

MINISTERUL EDUCAȚIEI, CULTURII ȘI CERCETĂRII  
AL REPUBLICII MOLDOVA  
BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA

**BIBLIOTECONOMIE  
ȘI ȘTIINȚE ALE INFORMĂRII  
Manual practic**

Chișinău  
2020

*Lucrare coordonată de Centrul de Formare Profesională Continuă în  
Biblioteconomie și Științe ale Informării din cadrul Bibliotecii Naționale a  
Republicii Moldova*

**Director general:** Elena PINTILEI

**Coordonatori:** Ludmila CORGHENCI, Vera OSOIANU

**Autori:** Ludmila CORGHENCI (Introducere; 1.1-1.3; 1.5-1.6; 5.1-5.5; 9.1-9.6); Elena PINTILEI (1.1-1.3; 1.5-1.6); Aliona MUNTEAN (2.1-2.7; 4.1-4.5); Aliona TOSTOGAN (2.1-2.7; 3.1-3.2; 6.1-6.3); Veronica COSOVAN (3.1-3.2); Lilia POVESTCA (4.1-4.5; 9.1-9.6); VERA OSOIANU (5.1-5.5); Valentina POPA (10.1-10.5); Ecaterina DMITRIC (8.1-8.5); Veronica BORȘ (8.1-8.5); Victoria VASILICA (7.1-7.4); Angela DRĂGĂNEL (7.1-7.4); Margareta CEBOTARI (11.1-11.2); Renata COZONAC (1.4); Valentina CHITOROAGĂ (1.4).

**Redactor:** Raisa PLĂIEȘU

**Coperta:** Cristina CEOINAC

**Precesare computerizată:** Diana ODOBESCU

**Biblioteconomie și științe ale informării : Manual practic /** Ludmila Corghenci, Elena Pintilei, Renata Cozonac [et al.] ; coordonatori: Ludmila Corghenci, Vera Osoianu ; director general: Elena Pintilei ; Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : BNRM, 2020. – 252 p. : tab.

Cerințe sistem: PDF Reader.

Aut. sunt indicați pe vs. f. de tit. – Bibliogr.: p. 208-229 (137 tit.). – Referințe bibliogr. la sfârșitul anexelor.

ISBN 978-9975-3425-3-7.

02(075)

B 51

*Recomandat pentru publicare de Consiliul redacțional al  
Bibliotecii Naționale a R. Moldova, procesul verbal nr.4 din  
13 noiembrie 2020.*



Creative Commons - 4.0 International - CCBY 4.0  
DOI: 10.5281/zenodo.4395536

© Biblioteca Națională a Republicii Moldova, 2020

## CUPRINS

ABREVIERI ȘI ACRONIME .....	6
INTRODUCERE .....	7
1. BIBLIOTECA ȘI ROLUL EI ÎN SOCIETATEA MODERNĂ ....	10
1.1 Evoluția bibliotecii. Noțiuni de bază. Legile lui Ranganathan ...	10
1.2 Principii de organizare și funcționare. Funcțiile și rolurile bibliotecii .....	15
1.3 Sistemul Național de Biblioteci. Tipuri de biblioteci .....	18
1.4 Camera Națională a Cărții din Republica Moldova – instituție indispensabilă culturii, cercetării, dezvoltării .....	22
1.5 Dirijarea administrativă și profesională a activității bibliotecilor. Administrarea domeniului de activitate a bibliotecilor .....	26
1.6 Asociații și organizații naționale și internaționale de profil .....	33
2. DEZVOLTAREA COLECȚIILOR DE BIBLIOTECĂ. RESURSE INFORMAȚIONALE .....	39
2.1 Dezvoltarea colecțiilor/resurselor informaționale. Delimitări conceptuale.....	39
2.2 Algoritmii completării colecțiilor de bibliotecă .....	41
2.3 Evidența colecțiilor de bibliotecă .....	47
2.4 Organizarea colecțiilor .....	55
2.5 Casarea documentelor de bibliotecă.....	57
2.6 Resurse informaționale în sprijinul colecțiilor dezvoltării bibliotecilor .....	59
2.7 Indicatori statistici și de performanță (relaționali) privind colecțiile/resursele informaționale.....	61
2.8 Registrul inventar (Anexa nr.1-4) .....	64
3. PREZERVAREA COLECȚIILOR DE BIBLIOTECĂ.....	77
3.1 Noțiuni, esența și obiectivele prezervării .....	77
3.2 Direcții și activități prioritare ale preverzării .....	79

4. INSTRUMENTE DE INFORMARE ASUPRA COLECȚIILOR	
BIBLIOTECII .....	93
4.1 Instrumente de informare asupra colecțiilor bibliotecii .....	93
4.2 Catalogarea. Descrierea bibliografică: prevederi standardizate ....	93
4.3 Clasificare/Indexare: Aspecte istorice și delimitări conceptuale .....	103
4.4 Cota documentelor de bibliotecă.....	112
4.5 Cataloge de bibliotecă: tradiționale și electronice.....	114
5. UTILIZATORII BIBLIOTECII PUBLICE. SERVICII DE BIBLIOTECĂ .....	121
5.1 Biblioteca – serviciu public. Utilizatorii bibliotecii publice.....	121
5.2 Servicii oferite de biblioteca publică.....	123
5.3 Servicii de dezvoltare a competențelor utilizatorilor/nonutilizatorilor.....	128
5.4 Parteneriate ale bibliotecii publice .....	130
5.5 Voluntariatul în bibliotecă.....	130
6. ACTIVITATEA DE INFORMARE ȘI DOCUMENTARE ÎN BIBLIOTECA PUBLICĂ .....	137
6.1 Biblioteca publică – centru de informare și documentare.....	137
6.2 Colecția de documente de referințe. Referințe bibliografice și factografice ... ..	141
6.3 Dezvoltarea competențelor de cultura informației a utilizatorilor/nonutilizatorilor bibliotecii .....	143
7. STUDII ȘI CERCETĂRI ÎN BIBLIOTECA PUBLICĂ .....	151
7.1 ABC-ul proprietății intelectuale.....	151
7.2 Politici de cercetare în biblioteca publică.....	154
7.3 Cercetarea în bibliotecă: direcții, conținuturi, produse .....	158
7.4 Impactul cercetării în bibliotecă.....	164
8. CONCEPTUL, ROLUL ȘI FUNCȚIILE MARKETINGULUI ÎN ACTIVITATEA BIBLIOTECARĂ .....	170
8.1 Funcțiile marketingului de bibliotecă.....	170

8.2 Politici și strategii de marketing .....	172
8.3 Cercetarea de marketing .....	174
8.4 Comunicarea și marketingul de bibliotecă .....	177
8.5 Promovarea serviciilor și produselor de bibliotecă .....	178
9. PERSONALUL DE SPECIALITATE DIN BIBLIOTECILE PUBLICE. FORMAREA PROFESIONALĂ ȘI FORMAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ .....	185
9.1 Categoriile de personal în biblioteca publică.....	185
9.2 Competențe profesionale ale personalului de specialitate.....	187
9.3 Formarea profesională a personalului de specialitate din bibliotecă. Învățământul biblioteconomic.....	188
9.4 Formarea profesională continuă a personalului de specialitate din bibliotecă ... ..	191
9.5 Atestarea personalului de specialitate din bibliotecile publice....	193
9.6 Deontologia profesională .....	195
10. STATISTICA DE BIBLIOTECĂ. EVALUAREA IMPACTULUI BIBLIOTECII.....	198
10.1 Statistica de bibliotecă: utilitate, importanță. Statistici colectate în biblioteca publică .....	198
10.2 Bibliotecile în contextul statisticii oficiale.....	199
10.3 Indicatori de performanță pentru bibliotecă.....	201
10.4 Metode de evaluare a impactului activității bibliotecii publice.....	207
10.5 Valorificarea datelor statistice (pentru anul 2019).....	211
11. STANDARDIZAREA ÎN BIBLIOTECONOMIE, INFORMARE ȘI DOCUMENTARE .....	217
11.1 Standardizarea în Biblioteconomie, Informare și Documentare: aspecte organizaționale .....	217
11.2 Promovarea și implementarea standardelor de profil .....	220
BIBLIOGRAFIE.....	230
AUTORII ARTICOLELOR.....	251

## ABREVIERI ȘI ACRONIME

**ABRM** - Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova  
**BD** – bază de date  
**BM „B.P. Hasdeu”** – Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, Chișinău  
**BNRM** – Biblioteca Națională a Republicii Moldova  
**BNC „Ion Creangă”** – Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă”  
**BPT** – Biblioteci publice teritoriale  
**BRTȘ** – Biblioteca Republicană Tehnico-Științifică  
**CBN** – Consiliul Biblioteconomic Național  
**CENL** – Conferința Bibliotecilor Naționale Europene  
**CNCRM** – Camera Națională a Cărții din Republica Moldova  
**CT** – Comitet Tehnic  
**CZU** – Clasificarea Zecimală Universală  
**DL** – Depozitul legal  
**IBN** – Instrumentul Bibliometric Național  
**IFLA (FIAB)** – Federația Internațională a Asociațiilor de Bibliotecari și Biblioteci  
**ISBD** – International Standard Bibliographic Description (Standard Internațional de Descriere Bibliografică)  
**ISM** – Institutul de Standardizare din Moldova  
**ISO** – Organizația Internațională pentru Standardizare  
**LIBER** – Liga Bibliotecilor Europene de Cercetare  
**LBRM „Alexe Rău”** – Liga Bibliotecarilor din Republica Moldova „Alexe Rău”  
**ONS** – Organism Național de Standardizare  
**RMC** – Registrul de Mișcare a Colecțiilor  
**SM** – Standard moldovenesc  
**SM ISO** – Standard moldovenesc identic/adoptat prin traducerea unui standard internațional  
**SNB** – Sistemul Național de Biblioteci  
**UNESCO** – Organizația Națiunilor Unite pentru Educație, Știință și Cultură

## INTRODUCERE

Resursa umană este condiția fundamentală de funcționare a bibliotecii. Competențele, deținute de către personalul angajat, influențează calitatea și eficiența serviciilor/produselor oferite, poziția și statutul bibliotecii în comunitate.

Cercetarea statistică anuală № 6-c „Activitatea bibliotecilor” relevă, că numărul personalului de specialitate încadrat în bibliotecile publice, cu studii în biblioteconomie și științe ale informării, este în descreștere permanentă. Bibliotecile publice se confruntă cu situații, în care noii angajați (deținătorii de studii în alte domenii) cunosc puțin despre profesie. Or, unele persoane, desfășurând activitatea într-un sector concret al bibliotecii mai mulți ani, ajung să se limiteze la cunoștințe, abilități și aptitudini doar pentru procesele aplicate.

Conștientizând importanța integrării noilor angajați, dezvoltării competenței acestora, în bibliotecile publice se desfășoară programe educaționale, de mentorat și altele. Este important de a fundamenta acestea pe un suport documentar (corespunzător noului cadru legislativ și de reglementare) – ABC al profesiei, care ar contribui la însușirea/deținerea bazelor biblioteconomiei și științelor informării (biblioteca ca serviciu public, dezvoltarea colecțiilor/resurselor informaționale, servicii corespunzătoare necesităților membrilor comunității, metode de promovare a lecturii și culturii acesteia etc.). Prezentul manual acoperă necesitățile profesionale enumerate mai sus.

Elaborarea/editarea cărții *Biblioteconomie și Științe ale Informării. Manual practic* este dictată de schimbările intervenite prin implementarea prevederilor *Legii cu privire la biblioteci* (nr. 160 din 20.07.2017), urmărind scopul:

- sprijinirea formării în profesie, raționalizarea și economisirea timpului profesional pentru integrare la locul de muncă;
- asigurarea suportului documentar-educational pentru

personalul de specialitate, în condițiile exodului personalului calificat din biblioteci, fluxului de noi angajați cu studii din alte domenii de formare profesională;

- punerea la dispoziția comunității profesionale a unui minim de competențe însușite de către un angajat al bibliotecii, indiferent de subdiviziunea unde își desfășoară activitatea;

- promovarea, augmentarea imaginii bibliotecii ca „serviciu public de asigurare a accesului la lectură și de dezvoltare a interesului pentru informare, învățare, educație și cercetare, activității culturale”, de sporire a transferului de cunoștințe și formare liberă a opiniilor.

Pentru orientarea în conținutul manualului sunt utile următoarele elemente:

- o scurtă introducere asupra cadrului conceptual și utilizării acestuia;

- compartimente cu materiale de învățare pentru domeniile de activitate bibliotecară („Biblioteca și rolul ei în societatea modernă”; „Dezvoltarea colecțiilor de bibliotecă. Resurse informaționale”; „Instrumente de informare asupra colecțiilor bibliotecii”; „Utilizatorii bibliotecii publice. Servicii de bibliotecă”; „Activitatea de informare și documentare în biblioteca publică”; „Statistica de bibliotecă. Evaluarea impactului bibliotecii”; „Conceptul, rolul și funcțiile marketingului în activitatea bibliotecii”; „Personalul de specialitate din bibliotecile publice. Formarea profesională și formarea profesională continuă”; „Studii și cercetări în biblioteca publică”; „Standardizarea în biblioteconomie, informare și documentare”).

- întrebări de recapitulare;
- exemple de noțiuni și termeni, activități, date statistice;
- orientare pentru augmentarea permanentă a cunoștințelor și abilităților deținute (precum și acumulate prin prezentul manual) prin centrare pe astfel de componente ale compendiului ca bibliografie, referințe bibliografice, link-uri integrate în text;

- anexe amplasate la sfârșitul fiecărui compartiment (acestea fiind numerotate separat în interiorul compartimentului).

Manualul constituie un reper util atât pentru personalul angajat în biblioteci, cât și pentru cei care se pregătesc să devină angajați și nu dețin competențe suficiente pentru activitatea profesională.

Conținutul acestuia este prezentat într-o manieră accesibilă persoanelor de niveluri și domenii diferite de studii, dorința autorilor fiind de a încuraja și a stimula înclinația spre dezvoltarea continuă a competențelor, de a dezvolta capacitatea inovativă și creativă a personalului de specialitate din biblioteci.

Sperăm că lucrarea de față va fi acceptată cu interes de către personalul de specialitate din biblioteci și va contribui la dezvoltarea formării profesionale.

Mulțumiri echipei de autori a manualului, menționând și deschiderea acestora pentru sugestii și propuneri de îmbunătățire a conținuturilor într-o eventuală reeditare a lucrării.

**Ludmila CORGHENCI**

## 1. BIBLIOTECA ȘI ROLUL EI ÎN SOCIETATEA MODERNĂ

Ludmila CORGHENCI, Elena PINTILEI,  
Renata COZONAC, Valentina CHITOROAGĂ

### 1.1 Evoluția bibliotecii. Noțiuni de bază. Legile lui Ranganathan

De-a lungul istoriei biblioteca este regăsită ca instituție socială în funcție de nivelul de dezvoltare al societății, circulație a informației, nivelul de educație al populației și alți factori. Astfel, putem identifica următoarele prezențe ale bibliotecii în timp și spațiu (10, p. 23-24):

- *biblioteca antichității* – constituită lângă temple și la palatele regale, era un simbol al recunoașterii regatului, bibliotecarul fiind alăturat savanților vremii; Bibliotecile lumii antice erau fie colecții private, fie depozite guvernamentale, mai curând arhive decât biblioteci. Cea mai renumită bibliotecă a antichității – Biblioteca din Alexandria, situată în metropola civilizației greco-romane din Egiptul Antic, constituită urmare a unei noi viziuni – biblioteca păstrătoare a cunoștințelor umanității;

- *biblioteca medievală* – considerată instituție fundamentală a emancipării și progresului social, bibliotecarul având reputația omului de știință, cercetătorului;

- *biblioteca în epoca Renașterii și perioada modernă* – reflectă societatea și spațiul comunitar, bibliotecile fiind dezvoltate din punct de vedere numeric și al statutului funcțional; Bibliotecarul devine documentarist, având misiunea de a organiza și de a administra colecțiile și de a asigura accesul la acestea;

- *biblioteca secolului XX* – în contextul democratizării accesului la informație, bibliotecile îndeplinesc funcțiile patrimoniale, informaționale, de cercetare, educative și culturale;

- *biblioteca modernă* – se adaptează permanent la provocările societății, în care informația are rol determinant.

Evoluția termenului de „bibliotecă” poate fi integrată în urmă-

torul tablou: (10, p. 25-26; 3, p. 41-42; 4):

- *biblioteca tradițională* – accentul cade pe forma tipărită a documentului (peste 85%), pe colecțiile bibliotecii, utilizatorul urmând să-și găsească resursele informaționale necesare;

- *biblioteca hibrid* – în aceasta își fac simțită prezența computerele, coexistând în colecții documente tradiționale tipărite, audiovizuale, multimedia și oferindu-se posibilitatea de accesare a resurselor informaționale prin rețele;

- *biblioteca electronică* – deține documente transferate pe suport electronic, oferă accesul on-line la catalog și la resurse informaționale;

- *biblioteca digitală* – se sprijină pe 3 piloni importanți: colecții digitale (create sau colectate, interoperabile și durabile), tehnologii de informare/comunicare și utilizatorul; este parte integrantă a serviciilor de bibliotecă, care aplică tehnologii noi pentru a oferi acces la colecțiile digitale;

- *biblioteca 2.0* – se caracterizează prin patru elemente esențiale: centrată pe utilizator (utilizatorii participă la crearea conținutului și serviciilor); în colecții și servicii aplică componente audio și video; interrelaționează pe Web și rețelele de socializare; este deschisă schimbărilor.

