 |  | 4.42. Activități de cercetare                 |  |
| 4.43. Activități de învățare                  |  | 4.43. Activități de învățare                  |  |
| 4.44. Activități de evaluare                  |  | 4.44. Activități de evaluare                  |  |
| 4.45. Activități de cercetare                 |  | 4.45. Activități de cercetare                 |  |
| 4.46. Activități de învățare                  |  | 4.46. Activități de învățare                  |  |
| 4.47. Activități de evaluare                  |  | 4.47. Activități de evaluare                  |  |
| 4.48. Activități de cercetare                 |  | 4.48. Activități de cercetare                 |  |
| 4.49. Activități de învățare                  |  | 4.49. Activități de învățare                  |  |
| 4.50. Activități de evaluare                  |  | 4.50. Activități de evaluare                  |  |
| 4.51. Activități de cercetare                 |  | 4.51. Activități de cercetare                 |  |
| 4.52. Activități de învățare                  |  | 4.52. Activități de învățare                  |  |
| 4.53. Activități de evaluare                  |  | 4.53. Activități de evaluare                  |  |
| 4.54. Activități de cercetare                 |  | 4.54. Activități de cercetare                 |  |
| 4.55. Activități de învățare                  |  | 4.55. Activități de învățare                  |  |
| 4.56. Activități de evaluare                  |  | 4.56. Activități de evaluare                  |  |
| 4.57. Activități de cercetare                 |  | 4.57. Activități de cercetare                 |  |
| 4.58. Activități de învățare                  |  | 4.58. Activități de învățare                  |  |
| 4.59. Activități de evaluare                  |  | 4.59. Activități de evaluare                  |  |
| 4.60. Activități de cercetare                 |  | 4.60. Activități de cercetare                 |  |
| 4.61. Activități de învățare                  |  | 4.61. Activități de învățare                  |  |
| 4.62. Activități de evaluare                  |  | 4.62. Activități de evaluare                  |  |
| 4.63. Activități de cercetare                 |  | 4.63. Activități de cercetare                 |  |
| 4.64. Activități de învățare                  |  | 4.64. Activități de învățare                  |  |
| 4.65. Activități de evaluare                  |  | 4.65. Activități de evaluare                  |  |
| 4.66. Activități de cercetare                 |  | 4.66. Activități de cercetare                 |  |
| 4.67. Activități de învățare                  |  | 4.67. Activități de învățare                  |  |
| 4.68. Activități de evaluare                  |  | 4.68. Activități de evaluare                  |  |
| 4.69. Activități de cercetare                 |  | 4.69. Activități de cercetare                 |  |
| 4.70. Activități de învățare                  |  | 4.70. Activități de învățare                  |  |
| 4.71. Activități de evaluare                  |  | 4.71. Activități de evaluare                  |  |
| 4.72. Activități de cercetare                 |  | 4.72. Activități de cercetare                 |  |
| 4.73. Activități de învățare                  |  | 4.73. Activități de învățare                  |  |
| 4.74. Activități de evaluare                  |  | 4.74. Activități de evaluare                  |  |
| 4.75. Activități de cercetare                 |  | 4.75. Activități de cercetare                 |  |
| 4.76. Activități de învățare                  |  | 4.76. Activități de învățare                  |  |
| 4.77. Activități de evaluare                  |  | 4.77. Activități de evaluare                  |  |
| 4.78. Activități de cercetare                 |  | 4.78. Activități de cercetare                 |  |
| 4.79. Activități de învățare                  |  | 4.79. Activități de învățare                  |  |
| 4.80. Activități de evaluare                  |  | 4.80. Activități de evaluare                  |  |
| 4.81. Activități de cercetare                 |  | 4.81. Activități de cercetare                 |  |
| 4.82. Activități de învățare                  |  | 4.82. Activități de învățare                  |  |
| 4.83. Activități de evaluare                  |  | 4.83. Activități de evaluare                  |  |
| 4.84. Activități de cercetare                 |  | 4.84. Activități de cercetare                 |  |
| 4.85. Activități de învățare                  |  | 4.85. Activități de învățare                  |  |
| 4.86. Activități de evaluare                  |  | 4.86. Activități de evaluare                  |  |
| 4.87. Activități de cercetare                 |  | 4.87. Activități de cercetare                 |  |
| 4.88. Activități de învățare                  |  | 4.88. Activități de învățare                  |  |
| 4.89. Activități de evaluare                  |  | 4.89. Activități de evaluare                  |  |
| 4.90. Activități de cercetare                 |  | 4.90. Activități de cercetare                 |  |
| 4.91. Activități de învățare                  |  | 4.91. Activități de învățare                  |  |
| 4.92. Activități de evaluare                  |  | 4.92. Activități de evaluare                  |  |
| 4.93. Activități de cercetare                 |  | 4.93. Activități de cercetare                 |  |
| 4.94. Activități de învățare                  |  | 4.94. Activități de învățare                  |  |
| 4.95. Activități de evaluare                  |  | 4.95. Activități de evaluare                  |  |
| 4.96. Activități de cercetare                 |  | 4.96. Activități de cercetare                 |  |
| 4.97. Activități de învățare                  |  | 4.97. Activități de învățare                  |  |
| 4.98. Activități de evaluare                  |  | 4.98. Activități de evaluare                  |  |
| 4.99. Activități de cercetare                 |  | 4.99. Activități de cercetare                 |  |
| 4.100. Activități de învățare                 |  | 4.100. Activități de învățare                 |  |



## Anexa nr. 3 la Regulamentul privind modul de conferire a categoriilor de calificare cadrelor bibliotecare

### FIȘA DE EVALUARE a activității bibliotecarului

(se completează de fiecare membru al comisiei de atestare)

