

mulor de a diminua barierele de acces la informație. Rețeaua *Novateca* abundă de exemple.

Astăzi, bibliotecarii fac față unui nou set de complexități, cum ar fi necesitatea reconfigurării programului de activitate, necesitatea implementării noilor politici de dezvoltare. Obligația de a contribui la dezvoltarea comunității vine din mai multe direcții.

Următorul pas este recunoașterea și delegarea resurselor pentru obiectivul important de dezvoltare comunitară. Recunoașterea și responsabilitatea sunt implicative pentru crearea viitorului care deține un rol de acțiune pentru materializarea valorilor comunitare și bibliotecare.

Referințe bibliografice

1. **Biblioteca Modernă** / IREX, Novateca. <http://www.novateca.md/ro/for-public-libraries/biblioteca-moderna>
2. **Educația civică în Europa**.- 144 p. Accesat 22.11.17 <http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice>
3. **Kulikovski, L.** Conectare comunitară: ghid. – Bibl. Municipală „B.P. Hasdeu”, 2017, (manuscris). – 11 p.
4. **Kulikovski, L.** Biblioteca Centru comunitar. Accesat 22.11.17 http://novateca.md/phocadownload/resource_center/find_trainings/modern_library/ro/Biblioteca%20-%20Centru%20Comunitar.pdf
5. **Rolul bibliotecilor publice în comunitate**. Studiu calitativ /IREX, NOVATECA, 16 p. Accesat 22.11.17 <http://www.novateca.md/ro/for-public-libraries/resource-center>
6. **McCook, Kathleen de la Pena.** Un loc la masă: participarea la dezvoltarea comunității / Kathleen de la Pena McCook; red. de spec. : Lidia Kulikovski ; trad. : Victoria Kulikovski, Lidia Kulikovski; cop. : Tatiana Roșca; Bibl. Municipală „B.P. Hasdeu”. – Chișinău : „Magana-Princeps” SRI, 2010. - 112 p.

BIBLIOTECA MODERNĂ. GLOSAR DE TERMENI UZUALI

Conf. univ. dr. Lidia KULIKOVSKI, Oleg BURSUC,
Violeta BUNESCU, Denis GANEA

(Continuare din nr. 2, 2017)

Rezumat:

Modernizarea bibliotecilor merge mână-n mână cu învățarea. Programul Novateca a format bibliotecarilor capacitatea, competențele necesare proceselor de modernizare și implementare a serviciilor moderne, a inovării conceptelor de activitate. Or, reușita implementării acestora depind în mare măsură de asimilarea și utilizarea unui limbaj comun: un limbaj al serviciilor, inovației, creativității și al tuturor componentelor unei biblioteci moderne. Necesitatea unui limbaj comun al mod-

ernizării a fost resimțit de către bibliotecari din primele activități de instruire. La elaborarea primului nucleu al unui viitor glosar au muncit formatorii Novateca. Pornind de la acel nucleu de termeni echipa compusă din L. Kulikovski, O. Bursuc, D. Ganea, susținuți de V. Bunescu, a revizuit, selectat, completat, cizelat definițiile până s-a ajuns la acest Glosar de termeni uzuali „Biblioteca Modernă”. Autorii îl consideră un instrument lingvistic util în educarea unei culturi a modernizării și inovării activităților bibliotecilor.

Cuvinte-cheie: *Biblioteca Modernă, servicii moderne, cultura serviciilor, cultura inovației, inovare tehnologică, management inovativ, bibliotecar inovator, formator, modernizarea spațiilor, Voxel, Widget, ROI.*

* * *

Date statistice – resursă, constând din date numerice ce reflectă numărul oficial al utilizatorilor și înregistrează statutul economic, vârsta, sexul etc. acestora. ~ reflectă numărul de evenimente, participanți la evenimente, vizite, împrumut, referințe etc.

Descărcare electronică (a download) – 1) solicitare reușită a unei unități de conținut de la un serviciu on-line prestat de bibliotecă sau de alt serviciu prin internet; 2) cerere definită a unei înregistrări descriptive sau a unei unități cu conținut documentar, care, de exemplu, poate fi afișată pe ecran, imprimată, salvată sau expediată prin poșta electronică.

Design – 1) concepție și metodă de creație care urmărește să asigure fiecărui produs un înalt randament funcțional prin înțelegerea ansamblului și detaliului, imediatului și finalului, a specificității sarcinii în raport cu complexitatea ansamblului; 2) organizare, în echilibru armonios, de materiale, procedee și elemente ce tind către o anumită funcție integrând nevoile tehnologice, sociale și economice, precum și necesitățile biologice sau efectele psihologice ale materialelor, formei, culorii, volumului, spațiului.

Design ambiental – 1) amenajarea de spații de muncă, puncte de informare, localuri publice, standuri etc.; 2) conceperea spațiilor, de la un sediu social, public la crearea unui centru de formare permanentă sau amenajarea unui punct de informare, până la reamenajarea fiecărui loc de muncă existent – al birourilor, sălilor de instruire, sălilor de lectură etc., pentru ca acestea să fie în deplin acord cu imaginea

pe care instituția dorește să o promoveze în rândul utilizatorilor săi.

Design de bibliotecă – activitate creatoare și inovatoare în serviciul bibliotecii care, plecând de la analiza constrângerilor pieței și de la nevoile utilizatorilor, de la resursele umane și financiare, de la strategia de imagine a bibliotecii în mediu, caută, printr-o reflecție sintetizatoare, să dea formă, coerență și identitate vizuală produselor, locurilor de muncă, spațiilor publice ce constituie câmpul său de intervenție.

Design interior – amenajarea spațiilor interioare pentru o mai bună utilizare a acestuia, armonizarea obiectelor, a mobilierului și a stilurilor.

Design Thinking (numită și *gândire proiectivă* sau *gândire design*) – 1) ~ transformă modul în care bibliotecile dezvoltă produse, servicii, procese și strategii, reunește ceea ce este dorit din punct de vedere uman cu ceea ce este fezabil din punct de vedere tehnologic și viabil din punct de vedere economic, permite bibliotecarilor, care nu sunt instruiți ca designeri, să folosească instrumente creative pentru a aborda o gamă largă de provocări; 2) ~ este o abordare centrată pe om pentru inovare, care se inspiră din setul de instrumente al designerului pentru a integra nevoile oamenilor, posibilitățile tehnologiei și cerințele pentru succesul activității; 3) ~ folosește elemente din setul de instrumente al designerului, cum ar fi empatia și experimentarea, pentru a ajunge la soluții inovatoare. ♦ *Folosind gândirea proiectivă, se iau decizii bazate pe ceea ce doresc cu adevărat utilizatorii potențiali și viitori, în loc să se bazeze doar pe date istorice sau să facă pariuri riscante bazate pe instinct în loc de dovezi.*

DEX online – platformă, dicționar alcătuit din alte peste 40 de dicționare, elaborat online de către voluntari, pe metoda Wikipedia.

Dezvoltarea colecțiilor – proces de creștere (prin achiziții, donații, sponsori-

zări), îmbunătățire, prin adecvare, a colecției la necesitățile comunității, ținând cont de existența celor cinci mari forme de utilizare a bibliotecilor publice: a) loisir; b) cultură; c) informare; d) formare; e) documentare.

