

## ORIENTARE SPRE CULTURA SERVICIILOR

Lidia KULIKOVSKI

### Abstract

The „B.P. Hasdeu” Municipal Library’s librarians are finding the way to excellent services, focusing on the service culture education. At the public cafe based on the topic „Orientation to service culture” the librarians discussed many topics approaches, typology, problems and implementation of services. In order to fortify the results of discussions the participants have completed a „Services tree” and a survey „Do you provide a good services to your users?”.

The survey has 10 questions (Anexe 1. Survey. Questions), taken from CILIP guidelines. The results express the status quo in the approach of services at the branches and at the network level, identify the difficulties and accepted practices, provide ideas that can serve as a basis for improving the status quo and make changes.

Keywords: changes, new services, resistance, resilience, service culture, added value, audit of services.

\* \* \*

„Viața profesională, ca și viața în general, nu este un coridor drept și ușor de străbătut pe care să călătorim liberi și nestingheriți, ci un labirint de culoare, prin care trebuie să ne căutăm calea, cercetând uneori și poteci întunecate. Dar prin credință, întotdeauna ni se va deschide o ușă, poate nu chiar aceea la care ne-am gândit, ci una care, în cele din urmă, se va dovedi cu adevărat bună pentru noi” (citată puțin parafrăzată din A.J. Cronin, 1896-1981). Am ales din Archibald Joseph Cronin, romancier scoțian, fizician, inspector medical, medic, al cărui roman *Citadela* era foarte solicitat și citit la BM „B.P. Hasdeu” și în filialele ei în anii '70-'80 ai secolului trecut. Fizica și medicina i-au facilitat abilitățile de bun observator al legităților vieții și al comportamentului uman. L-am adus în actualitate pentru că noi, profesioniștii de la BM „B.P. Hasdeu”, ne aflăm într-o situație de labirint profesional – căutăm calea spre servicii, orientarea spre cultura serviciilor în activitatea noastră. Câteodată avem impresia că toată suflarea umană de la BM a înțeles că orientarea, mișcarea, mutarea spre servicii e inevitabilă. Altă dată ne pare că bibliotecarii conștientizează necesitatea schimbării, dar tergiversează, prin acțiuni și comportament, acceptarea ei. Parcă ar spune: „Dar mai așteptăm un pic, poate se va rezolva de la sine.” Ilustrație la această supoziție servește confesiunea sinceră a unui bibliotecar: „Nu avem planificate servicii noi pentru acest an, noi ne îndreptăm efortul pentru dezvoltarea serviciilor deja existente.”

Aici se reflectă și ezitarea, și neștiința. Termenul „dezvoltare” presupune schimbare, îmbunătățire. Orice îmbunătățire înseamnă schimbare, înseamnă adăugarea a ceva nou la cele existente – o altă abordare, un alt grup-țintă, un alt format de prestare, o altă cale de furnizare...

Schimbarea este inevitabilă – o știe toată lumea. Bibliotecarii, la fel, o știu, dar o tot amână, pe mai târziu. Când e vorba de schimbare oamenii se împart în două categorii; reticenți și rezilienți. Reticienții se opun, se transformă în victime, inventează argumente, unii dintre ei devin chiar violenți (verbal și comportamental), încercând să convingă pe cei din jur că nu trebuie să ne schimbăm, că e bine așa, că schimbarea e pentru nebuni, că noi avem standarde, politici (cu 20 de ani în urmă elaborate) [precizarea noastră, în cunoștință de cauză!], se străduiește să constituie „cluburi” de rezistență etc. Oricare ar fi acțiunea sau comportamentul, reticentului el generează efecte desinergetice într-o bibliotecă.

Rezilienții, cei capabili să înfrunte schimbarea, sunt sinergicii instituției. Sunt mulți la BM „B.P. Hasdeu”. La Cafeneaua publică au participat 39 de persoane, 39 de chestionare au fost distribuite. Patru persoane și-au cerut permisiunea să plece, aveau activități planificate la bibliotecile lor. Din cei 35 de oameni rămași să completeze chestionarul, le-au returnat completate doar 23 de bibliotecari, ceea ce constituie 65,7% din anchetele distribuite. Concluzia de relevanță: putem considera rezultatele chestionării relevante (e trecut bine de 50%), dar, totodată, ne conduce la gândul că avem probleme cu atitudinea.

Întrebările au fost deschise. Bibliotecarilor li s-au solicitat răspunsuri narative. Însă doar în jur de 60 de procente din respondenți au și oferit răspunsuri narative. Mulți au răspuns cu „Da”, „Nu”, „Parțial” sau nu au răspuns. Pentru o mai bună urmărire, pentru o mai bună analiză răspunsurile au fost numerotate și categorisite în grupuri, în funcție de întrebare și răspuns. Astfel, avem la unele întrebări răspunsuri grupate în patru categorii, la altele în trei, iar la unele doar în două.

La prima întrebare – „Ai o strategie care să răspundă nevoilor comunității locale?” – doar 13 chestionare aveau text / narațiune ca răspuns, ceea ce constituie numai 56,5% din chestionare. Cinci respondenți au indicat Strategia BM. Răspuns corect, Strategia BM este o strategie de orientare spre servicii. Șapte respondenți au răspuns prompt „Da”, fără a clarifica: a BM sau a filialei...; doi au indicat că nu au o strategie; un participant nu a răspuns la întrebare; unul a scris: „Parțial”.

Începând cu nr. 6 până la 13 („Răspuns” din anexa 2) identificăm răspunsuri profesional agramate. Un aspect îngrijorător – 61,5% au oferit răspunsuri agramate în raport cu întrebarea. Această situație relevă că de fapt nu avem educat / învățat un limbaj profesional, în cazul dat un limbaj al serviciilor.

În cadrul unei ședințe, din 2015, la Cafeneaua „Chindii profesionale”, cu genericul Cultura serviciilor, a fost efectuat un Audit al culturii serviciilor BM „B.P. Hasdeu”. Rezultatele măsurate în baza celor 12 piloni ai Culturii serviciilor au fost mai mult sau mai puțin devastatoare. Doar două răspunsuri pozitive: (1) Avem un

limbaj comun al serviciilor și (2) Avem o viziune captivantă asupra serviciilor. Restul, 10 poziții, a înregistrat situații negative.