Esența și orientările dezvoltării bibliotecilor sunt reflectate în cele cinci Legi ale lui Ranganathan (Shiyali Ramamrita Ranganathan - matematician și bibliotecar din India (1892-1972), elaborate în prima jumătate a sec. al XX-lea, actuale și viabile până în zilele noastre:

Vezi <http://www.criticatac.ro/bibliotecile-publice-%C8%99i-legile-lor-op%C8%9Bionale/>

<i>Legea lui Ranganathan</i>	<i>Interpretarea conținutului</i>
<i>Cărțile sunt pentru cititori...</i>	Ranganathan se referă la cărți. Să ținem cont că, în secolul tehnologiilor, informația este accesibilă pe diferite suporturi. Este vorba despre utilizarea rațională a surselor de informare, fiecare dintre acestea oferind anumite avantaje. Colecțiile de bibliotecă trebuie neapărat utilizate și valorificate, nu doar depozitate. În dezvoltarea acestora se ține cont de necesitățile utilizatorilor. O carte citită deja se consideră utilă și nu e scrisă în zadar. O carte citită oferă timp pentru gândire, analiză și reflecții.
<i>Fiecărei cărți - cititorul său ...</i>	Fiecare carte este scrisă, conștient sau inconștient, pentru o anumită categorie de utilizatori. Cea de-a treia lege a lui Ranganathan sugerează, că fiecare persoană trebuie să plece din bibliotecă cu informația căutată/găsită, relevantă nevoii lui de informare, educare sau relaxare. Oricine calcă pragul bibliotecii și ar trebui să găsească acolo materiale ori să fie orientat pentru accesul la acestea. De aici reiese importanța competențelor și profesionalismul bibliotecarului de a cerceta, de a căuta și de a pune la dispoziția utilizatorului informația, dar mai ales de a-l învăța să se orienteze și de sine stătător în lumea informației. Colecțiile/resursele bibliotecii pot fi puse în valoare doar de către personalul de specialitate competent. Este important ca biblioteca să diversifice oferta de servicii/produse, pentru a facilita accesul utilizatorilor la documente: de ex., servicii de bibliotecă mobilă pentru a ajunge la cei care nu se pot deplasa la sediu, cărți în limbile minorităților, cărți în Braille sau audio pentru nevăzători etc.

<i>Fiecărui cititor - cartea sa ...</i>	Ranganathan evocă, că pentru orice carte din colecția bibliotecii există un utilizator care o să aibă nevoie de ea. Bibliotecarul trebuie să cunoască necesitățile informaționale ale utilizatorului, identificând prin interviu sau observație interesele, hobby-urile, punctele vulnerabile, pentru ca în momentul oportun să recomande o carte. Este binevenit în acest sens accesul liber la raft. La fel, prin ținerea la zi a cataloagelor colective, elaborarea de buletine informative, utilizatorii unei bibliotecii pot împrumuta cărți de la bibliotecile din alte localități, pot afla despre achiziția cărții necesare.
<i>Salvează timpul cititorului ...</i>	Este vorba despre eficientizarea serviciilor și facilităților, oferite de bibliotecă: acces la catalogul electronic, căutări și rezervări de documente online, furnizări electronice, acces la baze de date. Economisind timpul său, utilizatorul poate folosi gratis sau la prețuri modice reportofone, copiatoare, calculatoare, acces la internet, scanere, cititoare de cărți electronice, camere foto și dispozitive i-pad. În acest sens biblioteca/bibliotecarul își afirmă utilitatea. Astăzi biblioteca nu doar așteaptă utilizatorul, dar și este acolo, unde-i utilizează. În acest context biblioteca este prezentă pe mediile sociale: Facebook, Twitter, Google+, Flickr, LinkedIn, Youtube și deține bloguri.

<p><i>Biblioteca este un organism în creștere ...</i></p>	<p>Legea a 5-a se referă la modul, în care bibliotecile trebuie să funcționeze într-o societate: biblioteca se transformă permanent. Transformarea bibliotecii este determinată de relația organică benefică cu mediul (informațional, instituțional, educațional etc.) în care funcționează. Iar pentru aceasta biblioteca trebuie să activeze astfel, încât utilizatorul, comunitatea să aibă încredere în ea și să fie vizibilă. Biblioteca reprezintă nu doar o colecție de documente, dar trebuie să devină un spațiu deschis, prietenos, modern, bine amenajat, cu mobilier comod/nou și tehnică, și mai ales – cu multe, multe cunoștințe. Doar astfel comunitatea va stimula parteneriatele de colaborare cu biblioteca și o va considera parte integrantă a acesteia.</p>
---	--

Activitatea bibliotecii, fiind vastă și complexă, ține de diverse discipline/domenii științifice și practice:

- *Biblioteconomie*: termen introdus de către germanul Martin Schrettinger, anul 1808; utilizat în limba română prima dată în anul 1862 de către Grigore Bengescu; Este o disciplină teoretică și practică, ce vizează organizarea, administrarea și activitatea bibliotecilor; Aria de preocupare a Biblioteconomiei: constituirea, dezvoltarea, clasificarea, catalogarea, conservarea și comunicarea colecțiilor de toate tipurile, funcționarea instituțională, administrație, personal, utilizatori; Or, sintetic am putea conchide: biblioteconomia se ocupă de organizarea, gestionarea și legislația de bibliotecă (3, p. 45);

- *Bibliografie* – știința organizării și comunicării informațiilor înmagazinate în documente sau teorie, activități și tehnici de identificare și descriere a documentelor (3, p. 36);

- *Bibliometrie* – ține de utilizarea metodelor matematice și statistice în studierea documentelor publicate (aria geografică a

publicării, perioada de timp, apartenența de gen și tip al documentului, criterii lingvistice, citarea) (3, p. 40);

- *Bibliologie* – se ocupă de studiul tehnicilor de producție și difuzare a cărții, al evoluției și editării acesteia, fabricării și comercializării (3, p. 40);

- *Bibliofilie* – domeniu care se ocupă cu toate aspectele teoretice și practice privind colecționarea și conservarea cărților rare/prețioase: manuscrise, incunabule (lucrări care datează de la începuturile artei tipografice, înainte de anul 1500), tipărituri publicate de editori și tipografi cu renume, exemplare cu autografe, ediții princeps (întâia ediție a operei unui autor clasic), ediții/tiraje de lux, cărți imprimate în condiții grafice specifice etc. (3, p. 35);

- *Biblioterapie* – ține de utilizarea lecturii cu scopul de a ajuta persoana să-și soluționeze problemele emoționale, mentale, sociale, să diminueze manifestările analfabetismului funcțional (3, p. 45);

- *Științe ale Informării* – se centrează pe studiul sistematic și analiza surselor, organizarea, diseminarea, evaluarea, utilizarea și gestionarea informațiilor, tehnologii utilizate în comunicare (infometria, scientometria, webometria) (3, p. 446-447).

### 1.2 Principii de organizare și funcționare. Funcțiile și rolurile bibliotecii publice

Biblioteca este definită drept instituție sau subdiviziune structurală a unei instituții, al cărei scop principal este oferirea accesului la resurse informaționale, la servicii și facilități pentru a satisface necesitățile de lectură, informare, instruire, cercetare, educaționale, culturale și de recreere ale utilizatorilor acesteia. Biblioteca este dezvoltată ca un serviciu public de asigurare a accesului la lectură și de dezvoltare a interesului pentru informare, învățare, educație și cercetare, activități culturale, precum și prin sporirea capacităților de implicare a bibliotecii în transferul de cunoștințe și în formarea liberă a opiniilor [4].



*Principii de organizare și funcționare a bibliotecii*

Bibliotecile publice sunt organizate și funcționează în condiții egale, asigurate de stat. Acestea își desfășoară activitatea potrivit documentelor de politici în domeniul culturii, informării, educației, științei și inovării, în condițiile legislației în vigoare.

La baza activității bibliotecilor sunt principiile [1, 4]:

- *accesibilității* (accesul egal la resurse informaționale, servicii/produse pentru toate persoanele, indiferent de vârstă, rasă, sex, religie, naționalitate, limbă sau condiție socială, pentru persoanele cu necesități speciale sau deficiențe fizice, mentale; accesibilitatea fizică a spațiilor funcționale ale bibliotecii);

- *transparentei* (presupune abilitatea bibliotecii de a pune la dispoziția membrilor comunității, factorilor de decizie, utilizatorilor, informații relevante și la timp cu privire la activitățile desfășurate, asigurarea vizibilității totale a deciziilor și rezultatelor, prin comunicarea periodică și adecvată a acestora; principiul transparenței stimulează participarea membrilor comunității în activitatea bibliotecii, mărirea gradului de responsabilitate pentru buna funcționare a acesteia);

- *libertății de expresie* (biblioteca este un spațiu deschis, care stimulează libertatea de opinie și libertatea de a căuta, primi sau de a împărtăși informații, fără teamă și cenzură; libertatea de expresie este implementată de bibliotecă în baza legislației în vigoare);

- *nediscriminării* (biblioteca promovează o viziune umanistă în relații cu comunitatea, acceptând diferențele, respectarea diversității și a alterității, obiectivul egalității de șanse, idealul armoniei sociale; utilizatorii sunt tratați fără niciun fel de deosebire ca, de ex., deosebirea de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau altă opinie, de origine națională sau socială, avere);

- *neangajării politice* (activitatea bibliotecii nu este influențată de nici o ideologie politică, nu exprimă și nici nu facilitează exprimarea intereselor unui partid, formațiuni sau grupări politice);

- *autonomiei profesionale* (fiecare bibliotecă are identitatea sa,

respectând prevederile standardelor în vigoare, ale documentelor legislative, de reglementare și tehnologice);

- *durabilității* (orientarea bibliotecii pentru promovarea/informarea comunității asupra setului de valori, ce vizează omul și nevoile sale, utilizarea eficientă a resurselor naturale, energetice, materiale și informaționale, încurajarea activităților economice prietenoase pentru mediul înconjurător și descurajarea activităților, care provoacă deteriorări ale mediului (poluarea aerului, apelor și solului și altele); biblioteca sprijină și implementează prin activitățile sale *Obiectivele de Dezvoltare Durabilă*, stipulate în Agenda ONU-2030.

*Funcțiile și rolurile bibliotecii*

Funcțiile bibliotecii sunt prevăzute în Legea cu privire la bibliotecă și Regulamentul-cadru de organizare și funcționare: promovează dezvoltarea unei societăți deschise și incluzive; oferă acces la informație, la tehnologii informaționale și la alte resurse; valorifică patrimoniul cultural și sprijină pluralitatea culturilor; promovează alfabetizarea și cultura informației, lectura și educația continuă, oferă un forum pentru dezbateri și comunicare privind activitățile civice; prestează servicii conform necesităților membrilor comunității, în corespundere cu propriul regulament de organizare și funcționare; oferă acces egal și nediscriminatoriu la serviciile de bibliotecă tuturor membrilor comunității, indiferent de gen, vârstă, apartenență etnică, dizabilitate; contribuie, prin mijloace specifice, la procesul de instruire, formare și cercetare; colecționează, prelucrează, păstrează, gestionează și diseminează documente de bibliotecă, resurse informaționale [4; 6].

În general, funcțiile bibliotecii pot fi prezentate după cum urmează: *informațională, comunicativă, patrimonială, educațională, biblioteconomică, culturală*.

Reieșind din cele menționate, bibliotecii îi sunt atribuite ur-

mătoarele roluri [2, p. 60-76]:

- *centru educațional și pentru învățământ* (biblioteca trebuie să acorde sprijin educației formale și informale, să sprijine instruirea la distanță, să informeze publicul asupra programelor de formare profesională etc.);

- *centru social* (factor de sprijin pentru incluziunea socială a categoriilor defavorizate; loc de întâlniri ale membrilor comunității, puncte de acces la informația relevantă și la noile tehnologii);

- *centru cultural* (susține dezvoltarea umană și întărește identitatea culturală; susține activitatea culturală locală; stimulează membrii comunității să creeze; înregistrează, organizează și valorifică informațiile factologice, de memorie și cunoaștere locală);

- *centru de informare generală* (studiază nevoile utilizatorilor și pune la dispoziția acestora informația de interes; facilitează accesul membrilor comunității la informațiile produse de administrația publică etc.);

- *centru local de tehnologia informației* (biblioteca reduce diferența existentă între bogați și săraci în informație prin acces la echipamente și programe de aplicație, instruire și sprijin de bază, acces la rețele și programe de instruire).

### 1.3 Sistemul Național de Biblioteci. Tipuri de biblioteci

În Republica Moldova activează următoarele tipuri de biblioteci (în funcție de statutul funcțional):

- naționale;
- publice teritoriale;
- din instituțiile de învățământ;
- specializate.

După modul de proprietate specificăm existența bibliotecilor publice (bibliotecă aflată în subordinea unei autorități a administrației publice centrale sau locale ori altei autorități sau instituții publice, care activează potrivit regulamentelor proprii, aprobate de către

autoritatea sau instituția respectivă) și biblioteci private (instituite în cadrul sau în subordinea unei persoane juridice de drept privat ori care este fondată și deținută de o persoană fizică) [4, art. 3].

Unitatea funcționării tuturor tipurilor de biblioteci este asigurată în cadrul Sistemului Național de Biblioteci (SNB).

Sistemul Național de Biblioteci reprezintă ansamblul bibliotecilor de diferite tipuri, organizate în rețele după principiul teritorial sau de ramură, care sunt coordonate de bibliotecile cu statut de centru biblioteconomic și de către Ministerul Educației, Culturii și Cercetării [4, art. 6].

#### *Biblioteci naționale*

*Biblioteca Națională a Republicii Moldova* a fost fondată în anul 1832 și este cea mai reprezentativă bibliotecă din țară ([www.bnrm.md](http://www.bnrm.md)). Aceasta exercită următoarele atribuții de bază: deține în colecțiile sale documentele publicate în țară și constituie o colecție de documente valoroase publicate peste hotare, pe suport de hârtie și/sau digital; identifică, colecționează, conservă și valorifică documentele editate peste hotare referitoare la Republica Moldova și la lucrările autorilor autohtoni; centru de expertiză și asistență metodologică în domeniul conservării și restaurării patrimoniului național de documente de bibliotecă; centru național al împrumutului interbibliotecar național și internațional de documente de bibliotecă; realizează expertiza documentelor de bibliotecă pasibile de export; realizează compartimentul „Exteriorica” din „Bibliografia Națională a Moldovei”; asigură funcționarea catalogului național colectiv partajat.

Biblioteca Națională a Republicii Moldova are statut de centru biblioteconomic național: exercită funcția de coordonare și corelare în domeniul cercetării și dezvoltării în biblioteconomie și științele informării; colectează, sintetizează și valorifică datele statistice privind funcționarea SNB.

*Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă”* (<https://www.bncreanga.md/>) are următoarele atribuții de bază: dezvoltă, conservă și valorifică cea mai reprezentativă colecție de documente, destinate copiilor și adolescenților; dezvoltă și oferă servicii inovative de bibliotecă, inclusiv a celor bazate pe tehnologii informaționale; desfășoară programe și proiecte de promovare a lecturii printre copii și adolescenți la nivel național; centru de informare și cercetare în domeniul cărții pentru copii și adolescenți, al pedagogiei și al sociologiei lecturii; colaborează la nivel internațional în scopul promovării literaturii pentru copii și adolescenți din Republica Moldova; centru biblioteconomic național pentru toate bibliotecile publice care oferă servicii copiilor și adolescenților.

#### *Biblioteci publice teritoriale*

Bibliotecile publice teritoriale (BPT) constituie pivotul SNB. Acestea sunt: bibliotecile sătești, comunale, orășenești, municipale, raionale, precum și biblioteca centrală din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, care își desfășoară activitatea în cadrul unităților administrativ-teritoriale respective.

BPT oferă tuturor membrilor comunității resurse informaționale, servicii și facilități orientate spre realizarea următoarelor scopuri: asigurarea accesului la informație, cunoaștere și învățare pe parcursul vieții; asigurarea accesului la dezvoltarea culturală și socială, la recreere, la tehnologii informaționale și la cunoștințe necesare pentru utilizarea acestor tehnologii; contribuirea la păstrarea, valorificarea și promovarea istoriei localității; asigurarea rolului de centru public de acces gratuit la rețeaua internet tuturor membrilor comunității.

#### *Biblioteci din instituțiile de învățământ*

Bibliotecile din instituțiile de învățământ sunt instituite și funcționează ca parte integrantă a unei instituții de învățământ din

sistemul național de educație, asigurând elevilor, studenților, cadrelor didactice, cercetătorilor, altui personal din cadrul instituției de învățământ accesul la resurse informaționale, servicii și facilități corespunzătoare necesităților educaționale, de instruire, cercetare și formare profesională continuă. Acest tip include bibliotecile din universități, alte instituții de învățământ superior, din colegii și centre de excelență, școli profesionale, licee, gimnazii, școli.

Bibliotecile din instituțiile de învățământ pot oferi servicii și publicului larg. Activitatea acestora este reflectată și în art. 128 din Codul educației al Republicii Moldova nr. 152/2014.

Bibliotecile din instituțiile de învățământ au un rol deosebit în formarea culturii informației prin oferirea serviciilor de educație formală, nonformală și informală.

#### *Biblioteci specializate*

Bibliotecile specializate acoperă un domeniu particular al cunoașterii. Acestea oferă servicii personalului din instituțiile care le instituie, precum și publicului larg. De exemplu: Biblioteca Republicană Tehnico-Științifică din cadrul Institutului Național de Cercetări Economice al Academiei de Științe a Moldovei, care are drept misiune asigurarea accesului nelimitat la resurse, produse și servicii informaționale de calitate pentru eficientizarea procesului de studiu și cercetare și promovarea transferului tehnologic al rezultatelor științifice și inovațiilor în mediul de afaceri ([https://brts.md/?page\\_id=47](https://brts.md/?page_id=47)).

Entitatea specializată pentru oferirea accesului la resurse informaționale, servicii și facilități persoanelor cu dizabilități de vedere severe și cu deficiențe de vedere sau cu alte dificultăți de citire a materialelor imprimate, este Centrul Național de Informare și Reabilitare al Asociației Obștești „Asociația Nevăzătorilor din Moldova”.

*Înregistrarea și evaluarea bibliotecilor din cadrul SNB*

Conform prevederilor legale, bibliotecile sunt înregistrate în Registrul de stat al bibliotecilor, ținut la zi de către Ministerul Educației, Culturii și Cercetării. Prezența bibliotecii în acest registru este confirmată printr-un certificat de înregistrare. Registrul reflectă informațiile de bază privind identitatea fiecărei biblioteci – parte componentă a SNB.

Bibliotecile publice se supun, în mod obligatoriu, evaluării o dată la 5 ani.

Biblioteca poate să-și înceteze activitatea doar prin decizia autorității sau a fondatorului. Încetarea activității unei biblioteci publice teritoriale poate fi dispusă doar după asigurarea altor modalități de acces la serviciile de bibliotecă în unitatea teritorial-administrativă respectivă.