Numele și prenumele titularului \_\_\_\_\_

Unitatea bibliotecară \_\_\_\_\_

Specialitatea conform diplomei \_\_\_\_\_

Nivel de studii \_\_\_\_\_

Grad/treaptă profesională \_\_\_\_\_

Vechimea în muncă în domeniu \_\_\_\_\_

Data evaluării \_\_\_\_\_

| Criterii de evaluare                                        | Punctaj   |         |
|-------------------------------------------------------------|-----------|---------|
|                                                             | Maxim     | Acordat |
| <b>I. COMPETENȚE ȘI ABILITĂȚI</b>                           | <b>85</b> |         |
| <b>1. Cunoștințe</b>                                        | <b>25</b> |         |
| 1.1. Cunoștințe avansate:                                   |           |         |
| - în sectorul de activitate                                 | 6         |         |
| - în domeniu în general                                     | 5         |         |
| - în domenii adiacente                                      | 3         |         |
| 1.1. Cunoașterea cadrului reglementar:                      |           |         |
| - național                                                  | 4         |         |
| - internațional                                             | 3         |         |
| 1.1. Cunoașterea și utilizarea tehnologiilor informaționale | 4         |         |



|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
| <b>2. Inițiativă și creativitate</b>                                                                                                                                                                                                                            | <b>35</b>        |  |
| 2.1. Idei inovaționale și experiență avansată:<br>- implementare<br>- elaborare la nivel de instituție<br>- elaborare la nivel național                                                                                                                         | 6<br>5<br>6      |  |
| 2.2. Lucrări și publicații de specialitate:<br>- specifice sectorului de activitate<br>- specifice domeniului de activitate<br>- de importanță națională                                                                                                        | 3<br>4<br>5      |  |
| 2.3. Comunicări:<br>- la nivel local<br>- la nivel național și internațional                                                                                                                                                                                    | 2<br>4           |  |
| <b>3. Activitatea profesională</b><br><b>Imaginea în mediul profesional și în</b><br><b>comunitate</b>                                                                                                                                                          | <b>25</b>        |  |
| 3.1 Activitatea profesională<br>- administrarea eficientă a patrimoniului;<br>nivelul de completare a colecțiilor<br>- afluxul/refluxul de utilizatori<br>- calitatea și deplinătatea evidenței documentației                                                   | 7<br>3<br>3<br>4 |  |
| 3.2. Participarea la activitatea Consiliului<br>Biblioteconomic Național, Asociației<br>Bibliotecarilor, Comitetului Tehnic nr. 1 și<br>altor structuri profesionale locale, naționale și<br>internaționale; nivelul de colaborare cu instituțiile<br>adiacente |                  |  |
| 3.3. Mențiuni la concursuri, topuri de specialitate:<br>- de importanță locală<br>- de importanță națională                                                                                                                                                     | 2<br>4           |  |
| 3.4. Mențiuni din partea organelor ierarhic<br>superioare                                                                                                                                                                                                       | 2                |  |



|                                                         |            |  |
|---------------------------------------------------------|------------|--|
| <b>II. FORMARE CONTINUĂ</b>                             | <b>15</b>  |  |
| 1. Activitatea de formator:                             |            |  |
| - la nivel local                                        | 2          |  |
| - la nivel național                                     | 3          |  |
| - elaborarea curriculumurilor, programelor de instruire | 5          |  |
| 2. Participarea la acțiuni de instruire:                |            |  |
| - la nivel local                                        | 2          |  |
| - la nivel național                                     | 3          |  |
| <b>PUNCTAJ TOTAL</b>                                    | <b>100</b> |  |

**Concluzii**\_\_\_\_\_

---



---



---

**Recomandări**\_\_\_\_\_

---



---



---

**Punctajul acordat (cu litere)**\_\_\_\_\_

**Semnează:**

**Președintele/membrul Comisiei**\_\_\_\_\_



## Anexa nr. 4 la Regulamentul privind modul de conferire a categoriilor de calificare cadrelor bibliotecare

### Procesul-verbal al evaluării cadrului bibliotecar

Numele și prenumele cadrului bibliotecar \_\_\_\_\_

Unitatea bibliotecară \_\_\_\_\_  
(denumirea, localitatea, raionul/municipiul)

Funcția \_\_\_\_\_

Gradul de calificare și anul conferirii \_\_\_\_\_

#### Solicită

(confirmarea/conferirea gradului de calificare doi, întâi sau superior)

Aprecierile membrilor comisiei (conform fișei de evaluare)

| Nr. d/o | Numele, prenumele            | Funcția în comisie | Punctajul acordat |
|---------|------------------------------|--------------------|-------------------|
| 1.      |                              |                    |                   |
| 2.      |                              |                    |                   |
| 3.      |                              |                    |                   |
| 4.      |                              |                    |                   |
| 5.      |                              |                    |                   |
| 6.      |                              |                    |                   |
| 7.      |                              |                    |                   |
|         | <b>Punctaj total general</b> |                    |                   |

Punctaj total mediu \_\_\_\_\_

Decizia Comisiei: se recomandă \_\_\_\_\_

Semnează (numele, semnătura):

Președintele Comisiei \_\_\_\_\_

Membrii Comisiei \_\_\_\_\_



# **Anexa nr. 5 la Regulamentul privind modul de conferire a categoriilor de calificare cadrelor bibliotecare**

**Procesul-verbal**  
al ședinței Comisiei de atestare din \_\_\_\_\_  
(data, luna, anul)

Comisia de atestare \_\_\_\_\_  
(denumirea comisiei, localitatea)

a examinat în perioada \_\_\_\_\_ activitatea a \_\_\_\_\_  
specialiști.

