



BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA  
CENTRUL DE FORMARE PROFESIONALĂ CONTINUĂ ÎN BIBLIOTECONOMIE ȘI ȘTIINȚE ALE INFORMĂRII

Elaborat: Ludmila Corghenci, Natalia Ghimpu, BNRM

### Componentele Portofoliului Serviciului Nou de Bibliotecă

*Notă: Prezenta descriere a componentelor Portofoliului serviciului nou de bibliotecă are caracter de recomandare, de orientare, la latitudinea bibliotecilor fiind incluse și alte componente, care confirmă utilitatea serviciului pentru comunitatea servită.*

- Foaia de titlu a serviciului
- Cuprins
- Lista abrevierilor și acronimelor
- Descrierea serviciului:
  - ✓ tipul serviciului (ce fel de competențe va dezvolta)
  - ✓ scopul serviciului
  - ✓ obiectivele serviciului
  - ✓ grup țintă (numărul participanților, vârstă, limbă, implicare gender, incluziune social, interese tematice)
  - ✓ aspecte ce țin de incluziunea socială
  - ✓ durata/periodicitatea de prestare a serviciului
  - ✓ planul activităților din cadrul serviciului (se prezintă anual și include toate activitățile programate pentru un an)
  - ✓ resurse utilizate pentru desfășurarea serviciului (umane, informaționale, fizice)
  - ✓ forme și metode a activităților de dezvoltare a competențelor
  - ✓ parteneri, colaborări, voluntari în implementarea serviciului nou de bibliotecă
  - ✓ promovarea serviciului nou de bibliotecă
  - ✓ locul prestării serviciului
  - ✓ impactul serviciului

Componente care sunt incluse în Portofoliul Serviciului Nou

pe parcursul anului, pentru a confirma prestarea acestuia:

- Agenda activităților (se prezintă pentru fiecare activitate din plan și se integrează în portofoliu pe parcursul anului)
- Lista participanților la activitatea din cadrul serviciului nou
- Evaluarea serviciului (pentru fiecare activitate din cadrul serviciului)
- Materiale promoționale ale activităților (pentru fiecare activitate din cadrul serviciului)
- Serviciul în mass-media (se colectează materialele apărute în mass-media, TV, radio, rețele de socializare)

#### DESCRIEREA COMPONENTELOR PORTOFOLIULUI SERVICIULUI NOU DE BIBLIOTECĂ

*Notă: Prezenta descriere a componentelor Portofoliului serviciului nou de bibliotecă are caracter de recomandare, de orientare, la latitudinea bibliotecilor fiind incluse și alte materiale, care confirmă utilitatea serviciului pentru comunitatea servită.*

<i>Denumirea componentei</i>	<i>Conținut</i>	<i>Note</i>
<b>Foaia de titlu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logoul instituției (centrat la mijloc)</li> <li>• Antetul instituției se indică în partea de sus a paginii (centrat la mijloc)</li> <li>• Însemnul aprobării de către conducătorul instituției: ștampila, semnătura (centrat dreapta)</li> <li>• Se indică titlul serviciului (centrat la mijloc)</li> <li>• Se indică responsabilul (sau echipa) pentru serviciul dat (centrat dreapta)</li> <li>• Loc, an (în josul foii centrat la mijloc)</li> </ul>	<p>Titlul trebuie să fie scurt și succint, dar atractiv și promițător.</p> <p>Responsabilitatea instituțională, titlul sunt prezentate cu majuscule</p>
<b>Cuprins</b>	Reflectă denumirile și ordinea prezentării componentelor portofoliului	Nu se indică în acest caz paginația amplasării componentei, deoarece portofoliul este prezentat în mapă cu folii