*1.4 Camera Națională a Cărții din Republica Moldova – instituție indispensabilă culturii, cercetării, dezvoltării*

Camera Națională a Cărții din Republica Moldova (CNCRM), important centru al bibliografiei naționale din țară, ocupă un loc aparte în cultura Moldovei, având menirea de a înregistra, valorifica bibliografico-statistico-bibliometric producția editorială din țară, de a păstra patrimoniul scris pentru viitoarele generații. Fiind abilitată prin cadrul legal existent cu funcții specifice, CNCRM oferă produse/servicii specifice domeniilor editorial și biblioteconomico-informațional. CNCRM este subordonată Ministerului Educației, Culturii și Cercetării. Ea are o valoare deosebită – Arhiva Națională a Memoriei de documentare a Moldovei, gestionată de către CNCRM. Arhiva include documentele editate pe teritoriul Moldovei începând cu sec. XV, anual fiind completată în baza Depozitului Legal, transmis de fiecare editor-agent economic. Arhiva este unicul fond intangibil de publicații (spre deosebire de

astfel de colecții, constituite în unele biblioteci). În prezent Arhiva Națională include peste 1,5 mln de cărți, periodice, alte categorii de documente.

Lucrările bibliografice scoase de CNCRM, dezvoltă în plan științific, teoretic și aplicativ contribuția la bibliografia națională, la sistemul editorial național și reprezintă unica modalitate realistă și eficientă pentru utilizatorii interesați de a-și satisface necesarul de informație. Din această perspectivă unică, contribuțiile bibliografice la dezvoltarea culturii naționale sunt actuale și indispensabile. Caracterul universal al necesității bibliografiei naționale, a devenit o cerință necesară ce își întemeiază evoluția pe producerea, schimbul și consumul de informație, principalul instrument auxiliar în procesul de evaluare în sfera științelor umane și în creația spirituală. Bibliografia națională acoperă un anumit segment al culturii naționale scrise, ea salvează creațiile spirituale prin memoria păstrată cu sfințenie. Sursă de documentare de neînlocuit pentru orice entitate științifică, pentru societate în ansamblul ei, bibliografia națională a jucat și continuă să joace rolul unui important serviciu necesar comunității, utilității bibliografiei. Bibliografia națională reprezintă „primul cod în sfera cercetării” necesară lumii cunoștințelor, deosebit de importantă bibliografiilor, a tot ce s-a scris și imprimat în trecut și ceea ce se scrie și se tipărește în fiecare zi, dând circuit resurselor informaționale.

Digitizarea documentelor tradiționale în scopul conservării, prezervării colecțiilor și accesului facil al utilizatorului la informații, este un procedeu folosit la CNCRM, fiind în pas cu schimbările mediilor tehnico-informaționale. Astfel, CNCRM creează o platformă exhaustivă pentru evaluarea statistică și logistică a producției editoriale, a pieței de carte în Republica Moldova. Analizele și sintezele statistice, elaborate sub egida CNCRM, sunt utile factorilor decizionali, editorilor, cercetătorilor, bibliotecarilor.

CNCRM exercită controlul bibliografic național, elaborând și publicând un sistem de lucrări bibliografice curente și retrospective: „Bibliografia Națională a Moldovei” – publicație lunară; „Cărțile Moldovei” – ediție retrospectivă; „Seriale...” și altele. Publicațiile menționate sunt deosebit de utile pentru cercetarea științifică, pentru servirea informațional-bibliografică, fiind prezente în colecțiile bibliotecilor naționale, academice, publice.

Cercetătorii, reprezentanții domeniilor editorial și informațional-bibliotecar cunosc importanța și necesitatea serviciilor, oferite de către CNCRM ca Agenție Națională ISBN, ISMN, ISSN. Este vorba despre atribuirea pentru fiecare titlu de document, apărut pe teritoriul Republicii Moldova, a codurilor internaționale standardizate pentru cărți (ISBN), pentru publicații seriale (ISSN) și publicații muzicale (ISMN). Fiind (unica instituție din republică) membru a patru organisme internaționale: Agenții Internaționale ISBN, ISSN, ISMN și Index Translationum (Secția Traduceri pe lângă UNESCO), CNCRM asigură prezența/integrarea fluxului de publicații, scoase pe teritoriul Republicii Moldova, în circuitul informațional-editorial internațional.

Prin unicitatea funcțiilor, serviciilor/produselor oferite comunităților editoriale, științifice, informațional-bibliotecare, CNCRM a confirmat indispensabilitatea sa profesională. Experiențele reprezentative ale acesteia sunt cunoscute și apreciate la nivel național și internațional, fiind puse în discuție la conferințele anuale ale Agențiilor Internaționale ISBN, ISSN, și fiind implementate de unele Centre naționale ale sistemului.

#### *Misiunea CNCRM*

Administrarea patrimoniului documentar național (depozitul legal) de publicații (cărți, periodice, manuscrise, carte veche, incunabule, hărți, fotografii, microfilme, fotocopii, materiale audio-vizuale și resurse electronice) și promovarea producției editoriale din Republica Moldova pentru întreaga comunitate prin:

- organizarea Depozitului Legal, suport esențial pentru cunoașterea culturii și civilizației naționale;
- efectuarea controlului bibliografic național și elaborarea repertoriului bibliografiei naționale;
- evidența statistică a produselor editoriale naționale;
- asigurarea prezenței Republicii Moldova în sistemul informațional/editorial/statistic internațional.

CNCRM funcționează sub autoritatea Ministerului Educației, Culturii și Cercetării, care îi asigură resurse materiale și financiare pentru buna funcționare.

#### *Viziunea CNCRM*

Instituție consecventă și transparentă, care arhivează, gestionează și valorifică o parte importantă a patrimoniului cultural național scris, capabilă să întărească prin activitățile sale identitatea culturală, actor activ în consolidarea societății moderne și bine informate, în transformarea cunoștințelor în cunoaștere prin resurse, servicii și produse.

#### *Valorile instituției*

Transparența actului profesional și administrativ; onestitatea și integritatea în exercitarea funcțiilor; respect față de utilizatori și orientarea către nevoile acestora; profesionalism și inovație în activitate; calitatea serviciilor în sprijinul comunității; imparțialitate și obiectivitate în activitate; respectarea normelor eticii și deontologiei profesionale; flexibilitate, adaptabilitate și dinamism; cooperare și comunicare intra - și interinstituțională, locală, regională, națională și internațională; creativitate în găsirea de soluții și alternative; educație pe toată durata vieții.

#### *Funcțiile și atribuțiile Camerei Naționale a Cărții*

În conformitate cu prevederile articolului 19 al „Legii cu pri-

vire la activitatea editorială” (nr. 939/2000, <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/ro/md/md105ro.pdf>) CNCRM este abilitată cu următoarele funcții:

(1) Camera Națională a Cărții este principala instituție de stat care deține sursa documentară a culturii naționale scrise și are următoarele atribuții:

- a) constituie, prelucrează, dezvoltă, prezervă și pune în valoare fondul de documente care fac obiectul depozitului legal;
- b) organizează depozitul legal conform art. 18;
- c) efectuează controlul bibliografic național ca parte a controlului bibliografic internațional;
- d) elaborează Bibliografia Națională a Moldovei și repertoriul național de publicații;
- e) efectuează catalogări înainte de publicare (CIP);
- f) ține evidența statistică editorială;
- g) atribuie numere internaționale standard pentru cărți (ISBN), pentru muzică tipărită (ISMN), pentru publicații seriale (ISSN).

(2) Camera Națională a Cărții, în condițiile legislației în vigoare, încasează plată pentru servicii la sistematizare și aplicarea indicelui CZU publicațiilor, la efectuarea catalogării în publicare (CIP), la atribuirea numerelor internaționale standard (ISBN, ISMN și ISSN) și pentru alte servicii ce țin de domeniul ei de activitate.

(3) Fondul de documente și bazele de date ale Camerei Naționale a Cărții sunt inalienabile, constituie proprietate a statului și se află sub protecția acestuia.

### *1.5 Dirijarea administrativă și profesională a activității bibliotecilor* *Administrarea domeniului de activitate a bibliotecilor*

Autoritatea publică centrală este Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, care coordonează și promovează politica statului în domeniul de activitate a bibliotecilor, asigură unitatea națională, coordonează și monitorizează activitatea Sistemului Național de

Biblioteci, elaborează și aprobă cadrul normativ (de ex. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a bibliotecii publice etc.), ține statistica domeniului, deținând și alte atribuții [4, art. 15].

Autoritățile administrației publice (locale, ministere de profil) asigură accesul membrilor comunităților la servicii de bibliotecă, asigurând instituirea și dezvoltarea bibliotecilor publice, crearea spațiilor, mijloace financiare necesare pentru întreținerea edificiilor și spațiilor, achiziționarea și conservarea resurselor informaționale, dezvoltarea serviciilor de bibliotecă, dotarea cu echipamente și tehnologii informaționale, asigurarea securității, salarizarea și formarea profesională continuă a personalului de bibliotecă. Atribuțiile autorităților administrației publice în domeniul de activitate a bibliotecilor sunt exercitate conform prevederilor Legii cu privire la Biblioteci (nr.160 din 20 iulie 2017) [4, art. 17].

### *Dirijarea profesională a activității bibliotecilor*

Dirijarea profesională la nivel național ține de Consiliul Biblioteconomic Național (CBN) - organ consultativ, care funcționează pe lângă Ministerul Educației, Culturii și Cercetării și contribuie la elaborarea actelor de reglementare în domeniu, la asigurarea unității naționale în activitatea bibliotecilor, la coordonarea și cooperarea activității bibliotecilor din cadrul SNB. Dintre atribuțiile CBN, reflectate în Regulamentul de organizare și funcționare a acestuia, specificăm: participă la elaborarea, perfecționarea și avizarea proiectelor actelor legislative, de reglementare și normative, politicilor privind activitatea bibliotecilor; elaborează principii unice de funcționare a SNB; elaborează normative de organizare a activității bibliotecilor și le înaintează spre aprobare autorității publice centrale; asigură interacțiunea bibliotecilor cu centrele de informare și documentare, instituțiile de învățământ care contribuie la formarea personalului de specialitate; întreține

relații de colaborare profesională cu structurile de profil din țară și străinătate [4, art. 18].

Activitatea metodologică în cadrul SNB este asigurată de un ansamblu de centre biblioteconomice, incluzând trei tipuri: naționale, departamentale și teritoriale. Statutul de centru biblioteconomic este deținut de biblioteca principală dintr-o rețea departamentală sau teritorială, aceasta fiind abilitată cu funcții de dirijare profesională, formare profesională continuă și deținând o structură organizatorică corespunzătoare [7, punctul 6]. Centrele biblioteconomice au următoarele funcții de bază, asigură coordonarea metodologică a activității bibliotecilor publice din rețea; organizează formarea profesională continuă a personalului de specialitate; colectează și analizează datele statistice oferite de bibliotecile din rețea. În tabelul ce urmează este prezentată lista centrelor biblioteconomice naționale, departamentale și teritoriale, aprobată prin regulamentul menționat mai sus:

Nr d/r	Centre biblioteconomice	Biblioteci beneficiare
	<b>NAȚIONALE</b>	
1.	Biblioteca Națională a Republicii Moldova	Sistemul Național de Biblioteci
2.	Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă”	Bibliotecile, care servesc copii, din cadrul Sistemului Național de Biblioteci
	<b>DEPARTAMENTALE</b>	
3.	Biblioteca Centrală a Universității de Stat din Moldova	Bibliotecile din instituțiile de învățământ superior

4.	Biblioteca Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice	Biblioteci din liceele și instituțiile de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar cu profil de arte, din instituțiile de învățământ secundar vocațional de arte (școli)
5.	Biblioteca Republicană Tehnico-Științifică a Institutului de Economie, Finanțe și Statistică	Rețeaua de biblioteci tehnice
6.	Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a Universității de Stat Agrare a Moldovei	Rețeaua de biblioteci agricole
7.	Biblioteca Tehnico-Științifică a Universității Tehnice a Moldovei	Bibliotecile instituțiilor de învățământ profesional tehnic secundar (școli profesionale), postsecundar și postsecundar nonterțiar, centre de excelență (colegii) de profil tehnic
8.	Biblioteca Științifică a Academiei de Studii Economice din Moldova	Bibliotecile instituțiilor de profil economic din învățământul superior și profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar
9.	Biblioteca Științifică a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”	Bibliotecile instituțiilor din învățământul general și bibliotecile instituțiilor de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar de profil pedagogic (zona Centru și Sud)

10.	Biblioteca Științifică a Universității de Stat „Alec Russo”, Bălți	Bibliotecile instituțiilor din învățământul general și bibliotecile instituțiilor de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar (zona Nord)
11.	Biblioteca Științifică Centrală „Andrei Lupan” a Academiei de Științe a Moldovei	Bibliotecile din cadrul institutelor de cercetare ale Academiei de Științe
12.	Biblioteca Științifică Medicală a Universității de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”	Bibliotecile instituțiilor de profil medical din învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, ale institutelor de cercetare din domeniul medicinei, ale instituțiilor medico-sanitare
13.	Centrul Național de Informare și Reabilitare a Societății Orbilor din Moldova	Biblioteci specializate pentru servirea utilizatorilor cu dizabilități de vedere
	<b>TERITORIALE</b>	
	<b>MUNICIPALE</b>	
14.	Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”	Bibliotecile publice din mun. Chișinău și suburbiile mun. Chișinău
15.	Biblioteca Municipală „Eugen Coșeriu” Bălți	Bibliotecile publice din mun. Bălți și suburbiile mun. Bălți
	<b>RAIONALE, ORĂȘENEȘTI</b>	
16.	Biblioteca Publică Raională Anenii-Noi	Bibliotecile publice din raionul Anenii-Noi
17.	Biblioteca Publică Orășenească Basarabeasca	Bibliotecile publice din raionul Basarabeasca
18.	Biblioteca Publică Raională Briceni	Bibliotecile publice din raionul Briceni

19.	Biblioteca Publică Raională „Andrei Ciurunga”, Cahul	Bibliotecile publice din raionul Cahul
20.	Biblioteca Publică Raională „Mihai Eminescu”, Cantemir	Bibliotecile publice din raionul Cantemir
21.	Biblioteca Publică Raională „Grigore Vieru”, Călărași	Bibliotecile publice din raionul Călărași
22.	Biblioteca Publică Raională „Ion Ungureanu”, Căușeni	Bibliotecile publice din raionul Căușeni
23.	Biblioteca Publică Orășenească „Mihai Eminescu”, Cimișlia	Bibliotecile publice din raionul Cimișlia
24.	Biblioteca Publică Orășenească „Tamara Isac”, Criuleni	Bibliotecile publice din raionul Criuleni
25.	Biblioteca Publică Raională „Ion Druță”, Dondușeni	Bibliotecile publice din raionul Dondușeni
26.	Biblioteca Publică Raională „Iulian Filip”, Drochia	Bibliotecile publice din raionul Drochia
27.	Biblioteca Publică Raională Dubăsari	Bibliotecile publice din raionul Dubăsari
28.	Biblioteca Publică Raională Edineț	Bibliotecile publice din raionul Edineț
29.	Biblioteca Publică Raională „Mihai Eminescu”, Fălești	Bibliotecile publice din raionul Fălești
30.	Biblioteca Publică Orășenească „Ion Creangă” Florești	Bibliotecile publice din raionul Florești
31.	Biblioteca Publică Raională „Vasile Coroban”, Glodeni	Bibliotecile publice din raionul Glodeni
32.	Biblioteca Publică Raională „Î.P.S. Antonie Plămădeală”, Hâncești	Bibliotecile publice din raionul Hâncești
33.	Biblioteca Publică Orășenească „Petre Ștefănuță” Ialoveni	Bibliotecile publice din raionul Ialoveni
34.	Biblioteca Publică Raională „Valeriu Matei”, Leova	Bibliotecile publice din raionul Leova



35.	Biblioteca Publică Raională Nisporeni	Bibliotecile publice din raionul Nisporeni
36.	Biblioteca Publică Orășenească „Emil Loteanu”, Ocnița	Bibliotecile publice din raionul Ocnița
37.	Biblioteca Publică Raională „Alexandru Donici” Orhei	Bibliotecile publice din raionul Orhei
38.	Biblioteca Publică Orășenească Râșcani	Bibliotecile publice din raionul Râșcani
39.	Biblioteca Publică Raională „Mihai Eminescu”, Rezina	Bibliotecile publice din raionul Rezina
40.	Biblioteca Publică Raională Sângerei	Bibliotecile publice din raionul Sângerei
41.	Centrul Raional de Documentare și Informare „Mihail Sadoveanu”, Soroca	Bibliotecile publice din raionul Soroca
42.	Biblioteca Publică Raională „Mihail Sadoveanu”, Strășeni	Bibliotecile publice din raionul Strășeni
43.	Biblioteca Publică Orășenească Ștefan-Vodă	Bibliotecile publice din raionul Ștefan Vodă
44.	Biblioteca Publică Orășenească Șoldănești	Bibliotecile publice din raionul Șoldănești
45.	Biblioteca Publică Raională Taraclia	Bibliotecile publice din raionul Taraclia
46.	Biblioteca Publică Raională „Vasile Alecsandri”, Telenești	Bibliotecile publice din raionul Telenești
47.	Biblioteca Publică Raională „Dimitrie Cantemir”, Ungheni	Bibliotecile publice din raionul Ungheni
	<b>UNITATEA TERITORIAL-ADMINISTRATIVĂ GĂGĂUZIA</b>	
48.	Biblioteca Regională Comrat	Bibliotecile din Unitatea Teritorial-Administrativă Găgăuzia

49.	Biblioteca Publică Orășenească Ciadâr-Lunga	Bibliotecile publice din raionul Ciadâr-Lunga
50.	Biblioteca Publică Orășenească Vulcănești	Bibliotecile publice din raionul Vulcănești

### 1.6 Asociații și organizații naționale și internaționale de profil

Asociațiile profesionale prezintă o grupare de persoane, fizice sau juridice, de o anumită profesie, în vederea obținerii/promovării unui scop comun. Este vorba despre o structură organizată, coerentă, care veghează la elaborarea/implementarea/respectarea legislației în favoarea intereselor profesiei, certifică profesionalismul, contribuie la dezvoltarea competențelor profesionale ale membrilor. Cele menționate pot fi acceptate și drept argumente în favoarea constituirii și funcționării asociațiilor profesionale ale personalului de specialitate din biblioteci.

