

EVOLUȚIA SERVICIULUI INFORMAȚII COMUNITARE LA BIBLIOTECA MUNICIPALĂ „B.P. HASDEU”

Claudia TRICOLICI,
bibliotecar principal, CID „Chișinău”

Se știe că biblioteca publică este instituția de informare cea mai apropiată de cetățeni, fiind punctul de acces deschis pentru oricine are nevoie de informație. În același timp, este o poartă de intrare la cunoștințe, instruire, diversitate și un catalizator al schimbărilor.

Prin misiunea și funcțiile sale, biblioteca publică este și trebuie să fie un pol focalizator pentru promovarea serviciilor de informare a comunității.

Interesul crescând al utilizatorilor bibliotecii și, mai ales, al nonutilizatorilor pentru informații locale privind adresele, numerele de telefon ale organizațiilor cu diferite profiluri, adresele de ambasade, de universități de stat și particulare, ale instituțiilor medicale, informații privind amplasarea în câmpul muncii, întrebări legate de drept, informații necesare pentru a-și rezolva problemele cotidiene etc. a constituit impulsul principal pentru crearea unui serviciu de informare și, totodată, un centru de furnizare a informațiilor pentru comunitate. Astfel în anul 1997, în cadrul Centrului de Informare și Documentare „Chișinău”, a fost creat *Serviciul Informații Comunitare*, care avea menirea de a presta servicii nonbibliografice populației și oaspeților capitalei, devenind factorul principal în satisfacerea nevoilor de informare ale comunității pe care o servește. La constituirea *Serviciului Informații Comunitare* s-a ținut cont de experiența informațiilor comunitare oferite de bibliotecile publice din România și alte țări, de cerințele și preferințele utilizatorilor noștri. Sondajul de opinii elaborat și efectuat de Serviciul Marketing și Publicitate a elucidat interesele utilizatorilor și nonutilizatorilor bibliotecii.

Serviciile de informații comunitare răspund necesităților comunității, obiectivul principal fiind facilitarea legăturilor dintre cetățenii care necesită ajutor și resursele din comunitate, care se află în afara bibliotecii. Implementarea unui asemenea serviciu prezenta o problemă pe cât de eficientă, pe atât de dificilă și complexă, în special pentru sistemul de relații ce trebuia stabilit între bibliotecă și alte instituții publice (Primărie, instituții de învățământ, medicale, de cultură, economice etc.). Au fost stabilite relații cu peste 200 de organizații, care ne-au prezentat informații despre activitatea lor. La colectarea informației de date necesare au participat bibliotecarii filialelor Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” din toate sectoarele capitalei. După identificarea instituțiilor, s-a procedat la interviuarea lor, în urma căreia au fost fixate temele de interes selectate pentru crearea bazelor de date. Inițial, au fost create următoarele trei baze de date:

- *Asistența medicală* (ambulatorii, asociații medicale, centre medicale, farmacii, direcții de ocrotire a sănătății, maternități, policlinici, spitale, cabinete stomatologice, puncte medicale, sanatorii, preventorii, dispensare etc.);
- *Asistența socială* (companii de asigurare, internate, aziluri, pensioane, case de copii, organizații de binefacere);
- *Piața forței de muncă* (oficii ale forței de muncă, posibilități de angajare, cursuri profesionale, organizații filantropice, departamente).

În 1998 a fost constituită baza de date *Învățământ* (instituții de învățământ superior, colegii, licee, gimnazii etc.), mai târziu

s-au pus la dispoziție și bazele de date: *Centre, Ambasadă, Organizații internaționale, Loisir* (cluburi, dancieruri, cluburi sportive, parcuri), *Finanțe, Telecomunicații, Servicii* (hoteluri, restaurante).

Informația obținută a fost inițial stocată în programul *Acces*, Paralel, diferite informații factografice (telefoane, adrese, informații cu caracter comunitar) au fost xeroxate și stocate în mape tematice sub formă de liste:

- *Agenții de turism;*
- *Misiuni diplomatice ale Moldovei peste hotare și acreditate în Moldova, aflate în Chișinău;*
- *Indexurile poștale ale localităților din Republica Moldova;*
- *Lista bolilor ce nu permit recrutarea în forțele armate;*
- *Numărul telefoanelor de urgență;*
- *Lista medicamentelor compensate în ramurile medicinei asigurate;*
- *Cursuri de secretar, chelneri, contabili, de studiere a limbilor străine;*
- *Servicii legate de obținerea documentelor (certificat de naștere, de căsătorie, buletin de identitate, pașaport);*
- *Școli-internat și de tip sanatorial;*
- *Oferta locurilor de muncă în țară și peste hotare (www.hr.md);*
- *Cluburi distractive din Chișinău;*
- *Farmacii din rețeaua „Farmacie Orient”;*
- *Repartizarea populației, conform recensământului din 2004, după naționalități-le de bază, în profil teritorial;*
- *Telefoanele directe ale Primăriei, serviciilor municipale și ale administrației prezidențiale;*
- *Spălătorii de mașini din Chișinău;*
- *Circulația microbuzelor;*
- *Grafula circulației autobuzelor și trenurilor;*
- *Actele pentru cetățenia română etc.*

Analiza solicitărilor adresate bibliografului ne-a permis să constatăm cei mai

activi utilizatori instituționali și individuali: posturile de televiziune, redacțiile ziarelor, organele juridice, bibliotecile (îndeosebi Biblioteca Palatului Feroviarilor, filialele Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”), studenții, elevii, șomerii, persoanele cu deficiențe fizice, pensionarii (în special prevalau pensionarii, studenții, elevii). Cel mai des erau utilizate următoarele resurse: internetul, paginile web ale organizațiilor locale și internaționale, serviciile „Moldtelecom”-ului (1188 – *Informații*), revistele de informație și publicitate *Makler, Pagini de aur, Varo Info, Ghidul BM „B.P. Hasdeu”, Ghidul de utilizare OPAC, Ghidul bibliotecilor din R. Moldova*, buletinele informative *Intrări noi în colecțiile Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”, Ghidul străzilor din Chișinău*, revistele *Abiturient, Anuarul statistic*, enciclopediile și dicționarele care puneau la dispoziție informație imediată.

