

BIBLIOTECA MODERNĂ. GLOSAR DE TERMENI UZUALI

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

(Continuare din nr. 3, 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 modernizării 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 activității bibliotecilor.

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

Makerspace – 1) spațiu de lucru colaborativ în interiorul unei biblioteci sau o facilitate separată publică / privată pentru a face, a învăța, a explora și a partaja pentru copii, adulți, antreprenori. Are o varietate de echipamente, inclusiv imprimante 3D, fiare de călcat, mașini de cusut, lego,

consumabile pentru artă, reciclare; 2) ~ educă o mentalitate de maker, de a crea ceva din nimic și de a explora propriile interese; ajută la pregătirea celor care au nevoie de abilități cerute de sec. XXI, abilități de gândire critică și sporește încrederea în sine; sunt utilizate ca incubatoare.

Management – 1) activitate practică prin care o persoană (managerul, liderul, conducătorul) determină alte persoane (subordonații) să desfășoare anumite activități în vederea realizării unuia sau mai multor obiective; 2) activitatea practică sau procesul prin care managerul influențează activitatea sau comportamentul a cel puțin unei alte persoane decât el însuși; 3) activitate generală complexă care vizează crearea unei misiuni a muncii, stabilirea de obiective și de motivații personale, determinarea evaluărilor de performanță atât pentru personal, cât și pentru sisteme, aprecierea rezultatelor și adaptarea direcțiilor de acțiune pentru a garanta rezultatele respectivei munci.

Managementul produselor-serviciilor – constă în managerierea unui produs de tip serviciu pe tot parcursul ciclului lui de viață.

Managementul proiectelor – 1) aplicarea cunoștințelor, capacităților, instrumentelor și tehnicilor specifice pentru activitățile unui proiect, care au obiective, scopuri și cerințe definite, referitoare la timp, costuri, calitate și parametri de performanță, activități considerate ca importante și adecvate pentru finanțare; 2) ansamblu de activități referitoare la atingerea cu succes a unui grup de obiective

care include planificarea, programarea și susținerea desfășurării activităților cuprinse în proiect.

Managementul schimbării – 1) proces care permite unei biblioteci să modifice orice parte a structurii, a activității sale astfel încât să poată face față în mod eficient într-un mediu în continuă schimbare prin activități menite să asigure sprijin, acceptare, aprobare pentru modificările și schimbările necesare și convenite, având ca scop de a controla schimbările în timp ce menține integritatea și calitatea serviciilor pentru comunitate; 2) modele, metode și tehnici, instrumente, aptitudini și alte forme de cunoaștere care participă la practica managementului schimbării.

Managementul spațiilor – luarea în calcul a tuturor momentelor obiective și subiective ce conduc la crearea și amenajarea unui spațiu atrăgător și ambiant, care predispune cetățenii să viziteze biblioteca pentru lectură, studiu, relaxare, exprimare, joacă și experimentare și asigură funcționarea optimală a serviciilor bibliotecii, confortului necesar pentru utilizatori.

Marketing – ansamblu de activități specifice, presupunând folosirea unor metode și tehnici specializate care au ca obiect de cercetare piața utilizatorilor bibliotecii, în ceea ce privește cererile de informații, de servicii specifice și satisfacerea acestora în condiții cât mai bune.

Marketing interactiv – dialogul permanent între bibliotecă și utilizator, implicarea utilizatorilor și reacția lor la propunerile bibliotecii pentru a răspunde tendințelor comportamentale ale utilizatorilor și, în particular, așteptărilor de individualizare și de personalizare a ofertei.

Marketing intern – este necesar numai atunci când în întreaga bibliotecă se pune în mișcare un proces de schimbare orientat spre servicii moderne.

Marketing one-to-one (unu la unu sau față-n față) – metodă de marketing

care are ca obiectiv creșterea fidelității utilizatorilor printr-o bună cunoaștere a fiecăruia dintre ei, permițând astfel o personalizare a ofertei.

Marketing relațional – crearea unei relații durabile cu utilizatorii, implicându-i și asociindu-i la viața și preocupările bibliotecii, în servicii.

Marketingul serviciilor – ansamblu de metode și tehnici specifice marketingului, adaptate corespunzător succesiunii de etape care descriu procesul de prestare / livrare (întâlnirea prestator-utilizator) orientate la formarea cererii și la stabilirea relațiilor preferențiale și de fidelitate.

Materiale didactice – produse, programe, bunuri, suporturi de curs, documente elaborate de formator, facilitator.

Mediatecă – încăpere dintr-o bibliotecă în care sunt păstrate mijloacele audiovizuale folosite la învățarea limbilor străine, colecții de artă, muzică, educație muzicală sau structură aparte ca și filială. *◇ În Franța bibliotecile publice moderne se numesc mediateci.*

Mediul de marketing al bibliotecii – totalitatea actorilor și forțelor de ordin intern sau extern în cadrul și sub a căror influență își desfășoară activitatea biblioteca, oportunități și riscuri.

Memorie de date – dispozitiv pe care se înregistrează datele și informațiile vehiculate de calculator.

Mentenanță – combinarea tuturor acțiunilor tehnice și administrative, destinate să mențină sau să repună o bibliotecă în starea în care ea poate realiza funcția sa.

Mentor – povățuitor, îndrumător, călăuzitor, preceptor, educator.

Mesaj – ceea ce trebuie comunicat cuiva; știre, veste, comunicare.

Metoda 6 / 3 / 5 (brainwriting) – se folosește atunci când se lucrează cu grupe de câte șase persoane, timp de cinci minute, și se găsesc trei soluții la o problemă (fiecare notează soluțiile pe o foaie de hârtie,

apoi foile se rotesc între participanți, până trec pe la toți).

Metoda Delphi – 1) dezbateri prognosticate în cadrul întrunirilor de experți de diferite specialități care abordează probleme interdisciplinare în vederea unor soluții de viitor; 2) crearea atmosferei „oracolelor moderne” pentru exersarea curajului de a aborda, a prognostica problemele științei, tehnicii, culturii.

Metoda Frisco – interpretarea de către participanții la instruire a unui rol specific, care să acopere o anumită dimensiune a personalității, abordată din mai multe perspective (rolul conservatorului, rolul exuberantului, rolul pesimistului, rolul optimistului).

Metoda Jigsaw – metoda grupurilor independente, pe baza căreia se dezvoltă o strategie de învățare în echipă (team-learning). Fiecare adult are o anumită sarcină de studiu în care trebuie să devină expert. Formatorul stabilește tema de studiu și o împarte în câteva subteme. În cadrul fiecărui grup, fiecare adult primește câte un număr și își alege o temă pe care o pregătește fie în auditoriu, fie acasă (de ex., adulții cu nr. 1 din toate grupele de învățare formate vor aprofunda subtema 1, apoi se vor reuni și vor constitui grupe de experți pentru a dezbate problema împreună), crescând astfel gradul de responsabilizare a participanților.

Metoda Phillips 6 / 6 (J.D. Phillips) – o variantă brainstorming, cu unele tehnici Delphi, constând în inițierea dezbaterilor în grupe de șase specialiști, timp de șase minute. Organizatorul prezintă tema, iar liderul grupului înregistrează opiniile sau soluțiile, rezultatele fiind evaluate de o comisie ai cărei membri trebuie să recomande pe cea mai bună sau să facă o ierarhie.

Metoda Puzzle – metodă utilizabilă în cazul în care participanții au de stabilit împreună o listă de control, ai căror pași sunt

dați deja de către formator sau identificați prin brainstorming de către participanți; grupul va aranja aceste etape în succesiune logică sau în secvența lor cronologică, într-o anumită limită de timp; ulterior se discută în grup procedura și concluziile.

Metodologie – ansamblu de principii, metode, tehnici dintr-un domeniu.

Mijloace de formare – totalitatea materialelor, dispozitivelor și aparatelor cu ajutorul cărora se realizează transmiterea și asimilarea informației didactice, înregistrarea și evaluarea rezultatelor obținute.

Misiune – sintetizează legea existențială a unei biblioteci și explică viziunea acesteia, determină evoluția bibliotecii în sensul transformării viziunii în realitate, exprimă viziunea fondatorilor și a managerilor de vârf în legătură cu ceea ce trebuie să facă.

Model de bună practică – modalitate de organizare și desfășurare a unui proces considerată similară unui standard de calitate.