Diagrama-arbore – diagramă utilizată în planificare privind rezolvarea problemelor, pentru a descompune în mod sistematic un subiect în elementele sale componente.

Diferențiere – 1) a se deosebi de altceva sau de altceva; a diferi; 2) diferențiere în bibliotecă: a) prin servicii oferite (atribute, performanță etc.); b) prin proceduri (livrare, informare, consultanță etc.); c) prin personal (competență, empatie, comunicare etc.); d) prin imagine (marcă, publicitate, simboluri etc.).

Disc optic – disc mobil neflexibil folosit pentru stocarea resurselor electronice sub formă optică, pentru citirea și scrierea lor prin tehnologie laser. Exemple de formate de disc optic: CD-I (Compact-Disc Interactive), CD-ROM (Compact Disc Read-Only Memory), Photo-CD (Photo Compact-Disc), WORM (Write Once Read Many) și videodiscurile interactive.

Discuție facilitată – examinarea și clarificarea în comun a unor aspecte importante printr-un schimb organizat de informații și de idei, de impresii și de păreri, de critici și de propuneri în jurul unei teme sau chestiuni determinate.

Diseminare – 1) transmiterea informațiilor, a experienței și a bunelor practici, precum și cooperarea pentru promovarea inovării / modernizării, pentru sprijinirea celor care vor să modernizeze / să inoveze activitatea și pentru susținerea proiectelor inovative; 2) acțiunea de a promova serviciile / produsele bibliotecii în scopul atragerii utilizatorilor bibliotecii și menținerii imaginii pozitive a bibliotecii.

Disponibilitate – capacitatea unei entități de a fi în stare să îndeplinească o

cerință funcțională în condiții date, la un moment dat, într-un interval de timp dat, presupunând că mijloacele exterioare necesare sunt asigurate.

Dispozitiv de citire a cărților electronice (eBook reader) – dispozitiv electronic care este destinat, în principal, citirii cărților și periodicelor electronice. Cele mai populare eBook readere sunt următoarele: „Kindle Paperwhite”, „Evobook 3”, „Nook Touch Wi-Fi”, „Sony PRS-T3” etc.

Diversificare – 1) acțiunea de a diversifica și rezultatul ei; deosebire; 2) a face ca un lucru, un proces, o acțiune etc. să prezinte aspecte (mai) numeroase și (mai) variate; 3) a schimba înfățișarea unui lucru, făcându-l să se prezinte sub forme multiple și varia; 4) a face, a ajunge să prezinte aspecte multiple și variate; a schimba ceva făcându-l să aibă forme multiple și variate; a face să se deosebească; 5) a deveni divers; a căpăta forme multiple și variate.

Document audiovizual – document în care sunetul și / sau imaginile predomină și care necesită utilizarea unui echipament special pentru a fi vizualizat și / sau audiat.

Document digital – unitate documentară, cu un conținut definit care a fost creată inițial în format digital sau digitalizată de către bibliotecă, sau care a fost achiziționată de bibliotecă sub formă digitală, ca parte a colecției acesteia.

Document grafic – document al cărui conținut este redat prin imagini și reprezentări (desen, gravură, pictură etc.).

Document multimedia – document în format digital care combină diferite moduri de prezentare a informației (text, fotografii, imagini grafice, video, audio) pentru utilizare interactivă.

Document vizual – document al cărui conținut este exprimat grafic și iconografic prin texte și imagini imprimabile (gravuri, stampe, litografii, ilustrații de carte, cărți poștale ilustrate) și reproduse (fotografii, picturi, hărți etc.).

Donație – una din căile prin care se dezvoltă, curent și retrospectiv, colecțiile bibliotecilor publice oferite cu titlu gratuit de către persoane fizice (autori, descendenți ai autorului, persoane particulare etc.) sau juridice (edituri, asociații culturale, organizații guvernamentale și neguvernamentale, ambasade etc.).

Dronă – 1) aparat de zbor fără pilot uman la bord, ghidat de la distanță, prin telecomandă, sau cu pilot automat; 2) gadget cu ajutorul căruia pot fi înregistrate evenimente, manifestări, cursuri, se face „jurnalism cu drone”; 3) metodă de investigare, de urmărire.

Durabilitate – 1) calitatea a ceea ce este durabil, trăinicie, rezistență, viabilitate. 2) perioadă cât un bun poate fi utilizat.

DVD (disc digital polivalent) – categorie de suport pentru stocare optică, cu dimensiuni similare unui disc compact, dar cu o capacitate de stocare mult mai mare.

Echitate – principiu etic și juridic care stă la baza reglementării tuturor relațiilor sociale în spiritul dreptății, egalității și justiției, al colaborării și respectului reciproc.

E-comerț (e-commerce) – termen generic ce cuprinde activitățile comerciale de orice tip desfășurate prin intermediul sau cu ajutorul internetului.

Ecran – suport din diferite materiale (pânză, sticlă, hârtie) pentru proiecția unor imagini.

Ecran tactil (touchscreen) – ecran LCD, peste care stă o componentă sensibilă la atingere. Actualmente, acestea sunt incluse în telefoane și tabletele PC.

Editare – modificare făcută într-un fișier, document sau postare pe rețelele sociale.

Editor de imagini – aplicație software utilizată pentru modificarea imaginilor prin folosirea unor filtre și a altor funcții.

Editor de text – aplicație software utilizată pentru a crea documente de tip text (NotePad, TextEdit).

Educația adulților – 1) procesul de învățare a adulților; 2) setul de activități organizate, realizate de o varietate de instituții cu scopul de a atinge obiective educaționale specifice, dar și domeniul practicii sociale (acesta din urmă le-ar include pe primele două).

Educație – forma de adaptare esențială a omului la lume și a lumii la om printr-un model interior tridimensional de cunoaștere, de apreciere, de acțiune.

Educație în servicii – instruire de schimbare a comportamentului, a gândirii și acțiunilor diferite în raport cu serviciile, astfel încât acțiunile lor să creeze întotdeauna valoare pentru utilizatori.

Educație nonformală – 1) totalitatea acțiunilor organizate în mod sistematic, dar în afara sistemului formal al educației, considerată complementară cu educația formală sub raportul finalităților conținutului și a modalităților concrete de realizare; 2) ~ are obiective de învățare intenționate, clar stabilite și structurate, oportună și centrată pe nevoile specifice ale individului cu metodologie diferită de învățarea formală; 3) ~ învățare experiențială fiind fundamentală, răspunde la un public-țintă, astfel și curricula este mai scurtă și mai specifică, nu generalizată; 4) educație incluzivă, diversă, multiculturală, continuă, formativă, complementară, provocatoare, stimulativă, distractivă, neconvențională, interactivă, participativă, voluntară, opțională, nondirectivă, sustenabilă, flexibilă, atractivă, aplicabilă, accesibilă, ajustabilă, inovatoare, creativă, dinamică, pozitivă. *◊ În educația nonformală individul se autoevaluează, este încurajat să se raporteze la el însuși, feedbackul este constant și circular, este specifică atmosfera flexibilă, lejeră și distractivă. Trăsăturile caracteristice sunt: spontaneitatea contextului în care se realizează, generând un efect discontinuu și nesistematic; atractivitatea și diversitatea stimulilor care*

fac impactul relevant și semnificativ pentru subiect, absența restricțiilor sau a standardelor, varietate, caracterul dominant al valorilor promovate.

