

## CAMPANIA *FII DEȘTEPT!* *IA UN CARD INTELIGENT* *LA BIBLIOTECA MUNICIPALĂ* *„B.P. HASDEU”*

*Tatiana IOVU,*  
*șef, Secția promovare și comunicare*

Campaniile de atragere și fidelizare a utilizatorilor sunt un bun prilej de a ne cunoaște cititorii și de a interacționa cu ei, astfel încât să le identificăm interesele și să ne putem racorda la ele. Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, implicit Secția promovare și comunicare, a lansat o campanie inedită de atragere și fidelizare a utilizatorilor *Fii deștept! Ia un card inteligent la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”*.

Perioada implementării Campaniei a fost 7-30 septembrie 2020, iar obiectivul general l-a constituit fortificarea rolului Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” în acumularea cunoștințelor și în dezvoltarea competențelor personale prin obținerea cardului de acces ce oferă oportunități de a beneficia de serviciile și activitățile bibliotecii, inclusiv împrumutul de carte și alte resurse.

Obiectivele specifice ale campaniei au fost următoarele: informarea chișinăuienilor despre regulile de înscriere la bibliotecă, precum și facilitățile oferite de obținerea cardului de acces; crearea și menținerea unei platforme active de comunicare pentru chișinăuieni în vederea modului de utilizare a cardului de acces la bibliotecă; susținerea unui grad ridicat de cunoaștere a activităților, rezultatelor și a impactului pe termen lung în rândul copiilor, al părinților, în rândul autorităților publice și al altor membri ai comunității etc.; sporirea lecturii și împrumutului de carte, considerat ca un act de depășire a situațiilor de criză pandemică; câștigarea încrederii utilizatorilor și permanentizarea utilizării serviciilor de bibliotecă pe parcursul studiilor de către chișinăuieni; gestionarea reclamațiilor și eficientizarea feedback-ului pentru îmbunătățirea serviciilor și fidelizarea utilizatorilor; identificarea unor

susținători activi ai bibliotecilor, care vor continua să se implice în promovarea serviciilor de bibliotecă.

Hashtag-urile utilizate pe toată perioada campaniei și pe toate rețelele sociale au fost: #bmcards, #cardintelligentbm, #septembrie-intelligent, #bibliotecahasdeu.

Mesajele-cheie ale campaniei pentru diferite grupuri-țintă au fost următoarele:

### **Membrii comunității/ potențiali parteneri**

- Pentru că la #bibliotecahasdeu și nepoții îți sunt aproape.
- Pentru că la #bibliotecahasdeu WiFi-ul nu este un lux.
- Pentru că #bibliotecahasdeu își are viitorul asigurat.
- Pentru că acum orice poate fi învățat și practicat la #bibliotecahasdeu.
- E #bibliotecahasdeu. E biblioteca ta. Implică-te, explorează!

### **Tineri**

- Ai rezultate bune la școală pentru că frecvențezi #bibliotecahasdeu! Pentru că gamer-ul de azi poate deveni inventatorul de mâine.
- Pentru că oportunitățile încep la #bibliotecahasdeu!

### **Autoritățile publice locale**

- Pentru că #bibliotecahasdeu este utilă pentru comunitate.
- Pentru că #bibliotecahasdeu este partenerul tău de încredere.
- Pentru că doar împreună asigurăm o dezvoltare durabilă a comunității.

### **Bibliotecari**

- Pentru că #bibliotecahasdeu transformă tehnologiile în oportunități.
- Pentru că #bibliotecahasdeu este meritul vostru.
- Pentru că aici aveți mereu toate răspunsurile.

### **Mass-media**

- Documentează-te din cel puțin trei biblioteci.
- VEZI AICI: [www.hasdeu.md](http://www.hasdeu.md).
- Vezi ce se întâmplă la #bibliotecahasdeu!

