

**CUPRINS**

Ascensiune/prosperare în plină criză. Biblioteca Municipală "B.P. HASDEU" ÎN 2009	4
Rețeaua bibliotecilor. Starea edificiilor	7
Realizarea obiectivelor propuse	8
Extinderea accesului la informație și îmbunătățirea calității serviciilor	10
Anul Promovării Bibliotecii Publice în Comunitate	12
Promovarea bibliotecii publice	14
Portofoliile bibliotecii: instrumente de informare și promovare	15
Materiale promoționale: diversitate, originalitate, cantitate, calitate	15
Promovarea electronică: Pagina Web	16
Publicitate: articole în presa locală, națională, republicană, profesională	17
Relații publice. Bibliotecarul ca element al marketingului	19
Parteneriat și proiecte comunitare. Promovarea imaginii prin intermediul membrilor comunității	22
Voluntariat	26
Studierea necesităților și gradului de satisfacere a utilizatorilor	28
Analiza feedback-ului	36
Anul European al Creativității și Inovării	39

Dezvoltarea și comunicarea colecțiilor	48
Utilizarea bibliotecii	52
Utilizatori, vizite	52
Utilizarea resurselor documentare	55
Utilizarea resurselor informaționale	62
Difuzarea culturală	72
Automatizare și informatizare. Echipament	85
Activitatea biblioteconomică	96
Instruirea și perfecționarea personalului	99
Gestiunea financiară	107
Propuneri	109
ANEXE:	
Biblioteca Municipală în presă	
Activitatea bibliotecilor publice	
Auditul social. Indicatori de performanță	

Acronime:

BM - Biblioteca Municipală

BPD – Biblioteca Publică de Drept

CNH - Centrul Național de Hasdeologie

CID „Chișinău” - Centrul de Informare și Documentare „Chișinău”

CAIE - Centrul Academic Internațional Eminescu

CIE - Centrul de Informare Europeană

CEP BM - Catalogul Electronic Partajat al Bibliotecii Municipale

SIGA – Sistemul Informațional de Gestiune a Activității

ABRM - Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova

PW - pagina web

Deutscher Lesesaal - Centrul de Informare și Documentare German

SICC – Salonul Internațional de Carte pentru Copii

ASCENSIUNE/PROSPERARE ÎN PLINĂ CRIZĂ. BIBLIOTECA MUNICIPALĂ "B.P. HASDEU" ÎN 2009

Anul 2009, anul al doilea al *Strategiei BM 2008 – 2017*, a fost unul decisiv pentru realizarea obiectivelor preconizate de acest document politic, de asigurare a durabilității instituționale prin reorientări, inovări, îmbunătățiri, sporiri, extensii, remodelări ale activităților, serviciilor și facilităților propuse chișinăuienilor. Activitatea în anul 2009 a fost structurată exact pe prioritățile planului strategic, cu accent masiv pe promovarea bibliotecii în comunitate, astfel răspunzând pozitiv inițiativei Ministerului Culturii și Consiliului Biblioteconomic Național de a declara anul 2009 *Anul imaginii bibliotecii publice în comunitate*.

Anul 2009 a fost un an în care:

- am simțit din plin toate seismele crizei economice locale (nivelul, în continuă diminuare, a investițiilor în dezvoltarea infrastructurii bibliotecilor, în special pentru dezvoltarea resurselor informaționale și susținerea automatizării proceselor);
- am resimțit mai acut decât altă dată efectul mondializării pieței informaționale (alunecăm, încet dar sigur, din topul preferințelor umane);
- ne-am simțit vulnerabili la efectul conectivității universale (rămânem sub nivelul tehnologic acceptabil pentru a putea răspunde prompt necesităților tot mai sofisticate ale utilizatorilor);
- am simțit impactul democratizării informațiilor și a așteptărilor sociale ale utilizatorilor [a fost foarte greu **să echilibrăm interesele bibliotecii** (de a rămâne instituția necesară chișinăuienilor pe termen lung); **ale utilizatorilor** (de a fi biblioteca care le poate satisface, la viteza lor, orice necesitate informațională, culturală, de divertisment, educațională etc.); **ale angajaților** (de a le asigura un mediu pentru dezvoltare, de a le asigura un sentiment de împlinire și satisfacție, de a le garanta recunoașterea și aprecierea) **și interesele profesionale** (de a excela și de a rămâne în fruntea domeniului biblioteconomic)];
- am simțit lipsa pieței forței de muncă; pretendenții la posturile BM nu mai răspund nici cantitativ, nici calitativ la responsabilitățile sociale și profesionale crescânde ale bibliotecilor moderne.

În iureșul acestor transformări tehnologice, schimbări politice și sărăciri perpetue a bibliotecii, a fost foarte greu să găsim deciziile corecte de a urma strategia organizațională; a fost greu să găsim principiile călăuzitoare și să ghidăm echipa spre

scopurile strategice asumate.

Am sacrificat confortul cotidian în rațiunea de a ne educa o deprindere nouă - de a reacționa la provocările cu care ne confruntă noua realitate. Dar mobilizarea competențelor profesionale, sociale ale echipei nu a vizat doar obiectivul de supraviețuire, dar și o prosperare în această, nouă, și ostilă instituțiilor culturale, realitate.

Acum, numărând rezultatele, evaluând realizările, măsurând succesele, putem spune ferm că am reușit. Anul 2009 raportează indicatori superiori față de ultimii trei ani de scădere. Acești indicatori duc în spate efortul înverșunat al echipei manageriale de a direcționa oamenii bibliotecii către performanță, efortul de a transforma abilitățile și competența angajaților în performanță. Rămânem, în continuare, bine poziționați în Sistemul Național de Biblioteci.

E plăcut să fii bibliotecă de succes, să fii în frunte, dar aceasta impune mai multă responsabilitate, mai multă implicare profesională, o mai bună organizare pentru a te menține în frunte. În anul 2009 am conștientizat că e mai greu să te menții pe poziția de lider decât să cucerești această poziție. Dar, spun cu bucurie și satisfacție, că am reușim să ne menținem.

Etalăm cu mândrie titlurile obținute, premiile câștigate, rezultatele înregistrate, aprecierile comunității și ale utilizatorilor, ale partenerilor care ne fac învingători, câștigători. Câștigători ne fac și capacitățile noastre organizaționale ca: spiritul novator, spiritul de anticipare și integritatea combinate cu dezvoltarea proactivă, inovativă, reorientată spre utilizator a activității, a produselor, serviciilor noastre.

În 2009 ne-am concentrat asupra unor direcții și inițiative complexe ca: **restructurarea** (optimizarea rețelei în funcție de eficiența activității); **imagea** (construirea unei identități, pornind de la istoria, tradiția BM, diversitatea culturală a oamenilor ei; susținerea și întreținerea motivației angajaților în jurul unei biblioteci care este construită împreună); **instruirea** (menținerea unei echipe competente, cu abilități de acțiune moderne); **inovarea** (stimularea și încurajarea pe toate căile a creativității pentru a menține o bibliotecă inovantă, atractivă și interactivă; modernizarea serviciilor; automatizarea proceselor, digitizarea resurselor); **utilizarea rețelelor sociale** (sporirea prezenței BM pe Net; utilizarea tehnologiilor Web 2.0. - bloguri, *Facebook*, *Delicious*, *Twitter*, *Digg*, *Flickr*); **consilierea și educarea utilizatorului** (constituirea unei societăți informațional educate, pregătite să se descurce în societatea cunoașterii;); **cercetarea** (valorificarea biblioteconomică, bibliografică, istorico-literară a resurselor documentare locale).

În pofida crizei, anul 2009 a fost unul favorabil: ne-a întărit viziunea, ne-a stimulat să experimentăm și să ne perfecționăm. BM s-a dovedit un mediu lucrativ și eficient : numărul total de vizite virtuale a ajuns în 2009 la 770 289; 2 000 vizite virtuale per zi; la fiecare 40 de secunde se înregistra un utilizator; vizitele directe au ajuns la 2 571 441 mii; chișinăuienii au împrumut 6 905 440 volume, la fiecare oră câte 74 de cărți sau alte documente; 100 de utilizatori, în medie, zilnic au fost instruiți, consiliați, consultați; au fost organizate **5 825** activități de promovare a lecturii, activități culturale; a adăugat stocului de resurse 18 mii 370 titluri noi.

Obiectivul de a *transparentiza activitatea BM*, prin care ne-am angajat să fim prezenți zilnic în mass-media a întrecut orice pronostic: pentru prima oară în istoria de 132 de ani BM a înregistrat 665 de prezențe în mass-media tipărită și 420 de prezențe în mass-media audio-vizuală.

Anul 2009 a demonstrat că eficiența activității bibliotecii depinde de utilizarea eficientă a resurselor umane. Echipa managerială a fost catalizatorul acțiunilor întreprinse în anul 2009, a fost impresarul echipei. La BM s-a lucrat cu eficiență, pentru că managerii au folosit cu eficiență talentul, creativitatea, resursele, inteligența și imaginația bibliotecarilor. Considerând oamenii principala resursă, BM construiește o cultură prin care oamenii își văd participarea, își văd identificate, dezvoltate, folosite și recunoscute talentele.

Biblioteca Municipală a obținut rezultate pozitive pentru că:

- are pusă la punct și realizează o strategie clar definită și orientată;
- are pusă la punct și menține executarea operațională bună;
- are pusă la punct și menține o cultură orientată spre obținerea unui randament ridicat;
- edifică și menține o organizație flexibilă, democratică.

Un raport este un instrument de evaluare, un instrument de măsurare. Raportul care urmează indică nivelul la care ne aflăm la început de an 2010 - un alt punct de pornire într-o criză, promisă, dar și mai profundă decât cea pe care am traversat-o în 2009.

Sperăm ca realizările obținute, în anul de referință, să fie rezerva noastră de energie și putere de a dezvolta și moderniza în continuare BM, de a realiza strategia, de a rămâne la nivelul excelenței în domeniul profesional.

REȚEAUA BIBLIOTECILOR. STAREA EDIFICIILOR

Sediul Central și filialele BM s-au angajat în competiția dintre necesitățile mereu crescânde, tot mai diverse, mai complexe ale chișinăuienilor, și oportunitățile lumii informaționale. Rețeaua participativă, de 31 filiale cu diverse specializări, permite o abordare mai largă a conceptului *Biblioteca - centru comunitar*, cuprinzând întreaga hartă a Chișinăului - prin politici, prin programe și acțiuni comune, la nivel municipal. Activitatea bibliotecii, centrată pe utilizator, orientată social, tehnologic și multimedia, comunitar inovativă, a dat rezultatele pe care le are, asigurând convergența conceptelor actuale: comunitate, comunicare, conversație, conectare în beneficiul utilizatorului chișinăuian.

Rețeaua Bibliotecii Municipale:

6 filiale pentru adulți – „V. Alecsandri”, „Al. Cosmescu”, M. Costin, Gh. Madan, Cornului, Codru;

7 filiale pentru copii – Traian, N. Titulescu, Codru, A. Russo, M. Drăgan, V. Bielinski, „Al. Donici”;

6 filiale ale minorităților naționale – „I. Mangher”, „L. Ukrainka”, „H. Botev”, „M. Lomonosov”, „M. Ciachir”, „A. Mickiewicz”;

9 filiale deschise în parteneriat cu România – „Ștefan cel Mare”, „Alba Iulia”, „O. Ghibu”, „Maramureș”, „Ovidius”, „Târgoviște”, „Transilvania”, „L. Rebreanu”, „Târgu -Mureș”;

3 biblioteci specializate – *Biblioteca Arte, Centrul Academic Internațional Eminescu, Biblioteca Publică de Drept*;

6 servicii specializate – *Centrul de Informare și Documentare „Chișinău”, Centrul de Hasdeologie, Centrul de Informare și Documentare German, Centrul de Informare Europeană, Serviciul Studii și Cercetări, Serviciul Editorial*;

6 departamente cu funcții metodice - *Achiziție. Evidență. Prelucrare; Organizarea colecțiilor; Relații cu publicul; Marketing; Automatizare. Informatizare; Servicii speciale pentru persoane dezavantajate.*

Rețeaua Bibliotecii Municipale conține unități de structură cu diverse specializări. Acumularea, ordonarea, organizarea informației, cu conținut diferit, de interes pentru chișinăuieni permite o mai bună valorificare a informației specializate și conferă atractivitate și calitate structurii organizaționale.

Din 36 localuri administrate și întreținute de BM - unul este construit cu destinație specială; 30 sunt adaptate, 28 de sedii sunt proprii, 2 spații închiriate. Din 31 de localuri

care găzduiesc filiale, 10 necesită reparație capitală, iar 9 filiale necesită reparație cosmetică.

Pe parcursul a 132 de ani de lectură publică, Biblioteca Municipală și-a desfășurat activitatea în diferite spații. Din 1950 biblioteca se află în localul actual, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.148. În ultimii ani starea clădirii este într-un continuu declin. Astăzi avem o situație catastrofală de păstrare a patrimoniului de carte și a edițiilor periodice, a funcționalității, a securității angajaților și utilizatorilor

Reparația filialei „Transilvania” a fost începută în anul 2007, dar nu este finisată. Nu au fost reparate nici filialele planificate pentru reparații capitale: „I. Mangher”, „Târgoviște”, Arte. Concomitent, nu a fost posibil realizarea Programului „Nici o bibliotecă în subsol”.

REALIZAREA OBIECTIVELOR PROPUSE

BM și-a organizat activitatea pe următoarele direcții, trasate de *Strategia Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” 2008 - 2017*:

1. Carte, lectură, studiu și cultură.
2. Biblioteca – serviciu public comunitar.
3. Tinerii – prioritatea Chișinăului.
4. Biblioteca digitală.

Anul 2009 a fost pentru BM un an economic greu, an de criză care cu certitudine a afectat planurile trasate. Efortul managementului a fost orientat spre calibrarea spiritului de echipă pentru a rămâne pe linia de plutire, pentru a îngredi echipa de sincopele crizei.

Pentru anul 2009, BM și-a propus să realizeze:

1. Implementarea Sistemului Informațional de Gestiune a Activității (SIGA) în toate filialele.
2. Finisarea Catalogului Electronic Partajat al BM.
3. Continuarea digitizării colecțiilor *Chișinău și Hasdeu*.
4. Sporirea și diversificarea repertoriului de resurse electronice.
5. Extinderea programelor de lectură pentru toate grupurile sociale de chișinăuieni.
6. Auditul calității în scopul implementării sistemului de management al calității BM.
7. Îmbunătățirea condițiilor de funcționare a bibliotecilor filiale:
 - ✓ construcția sau reparația capitală a Sediului Central;
 - ✓ finisarea reparației la filiala „Transilvania”.

Realizări care au adus BM garanții ale succesului:

1. MANAGEMENT

- Susținerea unui management participativ, constructiv.
- Antrenarea unui personal calificat, competent.
- Îmbunătățirea considerabilă a colecției, diversificarea suporturilor.
- Implementarea serviciilor noi (Master-class).
- Diversificarea formelor și tipurilor de activități culturale (programul *Activități culturale nocturne*, *Temele de acasă*, *Chef de umor*, Inaugurarea *Clubului de dezbateri* în parteneriat cu Fundația „Europa Liberă – Moldova”, *Flashmob literar*).
- Câștigarea proiectului *Biblioteca contează în viața ta*.
- Obținerea *Certificatul de înregistrare a obiectelor ocrotite de drept de autor și drepturi conexe asupra programului BiblioReferințe*, oferit de către Agenția de Stat pentru Proprietate Intelectuală.
- Elaborarea *Brevetului de invenție* pentru ideile inovatoare.
- Acreditarea Centrului de Informare și Documentare German.

2. PROMOVARE

- Perfectarea **logo**-ului.
- Elaborarea *Manualului de identitate*.
- Prezența foarte bună în mass-media.
- Editarea revistei *BiblioPolis*, două ziare cu integrale – *Integrame de la HASDEU și Integrame de la OVIDIUS*.
- Elaborarea lucrării *Biblioteca Municipală – bibliotecă inovatoare*
- Stabilirea de noi parteneriate benefice și durabile.
- Elaborarea portofoliilor bibliotecii, utilizatorului și bibliotecarului.
- Plasarea informației despre manifestările din biblioteci de către primele **televiziuni on-line** din RM (www.jurnaltv.md, www.privesc.eu).

3. CERCETARE

- Cercetarea: biblioteconomică, bibliografică și de marketing.
- Testarea calității produselor și serviciilor: activități culturale, servicii de referință.
- Extinderea activității bibliografice: *Ziua Bibliografiei*, *Decada „Orașul meu”*.

EXTINDEREA ACCESULUI LA INFORMAȚIE ȘI ÎMBUNĂȚIREA CALITĂȚII SERVICIILOR

Servicii

Biblioteca Municipală în 2009 a oferit, a diversificat, a extins și a îmbunătățit servicii și facilități după cum urmează.

Servicii informaționale:

- (1) acces liber la toate documentele din colecție (temele pentru acasă);
- (2) consultarea documentelor în săli amenajate pentru studiu;
- (3) împrumut de documente în alte formate la domiciliu (CD, DVD, video, audio documente);
- (4) împrumut interbibliotecar (intern și extern);
- (5) rezervări de titluri solicitate pentru un anumit timp;
- (6) rezervări de calculatoare (prin telefon, prin e-mail, on-line);
- (7) prelungirea termenului de împrumut, inclusiv prin telefon, e-mail;
- (8) servirea la domiciliu a persoanelor dezavantajate;
- (9) servicii comunitare pe pagina web;
- (10) consultarea publicațiilor electronice pe CD sau DVD;
- (11) acces gratuit la internet;
- (12) acces la internet prin Wi-Fi;
- (13) instituirea Zilei bibliografiei în rețeaua BM;
- (14) elaborarea și implementarea unui modul de evidență a referințelor – *BiblioReferințe*;
- (15) asistență informațională on-line (furnizarea de informații factice, cercetări bibliografice tematice);
- (16) realizarea de bibliografii și biobibliografii (e-bibliografii);
- (17) reviste și prezentări bibliografice, zile de informare, liste bibliografice (pagina web);
- (18) acces la catalogul electronic;
- (19) consultarea bazelor de date abonate de bibliotecă – *Jurist* (legislația RM); *Practica judiciară* (jurisprudența CSI și a RM); *Legalis.ro* (legislația și jurisprudența României); *EBSCO* (articole în limba engleză din ediții periodice internaționale); *HeinOnline* (baza de date ce conține reviste juridice publicate de cele mai prestigioase universități americane, europene, inclusiv cele editate de barourile de avocați); *Legislația CSI*; *Oxford Dictionary*.

(20) asistență în identificarea publicațiilor în cataloage și baze de date (*ghid online de utilizare a catalogului electronic*);

(21) formarea beneficiarului în vederea utilizării tehnologiilor moderne de regăsire a informațiilor.

Facilități:

(22) obținerea gratuită a carnetului de cititor (card electronic) unic valabil pentru cele 31 filiale din rețeaua BM;

(23) copierea și imprimarea materialelor din colecție;

(24) folosirea boxei de restituire a cărților, instalată la intrarea exterioară în bibliotecă;

(25) programul *Bibliodădaca*.

Servicii culturale:

(26) manifestări culturale permanente sau ocazionate de marcarea unor evenimente

(*Noapțile lecturii, Chef de umor, Decada „Orașul meu”*);

(27) saloane și expoziții de carte.

ANUL PROMOVĂRII BIBLIOTECII PUBLICE ÎN COMUNITATE

Bibliotecile simt astăzi, mai presant decât în trecut, nevoia de o imagine bună, de o imagine puternică. O lume care se schimbă clipă de clipă și lasă mult mai puțin teren instituției bibliotecare, reclamă un demers mai riguros de definire a imaginii, dotarea bibliotecii cu un sens colectiv de comunicare și consolidare a imaginii în comunitate.

Noi, *echipa HASDEU*, trecuți prin două strategii de imagine știm și prețuim puterea imaginii noastre, o utilizăm ca instrument de evaluare și control al evoluției organizaționale. Din aceste considerente am salutat și susținut inițiativa Ministerului Culturii, implicându-ne cu toate forțele, responsabilitatea, competența profesională în acest proiect de promovare a imaginii, considerând-o provocarea anului 2009 și oportunitatea impresionantă de comunicare corporativă a imaginii BM. Asumându-ne participarea la acest concurs, am legitimat-o integrând-o în actul managerial organizațional.

Demersul nostru, care include ansamblul dispozițiilor luate pentru realizarea acestui proiect, a fost sintetizat în *Planul de imagine 2009*. Planul a devenit instrumentul metodologic pentru definirea unei poziționări de imagine, pentru lansarea unei noi campanii de promovare a ei, pentru comunicarea strategiei organizaționale. Astfel, *Planul de imagine* a asigurat coerența acțiunilor spre următoarele finalități:

1. să poziționeze BM în mod diferențiator, inovator, în comunitatea chișinăuiană și cea profesională;
2. să promoveze imaginea sub umbrela *Strategiei BM 2008 – 2017*, utilizând-o ca instrument de realizare a obiectivelor strategice;
3. să consolideze imaginea BM ca imagine corporativă a rețelei *HASDEU*, demonstrând capacitatea noastră profesională și organizațională de a susține această rețea;
4. să construiască o identitate, pornind de la istoria, tradiția BM, diversitatea culturală a oamenilor ei; să susțină și să întrețină motivația angajaților în jurul unei biblioteci care este construită împreună;
5. să pună în relație planul de imagine cu publicul său.

Tratând imaginea ca pe un capital, o resursă de bunuri, am beneficiat de *Anul Imaginii* pentru a analiza imaginea BM, pentru a instrui angajații referitor la constituirea, menținerea, dezvoltarea imaginii și rolul ei în aceste procese:

- ✓ ne-am întrebat și am discutat *Ce imagine avem? Ce imagine vrem?* într-un brainstorming cu același titlu;

- ✓ au fost efectuate mai multe cercetări sociologice privind percepțiile utilizatorilor și ale angajaților, am analizat vizibilitatea comunitară a BM, am examinat din punct de vedere calitativ și cantitativ prezența BM în mass-media pentru a afla decalajul dintre imagine și activitate;
- ✓ au fost analizați parametrii imaginii noastre: personalitatea, valorile, identitatea, reputația, notorietatea în cadrul unui master-class – *Elaborăm un plan de comunicare a imaginii*;
- ✓ au fost analizate, și învățate, componentele imaginii BM;
- ✓ au fost identificați factorii determinanți ai imaginii BM;
- ✓ a fost reliefată dimensiunea umană a imaginii BM în cadrul unei mese rotunde cu angajații;
- ✓ a fost elaborat *Manualul de identitate vizuală a BM*, realizare notorie în domeniu.

Din experiența campaniilor de imagine anterioare, știm că reușita unei astfel de acțiuni depinde de implicarea tuturor angajaților. Luând în considerație această concluzie, am inclus în *Pianul de imagine* mai multe acțiuni de instruire a angajaților, în scopul sensibilizării lor și educării unei atitudini responsabile față de imaginea instituțională, conștientizării, de către fiecare angajat, a contribuției sale la imaginea colectivă.

Alt aspect important, care a lipsit din celelalte campanii, a fost accentul pus pe dezvoltarea politicilor, standardelor, lucrărilor metodologice - instrumente comune care determină studiul și fac priceperile să devină transferabile, instrumente care identifică și determină ADN-ul BM. Dacă nu le-am fi conceput, dacă nu le-am fi respectat, nu am fi reușit să creăm imaginea pe care o avem.

Un obiectiv îndrăzneț, asumat în această campanie, a fost *transparentizarea activității BM* prin care ne-am angajat să fim prezenți zilnic într-o instituție mass-media: ziare, reviste, radio, TV etc. Acest obiectiv a fost supraprealizat. Pentru prima oară în istoria sa, de 133 de ani, BM a înregistrat 665 de prezențe în mass-media tipărită și 420 de prezențe în mass-media audiovizuală.

Relația cu comunitatea, ca aspect definitiv al imaginii BM, a fost consolidată din strategie. Parteneriatele sunt cele mai avansate nivele de colaborare cu comunitatea, cu societatea civilă. BM le construiește și le întreține cu consecvență.

Identitatea unei biblioteci, unicitatea ei constă nu numai în ceea ce face, ci și în felul în care o face: în stilul său. Toate acțiunile campaniei de imagine au contribuit, într-un fel sau altul, la evidențierea în comunitatea chișinăuiană și în cea profesională a stilului unic, inconfundabil al BM.

În încheiere, menționez că și această raportare este un instrument de bună vizibilitate asupra propriilor acțiuni, deci un instrument de imagine, care sporește mediatizarea internă și externă a BM.

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” și-a direcționat toate activitățile și acțiunile la consolidarea imaginii, oferind celor interesați produse și servicii de calitate cu mesaje de atenționare, de declanșare a interesului, de persuasiune a utilizatorului.

În scopul organizării mai eficiente a acțiunilor consacrate *Anului Național al imaginii bibliotecii publice în comunitate*, BM a elaborat un amplu **PLAN DE IMAGINE**. Planul a cuprins acțiuni de instruire, suport educațional și conceptual, forme și metode de promovare, prezența BM în comunitate, studierea comunității, cercetări, mentenanța spațiilor.

Imaginea este factorul care-i determină, în mare măsură, pe membrii comunității să frecventeze sau nu biblioteca, să participe sau nu la activitățile ei. În acest sens, promovarea imaginii bibliotecii presupune o bună comunicare cu toate segmentele comunității – realii și potențialii utilizatori, parteneri, susținători, iar în construirea unei strategii de promovare a imaginii trebuie să se țină cont, în primul rând, de orizontul de așteptare al acestora.

PROMOVAREA BIBLIOTECII PUBLICE

Pentru a-și reflecta profilul și personalitatea, pentru a pătrunde în memoria comunității, BM și-a perfectat **logo**-ul, care începe să devină un instrument eficace de adaptare a utilizatorului, de formare a fidelității și de recunoaștere, de identificare rapidă, constantă a bibliotecii. Pe lângă denumirea bibliotecii și semnul grafic distinct, logo-ul conține sloganul *Calea ta spre cunoaștere*, care consolidează identitatea și prezintă sumar misiunea.

Logo-ul BM este deja „marcă” înregistrată la AGEPI sub numărul **28452**.

Pentru a crea o unitate vizuală a rețelei, BM a elaborat un *Manual de identitate* care reprezintă reguli de aplicare corectă a logo-ului de către toate structurile în scopul promovării unei imagini distincte. Acest sistem de reguli și recomandări va asigura coerența, unicitatea și dezvoltarea în timp a imaginii vizuale a Bibliotecii Municipale.

Toate elementele logo-ului, utilizate constant și sistematic, în combinație sau separat, oferă indicii despre BM, o reprezintă în mod coerent și distinct, îi evidențiază unicitatea. Implementarea urmărește: *asigurarea recunoașterii vizuale; memorabilitatea; consolidarea imaginii; exprimarea personalității; fidelizarea utilizatorului*.

Săptămâna ușilor deschise este un program complex de promovare a imaginii Bibliotecii Municipale în comunitatea chișinăuiană, ce se organizează cu scopul de a pune în valoare patrimoniul bogat al fiecărei filiale în parte și de a-și extinde ofertele către noi utilizatori. În cadrul acțiunilor organizate se includ diverse modalități de promovare - mesaje scrise, orale și virtuale, orientate spre convingerea și fidelizarea utilizatorului. În cadrul *Săptămânii ușilor deschise* au fost organizate 395 de activități culturale, 278 de vizite colective. La acțiunile de promovare a bibliotecii au participat 13 208 de utilizatori, care au împrumutat 94 692 de documente.

PORTOFOLIILE BIBLIOTECII: INSTRUMENTE DE INFORMARE ȘI PROMOVARE

În premieră s-au sistematizat **portofoliile:** bibliotecii, bibliotecarului și utilizatorului, în care s-au inclus documentele referitoare la activitatea bibliotecii, un text de prezentarea bibliotecii cu principale etape istorice, realizări, succese; serviciile prestate, auditul, modalitățile și reglementările de utilizare, drepturi și obligații, care în mod transparent permit utilizatorilor activi, dar și celor potențiali să-și formeze o imagine despre BM.

MATERIALE PROMOȚIONALE: DIVERSITATE, ORIGINALITATE, CANTITATE, CALITATE

Importantă, însă, este și capacitatea de a orienta publicul către bibliotecă, de a-i atrage atenția asupra ofertelor și a condițiilor de acordare a acestora, de a comunica și a-l convinge. Una din formele de comunicare mai atractivă și mai eficientă este **publicitatea**. Succesul efortului de îmbunătățire a imaginii depinde de folosirea unor medii edificatoare de informare. Indiferent de canalul publicitar, esențial rămâne mesajul, exteriorizat în general prin forme clasice: anunțuri, afișe, pliante, semne de carte, utilizate cu succes în toate filialele cu scopul de a pune în valoare performanțele și a promova programele culturale. **Materiale promoționale, peste 250 de afișe, 100 de semne de carte, 45 de pliante** au contribuit la consolidarea imaginii, dar și la schimbarea atitudinii utilizatorului față de bibliotecă. Această formă de comunicare subliniază avantajele utilizării bibliotecii, accentul punându-se pe gratuitate, veridicitate, accesibilitate și creativitate.

Au excelat în acest sens filialele „Ovidius” și „Ștefan cel Mare”. La aniversările de 15 ani și respectiv 5 ani au realizat și diseminat seturi întregi de materiale, prin care și-au popularizat activitatea, și-au consolidat imaginea, și-au amplificat valențele

profesionale și culturale.

O modalitate de a exprima gândurile, ideile sunt **publicațiile** bibliotecii. *Biblioteca – Izvor de lumină* este o lucrare colectivă, cu articole semnate de absolut toți angajații, ce aduce din plin în atenția publicului profesional dimensiunea culturală și informațională a filialei „Ovidius”. În carte o atenție deosebită se acordă legăturile de parteneriat și prietenie cu diverse instituții.

Alte publicații inedite au fost elaborarea și publicarea, în broșură aparte, a integramei ca jocuri intelectuale pentru bibliotecari și instrumente de organizare a concursurilor printre diverse grupuri de utilizatori – *Integrame de la HASDEU* și *Integrame de la OVIDIUS*, care conțin ample informații despre BM și filiale; despre scriitorii numele cărora le poartă; despre străzile unde sunt amplasate; despre cărțile cele mai citite, cele "jubiliare" și, nu în ultimul rând, despre patronii lor spirituali. Aceste jocuri de cuvinte sunt în topul preferințelor de divertisment ale utilizatorilor noștri și cu certitudine, pe lângă faptul că ne-au amplificat imaginea, au servit la ridicarea nivelului lor de cultură generală și educare informațională.

O altă lucrare care promovează imaginea BM este *Ex-librisul în Moldova*. Capitolul întâi cuprinde o bună parte din graficienii care s-au consacrat acestui gen de artă, iar partea a doua include cele mai reușite ex-librisuri dedicate BM. Este o lucrare originală, un mod neobișnuit de promovare printre persoanele din domeniu și printre alte persoane interesate, dar și o provocare la noi colaborări cu bibliotecile.

PROMOVAREA ELECTRONICĂ: PAGINA WEB

Un instrument de promovare ce devine tot mai important este **site-ul**. În competiție cu alți furnizori de informații, BM este interesată de a ocupa noi segmente de piață, de a se extinde. Site-ul BM s-a dovedit a fi și pe parcursul anului 2009 un instrument dinamic, pe care l-am adaptat schimbărilor și dorințelor utilizatorilor, modificându-l pentru a oferi mai multe servicii online. Prin intermediul serviciilor de contactare online biblioteca se deplasează la utilizator acolo unde este el, iar comportamentul lui este cel mai credibil barometru în privința eficienței acestor modalități. Monitorizarea traficului pe site ne permite să stabilim eficiența, să evaluăm impactul, care în acest an a atins cifra de **770 289 de vizite**, adică peste **2 000** de accesări zilnic. Din cele 31 filiale pagini proprii au doar trei – BPD, „Alba Iulia”, „Transilvania”, care au și cel mai mare număr de vizitatori, întâietatea incomparabilă revenind BPD. Menționăm aici și tendința altor filiale de a-și promova și distribui serviciile către utilizatori, care au doar pagini pe site-ul BM, – „Ovidius”, „Ștefan cel

Mare”, *M. Costin*, dar care au preocupări constante de a menține interesul utilizatorului prin actualizări permanente. Dintre filialele pentru minorități doar „M. Lomonosov” și-a creat propriul site, pe care îl completează în permanență și mizează pe viitor să-i sporească numărul de utilizatori, transformând caracterul informativ al bibliotecii în unul dinamic, orientat către utilizator.

Vizitatorii site-ului sunt atrași mai mult de: *resursele digitale* (inclusiv revista *BiblioPolis*, cu peste **16 000 de accesări**), *activitățile culturale*, *calendar*.

Crearea paginii de *Flickr* este o modalitate recentă de promovare gratuită a bibliotecii prin stocare online de imagini și poze de la activitățile și acțiunile organizate, iar Serviciul *Propuneri de achiziții* de pe Web ne permite într-un timp rezonabil să completăm fondul cu publicații recente sau care lipsesc.

Implementând pe site mai multe servicii interactive (*Facebook, Twitter*), BM informează utilizatorii virtuali și îi invită să comenteze, demonstrând că părerea lor contează, iar completarea blogurilor, a rubricilor de către ei, postarea comentariilor reflectă opinia pozitivă a lor față de bibliotecă.

Biblioteca „Ștefan cel Mare” a creat un blog, www.biblioteca-mea.blogspot.com, unde sunt plasate anunțuri, articole, colecții virtuale la care vizitatorii pot adăuga comentarii. În acest mod este vizibilă opinia utilizatorilor bibliotecii față de activitățile organizate.

Tot în acest an au fost plasate **32 comunicate de presă**, care reflectau cele mai importante evenimente.