Efecte multiplicatoare – posibilitățile de replicare și extindere a rezultatelor unui proiect sau serviciu inovator.

Eficacitate – raportul între rezultatul obținut efectiv și obiectivul propus, ceea ce înseamnă că obiectivul trebuie definit înainte, iar rezultatul să poată fi evaluat, estimat.

Eficiență – raportul dintre rezultatele obținute și resursele angajate, în termeni economici. Este vorba de raportul între outputuri și inputuri. Eficiența este diferită de conceptul de eficacitate.

E-guvernare – conceptul e-guvernare (guvernare electronică) definește generic utilizarea noilor tehnologii de comunicare și a aplicațiilor informatice în scopul eficientizării și a creșterii calității serviciilor publice. *◇ Implementarea e-guvernării asigură eliminarea procedurilor birocratice, simplificarea metodologiilor de muncă, precum și facilitarea accesului contribuabililor la informațiile și serviciile publice.*

E-learning – utilizarea internetului și a noilor tehnologii multimedia pentru a îmbunătăți calitatea învățării prin facilitarea accesului la resurse și servicii, schimb la distanță și colaborare.

E-mail – un sistem în care un utilizator de computer poate schimba mesaje cu alți utilizatori, de computer (sau grupuri de utilizatori) printr-o rețea de comunicații (vezi *Poștă electronică, Adresă de e-mail*).

Emoticon – șir de caractere introduse într-un mesaj pentru a arăta celelalte persoane cum te simți în acel moment.

Empatie – 1) cuprinde o gamă largă de stări emoționale, de a ține la anumite persoane și având dorința de a le ajuta, până la a experimenta emoții care se potrivește cu emoțiile altei persoane, a ști ce gândeste sau ce simte cealaltă persoană,

pentru a estompa linia dintre sine și ceilalți; implică înțelegerea stărilor emoționale ale altor oameni, felul în care este derivată din modul în care emoțiile în sine sunt caracterizate; 2) capacitatea de a se imagina că altă persoană este un proces imaginativ sofisticat. *◇ Cu toate acestea, capacitatea de bază de a recunoaște emoții este probabil innăscută și poate fi obținută în mod inconștient. Empatia este diferită de simpatie, milă și contagiune emoțională. Preocuparea empatică este sentimentul de compasiune pentru alte persoane, dorința de a îi vedea mai fericiți.*

Enciclopedia – principiu prin respectarea căruia se achiziționează documente din toate domeniile cunoașterii, la diferite nivele, asigurându-se astfel diversificarea fondurilor, deci și diversitatea informațiilor în concordanță cu diversitatea de nevoi și interese culturale, personale și de loisir ale utilizatorilor, profilului comunității.

Eroare – mesaj afișat în mod automat pe ecranul calculatorului pentru a indica faptul că operațiunea inițiată de utilizator nu poate fi finalizată dintr-un anumit motiv.

E-servicii – servicii publice prestate oamenilor de rând și mediului de afaceri; vizitatorii pot găsi pe această platformă descrierea serviciilor, setul de acte necesar pentru prestarea lor, intervalele orare, în care vor fi acestea prestate, costurile și durata implementării, datele de contact pentru informații suplimentare și formulele care vor trebui completate de către cetățeni în formă electronică, inclusiv instrucțiuni de completare.

Estetică – amenajarea și decorațiunea, începând cu intrarea care să atragă automat atenția și să-i invite pe vizitatori să exploreze spațiul. *◇ Utilizatorii sunt atrași de spații interactive cu caracteristici atractive: un copac cu o piscină zâmbitoare, un spațiu de joacă, un turn cu un spațiu de alpinism, un cer înstelat – sunt doar câteva*

elemente folosite cu succes de bibliotecile de copii din lume.

Estimare riscuri – proces utilizat pentru a obține o măsură a nivelului riscurilor analizate; estimarea riscului cuprinde etapele: analiza frecvenței, analiza consecințelor și integrarea lor.

Etalonul serviciilor – 1) element distinctiv al culturii serviciilor; 2) instrument care materializează o unitate de măsură și servește ca referință, de model, de rezultat către care se tinde; 3) proces de comparare a experienței proprii cu ale altor biblioteci cu cele mai bune practici care urmărește înțelegerea aspectelor: cum creează alte biblioteci servicii cu experiență înaintată pentru utilizatorii lor, ce pot învăța, apoi adapta, adopta și aplica, pentru a îmbunătăți serviciile pe care le livrează utilizatorilor; 4) proces de cunoaștere ce se face în alte domenii care prestează servicii în căutarea ideilor neconvenționale; stimulează și cultivă curiozitatea. *◇ Concursul „Replicarea serviciului” este o acțiune de identificare a unui etalon din rețeaua Novateca și aplicat în alte biblioteci; Programul Burse de călătorii avea ca scop raportarea la un etalon, care cerea și un proces riguros de evaluare și implementare a unui serviciu în urma acesteia – selecționarea atentă a țintei, efectuarea unui plan serios înainte de vizită.*

Evaluare – 1) proces de apreciere a măsurii în care au fost realizate obiectivele planului stabilit anterior cu accent deosebit pe evaluările de ordin calitativ (schimbare de atitudini, de comportamente, de cultură organizațională etc.); 2) proces de acumulare a datelor, care pot cataliza generarea deciziilor referitoare la activitatea managerială ulterioară a instituției; 3) proces formativ, deoarece învățăm atât din succesele realizate, cât și din dificultățile cu care ne-am confruntat sau din erorile care le-am comis.

Evaluarea formării – proces desfășurat face ex-ante (estimarea rezultatelor

anterior), pe parcurs (în funcție de modul cum receptează participanții), ex-post (participanții au un rol important în acest caz), ~ la sfârșit (verificarea eficacității prin măsurarea modificării comportamentului participanților).

Evaluarea riscului – proces prin care se stabilește caracterul tolerabil al riscului pe baza analizei acestuia și ținând seama de factorii socioeconomici și / sau politici.

Evaluarea serviciilor – 1) pilon fundamental, valoros pentru îmbunătățirea serviciilor; 2) ~ identificarea problemelor, descoperirea oportunităților, inițierea unor noi acțiuni ce creează și conferă valoare serviciilor.

Evocare – prima etapă în realizarea unei activități formative ce își propune drept scop actualizarea cunoștințelor / experienței anterioare a participanților în domeniul subiectului care va fi abordat ulterior, activizarea participanților pentru ca aceștia să se implice dinamic în activitatea de prelucrare a informației și crearea condițiilor optime pentru amplificarea interesului participanților.

Excel – aplicație de tip calcul tabelar ce permite efectuarea calculului, reprezentări grafice etc. aplicate asupra unor seturi de date. *◇ Bibliotecarii utilizează Excel pentru a crea și prelucra următoarele elemente: foi de calcul tabelar, care conțin text, date, calcule cuprinse într-un registru, foi de grafice, care conțin grafice referitoare la datele din foaia de calcul tabelar, baze de date relaționale, macro-uri, care permit lansarea automată a unor secvențe de comenzi.*

Experiența serviciului – orice experiență a unui serviciu pentru furnizor (bibliotecar, bibliotecă) se desfășoară în toate cele patru componente: a) serviciul; b) stabilirea serviciului (tematica, agenda); c) utilizatorii serviciului; d) procesul serviciului.