În cadrul examinării au fost completate fișele de evaluare a activității și întocmite procese-verbale ale evaluării cadrului bibliotecar.

În rezultatul atestării au fost stabilite următoarele (*se va expune succint informația privind organizarea și desfășurarea atestării, punctele forte și cele slabe*).

Examinând rezultatele atestării Comisia a decis:

Se recomandă conferirea gradului de calificare doi (întâi, superior) \_\_\_\_\_ specialiști, conform listei:

(de indicat numărul)

| Nr. | Numele, prenumele | Denumirea unității bibliotecare, localitatea | Funcția |
|-----|-------------------|----------------------------------------------|---------|
|     |                   |                                              |         |
|     |                   |                                              |         |



Se recomandă confirmarea **gradului de calificare** doi (întâi, superior) \_\_\_\_\_ **specialiști, conform listei:**

(de indicat numărul)

| Nr. | Numele, prenumele | Denumirea unității bibliotecare, localitatea | Funcția |
|-----|-------------------|----------------------------------------------|---------|
|     |                   |                                              |         |
|     |                   |                                              |         |

Se recomandă retrogradarea **gradului de calificare** doi (întâi, superior) \_\_\_\_\_ **specialiști, conform listei:**

(de indicat numărul)

| Nr. | Numele, prenumele | Denumirea unității bibliotecare, localitatea | Funcția |
|-----|-------------------|----------------------------------------------|---------|
|     |                   |                                              |         |
|     |                   |                                              |         |

*Propuneri privind organizarea eficientă și calitativă a atestării*

---



---



---

Semnează (numele, semnătura):

Președintele Comisiei \_\_\_\_\_

Membrii Comisiei \_\_\_\_\_



## Anexa 5

### **Codul etic al bibliotecarului din Republica Moldova**

Bibliotecarii din țările cu tradiție biblioteconomică au elaborat și promovat coduri etice profesionale pe parcursul a sute de ani. Acestea sunt permanent reactualizate, reflectând schimbările dinamice sociale, economice, tehnologice etc.

În Republica Moldova prestigiul profesiei de bibliotecar este în declin, acesta din urmă fiind determinat de mai mulți factori. Menționăm și lipsa unor principii și reguli etico-morale valabile, existența acestora contribuind la formarea individuală profesională și a imaginii bibliotecarului-cetățean, bibliotecarului-profesionist în contextul relațiilor cu beneficiarii, colegii de breaslă și comunitatea.

Conștientizând cele menționate, bibliotecarii moldoveni acceptă prezentul Cod etic. La elaborarea acestuia s-a pornit de la principiile eticii generale și profesionale, având ca finalitate îmbunătățirea imaginii bibliotecarului în societate. Codul etic al bibliotecarului din Republica Moldova stabilește standarde și obligațiuni de comportare prestabilite, fiecare bibliotecar ghidându-se de acestea în situații concrete.

#### 1

Bibliotecarul din Republica Moldova își modelează personalitatea și își ghidează comportamentul individual și de grup în funcție de valorile, normele și principiile etice universal acceptate (adevăr, dreptate, bine, libertate, acuratețe, responsabilitate, bun gust etc.).

#### 2

Bibliotecarul își construiește comportamentul de cetățean și de specialist în domeniu conform prevederilor legislației în vigoare.



## 3

Bibliotecarul susține și promovează politicile care apără accesul la informație și la libertatea de expresie, reflectate în documentele internaționale: Declarația Universală a Drepturilor Omului (art. 19), Convenția Europeană pentru Protejarea Drepturilor Omului și a Libertăților Fundamentale (art. 10), Manifestul UNESCO privind Bibliotecile Publice, Carta verde privind rolul bibliotecilor în lumea modernă etc.

## 4

Bibliotecarul aspiră spre excelență profesională, profesionalismul fiind unicul criteriu de apreciere a muncii sale. El se implică în procesul de instruire continuă, acceptă schimbarea, implementează tehnologii și experiențe avansate.

## 5

Bibliotecarul susține importanța și necesitatea afilierilor profesionale (asociații, cluburi, consorții etc.). El este conștient de faptul că reputația și imaginea profesiei sale sporește, în funcție de contribuția individuală depusă.

## 6

Bibliotecarul își ajută colegii în soluționarea problemelor profesionale, manifestând solidaritate și probitate bibliotecară. El nu săvârșește acțiuni împotriva intereselor profesionale ale colegilor

## 7

În comunicarea și colaborarea cu persoane ori grupuri interesate din țară și de peste hotare, bibliotecarul promovează tradițiile și realizările biblioteconomiei naționale, respectând demnitatea și opiniile reprezentanților acestei profesiuni și având drept scop dezvoltarea științei și practicii bibliotecare.

## 8

Bibliotecarul pune mai presus de interesele sale personale interesele instituției pe care o reprezintă.



## 9

Bibliotecarul protejează interesele instituției bibliotecare, soluționând toate problemele și divergențele printr-un dialog deschis și corect (în cadrul bibliotecii). El este loial instituției și afilierilor profesionale, al căror membru este.

## 10

Bibliotecarul contribuie la dezvoltarea și valorificarea rațională a patrimoniului documentar-informațional, material, tehnic, intelectual-uman al bibliotecii, contracarând orice acțiune ce atentează la averea instituției bibliotecare.

## 11

Bibliotecarul respectă proprietatea intelectuală, dreptul de autor (copyright).

## 12

În funcție de sarcinile și posibilitățile instituției, bibliotecarul garantează nivelul serviciilor pentru toți beneficiarii bibliotecii, amplificând accesibilitatea, eficacitatea și diversitatea lor.