Acum, după rezultatele chestionarului Furnizezi servicii bune utilizatorilor tăi?, cade și primul pilon, limbajul comun al serviciilor, chiar mai mult cade limbajul comun biblioteconomic. Concluzia generală la acest aspect este că departamentele responsabile de servicii nu-și fac datoria profesională, doar administrativă. Avem de muncit aici pentru schimbare.

„Adăugați valoare, prin activitatea desfășurată, persoanelor / utilizatorilor și comunității?” – a fost a doua întrebare. Marea provocare a acestei întrebări nu a fost de a afla ce servicii cu valoare adăugată prestează bibliotecile, aceasta o aflăm ușor întrebând direct utilizatorul serviciilor. Mai degrabă s-a dorit să vedem, să sesizăm din răspunsuri ce înțeleg bibliotecarii prin noțiunea de valoare adăugată. Au răspuns pozitiv 17 persoane (74%!); Ei adaugă valoare prin activitățile desfășurate (doi respondenți, fără a preciza care); prin parteneriate cu comunitatea și cititorii (5); prin activități și servicii la cerere (3); prin activități cu publicul (4), prin intermediul tehnologiilor disponibile (16); prin promovarea lor (a cui? a valorilor sau a serviciilor cu valoare adăugată?) pe rețelele de socializare (14). O mare parte de bibliotecari au răspuns evaziv: Desigur, Cu siguranță!, Excelent; Convinși! Cred că da! Sau, pur și simplu, Da!

Răspunsurile însă, trădează neînțelegerea sintagmei valoare adăugată. Respondenții, se vede din răspunsuri, nu cunosc ce servicii sunt (au, aduc...) valoare adăugată pentru că răspunsurile dintr-un cuvânt, considerăm noi, e o achitare de răspuns la o întrebare pe care nu o știu, nu o înțeleg. Răspunsurile 6-8: „Da, bagajul de cunoștințe se umple datorită activităților desfășurate într-un domeniu”(???) ; „Desigur, orice activitate desfășurată sau serviciu prestat soluționează problema utilizatorului (oare? – precizarea noastră), făcându-l să iasă din bibliotecă mai informat, mai capabil” (oare putem măsura cu cât mai capabil sau mai informat „iese”?!); „Desigur, deoarece sunt încorporate valorile pentru utilizatori”; „Cred că da. Postările pe blog, de exemplu, sunt vizualizate oricum”, plângându-se mai departe: „Deși utilizatorii online nu întotdeauna se implică în discuții, nu întotdeauna citeșc.” După cum vedem, au găsit vinovatul: utilizatorul care nu citește, nu se avântă în discuții. Julie Biando Edwards, Melissa S. Rauseo și Kelley Rae Unger, autorii articolului Comunitar centrate: 23 de motive pentru care biblioteca ta este locul cel mai important din comunitate, aruncă o privire la unele dintre modalitățile specifice în care bibliotecile adaugă valoare comunităților, în care servesc ca centre culturale pentru utilizatori. Ei au clasificat serviciile bibliotecii publice în cinci, mari, categorii: (1) bibliotecile – constructori comunitari; (2) bibliotecile ca centre comunitare pentru diverse grupuri de populație; (3) bibliotecile ca centre de arte; (4) bibliotecile ca universități și (5) bibliotecile campioni pentru tineret. Sub fiecare dintre acestea sunt evidențiate moduri specifice în care bibliotecile servesc acestor capacități, sunt incluse exemple de servicii unice sau exemplare de bibliotecă care susțin ideea că bibliotecile sunt mai mult decât doar informații. Întrebarea a treia: „Ajungeți la membrii comunității, «greu de ajuns», care sunt în imposibilitate de a vizita sau nu doresc să viziteze biblioteca?”, nu conține, în formulare, noțiunea / cuvântul serviciu, așa că au răspuns utilizând limbajul lor comun – activități. Ilustrație poate fi răspunsul nr. 4 „Cu activitatea extramuros...”, deși activitățile sunt prezente peste tot în răspunsuri. Un singur răspuns, nr. 7, spune clar: „Da, avem servicii extramuros, prin care venim noi la utilizatori (grădiniță, școală, colegiu) sau direct acasă, la persoanele dezavantajate.” Partea proastă a răspunsului e că grădinița, școala, colegiul nu sunt membrii comunității „greu de ajuns”. Dar considerăm răspunsul bun, pozitiv, pentru partea a doua, pentru precizarea „sau direct acasă, la persoanele dezavantajate”. Aici s-au acumulat 10 răspunsuri bune, printre care trei incomplete, gândindu-se că Da și Normal e satisfăcător ca răspuns. Un răspuns ține din trecut (nr. 6) – a avut cândva un asemenea serviciu.

Răspunsurile respondenților la această întrebare le-am categorisit în patru grupuri. Primul grup conține răspunsuri ce trebuie considerate (cu scârț, făcând abstracție de limbaj – „activități”) ca bune. Grupul doi de răspunsuri (nr. 11 și 12) se referă la diseminarea informației prin rețelele de socializare, online. Răspunsurile nu sunt convingătoare pentru că, rupte din contextul acestei întrebări, pot constitui răspunsul universal la orice întrebare; nu este specificat nimic de persoane, grupuri „greu de ajuns”. Categoria a treia (nr. 13-19) sunt negative: ne străduim, încercăm, uneori, cu greutate, nu atât de des, nu, lipsă de timp etc. Sunt răspunsuri care identifică o atitudine: nu ajungem la ei pentru că „e greu de implementat...; ne trebuie receptivitate” (nr. 13); „nu-i putem motiva pe toți cei care nu doresc să viziteze biblioteca” (nr. 17); „avem «dispoziție proastă»” (nr. 19). Ultimul răspuns e devastator: în toate cele 365 de zile ale anului „avem dispoziție proastă”? Dar are dreptate: cu dispoziție proastă nu poți presta servicii de calitate, nu poți, în genere, lucra cu publicul! Rata medie a răspunsurilor bune, corecte este de 43,5%, nici măcar 50%! Rata răspunsurilor negative e de 30,4%. Dar dacă considerăm și răspunsurile din categoria doi, nr. 11 și 12, și nr. 21 din categoria patru negative, pentru că sunt într-adevăr negative – răspunsurile indică faptul că nu au servicii de a atrage persoanele „greu de ajuns” sau nu au știut ce să răspundă – avem același scor de 43,5% răspunsuri negative. 3% au răspuns doar „Da”, simplu. E greu de crezut fără argumente. Avem nevoie de multă instruire de sensibilizare, de o strategie a bunei dispoziții în bibliotecă pentru a-i face să înțeleagă importanța serviciilor pentru activitatea bibliotecii.