Experiența structurată – 1) facilitarea, ghidarea procesului de învățare; 2) abilitate ce se dezvoltă prin experiență.

Experiența utilizatorului – set de interacțiuni între utilizator și un serviciu, o bibliotecă sau cu o parte a organizării sale, care provoacă o reacție. ◇ *Experiența de utilizator într-o bibliotecă ține cu răspunsul intern și subiectiv al utilizatorului la orice contact direct sau indirect cu o bibliotecă.*

Experiența utilizării serviciilor – sentimentele, trăirile, obținute de către utilizator în timpul utilizării serviciului; experiență senzorială, emoțională și socială.

Experiență – 1) totalitatea cunoștințelor pe care oamenii le dobândesc în mod nemijlocit despre realitatea înconjurătoare în procesul practicii de zi cu zi social-istorice, culturale, economice etc., al contactului material interacțional dintre om și lumea exterioară; 2) o verificare a cunoștințelor deținute pe diverse căi, prin metode practice, pentru cercetarea fenomenelor din realitatea înconjurătoare; 3) încercare, experiment provocat intenționat pentru a face observații, a studia ceva; 4) o trăire a unui eveniment rămas în amintire, petrecut în trecut sau, în general, suma experiențelor de viață, a trăirilor pe care o persoană le-a avut vreodată.

Expertiză managerială – cunoaștere extinsă și aprofundată a unor probleme din domeniul managementului.

Expunere – prezentarea de către formator a unor cunoștințe noi, pe cale orală, structurate pe baza unui plan, ceea ce garantează o eficiență sporită, prin transmiterea unui volum mare de informații, într-o unitate de timp delimitată.

Extensie de nume de fișier – set de caractere care ajută Windows să deducă ce tip de informații se află într-un fișier și ce program trebuie să deschidă fișierul respectiv; ~ apare la sfârșitul numelui de fișier, urmând după un punct. ◇ *În numele de fișier fișierulmeu.txt, extensia este txt, fapt ce îi comunică sistemului de operare*

Windows că acesta este un fișier-text care se poate deschide cu programe asociate cu extensia respectivă.

Extindere – 1) extensiune, întindere; 2) creștere, lărgire, mărire, sporire. (~ spațiilor de stocare a cărților, spațiilor pentru copii); 3) ampoare, extensiune, proporție. (*Serviciile moderne au luat o mare extindere în bibliotecile publice.*); 4) amplificare, creștere, dezvoltare, extensiune, lărgire, mărire. (*Extinderea serviciilor au adus noi utilizatori în biblioteci.*)

Extranet – 1) o rețea restrânsă de calculatoare, care permite accesul la resursele informatice numai unui grup autorizat de utilizatori (de regulă, interni); 2) o extensie a intranetului unei biblioteci pentru utilizatori.

Facebook – site web de tip rețea socială care permite utilizatorilor să stabilească și să actualizeze un profil personal, să creeze o pagină publică în scopul promovării, să mențină o listă de prieteni la care pot fi trimise mesajele.

Facilitare de utilizare a unui serviciu – capacitatea unui serviciu de a fi utilizat în mod satisfăcător și cu ușurință de către un utilizator.

Facilitator – persoană care susține în mod democratic un grup, astfel, încât acesta să atingă obiectivele dorite de învățare.

Facilități – echipamente, posturi de lucru, spații pentru creație, experiment, socializare, servicii și acces de la distanță oferite utilizatorilor bibliotecii.

Factori de experiență – set de sentimente și stări ca simț, simțire, credință, acționare și referință.

FAQ (întrebări puse frecvent) – 1) acronim în limba engleză ce provine de la „Frequently Asked Question” ce înseamnă „întrebări frecvente” sau „întrebări puse frecvent”; 2) fișier de text disponibil on-line sau listă tipărită care cuprinde răspunsuri la întrebările frecvente privind un anu-

mit subiect, cu scopul de a ajuta utilizatorii fără experiență.

Feedback – 1) reacția de răspuns a receptorului la mesajul emis / activitatea realizată de emițător; 2) în baza acestei reacții, emițătorul poate evalua eficiența mesajelor emise / activităților realizate și poate genera idei referitoare la îmbunătățirea ulterioară a mesajelor / activităților.

Fereastră – în aplicații și interfețe grafice, o porțiune din ecran de formă dreptunghiulară, care poate conține o anumită aplicație în lucru, un document sau un mesaj.

Fereastră activă – într-un mediu care poate afișa simultan mai multe ferestre pe ecran, este fereastra curentă, cea al cărei conținut afișat va fi afectat de mișcarea cursorului, de următoarea comandă introdusă de la tastatură, de introducerea a unui text.

Fiabilitate – 1) abilitatea de a executa, corect și cu grijă, serviciile promise; 2) capacitatea unei entități de a îndeplini o cerință funcțională în condiții date, într-un interval de timp dat.

Fidelitate – statornicie în convingeri, în sentimente, în atitudine etc.; devotament, credință. Din franceză *fidélité*, în limba latină *fidélitas*, *-atis*.

Filtru – aplicație software care are ca scop filtrarea informației, pentru îndreptarea unor evenimente negative (viruși, hacheri, spamuri). ~ se folosește în programele de gestionare a poștei electronice, pentru îndreptarea unor mesaje enervante cu scop comercial (spamuri) sau ca monitor într-o conexiune la internet, pentru eliminarea virușilor sau a intrușilor curioși din calculator.

Firewall (zid de flăcări) – program instalat pe serverul unei rețele de calculatoare; asigură securitatea acesteia împotriva atacurilor venite din exterior, având rolul de a monitoriza, a controla și, dacă este necesar, de a respinge pachetele de date incluse în traficul rețelei protejate.

Fișier – 1) ansamblu de date organizate și identificate printr-un nume cum ar fi un program sau un document creat de utilizator; 2) unitate fundamentală de stocare a datelor, care permite sistemului de operare să deosebească între ele seturile de date. ◊ *Fișierul poate conține o aplicație, un document, text, imagine, sunet, pe care utilizatorul le poate prelua, schimba, șterge.*

Flickr – serviciu de fotosharing, utilizat pentru stocarea, sortarea, căutarea și partajarea fotografiilor digitale și a clipurilor video.

Flipchart – 1) stativ, șevalet de diverse dimensiuni și configurații cu foi pe care poți desena, scrie, destinat ca echipament pentru activitățile de vizualizare în cadrul atelierelor, trainingurilor, conferințelor, ședințelor etc.; 2) instrument ce permite prezentatorului, bibliotecarului de a manipula manual conținutul informațiilor.

Flyer – pliant publicitar, publicație de dimensiuni mici (cca 21 x 27 cm), alcătuită, de regulă, dintr-o singură filă plată sau pliată și distribuită pe scară largă, folosită, de obicei, pentru publicitate și anunțuri.

Focus grup – tehnică de cercetare calitativă, ce constă în stabilirea unei discuții pe o temă dată cu un grup alcătuit, de regulă, din opt-zece participanți, timp de una-două ore; permite obținerea unor informații de mare profunzime referitoare la motivațiile și comportamentele categoriilor de interes, necesități. ◊ *Focus grupul poate fi folosit în bibliotecă la testarea mesajelor, produselor, identificarea percepțiilor asupra unui serviciu, identificarea profilului unui grup-țintă, identificarea atitudinilor față de un produs, față de o idee sau o problemă.*

Follow-up – parcurs, traiect de urmărire; stadiu, etapă în procesul de instruire.