## 13

Bibliotecarul contribuie la deschiderea informațională în societate, respectând principiile libertății intelectuale și se opune presiunilor exercitate în scopul cenzurării proceselor de completare sau utilizare a materialelor de bibliotecă.

## 14

Bibliotecarul nu este responsabil pentru urmările utilizării informației de către beneficiari, dar are datoria morală de a preveni folosirea acesteia în scopuri dăunătoare societății.

## 15

Bibliotecarul asigură respectarea dreptului fiecărui beneficiar la confidențialitate asupra informației solicitate și utilizate și a datelor personale.

## 16

Bibliotecarul are responsabilitatea instaurării în bibliotecă a condițiilor de lucru egale pentru toți beneficiarii.



## 17

În relațiile cu publicul bibliotecarul exclude orice manifestare discriminatorie privind apartenența etnică, religioasă, sexuală, rasială, de vârstă, condiția fizică a beneficiarului. Bibliotecarul este în drept să ceară un tratament analogic din partea beneficiarilor.

## 18

Bibliotecarul contribuie la formarea informațională a beneficiarului, încurajându-l și sprijânindu-l în procesul de instruire continuă.

## 19

Bibliotecarul evită situațiile care ar permite satisfacerea unor interese personale sau obținerea de profituri personale pe seama beneficiarilor, bibliotecii, colegilor.

## 20

Respectarea prevederilor prezentului Cod ține de obligațiunea morală și profesională a bibliotecarului. Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova va sprijini fiecare bibliotecar și beneficiar în acțiunile contra violării prevederilor Codului etic.



## Anexa 6

### **Ghidul comportamentului de performanță pentru personalul serviciilor de referințe**

#### **1. Accesibilitate**

Pentru a avea o tranzacție de succes, utilizatorul trebuie să fie sigur că bibliotecarul de referințe este capabil să-i acorde asistență și trebuie să se simtă confortabil când se adresează bibliotecarului după ajutor.

Comportamentul inițial între bibliotecar și beneficiar va da tonul pentru întreg procesul de comunicare. Aceasta va influența considerabil nivelul interacțiunii între bibliotecar și beneficiar.

La această etapă a relației bibliotecarul trebuie să-l trateze pe beneficiar cu bunăvoință și mult tact, să-l facă să se simtă că este binevenit, să se simtă confortabil, și să fie excluse din comunicare starea de intimidare și confuzie.

**Pentru a fi accesibil, bibliotecarul trebuie să respecte următoarele reguli:**

- să abandoneze orice activitate care o întreprinde și să se facă disponibil pentru beneficiar;
- să stabilească contactul vizual la nivelul ochilor;
- să confirme prezența cititorului printr-un zâmbet;
- să inițieze o discuție prietenoasă (își arată interesul față de utilizator, ridicându-se în picioare și îndreptându-se spre acesta);
- țină cont de prezența altor beneficiari care-și așteaptă rândul;
- rămâne în fața clientului cât mai mult timp posibil;
- circulă prin aria de referințe, acordând asistență oriunde este necesar;



## Atitudine

Un bibliotecar de referință de performanță trebuie să demonstreze un interes deosebit față de tranzacția de referințe, el își va adapta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile clientului, îi va furniza informații obiective centrate pe problema clientului, și îi va comunica ceea ce clientul trebuie să știe, nu ce ar dori să audă bibliotecarul.

Pentru a arăta că este interesat bibliotecarul:

- menține contactul vizual cu utilizatorul pe tot parcursul tranzacției;
- stabilește o distanță fizică confortabilă între beneficiar și bibliotecar;
- semnalează o înțelegere față de necesitățile beneficiarului încuviințând din cap sau prin comentarii și întrebări scurte;
- nu arată că este grăbit pe tot parcursul tranzacției;
- își fixează atenția asupra utilizatorului.

Utilizatorul prezent are prioritate față de cel care sună la telefon, dar ambii sunt tratați cu politețe.

## 3. Comunicare

Interviul este inima tranzacției de referințe și este hotărâtor pentru succesul procesului. Bibliotecarul trebuie să fie eficient în identificarea necesităților de informare ale utilizatorului. Pentru comunicarea pozitivă sunt necesare abilități puternice de a asculta și întreba.

În calitate de bun interlocutor bibliotecarul:

- comunică într-o manieră cordială, receptivă, care să încurajeze beneficiarul;
- permite beneficiarului să se exprime în limbajul său;
- are răbdare să asculte beneficiarul până la capăt;
- are dreptul de a reformula întrebarea pentru a fi sigur că a înțeles corect;
- folosește tehnici de interviu pentru a încuraja utilizatorul în căutarea informației. De exemplu:



o Vă rog să-mi spuneți ceva mai mult despre tema Dvs.

o Ce informații suplimentare ați putea să-mi oferiți vizavi de tema Dvs?

o Cât de exhaustivă poate fi informația de care aveți nevoie?

o Unde ați mai căutat informația de care aveți nevoie?

o Ce ați găsit deja?

o Ce tip de materiale ați găsit deja?

o Ce tip de materiale vă interesează (cărți, articole, CD, etc.)

o Aveți nevoie de informație curentă sau retrospectivă?

Clarifică terminologia confuză și evită jargoanele excesive.

Este obiectiv, nu discută valoarea sau natura întrebării.