Modele de urmat în servicii – 1) dezvoltarea culturii modelelor; 2) modelarea noilor comportamente, astfel încât acestea să poată fi văzute și urmate de toți; 3) imperativ pentru membrii echipei aflate la conducere.

Modernizare – 1) acțiunea de a moderniza; 2) adaptare la cerințele și realitățile prezentului; 3) oferirea unui aspect modern.

Monitorizare – proces complex de supraveghere permanentă a implementării noului serviciu de bibliotecă în scopul determinării în timp util a eventualelor blocaje sau devieri de la proiectarea inițială (caracterul preventiv al monitorizării) și realizării activităților compensatorii pentru a corecta erorile comise sau devierile nejustificate de la proiectarea inițială (caracterul corectiv al monitorizării).

Motivare – argumentarea în favoarea unei acțiuni, a unei hotărâri.

Motor de căutare – 1) instrument inteligent compus din trei elemente: un robot de căutare, un index (sau catalog) și un software, care cercetează automat și în mod sistematic conținutul postat pe web, stocându-l într-o bază de date; 2) ~ alege și oferă răspunsuri pentru căutățile utilizatorilor; 3) ~ examinează informația stocată în baza de date, cuvintele-cheie din hiper-texte și oferă pentru orice căutare o listă de rezultate; 4) ~ afișează până la câteva sute de mii sau chiar milioane de rezultate. ◊ *Există motoare de căutare specializate – pentru texte, imagini, multimedia, hărți, bloguri etc. Cele mai accesate motoare de căutare sunt: Google, Yahoo, Yandex, Ask, Baidu, Bing.*

Mouse – dispozitiv acționat manual, conectat la calculator, a cărui deplasare pe o suprafață antrenează mișcarea cursorului pe ecranul monitorului.

Multimedia – reprezintă conținut și media, ce folosesc o combinație a diferitor forme de conținut, cum ar fi date vizuale, audio, text, formate lingvistice etc. codificate. Multimedia include o combinație de text, audio, image, animație, video sau forme de conținut interactive în format electronic și pot fi vizualizate pe un PC, tabletă, smartphone, e-reader etc. ◊ *Termenul poate fi folosit drept substantiv (un mediu cu multiple forme de conținut) sau ca adjectiv, descriind un mediu ce are multiple forme de conținut.*

Necesități de formare – 1) competențe și abilități necesare angajaților pentru realizarea scopurilor și obiectivelor instituționale, pentru realizarea unei schimbări; 2) ~ sunt condiționate de „presiuni” externe și interne de schimbare, de schimbarea rolurilor profesionale; multiplicarea rolurilor și atribuțiilor profesionale; modificărilor la nivelul de competență a profilurilor profesiilor; dinamica socială și a exploziei informaționale și tehnologice. ◊ *Există mai multe modalități de a identifica nevoile re-*

ale de instruire pornind de la: a) obiectivele strategice ale bibliotecii; b) principalele probleme sau puncte slabe / disfuncțiuni ale bibliotecii; c) analiza solicitărilor profesionale specifice fiecărui post în parte; d) analiza diferențelor de performanță existente între diferite categorii de angajați. Obiectivele strategice ale bibliotecii, definite clar de echipa de conducere, sunt primele repere ale identificării nevoilor de formare / dezvoltare profesională. Principalele probleme sau puncte slabe / disfuncțiuni ale bibliotecii, identificate de către angajați, deseori fac trimitere la nevoi urgente de formare / dezvoltare profesională. La fel există și diverse tehnici de colectare a necesităților de formare: chestionar, focus-grup, brainstorming, interviu telefonic, interviu face-to-face, on-line, ieșiri în mulțime, dialoguri comunitare, experimente realizate în bibliotecă, la punctele de percepție și în comunitate sau în instituțiile partenere.

Negociere – proces desfășurat cel puțin între doi parteneri, care își propun drept scop să realizeze, prin convorbiri pașnice, armonizarea progresivă a intereselor și pozițiilor lor în legătură cu o anumită problemă și consemnarea soluției convenite pe această cale.

Networking – 1) crearea de rețele; 2) stabilirea unui set de contacte informale cu persoane care au interes social și de afaceri, cu scopul de a realiza o sursă de păreri, pentru schimbul de informație și pentru susținere.

Niveluri de servicii – 1) model de clasificare a serviciilor conform experienței trăite de către utilizator, aplicabile tuturor persoanelor, tuturor funcțiilor și fiecărui moment al serviciilor, inclusiv atunci când colegii prestează servicii unii altora; 2) modelul ajută prestatorii de servicii să vadă lumea din punctul de vedere al utilizatorului. ◊ *Există șase nivele de servicii: incredibile, surprinzătoare, dorite, previzibile, minime, infraționale.*

Nomenclatorul serviciilor – 1) act normativ care grupează într-un set unic serviciile bibliotecilor ce pot fi prestate la nivel național în cadrul sistemului de biblioteci publice. O sistematizare a tuturor tipurilor de servicii care pot fi prestate în Republica Moldova diferitor grupuri de beneficiari în cadrul Sistemului Național de Biblioteci (raion, oraș, municipiu); este un prim pas pentru cartografierea serviciilor; **2)** document care sistematizează și operaționalizează serviciile și, totodată, realizează unificarea terminologiei în domeniul serviciilor de bibliotecă.

Nonformal – neceremonios, neoficial, simplu.

Notificare – 1) act, document prin care se notifică o informație pe suport tradițional; **2)** înștiințare în rețele de socializare.

Novateca – program de modernizare, cu o durată de cinci ani, care are scopul de a facilita transformarea bibliotecilor din Republica Moldova în instituții comunitare vibrante prin: facilitarea modernizării bibliotecilor publice, prin dotarea acestora cu tehnologii informaționale moderne pentru accesul public la informații; consolidarea unui sistem de dezvoltare profesională a bibliotecarilor, care va instrui mai mult de 1500 de bibliotecari să poată oferi servicii moderne de bibliotecă centrate pe necesitățile cetățenilor; facilitarea comunicării și susținerea colaborării dintre bibliotecari de diferite ranguri și vârste ce servesc drept modele de urmat; fortificarea abilităților bibliotecarilor de relaționare cu oficialii administrației publice locale și naționale, pentru a asigura prioritatea strategică și finanțarea bibliotecilor publice și pentru a-i ajuta să înțeleagă valoarea bibliotecilor ca centru comunitar; sporirea susținerii publicului larg în derularea inițiativelor de transformare a bibliotecilor în centre comunitare vibrante prin inițierea parteneriatelor cu ONG-uri, grupuri de cetățeni și entități din sectorul privat.

Obiective (ale activității formative) – se referă la cunoștințele pe care formatorul le va livra către formabili, abilitățile pe care formatorul intenționează să le dezvolte la formabili și atitudinile pe care formatorul intenționează să le formeze la formabili.

Obiective (ale procesului de instruire) – prevederi stabilite în urma detectării nevoilor de instruire existente în bibliotecă, conțin secvențele și seturile de cunoștințe, abilități și atitudini ce vor fi transmise cursanților, astfel încât nevoile observate să fie acoperite în totalitate.

Obiective (ale unui program de formare) – ce vrem ca participanții să știe, să facă și cu ce fel de atitudine, evidențiind beneficiile pe care le-ar avea participanții, dacă ar veni la sesiunea de instruire.

Obiective de referință – definesc deprinderile și cunoștințele pe care trebuie să le dobândească participantul în urma parcurgerii unui program de formare pentru a fi capabil să îndeplinească activitățile descrise în standardul ocupațional.

Ofertă – propunere făcută de un bibliotecar sau de o bibliotecă pentru prestarea unor servicii.

Off-line – echipament, dispozitiv sau un mod de prelucrare a datelor neconectat direct la calculator.

On-line (prezență) – promovarea activă a produselor și serviciilor în mediul virtual, inclusiv rețele sociale.

Organigramă – reprezentarea schematică a unei biblioteci, a unui sistem, a unui eveniment, a unui curs, a unei cărți etc., făcând să apară relațiile între elementele sale (ierarhia responsabilităților, legături de control etc.).

Outdoor servicii – 1) servicii care se petrec în aer liber, extramuros; **2)** organizarea serviciilor în afara spațiului bibliotecii.

Outreach – activități de diseminare în vederea stabilirii relațiilor cu partenerii, utilizatorii.

Pagină – forma prescurtată a termenului „pagină web”.