Formabil – participant la instruire care achiziționează noi cunoștințe, abilități și atitudini în cadrul unei activități formative.

Formare – 1) acțiunea de a dezvolta prin acțiuni conștiente și sistematice de instruire și educare, acțiunea de a (*se*) *forma* și rezultatul ei; formație; 2) pregătire, instruire, educare, creare.

Formare profesională – orice proces de instruire în urma căruia un salariat dobândește o calificare, atestată printr-un certificat sau o diplomă eliberată în condițiile legii; orice proces de instruire în cadrul căruia un salariat, având deja o calificare ori o profesie, își completează cunoștințele profesionale prin aprofundarea cunoștințelor într-un anumit domeniu al specialității de bază sau prin deprinderea unor metode sau procedee noi aplicate în cadrul specialității respective.

Formarea adulților – o activitate care se sprijină pe doi piloni: cunoștințele și abilitățile fiecărui membru al grupului și cunoștințele și abilitățile trainerului de a pune în valoare atât experiența grupului, cât și a fiecărui membru în parte; acumularea de noi cunoștințe pentru a dezvolta abilități noi.

Formarea culturii tehnologice a utilizatorilor – sesiune de formare neprogramată a utilizatorilor privind tehnologiile informaționale, efectuată de către personalul bibliotecii la cererea utilizatorului, de obicei, în spații special amenajate.

Formatare – 1) adăugarea unor elemente de stil și de prezentare (de ex., margini, format de font, spațiere, culoare etc.) într-un document; ~ folosită în tehnoredactare computerizată; 2) procesul la care este supusă o unitate de stocare (hard disc, dischetă etc.), pentru a depozita datele pe aceasta în condiții de siguranță.

Formator – persoana care creează contextul educațional în care participanții adulți devin motivați și învață în mod eficient, dobândesc noi cunoștințe despre domeniul specific de activitate, abilități, valori și atitudini dezirabile la locul de muncă.

Forward – opțiune tehnică care permite redirecționarea, transmiterea mai departe a unui mesaj electronic (e-mail).

Fullscreen (pe tot ecranul) – termenul se referă la o aplicație care utilizează o fereastră ce poate ocupa întreaga suprafață a ecranului.

Furnizor de servicii – partea care este responsabilă pentru serviciu și care este capabilă să asigure că acesta este exercitat calitativ.

Gadget, gadgeturi – 1) un obiect mic, ingenios construit, inovație cu o valoare neînsemnată; 2) accesoriu, dispozitiv care constituie un element secundar, anex, complementar care se referă la tehnologie, tehnologia informației; 3) aplicație software care adaugă noi facilități interfețelor, numite și widgeturi.

Garantarea serviciilor – 1) promisiune făcută publică de a îndrepta lucrurile atunci când nu merg bine, promisiune de redresare a serviciilor; 2) document, regulament, cod, pentru redresarea lucrurilor atunci când nu merg bine.

Gândire convergentă – 1) aptitudine intelectuală de a evalua în mod logic idei / soluții, de a critica și a opta pentru soluția cea mai avantajoasă a unei probleme date, dintr-o selecție de soluții; 2) efortul de a rezolva probleme prin încercarea de a se ajunge logic la o soluție. *◇ Există unii teoreticieni care fac o paralelă între gândirea convergentă și încercarea de a găsi petrol prin săparea unei găuri cât mai mari și mai adânci.*

Gândire creativă – 1) mod distinct de a ne raporta la lumea înconjurătoare, a gândi creativ înseamnă a transforma un fapt banal într-un fapt interesant; 2) modul imaginativ, inventiv și flexibil în care persoana abordează problemele prin abilitatea puternică de a genera noi idei prin combinarea unor elemente anterior dispartate.

Gândire design – vezi *Design Thinking*.

Gândire divergentă – 1) aptitudine intelectuală de generare creativă, cu fluență și viteză, a unor soluții multiple, originale, neobișnuite, diverse și elaborate la o problemă stabilită; 2) trăsătură cognitivă caracterizată prin flexibilitate mentală, originalitate, fluență și inventivitate; 3) efortul de a rezolva probleme prin generarea de noi modalități de vizualizare, de receptare a problemei și prin găsirea de noi alternative. ◊ *Un om cu gândire divergentă preferă să sape în locuri diferite pentru a găsi petrol în vederea generării de noi perspective, față de cel care sapa o singură groapă mare și adâncă. În cadrul procesului creativ, gândirea divergentă servește la dezvoltarea vizualizării alternativelor problemei, dar în același timp și la căutarea de noi modalități de rezolvare a problemei.*

Gândire laterală – 1) proces prin care folosim informația pentru a stimula creativitatea și intuiția; gândirea laterală este un mod de a folosi mintea; 2) gândirea laterală implică restructurarea, evitarea modelelor vechi și generarea unor modele noi de activitate, este opusul gândirii verticale (selective) fiind generativă se ocupă cu spargerea barierelor conceptuale ale vechilor idei conducând la schimbarea de atitudine și abordare.

Gândire proiectivă – vezi *Design Thinking*.

Gândire vizuală – 1) capacitate de a vedea – atât cu ochii, cât și cu ochii minții – pentru a descoperi idei altfel invizibile, pentru a le dezvolta rapid și intuitiv și pentru a le împărtăși și celorlalți într-un mod ușor de înțeles; 2) abordare inedită a problemelor complexe, care prezintă o mulțime de beneficii, nu doar pentru cei care o practică, ci și pentru cei care „ascultă”.

Gestiune – totalitate a acțiunilor de primire, păstrare, evidență, mănuire, utilizare, care compun activitatea de administrare, folosire și deținere a bunurilor unei organizații.

Gigabyte (GB) – este măsura capacității de stocare a calculatorului, echivalent cu un miliard de byți.

Gmail – aplicație web de e-mail acordată de către Google, care oferă servicii de gestionare a contului de e-mail și spațiu de stocare gratuită a fișierelor electronice.

Google – motor global de căutare, unul din cele mai puternice din lume. ◊ *O enciclopedie când sobră, când carnavalescă, eficientă, dar și mâncătoare de timp, care oferă și bune și rele, dar care măcar în parte ierarhizează informațiile.* (E. Ungureanu, *Cuvinte și linkuri*, p. 42)

Google Chrome – browser web gratuit, utilizat pentru a naviga pe internet oferit de către Google.

Google Drive – serviciu de stocare online a fișierelor oferit de către Google.

Google Translate – serviciu online de traducere gratuit, ce permite traducerea unei secțiuni de text (sau pagină web) într-o altă limbă.

Grant – 1) subvenție acordată (de stat, de o organizație etc.) unei persoane, unei instituții; 2) sumă de bani acordată pentru un anumit program sau proiect în diverse domenii de activitate.

Grup-țintă – grup de persoane fizice sau juridice (definite ca arie geografică, domeniu de activitate etc.) cărora li se adresează direct un proiect, un serviciu, un produs, prin intermediul cărora un proiect, un serviciu, un produs își propune să realizeze o schimbare, membrii grupului-țintă se regăsesc între beneficiarii proiectului, serviciului.

