

# MODERNIZAREA BIBLIOTECILOR PUBLICE: METODE SPECIFICE ÎN CREAREA SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ

*Elena BUTUCEL*

## Abstract

The concept of modern library is oriented to discovering of new forms of services, new ways of developing, formation, recreation, that increase the rating of libraries in community and attract new segments of users. The evolution of information technologies allows the libraries to develop special services and abilities. The services launch includes the developing of competencies, abilities. The most important elements of library services are information, alphabetization, education and culture. Now, the public library become a framework for realization of community services.

Keywords: library, community, services, user needs.

Într-o comunitate, biblioteca are un important rol social, trecând ușor de la informare tradițională la informare electronică. Este firesc faptul că trebuie să ținem pasul în același ritm cu evoluția tehnologiilor prin organizarea și oferirea spațiilor diverse, să răspundem provocărilor utilizatorilor, să ne adaptăm la cerințele lor tot mai variate. Numai în acest fel biblioteca va fi recunoscută ca o instituție vie și activă în comunitate. De asemenea și bibliotecarul de azi trebuie să conștientizeze că nu mai este suficient să fii un bun specialist în domeniu, dar trebuie să aibă grijă permanentă pentru dezvoltarea de noi competențe cu orientare spre diversitate.

Obiectivul strategic al Ministerului Culturii din RM este transformarea bibliotecilor publice în centre comunitare. Pentru realizarea acestui obiectiv un suport atât financiar, cât și educațional îl oferă un partener reductabil care este Reprezentanța din Republica Moldova a Fundației IREX Programul Novateca și care zilnic activează întru dezvoltarea bibliotecilor publice. Într-un timp destul de scurt acest program a investit mult în instruirea profesională, în vizite de documentare, dotare cu TI în susținerea proiectelor inedite, încurajând bibliotecarii să-și iubească profesia, să se simtă importanți pentru comunitate. Azi, din ce în ce mai mult se vorbește despre biblioteci, de ce oare? Pentru că exact în bibliotecă se întâmplă multe lucruri neobișnuite. Pentru că întreaga societate de mult aștepta o schimbare în biblioteci. De aceea noi implementăm servicii noi, moderne, ce sunt puncte forte pentru bibliotecile publice și au un impact deosebit asupra comunității.

Biblioteca Publică devine azi cadrul formal de realizare a serviciilor pentru comunitate. Cele mai importante elemente ale serviciilor oferite de bibliotecă sunt cu referire la informare, alfabetizare, educație și cultură. Atunci când ne propunem să oferim servicii pentru comunitate începem de la crearea deprinderilor de lectură la copiii din cea mai fragedă vârstă, susținem procesul educațional la toate nivelurile (individual, autodidact, instituțional); oferim posibilitatea pentru dezvoltarea creativității, imaginației atât la copii, cât și la tineri; încurajăm socializarea și exprimarea copiilor; oferim diversitate culturală; de asemenea, oferim accesul la informația comunitară; analizăm ce grupuri de interese avem; le dezvoltăm și deprinderi de utilizare a calculatorului.

Pentru realizarea acestor deziderate trebuie să ținem cont de câteva obiective foarte importante în alegerea unui serviciu de bibliotecă. Primul și cel mai important este analiza necesităților comunității pe care o servim. Le putem obține în urma sondajelor sociologice, interviurilor, chestionarelor, chiar și a observațiilor directe ale personalului de bibliotecă în contact cu utilizatorul. O altă metodă de investigare este dialogul permanent cu liderii responsabili de domeniile prioritare pentru comunitate, cum ar fi autoritățile publice locale, organele de poliție, profesori, medici, preoți etc. Atunci când avem o analiză deja formată a nevoilor, se clarifică problemele și oportunitățile unei comunități, atunci și putem întemeia relații puternice între oameni și organizații, putem găsi parteneri de încredere. Astfel, reușim să creăm servicii utile iar biblioteca să devină veriga trainică a comunității. Numai așa vom avea șanse reale de a atrage un număr impunător de utilizatori cu diferite necesități.

La asigurarea calității serviciilor noastre capătă o importanță deosebită identificarea partenerilor, voluntarilor, care ne-ar pune la dispoziție multiple posibilități, idei noi și chiar le-ar putea realiza pentru beneficiul comunității. Adevărate generatoare de idei pot deveni ONG-urile, ele sunt destul de creative și deschise spre colaborare. Cu un partener potrivit poți face minuni și biblioteca devine mai vizibilă și atractivă în societate. Succesul este maximal la alegerea partenerului atunci când acesta își găsește segmentul de legătură între ceea ce propunem și specificul activității lui. Este important ca și el să obțină unele beneficii ca rezultat al colaborării cu biblioteca.