Pagină de căutare – pagină a unui site web care conține facilități pentru căutarea pe acest site.

Pagină de pornire – pagină web care apare la prima executare a browserului.

Pagină de start (Home Page) – reprezintă pagina afișată la accesarea unui domeniu.

Pagină favorită (Bookmark) – o scurătură către o pagină web, accesibilă din cadrul unui browser.

Pagină web (webpage) – parte constitutivă a unui site web, de obicei, având forma unui fișier-text cu o structură bine stabilită și care pune la dispoziția vizitatorilor informații sau resurse de diferite forme (texte, imagini, fișiere de diverse tipuri).

Panou de afișaj – panou de informație, atașat pe un perete lângă intrarea în bibliotecă, folosit pentru a afișa anunțuri despre evenimente viitoare, supracoperțile cărților noi primite, liste de lectură, comentarii și sugestii din partea utilizatorilor bibliotecii, precum și alte informații ce se referă la activitatea bibliotecii.

Parolă – un șir de caractere pe care persoanele au posibilitatea să le utilizeze pentru a face *Log on* pe un computer și pentru a accesa fișiere, programe și alte resurse; în Windows, o parolă se poate alcătui din litere, cifre, simboluri și spații; parolele Windows diferențiază literele mari și mici.

Partener media – reprezintă o colaborare între două entități – biblioteca și o organizație media care poate ajuta la promovare reciprocă și la creșterea credibilității și a vizibilității publice, cu beneficii evidente pentru ambele părți.

Partener – fiecare dintre participanții la o activitate comună considerat în raport cu ceilalți.

Parteneriat – asociere temporară a mai multor persoane juridice sau fizice în vederea desfășurării anumitor activi-

tăți, sistem care asociază parteneri din punct de vedere politic, economic, social și cultural.

Parteneriat în servicii – 1) set de situații care constituie parteneriate puternice axate pe servicii, care devin mai importante și mai benefice în timp; 2) situație câștigătoare pentru ambele părți.

Parteneriat public privat – 1) cooperare între entități publice și private ce implică stabilirea unei entități cu capital mixt, ce implementează contracte de achiziții publice ori concesiuni; cooperare între o autoritate publică și sectorul privat, respectiv biblioteci, organizații neguvernamentale, asociații ale oamenilor de afaceri ori companii, pentru realizarea unui proiect ce produce efecte pozitive pe piața forței de muncă și în dezvoltarea locală; 2) modul de realizare a unui proiect de parteneriat public privat care are ca obiectiv public proiectarea, finanțarea, construcția, reabilitarea, modernizarea, operarea, întreținerea, dezvoltarea și transferul unui bun sau serviciu public, după caz; 3) inițierea și realizarea de proiecte de parteneriat public-privat pentru lucrări publice în diverse sectoare de activitate, cu finanțări private.

Pașaportizarea serviciilor – proces continuu ce conține un set de operațiuni, efectuat asupra datelor cu caracter specific ale serviciilor, prin mijloace automate sau neautomate, ca colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvoltarea către terți, prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea serviciilor.

Pașaportul serviciilor – 1) document care conține date specifice serviciilor evidențind caracteristici care-l pot identifica, diferenția dintre celelalte servicii; 2) poate fi numit și catalog al serviciilor, întocmit pe principiile catalogului adnotat.

Păianjen (Spider) – denumire generică folosită pentru programele ce caută pagini web prin urmărirea tuturor linkurilor întâlnite pe o pagină anterioară; folosite în mod special de motoarele de căutare pentru a indexa paginile web.

PC – desemnează un anumit gen de computer, relativ mic ca dimensiuni și performanță, pentru uz personal (vezi *Laptop*).

PDF (Portable Document Format) – un standard pentru fișierele document, al cărui proprietar este Adobe Systems; apărut din nevoia realizării de documente care să nu poată fi modificate și să poată fi vizualizate pe orice platformă.

Percepția asupra performanței – viziunea utilizatorului asupra modului cum se comportă în utilizare un anumit produs sau serviciu, viziune influențată de numeroși factori atât interni, cât și externi ai individului.

Percepția serviciilor – este dată de înțelegerea personală a unui individ sau de opinia acestuia față de mediul în care își desfășoară activitatea jucând un rol important în modul de creare a așteptărilor.

Performanță – 1) eficacitatea prestării serviciilor de către bibliotecă și eficiența alocării și utilizării resurselor pentru asigurarea respectivelor resurse; 2) criteriu calitativ sau cantitativ pe care utilizatorul îl așteaptă de la un produs sau serviciu.

Periferic – este o unitate (aparat) de hardware ce este inclusă sau se adaugă unui sistem de calcul pentru a-i extinde funcționalitatea: monitor, mouse, tastatură, modem, imprimantă, unitate de disc.

Periferece auxiliare de stocare și periferece media – bandă magnetică; dischetă; CD-ROM etc.

Periferece de ieșire – dispozitive audio, dispozitive ce folosesc hârtia, terminalul, microformatul.

Periferece de intrare – echipamentele ce recunosc vocea; tehnologiile de scanare, tastatura ca echipament propriu-zis de

intrare, dar și ca intermediar pentru echipamentele de stocare, instrumentele specifice pentru aplicații științifice.

Periodic electronic – 1) periodic disponibil doar în formă electronică; 2) periodicele numerizate de biblioteci.

Personal de bibliotecă – persoane angajate în bibliotecă care au primit o formare profesională în domeniul biblioteconomiei sau științei informării sau persoane din alte domenii a căror activitate necesită o formare profesională.

Pictogramă – un șir de desene simbolice, sugestive, prin care sunt redată concepte, obiecte, activități, locuri și idei în unele sisteme de scriere. *În lumea calculatoarelor, pictogramele sunt simboluri care reprezintă programele (Word, Excel), fișiere, documente, grafice, informații despre calculator (hard-disc, dischetă).*

Piramidă (bulgăre de zăpadă) – exercițiul utilizat în procesul formativ care începe cu fiecare participant în parte și sfârșește prin a implica tot grupul; participanții sunt rugați în mod individual să rezolve o sarcină, apoi se unesc câte doi și discută în perechi concluziile la care au ajuns, încercând să găsească un consens; exercițiul se repetă prin unirea grupurilor de doi, patru, opt participanți, de fiecare dată grupurile alegându-și câte un reprezentant (raportor) care să prezinte mai departe concluziile comune; are limită de timp; raportează, prezintă fidel concluziile grupului pe care-l reprezintă, asupra căroro grupul a căzut de acord, nu propriile sale concluzii.

Piraterie – 1) încălcare deliberată a legislației privind dreptul de autor și drepturile conexe care constă în reproducerea și exploatarea neautorizată a produselor purtătoare de astfel de drepturi; 2) reproducerea, comercializarea și distribuirea înregistrărilor sonore sau audiovizuale, a softurilor, a imaginilor și a textelor protejate de lege, fără acordul titularilor de drepturi.

Pixel – punct grafic, unitatea elementară din care este concepută o imagine digitală. ♦ *Cu cât o imagine conține mai mulți pixeli, cu atât aceasta este mai clară.*

Plan – proiect elaborat cu anticipare, cuprinzând o suită ordonată de operații destinate să conducă la atingerea unui scop; program (de lucru).

Plan de acțiuni – 1) serie de pași specifici, care descriu ce este necesar de făcut, cum, unde și de către cine, pentru a îndeplini unul sau mai multe obiective; 2) utilizat la nivel organizațional, la nivel de proiect sau de activitate.

Planificare strategică – 1) proces participativ și structurat pentru a regla direcția viitoare a bibliotecii; 2) instrument de administrare care ajută instituția să-și identifice capacitățile curente, necesitățile și scopurile; presupune o etapă inițială în care să fie analizați mediul extern cu factorii săi: sociali, economici, tehnologici, culturali, demografici, politici și mediul intern („diagnoza” instituției), personalul de specialitate, servicii, sisteme, resurse, strategii curente, deplasarea și evaluarea nevoilor utilizatorilor de informare și servicii.

Port – termenul se referă la hardware-ul prin care sunt transmise informațiile prin computer; plug-urile din spatele computerelor sunt porturi.

Portal web – 1) site web care servește în calitate de poartă de acces la internet; 2) o colecție de legături (linkuri), conținuturi și servicii destinate pentru a ghida utilizatorii la informații care îi interesează – știri, meteo, divertisment, site-uri de comerț, camere de chat ș.a.