Prezentăm câteva repere în timp pentru formarea unei imagini generale. Secolul al XIX-lea relevă o dezvoltare fără precedent a bibliotecilor, a numărului de personal al acestora, drept urmare manifestându-se tendința de organizare prin asocieri; spre sfârșitul secolului apar primele asociații profesionale naționale, de exemplu: Asociația Bibliotecarilor Americani (în anul 1876), Asociația Bibliotecarilor Englezi (în anul 1877). Tot în această perioadă apar primele tendințe de asociere la nivel internațional – de exemplu, în anul 1877, la Londra, și-a desfășurat lucrările primul Congres Internațional al Bibliotecarilor, cu participarea reprezentanților din SUA, Belgia, Danemarca, Franța, Italia. În secolul al 20-lea se intensifică tendințele de dezvoltare a asociațiilor profesionale naționale și de unificare a eforturilor profesionale la nivel internațional: crearea Asociației Bibliotecarilor Germani (în anul 1900), a Asociației Bibliotecarilor Francezi (în anul 1906). La Congresele din anii 1904 (Saint Louis), 1910 (Bruxelles), 1926 (Praga) s-a pus în discuție crearea unei asociații internaționale.

În anul 1927 la Edinburgh, Scoția, reprezentanții a 50 de țări semnează rezoluția de intenție privind înființarea asociației internaționale, care în anul 1929 – este denumită IFLA – FIAB – Federația Internațională a Asociațiilor de Bibliotecari și Biblioteci.

*Federația Internațională a Asociațiilor de Bibliotecari și Biblioteci – FIAB (IFLA)* este organizația internațională, independentă, non-guvernamentală, care reprezintă interesele bibliotecilor și serviciilor de documentare, precum și pe cele ale utilizatorilor acestora. La adresa <https://www.ifla.org/> federația își prezintă misiunea, scopurile, principalele programe, publicațiile și colecțiile electronice, dar și informații privind conferințele anuale, calitatea de membru IFLA, adresele de contact. Scopurile acesteia țin de promovarea standardelor de furnizare și livrare a serviciilor de bibliotecă, încurajarea înțelegerii pe scară largă a valorii bunelor servicii.

FIAB (IFLA) promovează/împărtășește următoarele valori:

- aprobarea principiilor libertății de acces la informații și libertății de exprimare, cuprinse în articolul 19 din „Declarația universală a drepturilor omului” (adoptată la 16 decembrie 1948)
- credința, că oamenii, comunitățile și organizațiile, au nevoie de acces universal și echitabil la informații pentru bunăstarea lor socială, educativă, culturală, democratică și economică;
- convingerea că furnizarea serviciilor de bibliotecă de înaltă calitate ajută la garantarea acestui acces;
- angajamentul de a permite tuturor membrilor Federației să se implice și să beneficieze de activitățile sale fără a ține cont de cetățenie, dizabilitate, origine etnică, sex, locație geografică, limbă, filozofie, politică, rasă sau religie.

O altă organizație internațională – *Biroul European al Asociațiilor de Bibliotecă, Informații și Documentare (EBLIDA)* – a fost fondată în anul 1992 <http://www.eblida.org/>. EBLIDA are drept misiune să promoveze libertatea informațiilor și accesul liber la

informații, educație și cultură pentru toți cetățenii Europei, să încurajeze participarea democratică a bibliotecilor în dezvoltarea societății. Subiectele, pe care se concentrează EBLIDA, sunt: legislația europeană a bibliotecilor, inclusiv dreptul de autor și cele conexe, impactul bibliotecii asupra societății și implementarea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă.

*Conferința Bibliotecilor Naționale Europene (CENL)*, constituită în anul 1987, are misiunea de a promova cauza bibliotecilor naționale din Europa (<https://www.cenl.org/>). Este o comunitate profesională, care promovează valorile colaborării și parteneriatului bibliotecilor naționale ca instituții de memorie și care joacă un rol important în dezvoltarea intelectuală, culturală, socială și economică a continentului.

*Liga Bibliotecilor Europene de Cercetare (LIBER)* a fost fondată ca asociație în anul 1971, sub auspiciile Consiliului Europei, pentru a confirma caracterul distinctiv al acestora (<https://libereurope.eu/>). LIBER optează pentru servicii de înaltă calitate pentru toți utilizatorii bibliotecii și serviciilor de informații, libertatea intelectuală și acces la informație, colaborări și parteneriate, leadership, inovație și disponibilitatea de a îmbrățișa oportunități de schimbare, incluziune, egalitate de oportunități.

În România primele asociații s-au constituit în perioada interbelică: Asociația Bibliotecilor Publice din subordinea Ministerului Instrucțiunii Publice (în anul 1919), Asociația Bibliotecarilor din țară (constituită la Congresul bibliotecarilor din anul 1924 și reorganizată la Conferința națională din anul 1947).

În prezent bibliotecile din Republica Moldova colaborează prodigios cu asociațiile profesionale, care întrunesc reprezentanți ai bibliotecilor publice: Asociația Bibliotecarilor din România (în anul 2007) (<https://abr.org.ro/>), Asociația Națională a Bibliotecarilor și Bibliotecilor Publice din România (în anul 1990) (<https://anbpr.org.ro/>) (8).

*Asociații profesionale din Republica Moldova*

*Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova (ABRM)* a fost constituită în anul 1991 (<http://abrm.md/>). ABRM este o organizație non-guvernamentală, benevolă, care unește eforturile factorilor interesați (personal de specialitate din toate tipurile de biblioteci etc.) pentru a promova biblioteca și informația în societate, a susține activ bibliotecarul, acționând întru dezvoltarea accesului egal la informații și cunoștințe pentru toți. Fiind membrul al IFLA, ABRM optează pentru protecția principiilor libertății informației, promovarea culturii informației, culturii lecturii, protecția drepturilor de proprietate intelectuală, dezvoltarea competențelor profesionale. Principiile ABRM se înscriu în contextul celor aprobate și promovate de autoritățile internaționale: apreciază și încurajează colegii printr-un dialog constructiv, contribuind la coeziunea profesională și la promovarea rolului bibliotecarului în dezvoltarea comunităților; respectă ideile, viziunile breslei profesionale cu echitate și fără discriminare pe criterii de gen, vârstă, etnie, religie, stare socială, conduitele fiind în acord cu standardele profesionale; manifestă un comportament bazat pe încredere, altruism, onestitate, sinceritate, corectitudine, seriozitate și loialitate, fără orgoliu, egoism și concurență ce afectează reputația și prestigiul profesiei de bibliotecar.

*Liga Bibliotecarilor din Republica Moldova (LBRM)* a fost constituită în anul 2010 (ulterior fiindu-i atribuit numele „Alexe Rău”) (<https://ligabib.wordpress.com/>). Este o organizație profesională și științifică a personalului de specialitate din cadrul BNRM și a persoanelor fizice, care doresc să se afilieze. LBRM „Alexe Rău” își desfășoară activitatea în baza principiilor libertății de asociere, legalității, transparenței și publicității, egalității în drepturi a tuturor membrilor, liberei exprimări etc. Scopurile LBRM „Alexe Rău” constau în promovarea/susținerea intereselor profesionale și științifice ale personalului de specialitate, protejarea profesiei,

protejarea libertății intelectuale și a liberei circulații a informației și a ideilor, sprijinirea formării profesionale etc.

Informație suplimentară privind asociațiile profesionale internaționale și naționale de profil sunt disponibile pe site-ul ABRM: [http://abrm.md/?page\\_id=1532](http://abrm.md/?page_id=1532)

**Pentru recapitulare:**

- Formulați definiția bibliotecii publice (conform prevederilor Legii cu privire la biblioteci, nr. 160 din 20 iulie 2017)
- Enumerați noțiunile de bază ale disciplinelor, care țin de activitatea bibliotecii.
- Formulați individual esența Legilor lui Ranganathan.
- Specificați tipurile de biblioteci, care constituie Sistemul Național de Biblioteci. Exemplificați.
- Identificați funcțiile principale ale Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova.
- De ce este utilă asocierea profesională a personalului de specialitate din biblioteci?

**Referințe bibliografice:**

1. BORUNĂ, Adriana-Elena. Accesibilitatea bibliotecilor: între necesitate și normalitate. Accesibilitatea mediului fizic. In: Biblioteca. 2015, nr. 10, pp. 305-306. ISSN 1220-3386.
2. DEDIU, Liviu Iu. Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane. București, 2012. 274 p. ISBN 978-606-92717-0-4.
3. DICȚIONAR de biblioteconomie și științe ale informării. Ediție enciclopedică, Chișinău, 2014. 536 p. ISBN 978-9975-4094-8-3.
4. LEGE cu privire la biblioteci: [nr. 160 din 20 iulie 2017]. [citat 17 martie 2020]. Disponibil: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=371219>
5. REGNEALĂ, Mircea. Asociații profesionale. In: Tratat de Biblioteconomie. Vol. 1. București: Ed. ABR, 2013, pp. 319-332. ISBN 978-606-93535-0-9.
6. REGULAMENT – cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice: aprob.art prin ordinul nr. 186 din 26.02. 2019 al ministrului educației, culturii și cercetării. [citat 6 martie 2020]. Disponibil: [https://mecc.gov.md/sites/default/files/rof\\_aprobat.pdf](https://mecc.gov.md/sites/default/files/rof_aprobat.pdf)
7. REGULAMENT privind activitatea metodologică în cadrul Sistemului Național de Biblioteci din Rep. Moldova: aprob. prin ordinul nr. 02 din 13 ia-

nuarie 2016 al Ministerului Culturii. [citat 13 martie 2020]. Disponibil: [http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Regulament\\_activitatea\\_metodologica\\_SNB\\_aprobat\\_MC.pdf](http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Regulament_activitatea_metodologica_SNB_aprobat_MC.pdf)

8. SZEKELY, Andriana. Ce este o asociație și cum poate ajuta ea bibliotecarii din România? (1). [citat 16 martie 2020]. Disponibil: <https://www.bcuculuj.ro/bibliorev/arhiva/nr17/info-focus3.html>

9. TÎRZIMAN, Elena. Biblioteca modernă. In: Tratat de Biblioteconomie. Vol. 2. Coordonare gen. Mircea Regneală. București, 2013, pp. 23-34. ISBN 978-606-93535-2-3.

10. TRATAT de Biblioteconomie. Vol. 2. Coordonare gen.: Mircea Regneală. București, 2013. 621 p. ISBN 978-606-93535-2-3.

## 2. DEZVOLTAREA COLECȚIILOR DE BIBLIOTECĂ. RESURSE INFORMAȚIONALE

Aliona MUNTEAN, Aliona TOSTOGAN

### 2.1 Dezvoltarea colecțiilor/resurselor informaționale. Delimitări conceptuale

Conținutul termenilor „colecție de bibliotecă” și „resurse informaționale” este abordat în manual în contextul *Legii cu privire la biblioteci* (nr. 160 din 20.07.2017). Astfel, colecțiile bibliotecii reprezintă „totalitatea documentelor de bibliotecă accesibile local sau de la distanță și puse la dispoziția utilizatorilor”, iar resursele informaționale – „totalitatea colecțiilor de bibliotecă, a bazelor de date și a resurselor din internet accesibile utilizatorilor bibliotecii”. Gestionarea colecțiilor de bibliotecă, inclusiv evidența și casarea acestora, se face în conformitate cu regulamentul, elaborat și aprobat de către autoritatea națională în domeniu (4, art. 34, alineat 2).

Elementul de bază a colecțiilor de bibliotecă îl constituie documentul de bibliotecă – „obiect material care poate fi tratat ca o unitate într-un proces de documentare, cu informații înregistrate pe suport de hârtie sau în format digital, luat la evidență și localizat în colecții de bibliotecă sau accesibil de la distanță: cărți, resurse seriale, documente de muzică tipărită, manuscrise, documente audiovizuale, documente electronice, documente grafice, brevete și altele” [4, articolul 3].

*Legea cu privire la biblioteci* (nr. 160 din 20.07.2017) stipulează principiile de bază ale dezvoltării colecțiilor de bibliotecă:

- colecțiile de bibliotecă se constituie în corespundere cu tipul bibliotecii, identitatea culturală și lingvistică a comunității, interesele și cerințele utilizatorilor de bibliotecă și includ diferite categorii de documente pe suport de hârtie sau în format digital;
- colecțiile de bibliotecă se constituie și se dezvoltă prin achiziționare, abonare, transfer, schimb interbibliotecar național

și internațional, precum și prin donații, depozit legal și digitizare;

- bibliotecile sunt obligate să-și dezvolte colecțiile de documente prin achiziționarea de titluri din producția editorială curentă, precum și prin completarea retrospectivă.

Dezvoltarea colecțiilor prin definiție reprezintă procesul de planificare, creare și menținere a unei colecții utile și echilibrate a documentelor de bibliotecă pentru o anumită perioadă. Acest proces se bazează pe evaluarea continuă a cerințelor de informare a utilizatorilor/nonutilizatorilor bibliotecii, pe analiza statistică a utilizării și pe prognozele demografice. În mod normal, dezvoltarea colecțiilor este constrânsă de limitele bugetare ale instituției. Dezvoltarea colecțiilor include formularea criteriilor de selecție, planificarea partajării resurselor și înlocuirea exemplarelor pierdute și deteriorate, precum și deciziile privind selecția și deselecția curentă [3, p. 122].

Dezvoltarea colecțiilor asigură evoluția lor cantitativă și calitativă și presupune atât achiziția de documente, cât și casarea acestora. Dezvoltarea colecțiilor de bibliotecă este condiționată de următorii factori:

- statutul juridic al bibliotecii; mărimea, apartenența tipologică a acesteia în cadrul SNB;
- politica de dezvoltare a resurselor informaționale (inclusiv profilul de completare a bibliotecii);
- necesitățile informaționale și documentare ale comunității servite;
- perspectivele de dezvoltare a economiei naționale, a cerințelor sociale și culturale ale Republicii Moldova;
- resursele financiare și materiale disponibile;
- spațiul disponibil pentru stocarea documentelor;
- relațiile cu instituții similare din țară și străinătate.

Dezvoltarea colecțiilor/resurselor informaționale în bibliotecă este reglementată de documentul instituțional „Politica de dez-

voltare a resurselor informaționale”, elaborat și aprobat conform prevederilor cadrului național de evaluare a activității bibliotecii (<https://www.slideshare.net/rmbiblioteci/recomandri-privind-elaborarea-politicii-de-dezvoltare-a-resurselor-informaionale-a-bibliotecii-publice>). Acest document oglindește totalitatea obiectivelor, metodelor și mijloacelor orientate spre asigurarea achiziției de documente, structura tematică a colecțiilor, principiile de selecție și casare, tipurile de documente, criteriile de completare și nivelurile de păstrare, reguli privind numărul optim de exemplare pentru colecții în ansamblu, include formularea criteriilor de selecție, planificarea partajării resurselor și înlocuirea exemplarelor pierdute și deteriorate, precum și reguli privind selecția și casarea documentelor [5, p. 5].

## 2.2 Algoritmul completării colecțiilor de bibliotecă

Dezvoltarea colecțiilor este un proces complex, fiind antrenate mai multe compartimente (subdiviziuni) ale bibliotecii pentru acoperirea atribuțiilor legate de completarea, prelucrarea, conservarea, comunicarea, întreținerea și casarea documentelor de bibliotecă.

În cadrul bibliotecilor naționale, bibliotecilor din instituțiile de învățământ superior, bibliotecilor specializate, bibliotecilor publice orașenești, municipale sau raionale, se instituie, cu rol consultativ, un consiliu specializat în dezvoltarea colecțiilor de bibliotecă [7, poziția 32]. În bibliotecile, menționate mai sus, responsabilitatea principală privind dezvoltarea colecțiilor de bibliotecă /resurselor ține de subdiviziunea „Dezvoltarea colecțiilor” [7, poziția 38].

În bibliotecile publice comunale, sătești, școlare responsabilitățile privind dezvoltarea colecțiilor/resurselor informaționale sunt reflectate în fișa postului persoanei, abilitată cu acestea.

Completarea colecțiilor presupune achiziționarea documentelor în funcție de mai mulți factori. Acest proces include următoarele etape:

▪ *Etapa preliminară*, care presupune investigarea profilului de interes al utilizatorilor/nonutilizatorilor și studierea surselor de informare.

Investigarea necesităților informaționale ale utilizatorilor se efectuează prin analiza cerințelor neonorate și sugestiilor utilizatorilor. Profilul de interes al utilizatorilor se cercetează în baza analizelor statistice de utilizare și circulație a documentelor, precum și cu ajutorul instrumentelor și metodelor sociologice (chestionare de opinie, interviuri etc.).

Studierea surselor de informare privind producția editorială, presupune monitorizarea cataloagelor și planurilor editoriale, noutăților editoriale semnalate în presă, TV, Internet; lucrărilor de informare bibliografică; listelor de publicații oferite pentru schimb intern și internațional; ofertelor de la furnizori publici și particulari; resurselor electronice privind noile apariții (librării virtuale, baze de date ce reflectă producția editorială, pagini web ale editurilor, cataloage ale bibliotecilor on-line); vizitelor la librării, saloane și expoziții de carte naționale și internaționale.