Lista abrevierilor și acronimelor	Lista abrevierilor și acronimelor ar fi binevenită pentru claritatea prezentării/analizei a textului	
<p style="text-align: center;"><b>Descrierea serviciului nou</b></p> <p style="text-align: center;">Se descrie serviciul și se argumentează necesitatea lui</p> <p style="text-align: center;">(conform investigațiilor, sondajelor, interviurilor, fundamentărilor teoretice și practice etc.)</p>		
Tipul serviciului	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competențe digitale</li> <li>• Competențe antreprenoriale</li> <li>• Competențe de dezvoltare personală</li> <li>• Competențe de angajare în câmpul muncii</li> <li>• Competențe de comunicare și lingvistice</li> <li>• Competențe în domeniul Culturii Informației</li> <li>• Competențe în domeniul Culturii Lecturii</li> </ul>	Se ține cont de Compartimentul 5. Servicii de bibliotecă și utilizarea lor din Note explicative pentru completarea formularului „Raport statistic anual № 6-C. Activitatea bibliotecilor” (Definițiile sunt conforme cu SM ISO 2789:2015 Informare și documentare – Statistici internaționale de bibliotecă)
Scopul serviciului	Scopul unui serviciu se specifică în funcție de tematica și orientarea pentru dezvoltarea competențelor utilizatorilor, non-utilizatorilor și altor categorii	<p style="text-align: center;"><i>Exemple</i></p> <p style="text-align: center;"><i>de formulare a scopului:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dezvoltarea imaginației, a spiritului de echipă, a respectului față de altă persoană, căpătarea abilităților de comunicare și socializare</li> <li>▪ Dezvoltarea competențelor de cultura media în rândul persoanelor de toate vârstele pentru a contribui la consolidarea democrației, inclusiv prin cultivarea gândirii critice</li> </ul>

<b>Obiectivele serviciului</b>	Se stipulează 2-3 obiectivele care segmentează în detalii scopul	<p><i>Exemple de formulare a obiectivelor pentru poziția a 2-a de mai sus:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dezvoltarea la beneficiari a spiritului critic și analitic, a tot ceea ce citesc, aud sau privesc în mass-media</li> <li>▪ Contribuirea la formarea unui cetățean-consumator de media avizat</li> <li>▪ Dezvoltarea capacității de a lua decizii și de a acționa în cunoștință de cauză</li> <li>▪ Securitatea pe rețelele de socializare (elevi)</li> </ul>
<b>Grup-țintă</b>	<p>În calitate de participanți pot fi utilizatorii bibliotecii, membrii comunității, parteneri care solicită un serviciu concret etc.</p> <p>Se recomandă categorisirea grupului-țintă în funcție de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ criteriul vârstei             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Până la 16 ani (5-9 ani, 14 + ani etc.)</li> <li>✓ 17-34 ani</li> <li>✓ 35-64 ani</li> <li>✓ seniori după 65 ani</li> </ul> </li> <li>• apartenența funcțională (cercetători, cadre didactico-științifice, profesori din instituții de învățământ liceal, de gimnaziu și general, specialiști din domenii practice, bibliotecari, reprezentanți ai sferelor de creație etc.)</li> <li>• apartenența de gen (bărbați, femei)</li> <li>• criteriile lingvistice ce țin de oferirea serviciului</li> </ul>	<p>Prestarea unui serviciu nou se face pentru un grup de persoane sau individual, în funcție de tema acestuia și categoriile de persoane din cadrul comunității servite, care ar putea fi atrase</p> <p>Componența grupului va include 15-20 de persoane. Dacă participanții sunt de vârsta de 3-9 ani pentru a rezerva timp de a lucra cu fiecare participant – nu mai mult de 12 persoane.</p>
<b>Aspecte de incluziune socială</b>	În caz de necesitate – oferire de servicii noi speciale pentru persoane dezavantajate, precum și integrarea acestora în alte categorii de servicii noi	