Răspunsurile la întrebarea numărul 4, „Oferi ceea ce oamenii așteaptă în termeni de locație,

amplasare, accesibilitate, materiale, resurse, personal și activitate?”, le-am grupat în trei categorii. Prima include cinci răspunsuri ferme, dar nu toate complete, cu recunoașterea că „este loc și de mai bine!” A doua categorie de răspunsuri cuprinde șase răspunsuri cu Da, dar...: aici este o problemă..., aici este limitată..., nu avem..., este problematică..., în limita posibilităților..., la solicitare..., 50% așteptările nu sunt satisfăcute, parțial..., ne străduim, încercăm... Avem 10 răspunsuri cu dificultăți – de înțelegere și de prestare a serviciilor – ceea ce constituie 43,5 % din numărul răspunsurilor obținute. Dar are și o parte bună – căutând răspunsul, respondenții s-au evaluat, au recunoscut că au dificultăți, că au probleme, au fost sinceri, ca la spovedanie. Deci, sunt remediabili. La categoria a treia au intrat răspunsurile „Da” fără exemple, fără argumente, ceea ce spune multe despre atitudinea celor care au răspuns. Au răspuns ca și cum au vrut să se absolve de sarcină. Întrebarea a cincea, „Contribui la realizarea obiectivelor politicilor-cheie ale administrației publice locale (APL), din zona locală, ești în acord cu aspirațiile comunității locale, le cunoști?”, a obținut cele mai multe răspunsuri pozitive – 65,2%. Răspunsurile sunt consistente, cu exemple, argumente. Bibliotecarii conștientizează necesitatea unei relații bune cu APL, responsabilitatea instituției bibliotecare de a răspunde necesităților comunitare, știu, cunosc obiectivele APL locale și contribuie la realizarea lor. A fost înregistrat un singur răspuns „Nu”, iar trei respondenți nu au răspuns.

„Asiguri cea mai bună utilizare a resurselor pe care le primești?” – a fost întrebarea la care au răspuns scurt... 11 răspunsuri afirmative. Cu părere de rău, puțin dezvoltate. Nouă răspunsuri ezitante, evazive, din care nu poți extrage decât concluzia că nu știu..., că nu li s-a adresat niciodată o întrebare referitoare la faptul cum asigură utilizarea resurselor pe care le primesc. Nu au găsit răspunsul. Și un răspuns, nr. 10, cu totul aberant: „Încercăm să asigurăm accesul utilizatorului într-o măsură cât mai limitată din posesia bibliotecii, calculator și Wi-Fi, serviciile bibliotecii”. Nu ne venea să credem, am citit de câteva ori răspunsul și... totuși, credem că e o greșeală gramaticală. Dar dacă nu este? Ce facem cu așa bibliotecari? Poate chiar directori de filiale sau departamente? Două persoane nu au răspuns.

„Oferi / furnizezi consiliere și orientare în probleme referitoare la bibliotecă Consiliului local (din zona în care biblioteca funcționează)?” a cumulat 12 răspunsuri afirmative / pozitive. Dintre care doar două (nr. 1 și 4) sunt răspunsuri demne de luat în vedere, de analizat, care furnizează informație relevantă la colaborarea, relația cu APL, la ceea ce poate biblioteca să le ofere.

Răspunsurile aride ca „în măsura posibilităților”, „la solicitare”, „la necesitate” ne permit să manipulăm cu răspunsurile în felul în care dorim – negativ sau pozitiv. Ca și cele cinci răspunsuri „Da”, care nu aduc nicio informație justificatoare. Luând în calcul că șase persoane nu au răspuns la această întrebare, două au răspuns „foarte rar”, două – „în măsura posibilităților”, numărul celor care nu conlucrează se ridică la 44%. E o cifră mare. Și încă un aspect ridică răspunsurile dacă le analizăm la pachet cu întrebarea a cincea – dacă nu comunică, nu discuți, nu oferi informații despre activitatea bibliotecii consiliilor locale cum conlucrăm și contribuim la realizarea obiectivelor lor? Sau contribuim fără ca ei să știe, fără să accentuăm ce valoare aduce biblioteca comunității?

La întrebarea „Ai un plan clar de dezvoltare a serviciilor?” nouă persoane au răspuns că au un asemenea plan, dintre care trei au răspuns cu „Da”, fără detalii.

Nu au un plan, la momentul actual, 11 biblioteci. Dar e îmbucurător faptul că majoritatea au specificat că „după Cafeneaua de astăzi...” îl vor elabora; alții au răspuns „e în parcurs de muncă”. Este și un răspuns șocant: „Nu, nu facem planul pe parcursul apariției și oferirii serviciilor” (nr. 14). Un indicator negativ e că tocmai patru nu au răspuns la întrebare – ori au fost prezenți oameni care nu știu ce se face în bibliotecă, ori au camuflat prin nerăspuns, lipsa unui plan de dezvoltare a serviciilor. Recunoaștem, e o întrebare derutantă pentru cei neinițiați.

„Câte servicii noi prestează biblioteca ta? Enumeră primele cinci care-ți vin în minte...”, este a noua întrebare a chestionarului. Nimeni nu a răspuns la prima parte a întrebării „Câte servicii noi prestează biblioteca ta?”.

Din răspunsurile la a doua parte a întrebării: „Enumeră primele cinci servicii care îți vin în minte...” am aflat... de ce?

Pentru că nu au mai mult de cinci servicii! O bibliotecă a enumerat nouă servicii; trei biblioteci au indicat șase servicii; șapte biblioteci și-au amintit câte cinci servicii; patru biblioteci au câte trei servicii; celelalte au indicat unul-două servicii.