Prin urmare, pag. WEB este una din modalitățile de a aduce biblioteca în atenția utilizatorului, iar asociată cu alte instrumente de promovare oferă posibilitatea furnizării de servicii mai aproape și mai accesibile de el; este un mijloc de comunicare mai comod, mai rapid, mai deschis – benefic ambelor părți.

PUBLICITATE: ARTICOLE ÎN PRESA LOCALĂ, NAȚIONALĂ, REPUBLICANĂ, PROFESIONALĂ

O formă susceptibilă să conducă la optimizarea poziționării Bibliotecii Municipale în peisajul cultural al comunității chișinăuiene și peste hotarele ei a fost colaborarea cu **mass-media**, prin intermediul căreia s-au dezvăluit, comentat și diseminat comunicări profunde, diverse, interesante asupra activităților și evenimentelor din bibliotecă.

Această comunicare, importantă și corectă, a generat un impact pozitiv asupra imaginii bibliotecii. Prin presă și mijloace audiovizuale informăm atât utilizatorul real, cât și pe cel potențial despre activitățile noastre, realizările și succesele, câștigând, astfel,

prestigiu profesional. Cu ajutorul presei reușim să exteriorizăm o idee bună, o concepție clară, o optimizare a serviciilor, să ne formăm și să ne consolidăm imaginea. Această colaborare fructuoasă și benefică este reflectată în **665 articole**, un record pentru BM, dintre care peste **300** constituie actul de creație al bibliotecarilor.

Cele mai multe articole revin filialelor: „Ovidius” (80), „Târgu-Mureș” (53), „O. Ghibu”, „M. Lomonosov” și „I. Mangher” cu câte 46 fiecare.

Topul semnatarilor: L. Kulikovski (31), C. Șatravca (18), Vi. Pohilă (18), E. Roșca (14), E. Vulpe (13) și al ziarelor: *Capitala* (44), *Literatura și arta* (30), *Timpul* (26).

Prezența BM peste hotare o confirmă publicațiile: *Familia*, *Curier*, *Dacoromania*, *Pașii Profetului*, *Vatra Veche*, *Biblioteca Bucureștilor*, *Septentrionalis* ș.a.

Bibliotecarii noștri au putut să-și manifeste capacitățile publicistice, dar și să-și comunice experiența, ideile, gândurile și în blog-ul *BiblioCity*, care în acest an a apărut doar online, dar care a înglobat foarte multe nume (în total au fost peste **100 articole**).

Imaginea BM a fost promovată în **67 materiale** plasate pe diverse site-uri ale altor instituții și ONG-uri.

Contribuții importante la întregirea imaginii BM și diseminarea informației despre acțiunile din bibliotecă le-au avut și emisiunile posturilor de **Radio** (230) și **TV** (120).

Cele mai multe prezențe au fost la televiziunile: Moldova-1, EU TV, NIT, TV 21, TV 7, cu relatări în cadrul unor emisiuni informative, dar și culturale, realizate integral în spațiul bibliotecii și cu cititorii ei.

Au fost difuzate secvențe din activitățile culturale, despre resursele și serviciile BM, despre locul și rolul bibliotecii în comunitate, contribuția ei în procesul educațional, rolul social al bibliotecii în dezvoltarea personalității tinerilor și incluziunea socială a oamenilor în etate la emisiunile: *Actualități*, *Meridian Info – informațional*, *Matinal*, *Panorama zilei*, *Portrete literare*, *Forța Junimii*, *Ars adolescentina*, *Ora copiilor*, *FM-magazin*, *Oameni de bine*, *Radio nocturn*, *Noapți albe de dor*, *Al cincilea anotimp* (în cadrul Radioului Național), iar la Postul de Radio *Vocea Basarabiei* în emisiunile: *Oameni de bine*, *Știri*, *Rostul zilei*, *Istoria în mișcare*, *Dimensiuni culturale*, *Interviuri pentru seri de duminică*, *emisiunea interactivă „Forum – radio”*; *Moldova la ora 7* (Europa Liberă).

În premieră, aceste posturi au transmis în emisiunile lor informații ample despre semnificația Zilei Bibliotecarului, importanța ei în difuzarea și valorificarea patrimoniului informațional și cultural, capacitatea și disponibilitatea de a iniția și crea evenimente culturale, științifice, contribuția la procesul educațional, rolul social al bibliotecii în dezvoltarea personalității tinerilor și incluziunea socială a oamenilor în etate

Inedit pentru bibliotecă a fost și plasarea informației despre manifestările din

biblioteci de către **televiziunile on-line** din RM - www.jurnaltv.md, www.privesc.eu . În premieră, au fost transmise în direct ședințele de dezbateri ale Clubului PRO Europa, organizate la Sediul Central.

Cel mai important instrument de imagine pozitivă a BM și a instituției bibliotecare este revista **BiblioPolis**. Publicația a rămas un forum activ în mediul unei structuri profesionale cum este BM. Paginile ei un găzduit aceleași rubrici tradiționale (*Editorial, Teorie și practică, Viața filialelor, Patronul nostru spiritual, Cartea de specialitate*), precum și altele noi, consacrate priorităților de activitate: *Anul Național al imaginii bibliotecii publice în comunitate* și *Anul European al Creativității și Inovării*. Fiind nu numai o publicație periodică profesională și de specialitate, dar și una culturală, *BiblioPolis* cumulează mai multe genuri de articole: *sinteze, comentarii, studii, eseuri, recenzii, evocări*. Autori prezenți pe paginile ei sunt în primul rând angajații BM, bibliotecari din alte biblioteci, dar și personalități din lumea culturală și literară: Alex. Ștefănescu, M. Cimpoi, C. Partole, N. Rusu, L. BulatC. Bobeică, Z. Mihail, I. Capiță ș.a.

RELAȚII PUBLICE. BIBLIOTECARUL CA ELEMENT AL MARKETINGULUI

Biblioteca Municipală "B.P. HASDEU" susține parteneriatele cu societatea civilă, cooperează la nivel local cu instituțiile educaționale, sociale, medicale, culturale pentru a menține dezvoltarea comunității chișinăuene.

Un element important în realizarea cu succes a politicilor și strategiilor pentru Biblioteca Municipală este activitatea de cooperare și coordonare în cadrul Sistemului Național de Biblioteci, Asociației Bibliotecarilor din Republica Moldova, Consorțiului eIFL Direct Moldova, SIBIMOL.

Parteneriatul profesional este un factor de promovare și comunicare a imaginii instituționale. *Echipa Hasdeu* contribuie la facilitarea accesului la informația profesională prin intensificarea procesului de formare profesională în comunitatea biblioteconomică: formatori la Tabăra de vară (Ungheni), participanți cu comunicări la conferințe, seminare, mese rotunde cu rezonanță națională și internațională.

Participarea la dezvoltarea comunității biblioteconomice evidențiază entitatea bibliotecii. Bibliotecarii în calitate de președinți și membri ai comisiilor stabilesc parametri de imagine a instituției prin competențe, abilități și comunicare. Astfel, *Echipa Hasdeu* se implică, sprijină și acționează, își asumă responsabilități pentru performanța domeniului infodocumentar.

Proiecte de colaborare semnificativă există cu partenerul nostru fidel Catedra de Biblioteconomie și Asistență Informațională – materializate în lucrări editate, proiecte

comune, practica studenților și masteranzilor.

Printre activitățile realizate cu succes este **Sărbătoarea bibliotecii și a bibliotecarilor**, care s-a desfășurat în perioada 1-15 octombrie 2009. Acest eveniment a fost un demers de capacitate instituțională, precum și o testare a valorilor pentru a obține o dezvoltare durabilă.

Programul complex și diversificat demonstrează atitudinea Bibliotecii Municipale față de profesia de bibliotecar și de rolul bibliotecii. Perioada desfășurării nu este una întâmplătoare – *Ziua bibliotecarului, 132 de ani ai Bibliotecii capitalei și Ziua orașului Chișinău*. Suita de acțiuni a cuprins:

- vizite-circuit pentru utilizatori;
- expoziții de carte: *Biblioteca Municipală: creativă, inovativă; Salonul de toamnă al editurilor transilvănene;*
- lansări și prezentări de carte: Ninela Caranfil. *Nebănuita forță a scenei;* Iurie Colesnic. *O călăuză veșnică a țărânimii;*
- decada *Orașul meu*: expoziții de carte, concursuri creative, lansarea blogului *Orașul meu;*
- activitatea de voluntariat: o zi a tinerilor în calitate de bibliotecari;
- redeschiderea Filialei „Maramureș”, în sectorul Centru.

Biblioteca Municipală susține eforturile inovative și accesul inteligent la cunoștințe. Este mereu în căutarea unor soluții noi, cu o semnificație mai profundă și cu un impact mobilizator. *Duplexul profesional* este o nouă formă de comunicare, încurajat și dezvoltat de filialele bibliotecii. În cadrul *Sărbătorii bibliotecii și a bibliotecarilor* nu a lipsit nici creșterea investițiilor în aptitudini și creativitate. Diapazonul discuțiilor denotă practici temeinice de perspectivă și de succes.

Astfel, comunicarea profesională a ilustrat următoarele subiecte:

- **Parteneriate culturale și profesionale: Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” - Biblioteca Județeană Mureș** (Chișinău - Târgu-Mureș, România): beneficiile parteneriatelor bilaterale cu comunitatea profesională, culturală și cea asociativă (societatea civilă), proiecte și perspective de extindere a dialogului cultural;
- **Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” - Biblioteca Județeană „Petre Dulfu”**: biblioteci inovative (Chișinău - Baia Mare, județul Maramureș): proiecte inovative, impactul lor la formarea imaginii bibliotecii și la proximitatea comunitară;
- **Educație pe parcursul întregii vieți: realități și tendințe** (Chișinău - Cluj-

Napoca, România): demersuri practice în educația personalului și a utilizatorilor ca exigențe ale mobilității profesionale, recunoașterea și acreditarea competențelor profesionale, validarea cunoștințelor specialiștilor în informare și documentare. Comunicările și prezentările au fost premise pentru diagnosticarea stării de fapt: *„Biblioteca care învață”, personalul și utilizatorii: Cazul Departamentului Informațional Biblioteconomic ULIM (Ludmila CORGHENCI, director adjunct DIB ULIM, vicepreședinte al Asociației Bibliotecarilor din R. Moldova); Toată viața este o școală: Echipa Hasdeu învață cum să învețe (Tatiana COȘERIU, director adjunct, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”) și pentru încurajarea aplicării soluțiilor noi: Preocupări strategice de formare profesională în Republica Moldova (Vera OSOIANU, director adjunct, Biblioteca Națională a R. Moldova); Prezentare generală a proiectului ENTITLE: Bibliotecile europene împreună în sprijinirea învățării pe tot parcursul vieții (Europe’s New Libraries Together in Transversal Learning Environments) (Tatiana COSTIUC, șef serviciu Comunicarea Colecțiilor, Biblioteca Județeană „Octavian Goga”, Cluj); Ghidurile ENTITLE - instrumente pentru organizarea activităților de educație permanentă în instituțiile culturale și Metodele ENTITLE de evaluare a activităților de educație permanentă derulate în biblioteci (Sorina STANCA, director Biblioteca Județeană „Octavian Goga” Cluj, coordonator al proiectului ENTITLE);*

- **Profilul bibliotecarului: studii și cercetări recente** (Chișinău - Focșani, România): evaluarea imaginii bibliotecarilor de către utilizatori și specialiști, bibliotecarul ca temă de cercetare și subiect de studiere. Cercetările curente *Timpul și spațiul lecturii în Republica Moldova*, chestionarul bibliotecarului (Nina NEGRU, Biblioteca Națională a R. Moldova), *Statutul social al bibliotecarului din Republica Moldova* (Claudia BALABAN, director, Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă”) au demonstrat reperele și aspirațiile bibliotecarilor, problemele cu care se confruntă. O doză de optimism au adăugat elevii clasei a patra de la Liceul Teoretic „Iulia Hasdeu” prin discuțiile interactive cu oaspeții din Focșani și cu bibliotecarii din rețeaua Bibliotecii Municipale. Bibliotecarul este un membru nevăzut al familiei. Acest concept a fost susținut de către colega noastră *Margareta Tătăruș* de la Biblioteca Județeană „Duiuiu Zamfirescu” (Focșani, România), argumentând și demonstrând prin exemple rolul bibliotecarului în formarea valorilor culturale și educaționale.

Asimilarea temeinică a practicilor și ecoul impactului acestei sărbători denotă complexitatea inovativă și creativă a Bibliotecii Municipale.

PARTENERIAT ȘI PROIECTE COMUNITARE. PROMOVAREA IMAGINII PRIN INTERMEDIUL MEMBRILOR COMUNITĂȚII

Biblioteca Municipală este un spațiu public cu roluri și relații sociale. Ea este proactivă și anticipează nevoile utilizatorilor, împărtășește experiențe și canalizează relațiile cu societatea civilă. Vocația socială se valorizează prin forme și activități inedite cu comunitatea chișinăuiană. Cele mai reprezentative sunt:

- *Festivalul Lire en Fête* - Sediul Central, Filiala „O. Ghibu”, Alianța Franceză din Moldova, Facultatea de Jurnalism și Științe ale Comunicării organizează anual acțiuni de valorificare a culturii franceze prin recital de poezie, lansări și prezentări de carte;
- *Târgul de Crăciun* – organizat de Centrul de Informare și Documentare German în parteneriat cu Ambasada Germaniei. Scopul *Târgului* este de a promova cultura și literatura germană prin comunicare. Evenimentul adună în jurul său utilizatorii și partenerii într-un moment festiv;
- Proiectul de creativitate *De vorbă cu păpușa Barbie* s-a desfășurat la Filiala „Târgoviște” în parteneriat cu Asociația femeilor „Milena SM”, Centrul de Informare și Documentare privind Drepturile Copiilor, magazinului „Gama Electronics SRL”, Centrul comercial „IMC Market”. Proiectul a atras copiii de vârstă școlară din familiile monoparentale din sectorul Buiucani al capitalei într-o activitate comună de creativitate alături de alți copii de aceeași vârstă. Copiii au format deprinderi de a „intra” în vorbă cu propria păpușă Barbie; au alcătuit o compoziție în formă de scrisoare, expunere, poezie, dialog cu păpușa Barbie, o poveste despre Barbie sau o zi din viața păpușii; au citit în fața colegilor aceste scrieri; au desenat chipul păpușii îndrăgite într-o acțiune. Prin aceste acțiuni s-a stimulat creativitatea copilului și dragostea față de lectură;
- Munca neremunerată în folosul comunității s-a realizat la Filiala “Ștefan cel Mare și Sfânt” de comun acord cu Direcția pentru Protecția Drepturilor Copilului, sectorul Botanica și Institutul de Reforme Penale. Adolescentul-inculpatul pe parcursul celor 200 de ore s-a implicat și s-a manifestat pozitiv în realizarea sarcinilor în cadrul bibliotecii. La rândul lor, bibliotecarii i-au format deprinderi de lectură și dezvoltare personală;
- Filiala „I. Mangher” implementează proiecte, programe educaționale și de creație contribuind la promovarea culturii și literaturii evreiești. Activitatea ei se

canalizează pe diverse categorii de utilizatori în conexiune cu centrele specializate naționale și internaționale: programul *Centrul de zi și Case calde* în parteneriat cu organizația de binefacere "Hesed lehuda". *Festivalul cărții evreiești* se desfășoară în parteneriat cu Asociația Organizațiilor evreiești din RM, KEDEM (Casa unită a evreilor din Moldova). Scopul Festivalului este familiarizarea cu valorile culturale, conservarea patrimoniului cultural și spiritual, a normelor și tradițiilor evreilor din Republica Moldova, sporirea interesului față de carte și lectură, ridicarea prestigiului bibliotecii. Sunt utilizate multiple forme de activitate culturală atât staționare, cât și extramuros: expoziții de documente, reviste bibliografice, conferințe și serate literare, lansări de carte, lecții, mese rotunde, dezbateri, concerte, spectacole, vernisaje. Copii din liceele „Herzl” și „Rambam”, grădinița evreiască nr. 38, grădinița pentru copiii slabvăzători, internatul nr. 3 citesc, cunosc, comunică și desenează profilând rolul lecturii în dezvoltarea personalității;

- Biblioteca Publică de Drept, în parteneriat cu *Asociația Obștească "Inițiativa pentru o Nouă Europă"*, cu suportul financiar al PNUD Moldova, în cadrul Proiectului "Susținere în implementarea Planului Național de acțiuni în domeniul drepturilor omului" a inițiat proiectul *Informează-te și apără-ți drepturile!* care are drept scop oferirea suportului informațional juridic mai comprehensiv în domeniul pensionării. Expunerea publică și distribuirea gratuită a actelor normative actualizate, solicitate cel mai frecvent în cadrul bibliotecii a asigurat sporirea protecției drepturilor beneficiarilor, conform principiului: o persoană informată își cunoaște și își apără mai bine drepturile. În cadrul lecțiilor publice s-au discutat diferite probleme referitoare la pensionare ce țin de fiecare categorie de pensii, de asigurări sociale de stat;
- Sediul Central, în parteneriat cu Uniunea Scriitorilor din R. Moldova a organizat un master-class *Scrieri creative*, care a avut scopul de a iniția elevii, studenții și tinerii absolvenți în arta de a scrie;
- La Filiala de Arte s-a inițiat *Atelierul de grafică "Flacăra"*. Moderatorul atelierului este președintele Secției de Grafică a Uniunii Artiștilor Plastici din Moldova – graficianul Valeriu Herța. Scopul programului este cultivarea în rândurile tinerilor a dragostei față de valorile culturale naționale prin arta plastică. Au fost realizate mai multe activități, inclusiv lecții interactive: *Work shop – caligrafie*, care a inițiat doritorii în măiestria de a scrie caligrafic;
- În parteneriat cu studenții de la *Universitatea Pedagogică „Ion Creangă”, Filiala „I. Mangher”* a organizat un master-class cu genericul *Moda și arhitectura*,

condus de arhitectul emerit al RM A. Klimenko și designerul N. Urman;

- Filialele BM au inițiat activități care au scopul de a promova arta plastică națională și universală, de a iniția utilizatorii în cunoașterea genurilor și a tehnicii de interpretare a artiștilor consacrați, precum și a tinerilor creatori. Parteneri în organizarea expozițiilor de pictură au fost: Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice, Școala de Artă din or. Cricova, Uniunea Artiștilor Plastici, Centrul Expozițional „C. Brâncuși”, Muzeul Național de Arte Plastice, precum și prestigioase instituții de profil: AMTAP, Colegiul de Artă Plastică „Al. Plămădeală”, Liceul de Arte Plastice „I. Vieru”, Liceul „O. Ghibu”, Liceul de Creativitate și Inventică „Prometeu”, Centrul Național de Creație al Copiilor și al Tineretului „Mireasma culorii”, Asociația ARTIStudio;
- Filiala „Ovidius” a inițiat programul Împreună cunoaștem mai mult, destinat persoanelor dezavantajate din instituții cu regim închis: școli auxiliare, internate, stabilind parteneriate cu Asociația obștească „Refugiul - Casa Mărioarei”, școala-internat nr. 5 (copii cu handicap mintal), desfășurând ore de lectură, ore de poveste, întâlniri cu oameni de creație;
- Filiala „Maramureș”, în cadrul programului extramuros a organizat ore de lectură la Spitalul „V. Ignatenco” și la grădinițele nr. 156, 194. Copiii secției de pediatrie a acestui spitalul, au manifestat un interes deosebit pentru activitățile care s-au desfășurat, încadrându-se energic în discuție, participând cu idei, opinii și sugestii personale;
- Filiala „L. Rebreanu”, în parteneriat cu Institutul de Științe ale Educației și cu liceele „G. Călinescu”, „Al. I. Cuza” din cartier, au organizat asistență informațională necesară, suport pentru realizarea proiectelor didactice pentru 12 grupe de profesori de limbă și literatură română și pentru cei de limbă franceză. Filiala a asigurat oportunități pentru schimbul de experiență și de bune practici, fiind gazdă a stagiilor și a orelor practice pentru grupele de bibliotecari școlari din republică.

Parteneriatul s-a extins și în relațiile cu alte instituții de cultură și de învățământ, cu organizații administrative. Cele mai reușite și mai productive colaborări rămân cele cu liceele, școlile și grădinițele. Experiența BM referitor la formele și modalitățile de promovare a lecturii a fost prezentată, la solicitarea Centrului metodic al Direcției generale educație, tineret și sport, în cadrul unui seminar al bibliotecilor din sectorul Ciocana. Interesul a apărut după expunerea unei asemenea comunicări în cadrul Simpozionului Național "ANUL BIBLIOLOGIC".

Parteneriatul asigură calitatea serviciilor de informare-promovare, ajută la

schimbul de experiență educațională, oferă oportunități și avantaje. Comunicarea, ajutorul reciproc, unirea eforturilor ridică esențial calitatea activităților culturale și serviciilor.

S-a extins colaborarea cu ONG-urile, cu diferite asociații: *Carpe Diem*, Centrul Social de zi de zi de la parohia "Sfinții Apostoli Petru și Pavel", *ICOMOS* Moldova (monumente de patrimoniu și site-uri), *Casa Mărioarei*, *Clubul pentru copii "Renașterea"*. Scopul acestor colaborări este de a ridica calitatea serviciilor bibliotecii prin mărirea fondului de publicații și introducerea serviciilor noi, dar și de a diversifica programele culturale ale bibliotecii pentru atragerea unui număr mai mare de public. Această colaborare ne-a furnizat noi experiențe, idei, cunoștințe. Relațiile de conlucrare cu uniunile de creație, dar și cu alte instituții au dat un randament mare procesului de lucru, manifestat prin contribuții concrete: încredere, reputație, facilități.

Un bun exemplu de colaborare a oferit Pretura Sectorului Centru. Această instituție susține bibliotecile din sector, le încurajează, dar și le promovează, plasează informații de la activitățile Filialei „Ovidius” pe site-ul ei. Efectul util al factorului colaborativ a consolidat relațiile existente deja, a deschis căi spre noi colaborări, prilejuind o mai bună integrare a bibliotecii în viața societății și crearea atmosferei favorabile de muncă.

Majoritatea filialelor au informat și orientat utilizatorii printr-o signalectică adecvată – aviziere, indicatoare, **panouri** cu informații oferite de partenerii comunitari. Astfel, pe panourile informaționale ale filialelor, utilizatorii au avut posibilitatea de a se informa din afișele și pliantele plasate aici despre:

cărțile Editurii „Cu drag”, apărute în anul 2009;

cursuri de limbă franceză organizate de Alianța Franceză din Moldova;

oferta librăriei „Cartier”;

birotică și papetărie de la *Birovits*;

formare profesională, Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă;

costume de carnaval de la Salonul "Favorita";

bilete de avion de la "Royal Mile Travel Club";

cursuri pentru studierea limbilor de la Centrul European de Limbi Străine *Quo Vadis*;

oferta de Crăciun și Anul Nou 2010 de la "Rosabela S.R.L.";

cartea de vizită de la School of Business Communications;

un nou serviciu al Î.S. „Poșta Moldovei”.

VOLUNTARIAT

Activitatea de voluntariat este din ce în ce mai intens discutată, evidențiind sumarul contribuțiilor – formarea capitalului social. Prin coerența dintre diverse grupuri se rezolvă problemele și se caută soluții cu care se confruntă societatea. Biblioteca fiind o instituție socială, comunitară începe să aplice și să dezvolte voluntariatul pentru a consolida responsabilitatea civică a cetățenilor și pentru a valorifica potențialul uman.

Pentru a promova conceptul de voluntariat și de a consolida parteneriatul dintre societatea civilă și instituțiile publice, anual se organizează *Săptămâna Națională a Voluntariatului „Hai în gașca voluntarilor”*. În anul 2009, *Săptămâna* s-a desfășurat în perioada 29 mai 2009 – 5 iunie 2009. Ediția curentă a implicat în activități de voluntariat mai multe vedete ale show-bizului și mass-mediei autohtone. Scopul acțiunii este de a oferi modele de creștere a responsabilității civice a cetățenilor, de a sensibiliza opinia publică despre importanța și impactul activității de voluntariat în cadrul comunității.

Asociația Bibliotecarilor din R. Moldova în parteneriat cu Filiala municipală a ABRM (Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”) și Consiliul Național al Tineretului din Moldova (CNTM) au organizat la 29 mai 2009 un atelier profesional **„Managementul voluntariatului. Aplicații practice”**.

Experții care deja au implementat asemenea servicii sau chiar au fost voluntari au menționat beneficiile bilaterale ale activității de voluntariat. Doamna *Sharon Ketchum*, șef adjunct al Secției Cultură și Presă a Ambasadei SUA în Moldova, a povestit bibliotecarilor despre politica Statelor Unite ale Americii privind voluntariatul. Implementarea unui program de voluntariat **„Prietenii bibliotecii”** a fost scopul Filialei „Ovidius”. Desfășurat pe parcursul unui an și coordonat de *Margareta Cebotari*, bibliotecar principal, programul a adus multe beneficii bibliotecii în formarea imaginii și promovarea serviciilor și ofertelor. Discuțiile și dezbaterile de la finalul atelierului profesional au demonstrat că bibliotecile din R. Moldova au nevoie de programe de voluntariat. Analiza cost-beneficiu a acestei activități reflectă utilitatea membrilor comunității în implicarea diverselor acțiuni ale bibliotecilor.

Festivalul voluntarilor este un alt eveniment, care se organizează pentru a recunoaște public meritele voluntarilor din R. Moldova. Biblioteca Municipală a participat la aceste activități, unde un bibliotecar a câștigat concursul pentru elaborarea logo-ului.

Filiala „O. Ghibu” a Inițiat Programul **„Voluntari pentru carte”**, care a avut scopul de a extinde funcția socială a bibliotecii prin îmbunătățirea relațiilor publice cu

comunitatea, punând în valoare resursele și serviciile, capabile să consolideze responsabilitatea civică, potențialul uman al comunității. Filiala și-a încurajat cititorii să participe la activități în folosul societății, să opteze pentru cauză și să sprijine inițiativele bibliotecii. Pentru a determina sarcinile voluntarilor, biblioteca a întocmit, împreună cu ei, o listă de priorități. Astfel, filiala a colaborat cu elevii de la Liceul Teoretic „M. Eliade”, care au participat la organizarea activităților culturale, selectarea cărților pentru expoziții, a listelor bibliografice, mapelor tematice, conform priorităților anului; livrarea documentelor la domiciliu. Studenții voluntari de la USM, Universitatea de Stat din Tiraspol, Universitatea Agrară, s-au implicat în instruirea și familiarizarea utilizatorilor bibliotecii cu noile tehnologii informaționale, cu organizarea colecțiilor. Spre marea noastră bucurie, la activitățile de voluntariat au aderat și persoane de vârstă a treia: Ludmila Cebotarencu, Mariana Melega, Valentina Buzilă, Serafima Sava, Argentina Cupcea-Josu, Raisa Brăduțanu, care s-au încadrat în organizarea activităților culturale ale Programului *Bisericile albe*, cluburilor „Femeia” și „Vârsta a treia”; lichidarea restanțierilor. Astfel, pe parcursul anului au fost organizate mai multe manifestări de sensibilizare cu activitatea de voluntariat. În cadrul Programului *Voluntari pentru carte* a avut loc **masa rotundă Voluntarii – parteneri în susținerea și promovarea instituției bibliotecare**; **discuția Plăcerea și efectul efortului de voluntariat** în cadrul cărora s-a examinat legislația cu privire la voluntariat în Republica Moldova și în alte țări, cum este ea definită de Organizația Națiunilor Unite, care sunt privilegiile și estimările efectuate în timp/ore și valoarea muncii efectuată de către societatea civilă, diverse asociații de voluntariat și instituțiile publice în cadrul Săptămânii Naționale a Voluntariatului *Hai în gașca voluntarilor*. Lecția interactivă *Contribuția mea* a pus în discuție rolul de misionarism și forme ale voluntarului, motivațiile, evaluările și efectele muncii de voluntar. Pentru încurajarea activității de voluntariat în cadrul programului au avut loc diverse concursuri: **Cel mai activ voluntar al anotimpului**, **IQ-ul voluntarilor** prin acțiuni de recompensare, de stimulare ulterioară a activității, menționând prin diplome și seturi de carte contribuția individuală, apreciind opiniile și ideile fiecăruia, interesul manifestat pentru bibliotecă.

Programul de voluntariat „**Prietenii bibliotecii**” este un program inovativ inițiat la Filiala „Ovidius”, care are misiunea de a îmbunătăți serviciile bibliotecii pentru comunitate prin implicarea cetățenilor activi. Scopul programului este de a extinde rolul bibliotecii ca factor formativ al cetățenilor activi social; diversificarea posibilităților de realizare a nevoilor de comunicare socială a cetățenilor comunității; optimizarea activității bibliotecii. Și-au propus serviciile de voluntari elevi, studenți, masteranzi, tineri specialiști care și-au adus aportul în organizarea colecțiilor, atragerea utilizatorilor la

biblioteca, desfășurarea activităților culturale, realizarea de sondaje extramuros.

În cadrul activității de parteneriat și diseminare a unei imagini bune în comunitate Biblioteca “Alba Iulia” beneficiază de sprijinul mai multor persoane care practică voluntariatul din plăcere, fiindu-ne de un real folos în activitatea de zi cu zi atât în bibliotecă cât și în afara ei. Inaugurarea în 2009 a clubului “**Tinerii BiblioVoluntari**” a devenit, la un moment dat, o necesitate, având în vedere numărul în creștere continuă al voluntarilor, de la un an la altul, dar și diversitatea de vârstă: elevi, studenți, părinți, profesori, ziariști, funcționari.

Voluntariatul nu are vârstă, totuși, cel mai bine el se potrivește tinerilor. În cadrul *Centrului de Informare Europeană* au activat doi voluntari, ambii studenții ai Facultății Relații internaționale, USM. Activitatea lor a fost diversă: de la selectarea volumelor de carte în domeniul european din Internet până la organizarea activităților de marcă a evenimentelor europene. Deși au avut o agendă încărcată, tinerii s-au implicat cu seriozitate și devotament în activitățile CIE. Un suport major al voluntarilor s-a simțit și la promovarea imaginii CIE. Tinerii au distribuit în instituții universitare, instituții publice, ONG-uri diverse materiale promoționale despre CIE și activitatea acestuia.

STUDIAREA NECESITĂȚILOR ȘI GRADULUI DE SATISFACERE A UTILIZATORILOR

STUDII, CHESTIONARE

În *Anul promovării imaginii bibliotecii publice în comunitate* au fost realizate mai multe cercetări sociologice cu tematici diferite, dar toate cu scopul îmbunătățirii calității prestării serviciilor și produselor și adaptării lor la exigențele și așteptările utilizatorului, identificarea imaginii bibliotecii și a bibliotecarului în opinia utilizatorilor, pe de o parte, și în opinia bibliotecarilor, pe de altă parte.

Calitatea produselor și serviciilor prestate de bibliotecă a fost analizată pe un eșantion de 102 respondenți, în calitate de subiecți fiind utilizatorii din *rețeaua Hasdeu*.

La cercetare s-a utilizat metoda anchetei sociologice în bază de chestionar. Ca tehnici au fost folosite două modalități de aplicare a chestionarului, prima fiind autoadministrată (atunci când respondentul singur completează, fără ajutorul operatorului de teren) și a doua — administrată de operatorul de teren (atunci când respondentul oferă răspunsuri la întrebările puse de operator – care le notează pe foaia de chestionar).

Celor 102 respondenți li s-au propus să răspundă la un set de 18 întrebări clasificate în trei blocuri (Blocul A: *Date generale privind preferințele cititorilor*; Blocul B: *Percepția calității produselor și serviciilor bibliotecii*; Blocul C: *Date socio-demografice*). Scopul îmbunătățirii calității prestării serviciilor și produselor, precum și adaptarea lor la exigențele și așteptările utilizatorilor.

Prima întrebare ne oferă posibilitatea să obținem un clasament al surselor principale de documentare a respondenților: *Internetul* – 54,5%, *Biblioteca publică* – 50,5%, aceasta fiind urmată de *TV* – 27,7% și *ziare* – 22,8%.

Întrebarea legată direct de scopul și tematica cercetării *Cât de mulțumiți sunteți de calitatea produselor și serviciilor oferite de bibliotecă?* ne-a oferit următorul rezultat: 54,5% dintre utilizatori s-au pronunțat pentru varianta „*mulțumiți*”, 39,6% – pentru „*foarte mulțumiți*” și doar 4% – pentru „*puțin mulțumiți*”.

Percepția calității produselor și serviciilor bibliotecii include cea mai mare parte de întrebări de bază generatoare de informații și date referitoare la percepția calității produselor și serviciilor bibliotecii, gradul lor de satisfacție etc. Inițial, utilizatorii au fost întrebați despre fondul de carte al bibliotecii, iar opiniile lor sunt că: fondul de carte este în ordine îngrijită la raft (73,3%) și de valoare (58,4%); actual cerințelor (49,5%); fondul de carte nu este accesibil de împrumutat (14,9%). Așa au răspuns utilizatorii Sediului Central, care nu au posibilitatea de a împrumuta la domiciliu, dar și cei de la filialele care au doar câte un exemplar.

Odată aflați în bibliotecă, utilizatorii își creează anumite percepții despre starea lor la acel moment. Așadar, întrebați *Ce simt atunci când se află în bibliotecă?*, ei au răspuns că *întotdeauna sunt liniștiți, calmi* (77,2%), *se simt confortabil și comod* – 70,3%, iar 65,3% se pot *întotdeauna concentra și au satisfacție de la lectură*.

Unul din factorii decisivi în activitatea bibliotecii este bibliotecarul, confirmare a 85,1% din răspunsuri că bibliotecarul are *rol major* în crearea imaginii bibliotecii. În general, cititorii au păreri bune despre bibliotecari, în proporție de 61,4 la sută s-au pronunțat că sunt *bine informați și instruiți*, iar 20,8% au enunțat că bibliotecarii *au o prestație relativ bună, dar inconsecventă*. Aprecierile oferite bibliotecarului: 85,1% spun că ei sunt *în mare măsură amabili cu cititorii, profesioniști* (80,2%), *receptivi la cereri și doleanțe* (79,2%). Numai 4% indică o manifestare lentă, cu un ritm scăzut al bibliotecarului.