### Căutare

Procesul de căutare este segmentul tranzacției în care comportamentul și corectitudinea se intersectează. Fără o căutare efectivă informația dorită este puțin probabil să fie găsită. În căutarea informației bibliotecarul:

- selectează termenii care reprezintă mai bine informația dorită;
- explică utilizatorului strategia de căutare;
- consultă ghiduri, baze de date sau cere ajutor de la alți bibliotecari atunci când nu poate identifica de unul singur informația;
- explică cum a folosit resursele electronice și cele în format tradițional;
- ajută beneficiarul să selecteze informația mai importantă în cazul când a fost descoperită prea multă informație;
- întreabă beneficiarul dacă nu are nevoie și de altă informație decât cea găsită la prima fază a căutării;
- află unde să trimită utilizatorul pentru o mai amplă căutare.

### Continuitate

Tranzacția de referință nu se încheie când bibliotecarul a terminat discuția cu utilizatorul. Bibliotecarul este responsabil să



determine dacă utilizatorul este mulțumit de rezultatele căutării și e responsabil să-l direcționeze spre alte surse, chiar dacă acele surse nu sunt în bibliotecile locale.

Pentru asigurarea continuității, bibliotecarul:

- întreabă utilizatorul dacă răspunsul este complet. Încurajează utilizatorul să se adreseze serviciului de referință pentru asistența de mai departe;

- consultă alți colegi dacă este necesară o expertiză suplimentară;

- face aranjamente, dacă este necesar, pentru utilizator, adică îl ajută să găsească răspunsul la întrebare chiar dacă acesta a părăsit biblioteca;

- încearcă să se asigure că utilizatorul va primi asistența necesară, explică persoanei care preia utilizatorul care sunt necesitățile acestuia, și ce s-a făcut deja pentru ai da un răspuns deplin;

- facilitează procesul și-l pune pe utilizator în contact cu alte biblioteci sau agenții de informare, oferind celor din urmă cât mai multe detalii despre cerințele utilizatorului.

Adoptat după „Ghidul comportamentului de performanță pentru profesioniștii din serviciile de referințe” *American Library Association*.



## Anexa 7

### Indicatori de performanță privind activitatea bibliotecilor publice din țările Uniunii Europene și din alte țări\*

| Țări           | Fond total per capita | Achiziții curente per capita | Împrumuturi per capita | Circulația fondului | Beneficiari ca procent din populație | Vizite per capita | Personal | Cheltuieli (euro) per capita |
|----------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|---------------------|--------------------------------------|-------------------|----------|------------------------------|
| Bulgaria       | 6.7                   | 0.04                         | 2.3                    | 0.35                | 12                                   | 1.06              | 3.321    | 0.68                         |
| Republica Cehă | 5.3                   | 0.16                         | 6.8                    | 1.27                | 14                                   | 1.61              | 4.401    | 4.30                         |
| Estonia        | 7.7                   | 0.37                         | 9.4                    | 1.23                | 31                                   | 4.49              | 1.481    | 7.52                         |
| Ungaria        | 4.1                   | 0.11                         | 1.3                    | 0.31                | 14                                   | 1.66              | 5.732    | 4.46                         |
| Letonia        | 5.9                   | 0.13                         | 9.1                    | 1.80                | 25                                   | 2.77              | 2.483    | 4.37                         |
| Lituania       | 6.2                   | 0.25                         | 6.9                    | 1.12                | 23                                   | 2.69              | 3.996    | 4.48                         |
| Polonia        | 3.5                   | 0.10                         | 4.9                    | 1.39                | 19                                   | 1.31              | 17.821   | 3.67                         |
| România        | 2.2                   | 0.05                         | 1.6                    | 0.75                | 9                                    | 0.76              | 5.257    | 0.61                         |
| Slovacia       | 3.5                   | 0.06                         | 4.6                    | 1.30                | 13                                   | 1.27              | 1.796    | 1.51                         |
| Slovenia       | 3.6                   | 0.18                         | 11.0                   | 2.09                | 24                                   | 3.97              | 868      | 15.30                        |
| Austria        | 1.2                   | 0.13                         | 1.8                    | 1.51                | 10                                   | 0.65              | 1.199    | 6.31                         |
| Belgia         | 3.3                   | 0.16                         | 7.1                    | 2.16                | 24                                   | 5.25              | 3.702    | 19.74                        |
| Danemarca      | 5.0                   | 0.29                         | 13.4                   | 2.65                | 35                                   | 6.14              | 5.078    | 64.27                        |
| Irlanda        | 3.0                   | 0.26                         | 3.2                    | 1.04                | 24                                   | 5.36              | 1.400    | 16.04                        |
| Finlanda       | 7.2                   | 0.31                         | 19.8                   | 2.76                | 46                                   | 12.39             | 4.155    | 46.23                        |
| Franta         | 2.6                   | 0.12                         | 5.2                    | 2.04                | 20                                   | 5.21              | 21.529   | 17.76                        |
| Grecia         | 0.9                   | 0.03                         | 0.2                    | 0.20                | 27                                   | 0.23              | 1.834    | 6.53                         |
| Islanda        | 8.5                   | 0.32                         | 9.7                    | 1.13                | 41                                   | 2.66              | 300      | 42.68                        |
| Italia         | 0.7                   | 0.07                         | 4.1                    | 5.58                | 28                                   | 5.27              | 23.840   | 17.82                        |
| Liechtenstein  | 0.7                   | 0.18                         | 2.4                    | 3.26                | 30                                   | 4.60              | 5.0      | 9.85                         |
| Luxemburg      | 0.5                   | 0.02                         | 0.3                    | 0.52                | 8                                    | 0.17              | 23.0     | 3.26                         |
| Olanda         | 2.6                   | 0.23                         | 12.1                   | 4.65                | 27                                   | 5.12              | 8.408    | 30.62                        |
| Norvegia       | 4.5                   | 0.19                         | 5.2                    | 1.14                | 29                                   | 4.98              | 1.871    | 27.41                        |
| Portugalia     | 1.1                   | 0.08                         | 0.3                    | 0.26                | 54                                   | 5.27              | 2.504    | 2.80                         |
| Spania         | 1.1                   | 0.06                         | 0.7                    | 0.64                | 19                                   | 5.16              | 6.608    | 4.78                         |
| Suedia         | 5.0                   | 0.23                         | 9.1                    | 1.84                | 27                                   | 5.34              | 4.891    | 39.09                        |
| Elveția        | 3.9                   | 0.19                         | 0.9                    | 0.22                | 30                                   | 4.67              | 5.317    | 47.95                        |
| Anglia         | 1.9                   | 0.18                         | 6.9                    | 3.60                | 56                                   | 5.28              | 25.800   | 24.98                        |
| Germania       | 1.3                   | 0.12                         | 3.7                    | 2.94                | 10                                   | 3.64              | 13.174   | 8.85                         |
| SUA            | 2.7                   | 0.06                         | 6.4                    | 2.34                | 21                                   | 4.09              | 126.489  | 22.80                        |
| Turcia         | 0.2                   | 0.01                         | 0.1                    | 0.29                | 1                                    | 0.28              | 2.843    | 0.58                         |
| Australia      |                       | 0.11                         |                        |                     | 21                                   | 4.21              |          |                              |
| Japonia        | 2.3                   | 0.15                         | 4.3                    | 1.87                | 30                                   | 6.48              | 27.239   | 10.28                        |
| Coreea         |                       | 0.15                         |                        |                     | 30                                   | 6.48              |          |                              |
| Canada         | 2.4                   | 0.06                         | 10.6                   | 4.42                | 21                                   | 4.09              | 13.349   | 10.42                        |