<b>Durata/periodicitatea de prestare a serviciului nou</b>	<p>Pentru ca un serviciu să „cucerească” comunitate este necesar de a fi prestat cu o periodicitate concretă (săptămânal, lunar, semestrial) și fără întrerupere.</p> <p>Este important cum stabilim ora prestării serviciului: se discută și se stabilește de comun acord cu solicitanții</p>	<p><i>Exemple:</i></p> <p>Săptămânal (11 luni X 4 instruirii per lună = 44 de instruirii per an)</p> <p>Un serviciu poate să fie prestat lunar, dar și o dată la șase luni, trei sau două luni, în funcție de condiții și solicitare</p>
<b>Planul activităților din cadrul serviciului nou de bibliotecă</b>	<p>Este elaborat în perioada de programare anuală a activității bibliotecii/secției.</p> <p>Planul poate fi prezentat ca anexă la programul anual de activitate a bibliotecii/secției.</p>	<p><i>A se vedea Anexa nr. 1 a prezentului material</i></p>
<b>Resurse utilizate pentru desfășurarea serviciului</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ echipa de implementare a serviciului nou: coordonatorul, bibliotecarul, animatorul, voluntarul, altele</li> <li>▪ resurse informaționale (documente din colecțiile bibliotecii, resurse Internet, din colecții personale etc.)</li> <li>▪ resurse materiale, fizice (spațiu, echipament tehnic: computere conectate la internet, proiector, aparat foto, imprimantă, videoproiector, hârtie, fișe color etc.)</li> <li>▪ resurse financiare prevăzute</li> </ul>	
<b>Forme și metode a activităților de dezvoltare a competențelor</b>	<p>Biblioteca apare în rol de participant, organizator, dar și de mediator prin activitățile serviciului, care trebuie să fie atractive, interesante, accesibile, utile grupului-țintă</p> <p><i>Exemple:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ activități educaționale</li> <li>▪ laboratoare/spații de promovare a cunoștințelor și de creație</li> <li>▪ reuniuni după interese (cluburi, reuniuni, serate etc.)</li> </ul>	<p>Activitățile educaționale pot fi organizate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ instruire frontală (îndrumarea de către formator, în același timp, a tuturor participanților; este cunoscută și sub denumirea de „instruire în echipă”; avantajele acesteia – cheltuieli mici, eficiență, ambianță socială favorabilă creativității;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ discuție-dezbatere</li> <li>▪ spectacol literar-muzical</li> <li>▪ lecție publică</li> <li>▪ cafenea literară</li> <li>▪ jocuri de societate</li> <li>▪ ora de științe reale și matematică</li> <li>▪ altele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ instruire pe grupe (echipe) (constă în regruparea pe echipe a participanților la un serviciu, în scopul îndeplinirii prin cooperare a unor sarcini de învățare)</li> <li>▪ instruire individuală (constă în a realiza, independent de ceilalți, o anumită sarcină de învățare, care este precizată de către formator sau pe care și-o alege singur (confeccionare de brățări, mărgele, carte personalizată etc.)</li> </ul>
<p><b>Parteneri, colaborări, voluntari în implementarea serviciului nou de bibliotecă</b></p>	<p>Aici vor fi reflectate informațiile privind partenerii și colaborările potențiale, adică doar programate de către responsabilul pentru implementarea serviciului. Pe parcursul anului parteneriatele vor fi confirmate printr-o bază contractuală</p> <p>Aceste informații sunt influențate de tema serviciului, grupul-țintă definitivat, dar și situația concretă în cadrul comunității servite de către bibliotecă.</p> <p>Pentru implementarea serviciilor noi nu sunt excluse parteneriate și colaborări internaționale.</p>	<p>La stabilirea parteneriatelor se va ține cont de prevederile SM ISI 2789:2015 Statistici internaționale de bibliotecă, poziția 2.5.5:</p> <p><i>parteneriat</i></p> <p>cooperare permanentă și formală între o bibliotecă și una sau mai multe organizații, inclusiv alte biblioteci, în ceea ce privește, de obicei, anumite servicii sau activități</p> <p><i>Notă 1</i> - Un parteneriat va avea, de obicei, o bază contractuală. Partenerii pot contribui prin diferite modalități, de exemplu - expertiză, finanțare, training, materiale în natură, sediu.</p> <p><i>Notă 2</i> – Se exclude cooperarea între două sau mai multe biblioteci într-o singură unitate administrativă.</p> <p><i>Notă 3</i> – Se exclude cooperarea limitată în timp legată de un anumit proiect; care este considerat un proiect colaborativ (a se</p>