„Bibliotecile joacă un rol important în educația și dezvoltarea copiilor, adolescenților, adulților. Biblioteca Municipală „B.P.

Hasdeu” oferă servicii, programe de bibliotecă care sunt utile tuturor. Cardul va deveni o valoare certă în procesul utilizării serviciilor de bibliotecă, sporind traficul de împrumuturi de carte și determinând utilizatorii să vină la bibliotecă”, menționează dr. Mariana Harjevschi, director general al Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”.

Pe durata desfășurării campaniei toate bibliotecile au fost invitate să adere și să se implice activ, să-și etaleze cei mai buni ambasadori ai săi, să atragă cât mai mulți utilizatori, să scrie cele mai de succes istorii ale bibliotecii.

Prin această Campanie Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” și-a propus să le amintească părinților, elevilor și studenților că înscrierea la bibliotecă oferă oportunități de a beneficia de serviciile și activitățile bibliotecii, mizând și pe perceperea complexă a rețelei de biblioteci.

Deși Campania a fost lansată pentru prima dată în anul 2009, în acest an s-a dovedit a fi una mai deosebită din cauza perioadei pandemice, accentul fiind pus pe mediul online.

Astfel, filialele și-au focusat activitatea pe crearea conținutului digital, care a permis ca prin intermediul platformelor noastre online și a materialelor promoționale să ne aducem contribuția și în aceste condiții dificile la o cauză comună – construirea de comunități inteligente. Materialele promoționale au fost realizate după un concept grafic reprezentativ identității noastre instituționale ce acoperă aria serviciilor bibliotecii pentru comunitate.

Culoarea roșie foarte puternică, aplicată pe ele, a purtat un efect stimulator intelectual de sensibilizare a utilizatorului, de incitare la acțiune și competitivitate, la provocare și deschidere spre noi oportunități. Inițiativa dată demonstrează continuitatea activității bibliotecii, care în pofida tuturor timpurilor își croiește drum mai departe. Această Campanie a avut cele mai deosebite și diverse materiale promoționale, atât tipărite, cât și electronice. Dintre cele tipărite enumerăm: semn de carte, steguleț, afiș A3, afiș A3 cu rețeaua de filiale, flyer, creioane și căni cu logoul bibliotecii pentru primii cinci utilizatori înregistrați la bibliotecă, diplome pentru filialele și utilizatorii premianți în cadrul concursurilor lansate. Dintre materialele electronice enumerăm: fotografiile de copertă a videourilor plasate pe YouTube, fotografiile de copertă a paginilor de Facebook, fotografiile de copertă a evenimentelor create, banere electronice etc. Toate acestea au contribuit la promovarea

Campaniei și la multiplicarea și consolidarea imaginii Bibliotecii Municipale în ochii chișinăuienilor.

Pe durata Campaniei au fost distribuite mesaje audio și video de promovare a bibliotecii pe toate rețelele sociale deținute de BM, fiind implicate personalități din domeniul culturii și artei, medicinei, turismului etc. De asemenea, au fost montate și difuzate spoturi video despre serviciile și facilitățile oferite de bibliotecă pe Facebook, Twitter, Instagram, Flickr, YouTube.

Un aport imens l-au adus și **Ambasadorii Campaniei** în număr de **120 de personalități** din domeniul culturii și artei. Menționăm din ei: Excelența Sa Eugen Stoicev, Ambasadorul Bulgariei în Republica Moldova; vocea de aur a Radioului Național Vera Mereuță; solist-instrumentist al Orchestrei de Muzică Populară „Folclor” a Filarmonicii Naționale „S. Lunchevici”, Artist al Poporului Vasile Iovu; interpreta de muzică populară Suzana Popescu, Maestrul în Artă; Maestrul în Artă Ion Morărescu; publicistul Gheorghe Budeanu; criticul și istoricul literar, dr. hab. Maria Șleahțițchi; scriitorii Nicolae Dabija, Traian Vasilcău, Emilian Galaicu-Păun, Iulian Filip, Claudia Partole etc.