Un argument puternic al recunoștinței s-a înregistrat la întrebarea *De ce au făcut alegerea să vină la această bibliotecă?* În primul rând, că *sunt satisfăcuți de produsele oferite* – 72,7%, apoi (pentru 70,7%) – *motiv de împlinire este calitatea servirii*, iar la 44,4% *le place ambianța și, nu în ultimul rând, – le plac bibliotecarii* (29,3%).

În final, utilizatorii au avut posibilitatea să valideze anumite afirmații despre bibliotecă: acord total a 86,1% pentru afirmația *Biblioteca este univers al cunoașterii*, iar *Biblioteca – imagine intelectualistă* este în asentimentul a 68,3%. Pentru *Biblioteca – spațiu ignorat de tineri* sunt parțial de acord 47,5%, iar pentru afirmația *Biblioteca – loc prețios, dar ignorat de societate* sunt într-un acord total 38,6%, ceea ce confirmă faptul că biblioteca are o imagine situată la nivel onorabil în opinia utilizatorilor, dar, totodată, este sesizată și o lipsă de informare și de cunoștințe despre rolul și locul unei biblioteci.

Concluzii: În era actuală a tehnologiei, bătălia pentru deținerea întâietății în domeniul documentar rămâne a fi între internet și bibliotecă cu o diferență de 4%. De-a lungul anilor BM și-a confirmat prin raționament și prin fapte concrete atitudinea față de utilizatori care, la rândul lor sunt satisfăcuți și percep biblioteca ca pe un instrument primordial în dezvoltarea umană. Iar *ignoranța* sesizată ne va impulsiona spre activități de marketing mai agresive și mai determinante.

În acest *An al imaginii* și bibliografii Serviciului de referințe „Infobirou” de la Sediul Central au testat **gradul de satisfacție a utilizatorilor vis-à-vis de calitatea serviciilor de referință** oferite prin sondajul efectuat în perioada aprilie-mai 2009.

Au fost repartizate 100 de chestionare, dintre care s-au restituit 92 și care reflectă următoarele date: 72% sunt satisfăcuți, 24% – satisfăcuți parțial și 4% sunt nesatisfăcuți.

Întrebați *Cum considerați calitatea serviciilor oferite de bibliograf la căutarea în OPAC?*, 54% au răspuns „bună”, 29% – „foarte bună”, 9% – „satisfăcătoare”, 8% – „slabă”, iar *calitatea serviciilor oferite de bibliograf la căutarea resurselor din internet* este considerată de: 52% – „bună”, 41% – „foarte bună” și 7% – „satisfăcătoare”.

Un loc aparte în studiul întreprins a revenit abilităților și calităților bibliografului, cum ar fi cunoașterea terminologiei profesionale, cunoașterea calculatorului și formarea utilizatorilor.

Analiza a reliefat că utilizatorii apreciază pozitiv abilitățile personalului.

Privitor la *cunoașterea terminologiei profesionale* 41% au răspuns „foarte bună”, 41% – „bună”, 14% – „excelentă” și 4% – „acceptabilă”; *abilități la utilizarea calculatorului*: 48% – „bune”, 42% – „foarte bune” și 10% – „excelente”; *modalități de formare a utilizatorilor*: 42% – „foarte bune”, 36% – „bune”, 10% – „excelente”, 9% – „acceptabile” și 3% – „slabe”.

S-a ținut cont și de alte calități ale bibliografului: *amabilitatea, rapiditatea, receptivitatea și comunicarea*, care au fost apreciate pozitiv. Doar 3% consideră gradul de amabilitate nesatisfăcător, 7% – rapiditatea scăzută, 9% – puțin receptiv și 3% – necomunicative.

La final, respondenții au fost rugați să formuleze propuneri și sugestii referitoare la calitatea asistenței informaționale. Tabloul este următor: cei mai mulți respondenți solicită mărirea numărului de calculatoare și extinderea timpului de utilizare, accesul de la toate calculatoarele la site-uri sociale. Toate aceste doleanțe sunt determinate de „mania” de care suferă majoritatea celor tineri – comunicarea prin site-uri sociale. Zilnic, 70% din utilizatorii care ne vizitează, accesând rețeaua internet, solicită site-urile sociale.

Dintre alte preferințe ale utilizatorilor vom menționa: *necesitatea procurării unui scanner, deschiderea unei cantine (ceai, cafea), împrumutul la domiciliu*. Din lipsă de spațiu Sediul Central nu împrumută la domiciliu cărți tradiționale, însă documentele electronice din diferite domenii pot fi împrumutate.

Studentii de la Facultatea de Biblioteconomie și Asistență Informațională au monitorizat și ei pe parcursul practicii de vară activitatea serviciului *Infobirou*. Prin metoda *observației* ei au constatat importanța acestui serviciu în informarea și orientarea utilizatorului. Cele mai multe solicitări au fost pentru instruire în căutarea OPAC.

Pe lângă servicii informative Biblioteca Municipală organizează o diversitate de programe culturale destinate diferitor categorii de persoane, de la preșcolari la persoane în etate, incluzându-i neapărat și pe cei cu dizabilități.

Pentru a evalua calitatea activităților culturale și pentru a ne face o imagine mai concludentă asupra acestor programe (servicii) culturale, biblioteca a realizat sondajul de opinie **Calitatea serviciilor culturale la BM „B. P. Hasdeu”**, iar pentru imparțialitate, a implicat drept operator de teren o masterandă.

Subiecții au fost persoanele care participă nemijlocit la aceste programe culturale, cu diferit statut social și ocupațional și cu vârste diferite din mai multe filiale.

Pentru început am dorit să aflăm părerea utilizatorilor cât de indicate sunt serviciile culturale într-o bibliotecă. Majoritatea, și anume 65 de persoane, au afirmat că **Da**, sunt oportune, trei persoane au menționat că **Nu**, dintre care două persoane au motivat prin faptul că „*nu sunt interesante*”, o persoană nu și-a motivat răspunsul ales. Fiecare dintre utilizatori își alege activitatea culturală la care vrea să participe în funcție de vârstă, de interese. În topul preferințelor utilizatorilor locul de frunte îl ocupă întâlnirile cu scriitorii (22%) și lansările de carte (19%). Nu lipsesc nici așa forme ca: simpoziioanele (6%), mesele rotunde (12%), dezbaterile (13%), cluburile (4%), cenaclurile (5%), orele de lectură (7%), *Ora poveștilor* (6%), vernisajele (7%).

Răspunsuri similare le-am întâlnit și la analiza sondajului *Lecturile verii*. Însă aici, ținând cont că, totuși, contingentul a fost format în linii mari din elevi, preponderența de

40 la sută a revenit concursurilor de creație: literare, de desen, de artizanat etc. Participarea la acest tip de activitate, pe lângă faptul că trebuie să fii bine informat, mai implică și dezvoltă și alte abilități: de creativitate, ingeniozitate și, nu în ultimul rând, de competitivitate.

Atunci când se prestează un serviciu, indiferent de forma și de destinația lui, trebuie să fie unul calitativ. Astfel la întrebarea *Cum apreciați calitatea activităților culturale la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”?* cititorii au pledat pentru calificativul „foarte bună” și „bună”. Cele mai calitative activități culturale, în opinia lor, sunt organizate de: filialele „Alba Iulia”, „Ovidius”, „O. Ghibu”, CAIE, Sediul Central, „Târgoviște”, „I. Mangher”, „Maramureș”, „L. Rebreanu”. Aceste variante nu sunt în totalitate obiective, unele ar putea fi și subiective, deoarece majoritatea dintre cei chestionați sunt fideli doar unei filiale, pe care o frecventează cel mai des.

Pentru a optimiza și diversifica aceste forme, respondenții ne-au sugerat să organizăm: *întâlniri cu personalități culturale emerite, cu politicieni, oameni de afaceri, oaspeți ai capitalei etc.; cluburi de dezbateri (mese rotunde) cu diverse teme actuale, cum ar fi globalizarea; întâlniri cu persoane tinere din sfere diferite; organizarea activităților în parteneriat cu alte biblioteci.*

Realizarea unor cercetări de diagnosticare s-au mai efectuat vis-à-vis de colecțiile bibliotecii (filialele „M. Lomonosov”, „Alba Iulia”) și privitor la pasiunea pentru lectură, grupul-țintă fiind participanții la programele estivale din majoritatea filialelor, dar și tinerii.

Cercetările desfășurate în cadrul programului „**Lecturile verii**”, precum și **Rolul lecturii între activitățile zilnice ale copiilor**, realizat la filiala „Târgu-Mureș”, au scos la iveală concluzii univoce în ceea ce privește utilitatea programelor de lectură, dar și importanța lecturii în dezvoltarea capacității de a gândi, de a te adapta la situații noi, de a-ți dezvolta creativitatea și gusturile. Am găsit preferințe care au coincis la mai mulți – nu numai cărți de literatură artistică, dar și din alte domenii, cum ar fi: istorie, politică, ecologie, psihologie. Nominalizări frecvente au fost aceiași scriitori consacrați cu operele cărora au crescut și s-au format mai multe generații. Faptul că și în vacanță mulți citesc, totuși, *din plăcere* și apoi *pentru studiu* o confirmă opțiunile lor pentru *cartea despre natură, univers, relații interumane, artă, istoria Chișinăului*. Biblioteca a anticipat pasiunea multora de a-și cunoaște mai bine orașul și oamenii lui, creând pe site-ul BM blogul *Chișinău, orașul meu*, care cuprinde o amplă informație, accesibilă pentru toți și de oriunde. Iar îngrijorarea neargumentată a unora precum că internetul pune în pericol lectura nu poate fi o generalizare. Copiii citesc, frecventează biblioteca *de două-trei ori pe săptămână*, citesc *mai mult de patru cărți pe lună*, iar motivul a

aproximativ 50% este că *lecturează pentru a-și lărgi orizontul de cunoaștere, și nu din obligație* cum deseori se afirmă. Sunt constatări care impun bibliotecilor noi programe și acțiuni de revigorare a lecturii.

De **lectura tinerilor** și de pasiunile lor s-au preocupat în mod deosebit filialele: „Transilvania”, „Alba Iulia”, „A. Mickiewicz”, „M. Lomonosov”, M. Costin, M. Drăgan. Ținând cont că în mare parte tinerii din biblioteci sunt liceeni și studenți, preferințele lor s-au divizat proporțional între toate domeniile cunoașterii, între informații tradiționale și online. Poate ar părea paradoxal, dar ei văd biblioteca viitorului „tot cu multe cărți (36%)”, accesibilă (67%), fapt ce ne face să fim optimiști – lectura ca fenomen, cartea tipărită ca modalitate de asimilare a cunoștințelor – nu este, deocamdată, în mare pericol. Cu eforturi comune vom reuși să le menținem dragostea față de cuvântul scris. Drept argument servește tot credința lor, precum că „*lectura te ajută să devii om, personalitate*”, „*este un factor important în procesul de instruire*”, iar doleanțele lor „*de a organiza mai multe cafenele literare*” argumentează pasiunea lor pentru literatură, artă, frumos. Totodată, ei solicită mai multă informație *pentru autoinstruire la diferite specialități; despre tendințele pieței muncii, liste ale ONG-urilor care întrunesc tineri ș.a.*

Conștienți că o bibliotecă nu poate cuprinde toate cărțile, ei apreciază pozitiv implementarea carnetului unic de cititor și catalogul partajat, care îi poate direcționa cu succes la o filială sau alta. Domeniile mai puțin acoperite pentru această categorie și la care și-ar dori mai multă informație sunt *sportul, educația în familie, morala*, care le-ar fi utilă pentru *a fi sănătoși și a începe „ca la carte” viața în cuplu*. Un subiect interesant, dar și controversat este pasiunea multor tineri pentru *tatuaje și body-piercing*, dar care nu este reflectată aproape deloc în colecțiile noastre. Ei consideră aceste procedee drept forme de exprimare a personalității, iar biblioteca le-ar putea da o șansă de a se informa prin organizarea de dezbateri la această temă cu specialiști în domeniu: medici, psihologi, cosmeticieni. O sugestie a fost achiziționarea unor filme documentare, cu diversă tematică, care după vizionare să fie supuse dezbaterilor în prezența specialiștilor din domeniile respective. Aceste doleanțe ale lor susțin ideea ca ei au încredere în bibliotecă, în potențialul bibliotecarilor și în faptul că părerea lor chiar contează. Altfel, cum s-ar explica devotamentul celor 31 de subiecți (din totalul de 100) ai anchetei de la filiala „Transilvania”, care s-au declarat cititori ai ei de 10 ani, adică formați și informați în biblioteca noastră? E și acesta un semnal bun al imaginii și fidelității. Ne-au dat de gândit cele 44 de persoane care vin la această filială doar de un an. *Unde au citit ei până la această vârstă?, Ce biblioteci au frecventat (dacă au frecventat)?* – acestea sunt întrebările la care trebuie să răspundem, intensificându-ne activitatea cu potențialii utilizatori. Cercetarea a mai dezvăluit și faptul că un număr

infirm de tineri știu de existența catalogului electronic pe pagina web a BM (ex., la filiala M. Costin doar 6% din cei intervievați o accesează). Este pentru bibliotecari o inadvertență la care trebuie să-și consolideze efortul în viitor.

În cercetările anterioare tinerii ne-au sugerat ca oportun să extindem programul bibliotecii, cel puțin în unele filiale. Pentru o testare mai amplă a acestor doleanțe filialele „Ovidius” și „Alba Iulia” au efectuat sondajul **Extinderea orelor de funcționare – o necesitate, un remediu de petrecere a timpului?**, la care au participat 120 de tineri. Majoritatea, 80 la sută, sunt satisfăcuți de orarul existent, argumentând „eficiența studiilor aprofundate doar în timpul zilei”, deoarece spre seară „se simte oboseala și creierul asimilează mai puțin”; 55% consideră binevenită o prelungire doar în timpul sesiunii și numai 2% pledează pentru o activitate non-stop. Întrebați *Ce servicii ar utiliza în orele nocturne?*, răspunsurile au fost: *internetul, întâlniri cu prietenii, lectura presei*. Aceste motive nu pot fi considerate esențiale și nu constituie un impediment în informare și studiu. Am fost surprinși de atitudinea lor față de bibliotecari, precum că și aceștia „au nevoie de timp liber pentru a viziona un film, un spectacol, a vizita un muzeu” sau „cum se vor deplasa ei pe timp de noapte de la serviciu, dacă locuiesc în alt cartier?”. Notă: utilizatorii care au dorit astfel de modificări locuiesc fie lângă bibliotecă, fie la o depărtare de mai puțin de un km de ea.

Chiar dacă am dori să-i putem împăca pe toți, nu putem trage o concluzie categorică. O revedere a programului s-ar putea opera, dar mai întâi ar trebui studiate și inconvenientele pentru filiala respectivă – asigurarea pazei, cheltuielile suplimentare pentru resurse umane, energie electrică ș.a.

Evaluările de mai sus exprimă punctul de vedere al utilizatorului, contribuind la o estimare realistă. Constatările implică o înțelegere mai profundă și mai concretă a situației din filiale și identifică aspecte care necesită îmbunătățiri.

Studiile au mai scos în evidență și importanța muncii bibliotecarului, care conectează chișinăuienii la carte și la informație, le cultivă dragostea de lectură și setea pentru cultură. La BM el se identifică cu însăși instituția pe care o reprezintă și contribuie foarte mult la crearea unei imagini favorabile a bibliotecii. Cum au acționat noile provocări asupra activității bibliotecii, cum au fost ele percepute de înșiși bibliotecarii noștri, cum încearcă să le depășească – sunt doar câteva puncte de reper la care vom încerca să răspundem prin prisma unor concluzii care au reieșit din două sondaje: unul realizat de Asociația Bibliotecarilor din R. Moldova, cu genericul **Statutul social al bibliotecarului din RM** și altul – **Rolul bibliotecarului în crearea imaginii bibliotecii**, efectuat de către Serviciul Marketing al BM. În primul caz au participat 73 de respondenți / angajați, în cel de al doilea – 110. Raportându-ne obiectiv la rezultatele

sondajelor, putem evidenția din start *rolul foarte important și decisiv* al bibliotecarului în formarea imaginii unei biblioteci, considerat ca atare de către toți subiecții, dar și *factorii ce contribuie la crearea imaginii pozitive a bibliotecii*, expuși chiar de ei în ordine descrescândă: *calitatea serviciilor oferite (86%), pregătirea profesională a bibliotecarilor (74%), dotarea tehnico-materială a bibliotecii (72%), publicitatea (50%)*. Profilul multiplu al unei biblioteci publice impune ca bibliotecarul să fie nevoit să-și perfecționeze mereu cunoștințele, să se documenteze continuu, să însușească noile curente din specialitatea lui. Ei recunosc că fac acest lucru zilnic (61%), săptămânal (28%), iar sursele tradiționale, cărțile și revistele de specialitate nu le mai sunt suficiente. Cele mai citite sau poate chiar studiate sunt: *BiblioPolis (96%), Biblioteca (67%), Magazin bibliologic (22%), BiblioCity (30%)*. Am dorit de asemenea să aflăm care este tematica de care ar fi interesați și ar necesita o mai amplă reflecție în *BiblioPolis*, revista noastră – și iată care au fost sugestiile: *practici internaționale, metode creative și inovative, sociologia lecturii, metodologia activităților culturale, știința comunicării, istoria bibliotecilor, bibliotecarii de ieri* etc. Secretul eficienței activității bibliotecarului constă în munca depusă sistematic, cu tenacitate și rigurozitate. Tentați să fie mereu în frunte, exercitând un autocontrol permanent și o autoevaluare continuă, ei și-au conturat singuri profilul profesional, ierarhizarea primelor trei calități aparținându-le în exclusivitate: *amabilitate, profesionalism, erudiție*. Am mai adăuga aici că bibliotecarii noștri, pe lângă faptul că sunt buni profesioniști, mai sunt și buni cititori. Lectura, pentru 22% dintre ei este un hobby, pe care îl îmbină armonios cu florăritul, artizanatul, audierea muzicii. În timpul liber 52% din bibliotecari preferă iarăși să citească sau să navigheze pe internet, tocmai pentru a fi în măsură să influențeze bunul gust al cititorilor, respectul valorilor, să dirijeze interesul pentru lectură. Astfel, bibliotecarii BM se manifestă formidabil prin modificarea și adaptarea serviciilor / produselor la imperativul timpului, prin îmbunătățirea calității lor, prin crearea altora, în concordanță cu necesitățile utilizatorilor. Acest lucru nu îi sperie, nu le provoacă un grad de nesiguranță, nu îi determină să părăsească lumea bibliotecară. Dimpotrivă, devotamentul față de profesie, dragostea față de carte, de oameni (rolul de mentor al bibliotecarului este de a-i ghida, a-i orienta spre informația actuală, pertinentă, sigură) îi obligă să-și multiplice abilitățile, să-și dezvolte creativitatea și ingeniozitatea, realizându-și obiectivele și viziunile: *cu satisfacție – 80%*, iar 16% *cu mare satisfacție*. Ar pleca de la serviciu, ce-i drept, doar pentru un salariu mai mare 27%, aceștia fiind, de regulă, persoane tinere, cu deprinderi de utilizare a calculatorului, cu o altă mentalitate, care consideră necorespunzătoare recompensa și care încă nu sunt obișnuiți să lucreze din entuziasm. În această epocă a globalizării, este foarte important ca bibliotecarul să

comunica eficient și firesc: cu administrația, cu colegii, cu reprezentanții diferitor instituții de cultură, dar, în primul rând, – cu utilizatorul. E chiar o obligație a noastră să fim deschiși, amabili și interactivi cu toate tipurile de utilizatori, pentru a le câștiga încredere, pentru a demonstra transparență și toleranță, apropiindu-i, astfel, și conectându-i pe toți consumatorii de informație prin cultură și solidaritate. *Indiferența, rigiditatea, incompetența* sunt trei caracteristici ale bibliotecarului care, în opinia lor, ar afecta imaginea bibliotecii.

Factorul uman este factorul-cheie al bibliotecii pentru că oamenii:

- realizează obiectivele bibliotecii;
- asigură productivitatea bibliotecii;
- obțin performanța bibliotecii;
- asigură eficiența bibliotecii;
- susțin comunicarea în bibliotecă și în exteriorul ei;
- creează cultura bibliotecii;
- clădesc reputația bibliotecii;
- construiesc notorietatea bibliotecii;
- creează imaginea bibliotecii.

Din aceste considerente, managementul de vârf al bibliotecii, asigură și menține un sistem de MRU capabil să susțină oamenii în efortul lor de a realiza toți acești parametri sociali ai bibliotecii. Studiul *Evaluarea eficienței managementului resurselor umane la BM* a avut drept scop audierea socială a angajaților pentru a identifica zonele de succes și segmentele vulnerabile ale activităților cu personalul. Rezultatele, în mare, pozitive, vor servi ca temei pentru acțiunile de eficientizare a managementului resurselor umane, de sporire a capacităților profesionale și sociale organizaționale.

ANALIZA FEEDBACK-ULUI

Aspecte ce pot îmbunătăți performanțele bibliotecii, dar care pot constitui și un succes în sfera relațiilor publice sunt ideile referitoare la serviciile și produsele colectate din **feedback-ul** tradițional și cel electronic. Aceste „bilețele” inofensive și comentariile online, analizate și rezolvate deseori instantaneu, demonstrează interesul bibliotecii față de opinia utilizatorului, față de calitatea ofertei. În accepțiunea modernă calitatea e o noțiune complexă, care implică exigențe și se măsoară prin gradul de utilitate, eficiență, satisfacere. Prezentăm mai jos doar câteva din opiniile utilizatorului din diverse filiale:

„Aceași căldură, aceeași bucurie, același entuziasm și dăruire le-am

regăsit aici, la Biblioteca „Transilvania”; „Cărțile sunt cele mai bune obiecte pe care ni le puteți oferi”; „Biblioteca „Transilvania” este cea mai bună și frumoasă bibliotecă în care am intrat până acum. S-o țineți așa!!!”; „Sunt aici pentru prima oară, dar îmi place foarte mult. Este una dintre cele mai mari biblioteci pe care le-am văzut. Vă doresc mulți cititori și mulți ani de prosperare”, „Bibliotecarele sunt foarte principiale în munca depusă, dar și bine dispuse, îmbinând cu succes indulgența și experiența!”; „Cu ajutorul bibliotecii primesc numai note de 9 și 10. Mulțumesc!”; „E super pentru că nu mai este nevoie de permise separate pentru fiecare bibliotecă, nu mai pierd timp la înregistrare în fiecare bibliotecă”.

Aprecieri și mulțumiri colective primește în permanență Filiala „L. Rebreanu”, care oferă cele mai multe servicii persoanelor din afara comunității – profesorilor și bibliotecarilor care vin la perfecționare la Institutul de Științe ale Educației din preajmă. *„Biblioteca aceasta este foarte binevenită pentru noi, cei care venim la cursuri de perfecționare. Grație lucrătorilor profesioniști de la biblioteca „L. Rebreanu” am reușit să găsim material suficient ca să-mi realizez un proiect tehnologic, fapt pentru care le sunt recunoscătoare”; „Sunt încântată de local și de felul cum ne deservesc bibliotecarele - competente și devotate profesiei”; „În numele celor 27 de bibliotecari școlari, aflați la orele de stagiere, aducem considerație și profund respect personalului Bibliotecii „L. Rebreanu” – sunt doar câteva gânduri desprinse din „Boxele de idei”, precum și din ziarul „Univers pedagogic”.*

În ajunul sărbătorilor de iarnă, utilizatorilor Sediului Central li s-a propus o formă nouă de colectare a feedback-ului – sugestiile să fie scrise pe bilețele puse la dispoziție, care reprezentau un cap de tigru (2010 fiind Anul tigrului) și care se atârnavă de un brăduț. Am adunat, astfel, peste 50 de opinii dintre care:

- *Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” reprezintă o bibliotecă ce dispune de ample servicii, pentru utilizatori. Bibliotecarii dau dovadă de multă răbdare, profesionalism și întotdeauna sunt în contact cu noi, utilizatorii. Este un colectiv, o echipă bine organizată; Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” definește cea mai accesibilă sursă de informare atât a mea, cât și a altor tineri. Vin deseori aici nu doar pentru informații, dar și pentru amabilitatea personalului;*

- *Mulți ani și sănătate! Să aveți fonduri bogate... Multe cărți și mulți studenți... Să ajungă eminenți. Iar în anul care vine să ne primiți și mai bine. Vrem noi multe să aflăm, și țara s-o bucurăm.*

- *Мне нравится обслуживание и отношение персонала.*

- *Очень нравится библиотека так, как я очень люблю читать.*

Aceste constatări ale utilizatorilor noștri, atestă satisfacția lor față de calitatea și

conținutul colecțiilor, de ambianța și amenajarea bibliotecii, de titlurile publicațiilor periodice deținute, de programul de funcționare al bibliotecii, de diversitatea serviciilor oferite.

Dintre punctele slabe, monitorizate de utilizatori, care reflectă doleanțele lor, amintim: *un număr mai mare de calculatoare cu acces la internet, servicii cu valoare adăugată (xerox, imprimante, scanere), servicii Wi-Fi în filiale, posibilitatea de a culege texte, servicii de traducere, cărți audio etc.*

Totodată, fiecare vizitator în parte își dorește să găsească în bibliotecă și un loc pentru a-și instala propriul calculator, un post de telefon public, un grup sanitar public, viteză sporită la internet etc.

ANUL EUROPEAN AL CREATIVITĂȚII ȘI INOVĂRII

2009 a mai fost decretat și *Anul European al Creativității și Inovării*, care susține ideea că trebuie să se pună accentul pe capacitatea creativă și inovatoare pentru a putea face față provocărilor globalizării. Această lume a schimbării obligă bibliotecile să fie mai flexibile, mai libere în acțiuni, mai raționale. Implementarea de noi servicii, îmbunătățirea lor, oferirea de facilități, de noi forme de comunicare – acțiuni orientate spre nou – mobilizează bibliotecarii spre inovație, spre o nouă capacitate organizațională și profesională, spre extinderea competențelor creatoare. Acestea sunt punctele de sprijin care dau forță și țin bibliotecile în vizorul utilizatorului, chiar dacă în multe cazuri par invizibile.

Pentru evidențierea rolului pe care creativitatea și inovația l-au jucat de-a lungul ultimilor ani în generarea condițiilor favorabile de activitate, BM a elaborat lucrarea *Biblioteca Municipală – bibliotecă inovațională*, ce cuprinde o gamă largă de subiecte care valorifică abilitățile creative și aplicarea în practică a cunoștințelor și a ideilor.

Lucrarea, realizată într-un design creativ și plasată de pagina WEB, este o bună oportunitate pentru a promova bunele practici în domeniu, pentru a stimula capacitatea creativă și inovatoare a resurselor umane.

În acest an bibliotecarii s-au concentrat pe crearea unui mediu favorabil pentru creativitate și inovație, punând în valoare creativitatea proprie, dar și potențialul creativ al utilizatorilor, antrenându-i în diverse concursuri, ateliere de creație.

Pentru încurajare, BM a elaborat un *Brevet de invenție*, care în cadrul ședinței de bilanț al activității BM va fi oferit celor mai creativi și inventivi bibliotecari și utilizatori și care va fi un stimulator important în dezvoltarea și aplicarea abilităților creative în activitatea cotidiană. Aceasta ne-o impune și era concurențială în care trăim. Permanenta relație de interacțiune între bibliotecar și utilizator, îmbinarea armonioasă între toate elementele din activitatea bibliotecii și o promovare puternică, flexibilă și creativă consolidează imaginea și notorietatea BM, stabilindu-i identitatea publică și comunitară.

Sintetizând, am putea afirma fără echivoc, că aplicabilitatea de marketing în BM, desfășurată coerent printr-o amplă interacțiune cu utilizatorii, prin relații corecte și

sincere cu partenerii și simpatizanții ei, a contribuit la îmbunătățirea imaginii și la poziționarea ei cât mai bună în ierarhia utilizatorilor. Efectul efortului este:

- cei peste 36 mii de utilizatori noi;
- sute de mii de vizitatori virtuali;
- prezența zilnică în două surse media, scrisă și virtuală;
- prezența zilnică la un post audio/video;
- perceperea de către utilizatori că părerea lor contează (prin sondaje și feedback).

Cel mai mare succes a fost, însă, perfectarea logoului BM, înregistrarea lui la AGEPI și elaborarea *Manualului de identitate*, care va crea o comunicare vizuală univocă, va fortifica o imagine uniformă și va dezvolta un brand temeinic.

Biblioteca Publică de Drept împreună cu Centrul de Informare și Documentare Chișinău au organizat o dezbatere având ca temă furnizarea serviciilor de referință în cadrul BM și modalitatea de culegere a datelor statistice.

Ideea organizării unui astfel de eveniment a apărut din mai multe considerente: dificultățile cu care se confruntă bibliotecarii de referință în activitatea profesională cotidiană și sugestiile care au parvenit din partea studenților ce au realizat cursul *Servicii informaționale și servicii de referințe* în cadrul Bibliotecii Publice de Drept. Ținerea la zi a statisticii în cadrul bibliotecilor-filiale este uneori *confuză*, pentru că din multele activități pe care le realizează bibliotecă activitatea de referință este greu de delimitat, este *dificilă*, deoarece pe lângă activitatea propriu-zisă de a răspunde la întrebări, de a oferi cartea spre împrumut, este nevoie și de a fi bifată, calculată, colectată informația statistică, devenind deseori *chiar o povară*, pentru că pe lângă fișa de statistică cu privire la împrumut se elaborează și cea a referințelor bibliografice. Astfel, pentru organizarea sesiunii de brainstorming au fost selectate trei subiecte: *Cum identificăm tranzacțiile de referință?*, *Care sunt indicii cantitativi de măsurare ai tranzacțiilor de referință?*, *Ce modalități de culegere a datelor statistice pot facilita activitatea bibliotecarului de referință?*

Prin acest eveniment organizatorii și-au dorit să intre în dialog activ în jurul unei probleme cu care ne confruntăm bibliotecarii din cadrul Bibliotecii Municipale, și anume cea referitoare la serviciile de referință. La fel, au dorit să-și împărtășească experiența, ideile, părerile, informațiile celor din mediul biblioteconomic practic despre colectarea datelor statistice cu cei din mediul academic, pentru a identifica soluții, direcții inovatoare de acțiune vis-à-vis de colectarea datelor statistice cantitative. Astfel, activitatea optimă a fost cea de brainstorming, deoarece se mizează pe discuții

dinamice, dar și într-o atmosferă relaxată.

Sesiunea de brainstorming s-a realizat conform următorilor parametri: participanții au fost împărțiți în trei grupuri (A, B, C), care s-au rotat la un interval de 30 min pentru a dezbate toate temele puse în discuție. La fiecare masă a moderat discuția câte un moderator al cărui rol a fost de a sprijini procesul de comunicare și, desigur, de a ajuta la considerarea și structurarea tuturor ideilor produse și acceptate de grup pentru definitivarea rezultatului final. La fel, în cadrul grupului, fiecare moderator a fost asistat de câte un facilitator, care a încurajat schimbul de informații și a stimulat participanții de a se exprima. La aceeași masă a participat câte un expert care a evaluat desfășurarea discuțiilor.

Rezultatele brainstormingului au fost materializate prin elaborarea unui proiect, finanțat de către Ambasada SUA prin intermediul programului *Granturi mici pentru absolvenți*, ce propune în final elaborarea unui soft privind culegerea datelor statistice referitoare la serviciile de referință în cadrul celor 31 filiale din municipiul Chișinău.

Declarat de Comisia Europeană, a impulsionat BM „B.P. Hasdeu” să promoveze mai intens aceste două componente-cheie pentru mișcarea înainte a umanității, dezvoltarea personală și profesională. Activitățile organizate la filiale au contribuit la stimularea potențialului creator al comunității chișinăuiene, sensibilizând-o să-și dezvolte talentele în diferite sectoare ale vieții sociale: educație, cercetare, piața forței de muncă, mediu înconjurător, informatizare.

Un interes deosebit a manifestat publicul pentru conferința de la Filiala „O. Ghibu”, cu genericul *Forumul al IV-lea al intelectualității științifice și de creație din țările membre ale CSI*, simpozionul *Mircea Eliade: mitul creației*, masa rotundă *Carieră, Succes, Creație și Performanțe* și, în special, pentru vernisajele de pictură a tinerilor, concursul de creație *Ars adolescentina* și debutul editorial de carte *Silaba sufletului* al tinerei autoare A. Macari – toate acestea au pus în mare valoare talentele autohtone în devenire.

CAIE a promovat creativitatea tinerilor prin activități extramuros, organizând în colaborare cu Radio Moldova Concursul Republican radiofonic de creație *Iubirea mișcă sori și stele...* în cadrul studioului pentru adolescenți *Semnal Junior*.

Tot pentru tineri și cu participarea tinerilor s-a desfășurat *Anul Creativității și Inovației* și la Filiala „Ștefan cel Mare”, ofertantă a noului Program municipal *Noaptea Lecturii*, o alternativă incitantă de a folosi timpul liber în scopul dezvoltării gustului pentru lectură, iar prin aceasta – a creativității, simțului inovării. De menționat că lansarea Programului a fost larg mediatizată de instituțiile naționale mass-media,

inclusiv cele electronice.

Filiala „Transilvania” a implementat serviciul *Bibliodădaca*, în oficiul copii, contribuind la dezvoltarea creativității de la vârsta de 3-6 ani. Bibliotecarul-pedagog le cultivă deprinderi de lectură prin inovare: micuții participă la înscenarea poveștilor, poeziilor, își afirmă aptitudinile prin desen, modelare, dans, cântec. *Bibliodădaca* le dezvoltă imaginația, capacitățile de comunicare și adaptarea într-un colectiv, le oferă terapia prin poveste, transmițându-le modele contemporane utile și valori morale necesare.