O bibliotecă a răspuns: „Nu avem planificate servicii noi pentru acest an și ne îndreptăm efortul pentru dezvoltarea serviciilor deja existente.” În total, au fost identificate 86 de servicii, ceea ce nu e rău deloc. Vezi răspunsurile în anexele 2 și 3. Analiza lor a scos în evidență faptul că bibliotecarii nu-și cunosc serviciile sau le numesc activități, cluburi, ateliere, proiecte, programe. E nevoie, urgent, de un suport de instruire, a cărui elaborare să și-o asume departamentele de specialitate.

Ca să nu tragem concluzii negative, am trimis tuturor bibliotecilor lista serviciilor identificate din răspunsurile lor la această întrebare, cu rugămintea de a completa cu serviciile care nu și le-au amintit, la momentul completării – din grabă, din oboseală, din dispoziție rea. Lista îmbunătățită are adaosuri puține, dar au fost, o vedeți în anexa 3. Serviciile de bibliotecă includ servicii pentru utilizatori și serviciile interne furnizate

de colegi altor colegi. Centrul Național de Excelență pentru Bibliotecari oferă servicii de instruire, servicii mentorat și coaching pentru formatorii rețelei BM „B.P. Hasdeu”. Departamentul studii și cercetări oferă, Departamentul „Memoria Chișinăului” oferă... Ultimul a fost unicul departament care a răspuns la rugămintea de a completa lista serviciilor identificate cu ce mai oferă ei.

Citind ultima întrebare „Monitorizezi, evaluezi performanța acestora, publici rezultatele?”, 11 biblioteci monitorizează, evaluează performanța serviciilor prestate. E bine, e 48%! Ce-i drept, nu-i suficient pentru buna desfășurare a serviciilor, nu e bine pentru o bibliotecă modernă, cum se vrea fiecare dintre cei care au răspuns. 10 biblioteci fac parțial monitorizarea și evaluarea rezultatelor serviciilor furnizate. Unii încearcă, alții monitorizează, dar nu publică, analizează, dar publică rar, uneori mai uită (nr. 11), fac urmărirea desfășurării serviciilor periodic, la sfârșitul anului (nr. 10), da și nu (nu avem replică!). Doar o persoană a recunoscut franc că nu realizează asemenea activitate, la aceasta se aliază și cele trei persoane care nu au răspuns la întrebare.

Atunci când o bibliotecă precum BM „B.P. Hasdeu” ajunge în fruntea domeniului său de activitate ținând ani buni această poziție, menținerea acestei situații impune progresul mai mult ca niciodată. Scările succesului, ne demonstrează viața și cercetătorii (Daniel Pink sau Ron Kaufman, de exemplu) „...nu sunt fixe, sunt ca niște scări rulante care urcă și coboară”.

Considerăm că acest exercițiu de evaluare și autoevaluare scoate în evidență adevărul: curajul și riscul, greșelile și învățătura, greutățile și dezamăgirile, obstacolele și responsabilitatea, persistența și atitudinea față de muncă. Ce începe ca fiind surprinzător devine în curând dorit și, după o vreme, e doar previzibil sau chiar minim. Ne amintim, în context, de rezultatele chestionării desfășurată în cadrul Cafenelei Biblioteconomice „Chindii profesionale” cu tema Cultura serviciilor, din iunie 2015, la care am învățat tipuri și nivele de servicii (sub aspectul calității). Sunt șase niveluri de servicii: incredibile, surprinzătoare, dorite, previzibile, minime, subminime (sau, cum le numește Ron Kaufman, criminale). Bibliotecarii au fost sinceri atribuind 1% (chiar sub 1%, noi am rotunjit) la incredibile; câte 5% la surprinzătoare și dorite și 85%(!!!) la previzibile. A fost o autoevaluare sinceră și credem că toți au conștientizat că nu poți face schimbarea cu 85% de servicii previzibile. Asta poate fi și cauza scăderii fluxului de cititori în biblioteci. Nu vin pentru că știu că la bibliotecă vor găsi numai lectură și informare. Or, necesitățile ca și vremurile, ca și oamenii, se află în continuă schimbare.

Conjugând rezultatele acestor două exerciții sociologice obținem un tablou de ansamblu asupra furnizării serviciilor la BM, asupra percepției, înțelegerii, politicii și preocupării de servicii a BM „B.P. Hasdeu” și a filialelor ei. Rezultatele pot servi ca bază pentru cartografierea serviciilor BM, lucru necesar în acțiunea de orientare spre servicii. Totodată, aceste rezultate au scos în evidență dificultăți, lacune, necesități pe care ar fi bine să le cuprindem într-un plan de instruire, numindu-le segmente vulnerabile în implementarea serviciilor și îndreptate, în regim de urgență, spre remediere mobilizând departamentele, serviciile de specialitate, managementul de nivelul trei (filialele).

Avem pe ce construi servicii noi, excelente, incredibile, surprinzătoare – avem o Strategie bună până în anul 2017, axată pe servicii; avem o viziune captivantă Codul serviciilor, avem dorință atât la nivelul de vârf al managementului, cât și la nivelele de jos ale instituției.

#### ANEXA 1

Furnizezi servicii bune utilizatorilor tăi?

Ai o strategie care să răspundă nevoilor comunității locale?

Adăugi valoare, prin activitatea desfășurată, persoanelor / utilizatorilor și comunității?

Ajungii la membrii comunității, „greu de ajuns”, care sunt în imposibilitate de a vizita sau nu doresc să viziteze biblioteca?

Oferi ceea ce oamenii așteaptă în termeni de locație / amplasare, accesibilitate, materiale, resurse, personal și activitate?

Contribui la realizarea obiectivelor politicilor-cheie ale Consiliului municipal / local, zona locală, ești în acord cu aspirațiile comunității locale, le cunoști?

Asiguri cea mai bună utilizare a resurselor pe care le primești?

Oferi / furnizezi consiliere și orientare în probleme / chestiuni referitoare la bibliotecă Consiliului local?

Ai un plan clar de dezvoltare a serviciilor?

Câte servicii noi prestează biblioteca ta? Enumeră primele cinci care-ți vin în minte...

Monitorizezi, evaluezi performanța acestora, publici rezultatele?

#### ANEXA 2

Rezultate: Chestionar

Furnizezi servicii bune utilizatorilor tăi?

Întrebarea 1. Ai o strategie care să răspundă nevoilor comunității locale?