\*\*Datele despre Moldova nu figurează în raportul LIBECON, au fost introduse în tabel pentru a facilita comparația și, cu excepția cheltuielilor per capita, reprezintă nivelul anului 2005.

\*Datele din tabel și informațiile alăturate au fost selectate din raportul: *Statistica Internațională de bibliotecă: tendințe și comentarii bazate pe datele LIBECON* (International library statistics: trends and commentary based on the Libecon data by David Fuegi, Martin Jennings. 30 June, 2004)



La baza acestui studiu elaborat de David Fuegi și Martin Jennings a fost Millennium Study elaborat anterior de John Sumson. Spre deosebire de Millennium Study, studiul include și date despre activitatea bibliotecilor dintr-un șir de țări din afara Europei care permit unele comparații cu aceste comunități.

Proiectul LIBECON a fost susținut de IFLA și UNESCO și finanțat de Uniunea Europeană în cadrul Programului Tehnologiile Societății Informaționale, sectorul Moștenirea Culturală.

LIBECON a folosit comunicarea Internet pentru a dezvolta și o bază de date statistice privind activitatea bibliotecară și costurile asociate în contextul economiilor locale. Site-ul Internet [www.libecon.org](http://www.libecon.org) are scopul de a colecta și a comunica statistici de bibliotecă, în primul rând din țările europene, cum era inițial în Millennium Study, dar și din orice țară care dorește să contribuie și să figureze în baza de date. Vizitatorii site-ului pot compara statisticele naționale din aproximativ 40 de țări inclusiv SUA și Japonia.

- Indicatorii din tabela de mai sus reprezintă activitatea bibliotecilor publice din țările participante la proiectul LIBECON, la nivelul anului 2001.

- În conformitate cu rezultatele studiului în anul 2001 țările Uniunii Europene raportau următorii indicatori:

- utilizatori înregistrați 127963199 sau aproximativ 30% din populație;
- cheltuieli pentru biblioteci 14271412575 euro;
- personal echivalent normă întreagă 336673;
- număr de puncte de servire 186826;
- număr de vizite 3171215882;
- număr de vizite per capita 7;
- număr de împrumuturi 3324238175;
- număr de împrumuturi per capita 7.3;
- stații de lucru conectate Internet 198816 (număr în creștere rapidă);



- cheltuieli curente per capita 14.71 euro;
- fond total per capita 1.8.

• Conform studiului, Bibliotecile Naționale din țările Uniunii Europene cheltuiesc aproape jumătate din buget pentru personal. Salariul mediu lunar constituia în 2001 - 2833 euro.

• În anul 2001 în UE erau 40 040 biblioteci publice cu 5% mai puțin decât în 1997. În aceeași perioadă în SUA, Japonia și Turcia numărul bibliotecilor publice s-a mărit.

• Unei biblioteci publice îi revine între 4-12 mii de locuitori. Explicația unei variații atât de mari sunt factorii geografici. După cum era de așteptat țările cu o mai mare densitate a populației înregistrează un număr mai mare de populație la o bibliotecă decât țările cu o populație mai mică dar răspândită pe o arie mai mare.

• Unei biblioteci îi revin cu aproximație 17 103 cărți și periodice legate. În unele țări un procent mare din fond reprezintă cărțile învechite și respectiv neatractive pentru cititori. Doar o treime din fonduri este în circulație. Soluțiile pentru a acoperi necesitățile bibliotecilor cu fonduri mici variază de la țară la țară. În Franța, de exemplu, bibliotecile departamentale de împrumut pun la dispoziția bibliotecilor mici numărul cerut de publicații pentru termenul necesar, pentru ca acestea să nu conteze numai pe puterile financiare proprii, destul de limitate în condițiile unei biblioteci mici.

• În țările UE numărul achizițiilor s-a micșorat cu 8%. În Japonia a rămas stabil, iar în SUA a înregistrat o creștere substanțială. Deși numărul total al achizițiilor a scăzut, achiziția materialelor audiovizuale a crescut cu 17%.



