

## **Imaginea pozitivă a bibliotecii în comunitate – garantul supraviețuirii**

Vera Osoianu

Dezbaterile în jurul bibliotecii și a bibliotecarului, care au avut loc în majoritatea localităților din Republica Moldova în contextul implementării Legii privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar, intrată în vigoare cu începere de la 1 decembrie 2018 au demonstrat că imaginea bibliotecii în comunitate este mult diferită de cea pe care o doresc bibliotecarii și respectiv decât cea necesară pentru a asigura rezistența în timp a bibliotecii.

Promovarea bibliotecii, a resurselor și a serviciilor oferite a fost dintotdeauna partea vulnerabilă a profesioniștilor din biblioteconomie și științele informării. Studiile demonstrează, că aceasta este o problemă specifică comunității bibliotecare internaționale.

Evident era de așteptat că va veni o vreme când această stare de lucruri se va răsfrânge asupra domeniului. În ultimii ani, poziția bibliotecii, ca serviciu public, este tot mai alarmantă și această stare ține într-o încordare permanentă lumea bibliotecară.

Este și motivul pentru care anul 2019 a fost declarat anul promovării imaginii bibliotecii în comunitate. Această prioritate națională are menirea să dea o nouă dimensiune activităților de promovare a bibliotecii ca bază pentru știință, cultură, cunoaștere și valorilor de bază ale democrației. La zece ani după prima campanie de promovare a imaginii, cea din anul 2009, era timpul unei contabilizări. Constatăm din start că din anul 2009 până în anul 2019 numărul bibliotecilor s-a redus cu 47 și fenomenul reducerilor este deja un minus de imagine. O scădere constatăm și în numărul bibliotecarilor, din bibliotecile publice teritoriale, de la 2504 în anul 2009 la 2386 în anul 2017, respectiv minus 118 bibliotecari. Numărul total de personal din Sistemul Național de Biblioteci a fost în anul 2017 de 4307 cu 354 mai puțini decât în 2009 (4661). Cifrele invocate sunt un prim argument despre imaginea bibliotecii în comunitățile servite. Un calcul simplu demonstrează că bibliotecarii constituie aproximativ 0,12% din populația țării, o cifră destul de mică pentru ca bugetul central și bugetele locale să le asigure o remunerare onorabilă, dar enorm de mare dacă luăm în calcul impactul asupra dezvoltării comunităților și a persoanelor în parte pe care o are biblioteca.

Cu toate problemele și toate reducerile, care au avut loc în ultimii ani, în linii mari am fi putut constata o ușoară ameliorare a imaginii bibliotecii, dacă nu interveneau

dezbaterile din jurul implementării legii noi a salarizării, care au coincis în timp cu inițiativa de a declara anul 2019 anul imaginii.

Dezbaterile pe marginea salarizării bibliotecarilor, potrivit legii noi au scos în relief o totală neînțelegere a rostului bibliotecii în secolul XXI, când bibliotecarul trebuie să cunoască limbi străine, tehnologii moderne, management, să învețe și să știe cum să le implementeze, să elaboreze proiecte și să facă transfer de cunoștințe și competențe asupra utilizatorilor bibliotecii. Niște intelectuali de formare enciclopedică, implicați în proiecte de interes comunitar, care integrează comunitatea în spațiul virtual au ajuns în situația umilă de a cerși salariul, care era stipulat într-o lege atât de așteptată. Deci, pe acest fondal, bibliotecarii au început promovarea imaginii bibliotecii în comunitate. Este un semnal convingător, că bibliotecarii trebuie să dea o nouă dimensiune și să înceapă o luptă cu turații maxime pentru consolidarea imaginii pozitive a bibliotecii.

Piloni principali pe care se sprijină biblioteca sunt: spațiile, resursele, serviciile, personalul – toate acestea cu țintă bine definită – satisfacerea necesităților utilizatorilor și a populației țintă. Toate acestea împreună formează imaginea bibliotecii de instituție prietenoasă, utilă și indispensabilă comunității.

Acțiunile decidenților locali au demonstrat că cele trei ipostaze ale imaginii: ideală, de oglindă, și reală nu se intersectează și, practic, există separat. Or, dacă imaginea ideală este imaginea spre care tinde instituția și oglindește scopurile fundamentale ale activității, iar imaginea de oglindă – reflectă părerile bibliotecarilor despre cât de atrăgătoare este biblioteca pentru utilizatori, reputația bibliotecii, atenția de care se bucură din partea organelor de decizie și a populației; imaginea reală – oglindește atitudinea adevărată a diferitor categorii de cetățeni față de bibliotecă, nivelul de corespundere a calității servirii așteptărilor acestora, înțelegerea importanței bibliotecii pentru comunitate.

Discuțiile, care au implicat salarizarea bibliotecarilor scot în relief faptul că în activitățile viitoare trebuie de pus un accent mai evidențiat pe bibliotecar - ca vector al imaginii. Or, anume imaginea reală este cea care poate apropia biblioteca și bibliotecarul de comunitate.