▪ *Etapa de selecție și decizie* prevede selecția documentelor dintr-o multitudine de posibilități. Este vorba despre documentele cele mai potrivite profilului de activitate a instituției, necesităților informaționale ale utilizatorilor bibliotecii (activi și potențiali). Titlurile selectate se confruntă cu cataloagele bibliotecii (în scopul evitării dublării de titluri sau ediții). Selecția se realizează sub raport calitativ și cantitativ. Aspectul calitativ al procesului de selecție implică respectarea următoarelor criterii:

a) respectarea profilului de completare – acesta reglementează specificul și caracteristicile completării colecțiilor de bibliotecă și definește subiectele, tipurile și numărul de exemplare destinate achiziționării (profilul de completare este integrat în documentul instituțional „Politica de dezvoltare a resurselor informaționale”)

b) valoarea intrinsecă a documentului: se ține cont de importanța

informației conținute, noutate, unicitate, valoare națională, calitatea deosebită a hârtiei, prestigiul editurii, autografe etc;

c) trendul informațional, care orientează pentru noile tendințe în dezvoltarea suporturilor și tehnologiilor de informare, achiziționarea de documente originale sau cu rol complementar pe materiale subadiacente celor de tip CD, CD-ROM, DVR, suporturi intangibile online (documente virtuale full-text, baze de date, e-book-uri etc.);

d) utilitatea potențială – presupune analiza solicitării potențiale a documentului, gradul de interes în actualitate și cel previzionat, relevanța documentului pentru comunitate;

e) corelarea cu resursele documentare și informaționale existente, ce presupune asigurarea continuității colecțiilor de cărți, periodice, seriale și altor tipuri de documente, acoperirea unor goluri informaționale din colecție, substituirea unor ediții precedente, reflectarea unor opinii alternative la sursele existente în colecție;

f) criterii lingvistice – prin care biblioteca acordă prioritate publicațiilor editate în limba română, indiferent de locul publicării. În funcție de specificul și interesele comunității servite vor fi achiziționate documente în limbile minorităților naționale, în limbile străine de circulație largă (engleză, franceză, germană, italiană etc.);

g) criterii cronologice – care centrează atenția pentru achiziționarea publicațiilor noi, apărute recent pe piața editorială. Biblioteca va achiziționa și documente retrospective, doar în cazul în care s-a depistat o lacună în momentul achiziției anterioare sau cererii continue neonorate ale utilizatorilor;

h) criterii de preț – sunt importante în condițiile presiunii financiare la care este supusă biblioteca și creșterii prețurilor pe piața editorială. În acest sens trebuie să se respecte riguros principiile managementului financiar, ale raționamentului economic;

i) suportul de fixare a informației și destinația funcțională a

documentelor – în funcție de suportul de fixare a informației pot fi achiziționate diverse genuri de documente (tipărite, cartografice, bidimensionale, audiovizuale, electronice etc.). Destinația funcțională a documentelor determină orientarea pentru achiziționarea documentelor de conținut științific (monografii, culegeri etc.), didactic (manuale, cursuri de lecții, practicum-uri și altele), de referințe (enciclopedii, dicționare, ghiduri), practic (metodologii, tehnologii), științifico-populare. Suporturile de fixare a informației, tipurile de documente achiziționate trebuie să corespundă cerințelor de utilizare a colecțiilor și disponibilității echipamentelor adecvate.

Criteriile de selectare pot fi specifice unor anumite categorii de documente. De exemplu, criteriile de selectare a resurselor electronice, în mare parte, sunt similare celor de selectare a documentelor în format tradițional. Dar la selecția resurselor electronice este necesar să se ia în considerație și astfel de factori, ca: posibilitate de utilizare în rețea, interfață prietenoasă, posibilități de căutare (chei de acces multiple, navigabilitate), periodicitatea actualizării informației, prezența textelor integrale, abstractelor, referințelor bibliografice, posibilități de arhivare și printare a informației, existența link-urilor către alte resurse.

Criteriile prioritare de abonare pentru publicațiile periodice evidențiază: valoarea științifico-informațională a revistei, continuitatea constituirii colecțiilor de periodice din bibliotecă, gradul de acoperire a domeniilor, gradul de adresabilitate, satisfacerea necesităților informaționale ale comunității, autoritatea culturală și științifică a personalităților care semnează în paginile revistei etc.

În finalul etapei de selecție se ia decizia privind achiziția documentelor.

✓ *Achiziția propriu-zisă a documentelor* este complementară procesului de selecție. Dacă selecția tinde să realizeze operațiunea intelectuală de alegere a documentelor datorită conținutului

lor dintr-o multitudine de posibilități, atunci achiziția realizează operațiunea de implementare a deciziilor de selecție a documentelor. Achiziția propriu-zisă se realizează din următoarele surse:

✓ *Depozitul legal (DL)*. Este o formă specială de achiziție care avantajează, de regulă, bibliotecile naționale și specializate. Depozitul legal de documente este reglementat prin Legea nr. 939/2000 cu privire la activitatea editorială (<http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=311749>). Conform prevederilor „Regulamentului de funcționare a depozitului legal de documente în Republica Moldova” (aprobat prin ordinul nr.79 din 5 mai 2015 al Ministerului Culturii) DL reprezintă „exemplare din toate documentele scoase pe teritoriul Republicii Moldova, indiferent de suport, pe care producătorii de documente sunt obligați să le transmită gratuit instituțiilor distincte, în modul și numărul stabilit de prezentul regulament” ([http://bookchamber.md/wp-content/uploads/2018/12/Regul-funct-DL\\_2015.pdf](http://bookchamber.md/wp-content/uploads/2018/12/Regul-funct-DL_2015.pdf)). Păstrarea intangibilă a documentelor cu titlu de depozit legal este atribuită instituțiilor: Camera Națională a Cărții – 1 exemplar din toate edițiile apărute în țară; Biblioteca Națională a Republicii Moldova – 2 exemplare din toate tipurile de documente; Biblioteca Științifică Centrală a Academiei de Științe „Andrei Lupan” – 1 exemplar din toate edițiile apărute în țară, cu excepția cărții pentru copii și adolescenți; Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă” – 1 exemplar din edițiile de carte pentru copii și adolescenți;

✓ *Achiziții de publicații prin cumpărare* (retrospective și curente). Cumpărarea reprezintă principala sursă de creștere a colecțiilor bibliotecii și se realizează în preponderență prin achiziții publice prin intermediul furnizorilor specializați, de la librării și persoane particulare, în dependență de resursele financiare alocate de către fondator. Achiziționarea prin cumpărare se efectuează diferențiat pentru cărți și periodice (abonarea) și în strictă corespundere cu legislația în vigoare. Administrația publică alocă

anual mijloace financiare bibliotecilor publice teritoriale pentru procurarea a minimum 50 de titluri de documente la 1000 de locuitori [4, articolul 40, alineatul 3];

✓ *Donații.* Donația este o sursă accidentală de creștere a colecțiilor bibliotecii și constă în primirea gratuită a materialului documentar de la diverse persoane fizice (autori, persoane particulare) sau juridice (firme, societăți, edituri, organizații guvernamentale și nonguvernamentale, ambasade ș.a.). De obicei, donatorul este cel care solicită efectuarea donației printr-o intervenție verbală (la sediu, la telefon, e-mail, Skype) sau printr-o scrisoare de intenție. Donația se acceptă în cazul când titlurile donate nu se regăsesc în colecțiile bibliotecii, sunt relevante pentru instituție și nu sunt deteriorate fizic sau depășite moral. Nu vor fi acceptate ca donație edițiile care sunt depășite moral, contaminate sau uzate fizic (cu excepția edițiilor bibliofile de unicat), nu prezintă interes prin valoarea intrinsecă a documentelor, sunt restricționate de convenții morale ori de inadecvarea cu relațiile social-politice: conțin elemente de chemare la violență, amoralitate, pornografie, țin în mod flagrant de kitsch și de incultură;

✓ *Schimbul de documente (intern și internațional).* Reprezintă achizițiile efectuate în baza unui contract sau o înțelegere prin care părțile interesate oferă una alteia, pe bază de reciprocitate, publicații sub formă tipărită sau reproduse prin alte modalități. În acest context este relevantă experiența BNRM privind crearea Grupului Bibliobarter, care facilitează schimbul interbibliotecar de publicații, prezintă liste de cărți posibile pentru donații, ajută la redistribuirea acestora în cadrul SNB (<https://www.facebook.com/groups/478423189431767/>).

Schimbul de documente se realizează cu instituțiile din țară (schimb național) și cu instituțiile din străinătate (schimb internațional) în baza publicațiilor scoase din evidența bibliotecii, precum și a celor editate sub egida bibliotecii. Schimbul Internațional

de documente reprezintă o cooperare internațională culturală și științifică, un parteneriat intelectual, prin intermediul căruia este favorizată libera circulație de idei și informații între diferite instituții și țări. Acesta facilitează completarea colecțiilor cu documente din străinătate, fiind unul din mijloacele de achiziție. Partenerii de schimb sunt identificați de bibliotecă în funcție de profilul corespunzător. În realizarea schimbului se pune accentul pe valoarea de conținut, și nu pe costul nominal al documentului. Schimbul de publicații presupune: identificarea nevoilor și stabilirea priorităților de schimb a documentelor, stabilirea identităților potențialilor parteneri, expedierea propunerii de colaborare și, în caz de accept, încheierea unui contract de colaborare. Schimbul se efectuează în baza unor „Oferte de publicații” (scrisoare de ofertă, liste de schimb), care sunt aduse la cunoștința partenerilor. În mod obișnuit, ofertele se transmit prin poștă, fax, e-mail, skype. Din ofertele recepționate fiecare bibliotecă selectează titlurile pasibile pentru schimb, în funcție de profilul de completare și domeniile de interes. Expedierea și recepționarea documentelor se efectuează, de regulă, prin intermediul serviciilor poștale. Mai actual, persistă schimbul de publicații în format electronic, care nu este dependent de alocații financiare pentru servicii poștale și riscuri de deteriorare sau pierdere a documentului;

✓ *Alte modalități de completare a colecțiilor :* proiecte de digitizare, achiziție de licențe, produse intelectuale elaborate de bibliotecă, copiere etc.

### 2.3 Evidența colecțiilor de bibliotecă

Constituind valori materiale și spirituale, de păstrarea și gestionarea cărora răspunde biblioteca prin personalul ei, documentele, indiferent de proveniența și valoarea lor trebuie cuprinse în mod obligatoriu în sistemul de evidență [2, p. 188].

Evidența colecțiilor de bibliotecă desemnează un ansamblu



de operațiuni de înregistrare a datelor cantitative (numărul de documente) și valorice (prețul tuturor documentelor deținute de bibliotecă), globale (partide, seturi, loturi, loturi pe proveniențe) și individuale (unitate cu unitate, volum cu volum), oferind date referitoare la mărimea, componența și dinamica unei colecții. Pentru a cunoaște situația fiecărui document de bibliotecă și a colecțiilor în ansamblu, atât din punct de vedere cantitativ, valoric, cât și calitativ (tematic, lingvistic), bibliotecile sunt obligate să organizeze un sistem unic de înregistrare, urmărire și control al achizițiilor și mișcărilor documentelor. Acesta include: *evidența tehnico-operativă*, *evidența contabilă*, *evidența statistică*.

*Evidența tehnico-operativă* ține de înregistrarea achizițiilor și casării documentelor, fixarea modificărilor ce țin de volumul și componența colecției. Acest tip de evidență stă la baza managementului operativ al colecțiilor. *Evidența tehnico-operativă*, atât sumară (globală), cât și cea individuală, este un element de bază pentru *evidența contabilă* și *evidența statistică* a colecțiilor. *Evidența tehnico-operativă* se efectuează în Registrul de evidență individuală (RI) și sumară (Registrul de Mișcare a Colecției) (a se vedea Anexele nr. 1 și nr. 3). Înregistrarea documentelor se realizează ținând cont de caracteristicile / particularitățile documentelor din colecțiile bibliotecii, documente pe suport fizic, electronic și de rețea.

*Evidența contabilă* reflectă prezența și mișcarea colecției de bibliotecă în dimensiune bănească, conform „Instrucțiunii cu privire la evidența contabilă în instituțiile bugetare”, aprobată prin ordinul nr. 93 din 19.07.2010 al Ministerului Finanțelor al Republicii Moldova. Documentele ce fac obiectul completării colecțiilor de bibliotecă sunt considerate mijloace fixe și sunt supuse obligatoriu evidenței contabile.

*Evidența statistică* are ca obiect colectarea, prelucrarea și analiza datelor evidenței tehnico-operative și contabile privind colecțiile

de bibliotecă, conform cerințelor stabilite de către Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova. Conform chestionarului „Cercetarea statistică anuală № 6-c. Activitatea bibliotecilor” datele privind colecțiile de bibliotecă sunt prezentate în 3 compartimente: „Colecții (pe suporturi fizice)”, „Resurse electronice” (în rețea), „Publicații seriale curente primite (la sfârșitul anului)” (<https://statistica.gov.md/pageview.php?!=ro&idc=613&id=6518>).

Evidenței se supun toate documentele (cu păstrare permanentă [nelimitată], cu păstrare pe termen lung, cu păstrare temporară [pe termen scurt]), care sunt achiziționate și care sunt scoase din colecțiile bibliotecii, indiferent de tipul, suportul și termenul de păstrare.

Fiecare bibliotecă determină în mod independent termenii de păstrare și componența documentelor, reieșind din misiunea bibliotecii, statutul sau regulamentul de organizare și funcționare a bibliotecii. Termenii de păstrare a documentelor de bibliotecă sunt fixați în documentul instituțional „Politica de dezvoltare a resurselor informaționale”.

Evidența colecțiilor solicită respectarea următoarelor cerințe: exhaustivitatea și fiabilitatea informațiilor contabile; exactitatea și obiectivitatea informației; utilizarea unităților standartizate de evidență; compatibilitatea metodelor și formelor de contabilitate, fiabilitatea acestora în utilizarea tehnologiilor tradiționale și automatizate de contabilitate; respectarea nomenclatorului indicatorilor de evidență a colecțiilor cu indicatorii similari a statisticii de bibliotecă; continuitatea în evidența colecțiilor.

Indiferent de tipul lor, documentele achiziționate de bibliotecă sunt înregistrate, constituindu-se în unități de evidență. Evidența documentelor de bibliotecă implică două trepte ce țin de înregistrarea acestora.

*Etapa preliminară a înregistrării documentelor* ține de primirea și prelucrarea fizică a acestora: ștampilarea, etichetarea/aplicarea

bulinelor (bucată pătrată sau dreptunghiulară de hârtie, aplicată pe cotor sau pe copertă, partea de sus-stânga; pot fi și buline colorate – roșii, verzi, care arată modalitatea de consultare a documentului), atașarea codurilor de bară, aplicarea benzii magnetice pentru prevenirea furtului (după caz). Primirea documentelor (din orice sursă) se execută în baza documentelor de transmitere, prestate de către furnizor: facturi, borderouri, acte de predare, acte de donare și altele, sau elaborate de specialiștii bibliotecii în momentul primirii/predării edițiilor (acte de primire: a se vedea Anexa nr. 8).

La recepționarea documentelor în bibliotecă, bibliotecarul, în mod obligatoriu, confirmă legalitatea actelor însoțitoare: verifică integritatea coletelor, confruntă conținutul lor cantitativ și valoric cu actele însoțitoare (facturi, bonuri, chitanțe, acte de transfer sau donație ș.a.), verifică integritatea stării fizice a documentelor. În cazul, în care se depistează inadvertențe numerice, valorice sau de conținut între act și stocul de documente, precum și existența unor volume deteriorate sau cu defecte tipografice, neconformitățile se specifică într-un proces-verbal, un exemplar al căruia se înaintează furnizorului, cu cererea de a remedia situația semnalată sau documentele cu defecte sunt returnate (a se vedea Anexa nr. 9).

Tuturor documentelor, luate în primire de bibliotecă și se aplică ștampila, care atestă transmiterea acestora în proprietatea bibliotecii. Facturile, chitanțele, procesele-verbale, actele și borderourile ce le însoțesc, precum și alte documente însoțitoare, care atestă transmiterea documentelor în gestiunea bibliotecii, sunt transmise la contabilitatea care gestionează bunurile instituției.

*Etapa de bază a evidenței/contabilizării propriu-zise a documentelor* presupune evidența primară, evidența individuală și evidența globală. Evidența documentelor de bibliotecă este reflectată prin formulare tipizate, după cum urmează:

- evidența globală sau primară – în Registrul de mișcare a colecțiilor (RMC);

- evidența individuală - în Registrul de inventar (RI);
- evidența preliminară pentru periodice – Fișe de evidență preliminară.

*Evidența primară* (globală sau pe stocuri) a documentelor cumulează și reflectă date privind dinamica internă a colecțiilor, proveniența, mărimea, valoarea și componența tematică a acestora [3, p. 162] Evidența primară presupune :

a) gruparea documentelor în set (lot): criteriile grupării în set a documentelor sunt sursa de recepție și actul de intrare – borderou, factură, proces-verbal etc. În cazul când lotul are un număr foarte mare de documente, ele pot fi împărțite în câteva seturi. Achizițiile în cantități mici, cu aceeași proveniență, dar din diferite surse (de ex., donații din diferite surse anonime) pot fi unite într-un set;

b) identificarea/acumularea datelor de evidență globală :

- ✓ proveniența (sursa de livrare a documentelor) : DL, donație, schimb etc.;

- ✓ total cantitate de documente (unități materiale) achiziționate și total titlurile de documente;

- ✓ valoarea financiară (prețul total al documentelor din set, prețul documentelor inventariate/ neinventariate);

- ✓ repartizarea documentelor după conținut/ domenii de știință (conform CZU): 0-; 1-; 2-; 3-; 5-; 6-; 61-; 62-; 63-; 7-; 8-; 9-;

- ✓ repartizarea documentelor după limbi: în limba română, limbile minorităților naționale (rusă, găgăuză, ucraineană, bulgară), limbi străine (engleză, franceză etc.);

- ✓ repartizarea documentelor după destinație: care nu fac parte din colecție: Rezerva Națională/instituțională; schimb internațional (cantitatea, valoarea); redistribuire; care fac parte din colecție, din ele supuse inventarierii – cantitatea, valoarea;

- ✓ repartizarea documentelor în funcție de suportul de fixare a informației și destinația funcțională a acestora: cărți (cantitate, titluri); seriale (reviste, ziare, publicații continue); materiale în

grup; manuscrise; teze; muzică tipărită, materiale grafice, discuri de vinil etc.;

c) înregistrarea datelor în Registrul de mișcare a colecțiilor (RMC) (a se vedea Anexa nr. 3). RMC include trei părți:

- Partea 1-a: *Achiziții de documente* – consemnează informațiile cu privire la recepționarea în gestiunea bibliotecii a stocurilor (seturilor/loturilor/partidelor) de documente. Pentru fiecare stoc sunt menționate următoarele elemente: anul/numărul de achiziție, data înregistrării, proveniența, denumirea, numărul și data actului însoțitor, totalul documentelor din stoc cu precizarea cantității și valorii integrale a acestora, numerele de inventar care se atribuie stocului de documente, mențiuni, repartizarea documentelor după tipuri (cărți, periodice, documente electronice etc.) și după limbi, repartizarea documentelor după conținut (conform Clasificării Zecimal Universale) și indicarea numărului de documente, destinate copiilor.

Toate tipurile de documente (cu excepția ziarelor) sunt acceptate pentru evidența contabilă și statistică în momentul achiziționării, iar ziarurile – la sfârșitul anului, după formarea setului anual.