Un alt moment, foarte important în organizarea și dezvoltarea de noi servicii, este să analizăm

minuțios situația și să aflăm de ce resurse dispunem, cum putem face rost de ele, dacă avem personal calificat, ori e nevoie de instruire. Deci, ne măsurăm forțele, încercăm și căutăm resurse financiare fie de la buget, fie prin proiecte, fie prin contracte. Dar, se mai întâmplă uneori ca bugetul să fie restricționat și atunci ar putea să fie stimulată creativitatea și imaginația noastră, dezvoltând unele activități care să aducă utilizatorii spre o participare mai activă la procesul cunoașterii. O bibliotecă unește societatea în timpuri incerte. Un specialist bun reușește să atragă multiple beneficii pentru instituție, să atragă comunitatea de partea lui și să realizeze produse comune de mare succes. Desigur că primul gând ne duce la autoritățile publice locale, unde vom merge cu un mesaj bine structurat, cu argumente bine definite și indicatori reali, astfel încât să se facă bine simțită greutatea beneficiilor pentru comunitate.

Odată ce ne-am propus serviciul și l-am implementat, devine o necesitate stringentă de monitorizare și evaluare sau analiză a datelor atât calitative, cât și cantitative pentru a determina care este randamentul serviciului, să vedem dacă am obținut ceea ce ne-am propus, dacă avem un feedback pozitiv. Evaluarea ne ajută la îmbunătățirea calității serviciilor, ne arată eficiența activităților, dar contribuie și la extinderea altor servicii.

Trebuie să menționăm că nu vom avea durabilitatea și calitatea necesară, dacă nu vom ține cont și de promovare. Aceasta este un element esențial pentru a aduce la cunoștință nouitatea celor interesați, prin toate căile de acces – cele tradiționale, dar și cele on-line. Trebuie să facem cât mai mult zgomot în societate pentru a fi auziți, pentru a informa deplin, până în cele mai mici detalii despre ceea ce se întâmplă în comunitate.

Cred cu certitudine că dacă urmăm aceste etape, reușim să oferim servicii utile și necesare comunității. Dar noi, de regulă, unele servicii le propunem prin intuiție, fără a face o analiză scrupuloasă a stării de lucruri, deoarece ni se pare prea lung traseul metodelor specifice ori suntem convinși că cunoaștem foarte bine necesitățile comunității. Atunci rezultatele pot fi diferite (foarte bune ori foarte slabe). Ținând cont că în mare parte în biblioteci activează doamne, a căror intuiție este foarte bine dezvoltată, s-ar putea să nu avem eșecuri. Dar acestea se întâmplă când mergem pe modelul psihologic comprehensiv numit intuiție și conduși de inspirație. Doamna doctor Lidia Kulikovski afirmă că: „O bibliotecă fără inspirație e ca și o mașină fără motor, Inspirația dă bibliotecii forța necesară pentru a înfrunta crizele, pentru a se reînnoi, pentru a se dezvolta și întări, prin inovații permanente”. Deci, în realizarea pașilor de succes amintiți mai sus avem nevoie totuși de cei trei „i”: intuiție, inovație, inspirație.

Obiectivele bibliotecii dintotdeauna rămân a fi orientate spre descoperirea a noi forme de servicii în activitate, noi metode de dezvoltare, instruire, divertisment, ceea ce ar contribui la creșterea ratingului bibliotecilor în comunitate și la atragerea a noi segmente de utilizatori. Evoluția tehnologiilor informaționale permite bibliotecilor să dezvolte servicii speciale pentru diferite categorii de utilizatori, să dezvolte anumite abilități. Credem, ba chiar suntem ferm convinși, că biblioteca este punctul de plecare de unde comunitatea își poate extrage soluții pentru rezolvarea problemelor, fie de ordin personal, fie de orice altă natură: administrativă, publică, educațională, de angajare în câmpul muncii, de petrecere a vacanței etc.

Reiterăm gândul că în contextul exploziei informaționale de astăzi, biblioteca publică trebuie să își redefinească misiunea și atribuțiile pentru a răspunde în mod pozitiv cerințelor tot mai diverse ale utilizatorilor. Impactul noilor tehnologii ale informării și comunicațiilor conduce la crearea unor servicii moderne, care presupune echipament performant, acces la internet și personal calificat. Să nu ratăm momentul de a beneficia de toate acestea din plin, cu toate elementele necesare pentru a atinge performanțele și valorile spre care noi, bibliotecarii, tindem zi de zi.