În Anul Creativității și inovației, maxima echipei CAIE a fost: *Totul trebuie făcut mai bine și mai ingenios pentru a asigura utilizatorii cu informații relevante*. În acest context, a fost inaugurat *Clubul Tinerii în acțiune*, în cadrul căruia a avut loc mese rotunde, vernisaje de pictură, lansări de carte.

Concursul *Clubul înțelepților / Клуб смекалистых* de la Filiala „L. Ukrainka” a fost organizat în grupe de copii de vârstă preșcolară, îndemnându-i pe aceștia să-și dezvăluie talentele creatoare. Același scop l-au avut și orele de lectură pentru utilizatorii de vârstă școlară – *Deschidem lumea șahului pentru copii / Открываем шахматный мир для детей*, precum și orele dedicate florii și faunei, creației unor eminenți scriitori ucraineni.

Diversitatea serviciilor prestate de Biblioteca Municipală este în concordanță directă cu strategia și obiectivele bibliotecii. Deoarece comunitatea evoluează în timp, bibliotecile sunt preocupate să ofere servicii de lectură și de informare adecvate predilecțiilor utilizatorilor.

La Biblioteca Municipală se înscriu cu succes programele și activitățile culturale care, prin componența lor de informare și comunicare, constituie niște modalități eficiente de culturalizare și educare a utilizatorului. Tematica și formele de realizare fac aceste manifestări să fie tot mai atractive, impactul fiind numărul de participanți în permanentă creștere.

Noul program – ***Temele de acasă*** este o provocare, o metodologie inedită de receptare și pregătire a temelor de acasă.

Scopul – asigurarea și extinderea suportului informațional acordat cu programa școlară, optimizarea practicilor de învățare, a aptitudinilor de lucru cu volumele de carte, dezvoltarea, promovarea, susținerea și educarea dragostei pentru lectură a chișinăuienilor.

În cadrul programului *Temele de acasă* procesul educațional a fost susținut de listele bibliografice de recomandare a celor mai valoroase informații din colecțiile bibliotecii, care au fost întocmite conform solicitărilor utilizatorilor, însoțite de rezumate

și analize, selecții tematice și articole despre subiectele solicitate.

Grupul-țintă – elevi, studenți, profesori, educatori.

Metode de organizare – expuneri/dezbateri, ore de lectură, culegerea textelor pe calculator, proiecte creative.

Programul *Temelile de acasă* a avut motto-ul *Nu învățăm pentru școală, ci pentru viață* („Non scholae sed vitae discimus”), care a solicitat sprijinul cadrelor didactice de la liceele din municipiu în vederea unei lucrări fructuoase. Astfel, la Filiala „O. Ghibu” s-a organizat masa rotundă *Biblioteca – suport pentru educația și formarea tinerilor* a luat în dezbateri teme și direcții de dezvoltare a cunoștințelor, s-au implicat profesori, bibliotecare, părinți, adolescenți, reprezentanți ai Ministerului Educației și Tineretului, Direcției de educație a Primăriei Chișinău, Centrului de Inovații Educaționale, catedrelor de literatură română și comparată. S-a constatat că tehnicile și instrumentele de lucru existente în bibliotecă oferă largi posibilități de a sprijini elevii în pregătirea temelor de acasă. Activitățile au inclus expoziția cu tematică școlară, elaborarea listelor bibliografice și de recomandare, selectarea informațiilor în mape tematice, dezbateri pe marginea cărților incluse în curriculum, precum: *Casa mare* de I. Druță, *Mara* de I. Slavici, *O scrisoare pierdută* de I.L. Caragiale, *Apus de soare* de Barbu Delavrancea, *Viața lui Ștefan cel Mare*, de M. Sadoveanu; seratele literar-artistice consacrate operelor lui G. Vieru, Gh. Vodă, I. Hadârcă, N. Popa i-au determinat pe elevi și studenți să cunoască mai îndeaproape procesul creației, i-au îndemnat să-și încerce chiar ei condeiul, i-au descătușat spre comunicare și spre îmbogățirea potențialului intelectual.

În sprijinul pregătirii *Temelilor de acasă* a fost organizat în anul trecut și *Magister dixit – Școala măiestriei literare*, moderator – dr. V. Postolache, scopul fiind formarea deprinderilor, abilităților în abordarea teoretică și practică a textului și comentariului literar. În cadrul programului au avut loc diverse activități culturale: ore de lectură, lecții interactive, expuneri/dezbateri care au fost o adevărată școală a măiestriei literare și au contribuit la dezvăluirea virtuozităților stilistice și aplicarea noțiunilor de teorie literară asupra textului beletristic.

Filiala „Ovidius” a acordat suport informațional elevilor din unitățile de învățământ din sectorul Centru pentru pregătirea temelor de acasă și îmbunătățirea gradului de informare. Pe parcursul anului de referință pentru utilizatorii săi filiala a organizat ore de lectură cu temele *M. Eminescu într-un timp fără de nume*, *Gr. Vieru, poetul unei lacrimi imense*, *Oare de ce?*, reviste bibliografice și expoziții de carte.

În cadrul acestui program, Filiala „Târgoviște”, dorind să popularizeze serviciile de bibliotecă, a acordat consultații vis-a-vis de tehnicile de selectare a literaturii necesare, familiarizându-i cu metodele de găsire și utilizare a citatelor.

Filiala „Alba-Iulia” a organizat pentru participanții Programului *Temele de acasă* un șir de activități culturale: ore de lectură, prezentări de carte; dar și ateliere profesionale cu participarea bibliotecarilor din rețea.

La Filiala „Ștefan cel Mare” a fost înființat Clubul *Temele de acasă*, în colaborare cu Liceul teoretic „Iulia Hasdeu”, Liceul „D. Cantemir”, Școala-grădiniță „Pas cu pas” nr. 152, care s-au manifestat activ în cadrul orelor de lectură, expunerilor/dezbaterilor și seratelor literare.

Activitățile culturale organizate în cadrul Programului la Filiala „L. Rebreanu” au avut menirea de a-i sprijini pe copii în realizarea temelor școlare, de a-i implica în activități creative, recreative, de cunoaștere extracurriculară și a-i ajuta să se integreze într-o colectivitate unită de copii, bazată pe prietenie, voluntariat, respect și ajutor reciproc. Aceste activități au fost: ore de lectură, prezentări de carte, expuneri/dezbateri.

Chef de umor este un program de destindere intelectuală, ce și-a propus utilizarea umorului în practica de comunicare biblioteconomică pentru ca, prin remediul umoristic și cultivarea lui în toate procesele de activitate, să dezvolte simțul umorului, favorizând comunicarea pozitivă și eficiența la toate nivelele, inclusiv difuzarea culturală. Programul are *scopul* de a imprima comunicării instituționale o tonalitate originală, stimulatoare de resorturi emoționale, folosind umorul de calitate și comunicarea umoristică în relația cu publicul și comunitatea.

Pentru a crea un mediu care predispune spre relaxare, BM „B.P. Hasdeu” a inițiat programul *Chef de umor*, cu sloganul *Să râdem împreună*.

În cadrul Sărbătorii umorului, Sediul Central a organizat întâlnirea cu actorii Teatrului Satiricus – Ion Luca Caragiale. Publicul prezent la activitate a fost delectat cu recitalul de poezii în lectura actorului de comedie Andrei Sochircă; au fost prezentate secvențe din spectacolele umoristice.

Astfel, Filiala „O. Ghibu” a inaugurat Comedy Club-ul *Siesta cu papion*, descifrând sintagma umoristică, care semnifică: *siesta* – odihna (și somnul) de după amiază, cu concretizarea timpului când se vor desfășura activitățile, și *papion* - un accesoriu de îmbrăcăminte, ce se înnoadă la gât în forma aripilor de fluture, pe care biblioteca și l-a propus ca mascotă a clubului umoristic. În cadrul clubului a avut loc serata umoristică *Olimpic și dulce nectar pentru Al. O. Teodoreanu (Păstorel), suflet bun și spirit fin*, prin prezența masivă a membrilor Uniunii.

În cadrul Concursului de scrieri umoristice *Pușculița cu piper* elevii au expus istorioare autentice din lucrările colegilor, replici date de elevi profesorului și invers, au alcătuit dialoguri comice. De un interes aparte s-au bucurat scenetele umoristice cu

eroii populari Păcală, Nastratin și Tândală, cei mai mari mincinoși din lume.

La fiecare siestă a avut loc lansarea ediției speciale a cotidianului *Timpul - Timpul satiric*, din care se extrag cele mai interesante materiale, iar elevii citesc mai apoi pe îndelete textele.

Printre concursurile de epigrame s-au evidențiat unele teme preferate de adolescenți, cum ar fi: *De prin teze adunate, Poante la fizică, zoo-veselie, Anecdote cu profesori, Din isprăvile tastaturii calculatorului*.

O altă acțiune a avut loc în cadrul cluburilor „Femeia” și „Vârsta a treia”, unde reprezentantele sexului frumos și oamenii cu argint la tâmpile au avut o întâlnire emoționantă și plină de haz cu „epigramistul principal al R. Moldova”, așa cum l-au nominalizat admiratorii pe Efim Tarlapan, la o serată umoristică-aniversară: *Satira mea, tu, gen neglorios*. Scriitorul a lansat două cărți de apariție recentă: *Pro-Scris*, un volum selectiv din creația personală, și *O antologie cronologică a aforismului românesc de pretutindeni*.

De o mare priză la public s-a bucurat și prezentarea cărții: *Epigrama daco-romană contemporană*, pe care a conceput-o în urma unei munci de selectare de peste un deceniu. În antologie au fost incluși peste 90 de autori de aforisme, creatori satirici, umoriști, mulți originari din R. Moldova: A. Busuioc, P. Cărare, E. Bivol, I. Deordiev, I. Cuzuioc, Gh. Bâlici, I. Diviza, I. Țurcanu ș.a. După atâtea glume inteligente, celebre, publicul a fost invitat să participe la un concurs de epigrame umoristice dedicate scriitorilor. Exercițiul în tehnica opusului umoristic a părut prea dificil, de aceea publicul s-a limitat la expunerea unor anecdote despre scriitori și oameni celebri.

O serată umoristico-aniversară a fost consacrată scriitorului și medicului Ion Cuzuioc, având genericul *Vitalitatea rețetelor terapeutice ale unui veritabil scriitor*. Preocupat de extirparea răului, prin echilibrul dintre compasiune și ajutor, autorul împărtășește cu consecvență perceptul jurământului hipocratic și în culegerea *Condimente pe-ndelete*, propusă spre prezentare, în care și-a adunat pe-ndelete o parte din cugetările sale cu tentă aforistică, care atrag atenția prin mesaj și originalitatea formulei. Un interes deosebit a trezit și volumul de eseuri *Lume, lume*, în care au fost adunate portrete, medalioane și creionări camaraderești.

În final, Concursul de epigrame, caricaturi, șarge ale elevilor adresate unui altuia a stârnit umor, buna dispoziție și veselie. Pe agenda programului au fost incluse și seratele literar-artistice *Parada glumelor, Tinerețe, Dragoste, Senectute, Orele de lectură La bine și la rău* - cele mai amuzante citate despre căsătorie, *Bătrânețe, haine grele*, citate amuzante despre cei ce-și poartă bătrânețea cu grație. La manifestare au participat oameni în etate și adolescenți, realizând un dialog umoristic între generații.

De ziua umorului, Filiala „Ovidius” a organizat spectacolul literar-artistic *Nu uita, este Ziua păcălelilor*. Acest spectacol literar a fost organizat în cadrul cenaclului „Mugurel”, unde au participat elevii de la Gimnaziul nr. 53 și copiii care frecventează Centrul comunitar „Buburuza”. La altă activitate, spectacolul literar-artistic *Să râdem împreună*, au participat copiii care frecventează salonul literar de la Centrul comunitar “Andrieș”. Acești copiii au venit în fața celor prezenți ca adevărați actori cu câteva snoave și scenete hazlii *Sacul și ciomagul, Păcală și perjele, Frați de cruce*. Cu o ținută scenică de actori adevărați au prezentat sceneta *Inspecțiunea* de I. L. Caragiale. Toți s-au delectat cu o doză de umor pe cinste, s-au relaxat ca să revină la activitățile cotidiene cu dorință, mai bine dispuși.

Literatura umoristică din colecția bibliotecii a fost promovată și în cadrul orelor de lectură care s-au transformat de fiecare dată într-o lectură captivantă, plăcută, o lectură agreabilă pentru copiii curioși și dornici de relaxare sufletească, pentru toți cei care au simțul umorului. La aceste ore s-au promovat atât opere din literatura umoristică autohtonă, cât și din cea universală.

Preșcolarii predispuși la glume și haz au participat cu plăcere la Programul *Ziua bibliotecii la grădiniță*, unde a avut loc prezentarea cărții *Umor cu Ilenuța și Nicușor*. Paginile acestei cărți cuprind tablete umoristice din viața copiilor, inspirate din sânul familiei, din sala de clasă. Participanții la manifestare au fost familiarizați și cu noi apariții editoriale de carte umoristică pentru copii.

Pe parcursul anului, pentru copiii aflați în dificultate, filiala a desfășurat Programul extramuros *Împreună cunoaștem mai mult*. Elevii de la școala internat nr. 5 au participat la orele de povești, ca să asculte *Năzdrăvăniile lui Păcală*, copiii participând și ei cu snoave, glume, jocuri de cuvinte.

Filiala „Târgu-Mureș” s-a încadrat plenar în desfășurarea Programului *Chef de umor* prin organizarea mesei rotunde cu genericul *Să mai și râdem cu Ion Cuzuioc*. Au fost prezentate cărțile autorului: *Voiaj în hău, Dacă..., Condimente pe-ndelete, Birocrații, În audiență cu Floreta, La medic... Cu medicul... De la medic...*; au fost lecturate bancuri, schițe umoristice, aforisme. Elevii au prezentat episoade amuzante din viața școlară. Activitatea s-a finalizat cu prezentarea biobibliografiei lui Ion Cuzuioc, elaborată de BM „B.P. Hasdeu”, care reflectă activitatea literară și civică a scriitorului.

Tradițional, la Filiala „Alba-Iulia” își desfășoară activitatea Clubul Epigramaștilor. În anul de referință în cadrul Clubului s-au lansat tineri epigramaști, au avut loc prezentările de carte *Ghicitori hazlii pentru copii; Eu am forfecat imperiul*, autor Efim Tarlapan. Tot la această filială s-a inițiat un program literar pentru tineri, având genericul *Cu epigrama... în rucsac* (extramuros), în cadrul căruia au fost organizate prezentări de carte,

discuții/dezbateri, un concurs de epigrame.

Filiala „M. Lomonosov” a organizat și desfășurat următoarele activități culturale: serata de creație a scriitorului satiric Iu. Harlamov; serata literar-muzicală cu genericul *1 Aprilie – ziua umorului*; prezentarea cărții *О вкусах не спорят*, autor Iuri Harlamov.

Participanții la Programul de destindere *Chef de umor*, pe lângă revelație, au avut bucuria de a descoperi prin rețete și doze umoristice lumina din sufletul fiecăruia, adunând nu numai cunoștințe și cultură, dar și energii pozitive, pe care să le utilizeze din plin și să le transmită altora prin optimismul de a trăi, crea și persevera în viață. BM „B.P. Hasdeu” și filialele sale au avut o posibilitate în plus de a-și promova colecțiile, publicațiile și literatura umoristică pe diverse suporturi, creând un spațiu benefic de receptare cu chef de umor.

Activități culturale nocturne – este un program nou, inițiat de BM prin care se promovează un model relevant, axat pe practici inovatoare, menite să satisfacă cerințele utilizatorilor de a extinde orele de funcționare pentru publicul larg. Programul prevede practicarea activității nocturne pentru elevi și studenți, facilitarea pregătirii lor pentru sesiunile de examen.

Prin implementarea programului nocturn *Bibliotecile albe*, Filiala “O. Ghibu”, și-a propus să faciliteze accesul egal și nelimitat la cunoaștere al beneficiarilor, având drept scop extinderea utilizării bibliotecii, oferind opțiuni de acces nelimitat la servicii.

Motto-ul programului - *Să facem din noapte zi, chiar somnul să ne vegheze* - exprimă rațiunea de a fi a bibliotecii, contribuția adusă pentru un acces nelimitat la cultură, informație, cunoaștere. Agenda programului a inclus: discuții, mese rotunde, serate, prezentări de carte, ore de lectură, la care utilizatorii au găsit în bibliotecă, și în orele nocturne, un spațiu de refugiu precoce: fie pentru comunicare, destindere și delectare, fie pentru reflecții compensatorii contra singurătății și frustrărilor cotidiene.

Experimentarea activității nocturne s-a făcut și la Filiala „Ștefan cel Mare”, prin lansarea Programului *Noaptele Lecturii*, scopul căruia a fost de a promova lecturile, imaginea bibliotecii ca instituție, altoirea dragostei pentru frumos, promovarea tinerelor talente. În cadrul programului au avut loc serate literare *Tinerii în galaxia literaturii* și *Farmecul lecturii de Crăciun*.

Activitățile nocturne ale filialei au fost pe larg mediatizate în publicațiile *Capitala*, *Săptămâna* și în varianta electronică a *Ziarului de Gardă*.

DEZVOLTAREA ȘI COMUNICAREA COLECȚIILOR

Unul din scopurile propuse la acest capitol este *îmbunătățirea accesului prin constituirea unor colecții relevante necesităților informaționale, culturale și de loisir ale chișinăuienilor.*

Biblioteca Municipală în anul 2009 a dezvoltat și îmbunătățit calitatea colecțiilor prin diversificarea suporturilor, prin extinderea și lărgirea subiectelor, conținutului, numărului de titluri. BM și filialele ei au avut, în mare, resurse pentru a răspunde la necesitățile individuale și de grup, la necesitățile de informare, dezvoltare personală.

Pe parcursul anului 2009, Biblioteca Municipală a achiziționat și prelucrat 60 564 documente, din care 48 179 exemplare sunt cărți, 8 459 exemplare - publicații seriale. Efortul de diversificare a suporturilor s-a soldat cu achiziția unui număr semnificativ de 2 095 de documente audiovizuale, 639 exemplare de documente electronice, 557 exemplare alte documente (hărți, atlase) și 635 exemplare documente de muzică tipărită.

Colecția bibliotecii s-a extins și s-a diversificat cu 18 370 titluri, dintre care 634 titluri de ediții periodice.

Din bugetul municipal au fost achiziționate 15 128 documente în sumă de 1 623 400 lei, dintre care pentru ediții periodice au revenit 998 mii lei. Parteneriate benefice, în acest sens, s-au realizat cu editurile *Litera, Cartier, Pontos, Epigraf, Prometeu, Grafema Libris, Valmas Terra, Phoenix, Sica, Silvia SRL, Cartpress, Prut Internațional* etc.

Colecția BM a fost completată cu un număr destul de mare, impresionant prin conținut și calitate, de 25 989 exemplare, în sumă de 719 751 lei din donații. Acestea au venit din partea partenerilor noștri externi: România (4 139 ex.), Germania (314 ex.), Rusia (454 ex.), Centrul cultural evreiesc (9 260 ex.) de la partenerii interni (2 768 ex.); din partea autorilor și utilizatorilor (9 054 ex.).

Partenerii BM din Bistrița-Năsăud, Biblioteca Județeană și Consiliul Județean au oferit filialei „Liviu Rebreanu” o donație de 1 891 exemplare în valoare de 169 672, 91 lei. Colecția în limbi străine s-a completat cu *Enciclopedia Universalis*, 34 de vol., în format tradițional, pe lângă cea deținută deja în format electronic; enciclopedii din domeniul artei în limba franceză: *L'art gothique, L'art baroque, L'art italien* (2 vol.), *L'art de la Chine, L'art de l'Asie* (2 vol.), *L'art grec, L'art juif, Prehistoire de L'art Occidentale, L'art russe, L'art océanien, L'art japon, L'art ind, L'art de Grand Nord, L'art d'Espagne, L'art d'Afrique, L'art des Etats Unis, L'art d'Egypt, L'art*

armenien; ghiduri de conversație pe suport tradițional și electronic: româno-englez, româno-italian, româno-francez, româno-portughez și româno-spaniol. O colecție binevenită este și seria de documente în limba engleză pentru copii și tineri care va servi ca suport practic pentru cunoașterea mai avansată a limbii: L. Hall *Shadows*, S. Smith *Our Friend*, N. Grossman *The only boy in the ring*, L. Wein *X-Men*, G. Lucas *The young Indiana Jones* etc.

Suport informațional pentru diferite tipuri de utilizatori, pentru susținerea curriculumului:

- dicționarele *Mari muzicieni*, *Sociologie*; D. Aaker *Managementul capitalului unui brand*, J. Ridderstrale *Funky business*, *Contabilitatea de gestiune*; D. Alexa *Cartea cu secrete de marketing*, Mănescu M. *Arta învățării artei*, E. Cocora *Globalizarea*, *Limba română și cultivarea ei*, *Istoria civilizației britanice*, D. de Villepin *Napoleon* etc.;
- capodopere ale literaturii universale — Homer *Iliada și Odiseea*, *Teatrul latin*, Vergiliu *Eneida* și *Bucolice*, Horațiu *Ode*, *Epopoea lui Ghilgameș*, Thomas Morus *Utopia*, Erasmus *Elogiul nebuniei*, Corneille *Cidul*, N. Machiavelli *Principele*, F. Schiller *Don Carlos*, E. Zola *Germinal*, A. Pușkin *Evgheni Oneghin*, G. de Maupassant *Bulgăre de seu*, H. G. Wells *Omul invizibil*, E. Bronte *La răscruce de vânturi*, J. Austin *Mândrie și prejudecată*, T. Hardy *Tess D' Urberville*, R. Bradburry *Fahrenheit 451* etc.;
- literatura română — C. Petrescu *Teatru*, M. Sorescu *Teatru*, N. Manolescu *Arca lui Noe*, C. Virgil Gheorghiu *Ora 25*, M. Eliade *Arta de a muri*, M. Eliade *Sacru și Profan*, N. Gheran *Liviu Rebreanu prin el însuși* etc.;
- pentru copii J. McCulley *Semnul lui Zorro*, R. Leighton *Olaf Magnificul*, R. Sabatini *Odiseea căpitanului Blood*, A. Daudet *Piciul*, J.O. Curwood *Grizzly, stăpînul munților*, *Tom Tit Tot: Basme și povești populare englezești* etc.

Colecția Filialei „Transilvania” s-a îmbunătățit calitativ și cantitativ cu 970 *exemplare*, donație din partea Bibliotecii Județene „O. Goga”, Cluj-Napoca. Lotul include documente de valoare din cele mai reprezentative domenii și capodopere ale literaturii naționale și universale: geneza ideilor, memorii și identitate, știința politică și filozofie, tratate de psihologie, sociologie generală, metafizică și credință, comportamentul organizațional, didactică, pedagogie, psihologie, management, marketing informațional, cărți pentru copii etc. Donația are un caracter enciclopedic și cuprinde documente apărute în ultimul timp la cele mai apreciate edituri.

Din partea partenerilor de la Biblioteca Județeană „Duiliu Zamfirescu”, Filialei „Ștefan cel Mare” i s-a acordat o donație de 265 exemplare din domeniile: beletristică, economie, științe politice, pedagogie, istorie, psihologie, geografie.

Colecția Centrului de Informare Europeană a fost completată cu 177 volume, din care 52 ex. din partea Fundației Soros Moldova. Conținutul donației este important: politică europeană, economie, integrarea Republicii Moldova în UE, legislație europeană, geografie, geopolitică, globalizare, economie, istoria europeană. Un loc aparte în colaborare cu CIE îl deține *Centrul Educațional Oxford*, prin intermediul căruia se selectează surse calitative, curente, importante și unicate chiar. Colecția CIE a fost completată cu manuale impresionante prin conținut și calitate, în număr de 104 exemplare, prin intermediul donațiilor de la Biroul Consiliului Europei în Moldova, Centrul de Resurse Informaționale pe lângă Ambasada SUA.

Centrul de Informare și Documentare German și-a extins colecția cu o donație de 314 de documente, din care 131 titluri de carte, 62 documente electronice, 121 documente audiovizuale. Printre domenii prevalează: pedagogia (materiale didactice pentru studierea limbii germane), beletristică, artă, politică.

Anul 2009 a înregistrat o majorare importantă a numărului de exemplare intrate, față de anii 2006-2007. Însă, comparativ cu anul 2008, s-a înregistrat o scădere a numărului de exemplare intrate la Biblioteca Municipală, din cauza micșorării bugetului alocat.

A crescut numărul de documente din domeniile: tehnică, artă, literatură universală și istorie. Comparativ cu anul precedent a scăzut cu mult numărul de exemplare de literatura română, filozofie, medicină, management, critica literaturii universale și geografie.

La 1 ianuarie 2010 fondul de carte al BM constituia 1 062 816 exemplare, ceea ce este cu 32 712 exemplare mai mult față de 1 ianuarie 2009. În ultimii ani a crescut numărul documentelor de muzică tipărită și documentelor electronice. La documentele audiovizuale s-a înregistrat o scădere, iar în 2009 – o majorare a numărului de exemplare. S-a mărit considerabil numărul exemplarelor altor tipuri de documente, acestea constituind 1 033 exemplare.

Structura fondului de carte după conținut de asemenea nu a înregistrat modificări esențiale, procentul din toate domeniile rămânând același comparativ cu anul 2008.

Ponderea publicațiilor în limba română este de 52,2 % – aproape aceeași ca și în anul precedent, iar a publicațiilor în limba rusă constituie 43,9 % (cu 1 % mai puțin comparativ cu anul precedent). S-a mărit cu 1 723 numărul de exemplare la edițiile în limbile ivrit și idiș, și cu 2 651 în limba engleză.

	01.01.2007		01.01.2008		01.01.2009		01.01.2010	
	<i>Exemplare</i>	%	<i>Exemplare</i>	%	<i>Exemplare</i>	%	<i>Exemplare</i>	%
Limba română	514634	48,5	481024	48,7	530688	51,5	554768	52,2
Limba rusă	510041	48,1	473161	47,8	462852	44,9	466430	43,9
Limba evreiască	1771	0,2	867	0,09	867	0,1	2590	0,2
Limba bulgară	5325	0,5	5129	0,5	5137	0,5	5184	0,5
Limba ucraineană	5866	0,5	4575	0,5	4550	0,4	4602	0,4
Limba găgăuză	1234	0,1	1303	0,1	1323	0,1	1376	0,1
Limba engleză	6612	0,6	6135	0,6	6888	0,7	9539	0,9
Limba franceză	5175	0,5	5184	0,5	5715	0,5	6092	0,6
Limba germană	7999	0,7	8148	0,8	7566	0,7	7272	0,7
Limba poloneză	-	-	601	0,06	609	0,1	715	0,1
Alte limbi	2212	0,2	3627	0,4	3909	0,5	4248	0,4
Total	1060869		989754		1030104		1062816	

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” se ghidează de următoarele principii de dezvoltare a colecțiilor: actualitate, relevanță, relevanță științifică și valoare culturală, continuând să îmbunătățească relația utilizator-bibliotecar, care conduce la eficientizarea activității curente și de perspectivă.

UTILIZAREA BIBLIOTECII

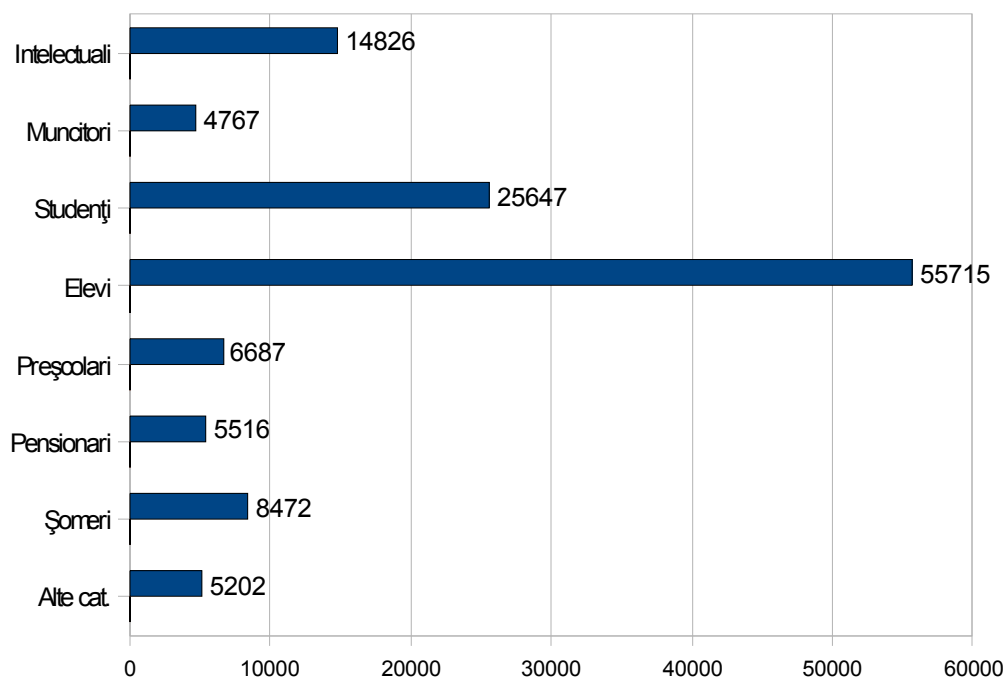
UTILIZATORI, VIZITE

Colecțiile și serviciile bibliotecii au fost utilizate de 127 094 beneficiari activi, ceea ce constituie 21% din populația municipiului Chișinău. Utilizatori noi ai Bibliotecii Municipale au devenit 36 235 persoane. Pe parcursul anului de referință au fost înregistrate 2 571 441 vizite, dintre care vizite directe – 1 801 152.

De serviciile, programele și ofertele infodocumentare au beneficiat 40 448 utilizatori activi până la 16 ani, ceea ce constituie 41% din populația aptă pentru lectură din municipiul Chișinău. Această categorie de utilizatori a înregistrat 615 491 vizite.

După statutul ocupațional și social al utilizatorilor, ponderea principală revine elevilor – 55 715 (44%). Aceste categorii utilizează ofertele bibliotecii ca un ansamblu funcțional și relevant de studiu, cercetare și documentare. Lectura elevilor și a liceenilor a fost încurajată prin activități inovative. Astfel, a fost inaugurată rețeaua de cluburi *Temele de acasă*, care a favorizat asigurarea, optimizarea practicilor de învățare, a aptitudinilor de lucru cu cartea. Filialele au susținut curriculumul școlar prin organizarea diverselor mape tematice. Pentru a facilita accesul convenabil la servicii, BM a implementat pentru liceeni *Lecturi nocturne*, impactul fiind creșterea numărului de utilizatori din această categorie.

Structura utilizatorului după statutul ocupațional și social



Dezvoltarea, promovarea și susținerea lecturii în mediul studențesc a atras în anul de referință 25 647 utilizatori (20%) din numărul de utilizatori activi, ceea ce este cu 802 utilizatori mai mult decât în 2008. Extinderea activității filialelor în perioada sesiunilor și organizarea *Săptămânii tineretului*, în cadrul căreia au fost organizate 724 activități cu 29 902 participanți, au contribuit la creșterea numerică a acestei categorii.

Fiind preocupați de atragerea utilizatorilor de vârstă mică la bibliotecă, cu scopul de a le cultiva gustul pentru lectură, BM acordă o atenție sporită utilizatorilor *preșcolari*. În 2009 această categorie a constituit 6 687 (5%), din numărul total de utilizatori activi, fiind în creștere cu 2 048 copii în raport cu anul precedent, fapt condiționat direct de activitatea de parteneriat desfășurată de biblioteci cu instituțiile preșcolare. Pe parcursul anului filialele au familiarizat copiii cu lumea lecturii, frumosului, binelui în cadrul Programului *Ora poveștilor*, iar în perioada estivală au cultivat dragostea pentru lectură în cadrul Programului *Lecturile verii*.

O creștere ușoară se observă în categoria *intelectuali*, care în 2009 a înregistrat 14 826 utilizatori sau 12% din numărul total de utilizatori activi.

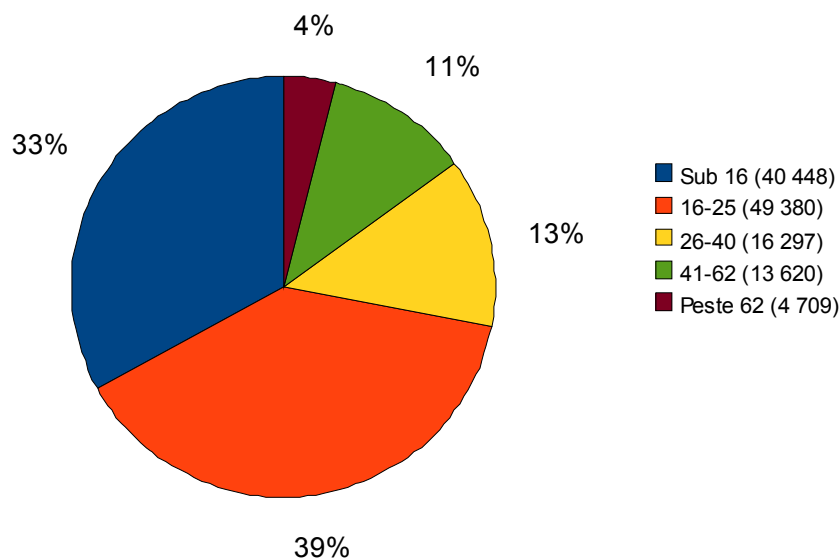
O altă categorie în creștere o formează *pensionarii*, care în 2009 au fost 5 516 sau 4% din numărul total de utilizatori activi. Filialele au implementat experiența avansată a colegelor, organizând programe speciale pentru utilizatorii în etate. Această categorie socială este predispusă să frecventeze biblioteca, deoarece pe parcursul vieții și-au format deprinderi de lectură, iar filialele au oferit un mediu favorabil pentru documentare, pentru comunicare și participare la o viață culturală activă.