Răspuns:

Ne conducem după Strategia BM: Timpul impune schimbarea și ne obligăm să mergem în pas cu schimbarea

promovând serviciile cerute de comunitatea în mediul al cărei ne aflăm.  
Lucrăm conform Strategiei elaborate de BM și luând în considerație interesele și necesitățile locale (școli, grădinițe, populația locală).  
Strategia BM, Planul de activitate.  
Strategia BM – comună pentru toți!  
Strategia BM.

Toată activitatea este în corespundere cu o strategie concretă de furnizare a serviciilor.  
Planificarea am făcut-o conform nevoilor comunității locale.  
În prezent e în elaborare. Lărgirea grupurilor-țintă și colaboratorilor, ONG-le și domeniilor de informare.  
Încercăm să aflăm care sunt nevoile comunității din preajma bibliotecii, dar, din păcate, nu este o strategie fixă concretă. Mai mult ne adaptăm cerințelor societății pe parcursul anului.  
Informarea comunitară și socializarea persoanelor cu CES?  
Sunt strategii care corespund nevoilor comunității locale.  
Ideea este, trebuie de analizat toate etapele pentru a fi mai multe strategii...  
Interogarea verbală; chestionare.

Da – 7.

Parțial – 1.

Nu – 2.

Nu a răspuns – 1.

Întrebarea 2. Adăugați valoare, prin activitatea desfășurată, persoanelor / utilizatorilor și comunității?

Răspuns:

Adăugăm valoare prin ceea ce facem de zi cu zi. La finisarea catalogului electronic valoarea va fi mare. Se vor folosi informațiile 24/24. Muncim la această prioritate.

Prin activitățile desfășurate biblioteca și-a adăugat valoare.

Da, deoarece efectuăm activități și servicii la cererea utilizatorului.

Adăugăm prin activități cu publicul.

Da, suntem în parteneriat cu cititorii și cu comunitatea.

Da. Bagajul de cunoștințe se umple datorită activităților desfășurate într-un anumit domeniu.

Desigur, orice activitate desfășurată sau serviciu prestat soluționează problema utilizatorului, făcându-l să iasă din bibliotecă mai informat, mai capabil.

Desigur, deoarece sunt încorporate valorile pentru utilizatori.

Cu siguranță! Convinși!

Cred că da!

Desigur! Excelent!

Da – 5.

Cred că da. Postările pe blog, de exemplu, sunt vizualizate oricum. Deși utilizatorii online nu întotdeauna se implică în discuții, nu întotdeauna citesc.

Prin promovarea lor pe rețelele de socializare.

Da, sigur prin rețele de socializare, blog...

Prin intermediul tehnologiilor disponibile.

Uneori – 1.

Nu a răspuns – 1.

Întrebarea 3. Ajungeți la membrii comunității, „greu de ajuns”, care sunt în imposibilitate de a vizita sau nu doresc să viziteze biblioteca?

Răspuns:

Ajung uneori mai greu, alteori destul de bine. Din lipsă de personal e mai greu. Dacă se ia în vedere de persoanele cu dizabilități apoi nu ajungem. La cei cu dificultate de văz, mergem la grădinița specializată.

Prin comunicare cu membrii comunității, prin oferirea serviciilor necesare utilizatorilor vizitează biblioteca.

Servicii la domiciliu (pentru persoane dezavantajate).

Cu activitatea extramuros „Biblioteca vine la tine”.

Prin „Cartea vine la tine”; mergem la restanțieri acasă, facem invitații la activități (prin telefon).

Da, am avut împrumut la domiciliu (cartea la domiciliu) pentru cei „greu de ajuns”, dornici de lectură.

Da, avem servicii extramuros, prin care venim noi la utilizatori (grădiniță, școală, colegiu) sau direct acasă, la persoanele dezavantajate.

Ajungem normal, 50% bine.

Da, prin activități extramuros – 2.

Da, prin alte forme de activitate.

Furnizarea informației despre activitatea bibliotecii prin rețelele sociale și activități urbane.  
În urma promovării blogului, cineva menționase precum că a „descoperit recent blogul și chiar îi place să-l urmărească”, persoana dată fiind din SUA.

Interesele membrilor comunității sunt greu de implementat, trebuie timp, receptivitate.  
Fiecare om are nevoi, probleme. Le depistăm și încercăm să oferim informațiile necesare.  
Ne străduim.

Ajungem, dar și cu greutate – 2.

Nu atât de des după cum ne-am dori, nu-i putem motiva pe toți cei care nu doresc să viziteze biblioteca.

Uneori...

Nu, lipsă de timp, dispoziție proastă, lipsa serviciilor tehnologice.

Da – 2.

Nu a răspuns – 1.

Întrebarea 4. Oferi ceea ce oamenii așteaptă în termeni de locație, amplasare, accesibilitate, materiale, resurse, personal și activitate?

Răspuns:

Da, ofer ceea ce oamenii așteaptă și la ce aspiră.

La cerere, la nevoile comunității apărute pentru moment oferim ceea ce oamenii așteaptă, dar este loc și mai de bine.

Da, o atmosferă modernă și inovantă.

Oferim amplasare, resurse informaționale, activități culturale.

Oferim utilizatorilor resursele, materialele și activitățile care, avem posibilitatea (după bibliotecă), îndreptăm utilizatorii la altă bibliotecă din rețea ce oferă serviciile neoferite de noi.

Aici este o problemă, deoarece deseori este limitată și din punctul de vedere al locației (nu avem sală de lectură specială pentru activități), materialele pentru organizarea evenimentelor sunt limitate, bibliotecarii nu sunt întotdeauna suficient de instruiți într-un domeniu sau altul, iar contactarea personalului din afară este uneori foarte problematică.

Oferim în limita posibilităților – 2.

La solicitare.

50/50 – uneori așteptările lor nu sunt satisfăcute.

Parțial.

Da, atât personal, cât și în serviciu.

Încercăm – 2.

Ne străduim.

Da – 8.

Întrebarea 5. Contribui la realizarea obiectivelor politicilor-cheie ale APL, zona locală, ești în acord cu aspirațiile comunității locale, le cunoști?

Răspuns:

Da, contribuim. Nu întotdeauna suntem în acord cu aspirațiile APL. Cu aspirațiile comunității suntem în acord, fiind în slujba lor. Ceea ce cere comunitatea – ajutăm, promovăm, sălile sunt deschise pentru dialoguri și activități culturale, de instruire și loisir.