Filialele cu cel mai mare număr de Ambasadori ai Campaniei sunt: Biblioteca Centrală – 21 de ambasadori, „Onisifor Ghibu” – 17 ambasadori, „Transilvania” și Centrul Academic Internațional Eminescu – câte 8 ambasadori.

Campania a fost una creativă și a implicat utilizatorii în mai multe concursuri cu premii: *Ce am făcut azi la bibliotecă?* (scrierea unei istorii despre un serviciu al bibliotecii); *Cel mai bun booktrailer* (despre o carte citită), iar bibliotecarii, cei mai ingenioși și creativi, au fost provocați să participe activ la *Cea mai creativă poză* și *Cea mai creativă expoziție*. Au fost premiate și cele mai creative și inventive filiale. Astfel, „din culise”/ „la cererea juriului”, au mai fost acordate câteva mențiuni în această competiție. Anunțăm mai jos rezultatele acestor concursuri:

### **Concursul de eseuri *Ce am făcut azi la bibliotecă?***

*Secțiunea copii:* Locul I – Victoria Bulat, Locul II – Carolina Manastârschi, Locul III – Cristina-Arina Cojocar. *Secțiunea adolescenți:* Locul I – Dana Enachi, Locul II – Nicoleta Filipski, Locul III – Adriana Minciună. *Secțiunea adulți:* Locul I – Traian Gheorghian Ciochină, Locul II – Rodica Busuioc-Pojoga, Locul III – Ecaterina Cristea.

**Concursul *Cel mai bun booktrailer***

Locul I – Filiala „N. Titulescu”, Filiala „Târgu-Mureș”. Locul II – Biblioteca Centrală. Locul III – Filiala „Ștefan cel Mare și Sfânt”.

**Concursul *Cea mai creativă expoziție***

Locul I – Filiala „A. Mickiewicz”. Locul II – Biblioteca Centrală. Locul III – Filiala „O. Ghibu”, Filiala „V. Bielinski”, Filiala „L. Rebreanu”. Mențiuni: Filialele „Ștefan cel Mare și Sfânt”, „M. Lomonosov”, „Târgoviște”.

**Concursul *Cea mai creativă fotografie***

Locul I – Filiala „N. Titulescu”, Filiala „Târgu-Mureș”. Locul II – Biblioteca Centrală. Locul III – Filiala „Ștefan cel Mare și Sfânt”.

**Concursul *Cea mai originală memă***

Locul I – Biblioteca Centrală. Locul II – Filiala „A. Donici”. Locul III – Biblioteca Publică de Drept. Mențiune – Filiala „Maramureș”.

**Concursul *Biblioteca cu cei mai mulți utilizatori înscriși în cadrul campaniei***

200+ utilizatori înscriși: Locul I – Biblioteca Centrală, Filialele „L. Rebreanu” și „H. Botev”. 150+ utilizatori înscriși: Locul II – Filialele „Ștefan cel Mare și Sfânt”, „Transilvania”, „N. Titulescu”, CAIE, „Alba Iulia”, „A. Donici”; 100+ utilizatori înscriși: Locul III – Filialele „Ovidius”, „Târgoviște”, „V. Bielinski”, „Târgu-Mureș” Biblioteca de Arte „Tudor Arghezi”.

**Topul *Ambasadoriada Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”***

Locul I – Biblioteca Centrală. Locul II – Filiala „O. Ghibu”. Locul III – CAIE. Locul IV – Filialele „Transilvania”, „H. Botev”. Locul V – Filialele „Ștefan cel Mare și Sfânt”, „Ovidius”. Locul VI – Filialele „M. Lomonosov”, „Aba Iulia”. Locul VII – Biblioteca Publică de Drept, Biblioteca de Arte „T. Arghezi”. Locul VIII – Filialele „N. Titulescu”, „L. Rebreanu”, „I. Mangher”, „Târgu-Mureș”, „A. Mickiewicz”. Locul IX – Filialele „L. Ukrainka”, „M. Drăgan”, „V. Bielinski”, „M. Ciachir”, „Codru”. Locul X – Filialele „Târgoviște”, „Maramureș”, „A. Donici”, „M. Costin”, „Traian”.