Categoria de utilizatori *șomeri* a crescut în comparație cu anul precedent cu 1 944, ceea ce reprezintă 7% din numărul total de utilizatori activi. 8 472 de persoane din această categorie au apelat la resursele informaționale ale bibliotecii, consultând edițiile periodice, site-urile *Agenciei forței de muncă* etc.

În anul de referință beneficiarii din *alte categorii* constituie 5 202 (4%) din numărul total de utilizatori activi, crescând cu 1 290 în comparație cu anul trecut.

Schimbări esențiale nu a suportat categoria de utilizatori *muncitori* - 4 767 (4%), rămânând la nivelul indicatorului din anul precedent.

După vârstă, ponderea cea mai mare o au beneficiarii de 16-25 ani – 50 703, ceea ce constituie 40% din numărul total de utilizatori activi. Această categorie apelează la suportul informațional al BM pentru obținerea abilităților profesionale și realizarea unei cariere de succes.



Structura utilizatorilor după vârstă

Sistemul complex de servicii pentru instruire și destindere este utilizat consistent de români – 84 828 (67%), care sunt urmați de ruși - 27 006 (21%) și de alte etnii – 15 260 (12%).

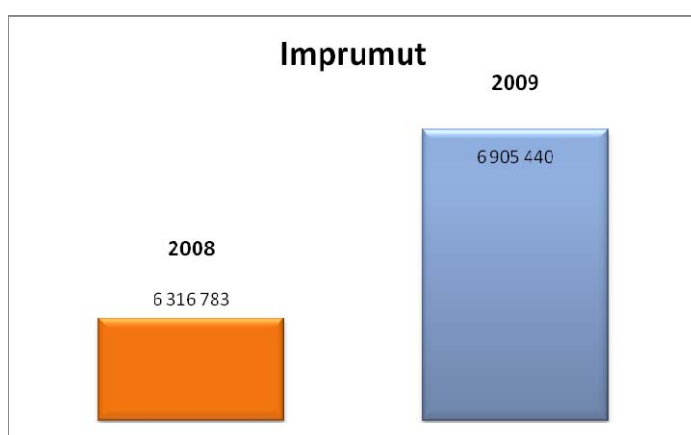
Serviciile BM au fost utilizate mai eficient de utilizatorii sexului feminin, înregistrând un număr de 78 506 (62%), iar utilizatorii de sexul masculin sunt într-un număr mai mic - 48 588 (38%).

Biblioteca Municipală a funcționat pentru locuitorii municipiului 7 din 7 zile la Sediul Central, 6 din 7 zile la filiale, oferind servicii virtuale 24 din 24 ore. Sediul Central a avut program pentru public, în medie, 64 ore pe săptămână și 57 ore filialele din rețea. Fiecare din cei 127 094 utilizatori activi au beneficiat de serviciile bibliotecii în medie de 14 ori.

UTILIZAREA RESURSELOR DOCUMENTARE

Lectura rămâne a fi o constantă permanentă a cititorilor, predilecția pentru carte continuă să fie în centrul atenției (ca o sursă inevitabilă) și este cel mai solicitat izvor de documentare. În anul 2009 Biblioteca Municipală și filialele ei au depus toate eforturile pentru a satisface cerințele informaționale ale utilizatorilor, acestora oferindu-li-se acces la cărți, ediții periodice, materiale audio-vizuale etc. Astfel, împrumutul a ajuns la 6 905 440 documente.

Observăm că împrumutul în anul 2009 este în ascensiune (6 905 440 ex.) față de 2008 (6 316 783 ex.) cu 588 657 documente.



Împrumut		
Împrumut la domiciliu	Consultare în sala de lectură	
3 415 686	3 489 754	

Analizând împrumutul la domiciliu și în sălile de lectură, constatăm că împrumutul la domiciliu a crescut de la 35,1% în 2008 la 49,5% în 2009. Aceasta se datorează faptului că filialele au împrumutat la domiciliu și ediții periodice (reviste) din anii precedenți; alt factor este creșterea împrumutului la domiciliu în Biblioteca Publică de Drept.

În urma analizei datelor statistice prezentate de filialele BM, observăm următoarele:

- referindu-ne la *tipul de documente* conchidem că din numărul total de împrumuturi, cărțile, edițiile periodice și partiturile s-au micșorat în 2009 - 96,1 % față de 2008 98,8% cu 2,7%;
- CD-urile, materialele AV s-au majorat în 2009 – 1,4% față de 2008 - 1% cu 0,4%;
- resursele Internet s-au mărit în 2009 -1,7% față de 2008 - 0,3% cu 1,4%;
- fotocopiile – 1,1%.

Indicatorii arată o creștere la toate tipurile de documente. Una din cauze este implementarea Standardului *statistici internaționale de bibliotecă*, conform căruia se

face o evidență corectă a solicitărilor. Altă cauză a fost redeschiderea după renovare a filialelor: “Târgu–Mureș”, “Transilvania”, “Maramureș”.

Auditul împrumutului *Adulți* și *Copii* ne permite să afirmăm că documentele împrumutate de adulți au crescut cu 461 264 ex., iar cel al copiilor a scăzut cu 127 393 ex.

împrumuturi	2008		2009	
	ex.	%	ex.	%
Copii	1 790 863	28.4%	1 918 256	27.8%
Adulți	4 525 920	71.6%	4 987 184	72.2 %
Total	6 316 783	100%	6 905 440	100%

Analizând împrumutul după domeniile de cunoaștere, rezumăm că Biblioteca Municipală, având o colecție bine selectată, satisface cerințele de lectură și informaționale ale tuturor categoriilor de utilizatori și în comparație cu 2008 datele statistice nu s-au schimbat esențial – cele mai solicitate domenii fiind aceleași:

- Literatura universală 15,8%
- Științe sociale 13,2%
- Literatura română 12,5%
- Generalități, informatică 6,6 %
- Matematică. Științe ale naturii 5,3%

În anul de referință, în medie colecția Bibliotecii Municipale și a filialelor ei a circulat de 6,4 ori, ceea ce este de 0,3 ori mai mult în comparație cu anul 2008 (6,1 ori).

Circulația cea mai semnificativă se observă în domeniile:

- Etnologie. Etnografie. Obiceiuri. Tradiții 25,7
- Divertisment. Recreere. Jocuri, Sport 19,7
- Management. Contabilitate. Transport. 19,4
- Geografie 17,6
- Științe sociale 14,4
- Tehnică 11,9
- Filozofie. Psihologie 11,9
- Literatura critică română 11,3
- Generalități 10,6

În 2009 cel mai mare indice de circulație rămâne a fi al documentelor în *limba română* 8,3; s-a majorat indicele de circulație a *limbii găgăuze* de la 0,7 în 2008 la 1,3 în 2009; indicele de circulație a documentelor în *limba ucraineană* s-a majorat de la 5,3 în 2008 la 5,7 în 2009.

limba	Fondul de documente utilizat	Fondul de documente existent	Indice de circulație	%
română	4 620 674	554 768	8.3	66,91%
rusă	1 787 142	466 430	3.8	25,88%
bulgară	7 474	5 184	1.4	0,10%
găgăuză	1 776	1 376	1.3	0,03%
ucraineană	26 236	4 602	5.7	0,38%
ivrit	2 150	2 590	0.8	0,03%
poloneză	1 281	715	1.8	0,02%
engleză	121 681	9 539	12.8	1,76%
franceză	61 850	6 092	10.2	0,91%
germană	245 958	7 272	33.8	3,56%
alte	29 218	4 248	6.9	0.42%

Cu o mare diversitate de servicii au contribuit la extinderea ofertelor de lectură și informare filialele și centrele specializate: Biblioteca Publică de Drept, Centrul Academic Internațional *Eminescu*, Biblioteca Arte.

În 2009 la *Biblioteca Publică de Drept* împrumutul publicațiilor de drept a fost de 347 422 ex., ceea ce constituie 38,2% din împrumutul domeniului *Științe sociale al BM* – 910 365 ex. *Centrul Academic Internațional Eminescu*, având o bogată colecție *Eminescu*, a împrumutat utilizatorilor săi operele lui Eminescu și documente despre el – 84 496 ex., ceea ce constituie 20,5% din împrumutul total al CAE.

Indicele de lectură în bibliotecile specializate

Biblioteci	Împrumut total	utilizatori	Indice de lectură
CAIE	411 383	7214	57.0
ARTE	225 709	5903	38.2
BPD	374 742	4953	75.7

Cel mai mare indice de lectură îl are Biblioteca Publică de Drept – 75,7, urmat de CAIE - 57,0 – indici ce denotă calitatea colecției și buna ei organizare.

Un loc aparte îl ocupă și centrele specializate ale BM „B.P. Hasdeu”: *Centrul de Informare și Documentare German și Centrul de Informare Europeană*.

Centrul de Informare Europeană pune la dispoziția chișinăuienilor informații utile despre Uniunea Europeană și despre primii pași întreprinși de Moldova în procesul de integrare. În 2009 Centrul de Informare Europeană a difuzat 75 104 documente, dintre care 6 080 - ediții periodice.

	TOTAL	Cărți	Seriale	Internet	Doc electronice	Doc grafice	Fotocopii	Copii scanate
Documente utilizate	75 104	66 025	6 080	521	47	209	1764	436
% doc. utilizate	100%	87,9%	8,1%	0,7%	0,1%	0,3%	2,3%	0.6%

Lectura pe suport tradițional: cărțile, edițiile periodice rămân a fi cele mai uzuale – 96 %. Aceasta ne demonstrează încă o dată importanța resurselor tipărite.

Cel mai solicitat domeniu a fost 3 *Științele sociale* – 52,8% (39 669 ex.). Au mai fost solicitate următoarele subiecte:

- politica externă a UE;
- economie europeană;
- integrarea RM în UE;
- organizații euroatlantice.

Pe parcursul anului 2009 **Centrul de Informare și Documentare German** a împrumutat 198 317 documente în limba germană, ceea ce constituie 80,6% din împrumutul total în limba germană în rețeaua BM (245 958 documente).

După tipul de documente, cele mai solicitate sunt cărțile (82,5%), urmate de documentele audio-video – 5,0% și documentele electronice (4,3%).

	TOTAL	Cărți	Seriale	Doc. AV	Doc. electronice
Documente utilizate	198 317	163 530	16 312	9 961	8 514
% doc. utilizate	100%	82,5%	8.2%	5.0%	4.3%

În scopul promovării colecțiilor, **Centrul de Informare și Documentare German** a organizat expoziții, lansări și prezentări de carte, întâlniri cu scriitori, mese rotunde despre studierea limbii germane și perspectivele de obținere a burselor de studiu.

BM este concepută logic pentru a oferi resurse și servicii conform cerințelor informaționale diversificate ale utilizatorilor. *Bibliotecile minorităților naționale* promovează cultura și literatura etniilor conlocuitoare prin programe în limbile rusă, ucraineană, bulgară, ivrit/idiș, găgăuză, polonă. Pe parcursul anului, la filialele minorităților naționale au fost împrumutate 1 059 795 documente. La *bibliotecile minorităților naționale* cele mai solicitate domenii sunt, ca și în toată rețeaua BM: literatura universală, științele sociale, generalități, arte.

Biblioteci	Împrumut total	Utilizatori activi	Indice de lectură
M. Lomonosov	230 979	8 458	27.3
I. Mangher	282 425	7 026	40.2
L. Ukrainka	118 887	2 846	41.8
H. Botev	122 712	4 392	27.9
M. Ciachir	153 563	3 140	48.9
A. Mickiewicz	151 229	2 535	59.7

Cel mai mare *indice de lectură* este la Filiala A. *Mickiewicz* – 59,7 și la Filiala M. *Ciachir* – 48,9%, de unde reiese că aceste biblioteci, având o colecție bogată de documente din toate domeniile, satisfac pe deplin interesele de lectură ale utilizatorilor săi.

Lectura copiilor rămâne unul din mijloacele principale ale formării personalității, o pârghe importantă de educare a sentimentelor, un mijloc de educație estetică, morală și intelectuală. Având 7 filiale pentru copii și 20 filiale cu oficii copii, Biblioteca Municipală a împrumutat acestei categorii de utilizatori în anul 2009 – 1 918 256 documente, cu 127 393 documente mai mult față de 2008.

După tipul de documente cel mai mare procent de utilizare este al cărților și al edițiilor periodice – 98,7%, resursele internet – 0,09%, documente electronice – 1,0%, iar restul documente audiovizuale, documente grafice.

Interesele utilizatorilor-copii, în anul 2009, nu s-au schimbat esențial, cele mai solicitate domenii rămânând aceleași:

- *Literatura universală* 21,8 %
- *Literatura română* 20,8 %
- *Generalități* 7,3 %
- *Matematică. Științe ale naturii* 6,8%

Rămân în continuare mai solicitate documentele în limba română – 74,5 %, iar în limba rusă – 22,3%, documentele în celelalte limbi sunt solicitate mai puțin.

Procentul de utilizare a documentelor după limbi

Limba	Fond utilizat	% de utilizare
română	1 429 086	74,5%
rusă	427 534	22,3%
ivrit-idiș	1 854	0,1%
bulgară	1 079	0,06%
ucraineană	3 462	0,2%
găgăuză	290	0,02%
polonă	414	0,02%
engleză	16 346	0,9%
franceză	11 686	0,6%
germană	18 578	1,0%
alte	8 498	0,4%

Unul din scopurile principale ale Bibliotecii Municipale și filialelor ei în 2009 a fost susținerea, încurajarea și atragerea la lectură a tineretului. Pentru aceasta s-a inițiat o monitorizare a preferințelor de lectură ale acestei categorii de utilizatori.

Dacă ne referim la utilizarea colecțiilor de către tinerii utilizatori, constatăm că ei au împrumutat și au consultat în sala de lectură – 3 225 081 documente, ceea ce constituie 46,7% din împrumutul total al Bibliotecii Municipale.

După tipuri de documente constatăm: cărțile și edițiile periodice alcătuiesc 91,2%, iar resursele Internet – 3,7%, mai puțin celelalte tipuri de documente. Dacă facem o comparație cu celelalte categorii de utilizatori, vedem că tinerii accesează mai des *internetul*. Noile tehnologii informaționale favorizează într-o bună măsură, prin informațiile lor, sporirea permanentă a calității cunoașterii.

Preponderent, solicitările tinerilor în 2009 din totalul documentelor revin beletristicii, științelor sociale, matematicii, științelor naturale, generalităților, criticii literare române, istoriei. Explicația ar fi că tinerii fac lectură pentru studiu, de aceea apelează mai des la aceste domenii.

Cel mai mare procent din numărul total de documente împrumutate tinerilor revine limbii române – 2 071 268 (64,2%), apoi limbii ruse – 837 092 (26,0%), urmate de limba germană, limba engleză și limba franceză. Tinerii solicită mai des documente în limbile moderne pentru auto-instruire, studiu și, eventual, pentru plecarea la studii în alte țări.

Reperetele acțiunilor de valorificare a colecțiilor au fost axate pe prioritățile naționale, internaționale și comunitare. Pentru a răspunde priorităților anului, BM și filialele, și-au restructurat fondurile expunând la acces liber la raft 95% din colecțiile sale.

UTILIZAREA RESURSELOR INFORMAȚIONALE

În Informarea utilizatorilor sunt utilizate atât formele tradiționale, cât și cele electronice. Pe parcursul anului de referință, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” a elaborat *Liste tematice (tradiționale, virtuale), buletine informative, fișiere, mape tematice.*

Liste bibliografice, buletine informative

Până la 2009 numai BPD plasa Liste virtuale pe web, în 2009 CID „Chișinău”, filialele „Ovidius” și „M. Lomonosov” au elaborat Liste bibliografice **virtuale**, plasate pe pagina WEB a BM.

1. [Anul Tineretului –](#) (CID „Chișinău”)
2. [650 de ani de la întemeierea statului moldovenesc](#) (CID „Chișinău”)
3. [Imaginea bibliotecii publice în comunitate](#) (CID „Chișinău”)
4. [File umoristice de ieri și de azi: colecție de carte umoristică din tezaurul bibliotecii „Ovidius” \(Ovidius\)](#)
5. [Apa pe glob \(Ovidius\)](#)
6. [Hazarduri naturale \(Ovidius\)](#)
7. «Гоголь : истоки и свершения» : 200 лет со дня рождения Н. В. Гоголя (Lomonosov)
8. *Resurse WEB pentru copii* (Bielinski)
9. *Drept Internațional, Drept penal, Drepturile omului* s.a. (BP Drept)

În anul 2009 BM a elaborat **22 liste bibliografice virtuale.**

Aspectul educațional și de consiliere a utilizatorilor este susținut în continuare de listele bibliografice tradiționale de recomandare a celor mai valoroase informații din colecțiile bibliotecii, în număr de 186 (în 2008 – 112). Listele bibliografice au fost întocmite conform celor mai frecvente solicitări, în ajutorul procesului de învățământ universitar, pentru temele de acasă, însoțite de rezumate și analize, selecții tematice și articole despre subiectele solicitate. În comparație cu anii precedenți, a fost elaborat un număr mai mare de liste bibliografice. Aceasta se explică și prin faptul că a fost organizată Ziua Bibliografiei la BM, când au fost propuse multe liste bibliografice.

Prezentăm mai jos cele mai interesante teme:

- *C. Brâncuși: muză neadormită din culori și linii; Teatrul: magnetismul, frumusețea și dramatismul diversității; Originile tradiționale, unitatea valorii estetice și a celei educaționale în spiritul Mărțișorului* (Arte);
- *Призрачный образ жизни* (скажи наркотикам – нет!) (H. Botev);

- *Исторические романы XYII-XIX в.* (M. Costin);
- *Chișinău — orașul meu* (A. Mickiewicz);
- *Globul Pământesc. Hazarduri; Obiceiuri și tradiții ale popoarelor lumii, Întemeierea Țării Moldovei* (Ovidius);
- *Carieră și succes; Nonviolența și copiii; Educația în noul mileniu* (L. Rebreanu);
- *Toleranța – produsul cel mai înalt al culturii sufletești* (Ștefan cel Mare);
- *Lectura – sursă a inteligenței și creativității; Pagini de umor „Să râdem un pic împreună”* (O. Ghibu);
- *Holocaustul: tragedia evreilor Europei sec. XX; Pogromul din Chișinău de la 1903* (I. Mangher).
- *7 aprilie 2009 reflectată în presa* (lista cu full-texte) (CID „Chișinău”)

Pentru informarea operativă a unui grup de utilizatori, după o temă concretizată din timp, în afară de liste bibliografice, bibliotecile au alcătuit **buletine informative** a edițiilor noi și tematice. În anul 2009 au fost elaborate 19 *buletine informative*:

Ovidius – (7); CAE (6); Târgu-Mureș (3); Lomonosov (1); BPD (1); CIE (1).

- *Manuscrisele Mihai Eminescu; Eminescu multimedia; Proza eminesciană* (CAE)
- *EUROinform* : cu prilejul celebrării Zilei Europei în Moldova (CAE)
- *Ghidul revistelor (2001-2008)* (BPD)

Fișiere, mape tematice

Pentru a acoperi lipsa informației din colecția bibliotecilor și sistematizarea informației pe teme speciale, actualele biblioteci organizează fișiere și mape tematice.

Filialele BM organizează fișiere tematice tradiționale, actualizându-le anual cu surse noi:

- *Ștefan cel Mare* (6): Meleag al doinelor, Fișier Sistematic Universal, Pe aripi de poezie, Epoca Marelui Voievod, Fișier de Maxime, Sectorul Botanica – trecut și prezent;
- *I. Mangher* (3): Poporul Cărții în lumea cărților, Cultura muzicală a Moldovei, Cultura muzicală a Israelului;
- *L. Ukrainka* (3): Украинцы в культуре Молдовы, Литература об Украине, Праздники, обряды, сценарии;
- *Arte* (3): Fișier după partituri tipărite în culegeri, Fișierul denumirii cântecului Catalogul „autori de texte”;

- *A. Donici* (1): Fișierul pe subiecte solicitate.

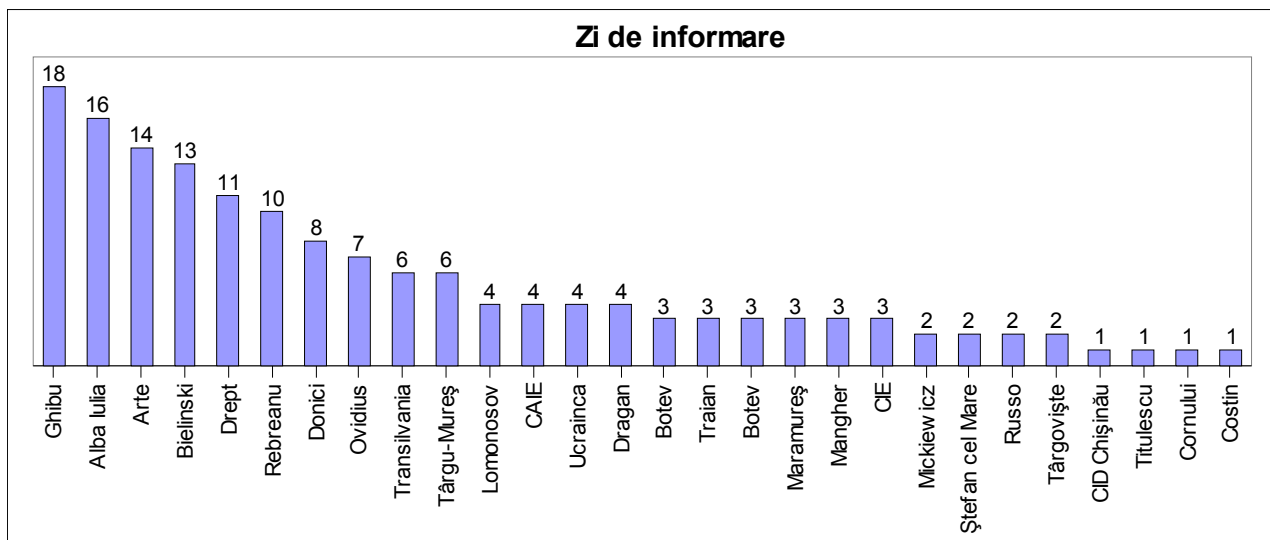
Dacă fișierele propun numai surse bibliografice, atunci **mapele tematice** includ și materiale full-text, decupate din ediții periodice. De aceea, în ultimii ani mapele tematice sunt mai solicitate în comparație cu fișierele tematice. 23 de biblioteci-filiale dețin **274** de mape tematice tradiționale actualizate pe parcursul mai multor ani dintre care **41 noi**, alcătuite în 2009 :

- *V. Bielinski* (4): Universul și planetele; Paștele – sărbătoarea luminii; Teste psihologice pentru tineri; SIDA – boală periculoasă.
- *H. Botev* (3): Болгария и болгары, Библиотека – семье, Поделимся секретами;
- *CAIE* (2): Actualitatea lui Mihai Eminescu în presă, Personalități chișinăuene;
- *M. Costin* (2) Sărbători; Internet : arhiva referințelor;
- *Târgoviște* (6): Moldova – țara mea de dor; Școala — iubita mea casă, Chișinău — Orașul meu, Secretele bucătăriei, Vara-2009 , Toamna aurie;
- *N. Tituilescu* (1): Anul astrologiei;
- *L. Ukrainka* (8): Животные в доме, Раскрываем тайны Гоголя, Мой город, Молодым о молодых, Неделя открытых дверей, Мир живой природы, День Победы, Viața în ochii copiilor;
- *M. Lomonosov* (5): 650 лет молдавской государственности; Вода для жизни; Монастыри и храмы Молдовы; Наши праздники; Промышленные предприятия Молдовы;
- *CID „Chișinău”* (1): Chișinău

43 mape tematice **electronice** : *V. Bielinschi* – 7, „Ovidius” – 6, CIE – 4, CID „Chișinău” – 28.

Zile de informare

Majoritatea filialelor BM desfășoară Zile de Informare. Pe parcursul anului de referință au fost organizate **153**, cu **18** acțiuni mai mult decât în 2008. Cifra mai mare se explică prin faptul că după renovare s-au redeschis filialele „Târgu-Mureș”, „Maramureș”, sala de lectură a bibliotecii „Transilvania”.



Zilele de Informare au fost consacrate intrărilor noi sau tematice.

- *Suntem un neam, avem un grai; Mihai Eminescu – poetul unității naționale* (CAE);
- *Donații de carte polonă, Cărțile editurii Silvius-libris* (A. Mickiewicz);
- *Cărți care ne vin în ajutor: ediții de referință pentru copii; Studiază și vei ști pe nota 10! Umor de ieri și de azi; Chișinăul de ieri și de azi* (Ovidius);
- *Pentru Dvs, părinți!, Preadarea artelor plastice și muzicii pentru elevi (pentru profesori); Instruirea în clasele primare (pentru studenții Colegiului pedagogic „Alexei Mateevici”)* (I. Mangher);
- *Colecția Carte școlară ilustrată, Noutăți editoriale în sprijinul curriculum-ului, Taine și fenomene din Natură, Cunoaște Franța la biblioteca L. Rebreanu* (L. Rebreanu);
- *Tinerii - mesagerii viitorului ; Drepturile și libertățile noastre – scut ce ne apără* (Târgu-Mureș)
- *Ei sunt la fel ca și noi. Deci să nu-i excludem!* (Ziua Internațională a Persoanelor cu Handicap) (Traian).

Reviste bibliografice

Promovarea colecțiilor bibliotecii a fost susținută și prin realizarea revistelor bibliografice, care adeseori au precedat diferite programe, activități organizate de bibliotecă.

Având în vedere din datele tabelului, constatăm că *revista bibliografică* la unele biblioteci este o formă populară de informare a utilizatorului, iar la altele din contra.

În anul 2009 filialele BM au realizat **396 reviste bibliografice**. În comparație cu 2008, numărul revistelor bibliografice s-au mărit cu 134. Explicăm mărirea acestei cifre prin faptul organizării, pentru prima dată a Zilei Bibliografiei la BM. Exemple de reviste bibliografice elaborate creator:

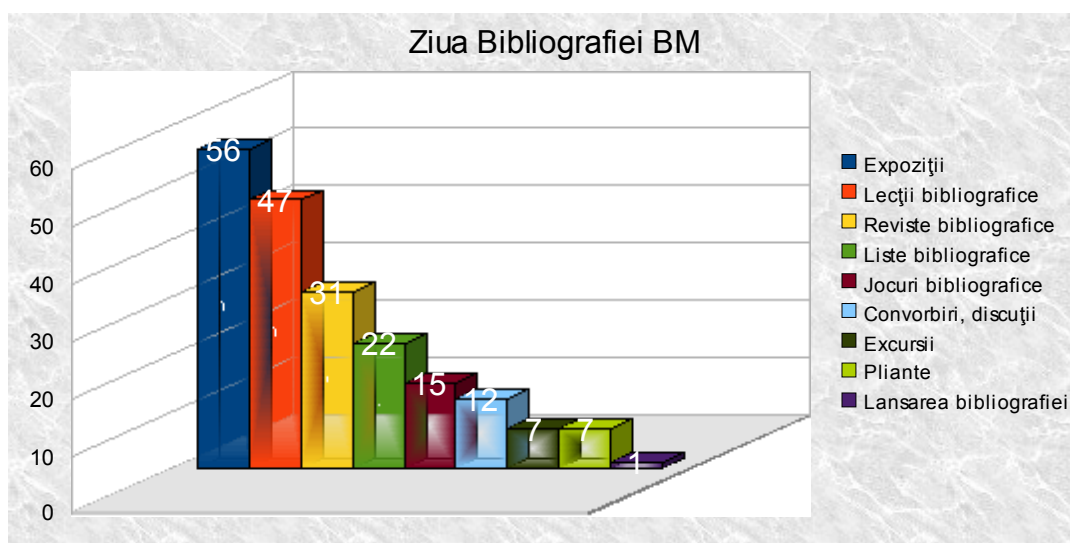
- *Arte*: Eminesciana plastică, Rezonanțe eminesciene în arta plastică, Diego Velazquez și secolul său, Nina Arbore – un destin artistic în secolul XX, Кукрыниксы об искусстве, Театр и время;
- *CAIE* : Eminescu pe meridianele lumii;
- *Ovidius*: Să învățăm prin pilde (ora de lectură „Comoara străbunilor”), Anotimpurile în poezii pentru copii (ora de lectură „Poeziile verii”), Sfaturi pentru sănătate, Tainele matematicii, Misterele fizicii, Mari cronicari ai Țării Moldovei, Să dezlegăm tainele naturii;
- *Alba Iulia*: Cărți audiovizuale și electronice în colecțiile Bibliotecii „Alba Iulia”, Chișinău – Alba Iulia, repere culturale, Scriitori pentru copii omagiați în 2009;
- *I. Mangher*: Șalom Alehem – cetățean și scriitor, Holocaust. Durerea inimilor noastre, Psihologia copiilor, Evreii pământului moldav.

Ziua Bibliografiei la BM

Cu scopul de a atrage atenția bibliotecarilor privind necesitatea deprinderii la cititori a abilităților de cunoaștere a fondului, a aparatului informațional-bibliografic al bibliotecii, a resurselor electronice informaționale, de a dezvolta capacitățile și experiența de căutare, ca bază de formare a personalității independente de informație, dar și cu scopul propagării surselor bibliografice ale bibliotecii, a fost propusă desfășurarea Zilei Bibliografiei, care a avut loc în premieră în toate filialele BM „B.P.Hasdeu” la 10 martie 2009. În cadrul programului special planificat în rețeaua BM „B.P. Hasdeu”, s-au desfășurat mai multe activități de promovare a serviciilor de referință, a surselor de referință tradiționale și moderne, punându-se accentul pe edițiile bibliografice ca sursă de referință.

Pentru desfășurarea Zilei Bibliografiei a fost elaborată o instrucțiune metodică în limbile română și rusă, conținând recomandări și exemple concrete. La Ziua Bibliografiei au participat toate filialele BM și au fost folosite diverse forme de prezentare selectivă și clară a cunoștințelor bibliografice: expoziții de ediții bibliografice; treceri în revistă ale expozițiilor de carte de referință; reviste bibliografice; lecții bibliografice; jocuri bibliografic; ore de informare etc.

În această zi au fost organizate **210** de evenimente, reflectate în **4** articole, publicate în presa de specialitate.



Decada „Orașul meu”

Anual, în prima jumătate a lunii octombrie filialele BM desfășoară o serie de activități culturale consacrate Zilei Orașului. În anul 2009 s-a decis unificarea și sistematizarea activităților în cadrul unei decade – Decada „Orașul meu”.

Promovarea, valorificarea și concentrarea activităților consacrate capitalei și personalităților chișinăuene au fost definite drept scopul principal al Decadei. Colaboratorii CID au acordat ajutor metodic la pregătirea și desfășurarea Decadei „Orașul meu”. Ajutorul acordat s-a axat pe următoarele puncte:

- Recomandări metodice propuse la Atelierul profesional: „Ce este un blog”, Blogul „Chișinău, orașul meu” și prezentarea CD-ului „Să ne cunoaștem orașul: istorie, oameni, destine” (28, 29 septembrie 2009), cu participarea filialelor din rețea;
- Oferirea informației despre capitală de pe blogul „Chișinău, orașul meu”, situat pe site-ul BM;
- Școlarizarea bibliotecarilor în căutarea informației pe Blog;
- Elaborarea și lansarea concursului ”200 de întrebări și răspunsuri despre Chișinău”.

Fiecare filială s-a implicat în desfășurarea Decadei ”Orașul meu”, organizând un spectru larg de acțiuni culturale: prezentări de carte, expoziții de carte și periodice, concursuri de desene și eseuri, serate, victorine, discuții consacrate Chișinăului. La fel, fiecare filială a pregătit un plan de activitate și un raport la finisarea Decadei.

Formele cele mai reprezentative: literar-artistică, intelectual-cognitivă și

bibliografice, au fost urmate de prezentări și lansări de carte, expoziții și concursuri de pictură.

În total, s-au desfășurat **319** activități, dintre care 112 literar-artistice, 22 intelectual-cognitive, 11 bibliografice și alte tipuri de activități (7).

Au fost organizate 11 excursii, 37 de prezentări și lansări de carte, 59 expoziții de carte, 26 expoziții și concursuri de pictură.

La Decada "Orașul meu" au participat 6 702 de utilizatori și s-a realizat un împrumut de 4455 documente.

Impactul Decadei: creșterea și diversificarea numărului de activități, promovarea activă a patrimoniului cultural, atragerea noilor utilizatori.

Implementarea masivă în biblioteci a noilor tehnologii informaționale a generat noi cerințe referitoare la serviciile bibliografice. Pentru o apreciere obiectivă a progreselor realizate a fost perfecționat sistemul de colectare a datelor, referințelor bibliografice prin implementarea unui soft.

Asistența informațională

Pentru a realiza asistența informațională a utilizatorului, CID „Chișinău” și bibliotecile-filiale în anul 2009 a utilizat următoarele resurse informaționale: OPAC, Bazele de date JURIST, EBSCO, OED, INTERNET, fondul de referință și parțial – Catalogul Sistematic – în cazul defecțiunilor tehnice.