- Partea a 2-a: *Casarea documentelor* – înregistrează informațiile cu privire la ieșirea din gestiunea bibliotecii a unor documente din stocurile deținute (seturi /loturi / partide), consemnate în partea I-a. Pentru fiecare stoc sunt concretizate următoarele elemente: anul / numărul curent, data înregistrării, denumirea, nr. și data actului de ieșire, totalul documentelor ieșite cu precizarea cantității și valorii totale a acestora, cauza ieșirii (uzură fizică sau morală, pierdute, deteriorate, transferate etc.) conform proceselor-verbale, însoțite de borderou, mențiuni, repartizarea documentelor ieșite după tip, limbă și după conținut, indicarea numărului de documente pentru copii;

- Partea a 3-a – *Recapitulare* – reflectă cu exactitate volumul și

valoarea totală a colecțiilor dintr-o bibliotecă, repartizarea acestora în funcție de tipul, limba, conținutul documentelor.

Datele statistice a rubricilor RMC, totalizate pe verticală, vor reflecta situația existentă a colecțiilor la un moment dat și structura acestora. Pentru evidența globală a documentelor electronice în rețea (fără suport amovibil) se va elabora un Registrul de mișcare separat (a se vedea Anexa nr. 4).

*Evidența individuală* presupune o totalitate de operațiuni de înregistrare a datelor pentru fiecare unitate materială. Evidența individuală se realizează prin două modalități de înregistrare: Registrul Inventar (RI) și Fișa de evidență individuală, suportul material a căreia îl reprezintă fișa de catalog [3, p. 163].

*Registrul inventar* reprezintă componentele individuale ale colecției bibliotecii. Fiecare document, transformat în unitate de evidență, este teaurizat prin suma principalelor date bibliografice (tip document, autor, titlu, loc și an de apariție), valoarea materială (prețul fiecărui exemplar), raportarea la RMC (pentru achiziții și casări). Toate aceste date sunt înregistrate cronologic și simbolizate printr-un număr de ordine (însoțit de alte simboluri, după caz) – numărul de inventar [3, p. 378]. Numărul de inventar va însoți documentul atâta timp cât acesta face parte din colecții.

Pentru colecții mici poate fi elaborat un Registrul inventar care contabilizează toate tipurile și categoriile de documente. Bibliotecile, care gestionează mai multe colecții (după tematică și tipuri de documente) pot elabora Registre de inventar cu numerotație paralelă pentru diferite tipuri de documente și documente pe diferite suporturi. Pentru documentele digitale fără suport amovibil condiția este obligatorie (vezi anexele 4, 5). Înregistrarea unităților de evidență în Registrul inventar este determinată de caracterul tipologic al acestuia și reglementată prin regulamente, instrucțiuni, metodologii instituționale sau naționale.

Transcrierea registrelor de inventar sau reînregistrarea

colecțiilor se poate face numai în cazuri excepționale (deteriorarea documentelor de evidență cauzată de incendii, calamități naturale etc.) și numai cu aprobarea autorității, în subordinea căreia se află biblioteca. Registrul inventar ca act contabil se supune cerințelor documentelor cu regim special, iar eventualele modificări ale datelor înscrise pot fi făcute numai cu respectarea regulilor stabilite pentru documentele contabile.

Evidența individuală a periodicelor și ziarelor se efectuează pe fișe de evidență preliminară, până la constituirea lor în unități materiale (colecții / volume), cărora li se va atribui număr de inventar.

*Fișa de evidență preliminară* servește pentru luarea în evidență a fiecărui număr în parte a ziarelor și revistelor achiziționate (prin abonament, donații, schimb etc.). Fișa este completată pentru fiecare titlu de ziar sau revistă, incluzând următoarele elemente: titlul și subtitlul periodicului, locul și anul de apariție, instituția editoare, periodicitatea, perioada și valoarea abonamentului. Pentru ziare se bifează spațiul corespunzător datei de apariție a fiecărui număr, iar pentru reviste – se înscrie numărul acestora în spațiile corespunzătoare fiecărei săptămâni din luna respectivă (a se vedea Anexa nr. 2). Pentru colecțiile, constituite trimestrial, semestrial sau anual ca unități de inventar, se întocmește actul de primire. Acesta constituie baza pentru înregistrare în RMC și RI. Fișele de evidență ale periodicelor se păstrează în fișiere speciale.

Documentele de evidență individuală (RI) și sumară (RMC) a colecției trebuie să fie legate, paginile lor numerotate și șnuruite; pe ultima pagină se aplică data, semnătura și ștampila bibliotecii. Termenul de păstrare a documentelor de evidență tehnico-operativă se stabilește în conformitate cu „Nomenclatorul arhivistic al bibliotecii”.

Pentru realizarea evidenței de bibliotecă, în mod unitar, se folosesc numai instrumente tipizate, realizate în conformitate cu reglementările pe plan național. Înscrierea datelor în instrumen-

tele de evidență trebuie să fie clară, exactă și corectă din punct de vedere bibliotecomic și financiar. În actele de evidență nu sunt admise corectări sau modificări decât în cazuri, justificate prin procese verbale de constatare. Datele acestora sunt înscrise la rubrica „Observații” („Note”).

#### 2.4 Organizarea colecțiilor

Organizarea colecțiilor reprezintă un proces esențial într-o bibliotecă, facilitând implicit aspectele legate de comunicarea eficientă a documentelor. Organizarea colecțiilor este fundamentată pe diferite sisteme în funcție de criteriile, care stau la baza lor. Orice bibliotecă are dreptul să adopte o tehnică optimă de organizare a colecțiilor, care să permită utilizarea documentelor cu efort minim. Dar în toate cazurile, în așezarea documentelor la raft, se urmăresc următoarele principii:

- identificarea și regăsirea facilă a documentelor (presupune individualizarea strictă a fiecărui volum de bibliotecă, printr-o cotă unică și irepetabilă);
- economisirea spațiului de depozitare;
- gruparea documentelor după suportul lor material sau tipul acestora (cărți, reviste, manuscrise etc.);
- stabilirea destinației colecțiilor (săli de lectură, săli cu acces liber la raft, depozite);
- conservarea și igiena publicațiilor – asigurarea unor condiții de maximă securitate și igienă, ferite de lumină puternică, de umiditate și căldură excesivă, de insecte și rozătoare etc. [2, p. 194].

Sistemele de așezare a documentelor sunt divizate în sisteme formale și sisteme structurale.

*Sistemele formale de așezare a colecțiilor de bibliotecă presupun fundamentarea pe următoarele criterii:*

- după numărul de inventar – locul la raft este dat de numărul de inventar, care reprezintă și cota cărții; sistemul este avantajos

la verificarea prin metoda confruntării Registrului inventar cu documentul la raft, iar regăsirea necesită un catalog sistematic bine pus la punct;

- așezarea alfabetică – în ordinea alfabetică a numelor autorilor sau titlurilor;

- după locul de apariție sau denumirea instituției care le-a editat – sistemul se aplică în scopul cunoașterii publicațiilor apărute într-o localitate sau doar la o editură;

- după limba în care sunt redactate textele, dar cu sistematizarea publicațiilor în interior după alte criterii formale sau de conținut;

- cronologică – este determinată de data apariției documentelor; acest sistem oglindește evoluția tiparului și a producției editoriale, fiind aplicat în bibliotecile cu caracter muzeal, dar și în bibliotecile moderne pentru organizarea anumitor colecții speciale: incunabule, cărți vechi, depozitul legal și altele;

- pe formate – este metoda cea mai utilizată pentru organizarea colecțiilor păstrate în depozite închise sau cu acces semidirect; așezarea pe formate asigură utilizarea rațională a spațiilor și permite o bună conservare a documentelor. Criteriul de așezare este înălțimea documentului la cotor, exprimată în centimetri [2, p. 195]. Avantajul așezării pe formate ține de reducerea cheltuielilor de depozitare și conservare a colecțiilor cu 40-50 % prin folosirea integrală a spațiilor de depozitare, atât pe orizontală, cât și pe verticală.

*Sistemele structurale de așezare a documentelor de bibliotecă sunt:*

- sistematico-alfabetică – presupune aranjarea colecțiilor după conținutul documentului, locul la raft fiind determinat de o cotă care exprimă conținutul, fiind și un element de ordine; temeiul acestei metode de așezare a documentelor la raft este Clasificarea Zecimală Universală. Acest tip de așezare se aplică, în special, pentru colecțiile destinate accesului liber la raft al utilizatorilor

și pentru secțiile de împrumut;

- așezarea pe centre de interes sau deziderate (rafturi tematice) – este o aranjare pe subiecte concrete și precise, care rezultă din opțiunile utilizatorilor, precum și din tendințele necesităților informațional/documentare ale acestora (de exemplu: rafturi tematice „Cărți de ficțiune”, „Cartea pentru gospodine”). Cota documentului în cazul dat reprezintă o imagine la subiect (într-o bibliotecă pentru copii) sau un cuvânt-cheie.

### 2.5 Casarea documentelor de bibliotecă

Casarea documentelor de bibliotecă reprezintă o activitate necesară, logică și realistă, complementară achiziției, ce contribuie la actualizarea, îmbunătățirea ratei de înnoire și restructurarea colecției bibliotecii. Este vorba despre excluderea documentelor care nu mai pot fi utilizate din diverse cauze – uzură fizică, conținut depășit, pierdere, transfer în alte biblioteci etc.). Conform prevederilor articolului 34, alineatul 4, din Legea cu privire la biblioteci (nr. 160 din 20.07.2017), casarea se aplică după o perioadă de minimum un an de la achiziția documentului. Criteriile principale de eliminare a documentelor din colecție sunt:

- gradul avansat de uzura fizică, determinat de o intensă circulație a documentului, de tipul hârtiei, precum și urmare a situațiilor critice – incendii, inundații etc.;

- gradul de actualitate al informației și utilitate, determinat de perimarea moral-intelectuală a conținutului;

- gradul de circulație/cerere, determinat de numărul mediu/optim de solicitări/utilizări din partea utilizatorilor într-o unitate de timp.

Casarea documentelor din colecțiile bibliotecii poate fi efectuată în situațiile când documentul: este uzat fizic, este uzat moral, există în mai multe exemplare în raport cu normele de completare, nu corespunde profilului de completare al bibliotecii, este pierdut

/ sustras și alte situații [6, p. 33].

Deteriorarea fizică sau morală, depășirea de conținut, cantitatea excesivă de exemplare, pierderile de la expoziții sau din colecții cu acces liber la raft a documentelor se constată de o comisie specială. Membrii acesteia vor alcătui procesele-verbale privind casarea documentelor și vor consimți actul de casare prin semnături (a se vedea Anexa nr. 6). În procesul-verbal se indică numărul total al volumelor pasibile pentru casare și valoarea totală a acestora, fiind însoțit de un borderou sau de fișele documentelor (care nu se supun evidenței individuale). Procesele verbale privind casarea documentelor sunt în mod obligatoriu aprobate de către directorul instituției sau fondator. Datele privind eliminarea documentelor se înregistrează în Registrul de mișcare a colecției, în partea a II-a „Casarea documentelor”, în baza actului de casare, semnat de către membrii comisiei respective și aprobat conform cerințelor prezentate mai sus. În cazul publicațiilor în mai multe volume, la eliminarea unui volum din colecții, în Registrul inventar se barează cu diagonale roșii numărul de inventar și prețul volumului concret. Celelalte elemente – nume autor, titlu, loc etc. – rămân neșterse. În rubrica „Mențiuni” se indică numărul și data aprobării actului, în baza căruia a fost casat documentul respectiv.

Documentul pierdut de utilizator poate fi înlocuit cu o ediție similară sau pierderea poate fi recuperată în echivalent bănesc. Documentele primite de la cititori în locul celor pierdute trebuie să corespundă profilului de completare a bibliotecii. Datele despre aceste documente sunt prezentate în „Registrul de evidență a documentelor recepționate de la utilizatori în schimbul celor pierdute/deteriorate”. La sfârșitul unei perioade de referință – trimestru, semestru, an – se alcătuieste un proces-verbal de casare a documentelor pierdute și de recepționare a documentelor primite în locul celor pierdute (a se vedea Anexa nr. 7).

Documentele casate din colecții pot fi oferite prin schimb ori

donate altor biblioteci, transmise centrelor de reciclare a hârtiei.

## 2.6 Resurse informaționale în sprijinul bibliotecilor

În ultimele decenii au intervenit schimbări considerabile în dezvoltarea/gestionarea colecțiilor. Unul dintre factorii determinanți sunt tehnologiile informaționale, care au modificat conținutul și funcțiile colecțiilor de bibliotecă. Bibliotecile dezvoltă activ colecțiile digitale, generează conținuturi online, prestează o multitudine de servicii bazate pe noile tehnologii, formează competențe și abilități de utilizare a tehnologiilor și conținuturilor digitale. Diversificarea ofertei informaționale a bibliotecii are loc atât în baza colecțiilor de bibliotecă, cât și a bazelor de date, a resurselor din Internet, accesibile utilizatorilor bibliotecii.

Resursele informaționale (bazele de date achiziționate și create de biblioteci, resursele în acces deschis etc.) prezintă unele avantaje față de cele tradiționale :

- sporirea accesului: permit acces la distanță nelimitat în timp sau loc;
- utilizarea rațională a spațiului fizic: permit economisirea acestora (de exemplu: bazele de date „Moldlex”, „Justice. md” permit achiziția unui număr minim de exemplare a „Monitorului oficial al Republicii Moldova” în format de hârtie);
- păstrarea documentelor de patrimoniu: împrumutul electronic în baza colecțiilor digitale reduce riscul deteriorării materialelor fragile sau foarte uzate, minimizează pericolul de pierdere sau sustragere a edițiilor de unicat (de exemplu: Biblioteca Digitală Moldavica permite acces la ediții de patrimoniu full text, foarte vechi și fragile în starea lor fizică, care, în mod tradițional, nu sunt împrumutate) (<http://www.moldavica.bnrm.md/>);
- economisirea bugetului: posibilități de achiziții partajate (consorții, parteneriate); de exemplu: Consorțiul REM (Resurse Electronice pentru Moldova – Electronic Resources for Moldova)

este un proiect de colaborare interbibliotecară al cărui scop este asigurarea accesului la o gamă largă de reviste electronice din întreaga lume. Consorțiul REM contribuie la asigurarea în condiții optime a accesului utilizatorilor la resursele informaționale locale și internaționale în format electronic, reducerea cheltuielilor financiare, materiale, umane pentru abonarea și utilizarea în comun a bazelor de date destinate utilizatorilor de informații, organizarea simpozioanelor, conferințelor și a seminarelor privind problemele actuale ale consumului informațional în mediul electronic; <http://lib.ase.md/eifl/>;

- achiziții gratuite: accesul la Internet, la resurse în acces deschis permite bibliotecilor de a stoca documentele și de a le conferi statutul de documente de bibliotecă, respectând prevederile dreptului de autor.

Accesul Deschis este accesul online, gratuit la conținutul științific, cu restricții limitate privind drepturile de autor și de licențiere. Sursele în Acces Deschis (arhive ale publicațiilor electronice sau depozite [rezpozitorii] digitale, baze de date ale revistelor și culegerilor științifice) fac posibilă accesarea textului integral într-un singur spațiu informațional, accesibil publicului larg [9, p. 36-37]. Prin accesul deschis înțelegem că publicațiile sunt disponibile pe Internet, permițând utilizatorilor să citească, descarce, copieze, distribuie, tipărească, să le folosească în orice scop, respectând prevederile legale. În acest context menționăm Instrumentul Bibliometric Național (IBN) – resursă informațională, care agregă revistele științifice publicate în Republica Moldova. IBN oferă acces la textul integral al articolelor, date despre autori, instituții și edituri, permite monitorizarea publicațiilor (descărcări, vizualizări etc.), dinamica și distribuția articolelor pe ani, limbi, subiecte (<https://ibn.idsi.md/>).

Accesul la resursele / colecțiile electronice ale bibliotecilor este oferit, de regulă, de pe site-urile bibliotecilor, fiind ușor regăsite

în bara de meniuri, la denumirile gen „Resurse informaționale”, „Resurse electronice”, „E-resurse” etc.

### *2.7 Indicatori statistici și de performanță (relaționali) privind colecțiile/resursele informaționale*

Pentru o analiză obiectivă a eforturilor depuse în scopul dezvoltării colecțiilor/resurselor unei biblioteci și a gradului în care ele corespund necesităților utilizatorilor, evaluarea rezultatelor obținute este obligatorie.

În acest sens în biblioteci sunt utilizate date statistice (care măsoară cantitatea colecțiilor: câte exemplare, titluri achiziționate și existente în total etc.), indicatori de performanță (ori relaționali, care demonstrează cât de calitative și performante sunt colecțiile/resursele bibliotecii în comparație cu structurile similare de nivel național și internațional), indicatori de impact (demonstrează valoarea, impactul bibliotecii, prin intermediul colecțiilor/resurselor, asupra persoanelor, instituției și comunității, societății).

Conform prevederilor standardului „SM ISO 2789:2015. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă”, cantitatea colecțiilor este măsurată prin indicatorii statistici: exemplare și titluri deținute; repartizarea acestora după tipuri, limbi, domenii de știință, modul de achiziție (cumpărare, schimb, donație, depozit legal), cheltuieli pentru achiziții de documente, valoarea totală a colecțiilor, procentul din bugetul bibliotecii cheltuit pentru achiziții etc. Acești indicatori pot fi calculați atât privind achizițiile pentru o perioadă de referință (de exemplu, conform „Cercetării statistice anuale № 6-c. Activitatea bibliotecilor” – anual), cât și starea totală cantitativă a colecțiilor (de exemplu, la începutul fiecărui an).

Spre deosebire de indicatorii statistici, indicatorii de performanță nu sunt doar rezultatul evidenței proceselor de bibliotecă, ci și a corelației conform metodologiei de calculare a

cel puțin dintre doi indicatori statistici. Aceștia sunt deosebit de importanți în analiza comparată cu alte biblioteci privind dezvoltarea colecțiilor/resurselor informaționale. Astfel, conform prevederilor „SM ISO 11620:2016 Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci”, recomandărilor IFLA/UNESCO, vizualizarea dezvoltării colecțiilor/resurselor informaționale ale bibliotecii, calitatea acestora, este materializată prin următorii indicatori: procentul de titluri solicitate din colecție, numărul de documente digitizate per 1000 de documente din colecție, rata de circulație a documentelor, rata de înnoire a colecției (în număr de ani și procente), achiziții (exemplare/titluri) per cap locuitor/membru al comunității, colecții (exemplare/titluri) per cap locuitor/membru al comunității etc.