		<p>vedea 2.5.2 din SM ISO 2789:2015 Statistici internaționale de bibliotecă)</p> <p><i>Notă 4</i> - Se exclude relația unidirecțională, fie remunerată sau nu, în care unul dintre parteneri doar furnizează servicii de care celălalt partener doar beneficiază</p>
<p><b>Promovarea serviciului nou de bibliotecă</b></p>	<p>Este un aspect foarte important, care poate influența impactul serviciului nou. Contează mult promovarea noului serviciu atât în spațiul bibliotecii (avizier pe hârtie și electronic, indicatoare afișe etc.), cât și în afara acestora (rețele de socializare, pagina WEB, mesaje pe adresele electronice, avize în instituțiile cu potențiali utilizatori ai bibliotecii etc.).</p> <p>Pot fi elaborate materiale promoționale în format tradițional și electronic, care prezintă la general, ca perspectivă implementarea noului serviciu de bibliotecă.</p> <p>La lansarea serviciului nou se elaborează Avizul serviciului (se plasează în holul bibliotecii, se distribuie la instituțiile de învățământ, pe rețelele de socializare)</p> <p>Componentele Avizului serviciului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ logoul instituției (centrat la mijloc)</li> <li>▪ antetul instituției se indică în partea de sus a paginii</li> <li>▪ titlul serviciului</li> <li>▪ grupul țintă</li> <li>▪ periodicitatea</li> <li>▪ ora activității</li> <li>▪ adresa instituției, telefonul, e-mail-ul</li> </ul>	

<b>Locul prestării serviciului nou</b>	Serviciul poate fi prestat în spațiile funcționale ale bibliotecii, precum și extrinsec, adică în afara acestora (la solicitarea participanților)	Este important ca locul prestării serviciului nou să fie promovat în prealabil pentru a orienta participanții activității. Se recomandă localizarea stabilă a prestării serviciului în interiorul bibliotecii
<b>Impactul serviciului</b>	<p>Sunt programate metodele și instrumentele de evaluare a impactului serviciului nou de bibliotecă: indicatori statistici (de ex. numărul în creștere a participanților), indicatori de performanță (de ex. nr. participanți în medie la 1 activitate, nr. ore academice de formare per participant etc.), dovezi colectate și observate (chestionare de evaluare, observații ale personalului de specialitate etc.)</p> <p><i>A se vedea pentru detalii: Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”</i>  <a href="https://bibliotecapublicerm.files.wordpress.com/2019/01/ghid-informare-%C8%99i-documentare.-metode-%C8%99i-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf">https://bibliotecapublicerm.files.wordpress.com/2019/01/ghid-informare-%C8%99i-documentare.-metode-%C8%99i-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf</a></p>	Pentru evaluarea valorii bibliotecii, implicit a impactului serviciilor și produselor bibliotecii pentru utilizatori, comunitate și societate sunt implementate prevederile SM ISO 16439 2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”, care ne orientează pentru divizarea impactului în funcție de domeniile: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ impactul asupra persoanelor</li> <li>▪ impactul asupra bibliotecii</li> <li>▪ impactul social</li> </ul>
<p><i>Componente care sunt incluse în Portofoliul serviciului nou pe parcursul anului,</i></p> <p><i>pentru a confirma prestarea acestuia</i></p>		