Biblioteca face legătură ori conlucrează strâns în vederea desfășurării anumitor evenimente.

Conlucrăm cu Pretura Buiucani – aniversările bibliotecii, sărbători organizate de Secția cultură locală, 50 de ani ai sectorului Buiucani, mese rotunde pe subiecte de interes local, național, publicăm articole despre această conlucrare, oferim spațiul bibliotecii pentru evenimente locale organizate de Pretura sectorului.

Da, contribuim la realizarea politicilor-cheie cu o zonă locală.

Promovăm valorile culturale ale zonei locale.

Evenimente comune în parteneriat, alegeri locale (biblioteca – secție de alegeri).

Aspirațiile comunității le cunosc și sunt receptivă la nevoile comunității.

Da, contribuim prin tot ce facem.

Contribuim și sunt de acord.

Zona locală, ținând cont de necesitățile comunitare.

Conlucrăm.

Da, dar parțial – 2.

Da – 7.

Nu – 1.

Nu au răspuns – 3.

Întrebarea 6. Asiguri cea mai bună utilizare a resurselor pe care le primești?

Răspuns:

Evident, asigur o instruire eficientă a utilizatorilor.

Da, datorită resurselor pe care le avem, ajungem la anumite grupuri-țintă ale societății.

Excelent!

Desigur – 1.

Da – 7.

Sperăm, mai avem de muncit.

Încercăm să asigurăm – 3.

Ne străduim – 3.

Nu întotdeauna. Unele cărți solicitate se află la alte biblioteci, deși e normal să fie într-o bibliotecă și în alta nu.

Încercăm să asigurăm accesul utilizatorului într-o măsură cât mai limitată din posesia bibliotecii, calculator și Wi-Fi, serviciile bibliotecii.

Nu – 2.

Întrebarea 7. Oferi / furnizezi consiliere și orientare în probleme referitoare la bibliotecă Consiliului local (din zona în care biblioteca funcționează)?

Răspuns:

Da, problemele le aducem la cunoștință să le rezolvăm împreună: amenajarea spațiului adiacent; problema parcării automobilelor în fața bibliotecii; s-a realizat un proiect de remediere împreună cu arhitectul sectorului Botanica.

Da, în funcție de necesitate.

Da, avem susținere.

În primul rând, le spunem și avem susținere 100 %.

În măsura posibilităților mă implic în ceea ce cunosc și ce pot face.

Da, în măsura posibilităților – 2.

Da – 5.

Foarte rar – 2.

Nu – 6.

Nu au răspuns – 3.

Întrebarea 8. Ai un plan clar de dezvoltare a serviciilor?

Răspuns:

Plan avem, trebuie de gândit etapele pentru o realizare reușită a lui.

Desigur, depinde de prioritatea anului: scriitorii aniversați, cărțile jubiliare. Serviciile sunt suport pentru bibliotecă, chiar și pentru utilizator.

După „Cafeneaua...” de astăzi o să-l actualizăm și ordonăm.

O să-l mai revizuim...

Avem, după instruirea de astăzi o să le dezvoltăm, modernizăm.

Pentru cele noi, le vom stabili pe parcurs și în funcție de solicitare și posibilități.

Da – 3.

Nu avem un așa plan la momentul dat, dar după „Cafeneaua...” de astăzi cred că vom întreprinde măsuri mai eficiente pentru dezvoltarea serviciilor bibliotecii.

Îl vom face după instruirea de azi.

O să-l realizăm.

Nu. E în parcurs de muncă (elaborare).

Nu, dar ne vom instrui.

Încă nu.

Nu, facem planul pe parcursul apariției și oferirii serviciilor.

Nu prea.

În ziua de azi nu este.

Nu. Dar ne străduim să corespundă cerințelor comunității.

Probleme-nevoi ale societății = servicii.

Nu – 4.

Întrebarea 9. Câte servicii noi prestează biblioteca ta? Enumeră primele cinci care îți vin în minte...

Răspuns:

Clubul literar-artistic „Inspirație”; Atelierul creativ „Cărți mici pentru pici”; Servirea persoanelor dezavantajate la domiciliu; Servicii informaționale, OPAC (4).

Dialoguri intergeneraționale; Opera solicitată contează; Fantezie, dibăcie, creație; Artă și literatură; Dialog online (eminescologi, traducători); Biblioteca vine la tine; CAIE descoperă talente (6).

Trăistuța sănătății; Meșterițele; Teatrul de păpuși pe degete „Spiridușii”; „Picături poetice”; „Do Re Mi” (5). Serviciul extramuros, serviciul estival; Jocul prin lectură „Povestea preferată” (2).

Învățăm să creăm Povești digitale; Sănătate pentru toți; Biblioteca propune calculatorul; „Să ne iubim Terra” (istoric); „Tinerii la Bibliotecă” (creativ) (5).

„Prietenii cărții”; „Terapia cărții”; „Mămici de weekend”; „Micii exploratori” (4).

Cursuri de studiere a limbilor engleză, franceză, germană (trei servicii diferite); Lectoriile biblice; „Modul sănătos de viață” (5).

Temele pentru acasă; Atelier de creație pe teme dorite de utilizatori; elaborarea listelor bibliografice în parteneriat cu școala; Instruirea utilizatorilor pe tema Căutarea în internet a informației (4).

Nu avem planificate servicii noi pentru acest an și ne îndreptăm efortul pentru dezvoltarea serviciilor deja existente.

„Ora poveștii”; servicii de consultanță; servicii de incluziune (extramuros); servicii culturale; servicii tehnologice (5).

Clubul „Și totuși viața e frumoasă”; „Dibăcie, fantezie și creație”; „Biblioteca vine la tine”; „Vreau să-mi citești”; activități extramuros (5).

„Micii creatori”; „Decelușii”, activități extramuros (3).

Tabără de vară; „Biblioteca vine la tine”; Clubul „Bartolomeu Anania” (istoric); Clubul „Tinerii istorici”; Clubul „La sfatul opincuțelor”; Atelierul „Mâini dibace” (6).

Serviciul „BiblioSOS”; „Temele de acasă”; Biblioteca... (3).

Serviciul „Modul sănătos de viață” (1).