## Anexa 8

### **Difuzori de publicații. Edituri. Librării.**

#### **CARTEA-CHIȘINĂU S.A.**

MD-2002, Chișinău, șos. Muncești, 173

Fax: (+22) 554368, tel.: 522909

E-mail: [carte@mdl.net](mailto:carte@mdl.net)

#### **FUNDAȚIA CĂRȚII**

MD-2012, Chișinău, str. Șciusev, 65

Fax: (+22) 229508; tel.: 229556

E-mail: [fcm@hotmail.ro](mailto:fcm@hotmail.ro)

Coordonator marketing: Diana Vrabii

Reprezentanța Editurii **POLIROM** în Moldova **POLISALM**:

*Distribuie cărți ale editurilor ieșene din cele mai diverse domenii-  
rețeaua de biblioteci beneficiază de reduceri speciale.*

Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 200, bir. 308

Tel.: (+22) 224849; 295425

E-mail: [polisalm@yahoo.com](mailto:polisalm@yahoo.com)

[www.polirom.ro](http://www.polirom.ro)

**Librăria POLIROM:**

Universitatea Ion Creangă, bloc nr.1, parter

#### **SOCIETATEA DE DISTRIBUȚIE A CĂRȚII PRO-NOI**

(Știința, ARC, Prut Internațional)

*În rețeaua de librării PRO-NOI găsiți cărți din cele mai diverse do-  
menii, la prețuri avantajoase, în plus, beneficiați și de reduceri speciale.*

Chișinău, str. Alba-Iulia, 23/1A

Fax: (+22) 501581; tel.: 516817, 515749



[www.librărie.md](http://www.librărie.md). sau [www.pronoi.md](http://www.pronoi.md)

E-mail: [pronoi@mtc.md](mailto:pronoi@mtc.md), [info@pronoi.md](mailto:info@pronoi.md)

### **VECTOR V-N SRL**

Compania de editare și distribuție a cărții

Chișinău, str. Piața Gării, 2A

Fax/tel.: (+22) 833785; 541122; tel.: 276922

E-mail: [vector-presa@mail.ru](mailto:vector-presa@mail.ru)

[www.vector.md](http://www.vector.md)

### **Distribuitorii presei**

#### **MESAGERIA**

MD-2001, Chișinău, str. Șciusev, 36/6

Fax: (+22) 210070; tel.: 210070; 274741

e-mail: [mesageria@moldova.md](mailto:mesageria@moldova.md)

[www.mesageria.moldova.md](http://www.mesageria.moldova.md)

Director: Oleg Delev

#### **MOLDPRESA**

Adresa juridică

MD-2003, Chișinău, or. Durlășt, str. Ștefan Vodă, 3

Adresa poștală: MD-2012, mun Chișinău, str. 31 August, 85

Fax: (+22) 222260; tel.: 222221, 226323

e-mail: [periodica@moldpresa.md](mailto:periodica@moldpresa.md); [abonare@moldpresa.md](mailto:abonare@moldpresa.md)

Director: Victor Rusnac

#### **POȘTA MOLDOVEI**

Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 134 op-12,

Tel.: (+22) 125425; 226046

#### **PRO INTERPRES SRL**

Chișinău, str. Mitropolit Varlaam, 80

Tel.: (+22) 222472; 200026

Director: Svetlana Ceban



**VECTOR V-N SRL**

MD 2001, Chişinău, Piaţa Gării, 2A

Fax/tel.: (+22) 833785; 541122; tel.: 276922

e-mail: [vector-presa@mail.ru](mailto:vector-presa@mail.ru)[www.vector.md](http://www.vector.md)

Director: Elena Ploscaru

**Editura ARC**

MD-2009, Chişinău, str. Meniuc, 3

Fax: (+22) 733623; tel.: 733619; 735329

E-mail: [cedbirsamoldnet.md](mailto:cedbirsamoldnet.md)**Editura CARTEA MOLDOVEI**MD-2004, Chişinău, bd. Ştefan cel Mare, 180, of. 1318, 1302,  
1309

Fax: (+22) 295881; tel.: 295935, 295817

Director: Raisa Suveică

**Editura CARTIER S.R.L.**

MD-2012, Chişinău, str. Bucureşti, 68, of. 517

Fax: (+22) 240587 tel.: 240195, 203490

E-mail: [cartier@cartier.md](mailto:cartier@cartier.md)Web: <http://cartier.md>**CIVITAS S.R.L.**

MD-2004, Chişinău, bd. Ştefan cel Mare, 133, of. 32

Fax: (+22) 234541; tel.: 233303, 237279

E-mail: [civitas@moldtelecom.md](mailto:civitas@moldtelecom.md)

Director: Mihai Adauge

**Editura EPIGRAF**

MD-2012, Chişinău, str. Bucureşti, 60, bl. 11

Tel./fax: (+22) 228587; tel.: 225980



E-mail: [epigraf@mtc.md](mailto:epigraf@mtc.md)

Director: Oleg Bujor

### **GRAFEMA LIBRIS S.R.L.**

MD-2012, Chişinău, str. Bucureşti, 68, et. 3, of. 313

Fax: (+22) 202553, tel.: 202555, 202554

E-mail: [grafema@moldova.cc](mailto:grafema@moldova.cc)

### **Editura GUNIVAS**

MD-2012, Chişinău, str. Vlaicu Pârcălab, 45

Fax: (+22) 220569, tel.: 220691, 233626

E-mail: [gunivas@yahoo.com](mailto:gunivas@yahoo.com)