Metodologia de calcul a indicatorilor de performanță (relaționali) este explicată în lucrarea „Indicatori de performanță (relaționali) pentru biblioteci: Ghid în sprijinul implementării SM ISO 11620: 2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” (<http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Indicatori-de-performanta-SM-ISO-11620-2016.pdf>).

Valoarea, reprezentativitatea colecțiilor bibliotecii este măsurată în baza metodelor/tehnichilor, prevăzute de SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” (<https://bibliotecipublicerm.files.wordpress.com/2019/01/ghid-informare-%C8%99i-documentare.-metode-%C8%99i-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>).

#### **Întrebări de recapitulare:**

- Identificați definițiile termenilor „colecție de bibliotecă” și „resurse informaționale”.
- Cum definiți un document de bibliotecă?
- Specificați tipurile de evidență a documentelor de bibliotecă.
- Din care motive pot fi casate documentele de bibliotecă?

- Ce indicatori sunt aplicați în biblioteci pentru a măsura cantitatea, calitatea și impactul colecțiilor?

#### **Referințe bibliografice:**

1. ANDRONIC, Ludmila. Statistica în comunicare. Chișinău: CEP USM, 2013. 216 p. ISBN 978-9975-71-425-9.
2. BUTUC, Liviu. Compendiu de biblioteconomie. Buzău: Editura ALDIN, 2011. 465 p. ISBN 978-606-92961-0-3.
3. DICȚIONAR de biblioteconomie și științe ale informării. Chișinău: Institutul de Studii Enciclopedice, 2014. 535 p. ISBN 978-9975-4094-8-3.
4. Legea cu privire la biblioteci: [nr. 160 din 20.07.2017]. [citată 13 iulie 2020]. Disponibil: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=371219>
5. POLITICA de dezvoltare a Colecțiilor Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova. Alcătuitori: Aliona Muntean, Aliona Tostogan. Chișinău: BNRM, 2020. 35 p.
6. POLL, Roswitha, BOEKHORST, Peter. Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries. 2nd revised edition. Munich: K.G. Saur, 2007 (IFLA Publications; 127). ISBN 978-3-598-22033-3.
7. REGULAMENT - CADRU de organizare și funcționare a bibliotecilor publice: aprobat prin ordinul nr. 186 din 26.02. 2019 al Ministerului Educației, Culturii și Cercetării. [citată 6 martie 2020]. Disponibil: [https://mecc.gov.md/sites/default/files/rof\\_aprobat.pdf](https://mecc.gov.md/sites/default/files/rof_aprobat.pdf)
8. REGULAMENT de gestionare a fondului documentar al Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova. Alcătuitori: Aliona Tostogan, Aliona Muntean. Chișinău, BNRM, 2020. 35 p.
9. ȘTIINȚA Deschisă în Republica Moldova: Studiu. Chișinău, 2018. 263 p. ISBN 978-9975-3220-3-4. DOI 10.5281/zenodo.1468418
10. ȚURCAN, Nelly. Accesul la resursele informaționale științifice în bibliotecile din Republica Moldova. In: BiblioPolis. 2011, nr. 4, pp. 17-25. ISSN 1811-900X.



## 2.8 REGISTRUL INVENTAR

Data	Nr. RMC	Nr. inventar	Autorul și titlul	Locul ediției	Anul	Preț	Note control	Nr. act de casare

**Reguli de înregistrare a unităților de evidență în Registrul inventar:**

1. Numele autorului se transcrie cu numele despărțit prin virgulă de prenume; dacă documentul are doi sau trei autori - se consemnează numai primul autor cu specificarea (ș.a.);
2. Titlul se transcrie integral numai pe un singur rând, în forma lui de pe foaia de titlu. Prescurtările sunt admise numai pentru titlurile ce nu pot fi cuprinse integral în rubrica respectivă, dar fără a îngreuna identificarea lucrării;
3. Lucrările anonime sunt menționate numai cu titlul. Lucrările anonime, cu autor colectiv sau periodicele, sunt menționate numai cu titlul, rubrica de autor rămânând liberă;
4. Pentru documentele în mai multe volume se menționează, după titlu, și numărul volumului, în forma prescurtată (vol.) și numai cu cifre arabe;
5. La lucrările în mai multe exemplare, înregistrate în continuare, autorul și titlul se transcriu numai pentru primul exemplar, repetarea celorlalte elemente bibliografice fiind semnalată prin ghilimele; pentru lucrările în mai multe volume, dar cu același titlu, se repetă, în rubricile corespunzătoare din registrul inventar, numai numărul fiecărui volum;
6. Locul de publicare, se transcrie în întregime; menționarea locului de apariție este obligatorie pentru fiecare unitate de evidență;
7. Anul de apariție se trece întotdeauna cu cifre, fără a folosi ghilimelele atunci când el se repetă la rândurile următoare;
8. Prețul se consemnează pentru fiecare unitate. În cazul lucrărilor în mai multe volume, dacă valoarea în lei a unității de evidență nu este stabilită separat, ea va fi dedusă din valoarea totală a lucrării și numărul volumelor care o compun;
9. În coloana „Note control” se înregistrează însemnări privind corectarea unor greșeli de transcriere, de numerotare, împreună cu numele persoanei care a corectat eroarea și note de verificare;
10. La ultima rubrică a Registrului inventar – Nr. act decontat – se consemnează numărul și data proceselor verbale, întocmite pentru casare (documente uzate, depășite, pierdute etc.);
11. Greșelile de inventariere se corectează astfel:

- a) în cazul omiterii unuia sau unor numere și când eroarea se sesizează imediat, numerele respective se taie cu o linie roșie orizontală ; numărul corectat se scrie deasupra numărului greșit (la fel se procedează și cu numerele care inițial au fost trecute greșit pe cărți);
- b) dacă eroarea nu se constată imediat și pentru a nu opera prea multe corecturi în Registrul inventar și pe documente, se continuă inventarierea până la completarea inventarului;
- c) în cazul repetării unor numere de inventar, toate numerele duble vor primi mențiunea distinctivă bis, atât în registru, cât și pe cărți;
- d) în oricare din situațiile, stipulate la pozițiile a) și b) , la rubrica „Note control”, bibliotecarul este obligat să facă următoarea mențiune : Corectat de (semnătura descifrabilă a bibliotecarului);
12. Rubrica „Note control” se completează prin aplicarea unui semn convențional (bifare) în cazul verificărilor periodice ale colecțiilor, predării-primirii acestora și când se efectuează controlul gestionar de către organele împuternicite în acest sens;
13. Dacă nu avem date bibliografice pe pagina de titlu, putem apela la informații furnizate din alte zone ale publicației (copertă, cotor, postfață, prefață, etc) sau din lucrările de referință (enciclopedii, dicționare, tratate, etc). Când nu depistăm în nici un fel datele de apariție (loc, editură, an), se scrie: [s.a] - sine anno/fără an; [s.n.] – sine nomine/fără editură; [s.l.] – sine loco/fără loc. Datele culese din alte părți decât pagina de titlu, vor fi menționate între paranteze drepte...

*Notă:* Registrul inventar pentru alte categorii de documente poate avea rubrici speciale. De exemplu:

- registrul inventar pentru periodice nu are rubrica Autor, în schimb include rubricile: Editor, Subtitlu, An calendaristic, Nr. de fascicule;
- registrul inventar pentru documente grafice, hărți, manuscrise, fotografii, documente audiovizuale și microformate pot avea suplimentar rubricile: Producător, Tehnica realizării, Format, Material, Legătura.

**FIȘA DE EVIDENȚĂ PRELIMINARĂ. ZIARE**

Titlul																										Modul de constituire : în volum							
Editor																										Nr. colecție							
Loc publicare																																	
Periodicitate																																	
Luna	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		

## FIȘA DE EVIDENȚĂ PRELIMINARĂ. REVISTE

Titlul												Modul de constituire : <i>în volum / separat</i>	
ISSN		Editor											
		Loc											
		Periodicitate											
Anul	Ian.	Febr.	Mart.	Apr.	Mai	Iun	Iul.	Aug.	Sept.	Oct.	Noiem.	Dec.	Mențiuni
2018													
2019													
2020													

REGISTRUL DE MIȘCARE A COLECȚIILOR  
Partea I-a. Achiziții

Anul \_\_\_\_\_

Pagina \_\_\_\_\_

Nr. crt.	Data înregistr.	Proveniența	Denumirea, nr. și data actului însoț.	Totalul doc. intrate în bibliotecă		Din care documente supuse inventarierii				Repartizarea după categoriile docum. (u.m.)*						Repartizarea după conținut (u.m.)*				Repartizarea după limbi (u.m.)			Mențiuni				
				Unități materiale	Titluri	Cantitatea (unități materiale)	Valoarea (lei, bani)	De la nr.	La nr.	Cărți	Publicații seriabile (ziare, reviste, etc.)	Documente de muzică tipărită	Documente audiovizuale	Documente grafice	Alte categorii de documente	Filozofie. Religie. Științe sociale. Istorie. C.Z.U. 1/3; 902; 904; 908; 93/99	Matem. Științe naturale. Științe aplicate. Geografie. C.Z.U.; 5; 6; 91	Lingvistică. Filologie. Literatură. C.Z.U.; 8	Generaliți. Artă. Sport. Biografii. C.Z.U.; 0; 7; 929	În limba de stat	În limbile minorităților naționale	În limbi străine					

\* u. m. – unități materiale



## Partea a 3-a. Recapitulare

Anul	Mișcarea fondurilor	Totalul documentelor				Repartizarea după categoriile documentelor (u.m.)					Repartizarea după conținut (u.m.)			Repartizarea după limbi (u.m.)			Mențiuni	
		Cantitatea		Valoarea		Cărți	Publicații seriale (ziare, reviste, etc.)	Documente de muzică tipărită	Documente audio-vizuale	Documente grafice	Alte categorii de documente	Filozofie. Religie. Științe sociale. Istorie. C.Z.U.; 1/3; 902; 904; 908; 93/99	Lingvistică. Filologie. Literatură. C.Z.U.; 8	Generalități. Artă. Sport. Biografii. C.Z.U.; 0; 7; 929	În limba de stat	În limbile minorităților naționale		În limbi străine
		u. m.	titluri	lei	bani													
	Existent la începutul anului																	
	Achiziții în cursul anului																	
	Casări în cursul anului																	
	Existent la începutul anului																	
	Achiziții în cursul anului																	
	Casări/ieșiri în cursul anului																	
	Existent la începutul anului																	
	Intrări în cursul anului																	
	Ieșiri în cursul anului																	
	Existent la începutul anului																	
	Intrări în cursul anului																	
	Ieșiri în cursul anului																	

## REGISTRUL DE MIȘCARE A COLECȚIILOR. DOCUMENTE ELECTRONICE FĂRĂ SUPORT AMOVIBIL

## Registru de evidență globală a documentelor de rețea. Partea 1-a: Achiziții

Nr. d/r	Data	Act însoțitor	Denumirea	Proveniența	Preț	Termen acces	Cantitate BD (Pachete)	Cantitate exemplare	Din ele			Note
									Instalate	Locale în rețea	Externe în rețea	

## Registru de evidență globală a documentelor de rețea. Partea a 2-a: Casarea documentelor de bibliotecă

Nr. d/r	Data	Act de decontare	Denumirea	Proveniența	Preț	Termen expirare	Motiv excludere	Cantitate BD	Cantitate exemplare	Din ele			Note
										Instalate	Locale în rețea	Externe în rețea	

## Registru de evidență globală a documentelor de rețea. Partea a 3-a: Recapitulare

Perioada de raportare	La începutul perioadei de raportare		Intrări în perioada de raportare		Ieșiri în perioada de raportare		La sfârșitul perioadei de raportare		Din ele						
	BD	exemplu	BD	exemplu	BD	exemplu	BD	exemplu	Instalate		Locale în rețea		Externe în rețea		
									BD	EX	BD	EX	BD	EX	



Anexa nr. 5

## FIȘA DE EVIDENȚĂ PENTRU DOCUMENTE ELECTRONICE

Nr. _____	Document electronic (fără suport fizic)
Tip document (site, blog, bază de date)	
Titlu/Denumire	
Instituția editor/creator/prestator	
Extinderea resursei (Internă/externă)	
Data creării/termen licență	
Documente însoțitoare (contracte, concepții, regulamente etc.)	
Adresa (URL)	
Scop	
Destinație (Grupul țintă)	
Arie tematică	
Acoperire lingvistică	
Tip acces (liber, autorizat, etc.)	
Conținutul / structura (baze de date încorporate, document etc.)	
Periodicitatea actualizării	
Administrare	compartiment
	persoană
	login

Anexa nr. 6

„APROB”

Numele și prenumele, postul persoanei responsabile  
(director, fondator)  
\_\_\_\_\_ (semnătura)  
\_\_\_\_\_ (data, luna, anul)

**PROCES -VERBAL nr. \_\_\_\_\_ de casare a documentelor de bibliotecă  
din „\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_**

Prin prezentul se constată scoaterea din evidența bibliotecii și a secției  
a unui număr de \_\_\_\_\_ unități materiale \_\_\_\_\_ în valoare de \_\_\_\_\_

(tipul de documente)  
(reevaluată în corespundere cu coeficientul de indexare conform Hotărârii nr. 28 din 04.09.1996) a  
Guvernului Republicii Moldova \_\_\_\_\_ lei \_\_\_\_\_ bani (\_\_\_\_\_)

Motivul casării: \_\_\_\_\_  
(cu litere)

Repartizarea documentelor casate după conținut:

	1	2	3	5	6	61	63	7	79	8	Lit. art.	9	91	0	Total u.m.
Clasa CZU															

Repartizarea documentelor casate după limbi :

Limba română	Limbile minorităților naționale	Limbi străine

Borderoul se anexează.

Semnăturile membrilor Comisiei pentru managementul colecțiilor:

**Borderou la Procesul-verbal (cărți)**

nr. \_\_\_\_\_ din „\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_

Nr. d/r	Număr inventar	Autor, titlu	Cota	Loc de ediție	An de apariție	Preț de inventar (lei)

**Borderou la Procesul-verbal (reviste)**

nr. \_\_\_\_\_ din „\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Nr.d/r	Titlul publicației seriale (ziar, revistă, ediție continuă)	Număr de inventar	An de aparitie	Luna, nr. exemplar	Număr de volume legate	Număr de complete

Anexa nr. 8

Biblioteca \_\_\_\_\_

**ACT  
DE PREDARE – PRIMIRE A DOCUMENTELOR**  
din \_\_\_\_\_

Prin prezentul se confirmă predarea de către Biblioteca \_\_\_\_\_  
Bibliotecii \_\_\_\_\_ a unui număr de \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_\_ ) exemplare de documente de bibliotecă (cu titlu de donație) conform borderoului  
de mai jos:

Anexa nr. 7

**PROCES-VERBAL de casare a documentelor**

nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Prin prezentul se constată scoaterea din evidența Bibliotecii/secției \_\_\_\_\_  
a unui număr de \_\_\_\_\_ unități materiale (cărți, ediții periodice etc.), în valoare de (reevaluată în  
corespondere cu coeficientul de indexare conform Hotărârii Guvernului nr. 28 din 04.09.1996)  
\_\_\_\_\_ lei \_\_\_\_\_ bani ( \_\_\_\_\_ ),  
din motivul pierderii de către utilizatori \_\_\_\_\_ și înlocuirea cu  
alte cărți în valoare de \_\_\_\_\_ lei \_\_\_\_\_ bani ( \_\_\_\_\_ ).

Repartizarea documentelor pierdute după conținut :

Clasa CZU									

Registrul de evidență a documentelor recepționate de la utilizatori în schimbul celor pierdute nr. \_\_\_\_\_ început  
la „\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ (Borderoul la procesul verbal nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_) se anexează.

Semnăturile membrilor Comisiei pentru managementul colecțiilor :

**Borderou la procesul-verbal**

nr. \_\_\_\_\_ din „\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Publicații pierdute							Publicații înlocuite		
Nr. d/r	Nume utilizator	Număr de inventar	Autor, titlu	Cota	An de aparitie	Preț	Autor, titlu	An de aparitie	Preț

Nr. d/r	Autor	Titlu	An, loc editare	Număr ex.	Preț	Repartizare
1.					f/p	
2.						
3.						
4.						

A predat: \_\_\_\_\_

A primit: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

Adresa \_\_\_\_\_

Anexa nr. 9

Proces verbal  
de constatare a neconformităților (documentelor achiziționate)

nr. \_\_\_\_\_ din \_\_ \_\_\_\_\_ 20

Întocmit de către (biblioteca, subdiviziunea) \_\_\_\_\_

privind \_\_\_\_\_

motiv pentru care au fost întreprinse:

Au constatat cele menționate mai sus:

(nume, prenume, funcția, semnături )

Prezentul proces verbal de constatare a neconformităților este întocmit în două exemplare originale, unul fiind înaintat către furnizor, altul – pentru bibliotecă.

### 3. PREZERVAREA COLECȚIILOR DE BIBLIOTECĂ

Veronica COSOVAN, Aliona TOSTOGAN

#### 3.1 Noțiuni, esența și obiectivele prezervării

În ultimii ani în domeniul infodocumentar se reconsideră atitudinea privind prezervarea colecțiilor de bibliotecă, care sunt parte a patrimoniului cultural național. Patrimoniul cultural este constituit din bunuri materiale și imateriale, naturale și culturale, mobile și imobile moștenite din trecut [1]. Structura patrimoniului cultural al Republicii Moldova este identică patrimoniului cultural european, creat în condiții specifice de-a lungul istoriei sale. Instituțiile publice deținătoare de fonduri arhivistice colectează, gestionează și protejează patrimoniul cultural în concordanță cu funcțiile și misiunea lor. Bibliotecile colecționează surse scrise, tipărite, imprimate și destinate tipăririi. Arhivele – colecționează și stocează surse scrise într-un singur exemplar, muzeele – colecționează și conservă surse bidimensionale și tridimensionale.