Traduceri de articole din limba spaniolă (1).

Rezervarea cărților prin telefon; activități culturale după cerere; Instruirea „Căutarea pe internet”; Cărți din OPAC – rezervări, căutare; Căutarea literaturii după teme (5).

„Adolescentul”; „Pinacoteca”; „Politețea de zi cu zi”; „Chișinăul pe unda istoriei”; „Caleidoscopul naturii”; „Laboratorul șahului”; „Ceaiul de la ora 4”; „Ludoteca”; „Bibliodădaca” (9).

E-guvernare; „Modul sănătos de viață”; „Designul prezentărilor”; „Tema pentru acasă”; Catalogul electronic (5). Atelier de traducere (1).

Excursii „Chișinăul evreiesc”, reviste bibliografice virtuale; video prezentări (3).

Buletin bibliografic „Femei notorii de origine bulgară”; Excursia „Ucrainenii în cultura Chișinăului”; voluntariat; „Înverzim biblioteca împreună” (3).

Întrebarea 10. Monitorizezi, evaluezi performanța acestora, publici rezultatele?

Răspuns:

Da, monitorizarea e foarte importantă le publicăm în Univers pedagogic pro și participanții fac comanda pentru ei personal de acel ziar unde este publicitatea. Monitorizăm și pe rețelele de socializare a utilizatorilor.

Serviciile au periodicitate și drept rezultat se plasează pe blog, rețelele de socializare. Renunțăm la ceea ce nu merge pornind de la analiza activității unui serviciu;

pe măsura posibilităților plasăm pe blog, FB. Dar înainte, când planificam, invitam comunitatea locală la evenimentul dat.

Da. Cu această ocazie informăm societatea despre evenimente, activitățile și serviciile prestate.

Da, prin intermediul blogului, articole în reviste și ziare de specialitate.

Da, FB, blog, YouTube, articole scrise în BiblioPolis, Ecoul Eminescu.

Desigur.

Prin rețelele de socializare.

Prin intermediul tehnologiilor disponibile.

Da – 3.

Urmărirea desfășurării serviciilor se face periodic și, la sfârșitul anului, se analizează impactul, importanța acestuia, feedbackul participanților, se analizează ce a fost planificat și ce s-a desfășurat efectiv. Publicarea acestor rezultate se face într-un mod util utilizatorului, pe blog, pe rețelele de socializare, prin raportul de activitate.

Da, uneori mai uităm. Pe viitor venim la instruire. Vă mulțumim!

Încercăm.

Parțial – 3.

Monitorizez, analizez, dar nu public.

Analizăm, dar nu publicăm.

Analizez, monitorizez și public mai rar.



Da și nu.

Nu – 1.

Nu au răspuns – 3.

### ANEXA 3

Servicii identificate în cadrul chestionarului

Furnizezi servicii bune utilizatorilor tăi?

Servicii culturale

Activități culturale la cerere.

„Opera solicitată contează.”

„Artă și literatură.”

Dialog online (eminescologi, traducători).

„CAIE descoperă talente.”

Teatrul de păpuși pe degete „Spiridușii”.

„Picături poetice”.

„Do Re Mi”.

Pinacoteca.

„Ceaiul de la ora 4”.

„Dzień dobry, Polsko!”

Cenaclul „Ovidius”.

„Nocturna bibliotecilor”.

„Arterapia”.

Servicii de lectură

Jocul prin lectură „Povestea preferată”.

„Prietenii cărții”.

„Terapia cărții”.

„Ora poveștii”.

„Noi și cartea”.

„Ostașul cu cartea în mână”.

„Ora de lectură”.

Clubul literar „Să fim mai creativi”.

Clubul „Fialki po sredam”.

„Vreau să-mi citești”.

Servicii cu valoare adăugată

Rezervarea cărților prin telefon.

Cursuri de studiere a limbii engleze.

Cursuri de studiere a limbii franceze.

Cursuri de studiere a limbii germane.

Engleza în bibliotecă.

Traduceri de articole din limba spaniolă.

Boxa pentru returnarea cărților.

Imprimare.

Scanare.

Wi-Fi.

Cărți din OPAC – rezervări, căutare.

Servicii de incluziune socială

„Biblioteca vine la tine”.

Servicii de incluziune (extramuros).

„Educație prin carte și lectură”.

„O carte pentru tine”.

Proiectul Calea ta spre succes (pentru copiii din familii social-vulnerabile).

Servicii pentru copiii slabvăzători.

Biblioteca în Centrul de zi.

„Împreună cunoaștem mai mult”.

Servicii de incluziune digitală

Biblioteca propune calculatorul.

Servicii tehnologice.

E-guvernare.

Învățăm să cream Povești digitale.

Video prezentări.

Acces la internet.  
Acces la Bazele de date juridice.  
„Vreau să vorbesc” – elaborarea poveștilor digitale.  
„Tână IT” (cunoaștem calculatorul).  
Navigare pe internet și utilizare Skype.  
Întreabă bibliotecarul prin Skype.  
Reguli de utilizare a calculatorului.  
Utilizarea tabletelor.  
Reviste bibliografice virtuale.  
Catalogul electronic.  
ABC-ul calculatorului.  
Reviste și expoziții virtuale.  
Buletin informativ tematic.  
Instruire: Utilizarea catalogului electronic.  
Utilizarea Bazelor de date juridice.  
Utilizarea internetului (pentru adulți).  
Instruire: Căutarea pe internet.  
Cărți din OPAC – rezervări, căutare.  
Bibliograf virtual.  
Consultant online.  
Instruirea utilizatorilor pe tema Căutarea pe internet a informației.  
Buletin bibliografic Femei notorii de origine bulgară.  
Reviste bibliografice virtuale.  
Catalogul electronic.  
Computerul de la A la Z (pentru pensionari).  
Cărți vechi și rare din colecția Filialei „Ovidius” (postări informaționale);  
File vechi din calendarul Chișinăului.  
Servicii de sănătate  
„Modul sănătos de viață”.  
Serviciul de sănătate „Modul sănătos de viață”.  
„Trăistuța sănătății”.  
„Sănătate pentru toți”.  
„Picii-voinicii” (modul sănătos de viață).  
„Vitamine pentru tine”.  
Clubul „Pro sănătate”.  
„Floarea sănătății”.  
Servicii informaționale  
Învățătura cititorilor: OPAC – rezervări, căutare.  
Elaborarea listelor bibliografice.  
Instruirea utilizatorilor pe tema Căutarea pe internet a informației.  
Buletinul bibliografic Femei notorii de origine bulgară.  
Reviste bibliografice virtuale.  
Catalogul electronic.  
Instruiri: utilizarea Catalogului electronic, utilizarea Bazelor de date juridice, utilizarea internetului (pentru persoane mature).  
Bibliograf virtual.  
Consultant online.  
Zile de informare.  
„Întreabă bibliotecarul”.  
Elaborarea buletinelor informaționale la cererea diferitor instituții.  
Prezentarea informației la cerere pentru persoane fizice și instituții.  
Elaborarea biobibliografiilor la cerere, în parteneriat.  
Educarea culturii informației a utilizatorului.  
Informarea utilizatorilor.  
Elaborarea aparatului de căutare a informației.  
Buletinul informativ Intrări noi de carte evreiască.  
Mape tematice.  
Utilizarea Catalogului electronic.  
Reviste bibliografice virtuale.  
Expoziții virtuale de carte și reviste bibliografice tematice.