Hacher [se pronunță: *hécăr*] – 1) spărgător de rețele computerizate (codificate); 2) expert în informatică, care se ocupă cu studiul în profunzime al programelor informatice (sisteme de operare, aplicații), adesea folosind tehnici de inginerie inversă (demontare), cu scopul de a obține cunoștințe ce nu sunt accesibile publicului larg.

Hackerspace – spațiu comunitar și / sau privat cu obiective și mecanisme similare maker space.

Hard disc – 1) disc de mare capacitate care permite stocarea permanentă a informațiilor și programelor utilizate de calculator; 2) dispozitiv hardware cu rolul de a stoca informație computerizată. Sinonime: *disc dur, disc fix, HD*.

Hardware – 1) totalitatea componentelor fizice ale unui calculator, inclusiv dispozitive periferice (imprimante, modeme, mouse-uri etc.); 2) termen generic utilizat pentru denumirea tuturor componentelor fizice care alcătuiesc un calculator, un echipament, o configurație de echipamente.

Harta mentală (harta minții = mind mapping) – 1) metodă de transpunere a ideii într-un cadru spațial; 2) schemă folosită pentru a reprezenta sarcini, cuvinte, idei sau alte elemente ce sunt legate de / generate dintr-un cuvânt sau un subiect central; 3) un concept sau un cuvânt-cheie, iar în jurul lui gravitează cinci-zece idei principale, semantic legate de acesta, căror li se alătură derivatele lor.

Harta serviciilor – 1) acțiune de a executa harta serviciilor după aceleași criterii ca și hărțile topografice; cuprinde informații legate de furnizorii de servicii, respectiv, datele de contact ale acestora, tipul de servicii pe care le oferă, categoria de beneficiari pentru care furnizează servicii; 2) ~ facilitează accesul la servicii pentru beneficiari și diminuează termenul de intervenție al specialiștilor pentru acordarea serviciilor solicitate.

Harta site-ului – lista structurată a paginilor web ale unui site cu legături către fiecare dintre acestea, utilă atât utilizatorilor, cât și roboților motoarelor de căutare și foarte importantă pentru indexarea corectă a paginilor site-ului.

Help desk – o resursă destinată să furnizeze utilizatorului final informații și

asistență legate de produsele și serviciile unei biblioteci sau instituții în scopul de a rezolva problemele sau de a oferi îndrumări cu privire la produse cum ar fi computerele, echipamentele electronice, produsele alimentare, îmbrăcămintea sau software-ul. *◇ Bibliotecile oferă, de obicei, asistență utilizatorilor prin diverse canale, cum ar fi telefon, site-uri web, mesagerie instantanee sau e-mail sau prin servicii on-line specializate precum Help Desk, Help Library, Help services.*

Help library (bibliotecă on-line) – oferă o gamă largă de servicii concepute pentru a ajuta studenții, profesorii și alte categorii de utilizatori, pornind de la locația sursei pentru dezvoltarea strategiei de căutare; ghid cu privire la cele mai bune resurse și cursurile specifice domeniului. *◇ Utilizatorul bibliotecii poate lucra în mod independent și poate beneficia de posibilități de a apela la acest serviciu, dacă are nevoie de mai mult ajutor.*

Help line – linie de ajutor; în sistemele interactive – linie pe afișaj, indicând comenzile disponibile și semnificația lor.

Help services – vezi *Help library, Help desk*.

Hiperlegătură – element de navigare inclus într-o pagină web (un cuvânt sau o frază subliniată într-o culoare distinctă, încorporată în text; simbol; pictogramă, un alt element grafic), care conduce către alte elemente din pagina respectivă sau dintr-o altă pagină, atunci când utilizatorul execută un click pe el.

Hiperlink – 1) o referință, o legătură, un element de navigație într-un document electronic către alte părți ale aceluiași document, alte documente sau secțiuni din alte documente, spre care un utilizator este trimis atunci când accesează elementul de navigație; 2) legătură tehnologică cu care sunt dotate un cuvânt, o sintagmă, o frază, un text sau o imagine indicată printr-un marcaj de culoare albastră

(de regulă), pe care urmează să se execute un click cu mouse-ul.

Hipermedia – termen aproape sinonim celui de *hypertext*, singura deosebire fiind faptul că subliniază prezența și a unor elemente care nu sunt de tip text, cum ar fi animații, secvențe sonore sau secvențe video.

Hiperspațiu – ansamblul tuturor documentelor accesibile prin hiperlegături în World Wide Web.

Hipertext – 1) formă de document electronic; 2) metodă de organizare a informațiilor în care datele sunt memorate într-o rețea de noduri (care pot conține text, grafică, audio, video etc.) și legături, putând fi accesată prin intermediul programelor de navigare interactivă și manipulată de un editor structural.

Home page – ecranul principal sau inițial al unui document de tip hypertext într-un site World Wide Web. Home page-urile sunt o subcomponentă a „paginilor web”, care conțin informații despre sisteme, servicii și produse și, în plus, furnizează legături cu ajutorul cuvintelor, URL-urilor etc. înspre alte documente și site-uri web înrudite. Sinonime: *pagină de întâmpinare*, *pagină principală / inițială*, *pagină gazdă*, *pagină de start (de pornire)*.

HTML (Hyper Text Markup Language) – limbaj de marcare utilizat pentru crearea paginilor web; furnizează mijloacele prin care conținutul unui document poate fi adnotat cu diverse tipuri de metadate și indicații de redare.

HTTP (Hypertext Transmision Protocol / Protocol de transmitere hypertext) – 1) protocol de comunicare utilizat în web pentru schimbul de date multimedia (imagini fixe și animate, sunet); 2) metoda cea mai des utilizată pentru accesarea informațiilor în internet care sunt păstrate pe servere World Wide Web (www); tehnică de comunicare prin care paginile web se pot transmite de la un computer aflat la distanță spre propriul computer.

HUB – „hub” de rețea (cuvântul englez *hub* se citește „hab” și înseamnă „butuc de roată”) este un dispozitiv pentru conectarea altor dispozitive prin cablu de fibră optică; legătura permite ca rețeaua să se comporte ca un singur segment.

Ignite – 1) procedeu de aprindere prin intermediul unui ignitor (teh.); 2) aprindere; 3) eveniment care se desfășoară în peste 100 de orașe ale lumii și respectă un concept distinct: vorbitorii își împărtășesc pasiunile personale și profesionale utilizând 20 de slide-uri care se schimbă automat la fiecare 15 sec.; 4) rezultatul ~ este o prezentare rapidă și distractivă, care durează doar cinci minute.

Imaginea instituției – mod în care este percepută de către oameni instituția / biblioteca.

Impact – 1) consecință, rezultatul unei acțiuni; 2) influență, înrăurire a unei idei, a unui serviciu, a unei lucrări etc. asupra unei persoane, asupra evenimentelor.

Incluziune – set de măsuri și acțiuni multidimensionale ce își propune drept scop de a asigura coeziunea tuturor elementelor componente și integritatea ansamblului.

Incubator de inovare – structură organizatorică creată în scopul dezvoltării potențialului de elaborare și implementare a inovațiilor în bibliotecă, precum și formarea / educarea inovatorilor instituției, a căror activitate se desfășoară într-un regim de facilități și interes managerial prioritar.

Indicator – măsuri cantitative, calitative sau descriptive care dacă sunt evaluate periodic și monitorizate, arată direcția schimbării.