Portofoliul serviciilor – lista serviciilor bibliotecii aflate în derulare, acțiune, funcțiune.

Poștă electronică – vezi **E-mail**.

PowerPoint – aplicație Microsoft utilizată pentru efectuarea unor prezentări grafice în format electronic.

PowToon – software inovator nou care permite crearea prezentărilor uimitoare cu doar câteva clicuri ale mouse-ului.

Poziționare – poziționarea nu se referă la ceea ce face biblioteca cu un serviciu, se referă la ceea ce face biblioteca cu mintea potențialului utilizator al produsului, serviciului.

Prelegere – instrument util în transmiterea cunoștințelor, dar nu constituie o metodă eficace pentru dezvoltarea de noi abilități sau pentru facilitarea unei schimbări de atitudini sau comportament.

Prelegere interactivă – stimularea interesului participanților, aprofundarea înțelegerii, implicarea participanților pe parcursul prelegerii sau în combinație cu alte metode de tipul discuțiilor de grup, simulărilor, jocului de rol sau atelierelor de lucru, utilizarea tehnologiei moderne, strategii care sporesc implicarea cursanților adulți sau copii în respectiva activitate.

Prestare servicii – activități ale furnizorului necesare pentru realizarea serviciului; orice operațiune care nu constituie livrare de bunuri, în conformitate cu *Codul fiscal*.

Prezentare – 1) înfățișare, arătare a aspectelor unei activități, a rezultatului unei cercetări, a unui program etc.; 2) expunere, descriere a ceea ce își imaginează cineva etc.; 3) fișier creat în PowerPoint, Prezi, PowToon, Amaze, cu sau fără extensia *ppt*.

Prezi – prezentare de text, imagini și / sau clipuri, care pot fi mărite sau micșorate, creând efecte vizuale simple, dar cu impact asupra celor care privesc prezentarea; similar cu o prezentare PowerPoint, cu excepția faptului că se folosește un spațiu mare, „zoom”-ul, informații și resurse.

Problematizare – predarea prin rezolvare de probleme; pentru a dobândi un caracter problematizat, o temă trebuie să trezească o reacție de surpriză, de mirare, uimire.

Procedeu – detaliu, particularizare a metodei, ansamblu de practici (soluții didactice practice) însoțite, după caz, de tehnici și mijloace didactice, pentru realizarea metodelor didactice; orice metodă poate deveni procedeu, după cum un procedeu își poate aroga, la un moment dat, „demnitatea” de metodă.

Proces de îmbunătățire a serviciilor – proces continuu de rafinare, de actualizare, de transformare a serviciilor destinate utilizatorilor care necesită devotament și acțiuni prompte.

Produs formativ – informații, competențe, strategii pe care formabilii le achiziționează în cadrul unui training.

Profesionalitate – posesia calității impuse de cunoașterea executării serviciului.

Programe de calculator – 1) liste de instrucțiuni de executat de către un calculator care pot număra de la câteva instrucțiuni, care îndeplinesc o sarcină simplă, până la milioane de instrucțiuni pe program (unele din ele executate repetat), plus tabele de date; 2) compunerea sau scrierea acestor programe este efectuată de către programatori, care pot fi profesioniști, semiprofesioniști sau amatori, în funcție de temele de rezolvat și mediul de dezvoltare.

Proiectarea unui program de formare – proces care cuprinde toate zonele de interes: politicile și strategia bibliotecii, fundraising, marketing, produsele / serviciile, dezvoltare și cercetare, resurse umane, cultura organizațională și pot fi colectate prin varii instrumente: interviuri, discuții de grup, observare, chestionare, rapoarte etc.

Proiector – aparat pentru proiectarea imaginilor pe un ecran cinematografic, compus dintr-o sursă luminoasă și dintr-un sistem optic.

Promovare – 1) activitatea de susținere în mod public a unei idei, acțiuni, pro-

iect; 2) acțiunea de a promova și rezultatul ei; 3) promovarea pentru publicul larg a unui anumit produs, serviciu, eveniment sau instituție cu scopul de a le utiliza sau a le sprijini.

Propunere de proiect – solicitare de finanțare a unui proiect inițiat de un potențial contractor, elaborat de către acesta în cadrul tematic și cu respectarea condițiilor indicate prin pachetul de informații al unui program, în scopul de a participa la o competiție de selectare a contractorilor prin procedura de evaluare a propunerilor de proiect.

Protocol – set de reguli care definesc o anumită metodă de comunicare.

Prototip – model original care are toate calitățile tehnice și toate caracteristicile de funcționare ale noului produs / serviciu.

Public – 1) colectivitate mare de oameni; mulțime, lume; 2) ansamblu de persoane considerate în raport cu participarea la un eveniment cultural, social, artistic; utilizatorii bibliotecii.

Public-țintă – beneficiarul sau oricare alt acționar al derulării acțiunii.

Publicitate – difuzarea în public a unor informații privind o activitate sau proiect, promovarea bunurilor, serviciilor, bibliotecii și ideilor, de cele mai multe ori prin mesaje plătite în scopul stimulării dorințelor utilizatorilor potențiali și formarea asociațiilor pozitive în legătură cu produsul sau biblioteca promovată, scop care este atins prin folosința metodelor de manipulare psihologică mai mult sau mai puțin subtile.

Puncte de percepție – locurile și momentele în care oamenii experimentează serviciile și își formează opiniile.

Puzzle – 1) joc, alcătuit din fragmente decupate care trebuie așezate în așa fel încât, îmbinate, să alcătuiască o imagine (*joc de răbdare*) ♦ „Să reunim piesele acestui puzzle.”; 2) joc de perspicacitate care constă

în îmbinarea unor piese decupate pentru a reconstitui un întreg; 3) (fig.) amestec de elemente eterogene. ◊ *Un film important în puzzle-ul cinematografic basarabean.*

RAM (Random Access Memory) – memoria „rapidă”, de lucru, a sistemului în care sunt păstrate (memorate) datele imediat necesare aplicațiilor ce rulează pe un sistem oarecare; performanța RAM are un impact major asupra performanței sistemului și este definită de doi parametri: viteza de acces și transfer (a datelor în și din memorie) și capacitatea.

Raționalitatea spațiului (bibliotecii) – locul învățării și exersării unei raționalități individuale și colective; biblioteca este un obiect arhitectural rațional; resursele documentare (imprimare sau electronice) pe care le depozitează sunt expresii ale unei raționalități multiple, ale unei gândiri artistice, politice, științifice, economice, filosofice etc.; raționalitatea publică, miză a bibliotecii, se referă la capacitatea pe care oamenii o pot dobândi grație trecerii prin sau frecventări regulate a spațiului său în vederea expresiei și acțiunii publice.

Realizarea sensului – a doua etapă a unei activități formative prin care participanții vin în contact cu informațiile noi despre subiect prin lectură, vizionare, audiere, experimentare, exersare etc. și care are scopul de a amplifica interesul formabilului față de subiect precum și de a susține eforturile participanților în monitorizarea propriei înțelegeri.

Reclamație – faptul de a reclama; concret: petiție, plângere, jalbă prin care se cere ceva sau se aduc anumite învinuiri cuiva; sesizare adresată unui organ al administrației bibliotecii în legătură cu încălcarea unui drept al petiționarului / utilizatorului / cetățeanului, de acces la servicii educaționale și informaționale.

Recrutarea în servicii – proces de selectare și angajare a persoanelor cu experiență în servicii, cu atitudine pozitivă,

potrivită cu cultura serviciilor, viziunea și valorile bibliotecii, oameni capabili să consolideze cultura serviciilor.

Recunoașterea în servicii – 1) accelerator al performanței umane și unul dintre cele mai rapide moduri de a încuraja repetarea comportamentului în servicii; 2) set de acțiuni, forme și metode (publice sau particulare) de încurajare și motivare pentru a fi mai productiv. ◊ *Multiple sunt metodele de recunoaștere în servicii – o scrisoare scrisă de mână, aplauze la scenă deschisă, în fața unui auditoriu, un bilet la concert, film, restaurant sau meci, o zi liberă în plus la..., un buchet de flori, o cină cu șeful, un logo pe o carte de vizită, o steluță pe ecuson, o diplomă de merit, înrămată, așezată în galerie susținătorilor de servicii, o fotografie cu chip zâmbitor pe site-ul instituției, promovarea pe un nou post.*

Redresarea serviciilor – 1) promisiune și acțiune de a rezolva problemele legate de servicii; 2) pilon fundamental în crearea și consolidarea culturii serviciilor care câștigă și reține numeroși utilizatori loiali, cultivă mândria și pasiunea de a rezolva probleme în fiecare punct de furnizare a serviciilor; 3) obiectiv de a transforma utilizatorii supărați în susținători loiali.