În anul de referință bibliotecari și bibliografi a BM „B.P. Hasdeu” au răspuns la **99 692** de **cerințe bibliografice** ale utilizatorilor, utilizând resurse:

37 % – Internet

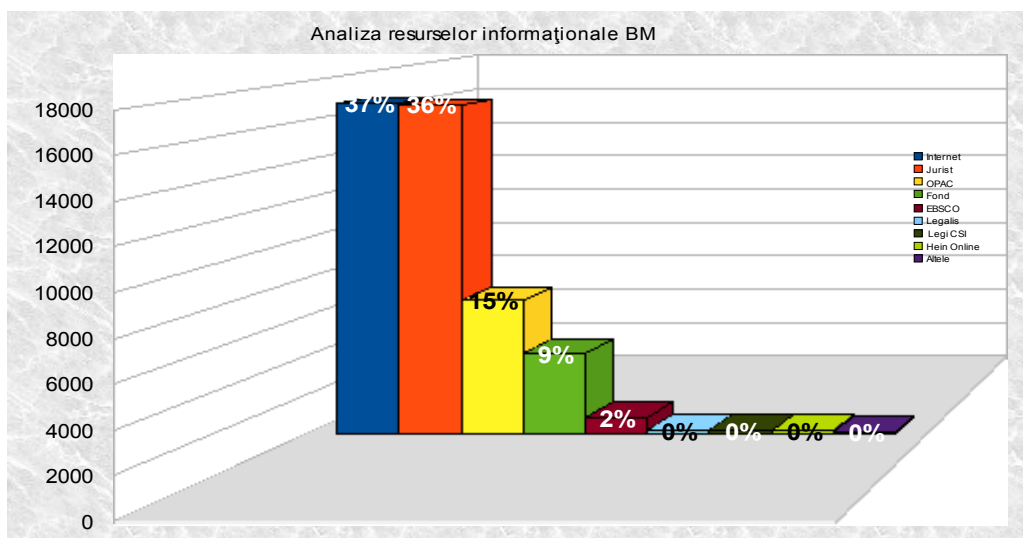
36 % – Baza de date „Jurist”

15 % – OPAC

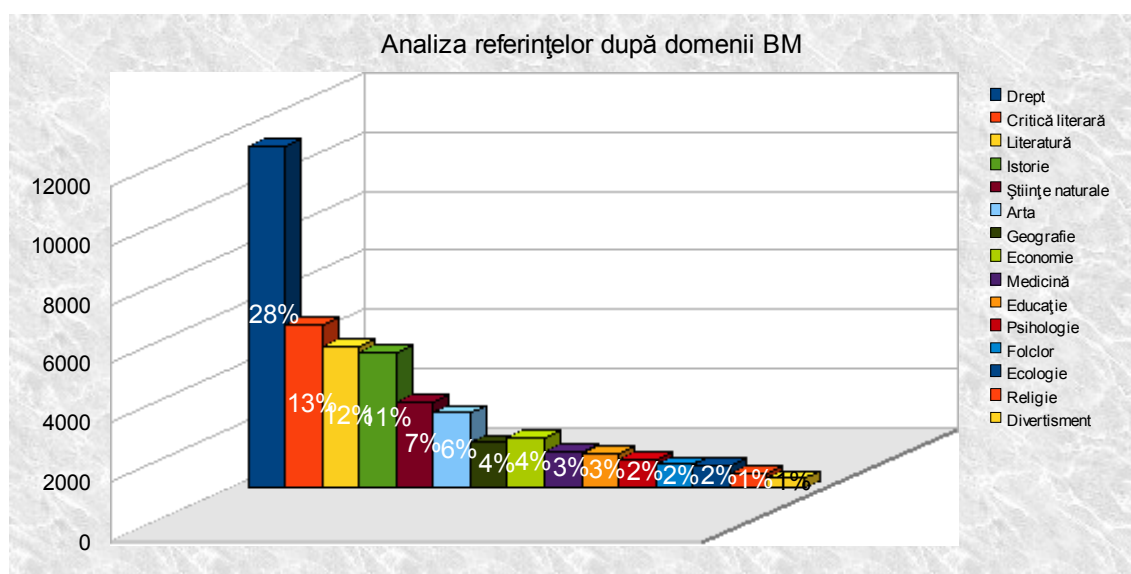
9% – Fond de referință

2% – Baza de date EBSCO

Bazele de date folosite numai la Biblioteca Publică de Drept din totalul resurselor informaționale ale BM constituie: Legalis - 0,40%, Legi CSI - 0,30%, Hein Line - 0,20% .



În anul 2009 în cadrul bibliotecii B.P. Hasdeu cele mai solicitate domenii au fost: Dreptul — 28%, Critica literară 13%, Literatură 12% și Istorie cu 11%. Procentajul înalt oferit dreptului se datorează Bibliotecii Publice de Drept. Este de remarcat că la La bibliotecile pentru copii sunt solicitate mai des domeniile: științele naturii, biologie, zoologie și altele. Ar fi bine ca pe viitor biblioteca să achiziționeze literatură nouă în domeniile cu mai puțin de 10% solicitări pentru că cererea din partea utilizatorilor este mare, iar oferta - mică.



Pentru a evalua calitatea serviciilor oferite de bibliografi a fost efectuat sondajul *Calitatea asistenței informaționale – factor important în satisfacerea necesităților utilizatorului*, în perioada aprilie-mai 2009. Rezultatele sondajului sunt publicate în *BiblioPolis*, 2009, Nr 3.

O dată cu implementarea softului **BiblioReferințe** s-au efectuat și unele modificări în evidența statistică a referințelor, și anume – repartizarea referințelor după tipuri. În anul 2009 au fost evidențiate ca tip de referință *Referințele de direcționare*. Referințele de direcționare nu vizează identificarea informației, a documentelor din colecția bibliotecii, ci includ acordarea asistenței în localizarea serviciilor, familiarizarea cu utilizarea echipamentului, orarul bibliotecii etc.

Acest soft este binevenit în activitatea bibliografică pentru că permite culegerea datelor statistice sistematizate în cadrul BM.

Informații comunitare

În prima jumătate a anului 2009 baza de date *Informații Comunitare* a fost postată pe pagina Web a BM www.hasdeu.md cu indicarea în jurul la 200 de site-uri, majoritatea cu o structură detaliată a cuprinsului ce conține trimiteri la link-uri, care permit realizarea unei căutări rapide și obținerea unei informații mai ample.

Astfel, oricare cetățean sau oaspete al capitalei, contactând biblioteca sau accesând site-ul Bibliotecii de la domiciliu, dispune de acces la informație comunitară gratuită din diverse domenii ale vieții comunității chișinăuene. (Ex.: administrația publică și locală, asistența medicală, asistență socială, viața social-politică, învățământ, probleme de muncă etc.).

Paralel, diferite informații factografice (telefoane, adrese, informații cu caracter comunitar) selectate din materiale de referințe, periodice, anunțuri publicitare, avize apărute în presa cotidiană au fost xeroxate și stocate în mape tematice sub formă de liste. (Ex.: lista bolilor ce nu permit recrutarea în forțele armate, lista medicamentelor compensate în ramurile medicinei asigurate, casele de schimb valutar licențiate de Banca Națională, sectoarele de poliție din Chișinău, instituțiile de învățământ mediu din Chișinău, instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova pentru abiturienți, școli-internat, de tip sanatorial etc.).

Pe parcursul anului 2009, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” a furnizat în total un număr de **11 737** informații comunitare. Baza de date *Informații Comunitare* de pe pagina Web a Bibliotecii Municipale a fost accesată de **1 053** ori.

Referințe virtuale

Dintre serviciile în mediu digital pe care le poate dezvolta o bibliotecă informatizată și conectată la Internet, serviciile de referințe constituie unul dintre principalele obiective de schimbare a imaginii bibliotecii.

În 2009 serviciul **Întreabă Bibliotecarul** – serviciu de asistență informațională la distanță, care oferă gratuit răspunsuri la întrebările utilizatorului, indicându-i resursele informaționale din colecția bibliotecii și Internet, pe parcursul anului a dat răspunsuri la **140** întrebări. Paralel cu Sediul Central acest serviciu se practică și la filialele: „Ștefan cel Mare”, „Ovidius”, CAE, „Transilvania”, „Lomonosov”, A. Russo și Arte.

Serviciul Rezervarea calculatorului

În anul 2009 de Serviciul Rezervarea calculatorului (Sediul Central a BM) (utilizat pentru muncă individual) s-au folosit **2 463** utilizatori (în 2008 – 1 889), adică, ținând cont de din numărul de stații de lucru – **411** utilizatori per. 1 calculator, iar din numărul de zile lucrătoare – 1,3 utilizatori per 1 calculator. Aceasta denotă că la momentul actual sunt destule stații de lucru pentru serviciul dat. Este de remarcat că acest serviciu e binevenit pentru utilizatorii care nu dețin calculatoare.

DIFUZARE CULTURALĂ

Fidelă misiunii sale de centru reprezentativ al pluralității culturale în diverse domenii de informare, cultură și artă, BM „B.P. Hasdeu” a ținut cont de toate categoriile sociale (adulți, tineri, copii, dezavantajați, pensionari), sincronizându-și proiectele inițiate la varietatea opțiunilor și intereselor sociale, necesităților și gusturilor artistice.

Colecția BM, evident îmbunătățită, a asigurat calitatea și diversitatea programelor și serviciilor pentru public. Declarată ca instituție centrată pe utilizator, orientată social, comunitar inovativă, BM și-a orientat activitatea pe conceptele actuale - comunitate, comunicare, conversație, conectare, convergența. Astfel în anul 2009 BM și filialele ei au atras și socializat toate categoriile de utilizatori prin acțiuni – informative, științifice, cognitive, distractive și într-un dialog intercultural eficient.

Activitățile culturale din 2009 s-au axat pe:

Prioritățile anului (Anul imaginii bibliotecii publice în comunitate, *Anul Internațional al Creativității și Inovației*, Aniversarea a 650-a de la întemeierea Statului Moldovenesc, Anul Tineretului, Anul Astronomiei, *Deceniul Internațional al promovării culturii păcii și a non-violenței în favoarea copiilor lumii (2001-2010)*, *Deceniul Internațional al programului, Apă pentru viață (2005-2015)*, alte date remarcabile;

Programe prioritare în rețeaua municipală de biblioteci: „Chișinăul citește o carte”, „Copiii Chișinăului citesc o carte”, „Lecturile verii”, „Ora poveștilor”, „Tabăra de vară”;

Programe speciale pentru persoanele dezavantajate:

Programe în parteneriat: Salonul Internațional de Carte pentru Copii; Salonul Internațional de Carte; Colaborări francofone; promovarea culturii și literaturii germane, evreiești, bulgare, ruse, ucrainene la Chișinău.

Aportul la educarea prin cultură a fost realizat printr-o gamă largă de forme, tipuri de activitate cognitiv-științifică (colocvii, conferințe, dezbateri publice, simpozioane, ateneuri ș.a.), cognitiv-distractivă (cluburi, cenacluri, saloane, spectacole, serate, oră de lectură, concursuri) și de promovare a colecțiilor (expoziții de carte, lansări și prezentări de carte, vernisaje).

Programul CHIȘINĂUL CITEȘTE O CARTE, ediția a VI-a

Unul din programele promovate de către Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, ce are drept scop susținerea și consolidarea lecturii rezidenților chișinăuieni, dar și atragerea noilor utilizatori este *Chișinăul citește o carte*. În anul de referință, spre lectură a fost propus romanul ***Măcel în Georgia***, care este debutul în proză ale poetului și dramaturgului Dumitru Crudu. Fiind un bun teroretician autorul a folosit cu multă iscusință tehnicile literare, astfel creând un roman existențialist, social și psihologic.

Romanul și-a găsit cititorii printre utilizatorii filialelor BM, care au participat cu plăcere la diverse activități culturale, organizate în cadrul Programului. Filialele au pregătit un program complex de acțiuni cu multe componente și surprize ținând cont de modernitatea scrisului și al mesajului, de abordarea mai multor genuri, de grija pentru tehnica scrisului, de modelele ce le urmează, care, în ansamblu, vorbesc toate de un scriitor original. Cele mai fascinante activități au fost: **serata de creație** cu tematica ***Dumitru Crudu – o certitudine a literaturii contemporane***, cu participarea autorului, care a dat start campaniei, despre autor expundu-și punctele de vedere cercetătorul V. Răileanu, publicistul VI. Pohilă, profesorul M. Postu ș.a.; **masa rotundă** cu genericul ***D. Crudu în trei ipostaze – poezie, teatru și roman***, care a constituit mobilul unor polemici susținute de scriitori, critici literari, jurnaliști, cititori vis-a-vis de profilul de creație, de noul curent literar – fracturismul, inițiat de D. Crudu și M. Ianus; o altă activitate despre și cu participarea autorului a fost lansarea romanului *Măcel în Georgia*, unde invitați de onoare au fost scriitorii A. Burac, VI. Beșleagă, Ion Hadârcă, care și-au exprimat opiniile, accentele fiind puse pe noutatea romanului, care șochează, de la titlu și copertă, până la realitățile crude, drama profundă a unor popoare.

Publicul pasionat de lectură a fost invitat să participe la **dezbatere literare**, protagonistul căroră a fost D. Crudu. Tinerii interesați de istoria recentă a Republicii Moldova au menționat noutatea romanului ca temă de abordare, referindu-se și la stilul neobișnuit al acestei proze, atribuind calificative gen: scriere incitantă; un altfel de roman, probă de maturitate, carte-provocare, sugestie de a veni în realitate etc.

Pentru copiii Chișinăului a fost propusă spre lectură cartea ***Alunel: basm modern*** de N. Rusu. În vederea unei cunoașteri mai bune de către micii utilizatori a noii lucrări a lui N. Rusu, filialele au elaborat o serie de materiale promoționale: semne de carte, pliante, anunțuri, afișe, informații pe pagina web. Cartea a fost promovată pentru lectură prin diverse forme de activități: discuții individuale și în grup, zile de informare, expoziții de carte ș.a. “Am scris această carte pentru voi, ca să vedeți cât de frumoasă este lumea”, a mărturisit scriitorul N. Rusu la întâlnirile cu cititorii.

Concluzii: Programul de lectură „*Chișinăul citește o carte*” și-a demonstrat utilitatea, stimulând interesul comunității. În total au fost organizate **244 de activități de promovare a programelor la care au participat 7 155 de cititori**. Programele au format o imagine adecvată a valorilor abordate, concomitent au sporit identitatea bibliotecilor, au contribuit la consolidarea prestigiului Bibliotecii Municipale.

Lecturile verii - 2009

Activitățile culturale din cadrul Programul *Lecturile verii* 2009 au fost organizate sub genericul „**Cartea nu are vacanță**”. Utilizatori implicați în acest program au fost susținuți nu doar să-și petreacă timpul liber inteligent, dar să și cunoască ceva nou, să-și dezvolte intelectul și cunoștințele.

La ediția 2009 s-a manifestat prin faptul că la lectură au fost atrași atât copiii, cât și părinții, bunicii acestora. Deoarece familia constituie primul mediu de viață socială și culturală, iar prin valorile pe care le transmite copilului asigură premisele dezvoltării intelectuale, morale și estetice ale acestuia, BM a susținut și a încurajat lecturile de familie. Avantajul acestui gen de lecturi s-a exprimat în discuțiile și schimbul de opinii între membrii familiei, care a urmat după lecturi.

O altă direcție a Programului *Lecturile verii* a fost sprijinirea procesului de instruire a elevilor și liceenilor, precum și stimularea lecturilor extrașcolare, lecturilor de plăcere. Pentru o lecturare mai eficientă au fost întocmite și plasate pe pagina web liste de recomandare *Citește o carte*.

Pentru identificarea preferințelor de lectură, în fiecare filială a fost organizat un sondaj cu subiectul *Lectura în perioada estivală*. Analizând răspunsurile, bibliotecile și-au ajustat activitățile prestate la doleanțele utilizatorilor.

O parte semnificativă a acțiunilor de promovare a lecturilor de calitate au constituit-o activitățile culturale, în cadrul cărora s-au organizat: lansări și prezentări de carte, spectacole teatralizate, ore de lectură, expuneri/dezbateri, spectacole literar-muzicale, concursuri literare, întâlniri cu scriitorii, etc.

La sfârșitul verii participanții Programului *Lecturile verii* au fost nominalizați cu titlul: *Cel mai activ cititor, Cel mai erudit participant, cel mai creativ participant*.

O formă eficientă de promovare a Programului *Lecturile verii* au fost serviciile extramuros, care a fost o activitate de parteneriat cu diverse organizații din comunitate, astfel Biblioteca Municipală a colaborat cu taberele de vară, organizate în cadrul școlilor și liceelor, grădinițe de copii, în curțile blocurilor adiacente bibliotecii. Astfel, filialele *au organizat extramuros 520 activități culturale, acestea întrunind 14 148 participanți*.

Concluzii:

Programul *Lecturile verii* a atras **33 272** utilizatori, care au participat la **1 689** de activități culturale. În perioada estivală au fost împrumutat **939 682** de documente.

Ora poveștilor

Programul *Ora poveștilor* este în exclusivitate pentru copiii-preșcolari și pentru elevii claselor primare. Bibliotecarii prezintă micilor utilizatori colecții de cărți cu basme sau povestiri pentru copii, ajutându-i să-și dezvolte vocabularul și imaginația.

Tradițional, programul tentează utilizatorii-preșcolari cu diverse forme de activitate cum ar fi: lectură, jocuri de cuvinte, jocuri pe roluri, jocuri cognitiv-distractive, înscenări, vizionări, desene etc. Împreună cu copiii au fost lecturate, relatate și audiate poveștile *Floarea Soarelui – Zâna Câmpului, Făt-Frumos feciorul vânătorului, Împărăteasa cea înțeleaptă, Capra cu trei iezi, Punguța cu doi bani; etc.*

Pentru cei mai mici utilizatori au fost selectate povești cu conținut simplu și elemente repetitive. Aceasta îi invită să participe la jocuri și glume, care nu le permite copiilor să se plictisească și îi ajută să-și concentreze atenția. Un mare succes l-a avut audierea poveștilor *Mica sirenă* de H.Ch. Andersen, *Motanul încălțat* de Ch. Perrault, *Povestea celor trei purceluși* de S. Mihalkov ș.a.

S-a utilizat atât metoda clasică – lectura poveștii, cât și altele mai captivante, cum ar fi *Pălărioare colorate*, care oferă copiilor posibilitatea să aleagă o întrebare ce reprezintă povestea. Captivante au fost pentru copii și antrenarea în scrierea unei proprii povești, ilustrarea poveștilor audiate - *Povestea mea, Eroul meu preferat*.

O contribuție substanțială în dezvoltarea abilităților pentru lectură a copiilor de vârstă mică o au teatrele de păpuși. Copiii au fost actori, prezentând următoarele povești: *Făt-Frumos din lacrimă, Fata babei și fata moșneagului, Crăiasa Zăpetilor, Șoricelul nătărău, Albă-ca-Zăpada, Harap Alb, Soacra cu trei nurori, Ivan Turbincă, Ursul păcălit de vulpe, Tinerețe fără bătrânețe și viață fără de moarte* etc.

Teatrul de păpuși prezintă înscenări ale unor texte literare cu utilizarea păpușilor-jucării. Prin decor, atmosferă, momente hazlii și tragice, spectacolele de păpuși redau mesajul generos al lucrării înscenate și astfel încurajează copilul să caute și să citească opera literară, trezindu-i interesul pentru lectură, carte, bibliotecă.

Concluzii

Lecturând povești, legende, basme utilizatorii s-au familiarizat cu tezaurul folclorului autohton și universal. Cu o deosebită satisfacție ei au participat la discuții ce țin de lumea fascinantă a poveștilor, care au contribuit la dezvoltarea imaginației și la descoperirea unor talente. Programul s-a desfășurat și extramuros, la grădinițele, școlile auxiliare și liceele din comunitate.

În total au fost organizate 1 636 de activități, la care participat 22 071 de copii, punându-se accentul pe formarea unor abilități de receptare și comunicare a textului, a priceperii emotive.

Activități extramuros

Alături de gama de servicii tradiționale, Biblioteca Municipală, receptivă la nevoile de informare a comunității, este abilitată să ofere și servicii extramuros membrilor acesteia, care din diverse motive nu pot accesa direct biblioteca, confruntându-se cu un acces limitat la informația necesară pentru studiu, lectură, destindere, autoinstruire etc.

Scopul programului este de a asigura membrilor comunității din diferite grupuri, inclusiv din cele social-vulnerabile, accesul la carte, lectură, cunoaștere, informare, documentare și studiu, relații de comunicare cu semenii lor, contribuind astfel la dezvoltarea personalității membrilor comunității.

În anul de referință la Filiala „O. Ghibu” au fost lansate două programe extramuros:

Biblioteca spre noi zone de influență – a fost implementat cu scopul de a informa tinerii pe diverse subiecte cum ar fi: formarea unei personalități pregătite pentru viață, crearea valorilor democratice și a responsabilității față de destinele țării, promovarea reformelor economice, sociale, democratice, drepturile omului și mass-media libere. În cadrul acestui program au avut loc mese rotunde. *Tinerii - o categorie socială vulnerabilă la maladiile HIV- SIDA: profilaxia și prevenirea unui flagel al secolului; Toți diferiți, toți egali* – un amendament social de integrare a persoanelor cu dizabilități (acte normative); prezentări de carte și lecții interactive.

Universitari – Ne discere cessa - acest program este adresat universitarilor și orientat spre îmbunătățirea gradului de informare acordat instituțiilor de învățământ superior, atragerea potențialilor utilizatori la serviciile bibliotecii, stimularea interesului față de lecturi esențiale.

Filiala „Târgoviște” și-a lansat programul extramuros la Centrul sportiv „Olimp”, prin prezentarea volumului *Mierea și fierea sportului* de jurnalistul Ion Sandu. O altă activitate importantă în cadrul programelor extamuros a fost și organizarea expunerii-dezbateri de *Ziua Internațională a copiilor*, la grădinița de copii nr. 119, unde s-a

discutat despre *Drepturile copiilor la joacă și dreptul la familie*.

Activitățile organizate în Filiala „Târgu-Mureș” au dezvoltat relații de colaborare și parteneriat cu instituțiile de cultură și educație din cartier. Au fost organizate ore de lectură, concursuri, prezentări de carte etc.

Activitățile extramuros la Filiala „Alba-Iulia” în anul trecut s-au axat pe promovarea creației lui Grigore Vieru, a scriitorilor autohtoni, aniversari în 2009, a cărților „jubiliare”, a Programului *Chișinăul citește o carte*, a noilor achiziții, precum și pe promovarea tradițiilor naționale. Acestea au avut loc în grădinițe, în școli și licee, în instituții auxiliare.

CAIE a organizat variate forme de activități: expuneri-dezbateri, mese rotunde, lansări și prezentări de carte, concursuri, matinee, *Ora poveștilor* și ore de lectură, care au fost organizate în licee, tabere de vară și instituții preșcolare.

Filiala „A. Mickiewicz”, fiind o instituție de cultură și literatură polonă, a desfășurat mai multe activități extramuros (ore de povești, ore de lectură, concursuri, medalioane muzicale etc.), atât la cererea educatorilor, cât și din inițiativa lucrătorilor bibliotecii.

Activitățile extramuros în Filiala „I. Mangher” contribuie la organizarea rapidă a accesului la informație și extinderea parteneriatului. Acestea se realizează ca activități complexe - Festivalul cărții evreiești, Festivalul etniilor „Unitate prin identitate” etc. Partenerii de bază au fost: KEDEM, programele „Casele calde”, „Centrul de zi”, Centrul de binefacere „Hesed Iehuda”, liceele evreiești „T. Herzl”, „Rambam”, grădinița evreiască de copii nr. 68, clubul pentru adolescenți „Flacăra”.

Filiala „L. Ukrainka” prin programul extramuros și-a propus scopul de a informa copiii despre literatura enciclopedică cu genericul *Эрудит у книжной полки*. Filiala a dezvoltat relații de colaborare cu liceele „M. Koțiubinski”, „Dacia”, „Petru Movilă”, școala medie nr. 8, unde s-au desfășurat un *Concurs al cititorilor*, ore de lectură; ore de povești; concursuri de desene etc.

Concluzii

Pe parcursul anului 2009 au fost organizate **2 132 de activități extramuros** la care au participat **40 476 de utilizatori**.

Zilele Ghibu, ed. XVII-a.

Filiala „O. Ghibu”, sub patronajul Fundației „Onisifor și Octavian Ghibu” (București) desfășoară deja tradițional în luna mai, *Zilele Ghibu*. Scopul programului este perpetuarea idealurilor naționale și democratice și readucerea în actualitate a marilor personalități Onisifor și Octavian Ghibu, prin publicarea de lucrări și organizarea de manifestări menite să contribuie la consolidarea unității naționale.

Manifestările culturale și științifice organizate cu ocazia zilei de naștere a lui Onisifor Ghibu, ilustru pedagog și cărturar din perioada interbelică, patronul spiritual al bibliotecii ce-i poartă numele, derulează sistematic și oferă un mediu propice de colaborare pentru cercetătorii din Republica Moldova, România și alte țări, prin aceasta stimulând cercetările în domeniul istoriei, pedagogiei, filozofiei, religiei, psihologiei, literaturii, artelor etc.

Programul *Zilele Ghibu* include simpozioane de istorie, heraldică, numismatică, expoziții și lansări de carte cu caracter istoric, recitaluri poetice și muzicale, vernisaje de pictură, concursuri. Spectrul larg de teme abordate denotă cu prisosință faptul că *Zilele Ghibu* răspund unor deziderate naționale și internaționale, devenind manifestări cu titlu de permanență pentru locuitorii capitalei ce conturează un model cultural și un spirit comunitar participativ.

Ediția 2009 a *Zilelor Ghibu* a demarat cu o depunere de flori la Semnul Monumental *Onisifor și Octavian Ghibu* ca un omagiu pentru contribuția deosebită pe care au avut-o iluștrii înaintași la impulsionarea proceselor de renaștere națională și culturală în spațiul basarabean. Au fost prezenți istorici, scriitori, preoți, jurnaliști și studenți.

Participanții la conferința de presă cu genericul *Biblioteca - resursă de rezistență în infrastructura comunității* au menționat contribuția bibliotecii în procesul de regenerare morală și spirituală prin cultură a comunității în spiritul ideilor lui Onisifor Ghibu.

Concepțiile educaționale ale teoreticianului O. Ghibu sunt actuale și în procesul didactic modern. Un descendent pe linie profesională al lui O. Ghibu s-a dovedit a fi, peste ani, Constantin Șchiopu, doctor în pedagogie, conferențiar la Catedra Literatură Română și Comparată a UPS „Ion Creangă” care, în cadrul mesei rotunde *Practici educaționale performante, modele teoretico-aplicative*, și-a lansat noua carte *Metodica predării literaturii române*.

Propunându-și drept scop perpetuarea ideilor și faptelor celui ce a înnobilit ființa noastră națională, această moștenire cu rezonanță în actualitate a fost ilustrată în sinteza unor ample expoziții de documente și fotografii cu genericul *Onisifor Ghibu – pedagog și*

teoretician al educației, *Prolegomene la o pedagogie militantă*.

Zilele Ghibu au prilejuit participanților clipe înălțătoare de trăire plenară, alături de personalitatea care prin fapta și ideile sale a influențat decisiv destinul nostru istoric și educațional, rămânând a fi repere valabile pentru prezent și viitor. Mesajul lui, adresat națiunii, este mereu actual: „*Ce imensă putere este pentru un popor cultura sa națională și ce înseamnă pentru el limba sa, credința, istoria și literatura, dragostea și solidaritatea dintre toți fiii săi*”. Conștientizarea acestor îndemnuri testamentare, pătrunderea de importanța lor și aplicarea consecventă pe terenul culturii, educației și unității noastre istorice și naționale – acestea au fost lecțiile *Zilelor Ghibu* pe care le-au însușit participanții la suita de manifestări.

Zilele Rebreanu, ed. II-a

Zilele Rebreanu la filiala omonimă se desfășoară anual în luna noiembrie și au ca scop promovarea imaginii bibliotecii, a colecției de documente, atragerea noilor utilizatori, familiarizarea cititorilor cu opera lui L. Rebreanu și cu literatura română în ansamblu. Această activitate culturală se desfășoară sub patronajul Bibliotecii Județene Bistrița-Năsăud.

Activitățile culturale organizate în cadrul *Zilelor Rebreanu* sunt dedicate clasicului literaturii române - Liviu Rebreanu. În anul de referință manifestările organizate s-au axat pe receptarea operei marelui romancier.

Ziua de 27 noiembrie a fost consacrată întru totul omagierii lui Liviu Rebreanu, în cadrul căreia a avut loc dezvelirea bustului scriitorului pe Aleea Clasicilor, la care au participat oameni de știință și cultură din R. Moldova și România.

Pentru a doua oară la Chișinău, la Sediul Central al Bibliotecii Municipale "B.P. Hasdeu", a avut loc simpozionul *Liviu Rebreanu*, în cadrul căruia au fost dezvăluite aspecte noi și interesante din și despre opera scriitorului omagiat. Iată câteva titluri și autorii lor: *Un călător prin spațiul iberic: Liviu Rebreanu* (Ștefan Damian, scriitor, prof.univ. Universitatea Babeș-Bolyai, Cluj-Napoca), *Apostol Bologa și Sfântul Apostol Pavel* (Ioan Pinteș, preot, scriitor, redactor-șef al revistei *Mișcarea Literară*, fondată de Liviu Rebreanu), *Psihologismul romanelor lui Liviu Rebreanu* (Ana Ghilaș, dr. conf. la Universitatea de Stat din Moldova), *Valențe ale raționamentului moral în romanele lui Liviu Rebreanu* (Maria Savin, lector superior la Institutul de Științe ale Educației) *Liviu Rebreanu și Iașul* (Daniel Corbu, poet și critic literar, Iași) ș.a.

Zilele Liviu Rebreanu au pus baza unei tradiții la biblioteca omonimă și se înscriu ca un eveniment remarcabil în activitatea ei.

Eminesciana

Desfășurată anual în cadrul BM „B.P. Hasdeu”, *Eminesciana* a devenit o tradiție pentru a omagia opera Marelui Eminescu, totodată programul încurajează și susține procesul de lectură prin diverse acțiuni științifice și culturale, organizate atât de biblioteci, cât și în parteneriat cu instituții de cultură, învățământ și personalități împătimate de creația lui Eminescu.

Activitățile culturale, organizate și desfășurate an de an se axează pe studierea și cunoașterea operei eminesciene. În anul de referință BM „B.P. Hasdeu” a organizat simpozioane, expoziții, prezentări și lansări de documente, recitaluri poetice, serate literar-muzicale, vernisaje de pictură, concursuri, vizionare de filme cu o tematică variată, care au fost pătrunse de însemnul dragostei și responsabilității față de memoria geniului eminescian.

Eminescu – paradigma aventurii omului în Absolut, acest generic al microsimezionului de la Filiala „O. Ghibu”, reflectă plenar dimensiunea Poetului nepereche. Tot aici au avut loc lansările de carte *Timpul lui Eminescu* de A. Vartic, *Scrisul ca o taină* de N. Georgescu și a volumului de același autor *Cu Veronica prin infern. Cartea regăsirii întâlnirii*; dezbateri axate pe cartea *Eminescu a sunat* de I. Hadârcă, spectacolele literar-muzicale *Eminescu – tatăl nostru din cuvinte* și *Tot îți mai citesc măiastra-ți carte*, întregite de colecțiile de pictură *Eminescu în forme și culori adolescente* și *Dor de Eminescu* ale plasticianului M. Mireanu.

Serata „Mihai Eminescu – 159 de ani de la nașterea poetului național” a fost organizată de Filiala „Târgoviște” la Centrul comunitar „Scânteia” din cartierul Buiucani, antrenând copii și adolescenți în aprofundarea cunoștințelor despre creația și viața Luceafărului poeziei noastre, făcându-i să îndrăgească pentru totdeauna versurile nemuritoare *Ce te legeni...*, *La mijloc de codru...*, *Fiind băiat, păduri cutreieram...*

În cadrul clubului de dezbateri „Mercurio” Filiala „Alba-Iulia” a inițiat dezbaterile literare „Corespondența Eminescu – Micle”, iar la *Ora poveștilor* a fost citit basmul *Făt-Frumos din lacrimă*, de asemenea s-au organizat orele de lectură: „La mulți ani, nene Mihai”, „Eminescu, o stea a literaturii universale”.

În scopul consolidării cunoștințelor despre imensitatea creației eminesciene, Filiala „Ștefan cel Mare” a oferit atenției publicului larg serata literară *Popas la Eminescu*.

Filiala „A. Mickiewicz” a organizat în cadrul *Eminesciunei* ore de lectură cu temele: *Veronica Micle – muza inspirației lui Mihai Eminescu* și *Poezii și povești de M. Eminescu*.

La Filiala Arte, în cadrul clubului *Sub steaua copilăriei*, programul s-a desfășurat sub genericul *Sărbătoarea Națională: Ziua comemorării lui Mihai Eminescu*, incluzând serata literar-artistică – *Mihai Eminescu, izvor de inspirație în domeniul artei plastice*, prezentări de carte, un recital de poezie. În cadrul Cenaclului teatral „Melpomena” s-a organizat serata literar-artistică *Mihai Eminescu și teatrul*, scopul căreia a fost de a cunoaște viața și activitatea teatrală a lui M. Eminescu.

Ore de lectură cu genericul *...Mai cântă Eminescu-n noi* și ore de povești cu tema *Călin. File din poveste* s-au organizat la Filiala pentru copii “A. Donici”. Activitățile au fost însoțite de o expoziție de carte consacrată lui Mihai Eminescu.

La Filiala *Traian* s-au organizat următoarele activități culturale: *Ora poveștilor „Borta vântului”* – extramuros, la grădinița de copii nr. 142; prezentarea cărții *Opera poetică*; expuneri-dezbateri *La poarta vorbelor frumoase*, toate fiind axate pe tematica eminesciană.

Filiala *A. Russo* a organizat un șir de activități, printre care: serata literar-artistică *Eminescu – Luceafărul poeziei noastre*, la care participanții au prezentat versuri închinare marelui Eminescu, au răsunat cântece pe versurile poetului. S-au desfășurat ore de lectură cu genericul *Luceafărul lumina și-o revarsă*, în cadrul cărora s-au lecturat poeziile *Ce te legeni, codrule...*, *Freamăt de codru*, *Somnoroase păsărele*, *O, mamă...*

Programul *Zilele Eminescu* este dedicat zilei de naștere a poetului național și universal, oferind ambianță de colaborare între cercetătorii, scriitorii, traducătorii, artiștii plastici, profesorii, studenții, editorii din Republica Moldova, România și alte țări, prin aceasta stimulându-se cercetarea și creativitatea în domeniul eminescologiei.