Director: Nicolae Guţanu

### **Editura IULIAN**

Chişinău, str. Decebal, nr. 1

Fax: (+22) 538872; tel.: 538872

E-mail: [petre-rusu@mail.ru](mailto:petre-rusu@mail.ru)

Director: Petre Rusu

### **Editura didactică de Stat LUMINA**

MD-2004, Chişinău, bd. Ştefan cel Mare, 180, of. 505

Fax: (+22) 295864, tel.: 295868, 295867

E-mail: [lumina@mdl.net](mailto:lumina@mdl.net)

Director: Victor Stratan

### **Grupul Editorial LITERA**

MD-2005, Chişinău, str. B.P. Hasdeu, 2

Fax: (+22) 294119; tel.: 292932, 294110

E-mail: [litera@litera-publishing.com](mailto:litera@litera-publishing.com); [litera@litera.ro](mailto:litera@litera.ro)

Director: Anatol Vidraşcu



**Editura MUSEUM**

Chişinău, bd. Ştefan cel Mare şi Sfânt, nr. 132, bl. 56

Tel./fax: (+22) 244564

Director: Iurie Colesnic

**Editura PONTOS**

MD-2004, Chişinău, bd. Ştefan cel Mare, 180, of. 1304

Tel.: (+22) 295804

e-mail: [pontos@gmail.com](mailto:pontos@gmail.com)

Director: Marcela Romanciuc

**Editura PRINCEPS**

Chişinău, str. Corobceanu, nr. 24A

Tel.: (+ 22) 235396

Director: Ioan Mânăscu

**Editura PROMETEU S.R.L.**

MD-2004, Chişinău, str. 31 August, 98, of. 415

Tel.: (+22) 233859

**Editura PRUT INTERNAȚIONAL**

MD-2051, Chişinău, str. Ion Creangă, 59

Tel./Fax: (+22) 742377, 749318

E-mail: [prut@moldtelecom.md](mailto:prut@moldtelecom.md)

**TEHNICA-INFO**

Chişinău, bd. Ştefan cel Mare şi Sfânt, 168

Fax: (+22) 441300; tel.: (+22) 441300, 321813

E-mail: [almar@mail.utm.md](mailto:almar@mail.utm.md)

Director: Alexandru Marin

**Întreprinderea Editorial-poligrafică ŞTIINȚA**

MD-2028, Chişinău, str. Academiei, 3



Fax: (+22) 739627; tel.: 739616

E-mail: [prini@stiinta.asm.md](mailto:prini@stiinta.asm.md)

Edițiile din Rusia la prețuri avantajoase:

Librăria BIBLION

MD 2004, Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 184

Tel.: (+22) 235363

[www.biblion.md](http://www.biblion.md)

Librăria franceză **CALIGRAMA**

Chișinău, Centrul de Cultură și Artă, „Ginta Latină”,

Str. Sfatul Țării, 18

Tel./fax: (+22) 233424

Librăria Educational Centre **OXFORD**

Chișinău, str. Mihai Eminescu, nr. 64, of. 5

Tel./fax: (+22) 228987

Director: Cernov Tatiana

Librăria **VECTOR V-N**

MD 2001, Chișinău, Piața Gării, 2A

Tel./fax: (+22) 833785; 541122; tel.: 276922

E-mail: [vector-presa@mail.ru](mailto:vector-presa@mail.ru)

[www.vector.md](http://www.vector.md)



## Cuprins:

|                 |          |
|-----------------|----------|
| <b>Prefață</b>  | <b>3</b> |
| <b>Argument</b> | <b>7</b> |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 1. Biblioteca publică și Societatea Cunoașterii     | 14 |
| 2. Resursele umane și dezvoltarea profesională      | 39 |
| 3. Politica de achiziții și dezvoltarea colecțiilor | 56 |
| 4. Servirea utilizatorilor                          | 73 |
| 5. Spații de amplasare                              | 89 |
| Referințe                                           | 98 |

## Anexe

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| <i>Anexa 1. Manifestul UNESCO pentru bibliotecile publice 1994</i> | 100 |
|--------------------------------------------------------------------|-----|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <i>Anexa 2. Guvernul Republicii Moldova HOTĂRÂRE nr. 255 din 9 Martie 2005 Chișinău. Privind Strategia Națională de edificare a societății informaționale - „Moldova electronică”. Cultura electronică: digitalizarea tezaurului național al Moldovei /Extras din Strategia Națională de edificare a societății informaționale - „Moldova electronică”. Cultura electronică / Extras din Planul de acțiuni pentru realizarea Strategiei Naționale de edificare a societății informaționale – „Moldova electronică”</i> | 104 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

|                                                                                                                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <i>Anexa 3. Dispoziția Guvernului Republicii Moldova nr. 1121-1039 din 21 mai 2004 cu privire la crearea Sistemului Integrat al Bibliotecilor Informatizate din Moldova – SIBIMOL</i> | 116 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <i>Anexa 4. Regulamentul privind modul de conferire a categoriilor de calificare cadrelor bibliotecare</i> | 118 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|



Anexa 5. Codul etic al bibliotecarului din Republica Moldova 136

Anexa 6. Ghidul comportamentului de performanță pentru personalul serviciilor de Referințe Informaționale 140

Anexa 7. Indicatori de performanță privind activitatea bibliotecilor publice din țările Uniunii Europene și din alte țări 144

Anexa 8. Difuzori de publicații. Edituri. Librării. 147

Bun de tipar: 06.12.07

Coli de tipar: 9,6

Tiraj: 100 ex.

---

Tiparul sub comanda nr. 23,  
executat la Imprimeria BNRM,  
str. 31 August 1989 nr. 78 A,  
Chișinău