Infografic – instrument de comunicare prin grafică ușor de citit și de înțeles, conține puține date, simplificând prezentarea unor loturi largi de date, pentru a vedea mai bine datele paterne și relațiile dintre date, pentru a monitoriza schimbările și variabilele permanente.

Inițierea inovației – activitate care constă în alegerea unor obiective de inovare, stabilirea obiectivelor, găsirea ideii de inovație, fezabilitatea, materializarea și transformarea ideilor într-un bun sau serviciu.

Inovarea de marketing – implementarea unei noi metode de marketing care implică schimbări semnificative ale designului produsului, serviciului, noi metode de promovare a produsului, serviciului.

Inovația de produs – implementarea unui bun sau serviciu care sunt noi sau îmbogățite semnificativ în ceea ce privește caracteristicile lor sau utilizările intenționate, ale atitudinii prietenoase față de utilizatori sau ale unor caracteristici funcționale utilizând noi cunoștințe, tehnologii sau combinații ale cunoștințelor și tehnologiilor existente.

Inovația de proces – implementarea unei metode noi sau îmbunătățite semnificativ de realizare sau unei noi metode de livrare a serviciului.

Inovația organizațională – implementarea unei noi metode de organizare a conceptului de activitate a bibliotecii, în organizarea locurilor de muncă, îmbunătățirea satisfacției la locurile de muncă, în prestarea serviciilor sau educării comunității.

Inovația socială – îmbunătățirea situației actuale printr-o alocare structural nouă a resurselor disponibile care contribuie la îmbunătățirea scopului politicii sociale prin creșterea calității vieții sau prin rezolvarea unei probleme sociale. *◇ Produsele obținute prin inovații sociale nu au rezultate ușor cuantificabile, ci mai degrabă sunt difuze. Inovația socială implică acțiuni și măsuri care să asigure îmbunătățirea aspectelor sociale ale vieții și politicilor sociale.*

Inovație – 1) noutate, schimbare, modificare; 2) schimbare, introducere a ceva nou într-un sistem, într-o practică, într-o activitate, serviciu sau într-o operație tehnică; 3) implementarea unui produs sau

îmbunătățirea semnificativă a unui serviciu, a unui proces, a unei metode de organizare în practica biblioteconomică, în organizarea locurilor de muncă sau a relațiilor cu utilizatorii.

Integrare – 1) crearea condițiilor pentru folosirea deplină a potențialului noilor angajați prin acomodarea lor cu colegii de muncă, cu șefii direcți, cu complexitatea mediului (tehnic, economic, social) prin adaptarea lor la exigențele profesionale ale muncii și la viața colectivului de muncă, prin asimilarea de către aceștia a normelor de conduită specifice grupului, a cerințelor disciplinei muncii, orientată spre asigurarea și sporirea funcționalității resursei umane; manifestarea omului ca factor activ al bibliotecii; 2) procesul de asimilare a unei persoane în mediul profesional, de adaptare a acesteia la cerințele de muncă și comportament al grupului în cadrul căruia lucrează, de armonizare a personalității sale cu cea a grupului; 3) includere, înglobare, reuniune a mai multor părți într-un întreg.

Integritatea unui serviciu – capacitatea unui serviciu, odată lansat, să fie furnizat fără degradări excesive.

Interactivitate – 1) schimb voluntar și conștient de informații între doi parteneri, indiferent care prestează și care utilizează serviciul; 2) implicarea utilizatorilor în serviciile bibliotecii de la faza de proiect la încheierea lui ca partener, consumator, coprestator, promotor.

Internet – 1) un sistem mondial de rețele de calculatoare interconectate, care înlesnește serviciile de comunicare a datelor, cum ar fi: deschiderea unei sesiuni de lucru de la distanță, transferul de fișiere, poșta electronică și grupurile de discuții; 2) o megarețea a rețelelor din întreaga lume.

Interviu – instrument de identificare a necesităților cetățenilor prin intermediul unor întrebări adresate persoanelor care

au anumite cunoștințe, opinii, presupuneri față de fenomenul ce ne interesează.

Interviu de recrutare în serviciu – 1) un dialog între candidat și angajator, reprezintă un continuu schimb de informații între evaluator și aplicant, un proces de continuă analiză reciprocă a celor doi în vederea căutării și găsirii unor informații cât mai apropiate de realitatea ce se ascunde în spatele imaginii sociale a fiecăruia; **2)** conversație cu un scop, în care candidatul își împărtășește experiența anterioară în prestarea serviciilor, precum și altă informație relevantă cu interviuatorul, o conversație planificată, direcționată și controlată pentru a atinge scopul principal al interviului, cel de a face o evaluare corectă a compatibilității candidatului cu responsabilitatea furnizării serviciilor.

Intranet – rețea de calculatoare de nivel local (a unei companii, universități, spital, bibliotecă), care asigură accesul la distribuția informațiilor exclusiv a persoanelor conectate la aceasta.

Intuiție – 1) capacitatea conștiinței de a descoperi, pe cale rațională (în mod spontan), esența, sensul unei probleme, al unui obiect; **2)** descoperire bruscă, neașteptată, a unui adevăr, a unei soluții etc.; **3)** inspirație, presentiment; pătrundere instinctivă în esența unui lucru.

Îmbunătățire continuă – activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe.

Îmbunătățirea serviciilor – proces ce include metodele și procesele folosite pentru a provoca și a susține oamenii să-și îmbunătățească în permanență serviciile, determinarea oamenilor să dezvolte o mentalitate axată pe servicii și să caute în mod constant moduri de a îmbunătăți experiența utilizatorilor și colegilor prin procesul educațional dedicat serviciilor, prin concursuri, recunoaștere, recompense.

Încântare – formă superioară a satisfacției, infirmarea surprinzător de pozi-

tivă a așteptărilor consumatorului, care generează sentimente cu un grad ridicat de excitație, cum sunt euforia sau bucuria extremă, în timp ce satisfacția consumatorului implică doar îndeplinirea așteptărilor consumatorului.

Îndrumare în servicii – 1) set de metode prin care oamenii instituției sunt conectați cu cultura și scopul instituțional; **2)** prima oportunitate de a crea o comunicare despre servicii cu noii angajați prin explorare, demonstrare, testare, implicare (vezi *Educație în servicii*).

Învățare din exerciții – asimilarea principiilor și conceptelor rezultând din asimilarea unor noi cunoștințe, abilități, atitudini sau toate la un loc.

Învățarea mixtă – procesul încorporării a diverse stiluri de învățare, care se pot realiza prin intermediul resurselor fizice și virtuale mixte, prin crearea unei varietăți de sarcini de învățare și activități, utilizând tehnologia, formatorul și interacțiunea de tip „de la egal la egal”.

Joc de rol – simularea unei situații reale cu scopul de a da participanților ocazia de a testa sau a exersa comportamente și de a-și dezvolta deprinderi specifice, transferate în situații concrete din viața profesională sau socială.

Joystick – dispozitiv de indicare utilizat, de obicei, pentru controlul jocurilor video.

Jurnal – **1)** publicație periodică ce apare zilnic; ziar, gazetă; **2)** consemnare zilnică, în scris, a întâmplărilor, gândurilor, faptelor, acțiunilor cuiva; **3)** emisiune de radio sau de televiziune, care prezintă știri, informații de imediată actualitate; **4)** newsletterul bibliotecii, blogul bibliotecii.