Scopul programului este valorificarea și promovarea patrimoniului informațional eminescian în toate ipostazele, studierea și cunoașterea operei eminesciene, cercetarea și publicarea de noi lucrări, organizarea de manifestări menite să contribuie la cunoașterea mai profundă a poetului.

Cea de-a X-a ediție a programului s-a desfășurat în perioada 15-17 ianuarie 2009. Admiratorii lui Mihai Eminescu, printre care elevi și studenți, profesori și bibliotecari, scriitori, oameni de cultură și politicieni au savurat din miracolul literar-artistic eminescian: romanțe, poezie, pictură, carte, filme.

În rol de moderator, academicianul Petru Soltan a lansat cele zece volume ale *Manuscriselor Mihai Eminescu*, primite ca donație de la Academia Română.

În cadrul Zilelor Eminescu au avut loc lansări de carte cu genericul *Ne-ai lăsat slova de carte...* și prezentări, recent donate CAIE, cu genericul *Prezentul etern eminescian*.

Au urmat romanțe în interpretarea compozitoareii Daria Radu, printre care: *La steaua*, *Colind pentru Eminescu*, apoi a urmat recitalul de creații proprii, dedicate lui Mihai Eminescu de Ana Godina, Laura Jitariuc, Lidia Hlib, Vlad Zbârciog și versuri ale Poetului.

Serata literar-muzicală *Citind din Eminescu* a avut loc în cadrul clubului *Tinerețe fără bătrânețe*, care a întrunit persoanele de vârstă a treia. Invitată la ședința Cenaclului literar *Aici e casa mea de zi și noapte, aici eu cred în viață și în zei*, interpreta Margareta Ivănuș a susținut un recital de romanțe cu tema *Dor de Eminescu*.

Artiștii plastici Dumitru și Dumitru-junior Pomârlean au prezentat vernisajul de pictură *Inspirații eminesciene*, serata literar-muzicală *Citind din Eminescu*.

Desfășurate anual, *Zilele Eminescu* au devenit un frumos prilej de a omagia opera Marelui Eminescu, totodată programul încurajează și susține procesul de lectură.

Zilele Internaționale ale Francofoniei în RM

Tradițional, BM „B.P. Hasdeu” se implică plener în această manifestare de amploare, susținută de Organizația Internațională a Francofoniei, Alianța Franceză din Moldova, Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene, Ambasada Republicii Franceze în RM. Promovând limba franceză ca diversitate culturală și lingvistică, Biblioteca Municipală și filialele ei își aduc contribuția și la dezvoltarea valorilor democratice, respectarea drepturilor omului.

La Sediul Central a fost lansată cartea *Curriculum de limba franceză pentru clasele bilingve*, s-a desfășurat concursul de eseuri *Le Coinq D'or (Gutuia de Aur)*, ce a confirmat faptul că în RM crește constant nivelul de studiere a limbii franceze.

Alte concursuri au avut loc la filialele „Ovidius” - *Paris, capitala artelor*; V. Bielinski - *Misterele Franței*; „M. Ciachir” - *Franța, o călătorie prin filele istoriei*. La Filiala „O. Ghibu”, deosebit de interesante, apreciate mult de utilizatori, au fost prezentările de carte ale autorilor francezi tipărite la Editura „Cartier” și moderate de redactorul-șef al acesteia, scriitorul Em. Galaicu-Păun. Este considerabil și aportul la promovarea francofoniei al expunerilor și dezbaterilor, organizate la filialele „Târgoviște” - *Ziua Internațională a Francofoniei*; „Ștefan cel Mare” - *Francofonia și diversitatea culturală*; „H. Botev” - *Путешествие по Франции*; V. Bielinski - *Importanța zilei Francofoniei în RM*; N. Titulescu - *Paris, inima culturală*; Al. Russo - *Franța, centrul culturii Europene*.

Ziua Europei

Apreciind Ziua de 9 Mai ca dată de referință pentru Europa, ca simbol al debutului fondării Comunității Europene, Centrul de Informare Europeană își asumă responsabilitatea să promoveze, acest eveniment deja al doilea an consecutiv.

Dacă în anul 2008, CIE a celebrat această dată prin desfășurarea unui microsimezion cu genericul „CIE – un an de informare europeană”, atunci în 2009 evenimentul a evoluat sub alt aspect. În cadrul activităților dedicate Zilei Europei în Moldova, pe 8 mai a.c., în incinta Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” s-a desfășurat Conferința Națională „*Extinderea Estică a Uniunii Europene: provocări și oportunități pentru Europa de Est*”. Evenimentul a fost organizat în colaborare cu Portalul www.europa.md, din cadrul Programului Inițiative Europene al FSM.

Scopul acestei activități a fost evaluarea Concursului Național de eseuri cu același generic, „Extinderea Estică a Uniunii Europene: provocări și oportunități pentru Europa de Est”, care s-a desfășurat în perioada 1-25 aprilie 2009 și la care au participat peste 30 de studenți.

În cadrul conferinței participanții au fost salutați de reprezentanți din diferite structuri de stat. Prezent la conferință, dl **Julius Liljestrom**, ministru-consilier la Ambasada Suediei, a menționat că acum, ca și mai înainte, Suedia susține toate eforturile de integrare europeană a Republicii Moldova, prin implementarea diverselor programe cu fonduri suedeze. Dl ministru-consilier a rămas surprins de interesul tinerilor din RM față de valorile europene.

Dl **Iulian Groza**, directorul Departamentului Integrare Europeană al Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene al Republicii Moldova, a salutat ideea de organizare a unor asemenea manifestări în țara noastră și a îndemnat tinerii să fie cât mai activi și mai flexibili la schimbările actuale care se produc.

Deși desfășurată în data de 8 mai, și nu la 9 mai, precum este stabilită Ziua Europei, conferința se înscrie foarte bine în șirul de activități organizate de către Primăria Municipiului Chișinău, a menționat dna **Ana Lucia Culev**, șef al Direcției Cultură. Dna A.L. Culev a îndemnat pe toți să participe și în viitor la astfel de întruniri importante, accentuând că valorile europene sunt și valorile noastre.

Caravana de informare europeană „Și noi suntem copiii Europei”

Deja al doilea an consecutiv, Centrul de Informare Europeană desfășoară activități tematice în cadrul instituțiilor de învățământ preșcolar. Pentru 2009, CIE și-a centrat atenția asupra grupului-țintă: copiii (vârsta 6 ani) de la grădinița nr. 189 „Pas cu pas”. Această caravană a avut drept scop promovarea valorilor europene, precum și familiarizarea micilor cetățeni cu noțiunea de UE.

Activitatea s-a desfășurat în trei trimestre. În primul, copii au fost familiarizați cu noțiunea de UE. Li s-a derulat o mică poveste despre Uniunea Europeană, ca o casă mare, cu o familie prietenoasă, plină de armonie. În etapa a doua copii trebuiau să schițeze această casă precum și-au imaginat-o, după vizionarea poveștii. În trimestrul doi, copiii au fost informați despre simbolurile UE. Li s-au împărțit flăgulețe ale UE. Împreună cu colaboratorii CIE, micuții au deslușit culorile predominante ale obiectului. Au numărat câte steluțe sunt pe flăguleț, ce culoare au, câte unghiuri. Trimestrul trei a fost cel mai complicat pentru copii. După ce au numărat câte țări sunt în cadrul UE, pentru fiecare grup de copii s-a propus câte un puzzle care conținea toate țările membre UE. Fiecare grup trebuia să construiască puzzle-ul astfel încât să obțină acea casă europeană, de care li s-a vorbit la început.

La finele caravanei, cei mai activi copii au primit diplome, iar pentru întreaga grupă Centrul de Informare Europeană le-a oferit în dar o **enciclopedie pentru copii „Vreau să știu totul despre UE”**.

Concluzii: Variatele reprezentări ale valorilor culturale într-o lume în perpetuă mișcare au determinat filialele BM să abordeze conexiunea *carte – cititor* în toate manifestările artistice ale expresiei spiritului uman (artă, muzică, teatru, beletristică) și să țină cont de toate categoriile sociale (tineret, adulți, bătrâni, persoane dezavantajate). Diversele forme de activități: **conferințe – 25; simpozioane - 12, mese rotunde – 91**, cenecluri și cluburi, în cadrul cărora s-au organizat: **întâlniri cu scriitorii – 245, ore de lectură – 1 472, lansări și prezentări de carte – 721, expuneri-dezbateri – 813, concursuri – 423; spectacole literar-muzicale - 150** etc. au fost pe potriva exigențelor, opțiunilor, intereselor manifestate de utilizatori.

AUTOMATIZARE ȘI INFORMATIZARE. ECHIPAMENT

Anul 2009, proclamat *Anul European al Creativității și Inovației* la Biblioteca Municipală, a fost unul bogat în implementări de servicii noi. Biblioteca a continuat explorarea și dezvoltarea tehnologiilor informaționale bazate pe Web 2.0 care facilitează, susțin dezvoltarea noilor servicii, inclusiv a celor on-line și asigură calitatea lor:

- Serviciul **Întreabă bibliotecarul**. Serviciu partajat, de furnizare a informației la care au participat opt filiale: Sediul Central, „M. Lomonosov”, „Ovidius”, „Ștefan cel Mare”, A. Russo, Arte, CAE, „Transilvania”. Din 2007 (din momentul implementării) până în decembrie 2009 pagina serviciului a fost vizualizată de **68 256 ori**.

NOU!!! Biblioteca a decis la sfârșitul anului 2009 *introducerea serviciului de asistență informațională on-line Întreabă bibliotecarul*, în cadrul căruia, răspunsul la cerința utilizatorului este acordat în timp real prin intermediul **Skype-ului**. Pe parcursul lunii decembrie 2009 se înregistrau în medie 4-5 apeluri per zi.

- Crearea instrumentelor noi de informare pentru utilizatorii BM – **patru bloguri**: *Chișinău, orașul meu, Echipa Hasdeu, ziarul BiblioCity* și blogul filialei *Ștefan cel Mare*.

Blogul *Chișinău, orașul meu* a fost accesat de **6 756 de ori** pe parcursul anului de referință, și-a mărit conținutul de cinci ori – de la 60 de postări în 2008 până la circa 300 de postări. 11 persoane interesate s-au abonat pentru a primi informații în 2009.

Echipa Hasdeu – acest blog s-a dezvoltat din pagina *Informații profesionale* de pe site-ul BM și conține **13 postări** referitoare la activitate profesională: acțiuni de formare profesională, conferințe, concursuri, parteneriate etc.

Ziarul BiblioCity, creat în 2009, conține **108 postări**, organizate în ordine cronologică.

Biblioteca Publică „Ștefan cel Mare” – blog creat de echipa bibliotecii în octombrie 2009, conține patru postări, fiind vizitat de 35 de ori. Biblioteca utilizează blogul pentru informarea utilizatorilor, vernisând expoziții virtuale. Blogul bibliotecii a fost creat nu numai pentru a stabili o relație de comunicare directă cu utilizatorii, dar și pentru a identifica așteptările lor. Pe baza acestor date, biblioteca își poate îmbunătăți

serviciile oferite, astfel poate să se adapteze cât mai bine nevoilor de informare ale diverselor categorii de utilizatori.

- Utilizarea unor metode noi, interactive, de promovare a bibliotecii și de informare a utilizatorilor privitor la activități, resurse, servicii – pe **Facebook**, **Twitter**. Din decembrie 2009 BM este prezentă pe Facebook, anunțând utilizatorii virtuali despre servicii, evenimente, publicații noi, invitându-i să le utilizeze, să le viziteze și să le comenteze.
- Informația de pe blogurile BM și colecția de linkuri de pe **Delicious** este distribuită și utilizatorilor pe **Twitter**.
- Crearea **Colecției de imagini** a BM pe **Flickr** – 48 de fotografii, vizualizate de 166 de ori. Colecția include imagini de la activități profesionale.
- Crearea **Colecției de linkuri profesionale pe Delicious** – 32 de bookmarks (semne de carte).
- Participarea utilizatorilor în completarea colecției BM prin intermediul serviciului **Propuneri de achiziții**. Serviciul a fost introdus la 6 noiembrie 2009.
- Lansarea **Feedback-ului** la 21 septembrie 2009 prin intermediul căruia utilizatorii oferă sugestii despre bibliotecă și bibliotecari.
- **Expoziții on-line pe Blog**.
- **Digg** – serviciu de difuzare a informațiilor din edițiile periodice.

BIBLIOTECA DIGITALĂ

În 2009 Biblioteca a continuat dezvoltarea colecției digitale. Conform Politicii de digitizare care stabilește segmentele prioritare din patrimoniul BM activitatea de digitizare s-a axat pe Colecția Chișinău. Au fost selectate și digitizate 8 titluri de cărți:

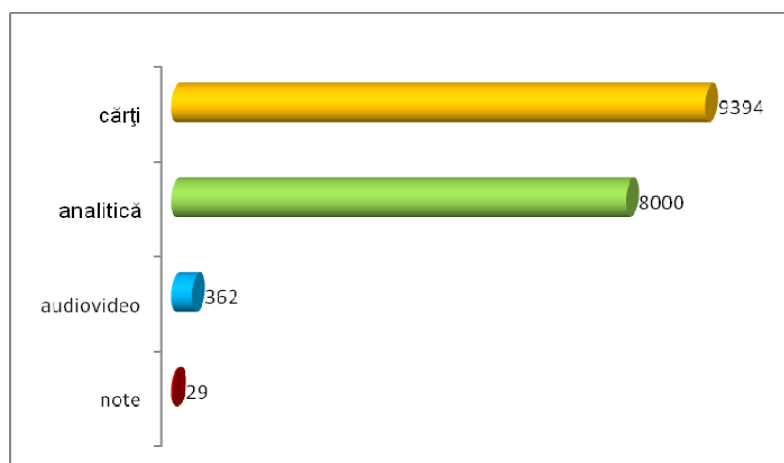
- Day by day
- Dron, Ion. Chișinău – schițe etnotoponimice
- Despre ce spun muzeele
- Cu privire la originea numelui topic Chișinău // Dron, Ion. Studii și cercetări
- Eșanu, Andrei. Chișinău, file ale istoriei
- Popov, G. Muzeele invită
- Ucraina în cultura Moldovei
- Poștarencu, Dinu. Chișinăul în 1941

Următoarea etapă în traseul digitizării este prelucrarea textelor salvate ca imagini jpeg cu ajutorului OCR, conversia în fișier .pdf și publicarea pe CD/ site a informației.

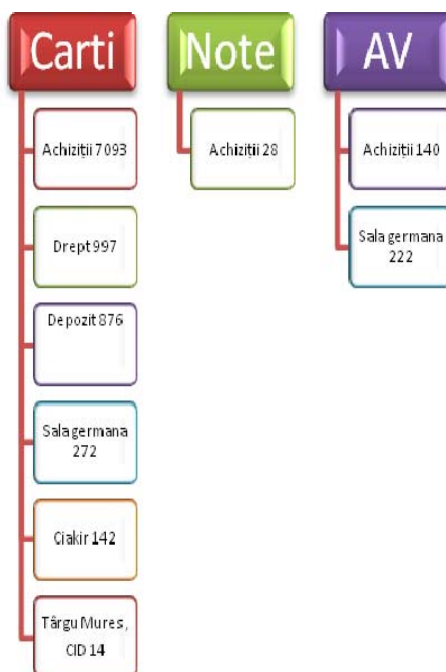
O muncă asiduă a fost depusă în vederea elucidării retrospective a materialelor legate de orașul Chișinău care la rîndul lor au fost postate pe blogul „Chișinău, orașul meu” și înregistrate pe CD, intitulat „Să ne cunoaștem orașul”. Colecția *Chișinău pe web* a fost completată cu mape tematice digitizate.

CATALOGUL ELECTRONIC PARTAJAT AL BM

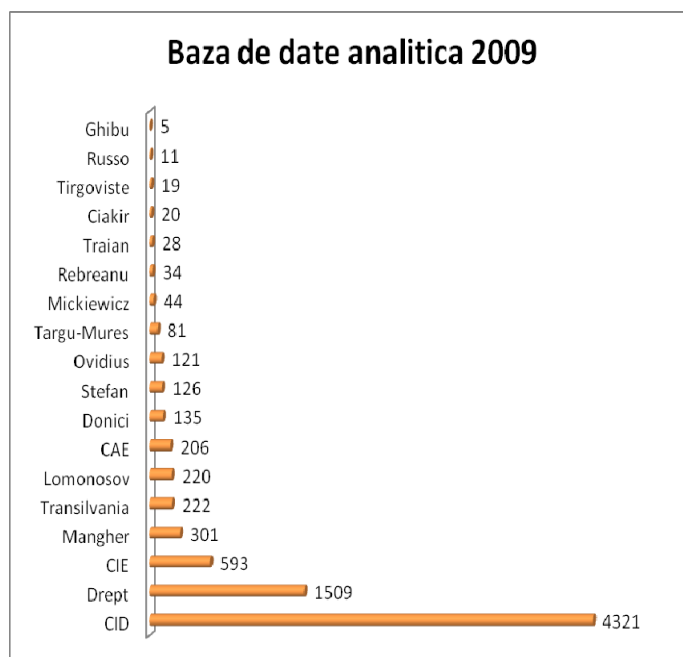
În anul 2009 în total au fost prelucrate **17 789** de unități, din care – 7 261 înregistrări ale achizițiilor noi, 2 302 înregistrări ale filialelor, 8 000 de înregistrări în baza de date Analitica.



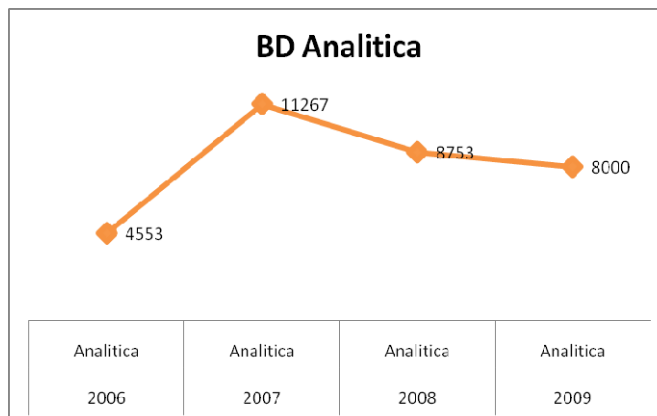
Tabelul de mai jos ilustrează procesul de completare al Catalogului Partajat al BM după tipuri de documente – cărți, note, AV, care includea achizițiile noi, finisarea catalogării fondului Serviciului de carte germană, reevaluarea/redactarea catalogului Sediului Central, al filialelor „Târgu Mureș”, „M. Ciachir” și BPD.



Introducerea datelor în baza de date Analitica a fost partajată între filialele: Sediul Central (CIE+CID), CAIE, A. Donici, BPD, O. Ghibu, A. Mickiewicz, Ovidius, Ștefan cel Mare, Traian, Transilvania, M. Lomonosov, I. Mangher, L. Rebreanu, A. Russo, Târgu Mureș, Târgoviște)



La sfârșitul anului baza numără **8 000** de înregistrări puse la dispoziția utilizatorului, cu **753** mai puțin decât în 2008.



Pe parcursul anului 2009 s-a acordat atenție calității CEP. Redactorul CEP a redactat, modificat, corectat – **20 188** de înregistrări, identificat dublete de descrieri (3% din numărul total de înregistrări), care au fost scoase din catalog.

Catalogul Electronic Partajat al BM la 31 decembrie 2009 numără **293 230** de înregistrări bibliografice, ceea ce constituie **30,5%** din fondul total. Luând în considerație cele expuse constatăm că în comparație cu 2008 numărul total de înregistrări s-a micșorat cu 3%.

Modulul OPAC

Modulul OPAC a fost utilizat destul de intens pe parcursul anului de referință au fost înregistrate **154 373** de sesiuni și **32 485** de căutări cu rezultat pozitiv. Introducerea sistemului automatizat de colectare a statisticii permite vizualizarea numărului de căutări și sesiuni efectuate în OPAC la filialele sau de pe site-ul BM și facilitează introducerea datelor în raportul statistic lunar. Pentru familiarizarea utilizatorilor cu OPAC pe site este plasat un ghid de folosire și regăsire a informației.

Modulul BiblioReferințe

Prin intermediul programului Granturi Mici pentru Absolvenți de către Ambasada SUA în RM, Biblioteca Publică de Drept, împreună cu BM a coordonat implementarea unui program specializat *BiblioReferințe* privind furnizarea serviciilor de referință în cadrul rețelei de 31 de bibliotecil-filiale ale BM.

În cadrul acestei activități s-a obținut Certificatul de înregistrare a obiectelor ocrotite de drept de autor și drepturi conexe asupra programului BiblioReferințe oferit de către Agenția de Stat pentru Proprietate Intelectuală.

PAGINA WEB

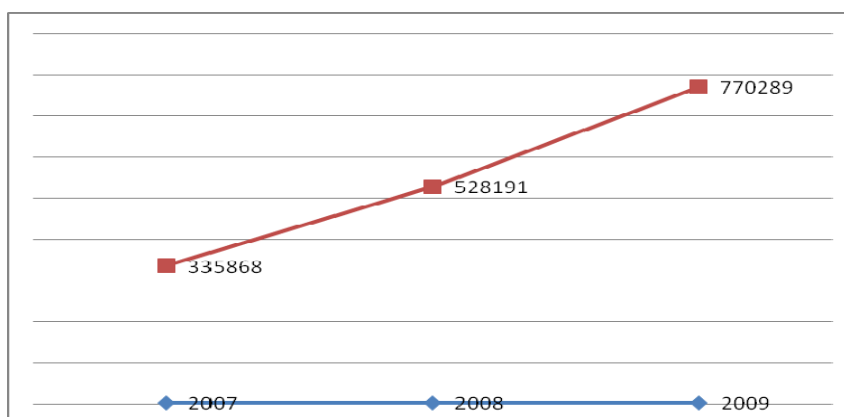
În Anul Imaginii și a creativității site-ul BM s-a dezvoltat, oferind noi servicii bazate pe tehnologiile Web 2.0. Site-ul include 4 bloguri, conturi *Facebook*, *Delicious*, *Twitter*, *Digg*, *Flickr* – toate aceste servicii promovează identitatea bibliotecii.

Site-ul a devenit un instrument de:

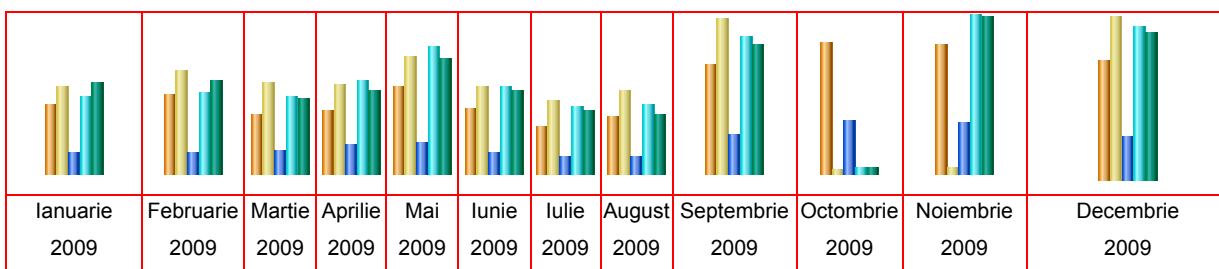
- comunicare profesională care se realizează prin blogurile *Echipa Hasdeu* și ziarul *BiblioCity* și modulul *Conferințe online*
- implicare a utilizatorilor noștri în completarea colecției BM prin *Propuneri de achiziții* și în expunerea opiniilor și sugestiilor prin *Feedback* – importante pentru evaluarea calității serviciilor oferite de bibliotecă
- informare despre Chișinău prin blogul *Chișinău, orașul meu*
- informare despre evenimente organizate de bibliotecă prin *Facebook*, *Twitter*, *Flickr*, *Digg*

Monitorizarea regulată a traficului permite publicarea pe pagina principală a site-ului a *tag cloud*-ului – topul celor mai des accesate pagini.

Traducerea site-ului în limbile rusă și franceză, precum și crearea unor pagini noi, a mărit progresiv audiența site-ului cum se vede din graficul de mai jos. Numărul total de vizite virtuale marcînd o creștere de 242 098 de accesări în comparație cu 2008 a ajuns în 2009 la 770 289.

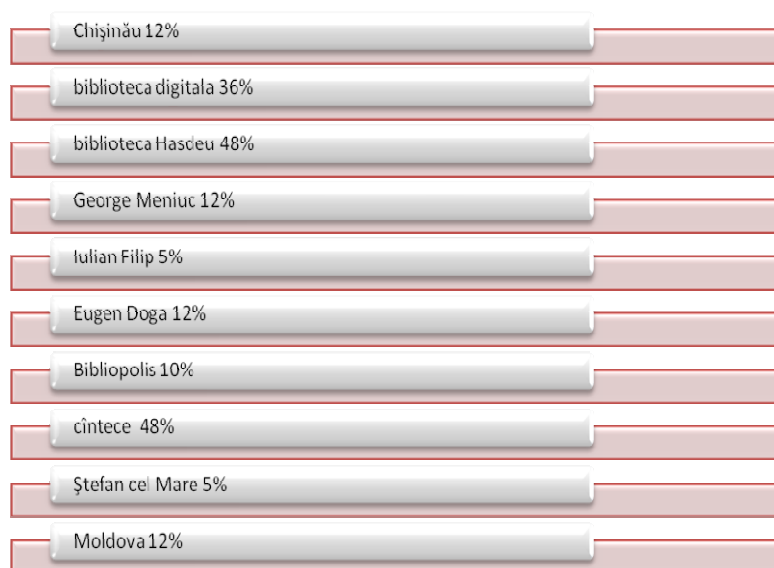


Din istoria **traficului anual** observăm că cele mai aglomerate luni sunt septembrie – decembrie, cînd traficul a trecut cifra de 100 000 de vizite.



Analizând **durata de timp** a aflării utilizatorului pe site, constatăm o creștere neînsemnată la prima vedere, dar care constituie 50% în comparație cu anul 2008. Reieșind din numărul total de vizite, în medie s-au înregistrat 1,5 utilizatori virtuali pe minută (sau peste fiecare 40 de sec. se înregistra un utilizator), în anul 2008 – în medie 1 utilizator per 1 min.

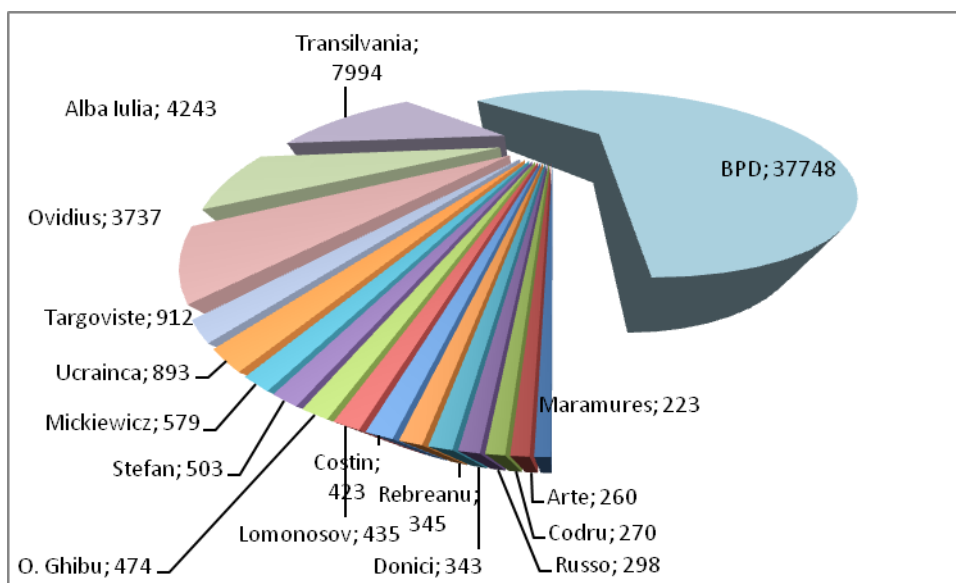
În Top 10 al „traseului căutărilor” (cuvinte-cheie) intră:



Monitorizarea permanentă a funcționării și usabilității site-ului s-a manifestat prin schimbările de pe:

- Rubrica *Ce?Unde?Când?* - refăcută, noua versiune permițînd perindarea automată a noutăților pe pagina principală
- Rubrica *Forum* – închisă din motivul neutilizării
- Din cele 31 de filiale 4 au site-uri – *BPD, Alba Iulia, Transilvania* și *M. Lomonosov*, iar 13 filiale – pagini pe *hasdeu.md*. În total în anul de referință

au fost înregistrate **59 680¹** de accesări pe paginile web ale filialelor (166922 – în 2008).



Topul bibliotecilor începe cu BPD, urmată de bibliotecile *Transilvania*, *Alba Iulia*, *Ovidius*. În acest context este necesară evidențierea paginilor web a bibliotecii *Ovidius*, actualizată la timp și dezvoltată în continuu și a Bibliotecii Ștefan cel Mare care a creat pe pagina lor un blog de expoziții virtuale prin care informează cititorii despre intrările noi. Bibliotecile Târgoviște și Ucrainca, reactualizând informația despre bibliotecă, și-au mărit și vizitele. În urma orelor de instruire referitor la crearea și actualizarea informației de pe site, filialele: *A. Mickiewicz*, *CAIE*, *L. Rebreanu*, *A. Donici*, *Arte* și *Ștefan cel Mare* s-au făcut prezente pe web.

Rubrica *Biblioteca digitală* pe parcursul anului a fost una din cele mai solicitate, paginile căreia au fost accesate de 78490 de ori:

Revista *BiblioPolis* – 16757; Blogul *Chișinău, orașul meu* – 6756; Listele bibliografice (5) și expozițiile virtuale – 4291; *E-bibliografiile* în anul de referință au fost accesate de 50686 de ori (68 216 de accesări în 2008). 10 cele mai solicitate bibliografii sînt: Eugen Doga, Iulian Filip, Ștefan cel Mare, Pușkin și Basarabia, Ion Dron, Cărți cu autografe, Mihai Cimpoi, Ianoș Țurcanu, George Meniuc, Leo Butnaru. În comparație cu anii precedenți în evidență au ieșit bibliografii cu caracter tematic ca Ștefan cel Mare, Pușkin, Basarabia, Cărți cu autografe din colecția BM.

¹ Aici sînt prezentate accesările paginilor filialelor de pe site-ului BM și site-ul BPD

ECHIPAMENT

Pentru anul 2009 BM și-a propus să achiziționeze echipament necesar pentru asigurarea accesului utilizatorului la informație: calculatoare, DVD playere, TV etc.; să asigure și să monitorizeze funcționarea corectă a echipamentului și a serviciilor.

În condițiile de finanțare austere Biblioteca Municipală a achiziționat 1 notebook (buget), 1 calculator (donație Pretura Râșcani, Filiala „Târgu Mureș”) și detalii pentru upgrate-ul mașinilor de la filialele: *N. Titulescu, M. Drăgan, Arte, Codru, A. Cosmescu, V. Alecsandri, Târgoviște.*

La sfârșitul anului 2009 Biblioteca Municipală deține **167** calculatoare conectate la Internet, 11 scanere, 43 imprimante și 12 copiatoare.

Ca rezultat putem menționa că, deși toate filialele BM sunt echipate cu calculatoare și imprimante, 30% din numărul total de calculatoare necesită sau un upgrate de memorie sau trebuie să fie schimbate. **14** (19 în 2008) din cele 31 de filiale dispun numai de 1-2 calculatoare, insuficiente pentru a funcționa normal și a oferi utilizatorilor posibilitatea de a utiliza resursele bibliotecii. **12** biblioteci oferă **58** posturi de lucru, conectate la Internet, pentru utilizatori, ceea ce constituie **32%** din numărul total de calculatoare (29% în 2008) sau reieșind din numărul de utilizatori activi - 1calculator la 2083 de utilizatori. Iar, analizând utilizarea resurselor și oferta stațiilor de lucru la Sediul Central, conchidem că la un calculator revin 4129 de utilizatori, iar pe zi un calculator este utilizat în medie de 20 de persoane. Minimum 10 stații de lucru noi sunt necesare pentru a oferi un acces nelimitat la resurse. **18** posturi de lucru cu *rezervare prealabilă* se află la dispoziția utilizatorilor și le oferă posibilitatea de a lucra individual, utilizate pe parcursul anului de 2463 de persoane.

11 imprimante, **5** copiatoare și **2** scanere pentru utilizatori.

2 biblioteci oferă acces WIFI la Internet: Sediul Central și BPD.

Din numărul total de calculatoare **116** (113 în 2009) sînt posturi de lucru pentru bibliotecari, ceea ce constituie 1 calculator la 3 bibliotecari.

Conchidem că numărul de stații atît pentru bibliotecari cît și pentru utilizatori rămîne la un nivel insuficient pentru a răspunde cerințelor.

ASISTENȚA TEHNICĂ

Pe parcursul anului 2009 au fost efectuate **103** de operații de reparare și reinstalare a sistemului operațional pe PC-urile. Au fost efectuate circa **40** de vizite la biblioteci pentru lucrări de susținere a echipamentului, mai puține decât în anul 2009.

Departamentul *Automatizare* a asigurat asistența tehnică la manifestări organizate de biblioteca municipală: conferințe, ateliere de specialitate, ședințe ale șefilor filialelor.

În noiembrie–decembrie 2009 a fost testată și implementată Conferința online disponibilă pe site-ul BM.

În octombrie 2009 a fost examinat serviciul de trimitere a SMS-urilor prin intermediul programului Coyote.