Reflecție – a treia etapă a unei activități formative în care participanții își consolidează cunoștințele achiziționate la etapa anterioară, își dezvoltă abilitățile ce au conexiuni cu subiectul abordat, își accentuează atitudinile și își restructurează viziunea generală asupra subiectului studiat; are scopul de a asigura conștientizarea de către fiecare participant a importanței și accesibilității pentru el a subiectului, precum și de a genera un schimb constructiv de idei între participanți și de a cultiva gustul lor pentru o utilizare inovativă, creativă, multidimensională a subiectului abordat.

Regăsirea informației – procese, metode și proceduri folosite pentru extrage-

rea selectivă a informațiilor înregistrate într-un fișier de date.

Reglementare – document care conține reguli cu caracter obligatoriu și care a fost adoptat de o autoritate.

Regulament – totalitatea instrucțiunilor, normelor și regulilor ce stabilesc și asigură ordinea și bunul mers al unei biblioteci.

Regulament de ordine interioară – document intern al unei organizații care se întocmește de către angajator, cu consultarea sindicatului sau a reprezentanților salariaților, după caz, și care cuprinde cel puțin următoarele categorii de dispoziții (în conformitate cu *Codul muncii*): reguli privind protecția, igiena și securitatea în muncă în cadrul unității; reguli privind respectarea principiului nediscriminării și al înlăturării oricărei forme de încălcare a demnității; drepturile și obligațiile angajatorului și al salariaților; procedura de soluționare a cererilor sau reclamațiilor individuale ale salariaților; reguli concrete privind disciplina muncii; abaterile disciplinare și sancțiunile aplicabile; reguli referitoare la procedura disciplinară; modalitățile de aplicare a altor dispoziții legale sau contractuale specifice; criteriile și procedurile de evaluare profesională a salariaților.

Regulament de organizare și funcționare – document cadru, instrument de organizare folosit pentru descrierea detaliată a structurii organizatorice a unei biblioteci, structurat în două părți principale care cuprind: a) informații privind baza legală a constituirii și funcționării bibliotecii; o succintă prezentare a obiectului de activitate; organigrama generală, organigrame parțiale ale principalelor componente ale organizării structurale, prezentări detaliate ale principalelor caracteristici organizaționale (obiective specifice sau individuale, sarcini, autoritate și responsabilități ale conducerii colective și individuale); b)

descrierea în detaliu a compartimentelor și a funcțiilor încorporate, pentru primele prezentându-se obiectivele și atribuțiile acestora.

Regulament pentru utilizarea internetului – un set de reguli de utilizare a internetului în cadrul unei biblioteci ce reglementează accesul, comportamentul on-line al utilizatorilor, securitatea utilizatorilor în spațiul electronic.

Relații – 1) legătură, conexiune, raport între lucruri, fapte, idei, procese sau între însușirile acestora; 2) conexiune între doi sau mai mulți termeni; legătură între persoane, popoare, state.

Relevanță – măsură prin care obiectivele unei acțiuni sunt conforme cu necesitățile beneficiarului, cu nevoie bibliotecii, cu prioritățile domeniului, politicile fondatorilor, partenerilor și donatorilor.

Replicare – obținerea de rezultate similare celor obținute prin derularea unui proiect într-o altă zonă, bibliotecă decât biblioteca sau zona în care a funcționat proiectul respectiv.

Repozitoriu – sistem de introducere, memorare, căutare și găsimă a obiectelor de conținut (lecții) reutilizabile (SCO, Shareable Content Object) implementat pe o bază de date locală sau on-line la care au acces cu ușurință utilizatorii înregistrați în scopul de a încuraja re folosirea obiectelor de conținut, permițând astfel eficientizarea efortului de creare și livrare de conținut de învățare (crearea de cursuri, de exemplu).

Rețea – ansamblu de instituții, răspândite într-o localitate, raion, regiune. ◊ Rețeaua Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” este constituită din 27 de filiale de diverse specializări și 20 de biblioteci din localitățile suburbane.

Rețea de calculatoare – scopul principal al monitorizării unei rețele este urmărirea permanentă a stării de funcționare a echipamentelor de comunicație sau a

echipamentelor destinate anumitor servicii, simultan cu urmărirea disponibilității și încărcării canalelor de comunicație. Informația rezultată din monitorizarea unei rețele trebuie să asigure un suport pentru identificarea și depănarea rapidă a defecțelor.

Rețea locală – echipamentele conectate între ele formează o rețea locală. Aceste rețele pot fi de două categorii: PC-uri interconectate într-o rețea locală care dispune de un server puternic; terminale conectate la un calculator puternic care dispune de funcții de lucru în rețea; în cazul conectării în rețele, componenta hardware include și echipamentul specific acestora (modemuri, routere, echipamente pentru conectarea la rețele metropolitane și rețele de lungă distanță).

Rețea socială – tip de serviciu bazat pe web care le permite utilizatorilor să-și construiască un profil public sau semipublic; membrii înscrși participă chiar ei la conținutul rețelei (prin adăugare de fotografii, video, știri și altele).

Revizuire a activității – pasul ulterior evaluării pentru asigurarea că următorul training ținut va beneficia și de observațiile de pe parcursul ultimului; revizuirea apare ca efect al evaluării.

Reziliență – 1) capacitatea de a face față unor schimbări continue și majore, capacitatea de a reveni rapid după eșecuri, de a depăși adversitățile, de a găsi un nou mod de a munci și a trăi când cel vechi nu mai este posibil; 2) să fii în măsură să-ți revii în urma unor evoluții de viață sau profesionale care pot părea copleșitoare.

Risc – probabilitatea de expunere a omului și a bunurilor create la acțiunea unui anumit hazard de o anumită mărime. Riscul reprezintă nivelul probabil de pierderi, pagubele produse proprietăților și activităților de un anumit grup de fenomene, într-un anumit loc și într-o anumită perioadă.

ROI, (Return of Investment) – rata de recuperare a investițiilor care reflectă raportul dintre costuri (investiții) și beneficiile produse ca urmare a acestor investiții. ROI este interpretat ca valoarea în lei a beneficiilor (nete) produse ce-i revine la un leu de investiții. În cazul bibliotecilor publice ROI-ul poate fi calculat pentru un serviciu sau pentru întreaga activitate a bibliotecii (toate serviciile).

Rolul formatorului – concentrarea învățării prin intermediul exercițiului și crearea mediului optim învățării; rol de bun observator al comportamentului participanților, atât pe parcursul desfășurării activităților, cât și în etapa de examinare și reflectare asupra experiențelor parcurse.

Rolul major al formatorului – de antrenor al participantului; formatorul aprobă, întărește, corectează, încurajează participantul să încerce și să aplice noutățile, să își amelioreze abilitățile.

Router – dispozitiv electronic care gestionează fluxul de pachete de informație între un calculator și o rețea.

Satisfacția utilizatorului – un proces uman complex care implică interacțiuni cognitive, afective, psihologice și fiziologice extinse; satisfacția este un răspuns afectiv global, bazat pe o evaluare cognitivă, care variază în intensitate; percepție a utilizatorului despre măsura în care cerințele lui au fost îndeplinite;

Schimbare – 1) acțiunea de a (se) schimba și rezultatul ei; 2) înlocuirea unui lucru cu altul; 3) întorsătură care s-a produs la cineva sau la ceva spre ceva nou; modificare, transformare, prefacere.

Segmentarea pieței – o metodă de cercetare având ca scop identificarea segmentelor din care este alcătuită piața unei biblioteci în furnizarea serviciilor.

Sensibilitatea spațiului (bibliotecii) – locul învățării exersării unei sensibilități individuale și colective; locul detașării de grijile casnice și de stresul muncii, într-o

relaxare senzorială ce se propune ca stare de fond de pe care se pot înălța curiozitatea, dorința de informare, disponibilitatea la comunicare și la comuniunea cu ceilalți; dimensiunea sensibilă a bibliotecii se manifestă prin materialitatea sa arhitecturală și prin amenajarea sa discretă, primitoare și tolerantă nu doar cu gândurile celor care-i calcă pragul, ci și cu senzațiile și sentimentele lor.