### **Concursul Cea mai vizibilă bibliotecă în spațiul online**

Locul I – Biblioteca Centrală, Locul II – Filiala „L. Rebreanu”,  
Locul III – Filiala „O. Ghibu”.

### **Concursul Cea mai prezentă bibliotecă în mass-media**

Locul I – Biblioteca Centrală, Locul II – Filiala „O. Ghibu”,  
Locul III – CAIE.

Fiind unul dintre cele mai mediatizate evenimente ale anului, Campania a atras atenția celor 10 platforme informaționale online: cotidianul.md, cpam.md, eucitesc.md, moldpres.md, news.yam.md, profesor.md, syfeed.com, BiblioCity, youth.md, anticorupție.md; 5 posturi TV: Moldova 1, PRO TV, TEZAUR FOLC TV, PUBLIKA TV, TVR Moldova (emisiunile „Bună dimineața”, „O seară perfectă”, „Miezul zilei”, „O cafea la Tezaur”, „Știrile Publika TV”); 3 posturi radio: sputnik.md, Radio Moldova, Radio Europa Liberă (emisiunile „Casa Radio”, „Magazin cultural”).

Am fost prezenți și pe online pe toate rețelele sociale: Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, Google Compania me, pe bloguri și, desigur, și pe site-ul oficial al BM „B.P. Hasdeu”.

Facebook-ul a fost cel mai des utilizat pentru a crea evenimente, a posta informații despre întâlnirile cu ambasadorii și a distribui videoclipuri, precum și alte informații relevante. Tot aici a fost creat albumul „30 de tablete informative despre BM *B.P. Hasdeu*” cu informații importante despre BM, care a obținut un impact de 1305 persoane. Cel mai mare număr de like-uri pe Facebook au obținut postările filialelor: Biblioteca Centrală (5287), „L. Rebreanu” (1247) și „O. Ghibu” (1 201).

Pe Twitter cele mai vizibile filiale care au trimis mesaje/tweets au fost: „Târgu-Mureș” – 14 postări, 1600 de afișări; „Ștefan cel Mare și Sfânt” – 5 postări, 981 de afișări; „Târgoviște” – 3 postări, 352 de afișări.

Pe YouTube menționăm Biblioteca Centrală cu 11 postări, „Transilvania” cu 10 postări, „O. Ghibu” cu 9 postări, iar filialele „Ștefan cel Mare și Sfânt”, BPD și „H. Botev” cu câte 7 postări. După numărul de vizionări, printre primele sunt: „Transilvania” – 1 222, „Ștefan cel Mare și Sfânt” – 625, „Târgu-Mureș” – 578 și „A. Mickiewicz” – 500.

Pe bloguri s-au evidențiat filialele: „Transilvania” – 4 postări, 680 de vizualizări; „Târgu-Mureș” – 6 postări, 86 de vizualizări; „Ștefan cel Mare și Sfânt” – 4 postări, 978 de vizualizări.

Pe Flickr Centrul Academic Internațional Eminescu a plasat 30 de fotografii (86 de vizualizări), „N. Titulescu” – 20 de fotografii (75 de vizualizări), „Târgu-Mureș” – 6 fotografii (16 vizualizări).

Site-ul [www.hasdeu.md](http://www.hasdeu.md) a înregistrat în luna septembrie un număr de 3 627 vizite unice cu 6 303 sesiuni – cea mai mare cifră pe tot parcursul anului.

Timp de trei săptămâni, atât cât a durat campania, 2 734 de utilizatori au primit card de acces, iar peste 4 000 de persoane au trecut pragul bibliotecilor.