În perioada 1998–2005, *Serviciul Informații Comunitare* a suferit unele schimbări. Nu se mai simțea necesitatea redactării bazelor de date create inițial la deschiderea Serviciului, pentru că utilitatea lor nu era eficientă, ele fiind solicitate din ce în ce mai rar. Acest fapt s-a datorat dezvoltării tehnologiilor informaționale – informatizarea rapidă a societății a schimbat unele forme tradiționale de deservire a utilizatorului. A crescut numărul de persoane care pot accesa internetul acasă sau la serviciu. Utilizatorul de azi preferă să apeleze la instrumentele informaționale moderne, care permit realizarea unei căutări rapide și obținerea unei informații mai ample. Paradigma carte-lectură-cititor este înlocuită cu paradigma informație-utilizator, lărgind astfel sfera de activitate a bibliotecii.

Complexitatea informației, noile cerințe sociale, obligă biblioteca la o revizuire a funcțiilor sale, la o abordare nouă a serviciilor în sensul extinderii și perfecționării lor. Se află la o răspântie de oportunități și *Serviciul Informații Comunitare* al BM „B.P. Hasdeu”, care este pus într-o contrabalansare pentru a-și menține un rol viabil în relația

cu utilizatorul, fiind preocupat de calitatea serviciilor pe care le oferă.

Ținând cont de aceste schimbări, *Serviciul de Informații Comunitare* a continuat să se dezvolte prin colectarea, selectarea și regăsirea informațiilor și datelor cu scopul de a le rezuma, sintetiza, sistematiza și a le comunica la cererea beneficiarilor.

Informațiile de tipul „comunitare” actualmente sînt bazate:

– în primul rînd, pe *sursele web* ale organizațiilor locale de toate tipurile care, pe site-urile proprii, plasează informații actualizate zilnic;

– în al doilea rînd, pe *diverse surse* colectate din: materialele de referință, periodice, anunțurile publicitare, avizele apărute în presa cotidiană și pe internet.

În consecință, în anul 2007 am inițiat o bază de date nouă de *Informații comunitare*, disponibilă local la Sediul Central al Bibliotecii Municipale, care include adrese electronice, telefoane utile ce permit realizarea unei căutări rapide și obținerea unei informații mai ample. În 2008 datele cu caracter comunitar au fost sistematizate în vederea plasării lor pe pagina web a Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”.

În prezent, postată pe pagina web a Bibliotecii Municipale (www.hasdeu.md), baza de date *Informații comunitare* cuprinde următoarele domenii:

- 1) *Telefoane și adrese utile;*
- 2) *Administrație locală (municipală);*
- 3) *Angajarea în cîmpul muncii;*
- 4) *Ajutor social;*
- 5) *Autoritățile puterii și administrației de stat ale Republicii Moldova;*
- 6) *Departamente. Servicii;*
- 6) *Finanțe. Bănci;*
- 7) *Învățămînt;*
- 8) *Loisir;*
- 9) *Medicină;*
- 10) *Misiuni diplomatice ale Republicii Moldova. Ambasade și consulate;*
- 11) *Religie;*
- 12) *Servicii pentru populație;*
- 13) *Servicii juridice;*

14) *Servicii poștale;*

15) *Sport;*

16) *Transport;*

17) *Turism.*

Solicitățile care ni se fac se referă la informații de utilitate imediată, cerințele fiind de a da un răspuns rapid și prompt. Căutarea în această bază de date este posibilă după cuvîntul-cheie, ceea ce permite de a primi un răspuns rapid la întrebarea solicitată.

Avantajul informației de pe site este că, majoritatea filialelor bibliotecii dispunînd de calculatoare și avînd acces la internet, se pot folosi de informația postată în scopul acordării asistenței informaționale.

Impactul informației de pe pagina web este vizibil în statistica lunară a vizitelor de pe pagina respectivă (în prima jumătate a anului 2009, în medie, s-au făcut cîte 100 de accesări pe zi). Oricare cetățean sau oaspete al capitalei, contactînd biblioteca noastră sau accesînd de la domiciliu site-ul BM, dispune de acces la informația comunitară gratuită din diverse domenii ale vieții comunității chișinăuene.

Astfel internetul, site-urile web și accesul la baza de date *Informații comunitare* oferă cetățeanului capitalei o gamă imediat disponibilă de mijloace de informații ce se referă la comunitate.

Implicarea bibliotecii, în special a Departamentului Marketing, în alcătuirea materialelor promoționale și informaționale (ghiduri pentru utilizatori, prospecte etc.) de asemenea constituie niște surse comunitare binevenite pentru utilizatori.

Sarcina principală a *Serviciului Informații Comunitare* la momentul actual constă în colectarea unui fond cît mai bogat de referințe, a noilor publicații electronice cu caracter comunitar, a noilor site-uri pe diferite domenii, a cooperării bibliotecilor publice cu organizațiile publice și private în scopul îmbunătățirii serviciilor comunitare, asigurînd astfel accesul la informațiile necesare chișinăuienilor și oaspeților capitalei.