Servicii publice – preocuparea de găsimire a celor mai potrivite răspunsuri la nevoile cetățenilor; biblioteca funcționează pe acest principiu de bază al serviciului public.

Servicii publice electronice – servicii publice oferite de instituțiile statului cetățenilor prin intermediul tehnologiilor electronice, acestea pot fi gratuite sau contra plată, în funcție de tipul de serviciu. ◊ Conform programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării, până în anul 2020 toate serviciile publice vor fi disponibile și în format electronic.

Serviciu – ansamblu de funcții oferite unui utilizator de către o bibliotecă.

Serviciu modern de bibliotecă – sistem legal de activități prestat cetățenilor la solicitarea acestora (sau la solicitarea unor instituții interesate), ce are drept scop satisfacerea unor necesități formativ-informaționale ale cetățenilor / instituțiilor. ◊ Serviciile moderne, funcționale și durabile, de bibliotecă, se dezvoltă în baza principiilor cererii și ofertei, iar domeniile posibile pentru inițierea serviciilor de bibliotecă sunt: incluziunea digitală a cetățenilor, cultură și recreere, educație, comunicare, dezvoltare economică, sănătate, buna guvernare.

Sinectică (W. Gordon) – o metodă ce presupune unirea laolaltă a lucrurilor distincte, a unor elemente diferite și aparent irelevante; sinectica („syn” – a aduce împreună și „ecticos” – elemente diverse) este metoda transformării necunoscutului

în familiar (se surprind asemănările) și a familiarului în necunoscut (se înlătură prejudecățile).

Sistem automatizat integrat de bibliotecă – **1)** serviciu esențial pentru utilizatori pentru a căuta și regăsi printr-o interfață unică de acces informații din resurse eterogene (cataloge de bibliotecii, baze de date full text etc.); **2)** portal de acces la informație ce permite utilizatorilor să acceseze în mod eficient un număr mare de resurse eterogene, gestionarea acestor resurse și va oferi servicii personalizate; **3)** ~ interoperabil atât cu aplicația integrată de gestiune a documentelor de bibliotecă, cât și cu aplicația de bibliotecă digitală, astfel încât pentru utilizator acestea să fie vizibile ca un serviciu unic; **4)** ~ este un soft care gestionează o bază de date relațională formată din două interfețe grafice (pentru utilizatori și personalul bibliotecii).

Sisteme de livrare a serviciilor – procesele, metodele, instrumentele pe care le utilizează biblioteca pentru a face ca produsele, serviciile să ajungă la cei vizați; sistemele de livrare valoroase oferă comoditate, promptitudine, flexibilitate, facilitează alegerea și accesul; includ – e-mail, voicemail, convorbiri telefonice, mesaje, programări, formulare on-line, grafice, rapoarte printate, broșuri, săli de conferință, spațiu destinat ședințelor, livrarea on-line.

Software – termen generic utilizat pentru denumirea unui ansamblu de programe destinat utilizării de către calculator; programele sunt furnizate pe suport de informație specifici (disc flexibil, bandă magnetică etc.) și sunt însoțite de documentația necesară instalării și folosirii lor.

Solicitant – persoană fizică sau juridică care depune în nume propriu un proiect în cadrul unei licitații organizate în vederea acordării de finanțări nerambursabile.

Spațiu public – **1)** spațiul public este, pe de o parte, un concept utilizat în arhitectură și urbanism, dar și unul înscris în

sfera filosofiei și în cea a sociologiei fiind, din această perspectivă, un câmp al interacțiunii în care se manifestă și se dezvoltă relații spațiale, sociopolitice și culturale; confruntărilor culturale, un spațiu al comunicării, al participării, însă între cei care-l folosesc se pot exprima atitudini și comportamente foarte variate; **2)** spațiul public e și un spațiu simbolic, al memoriei și continuității vieții urbane, iar imaginea pe care o colectivitate o are asupra unui spațiu exprimă modul în care este perceput și fixat în conștiința comunității caracterul acestuia fiind dependent de semnificațiile pe care le transmite utilizatorilor.

Spațiul bibliotecii – construit și / sau amenajat, având în vedere infrastructurile tehnologice ale unei clădiri moderne, cerințele mediului și factorului uman, securitatea și protejarea colecțiilor, personalului și utilizatorului, nivelul de confort și operaționalitatea clădirii.

Sponsorizare – activitate ce se desfășoară pe baza unui contract încheiat între sponsor și bibliotecă; aceștia consimt asupra mijloacelor financiare și a bunurilor materiale care se acordă ca sprijin (cărți, resurse electronice, echipament tehnologic, mobilier etc.), precum și a altor condiții ale sponsorizării (durată, locație, valoarea și destinația finanțărilor, beneficiile sponsorului etc.)

Standard – document stabilit prin consens și aprobat de un organism recunoscut, care prevede, pentru folosire comună și repetată, reguli, linii directoare sau caracteristici pentru activități și rezultatele lor.

Standard de servicii – standard ce specifică total sau parțial cerințele la care trebuie să răspundă un serviciu pentru a asigura aptitudinea sa de utilizare.

Standard ocupațional – este documentul care descrie activitățile profesionale specifice ocupațiilor dintr-o arie ocu-

pațională și reperele calitative asociate îndeplinirii cu succes a acestora în concordanță cu cerințele pieței muncii.

Statistică – **1)** evidență numerică, situație cifrică a unor fenomene (izolate sau de masă); **2)** știință care, folosind calculul probabilităților, se ocupă cu studiul cantitativ al fenomenelor de masă, prezentate de elemente care au anumite caracteristici comune.

Stick de memorie – o specificație ce stabilește comunicația între anumite dispozitive și gazda ce le controlează (de obicei, calculatoarele obișnuite).

Stil de comunicare – modul în care o persoană emite informația către receptor; se diferențiază stilul de comunicare orientat spre acțiune, stilul de comunicare orientat spre proces, stilul de comunicare orientat spre oameni și stilul de comunicare orientat spre idei.

Stil de învățare – **1)** o serie de teorii care au scopul de a se ține seama de diferențele individuale în procesul de învățare a indivizilor; **2)** modalități în care învață oamenii, la capacitatea de a învăța în diferite moduri prin participare activă, prin ascultare, prin privire, conceptul comun fiind că indivizii diferă în modul în care ei învață; **3)** modul în care un bibliotecar preferă să învețe este numit stilul său de învățare; nu există un stil de învățare bun sau rău și nu are nimic a face cu inteligența; oamenii folosesc un amestec de stiluri de învățare, unele sunt dominante, altele mai puțin frecvente.

Strategie – vezi **Plan strategic**.

Structură organizatorică – ansamblu de responsabilități, autorități și relații între persoane.

Studiu de caz – metodă, practică pentru grupuri mici, pentru găsirea de soluții. ~ se referă la descrierea orală, scrisă și / sau filmată a unui eveniment sau a unor serii de evenimente legate. Prin ~ se rezolvă o problemă, are loc învățarea proce-

sului de rezolvare și se creează o imagine completă asupra cazului în discuție.

Sustenabilitate – proprietatea rezultatelor și efectelor unui proiect pentru a se menține într-o perioadă mai lungă de timp, după finalizarea proiectului.

Ședință – adunare organizată a membrilor unui corp constituit, a unui colectiv, a personalului unei instituții, pentru a discuta, pentru a dezbate și a hotărî ceva; ședința constă în reunirea mai multor persoane pentru un scurt interval de timp sub coordonarea unui manager, în vederea soluționării în comun a unor sarcini cu caracter informațional sau decizional; ~ constituie modalitatea principală de transmitere a informațiilor și de culegere a feedbackului concomitent la un număr mare de componenți ai organizației. ◊ *Calitatea ședinței condiționează sensibil calitatea managementului, fiind nemijlocit implicată în exercitarea previziunii, organizării, coordonării, antrenării și control-evaluării. După conținut ședințele se clasifică în mai multe categorii: de informare; decizionale; de armonizare; de explorare și eterogene.*

Ședință metodologică – întrunire profesională în scopul consolidării rețelelor naționale locale de biblioteci, îmbunătățirii, monitorizării, raportării, planificării, discutării proiectelor, rezolvării problemelor și conflictelor și luării deciziilor culegerii de informații sau transmiterea informațiilor.