Utilizatorii au lăsat 183 de testimoniale, câteva dintre care menționăm mai jos:

„Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” este mereu aproape de utilizatorii săi în oferirea serviciilor, deschisă pentru colaborări. Este locul unde iau naștere idei inovative, proiecte sociale și educative. Inspirație, hrană pentru suflet găsești la toate filialele BM”

*Cătălina,  
Biblioteca Centrală*

„Datorită bibliotecilor noastre, bunăvoinței și înțelegerii colaboratorilor acestor instituții, ficele noastre au luat licența la Oxford. E, pur și simplu, fascinant să pășești printre standurile solide ale bibliotecilor și să simți cum în tăcerea acestor mii de volume bate pulsul lumii”

*Gheorghe BOLOGAN,  
jurnalist, Filiala „Ovidius”*

„Biblioteca nu este doar despre carte, dar și despre oameni. Bibliotecarii sunt oamenii care m-au ajutat să mă formez ca personalitate, iar contribuția lor este una crucială”

*Diana DAMIR,  
Filiala „Transilvania”*

Totalizând rezultatele Campaniei, putem spune cu certitudine că Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” s-a remarcat în anul 2020 printr-o campanie masivă de atragere și de fidelizare a utilizatorilor, care au profitat de serviciile și evenimentele desfășurate atât în interiorul bibliotecii, cât și pe online. Campania a promovat ideea obținerii cardului de acces la bibliotecă, modul de înscriere la bibliotecă, explicând mecanismul de obținere a beneficiilor drept

urmare a utilizării serviciilor de bibliotecă, mizând și pe perceperea complexă a rețelei de biblioteci și a oportunităților bibliotecilor din imediata proximitate (filialele din cartier). Astfel, cardul a devenit o valoare certă în procesul utilizării serviciilor de bibliotecă, sporind traficul de împrumuturi de carte și determinând utilizatorii să vină la bibliotecă.

**„CUGET, DECI EXIST”:  
AMBASADORII CĂRȚII ȘI LECTURII  
LA BIBLIOTECA MUNICIPALĂ  
„B.P. HASDEU”**

*Elena TARAGAN,  
șef sector, Secția studii și cercetări, BM*

În această primă lună de toamnă, am putea spune că se conturează o „nouă normalitate”, iar dacă avem puterea de a vedea cu ochi buni și unele dintre cele mai grele provocări care ne sunt puse în față... poate, ne aflăm, astăzi, la început de cale spre o societate mai bună, mai responsabilă și mai conștientă.

Așadar, în contextul social, economic și cultural al prezentului, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” cheamă să se înscrie la bibliotecă cititori noi, demarând Campania *Fii deștept! Ia un card inteligent la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”*. Începând cu 7 septembrie și finalizând cu 30 septembrie, chișinăuienii sunt invitați să facă o vizită la bibliotecă și să obțină un card gratuit pentru a avea acces la resursele de care au nevoie. Cititorii sunt așteptați să se înscrie pentru a beneficia de generoasa noastră ofertă: de la carte științifică la cea cu subiect istoric, de la romanul clasic la poezia universală, de la folclor la evenimente ale actualității.

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” găzduiește numeroase evenimente cu caracter literar și științific, aici organizându-se pe parcursul anului diverse conferințe, simpozioane, mese rotunde, ateliere, discuții cu personalități din diverse domenii. Totodată, biblioteca își extinde constant gama de servicii oferite utilizatorilor. Pe lângă serviciile tradiționale (consultarea publicațiilor, împrumut la domiciliu, servicii de informare bibliografică), se asigură prestarea serviciilor noi: întâlniri cu scriitori, pictori, oameni de știință, traininguri online, rezervarea cărților, plasarea informațiilor privind noile achiziții, cursuri de formare profesională, cluburi de lectură, numeroase activități de recreere.