<p><b>Agenda activității din cadrul serviciului nou</b></p>	<p>Este inclusă în Portofoliul serviciului pe parcursul anului, elaborată conform prevederilor programului anual de activitate</p> <p>Agenda este întocmită în funcție de solicitările/interesele participanților. Este pusă în discuție prealabilă cu membrii echipei care vor organiza activitatea: personalul de specialitate din bibliotecă, parteneri, cu cei cu care vor colabora etc.</p> <p>În caz de necesitate - se recomandă ca agenda să fie aprobată de către directorul bibliotecii, alt manager superior (de ex. dacă intervin anumite cheltuieli suplimentare, neprevăzute de programul de activitate etc.)</p>	<p>Este important, ca fiecare agendă să reflecte organizatorii activității (biblioteca, partenerii, colaborările), data și locul organizării, un succint text care ar atrage participanții (un fel de obiective ale activității, dar reflectate foarte atractiv)</p> <p>Agenda fiecărei activități din cadrul serviciului nou poate fi structurată în formă de text sau tabel, după cum urmează: nr. de rând, descrierea conținutului fiecărei pagini din cadrul activității, responsabil, timp preconizate, note (la latitudinea organizatorilor – pot fi incluse și alte compartimente).</p> <p><i>A se vedea pentru detalii Anexa nr. 2</i></p>
<p><b>Lista participanților la activitatea din cadrul serviciului nou</b></p>	<p><i>A se vedea pentru detalii Anexa nr. 3</i></p>	
<p><b>Evaluarea activității</b></p>	<p>Evaluarea va determina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rezultatele obținute în cadrul serviciului pentru o anumită perioadă (cantitativ și calitativ)</li> <li>▪ relevanța și eficiența activității</li> <li>▪ impactul activității asupra</li> <li>▪ durabilitatea serviciului</li> <li>▪ punctele forte și punctele slabe ale serviciului</li> </ul>	<p>Evaluarea activității poate presupune utilizarea următoarelor metode, instrumente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tehnica de evaluare ȘVA (Știu, Vreau să știu, Am aflat)</li> <li>▪ discuții cu echipa, beneficiarii</li> <li>▪ analiza documentelor relevante (rapoarte de activitate, formularele de evidență statistică zilnică, numărul de utilizări ale</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>concluzii cu privire la activitatea desfășurată și recomandări pentru îmbunătățirea activității viitoare a serviciului.</li> </ul> <p>Se recomandă de a selecta timp de discute cu participanții pentru a sugera idei pentru activitățile viitoare.</p> <p><i>A se vedea și compartimentul „Impactul serviciului” din prezentul material</i></p>	<p>serviciului, numărul de informații cerute de beneficiarii acestui serviciu)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>chestionare de evaluare (tradiționale și online)</li> <li>sondaje de opinie</li> <li>observații ale personalului de specialitate</li> </ul>
<p><b>Materiale promoționale ale activităților (pentru fiecare activitate din cadrul serviciului nou)</b></p>	<p><i>A se vedea și compartimentul „Promovarea serviciului nou de bibliotecă” din prezentul material</i></p> <p>Pentru fiecare activitate pot fi elaborate diverse materiale promoționale: semn de carte, Infografice, filme de promovare etc. Materiale promoționale pot fi realizate în programele Canva, Photosop etc.)</p>	
<p><b>Serviciul în mass-media.</b></p>	<p>Fiecare activitate se recomandă de a fi reflectată în presa scrisă și media on line (Facebook, Blog, etc), radio sau TV.</p> <p>Ca dovadă se anexează copiile materialelor</p>	<p>În caz de imposibilitate de atașare a materialelor-copii, sunt prezentate informații care permit identificarea acestora (de ex., descrierea bibliografică a materialelor)</p>

ANEXA NR. 1

**MOSTRĂ DE ELABORARE A PLANULUI ACTIVITĂȚILOR DIN CADRUL SERVICIULUI NOU AL BIBLIOTECII**

BIBLIOTECA...

Planul activităților, programate în cadrul serviciului ... (se indică denumirea serviciului nou de bibliotecă) pentru anul ...

<i>Nr d/r</i>	<i>Tema, subiectul activității</i>	<i>Data organizării</i>	<i>Forme, metode aplicate</i>	<i>Resurse necesare</i>	<i>Responsabil</i>	<i>Parteneri, colaborări, voluntari</i>	<i>Note</i>

Anexa nr. 2

**MOSTRĂ DE STRUCTURARE A AGENDEI ACTIVITĂȚII DIN CADRUL SERVICIULUI NOU AL BIBLIOTECII**

BIBLIOTECA....

Agenda activității (se indică tema, subiectul activității)

Serviciul (se indică denumirea serviciului nou)

Data organizării .... Începutul activității

Locație ...

<i>Timp preconizat</i>	<i>Conținut. Descrierea succintă a conținutului</i>	<i>Responsabil (din partea bibliotecii)</i>	<i>Parteneri, colaborări, voluntari</i>	<i>Suport informațional utilizat</i>	<i>Note</i>

Anexa nr. 3

**MOSTRĂ DE STRUCTURARE A LISTEI PARTICIPANȚILOR LA ACTIVITATEA DIN CADRUL SERVICIULUI NOU AL BIBLIOTECII**

BIBLIOTECA....

Lista participanților la ... (se indică tema, subiectul activității),  
Serviciul ... (se indică denumirea serviciului nou)  
Data organizării .... Locație ...

<i>Nr d/r</i>	<i>Nume, prenume</i>	<i>Domeniu de activitate, instituția</i>	<i>Date contact (tel., adresa electronică)</i>	<i>Note</i>	<i>Semnătura</i>
				De ex., însemn dacă este utilizator al bibliotecii	