Tag – 1) cuvânt-cheie, etichetă sau un semn folosit la marcarea unei informații ca o poză digitală, un fișier sau video; **2)** un tip de metadata, care ajută la descrierea unui obiect, la căutarea rapidă a unui conținut relevant. ◊ *Cel mai practicat semn care indică respectiva calitate este simbolul #, amplasat imediat înaintea cuvântului ce urmează să fie marcat.*

Tastatură – componentă hardware periferică a calculatorului ce permite utilizatorului să introducă în unitatea centrală

a acestuia date (litere, cifre și semne speciale) prin apăsarea unor taste.

Tehnologii informaționale – tehnologia necesară pentru prelucrarea (procurarea, procesarea, stocarea, convertirea și transmiterea) informației; se realizează prin intermediul calculatoarelor și componente software.

Temporalitatea spațiului (bibliotecii) – **1)** locul în care trebuie să se întâmple ceva, care poate găzdui evenimente (și nu doar evenimente planificate); **2)** locul în care ceva are mereu loc, locul evenimentelor, surprizelor, întâmplărilor și întâlnirilor; este spațiul ruperilor de timp, al întârzierilor și amânărilor, al imprevizibilului, al gesturilor și vorbelor altfel și deci al expunerii fiecăruia și a tuturor la ceea ce nu era nicicum așteptat.

Trainer – persoană care vorbește în cunoștință de cauză, explică bine ceea ce știe și poate contribui la dezvoltarea abilităților și cunoștințelor persoanelor pe care le instruește, formează noi deprinderi, atitudini și comportamente. Trainerul ghidează participanții: le oferă activități care să îi implice activ și le oferă ocazia de a aplica noile cunoștințe.

Training – activitate formativă care are scopul de a dezvolta sau a antrena competențele participanților prin utilizarea metodologiei interactive și participative, în care formatorul asigură achiziționarea cunoștințelor noi, dezvoltarea abilităților noi și formarea atitudinilor referitoare la componentele abordare, iar participanții își reactualizează cunoștințele lor asupra subiectului, prelucrează în mod participativ informația nouă structurată de trainer, exersează în dezvoltarea de abilități, valorifică achizițiile pentru emiterea concluziilor sau pentru generarea unor idei de perspectivă.

Tramvai-bibliotecă – bibliotecă organizată într-un mijloc de transport; bibliotecă mobilă dotată cu resurse informaționale

tradiționale și electronice, cu echipament tehnologic, acces la internet cu un orar de circulație la intervale regulate de timp; troleibuz-bibliotecă, tren-bibliotecă, autobuz-bibliotecă, metrou-bibliotecă, motocicletă-bibliotecă, bicicletă-bibliotecă.

Tranzacție aferentă serviciilor – fiecare secvență a serviciilor pe care o livrează biblioteca – identificarea necesităților, formarea grupului-țintă, identificarea partenerilor, elaborarea conținutului, livrarea conținutului, promovarea, diseminarea, asigurarea durabilității.

Turul galeriei – evaluarea interactivă și profund formativă a ceea ce au realizat într-un timp de lucru grupurile de participanți; începe cu discutarea unei teme, în grupuri de câte trei-patru participanți, ce se concentrează într-un produs finit, cum ar fi un tabel sau o diagramă; ulterior aceste rezultate se expun pe pereții sălii de curs și, la final, după ce fiecare grup a analizat fiecare produs, echipele își reexaminează propria muncă prin comparație cu celelalte și se citesc observațiile notate.

Utilizatorul serviciilor – destinatarul sau utilizatorul unui serviciu public de bibliotecă poate fi considerat, pe de o parte, consumator, și, pe de altă parte, „acționar” al bibliotecii și al serviciilor, întrucât acesta „trăiește” din impozitele și taxele consumatorului – contribuabil; (această situație nu se regăsește în sectorul privat); adresabilitatea unui serviciu public este mult mai largă, astfel că se vorbește de sistemul de utilizatori, față de care biblioteca, ca serviciu public, caută să se adapteze cât mai bine, să îi cunoască nevoile, similar cu organizațiile private; serviciul împrumut la domiciliu este adresat tuturor membrilor unei comunități; serviciul cursuri de studiere a limbilor este adresat doar unui grup-țintă din comunitate, doar celor mulți-puțini interesați de a cunoaște o limbă.

Valoare – judecată referitoare la un produs sau la un serviciu pe baza așteptă-

rilor și motivațiilor utilizatorului, exprimată printr-o mărime care crește atunci când satisfacerea nevoii utilizatorului crește.

Valoare adăugată – 1) exprimă o creștere de valoare sau creștere de valoare pe care biblioteca o aduce bunurilor și serviciilor sale; 2) este un indicator care reflectă aportul valoric adus de o bibliotecă prin activitățile sale asupra bunurilor cumpărate; 3) ~ reprezintă valoarea a tot ceea ce a creat și a adăugat fazelor anterioare activitatea bibliotecii, concretizată în creșterea de valoare rezultate din utilizarea factorilor de producție peste valoarea remunerării tuturor participanților direcți sau indirecti la activitatea acesteia; 4) ~ se referă la valoarea adițională a unei comodități față de costul comodităților care se produceau în mod normal într-un stadiu anterior. *◇ Constituirea unei ludoteci este un serviciu cu valoare adăugată deoarece s-au produs îmbunătățiri spațiale, de resurse, iar jocurile și jocurile se oferă într-un cadru instituționalizat, inovativ, ca concept și livrabile. La fel implementarea serviciului „Bibliodădaca” e un produs cu valoare adăugată oferind mamicilor condițiile necesare pentru a-și lăsa picul la bibliotecă, de care se ocupă un bibliotecar instruit, cât timp merge la piață, coafor sau la o întâlnire – aspecte care dezvoltă considerabil interesul pentru bibliotecă, sporesc numărul și diversifică demografic grupurile noi de utilizatori, extind oferta de servicii prestate comunității.*

Valori instituționale –totalitatea însușirilor care dau preț sau importanță unui lucru ori unei persoane, unei instituții; însemnătate, importanță.

Vizibilitatea spațiului bibliotecii – trebuie să-i facă vizibili pe utilizatorii ei și să se ofere neîncetat ca ansamblu de locuri ale vizibilității; vizibilitatea în spațiul public al bibliotecii nu poate fi separată de chestiunea expunerii (act de expunere prin rostire publică a cuvintelor și ideilor) și de chestiunea transparenței.

Viziune – 1) mod de a vedea, de a concepe sau de a considera lucrurile; viziunea bibliotecii – aspirațiile unei biblioteci pe o perioadă de timp definită; viziunea pornește de la întrebarea „Unde vrei să ajungi?” și reprezintă o imagine clară a viitorului; 2) ~ reprezintă o stare ideală proiectată în viitor și care configurează o posibilă și dezirabilă dezvoltare a bibliotecii; presupune o gândire dinamică și capabilă care să evalueze pe termen lung șansele de dezvoltare a bibliotecii; viziunea unei biblioteci redă, în linii mari, modul în care fondatorii și managementul de vârf și-au imaginat evoluția și dezvoltarea ei, locul ei în comunitate; succesul și perpetuarea unei biblioteci care operează dinamic este rezultatul formulării și a punerii în practică a unei viziuni corecte.

Viziunea asupra serviciilor – 1) o afirmație care-i motivează cu adevărat pe oameni; punctul de plecare central pentru transformare, stabilește direcția și dă orientare; ajută pentru a plasa un scop comun în fața diferitor grupuri de părți interesate, ținând cont de oameni, procese, culturi și tehnologii; 2) *un motto, o lozincă, un slogan*, care oferă motivație, inspirație și sprijin pentru punerea în aplicare a serviciilor, a transformării; 3) bază pentru comunicarea cu părțile interesate; 4) ~ reprezintă o stare ideală proiectată în viitor și care configurează o posibilă și dezirabilă dezvoltare a bibliotecii, ~ presupune o gândire dinamică și capabilă care să evalueze pe termen lung șansele de dezvoltare ale bibliotecii. ♦ *Viziunea unei biblioteci redă, în linii mari, modul în care fondatorii și managementul de vârf și-au imaginat evoluția și dezvoltarea ei, locul ei în comunitate. Succesul și perpetuarea unei biblioteci care operează dinamic este rezultatul formulării și a punerii în practică a unei viziuni corecte.*

Vocea utilizatorului – feedbackul emoțional; comentariul emoțional prin

care auzim glasul expresiv al utilizatorului (mai mult subiectiv decât obiectiv), surprinderea ideilor, observațiilor, impresiilor utilizatorilor prin metode și mijloace formale (sondarea opiniei prin formulare on-line, interfețe interactive ca „Întrebă bibliotecarul”; hotlinuri, carduri / fișe destinate comentariilor, focus grupuri, canale sociale) sau nonformale (mitinguri de socializare cu utilizatorii; forumuri; evenimente nonformale ca activități comunitare); ascultarea activă a utilizatorului pentru a aprecia, a învăța și a acționa pentru a îmbunătăți și a înnobila modul în care livrăm serviciile.