CULTURA INFORMAȚIONALĂ

Diversitatea suporturilor, creșterea cantitativă a colecțiilor de documente, sistemele de regăsire sunt elemente care pun numeroase probleme în procesul de căutare a informației și care impun necesitatea educației utilizatorului.

Astăzi formarea și educarea utilizatorului este printre obiectivele de bază ale activității unei biblioteci. Realizarea acestui obiectiv s-a efectuat în cadrul lecțiilor: bibliografice, informaționale și tehnice. Principalul obiectiv în realizarea competenței informaționale a utilizatorului bibliotecii este organizarea instruirilor permanente în scopul : formării abilităților de utilizare a resurselor informaționale, a colecției bibliotecii sau a unei ediții concrete.

Scopul acestor lecții este familiarizarea utilizatorilor cu cunoștințe în domeniul bibliografiei; lucrul cu catalogul electronic OPAC și tradițional, Internet-ului (servicii electronice); specificul lecturii fiecărui gen, precum și consultarea edițiilor de referință. Lecțiile s-au bazat pe interesele utilizatorului.

Lecții bibliografice:

- Asistență în căutare la raft
- Elaborarea descrierilor bibliografice
- Elaborarea listelor bibliografice
- Oferirea indicilor CZU
- Utilizarea edițiilor de referințe (enciclopedii, dicționare, îndreptare)

Lecții informaționale:

- * Asistență la căutarea în OPAC
- * Căutare în baze de date/colecții digitale
- * Căutare în internet

- * Utilizarea site-ului bibliotecii

Lecții tehnice:

- Copiere pe suport informațional
- Crearea unui cont e-mail
- Utilizarea calculatorului

În cadrul BM B.P. Hasdeu au fost realizate **323** lecții bibliografice. Această cifră se motivează prin faptul că numai la Ziua bibliografiei au avut loc 47 de ore bibliografice. Lecțiile bibliografice au fost organizate pentru diverse categorii de utilizatori: preșcolari, elevi, studenți și chiar pentru persoane în etate.

Biblioteca oferă zilnic informații în formă de consultații pentru a instrui utilizatorii despre posibilitățile și modul de utilizare a resurselor informaționale din cadrul bibliotecii și colecțiilor de cărți, pentru ca să posede metodele cele mai eficiente de regăsire a informației și a-și satisface cerințele de informare. Utilizatorul la ora actuală este familiarizat cu utilizarea tehnologiilor informaționale, dar totuși pentru cei puțini sau neinițiați acordăm, într-un număr mai redus, consultații de deschidere a unui cont e-mail, de navigare pe diverse blog-uri, scrierea și redactarea unui text în Word, Excel.

Pe parcursul anului 2009 BM a oferit *11 507* de consultații. Putem spune că această cifră nu este reală pentru că numai la CID „Chișinău”, Sediul Central, bibliograful de serviciu consultă zilnic în medie 100 de persoane, ceea ce denotă că din lipsa de timp nu toate consultațiile sînt înregistrate. În final putem menționa, că progresele care au avut loc în ultimul timp în majoritatea domeniilor cunoașterii au determinat transformări complexe la nivelul societății și al diverselor sale componente, inclusiv al structurilor info-documentare. Datorită acestor lecții noi am reușit să pregătim într-o anumită măsură utilizatorii bibliotecii pentru a face față avalanșei de schimbări ce se produc în cadrul lumii informaționale.

ACTIVITATEA BIBLIOTECOMICĂ

Activitatea biblioteconomică a fost orientată pe:

- cercetarea bibliografică;
- cercetarea istoriei scrisului, cărții, tiparului, bibliotecilor.

BM, având în structura sa servicii specializate: Centrul de Informare și Documentare „Chișinău”, Centrul Național de Hasdeologie, Centrul Academic Internațional Eminescu, Serviciul Studii și Cercetări, în 2009 a desfășurat cercetări în domeniul cărții, tiparului, bibliotecilor.

Cercetarea bibliografică, la BM, este un mijloc de valorificare și actualizarea istoriei spirituale, literare și culturale chișinăuiene. Din totalul publicațiilor 21 au fost realizate, din care 7 definitive - plasate pe web sau editate, 10 - au rămas nerealizate. Pe parcursul anului 2009 au fost realizate 6 lucrări neplanificate.

Biobibliografii		
1.	Bibliografia Municipiului Chișinău 2005-2008	CID „Chișinău”
2.	Chișinăul în arta plastică : Catalog-bibliografie	CID „Chișinău”
3.	Larisa Ungureanu: biobibliografie	Biblioteca „Târgoviște”
4.	Argentina Cupcea-Josu : biobibliografie	Biblioteca <i>M. Costin</i>
5.	Serghei Pojar : biobibliografie	Biblioteca „M. Lomonosov”
6.	Ion Mărgineanu : biobibliografie	Biblioteca „Alba Iulia”
7.	Nicolae Rusu : biobibliografie	Biblioteca „Ovidius”
8.	Dinu Mihail : biobibliografie	Biblioteca „O. Ghibu”
9.	Aureliu Busuioc : biobibliografie	Biblioteca „L. Rebreanu”
10.	Vasile Șoimaru : biobibliografie	Biblioteca „Transilvania”
11.	Glebus Sainciuc (1996-2009): biobibliografie (variantă electronică)	Biblioteca Arte

Bibliografii tematice		
1.	Calendarul datelor 2010 “Evreii în cultura și istoria mondială”	Biblioteca „I. Mangher”
2.	Șalom Alehem : bibliografie selectivă	Biblioteca „I. Mangher”
3.	Eminescu multimedia	CAE
4.	Transilvania, Țara de dor (volum 2)	Biblioteca „Transilvania”
5.	Трудный путь к свободе (русско-турецкая война): bibliografie tematică (variantă electronică)	Biblioteca „H. Botev”
6.	Dobrogea – în spațiul românesc Revistă aniversară Creația lui Ovidius: Studii	Biblioteca „Ovidius”
7.	Maria Bieșu: bibliografie selectivă	Biblioteca Arte

Un alt aspect nu mai puțin important în activitatea bibliotecii este **cercetarea științifică**. În anul de referință cercetarea științifică s-a axat pe studierea operei membrilor dinastiei Hasdeu. În acest context colaboratorii Centrului Național de Hasdeologie au întreprins vizite de documentare la:

- Biblioteca Academiei Române pentru a lucra în sălile de lectură, precum și pentru a avea întâlniri cu hasdeologi și editori bucureșteni;
- Biblioteca Centrală Universitară „M. Eminescu” și la Casa Pogor.

Studii		
1.	„Pro Fide et Patria”, „Contribuții la studierea dinastiei de scriitori Hâjdău-Hasdeu” (autor: Pavel Balmuș)	CNH
2.	Volumul IV, V ale ediției „Scrieri” de B.P. Hasdeu	Î.E.-P. „Știința”- Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”
3.	Exlibrisul în Moldova	Departamentul Marketing
4.	Biblioteca Municipală B.P. Hasdeu – suport informațional pentru comunitatea chișinăuiană: resurse, servicii, programe inovative : Abordări practice	Departamentul Marketing
5.	150 de cărți într-o carte. Zamfira Mihail	Serviciul Studii și cercetări
6.	Pohilă V. Sugestii pentru redactare/corectare	
7.	Lucrări metodice: manual	

Colaboratorii BM au participat la conferințe și simpozioane științifice:

- manifestările de consemnare, la București și Câmpina, a zilei de naștere a lui B.P. Hasdeu (28/16 febr. 1838).
- participarea la desfășurarea concursului—victorină „B.P. Hasdeu” (între cititorii-liceeni din tot raionul), în or. Călărași (R. Moldova);
- Târgul de Carte „Gaudeamus” (de la ROMEXPO) și pentru a avea întrevederi cu dnul Dan Zamfiroscu (editura „Roza Vânturilor”), cu dnele: Crina Decusară-Bocșan, Stela Toma, Zamfira Mihail, Căt. Velculescu ș.a.
- contribuții la editarea (la Moscova, la editura „Khudojestvennaja literatura”, anul 2009) a vol. „Spel pro list zelionyi ja... Foliklor i literaturnye pamjatniki Moldovy” (664 str.), inclusiv la întocmirea studiului introductiv.

Publicații seriale			
1.	Revista BiblioPolis, Nr. 1-4	Colegiul de redacție	realizate 3 numere
2.	Ziarul Bibliocity, Nr. 1-14	T. Coșeri	Conținut online
3.	Raportul de activitate 2008	Administrația	realizat, editare
4.	Calendar 2010 – Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”	Departamentul Marketing	nerealizat
5.	Buletin Eminescu: CAE 10 ani	CAE	nerealizat
6.	Revistă pentru copii isteți	Alba Iulia/Bibl. Județ. Lucian Blaga	realizat

Pe parcursul anului 2009 au mai fost realizate 7 lucrări neplanificate:

1. McCook, Kathleen de la Peña. Un loc pe masă. Participarea bibliotecilor la dezvoltarea comunității / Kathleen de la Peña McCook, red.: L. Kulikovski, trad.: V. Kulikovski. – Ch., 2009. – 160 p.
2. Titlu original: A Place at the table. Participating in Community Building.
3. Manual de identitate / L. Kulikovski, echipa de creație: G. Scobioală, T. Roșca, L. Pânzaru. – Ch., 2009. – 38 p.
4. Manual de brand pentru bibliotecari / L. Kulikovski, red.: V. Rață. – Ch., 2009. – 102 p.
5. Să ne cunoaștem orașul : istorie, oameni, destine: Materiale despre Chișinău [Resursa electronică] / Bibl. Municipală „B.P. Hasdeu”; CID „Chișinău”. – Ch., 2009. – 1 CD
6. Anul Național al Imaginii Bibliotecii Publice în comunitate: Plan de activitate
7. Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” – bibliotecă inovativă / autor de proiect L. Kulikovski, echipa de creație: G. Scobioală, T. Coșeri, T. Fiodoruc, T. Foiu, L. Câșlaru, L. Pânzari. – Ch., 2009. – 140 p.

INSTRUIREA ȘI PERFEȚIONAREA PERSONALULUI

Într-o lume grăbită și dinamică cu exigențe permanent schimbătoare, biblioteca își mobilizează eforturile spre promovarea configurațiilor sale. Lipsa afinității din partea societății în situația de criză nu o împiedică să fie și în continuare centru de informare și documentare.

Succesul Bibliotecii Municipale se explică prin capacitatea sa de a se adapta continuu la exigențele societății și de a acționa creativ în echipă. Biblioteca Municipală este un mediu unde oamenii obțin performanțe dezvoltându-și capacitățile personale.

Oamenii sunt cea mai mare valoare a Bibliotecii Municipale. Competența și aptitudinile profesionale ale bibliotecarilor au un impact direct asupra serviciilor, produselor. Coerența acțiunilor derulate în bibliotecă au tangențe relevante cu calitatea muncii personalului. Astfel, în anul 2009 Biblioteca Municipală a obținut mai multe performanțe. Acestea semnifică plusvaloare instituțională și dezvoltare durabilă.

Serviciile și ofertele infodocumentare ale Bibliotecii Municipale au fost realizate, promovate, diversificate de către cei 436 de angajați, dintre care 346 sunt bibliotecari.

Personalul		Din numărul personalului					
Total	Echivalentul norme întregi	Bibliotecari		Cu studii superioare		Cu studii medii	
		Total	Echivalentul norme întregi	Total	De specialitate	Total	De specialitate
436	426	346	344	311	198	35	21

În anul de referință echipa BM a fost completată cu 55 persoane, dintre care 41 bibliotecari.

Anii	Angajați	Bibliotecari
2006	79	69
2007	62	52
2008	61	52
2009	55	41

Datele statistice ne demonstrează că în comparație cu anii precedenți la BM în 2009 au fost angajate mai puține persoane. Numărul total al bibliotecarilor încadrați în câmpul muncii s-a micșorat de la 87% până la 75%. Acest fapt se datorează activității echipei de specialiști, motivației morale, stimulării financiare, precum și necesității de specialiști în domenii adiacente (operator, programator, sociolog, psiholog).

Concedierile sunt un element nefavorabil pentru Biblioteca Municipală. Investițiile în formarea profesională și competențele dobândite, în cazul eliberării din serviciu, vor aduce prosperitate și succese altor instituții. În total au fost disponibilizate 41 de persoane, dintre care 27 bibliotecari (66% din numărul total de personal). Concedierea bibliotecarilor constituie un procentaj mare. La prima vedere este o problemă, dar analizând cauzele s-a ajuns la concluzia că oamenii au plecat deoarece doresc să se afirme și să câștige mai mult :

- ✓ studenți de la specialități adiacente - 8 ;
- ✓ studenți care au absolvit facultatea – 5;
- ✓ persoane pensionate - 5;
- ✓ persoane plecate peste hotare – 2;
- ✓ remunerare mai mare, trecerea la alt loc de muncă – 7.

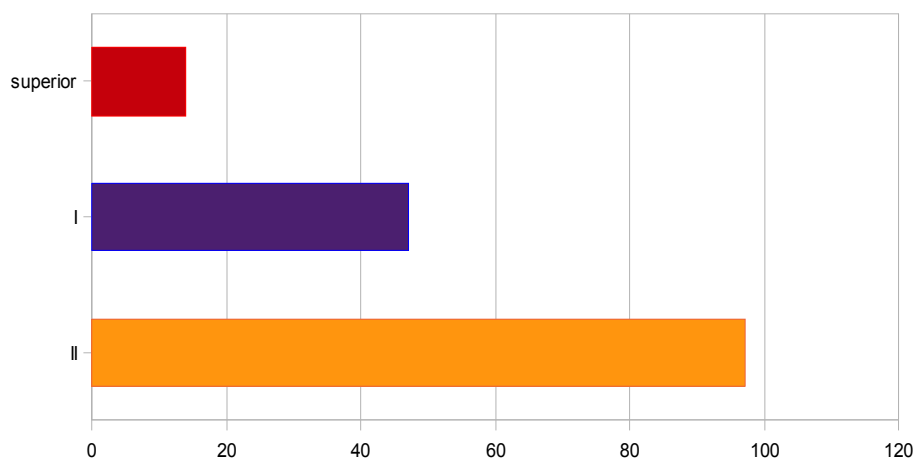
Vârsta medie a personalului rămâne constantă – 37 de ani. Acest fapt se datorează echipei de tineri creativi și inovativi.

La Biblioteca Municipală sunt create condiții relevante pentru a avansa în carieră. Sunt susținuți bibliotecarii care studiază la ciclul I și II. Astfel, la ciclul I învață 21 de studenți, dintre care 8 – la specialitatea de biblioteconomie (38% din numărul total de studenți). La ciclul II (masterat) învață 23 de persoane, dintre care 16 (70% din numărul total de masteranzi) – la *managementul structurilor infodocumentare*.

Ca rezultat, la BM sunt 311 persoane cu studii superioare, dintre care 198 de specialitate (64% din numărul total de persoane cu studii superioare). Cu studii medii 35, dintre care de specialitate 21 (60% din numărul total de bibliotecari cu studii medii de specialitate). Indicatorii nu au suportat schimbări majore.

Structura angajaților pe sexe este constantă, fiind justificată prin natura activității de bibliotecă. Schimbări neesențiale sunt și la statutul naționalitate.

În anul 2009 au obținut gradul II (doi) de calificare 14 bibliotecari tineri. Din numărul total de bibliotecari 158 sunt atestați, ceea ce constiuie 45,7% (*gradul superior – 14, I – 47, II – 97*). Considerăm că acesta este un indicator bun, ținând cont de vârsta medie a personalului și de numărul mare de tineri.



Societatea bazată pe cunoaștere a impus deplasarea accentului de pe abordarea predominant cantitativă a resurselor umane spre cea de tip calitativ, exprimată prin nivelul de educație și pregătire profesională. Formarea profesională devine o acțiune de modelare a bibliotecarului conform exigențelor societății actuale.

Biblioteca Municipală promovează un sistem coerent de formare profesională. Acest sistem este conceput și realizat într-o coeziune directă cu misiunea și valorile Bibliotecii Municipale, care se consolidează pe:

- instruirea tinerilor angajați;
- instruirea noilor angajați;
- instruirea angajaților pentru activitatea specifică postului pe care îl ocupă.

Biblioteca Municipală a practicat învățarea:

- individuală;
- în echipă;
- instituțională.

Metodele de învățare aplicate în 2009 au fost axate pe grupe:

- grupe mari – conferințe, ateliere profesionale;
- grupe mici – activități de grup, joc de roluri, ateliere, studii de caz, activități practice;
- individual – mentorat, jurnal de înregistrări zilnice.

O formă de instruire practică la bibliotecă este învățarea individuală, revenindu-i fiecărui angajat o oră pe zi de formare profesională cu ajutorul resurselor internet, edițiilor periodice, intrărilor noi în bibliotecă. La acestea s-a mai adăugat și *Portofoliul*

bibliotecarului, ce a fost elaborat în baza documentelor de reglementare, liniilor directoare naționale și internaționale, politicilor de bibliotecă, cu scopul de a reveni la aceste acte de câte ori va simți necesitatea bibliotecarul. Această formă este aplicată în toate filialele și departamentele Bibliotecii Municipale. Subiectele au fost diverse: extinderea serviciilor, îmbunătățirea ofertelor, elaborarea politicilor de bibliotecă, cercetarea unui subiect pentru atestare etc.

Prin învățarea individuală se obține:

- experiență;
- informații și cunoștințe.

În echipă bibliotecarii își partajează informațiile și cunoștințele, devin mai comunicativi. Aplicarea învățării în echipă este caracteristică în cazul introducerii unor servicii noi sau pentru a îmbunătăți cele existente: lecturile verii, referințe bibliografice, voluntariat, parteneriat cu liceele din localitate, elaborarea unui concept pentru o lucrare etc.

Învățarea instituțională a abordat schimbările și tendințele spre perfecțiune:

- cunoștințele noi sunt promovate de grupe (strategii, politici, instrucțiuni, reguli);
- cunoștințele sunt aplicate de indivizi (împărtășirea valorilor comune, comunicarea, dezvoltarea modelelor de acțiune);
- personalul evaluează și partajează cunoștințele noi (testarea, gândirea sistemică, feed-backul).

La Filiala „Ovidius” tradițional au fost organizate întruniri săptămânale „La o ceașcă de cafea”, la care au avut loc discuții, dezbateri și analize pe marginea unor noi servicii de activitate, cu referire la unele articole de specialitate, pe domeniile: politici de bibliotecă, viziuni, reguli, norme care asigură un climat organizațional pozitiv, o cultură instituțională adecvată.

Formarea profesională la Filiala „O. Ghibu” s-a realizat conform unui program special sub forma unor dezbateri:

- *Facilitarea acomodării, familiarizarea cu mediu instituțional al tânărului angajat;*
- *Integrarea profesională, identitatea și rolul în echipă;*
- *Delegarea sarcinilor – o șansă a promovării salariaților;*
- *Statistici, evidențe de bibliotecă, modificări regulamentare;*
- *Forme și metodologii de activitate: înregistrare, deservire, organizarea expozițiilor, a manifestărilor culturale, verificarea fondului, înregistrarea referințelor bibliografice, evidența statistică, lucrul cu restanțierii, aranjarea la raft, cunoașterea resurselor infodocumentare, a periodicii, instruire în*

posedarea și mânuirea tehnologiilor informaționale, însușirea modulelor și a legislației de bibliotecă, a fișei postului, a regulamentului de funcționare, a politicii de achiziții și personal ș.a.

Creativitatea formatorilor a fost cu succes implementată în cadrul Barinstormingului *Ce imagine avem? Ce imagine vrem?* Aspectul inovativ s-a determinat în discuțiile participanților. Fiind împărțiți în trei grupe (manageri intermediari, masteranzi, șefi de filiale), ei au avut sarcina să contureze imaginea dorită. Răspunsurile au demonstrat că bibliotecarii sunt atașați de profesia sa, că doresc să fie recunoscuți în societate și că identitatea bibliotecii se racordează la acțiunile fiecărui salariat.

Un eveniment important și o ocazie favorabilă a fost vizita lui V. Cuzmin de la UNESCO, Programul *Informația pentru toți*. A fost invitat de Ministerul Culturii pentru a face un audit bibliotecilor din Republica Moldova. Biblioteca Municipală în raportul final a fost evaluată ca o instituție competentă și prosperă.

Conferința anuală *Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” – suport informațional pentru comunitatea chișinăuiană: resurse, servicii, programe inovative: Abordări practice* a devenit o tradiție. La ediția din acest an au fost prezentate 40 de comunicări cu caracter inedit și cu experiențe: programe nocturne, activități pentru copii, tinerii, proiecte de diversificare a serviciilor, rezultatele unor studii etc.

Familia de standarde ISO 1900:2000 pun accentul pe calitatea serviciilor și ofertelor. Aceste rigori sunt puncte de acces pentru îmbunătățirea și dezvoltarea instituțiilor infodocumentare. Certificarea calității la nivel național este într-o perioadă de constituire. Standardul ISO 17024 privind „Criteriile generale pentru organismele de confirmare ce efectuează certificarea personalului” specifică criteriile generale pe care trebuie să le respecte un organism de certificare a personalului pentru a fi recunoscut la nivel național și internațional ca fiind competent și fiabil să asigure funcționarea unui sistem de certificare a personalului indiferent de sectorul implicat și cu practicile europene în domeniul asigurării calității sistemelor de evaluare și certificare de personal.

Persistența informațiilor și declarațiilor internaționale ne oferă șanse, ne ilustrează pe deplin necesitatea de aliniere la standardele internaționale. Premisele calității au impus Bibliotecii Municipale valorile de eficiență și echitate, care sunt realizate de capitalul uman. Anticiparea problemelor este și ea o competență profesională.

Pentru prima dată în Republica Moldova s-a organizat la 15 iunie 2009 *Ziua europeană privind promovarea competențelor profesioniștilor din informare-*

documentare. Acest eveniment inedit pentru comunitatea biblioteconomică a fost o ocazie favorabilă de a analiza competențele profesionale și de a le racorda la necesitățile actuale și de viitor.

În această zi, *Echipa Hasdeu* a susținut ideea de realizare a mai multor acțiuni de comunicare pentru promovarea certificării, a studiat sistemul unic de certificare a competențelor infodocumentare. O inovație în domeniul biblioteconomic a fost și alcătuirea primei ediții a *Integramele de la Hasdeu*. Evenimentul organizat și desfășurat la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” a fost axat și pe valorificarea imaginii bibliotecii prin creativitate și inovativitate, precum și pe confirmarea conceptului de *biblioteca ce învață*.

Pe parcursul anului formarea și competențele profesionale au fost în vizorul unor cercetări: *Rolul bibliotecarului în crearea imaginii bibliotecii*, *Statutul social al bibliotecarului*, *Evaluarea eficienței resurselor umane (Cazul BM)*.

Fiind o instituție ce pune accentul de calitate, Biblioteca Municipală împărtășește învățarea permanentă ca o valoare prin:

- * promovarea învățării;
- * informarea, orientarea și consilierea;
- * investiții de timp în învățare;
- * asigurarea accesibilității la învățare;
- * formarea deprinderilor de învățare.

Filiala municipală a ABRM pe parcursul perioadei noiembrie 2008 – octombrie 2009 s-a implicat în activitatea Asociației Bibliotecarilor din R. Moldova prin acțiuni diverse:

- grupul de lucru privind elaborarea *Regulamentului de educație continuă a bibliotecarilor din bibliotecile publice* (Secțiunea *Biblioteci publice*, ABRM);
- grupul de lucru pentru *Strategia de dezvoltarea bibliotecilor* (colecții, spații, formare profesională);
- *Mariana Harjevschi*, coordonator eIFL-IP Moldova a câștigat Proiectul „Advocacy pentru îmbunătățirea Legii cu privire la dreptul de autor și drepturi conexe: rolul bibliotecilor”, Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova, Consorțiul eIFL.net. S-a organizat seminarul internațional „Dreptul de autor și libertatea accesului la informație în biblioteci”. Proiectul este sprijinit de către Fundația Soros-Moldova și Fundația eIFL.net în cadrul competiției *Consolidarea sectorului neguvernamental în Republica Moldova*.

La nivel internațional indicatorii sunt modești, dar cu impact major:

- *Libraries create futures: Building on cultural heritage*, IFLA 2009 (doi bibliotecari);
- Conferința globală eIFL-IP, Istanbul, Turcia – *Bibliotecarii promotori ai accesul la informație* (o persoană);
- Institutul Goethe Central din München (o persoană);
- masa rotundă „Cartea între Târgu-Mureș și Chișinău (Biblioteca Județeană Mureș) (o persoană).

Procesul de învățare a fost susținut prin informarea corectă și coerentă. În anul de referință s-a îmbunătățit aspectul comunicativ, lansând *Blog-ul informațiilor profesionale al Bibliotecii Municipale “B.P. Hasdeu”* <http://infoprof.blog.com/> și ziarul *BiblioCity* în format electronic <http://wwwbibliocity.blogspot.com/>. Este o formă de comunicare interactivă, cu un feed-back operativ.

Un aspect important cu rezultate benefice reprezintă parteneriatul cu Facultatea de Jurnalism și Științe ale Comunicării. La orele teoretico-practice sunt prezentate exemple de la activitățile Bibliotecii Municipale ca un suport de studiu și cercetare. În anul de referință a crescut semnificativ numărul tezelor de an, de licență și de master care pun în evidență specificul activității BM: sistemul informațional, cultura juridică a bibliotecarilor, analiza comportamentală, formarea profesională, servicii pentru persoanele dezavantajate, forme și metode de organizare a programelor, proiectelor culturale etc.

Tot mai mulți studenți și masteranzi aleg drept bază pentru practică Biblioteca Municipală.

2006	25
2007	29
2008	60
2009	87

Considerăm că viitorii specialiști aleg BM pentru a fi mai informați și pentru a obține practici, deprinderi.

Bibliotecarii au fost remunerați la timp, corect, în dependență de volumul și calitatea muncii executate, în conformitate cu prevederile *Codului Muncii* (titlul V. *Salarizarea și normarea muncii*; titlul VII. *Regulamentul intern al unității. Disciplina muncii*; titlul X. *Particularitățile de reglementare a muncii unor categorii de salariați*), *Convenției colective* (nivel de ramură) pe anii 2009-2010 (art. 7. *Timpul de muncă și de odihnă*; art. 8. *Organizarea muncii și salarizarea*; anexa nr. 1. *Sporuri la salariu de*

bază), cu prevederile legislației în vigoare cu privire la sistemul și la condițiile de salarizare a personalului din unitățile bugetare în baza *Rețelei tarifare unice*.

Pentru absolvenții instituțiilor de învățământ superior, tinerilor angajați li s-a stabilit un spor la salariu tarifar în mărime de 10% pentru perioada primilor trei ani de activitate. În continuare bibliotecarii au primit sporul pentru vechime în muncă, nocivitate, grad de atestare și supliment la salariul de funcție în mărime de 30 la sută ca instituție cu o deosebită importanță pentru comunitate.

Activitatea profesională a bibliotecarilor BM a fost apreciată de fondatori, parteneri și prieteni. Aceasta reprezintă o satisfacție profesională care mobilizează, generează și dezvoltă alte realizări. Pe parcursul anului 2009, *echipa Hasdeu* a fost apreciată cu **136** diplome.

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” a dat undă verde unui șir de acțiuni creative direcționate spre creșterea credibilității și demonstrării identității comunitare. Biblioteca s-a angajat să illustreze cu claritate fațetele multiple de obținere a cunoștințelor și competențelor, de formare a aptitudinilor și atitudinilor. Eforturile au fost orientate spre mobilizarea gândirii, motivarea colegilor de a urma practicile bune și de a demonstra că Biblioteca Municipală face lucruri inedite. Succesul este garantat de voință, curiozitate și optimism.

GESTIUNEA FINANCIARĂ

Deși recunoscute ca mijloace educative și culturale de mare importanță, cartea și bibliotecile, sunt mereu supuse unei reevaluări fie din partea celor care le utilizează, fie din partea celor care le finanțează. Biblioteca a făcut față onorabil acestui test păstrându-și imaginea și forța.

Articol	Descifrare	Suma necesară (lei)	Suma alocată (lei)	Suma cheltuită (lei)
111	Salariu	6 281 800	6 281 800	8 349 800
112	Asigurare medicală	1 342 200	1 342 200	1 820 700
116	Fondul social	204 300	204 300	277 000
113/01	Energie electrică	500 000	500 000	302 300
113/03	Rechizite, mentenanță, consumabile	858 200	700 000	326 900
113/04	Căldura	1 000 000	1 000 000	361 400
113/06	Abonare, achiziție de carte	9 300 000	4 800 000	1 610 000
113/11	Telecom	70 000	70 000	74 600
113/13	Întreținere transport	30 000	80 000	37 600
113/17	Reparații curente	535 000	600 000	149 400
113/18	Reparații utililaj	250 000	150 000	18 000
113/19	Chirie	350 000	350 000	342 800
113/21	Instruire profesională	50 000	-	-
113/22	Servicii editoriale	300 000	200 000	44 300
113/27	Contoare	15 000	15 000	-
113/29	Pază	65 000	65 000	65 000
113/30	Servicii informaționale	600 000	250 000	154 700
113/34	Apă, canalizare	100 000	100 000	70 900
113/35	Salubritate	25 000	25 000	23 500
113/45	Manifestări culturale	300 000	200 000	57 400
114/02	Deplasări	70 000	77 000	1 000
242	Mobilier, echipament	2 000 740	530 400	6 500
243	Reparații capitale	5 000 000	800 000	-
000	Fundraising			1 239 894
TOTAL buget		29 247 240	18 340 700	14 110 000
Total fundraising				1 239 894
Total intrat în 2009				15 349 894

EXTINDEREA BUGETULUI OPERAȚIONAL

Optimizarea imaginii prin promovare este prioritatea tuturor bibliotecilor. Orientată spre modele americane de promovare, BM a elaborat și câștigat un **proiect** la Ambasada SUA în valoare de 2 000 dolari (*21 mii lei*) cu genericul ***Biblioteca contează în viața ta***. Obiectivele, focalizate pe evidențierea rolului bibliotecii în viața chișinăuienilor, stimularea interesului față de bibliotecă se vor realiza prin elaborarea unor materiale promoționale, la care vor fi implicate personalități notorii din societate, tot ei și cititori fideli ai BM. Proiectul are și un aspect inovațional. Este pentru prima dată când o astfel de *Campanie* din domeniul bibliotecilor este organizată în capitală.

Biblioteca Publică de Drept a elaborat proiectul ***Evaluarea contează: de la date la acțiune*** (5 375 lei), finanțat de către Ambasada SUA prin intermediul programului *Granturi mici pentru absolvenți*, ce a propus în final realizarea unui soft privind culegerea datelor statistice cu privire la serviciile de referință în cadrul celor 31 filiale din municipiul Chișinău. Ca rezultat, s-a obținut *Certificatul de înregistrare a obiectelor ocrotite de drept de autor și drepturi conexe asupra programului BiblioReferințe*, oferit de către Agenția de Stat pentru Proprietate Intelectuală.

În 2009, având un buget, mai puțin decât auster, Biblioteca Publică de Drept a aplicat managementul proiectelor, astfel reușind să câștige câteva proiecte susținute de finanțatorii internaționali: ***Your right to know: Library Makes it Happen!*** (Ambasada Regatului Norvegiei în România – 69 413 lei); ***Delivering Access to Legal Information to Vulnerable People: Toward a Democratic Society*** (Ambasada SUA în Republica Moldova – 42 907 lei) și ***Stop tortura!*** (Programul PNUD în Republica Moldova – 101 049,74 lei).

Pe parcursul anului BM a suplimentat bugetul, în criză, cu **1 239 894 lei**. Dintre care, **184,1 mii lei** pentru salarii; **719 751 lei** pentru achiziții de carte; **32,6 mii lei** pentru automatizare; **28,7 mii lei** pentru activități culturale; **10 mii lei** pentru rechizite de birotică și uz gospodăresc; **21 mii lei** pentru promovarea bibliotecii.

PROPUNERI:

1. asigurarea cotei stabilite de Guvern la achiziția de carte;
2. asigurarea (elaborarea de către instituțiile responsabile) a publicațiilor metodologice necesare dezvoltării bibliotecilor publice;
3. stimularea creativității și inovativității prin certificate și sporuri la salarii;
4. revizuirea standardelor de asigurare cu personal a bibliotecilor publice;
5. revizuirea ori elaborarea noilor normative de încărcătură (împrumut per bibliotecar; număr ore de relații cu publicul ș.a.);
6. elaborarea unor normative de dotare tehnologică a bibliotecilor publice (un minimum indispensabil activității în contextul tehnologizat actual) ;
7. elaborarea unor normative de dotare cu echipament de instruire (a bibliotecarilor, a utilizatorilor și pentru manifestările culturale; un minimum obligatoriu de dotare);
8. standardizarea (metodologii) activității de cercetare bibliografică;
9. elaborarea unei strategii/viziune de dezvoltare a bibliotecilor publice pe termen lung;
10. rezolvarea problemei cronice de instruire a bibliotecarilor;
11. stimulare materială sau extrapecuniară pentru bibliotecarii care elaborează și publică volume în sprijinul instruirii bibliotecarilor (manuale, lucrări metodice, ghiduri, practici de calitate, traducerea unor lucrări de referință pentru domeniul bibliotecar) în scopul stimulării producerii literaturii de specialitate;
12. instituirea unui fond, la Ministerul Culturii, în scopul motivării muncii pentru vizite de documentare și stagieri la biblioteci moderne din străinătate, măcar din țările vecine, în scopul motivării celor mai buni bibliotecari din bibliotecile publice.

Toate aceste recomandări de susținere a creativității nu se dublează, în nici un caz, cu concursurile ABRM. Ministerul Culturii nu organizează concursuri dar elaborează un *Plan, sau Proiect de susținere a cercetării, elaborare manuale, metodologii*. Lucrările, cele mai bune, selectate după criterii bine structurate și relevante, sunt editate pentru întreg sistemul bibliotecilor publice din țară.