Potrivit practicii, căile de generare și promovare a bibliotecii includ: contactul direct, informația transmisă de utilizatori, marketing și publicitate, etc.

În șirul mijloacelor de promovare a imaginii un loc tot mai distinct ocupă spațiul virtual. Potrivit ultimului Barometru al Opiniei Publice ( 2018, mai), zilnic:

- citesc ziare 9% de
- respondenți ascult radioul 39%
- privesc televizorul 77%
- citesc cărți 10%.

În același timp, Internetul este utilizat zilnic de 55% de respondenți. Datele Barometrului Opiniei Publice 2019, publicate recent, arată niște cifre și mai mici la toate capitolele. Greu de spus ce fac persoanele chestionate în restul timpului (diferența dintre ultimii doi ani).

Bibliotecarul trebuie să fie acolo unde este utilizatorul real și potențial iar datele demonstrează că prezența în spațiul virtual este în continuă creștere. Respectiv, cel mai eficient mijloc de promovare a imaginii bibliotecii este spațiul virtual.

Conform datelor statistice din anul 2017, la nivel de sistem național de biblioteci din totalul de 2720 biblioteci, 1545 sau 56,6% sunt conectate internet.

În mediul bibliotecilor publice teritoriale situație este mai bună. Din totalul de 1338 biblioteci -1057 sau 78.99% sunt conectate la INTERNET. Situația relativ bună din mediul bibliotecilor publice teritoriale se datorează participării acestora în Programul Fundației Bill și Melinda Gates Biblioteci Globale, proiect finalizat la sfârșitul anului 2018.

Sarcinile principale ale promovării bibliotecii includ următoarele:

- Biblioteca să poată fi găsită mai ușor și să fie vizibilă. Diseminarea informațiilor de contact, actualizarea permanentă și diseminarea informații despre bibliotecă.
- Catalogul și serviciile electronice. Creșterea numărului de tranzacții electronice.
- Atenționarea și invitarea publicului larg la activitățile și evenimentele bibliotecii.

Motivarea și atragerea utilizatorilor.

Conținuturile reprezintă valoarea principală în activitățile pe promovare. Există trei aspecte principale ale componentei conținuturilor, care implică:

- Beneficii pentru bibliotecă: Crearea și consolidarea imaginii, îmbunătățirea reputației, contactele cu auditoriul, formarea cererii de servicii
- Trafic util: texte tematice, originalitate, tabele.
- Beneficii pentru utilizatori: actualitate, credibilitate, diversitate, creativitate etc.

În prezentarea conținuturilor, un rol deosebit revine selectării imaginilor. Acestea trebuie să fie de calitate, să corespundă unui stil, să respecte drepturile de autor etc. Un interes deosebit reprezintă fotografiile originale, unicat și nici de cum cele descărcate din diverse instrumente web.

Instrumentele promoționale, care pot fi utilizate de biblioteci pentru a-și promova serviciile și resursele includ: medii digitale, cum ar fi site-ul bibliotecii, liste de e-mail, bloguri; pagini și conturi pe rețele sociale; materiale imprimare, cum ar fi postere, manuale; evenimente, precum tururi de orientare, ateliere de lucru; alte instrumente, cum ar fi publicațiile bibliotecilor, concursuri, broșuri, corespondență directă, aplicații Web 2.0

Unul din elementele esențiale ale comunicării virtuale este site-ul bibliotecii, resursă care conține toate informațiile importante și utile pentru comunitate. Un site web bun ajută la concentrarea informațiilor, serviciilor și a resurselor pe aceeași interfață, deoarece este o legătură directă între bibliotecă și utilizatorii săi și serviciile pe care încearcă să le promoveze. De asemenea, oferă un canal de comunicare cu clienții vizați.

Unele mijloace media pot fi inter-funcționale; de exemplu, instrumente tradiționale, cum ar fi pliante, broșuri și postere, pot fi folosite pentru a promova evenimente și programe, care sunt instrumente de promovare în sine. Buletinele informative pot prezenta noile evoluții, și, de asemenea, pot scoate în evidență serviciile noi. Publicul țintă poate fi direcționat ușor și eficient prin Internet. Aceste servicii sunt eficiente din punct de vedere al costurilor, deoarece necesită investiții reduse în resurse și ajung direct la clientul vizat.

Harta Bibliotecilor Lumii prezintă cifra de aproximativ 2.3 milioane de biblioteci și peste 1,5 milioane de bibliotecari existente în lume la ora actuală. Și aceasta în condițiile când încă nu toate țările s-au înregistrat pe hartă și contribuie cu conținuturi proprii. Deci, biblioteca este un serviciu public foarte răspândit și prețuit în întreaga lume. În acest număr figurează și cele 2720 de biblioteci din Republica Moldova. Ele sunt acum și trebuie să rămână pe harta republicii și pe harta bibliotecilor lumii. Rezistența în timp a acestora depinde și de imaginea lor, de perceperea importanței bibliotecii în mediul populației și a decidenților.