Voluntariat – activitate de interes public desfășurată din proprie inițiativă de orice persoană fizică în folosul altora, fără a primi o contraprestație materială; activitate desfășurată în bibliotecă, de interes public (vezi și definiția din *Legea voluntariatului*).

Voxel (termen înrudit cu **pixel**) – unitate de măsură a imaginilor 3D, măsurarea volumului corpului din spațiu în unități foarte-foarte mici.

Web 2.0 – termen ce desemnează o mulțime întreagă de aspecte interactive și colaborative ale internetului, în special, ale World Wide Webului, de natură foarte recentă; denumit și „webul social”, reprezintă a doua generație inteligentă de dezvoltare de pagini web, care facilitează comunicarea, oferă informații sigure și diferite servicii, asigură colaborare pe internet.

Webex – platformă care asigură interacțiunea virtuală.

Webliografie – bibliografia webului, bibliografie exclusiv a adreselor de web.

Webologie (Webology) – este o știință nouă care se ocupă cu studiul și teoria fenomenului web; cuprinde toate studiile fenomenelor în materie de web, inclusiv structură, organizare, topologie, funcții, facilități, interconexiuni și dezvoltare.

Widget, widgeturi – aplicație software, gadget care adaugă noi facilități interfețelor.

Wikipedia – 1) enciclopedie liberă (sau gratuită) în format on-line la care oricine poate contribui; 2) fenomen internautic, tehnologic și lingvistic, editat în timp real, cu peste 15 milioane de articole.

Wiktionary – produs creat de *Wikipedia*, după modelul dicționar, *Wikționar*, un fel de dicționar wiki-wiki, cu peste un milion de definiții în limba engleză și peste 21 000 în limba română.

Wireless – 1) care aparține sau este caracteristic comunicațiilor realizate fără utilizarea unor fire sau cabluri pentru transmiterea datelor; 2) fără fir.

Word – program de procesare a textelor, utilizat de bibliotecari în realizarea rapoartelor, proiectelor, documentelor etc., care face parte din pachetul Microsoft Office.

Y Modem – versiunea îmbunătățită a protocolului de transfer de fișiere X Modem, care poate transmite informația în blocuri mai mari.

Zâmbet (strategie de lioalizare a utilizatorilor) – din punct de vedere fiziologic o expresie facială formată prin flexionarea a 17 mușchi de la extremitățile gurii, dar și din apropierea ochilor; această expresie denotă satisfacție și bună-dispoziție, o reacție normală, o expresie specific ome-nească; zâmbetul nu doar schimbă expresia feței, ci și stimulează creierul să producă endorfină care reduce durerea fizică și emoțională și dă o senzație de bună-dispoziție.

ZIP – arhivă; un format de arhivare cu o mare capacitate de compresie fără pierderi a datelor și un program arhivator; fișiere utile în momentul transmiterii unui document prin poșta electronică care are dimensiuni mai mari.

Zona de confort – 1) ceea ce putem controla, ceea ce e previzibil, familiar, e

„locul”, nu neapărat fizic, în care individul / bibliotecarul se simte în siguranță, „confortabil”, dar care îi oferă rezultate mediocre sau acceptabile; este un mecanism puternic defensiv bazat pe frica de schimbare; 2) acel spațiu în care oamenii investesc timp, răbdare, energia trăirilor lor, acel loc în care se simt în siguranță, relaxați, detașați de tot ceea ce se întâmplă în jur; 3) spațiu în care rămânând prea mult timp, se alterează potențialul de a ne dezvolta și de a ne descoperi în întregime.

Zona maker – spațiu amenajat și dotat cu echipamente și materiale speciale, în funcție de orientarea maker – croitorie, tâmplărie, tehnologie, bucătărie, robotică, reciclare, hand made, pictură, muzică etc.

Zona media – spațiu special amenajat comod pentru expunerea revistelor, ziarelor, cu acces la emisiunile de TV și Radio, acces la bazele de date ale revistelor și TV / Radio on-line; cu mobilier comod, ușor accesibil, ergonomic, care predispune la relaxare și, totodată, la concentrare.

Zona pentru tineri – spațiu special amenajat în funcție de necesitățile tinerilor de expunere, de discuții, de manifestare, de vorbit în public, de nevoile educaționale, informaționale, culturale și de petrecere a timpului liber ale adolescenților și tinerilor adulți asigurând tranziția de la serviciile pentru copii la serviciile pentru adulți. ◊ *Amenajarea, constituirea sau organizarea zonei, spațiilor, destinate tinerilor, dezvoltarea colecțiilor destinate lor, planificarea și implementarea de servicii noi, luarea deciziilor legate de politica instituției referitoare la categoria de vârstă din care fac parte se realizează consultând și implicând activ adolescenții, tinerii adulți.*

Zonă – 1) porțiuni dintr-o întindere, dintr-un ansamblu, dintr-un tot, delimitată pe baza unor caracteristici distinctive, a unei destinații determinate etc.; 2) porțiune, regiune, sector. (*O zonă bine delimitată în spațiu.*); 3) porțiune dintr-un spațiu, ca-

racterizată prin anumite particularități. 4) loc, spațiu.

Zonă-studiu individual – spațiu special amenajat, numit și silențios, cu mobilier ergonomic, rafturi cu volume de referințe, calculator, acces la internet, flipchart, proiector, în caz de lucru în grup.

Zoom (lupă) – casetă de dialog pentru a specifica nivelul de mărire sau de micșorare a documentului. Se pot utiliza contoarele de zoom din bara de stare din partea de jos a ferestrei, pentru a face zoom rapid în document.

Bibliografie

1. Ungureanu, Elena. *Cuvinte și linkuri*. Chișinău: Arc, 2017. 184 p.
2. Ungureanu, Elena. *Dincolo de text: hipertextul*. Chișinău: Arc, 2014. 280 p.
3. *Dicționar explicativ al termenilor infrastructurii calității* Andrei Chiciuc, Igor Chiciuc, Stela Guvir. Chișinău: Bons Offices, 2017. 224 p.
4. Popovici, Gheorghe. *Dicționar inovațional al Republicii Moldova*. Chișinău: S.n., 2015. 113 p.
5. *Wikipedia*: enciclopedie online [citat 31.10.18]. Disponibil: <https://ro.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>
6. *Wikționar – dicționar liber și universal*. Disponibil: https://ro.wiktionary.org/wiki/Pagina_principal%C4%83
7. *Dicționar explicativ al limbii române*. [citat 31 oct. 2018] Disponibil: <http://dexonline.ro:8080>
8. *Dicționar juridic*. Disponibil: http://www.dreptonline.ro/dictionar_juridic/dictionar_juridic.php
9. *Dicționar ortografic, ortoepic și morfologic al limbii române (DOOM)*. București: Univers Enciclopedic Gold, 2010. 871 p.
10. *Dicționar enciclopedic de comunicare și termeni asociați*. București: Beck, 2014. 576 p.
11. *Dicționar advocacy de termeni internaționali*. Disponibil: <http://www.dexx.ro/>
12. *Dicționar și glosar de termeni. Management de proiect*. Disponibil: <http://www.trilex.ro/eLibrarie/glosar-definitii-termen-proiect-management-manager-proiect.php>
13. *Dicționar explicativ termeni marketing*. Disponibil: <http://www.dictionar-online.ro/marketing.php>
14. Ghilbert, E. *Lección de magie: cum să-ți cultivi creativitatea*. București: Humanitas, 2015. 234 p.
15. Norman D.A. *Designul lucrurilor de zi cu zi*. București: Publica, 2009. 356 p.
16. Siebert, Al. *Avantajul rezilienței*. București: Business Tech International Press, 2009. 318 p.