Kilobyte – unitate de măsură pentru memorie, egală cu 1024 de bytes.

Kit – set de instrumente, unelte, materiale necesare pentru un anumit scop. ♦ *Am nevoie de un kit de Windows pentru a-mi reinstala sistemul de operare. Am ne-*

voie de un kit de design thinking pentru a-mi dezvolta abilitățile de rezolvare a problemelor de zi cu zi. Am nevoie de un kit de amenajare a unui studio de pictură la bibliotecă mea.

Know-how [nəuhau] – ansamblu de cunoștințe practice necesare pentru buna utilizare a metodelor; ansamblu de formule, definiții tehnice, documente, desene, modele, rețete tehnice, procedee, experiență de producție etc. privind un nou proces tehnologic și modul de exploatare a unor utilaje noi, care servesc la fabricarea unui produs dat.

Laborator – 1) spațiu pentru cercetări, experiențe, analize, lucrări didactice; 2) loc, mediu, climat în care se produce sau se creează ceva.

Laptop – computer personal portabil, a cărui greutate și dimensiuni sunt reduse.

Lego – denumire comercială a unui joc, care constă în construirea de figuri variate cu ajutorul unor module din material plastic, lemn sau carton.

Lider – 1) persoană cu abilități de conducător; 2) persoană capabilă să-i influențeze și să-i transforme pe ceilalți, să contribuie în măsura capacității lor la realizarea viziunii sale; 3) ~ este omul cu viziune asupra lucrurilor, este un factor de schimbare; 4) ~ este un inovator, care, având experiența trecutului și acționând în prezent, modelează viitorul. *◇ Bibliotecile de succes se deosebesc prin aceea că dispun de lideri buni care, la rândul lor, sunt capabili să formeze noi lideri pentru toate nivelele ierarhice ale instituției. Prin urmare, testul final pentru un lider constă în aptitudinea lui de a pregăti alți lideri.*

Lifelong learning – concept de învățare pe tot parcursul vieții care se referă la caracterul permanent al educației și necesitatea autoeducației pentru a asigura educația integrală a unei persoane.

Limbaj comun al serviciilor – 1) vocabular împărțit, menit să focalizeze aten-

ția și acțiunile echipei; 2) clarifică semnificația, promovează scopul și alinierea intențiilor și obiectivelor tuturor în prestarea serviciilor moderne.

Limbaj paraverbal – înțelesurile de dincolo de cuvinte, întregul bagaj de stimuli și semnale transmise prin tonul, volumul și ritmul vocii.

Limbajul trupului – întregul complex de stimuli și semnale transmise prin postură, fizionomie, mimică, gestică, privire și distanțe.

Linii directe – ansamblu de recomandări destinate facilitării execuției unei activități sau a unui ansamblu de activități.

Link – forma scurtă a termenului *hyperlink* – legătură, conexiune a două elemente într-o structură de date prin utilizarea unor variabile de tip index sau pointer. *◇ Prezent în comunicarea on-line, în spațiul web, linkul scurtează, apropie, înnoadă, arde etapele, unește file cu file, doc cu doc și om cu om.*

Livrare servicii – vezi *Prestare servicii*.

Login – procesul prin care utilizatorul se identifică într-un sistem. Termenii sunt, de asemenea, folosiți ca verbe: a conecta (log in), a deschide o sesiune de lucru (log on) sau a închide o sesiune de lucru (log off).

Logistica unui serviciu – capacitatea unei biblioteci de a asigura condițiile necesare pentru derularea și livrarea unui serviciu și de a facilita utilizarea corectă a acestuia.

Logistică – 1) totalitatea metodelor și mijloacelor care asigură funcționarea unei activități în termen de spațiu, materiale multiplicat, rechizite; 2) ansamblu de decizii luate pentru a asigura derularea corectă a unei activități, a unui proces, eveniment, serviciu.

Logo – simbol, siglă formată dintr-un ansamblu de semne grafice, care constituie marca unui produs sau a unei instituții; simbol folosit de o bibliotecă ca formă de

identificare, de obicei, stilizată. ◊ *Un logo poate fi și o marcă.*

Loialitate – intențiile și comportamentele de repetare a utilizării.

Lucrul în grup mic – metodă, facilitează învățarea de fapte, concepte și principii și dezvoltarea aptitudinilor și atitudinilor.

Ludotecă – 1) spațiu deschis, accesibil, dotat cu tot ce poate însemna joc, un spațiu ordonat, catalogat, coordonat de o persoană competentă pentru a răspunde nevoilor copiilor, ce poate fi drept catalizator (furnizor) de idei și resurse pentru părinții, adulții din comunitate; 2) „bibliotecă” de jocuri cu următoarele arii / zone funcționale: a) spațiu dedicat pentru joc, dotat cu o bibliotecă de jocuri; b) spațiu dedicat ac-

tivităților de laborator dotat cu materialele necesare pentru realizarea atelierelor de creație, de lectură, sportiv, de relaxare, de artă teatrală etc.; 3) spațiu dedicat activităților de ludoterapie, ce cuprinde materiale destinate recuperării dificultăților emoționale (timiditate, anxietate, agresivitate), sociale și de comportament la copii prin joc. ◊ *Ludoteca Bibliotecii „Transilvania” organizează animații socioculturale și educative locale și oferă servicii legate de jocul în spațiul ludotecii și împrumutul de jocuri favorizând experimentarea, socializarea, educația, integrarea în colectivitate, însușirea culturii, jocul fiind izvor al tuturor experiențelor culturale.*

(Va urma)

BIBLIOTECA MUNICIPALĂ „B.P. HASDEU”. EVALUAREA SERVICIILOR

*Valentina POPA,
masterand, Facultatea sociologie, USM*

Abstract

Serviciile sînt viitorul bibliotecii, ele fiind bazate pe necesitățile de dezvoltare, loisir, culturale și formare a abilităților pentru viață. Vocea utilizatorului este instrumentul esențial în proiectarea noilor servicii și programe pentru ei. Această încercare de a afla opinia utilizatorului față de oferta de servicii și programe a Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” scoate în relief nivelul satisfacției utilizatorului, interesele pentru care ar veni la bibliotecă – repere importante pentru proiectarea serviciilor. Autoarea evidențiază și catalizatorul orientării spre programe și servicii ale bibliotecii – Novateca, program global de modernizare a bibliotecilor publice.

Keywords: *Biblioteca publică, servicii, utilizator, satisfacția utilizatorului, modernizare, Novateca, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”.*

Utilizatorii constituie elementul fundamental în circuitul de transfer al informației. Activitățile pe care structurile infodocumentare le desfășoară sînt planificate, organizate, astfel încît să se vină cît mai bine în întîmpinarea utilizatorilor și a nevoilor de informare a acestora. Cu alte cuvinte, structurile infodocumentare trebuie să-și adapteze în permanență activitățile pentru ca produsele și serviciile pe care le oferă să corespundă nevoilor și așteptărilor utilizatorilor.

În prezent, în contextul numeroaselor progrese tehnologice și ale importanțelor schimbări pe care acestea le determină la nivelul procesului de transfer al informației, este cu atît mai mult necesară o analiză a modului de funcționare a structurilor infodocumentare, a produselor și serviciilor