Instruirea utilizatorilor mici la folosirea rubricii Țara revistelor online pe blogul filialei.

Istorie locală

Excursia „Chișinăul evreiesc”.

Excursia „Ucrainenii în cultura Chișinăului”.

„Chișinăul pe unda istoriei”.

Clubul iubitorilor de Chișinău.

Excursii prin Chișinău (proiect).

„Cunoaștem istoria locală” (blogul Chișinău, orașul meu, aplicația web Să ne cunoaștem orașul).

Activități culturale de promovare a patrimoniului local.

Personalități chișinăuene la aniversare.

Decada Orașul meu (Chișinău 580. Cunoaște-ți și iubește-ți orașul).

Meșteșugărit

„Meșterițele”.

Clubul „La sfatul opincuțelor”.

Ecologie / Natură

„Caleidoscopul naturii”.

„Micii ecologiști”.

Servicii extramuros

„Biblioteca vine la tine”.

Serviciul extramuros.

„Bibliopoșta”.

„O nouă zi, același prieten – cartea”.

Ateliere de creativitate

„Micii creatori”.

„Dibăcie, fantezie și creație”.

„Fantezie, dibăcie, creație”.

Atelier de creație pe teme dorite de utilizatori.

„Laboratorul șahului”.

Atelierul de hand-made, desen, modelaj, aplicație, croșetare „Vino să crezi și să te recrezi”.

Studioul de arte plastice „Hașraa”.

Atelierul de ceramică.

Studioul de dans „Kwantis”.

„FotoLab”.

Servicii pentru tineri

„Tinerii la bibliotecă” (creativ).

„Adolescentul”.

„Temele pentru acasă”.

Designul prezentărilor.

Învățăm să cream Povești digitale.

Utilizarea Bazelor de date juridice.

„Tânăr IT” (cunoaștem calculatorul și programele lui).

„Tinerii și cariera”.

„Erudit”.

Club „Bibliotecar – profesia pentru profesie”

Clubul „Tinere talente”.

„Fac ce vreau, dar știu ce fac”.

Salonul „Arte Frumoase”.

„Caleidoscopul tinerilor”.

„Biblioteca promovează tinerele talente”

Clubul „Tinerilor diplomați”.

Cenaclul „Sic cogito!”

Campania de informare destinată adolescenților Tu nu ești victimă!

Întâlniri cu ziariști din Republica Moldova.

Servicii pentru copii

Jocul prin lectură „Povestea preferată”.

„Micii exploratori”.

„Micii europeni”.

„Ora poveștii”.

„Vreau să-mi citești”.

„Micii creatori”.

„Decelușii”.  
„Să ne iubim Terra” (istoric).  
„Temele pentru acasă”.  
Învățăm să cream Povești digitale.  
„Politețea de zi cu zi”.  
„Laboratorul șahului”.  
„Ludoteca”.  
„Vizionăm și învățăm” (vizionarea poveștilor, filmelor).  
„Curioșii”.  
Teatrul cu păpuși pe deget.  
„E bine să știm a vorbi și a scrie corect!”  
„Temele pentru acasă”.  
Teatrul de păpuși pe degete „Spiridușii”.  
„Bibliodădaca”.  
„Rocada mică”.  
Ziua bibliotecii în grădiniță.  
„Caleidoscopul copiilor”.  
Clubul „Vreau să știu”.  
Cluburi pe interese  
„Să ne iubim Terra” (istoric).  
Clubul „Bartolomeu Anania” (istorie).  
Clubul iubitorilor de istorie.  
Clubul „Tinerii istorici”.  
Clubul „Știința pe înțelesul puștilor”.  
Clubul „Creativ”.  
Clubul cantautorilor.  
Clubul odesiților din Chișinău.  
Clubul pictorilor evrei.  
Clubul „Pianul negru” (pentru amatorii de romane).

Tabere de vară  
Tăbăra de vară.  
„Biblioteca vine la tine”.  
Tabăra de vară de creație și agrement.  
Servicii pentru adulți  
Învățăm să cream Povești digitale.  
„Mămici de weekend”.  
Servicii de consultanță juridică.  
Clubul „Și totuși, viața e frumoasă”.  
Clubul „Spațiu al prezenței civice”.  
Utilizarea internetului (pentru adulți).  
Clubul „Erudit” (pentru pensionari).  
„Arterapie” (pentru viitoarele mămici).  
Clubul femeilor prospere.  
Serviciul de informare „Traficul de ființe umane”.  
Servicii care nu se înscriu în categoriile de mai sus  
Dialoguri intergeneraționale.  
Lectorii biblice.  
Serviciul „BiblioSOS”.  
Voluntariat.  
Servicii de instruire  
Servicii de formare și dezvoltare profesională.  
Instruire: Utilizarea Catalogului electronic.  
Utilizarea Bazelor de date juridice.  
Utilizarea internetului (pentru adulți).  
Împrumut din sala de lectură (în zile de odihnă).  
Laboratorul profesional „Asistență de specialitate studenților și masteranzilor de la USM (specialitatea – biblioteconomie, asistență informațională și arhivistică)