Sursele istoriografice arată că protejarea patrimoniului cultural își are începutul din antichitate, „parcurgând Evul Mediu a atins apogeul în epoca Renașterii, iar în Epoca Modernă devine o prerogativă la nivel statal” [5, p. 17]. Un lucru este cert, odată cu apariția cărților și a bibliotecilor a apărut necesitatea de păstrare a documentelor și a colecțiilor gestionate de biblioteci. Acest obiectiv se întrezărește ca un fir roșu în cele cinci legi ale lui Ranganathan, în care autorul definește biblioteca ca pe o instituție publică în creștere care are în grijă sa cumulează de colecții de cărți pentru fiecare utilizator, pe care trebuie să le facă accesibile fără a irosi timpul acestora. Or, grija față de creșterea colecțiilor presupune și protejarea lor. Protejarea colecțiilor și accesibilitatea lor sunt contrariate între ele, deoarece nu pot fi utilizate colecțiile fără ca ele să fie deteriorate. Contradicția în cauză a generat apariția termenului de prezervare, scopul căruia fiind prelungirea existenței

bunurilor patrimoniale documentare prin aplicarea măsurilor de depozitare adecvată, protecție și manipulare, și asigurarea accesibilității pe termen lung.

Conceptul de preservare a fost tratat de unii drept toate activitățile și măsurile care vizează conservarea materialelor de bibliotecă pentru posteritate. Alții explică preservarea ca o metodă indirectă de tratament, axată pe stabilizarea, menținerea și monitorizarea temperaturii, umidității, expunerii la lumină, poluarea aerului, murdărie, praf și mușgai. Potrivit standardului ISO 5127:2001 Information and documentation – vocabulary [3], preservarea reprezintă tehnicile de intervenție aplicate pentru prevenirea, împiedicarea sau încetinirea deteriorărilor. Din diversitatea abordărilor teoretice privind conceptul prezervării cea mai plauzibilă este tratarea din „Dicționarul de biblioteconomie și științe ale informării”, în care este menționat că preservarea presupune „toate deciziile manageriale, financiare și de personal, incluzând depozitarea și siguranța colecțiilor, politicilor, tehnicilor și metodelor implicate în acest proces pentru asigurarea păstrării materialului de bibliotecă și de arhivă și a informației purtate de acestea” [4].

Mulți interpretează termenul de preservare ca sinonim al termenului de conservare. Însă lucrurile nu stau chiar așa. Preservarea este un proces complex, activitățile căreia sunt orientate să minimizeze deteriorarea fizică și chimică a documentului și să prevină pierderea conținutului de informație, iar conservarea reprezintă setul de tratamente concrete, strict orientate spre oprirea degradărilor deja începute la nivelul molecular al documentului.

În acest context putem afirma cu certitudine că preservarea este o abordare orientată spre realizarea funcției de salvagardare a patrimoniului cultural din biblioteci, prin intermediul regulilor de depozitare, salubritate, utilizare a documentelor; planurilor pentru situațiile de calamități naturale; programelor de întreținere și curățare a colecțiilor, inclusiv restaurarea lor; crearea priorităților

a documentelor necesare completării patrimoniului documentar; planificarea acțiunilor de înlocuire a originalelor prin copii; educarea, cultivarea respectului utilizatorilor și personalului față de patrimoniul documentar.

Preservarea trebuie privită nu doar ca un set de soluții tehnice, ci ca un concept mai complex, ce permite extinderea domeniului de activitate, fără a ignora activitățile tradiționale. Din punct de vedere modern, preservarea colecțiilor ca una dintre direcțiile cercetării biblioteconomice, este știința care studiază relația dintre bibliotecă, colecțiile sale, documentele individuale cu mediul înconjurător pentru a asigura securitatea lor la toate etapele.

Esența prezervării este de a asigura protecția sigură pe termen lung a documentelor, prin măsuri preventive, de stabilizare și recuperare. Obiectivele prezervării sunt orientate spre prevenirea distrugerii colecțiilor de bibliotecă și asigurarea viabilității și durabilității acestora.

### 3.2 Direcții și activități prioritare ale prezervării

Colecțiile bibliotecilor fac parte din patrimoniul cultural al națiunii. Sunt cele mai valoroase surse istorice și resurse informaționale și, pe lângă valoarea culturală, istorică, științifică și informațională, au valoare materială imensă. Mai mult, colecțiile multor biblioteci municipale, în special raionale și sătești care s-au format în principal în anii '70 și '80 al secolului trecut, acum nu sunt doar uzate fizic, ci și depășite moral. Prin urmare, în prezent, accentul se pune pe una dintre problemele cheie în dezvoltarea biblioteconomiei – siguranța și securitatea colecțiilor bibliotecii.

Problema prezervării colecțiilor bibliotecii este relevantă în toate țările lumii. Potrivit UNESCO, aproximativ 20% din colecțiile bibliotecilor din Statele Unite ale Americii sunt amenințate de distrugere. În Germania, 15% din colecțiile bibliotecilor sunt în

stare critică. În Rusia, aproximativ 30% din colecțiile de cărți sunt în pericol de distrugere.

Problema prezervării colecțiilor de bibliotecă nu este o problemă pur biblioteconomică, ci o problemă globală, de a cărei soluționare depinde păstrarea memoriei colective, accesibilitatea societății la noi informații, idei și cunoștințe.

Produsele tipărite reprezintă nucleul colecțiilor de bibliotecă, iar termenul lor de exploatare nu este etern, chiar dacă s-ar afla în condiții ideale de păstrare, ele își vor pierde proprietățile funcționale datorită îmbătrânirii naturale, ca urmare a proceselor chimice de la nivelul particulelor de materie. Colecțiile bibliotecilor sunt predispușe la două tipuri de deteriorare: deteriorarea biologică, cauzată de atacul insectelor, creșterea ciupercilor, și deteriorarea fizică, cauzată de umezeală excesivă, variații ale temperaturilor și poluanți luminoși și atmosferici.

Până în anii 90 ai secolului al XX-lea, în domeniul prezervării erau întreprinse măsuri doar pe anumite segmente, precum igienizarea spațiilor de depozitare, măsuri de conservare, mediul de stocare. Începând cu anul 1998 accentul este deplasat spre prezervarea digitală. Dinamismul tehnologiilor informaționale au influențat pozitiv practicile existente, iar noile activități au fost orientate spre: asigurarea cu copii digitale ale originalelor printr-un program special, fără a afecta integritatea fizică a documentului; crearea fondului de rezervă pentru siguranța patrimoniului; elaborarea planurilor strategice de tratare a documentelor deteriorate prin intermediul intervențiilor biologice; întocmirea planurilor de recuperare pentru cazurile de calamități naturale; mediatizarea rolului și importanței activităților de prezervare prin campanii de promovare; elaborarea unui program complex de prezervare în scopul reglementării și coordonării acțiunilor la nivel instituțional și național.

Activitățile de prezervare trebuie să fie orientate spre a stabili longevitatea colecțiilor, prevenirea sau întârzierea deteriorărilor. În acest context se înscriu: conservarea preventivă, conservarea

curativă, controlul mediului, planificarea în caz de dezastru, securitatea, depozitarea și mănuierea, tratamente de conservare și prezervarea digitală.

**Conservarea preventivă** – presupune o serie de măsuri preventive, ce urmăresc protejarea documentelor și prelungirea duratei de „viață” a suportului fizic și al conținutului, fără a le supune vreunui tratament fizic sau chimic. Ele sunt îndreptate spre organizarea mediului de stocare a colecțiilor, respectarea normelor de securitate, a condițiilor de utilizare și exploatare, implementarea măsurilor urgente pentru cazuri de calamități și crearea substituenților care ar asigura perenitatea documentelor [6].

S-a constatat că mediul ambiental și modul de depozitare al publicațiilor au un mare grad de influență asupra stării de conservare a colecțiilor. Astfel, spațiile destinate depozitelor trebuie să fie izolate termic și rezistente la foc, fiind necesară dotarea cu senzori de fum și de apă. La fel, nu se admite amplasarea depozitelor în încăperi neîncălzite, umede, neamenajate, precum și în încăperi cu sobe. Suprafața depozitelor se stabilește conform normelor următoare: în colecțiile închise pentru utilizatori plasarea a 1000 de u.m. pe 2,13-2,5 metru pătrat suprafață (2,13 m<sup>2</sup> pentru stelaje cu 7 polițe și 2,5 m<sup>2</sup> pentru stelaje cu 6 polițe). În funcție de apartenența tipologică a documentelor este indicat de a respecta cerințele, prezentate în tabelul ce urmează:

Tipologia documentelor	Sistemul de păstrare	Număr de unități	Calculul suprafeței de păstrare (în m <sup>2</sup> )
Cărți	a) Stelaj staționar cu 7 polițe, cu păstrare pe o parte	1000 u.m.	2,5
	b) Stelaj staționar dublu cu 7 polițe	1000 u.m.	1,25
	c) Stelaj staționar pentru acces liber la raft	1000 u.m.	4,5

Reviste	Stelaj cu 6 polițe	1000 u/m/	2,7
Ziare	Stelaj special cu 12 polițe (pe poliță nu mai mult de 5 seturi în înălțime)	100 seturi	0,84
Materiale în grup	Stelaj staționar cu 6 polițe păstrarea în cutii (350 x 245 x 180)	1000 cutii	2,5
Note: a) ediții standard	Stelaj cu 6 polițe	10000 ediții	1,35
b) ediții pe foi	Stelaj cu 5 polițe, arhivarea în poziție orizontală în cutii, în 2 rânduri	1000 foi	0,25
Discuri vinil	Stelaj cu 5 polițe, păstrarea verticală în cutii și pachete	1000 u.m.	0,45
Foto documente și microfilme	Stelaj staționar cu 7 polițe, păstrarea orizontală în cutii metalice	100 cutii	0,85
Documente tehnico-științifice	Stelaj cu 5 polițe, păstrarea verticală în mape	1000 mape	4,0
Materiale izografice	Dulap cu polițe, păstrarea orizontală	1000 u.m.	0,6
Hărți	Suspendare pe tije	10 hărți de mărimea 2000 x 1500 mm	0,7

Depozitele trebuie să fie utilizate cu stelaje metalice fixe. Se admite exploatarea stelajelor fixe de lemn existente tratate cu compoziții ignifuge. În depozitele cu iluminare naturală stelajele și dulapurile se instalează perpendicular pereților cu goluri de fereastră. În depozitele fără ferestre, stelajele și dulapurile, se instalează în funcție

de particularitățile încăperii, construcția utilajului și normele de amplasare a acestora.

Stelajele și dulapurile fixe se instalează în depozite, respectând următoarele norme de amplasare a utilajului: distanța dintre rândurile de stelaje sau dulapuri (trecerea principală) - 120 cm; distanța (trecerea) dintre stelaje - 75 cm; distanța dintre perețele exterior al clădirii și stelaje (dulapuri) paralele peretelui - 75 cm; distanța dintre pardoseală și polița inferioară a stelajului sau dulapului de minimum 15 cm, în demisoluri - de minimum 30 cm.

Nu se admite amplasarea stelajelor, dulapurilor și a altui utilaj pentru păstrarea documentelor strâns lipite de pereții exteriori ai clădirii și de sursele de căldură. La fel, nu se admite pozarea în încăperile de depozit a conductelor de alimentare cu apă și de canalizare, precum și de evacuare a apei industriale și menajare. În încăperile de depozit instalația electrică trebuie să fie îngropată. Prizele (de curent) pentru aparatura portativă (aspiratoare, becuri etc.) trebuie să fie ermetice sau semiermetice, iar cordoanele aparatelor portative sunt asigurate cu izolație de cauciuc.

Depozitele de documente se dotează cu întrerupătoare electrice generale sau pentru fiecare etaj. Întrerupătoarele, panourile electrice de distribuție și siguranțele se instalează în exteriorul depozitelor. La dotarea depozitelor cu sisteme de stingere a incendiilor se acordă prioritate utilizării substanțelor ce nu exercită acțiuni secundare distrugătoare asupra documentelor (freon, bioxid de carbon etc.). Depozitele trebuie să fie utilizate cu sisteme de condiționare a aerului care asigură multiplicitatea schimbării aerului de 2-3 ori, de menținere a regimului optim de temperatură și umiditate, de purificare a aerului de impurități agresive și de praf.

Este important să fie respectat regimul de iluminare; Gradul de iluminare trebuie menținut în limitele de 50-75 lucși. Se recomandă de a recurge la fotometre pentru a măsura cantitatea de lumină naturală (lumină solară) sau artificială care „cade” pe documente. Ferestrele ar trebui acoperite cu draperii, iar lămpile

fluorescente - cu filtre, pentru a reduce cantitatea de radiații UV emise. Iluminatul sălilor de lectură trebuie să fie suficient pentru a crea un confort vizual utilizatorului și să rămână constant, iar documentele expuse nu trebuie supuse unui iluminat de mai mare decât limitele menționate mai sus.

Este important de a menține în spațiile depozitelor parametrii microclimatici optimi. Depozitele trebuie să fie utilizate cu sisteme de condiționare a aerului care asigură multiplicitatea schimbării aerului de 2-3 ori, de menținere a regimului optim de temperatură și umiditate, de purificare a aerului de impurități agresive și praf. Nu trebuie să existe diferențe sesizabile între zi și noapte, precum și între microclimatul din spațiile de depozitare și din sălile de lectură. Temperatura trebuie să rămână în permanență la valori cuprinse între 16°C -21°C și umiditatea relativă între 35% și 55%. Se vor instala termohigrografe pentru a fi măsurate aceste variabile și pentru a le menține în limitele acceptabile. Chiar dacă este dorit să existe dispozitive de aer condiționat cum ar fi un sistem de climatizare, anumite măsuri elementare dau rezultate deosebite imediat ce sunt aplicate corect și cu regularitate. Pot fi folosite și ferestrele ca și ventilatoare pentru a asigura o aerisire eficientă, materiale izolante pentru menținerea constantă a temperaturii, jaluzele pentru a atenua intensitatea luminoasă sau substanțe dezumidificatoare pentru a echilibra spațiile caracterizate printr-un nivel ridicat de umiditate.

Regimul de temperatură și umiditate de păstrare a documentelor se verifică prin măsurarea cu regularitate și concomitentă a parametrilor climaterici ai aerului (temperatura și umiditatea relativă a aerului din interior): în depozite condiționate – de două ori pe săptămână; în depozitele cu clima nereglată – de trei ori pe săptămână; în cazul încălzirii regimului de păstrare – zilnic. Parametrii aerului din depozit sunt înregistrați într-un registru special. În registru se înscriu rezultatele controalelor verificării aparatelor de măsură și control, încălcările regimului de păstrare

și măsurile de normalizare a acestuia.

Este importantă și folosirea mijloacelor de protecție individuală specifice fiecărei categorii de documente - cutii, plicuri, clasoare, dosare, confecționate din materiale permanent durabile. Astfel conchidem, că principalele acțiuni ale conservării preventive sunt:

- menținerea temperaturii constante în depozite (lumină limitată, ferestre acoperite cu folie);
- monitorizarea regimului de temperatură, umiditate, lumină (prezența termometrelor și caietul de însemnare a datelor, ferestrele sunt acoperite cu folii de aluminiu);
- analiza datelor monitorizate pentru identificarea la timp a riscurilor și întreprinderea măsurilor corective necesare;
- igienizarea mecanică, cu regularitate, a colecțiilor;
- examinarea periodică a colecțiilor pentru depistarea exemplarelor infectate, uzate, defectate și transmiterea lor restauratorului;
- respectarea normelor de aranjare a documentelor la raft (de exemplu, documentele masive se plasează culcat și nu mai mult de 3 exemplare una peste alta, respectarea spațiului liber pentru a nu trauma coperțile).

**Conservarea curativă** este o altă direcție din domeniul prezervării, care reprezintă un ansamblu de măsuri menite să contracareze efectele degradărilor fizice, chimice și biologice asupra colecțiilor și să prelungească durata de exploatare a acestora. Principalele operații specifice conservării curative sunt: dezinsecția și dezinsecția încăperilor în care sunt amplasate fondurile (la fiecare 5 ani), ale documentelor afectate de factorii patogeni prin aplicarea tratamentelor corespunzătoare; curățarea manuală a colecțiilor.

Obținerea datelor referitoare la integritatea fizică a documentelor este posibilă prin evaluarea stării fizice a documentelor. Ordinea de examinare a stării fizice presupune:

- stabilirea metodei de evaluare;
- examinarea exemplarelor selectate și evaluarea vizuală a stării fizice: a legăturii, a blocului, a copertelor și determinarea tipurilor

și amploarea degradărilor;

- informațiile obținute cu privire la integritatea documentului sunt înscrise în Fișa de evaluare a stării fizice a documentelor (a se vedea Anexa nr. 1a și 1b), în câmpurile specificate;
- determinarea sarcinilor și ordinea măsurilor de conservare;
- transmiterea documentelor pentru restaurare, în baza procesului verbal, de către custodele colecțiilor.

Operațiunile de bază privind procesul de evaluare a stării fizice a documentelor sunt axate pe: examinarea documentelor; completarea fișei de evaluare a stării fizice pentru document; prelucrarea datelor statistice; completarea pașaportului de conservare a fondului. O fișă de evaluare a stării fizice pentru documente include următoarele câmpuri: caracteristicile bibliografice ale documentului – cifru și/sau număr de inventar, titlu, autor (i), date de ediție etc.; caracteristicile deosebite ale documentului - autografe, însemnări, exlibrisuri; marginalii etc.; formatul și dimensiunile documentelor (în milimetri); starea de conservare a principalelor elemente ale documentului (deformat, crăpat, găurit, descusut, ros, lipsă, îngălbenit, etc); caracteristica deteriorărilor; informații privind restaurarea efectuată (la a câta restaurare este documentul); gradul de conservare, stabilit după un sistem din 5 criterii (stare bună; stare satisfăcătoare – documentul este deteriorat până la 25 % stare proastă – documentul este deteriorat, până la 50%; stare avansată – documentul este deteriorat între 50 – 75%; stare inutilizabilă – document puternic deteriorat, peste 75%); intervenții de conservare necesare (conservare preventivă, conservare curativă sau restaurare).

Parametrii fișei pot varia în funcție de tipul de documente. Completarea începe cu rubricile care conțin date bibliografice și informații despre caracteristicile specifice ale documentului (custodele completează obligatoriu aceste rubrici). Apoi sunt completate câmpurile „Starea de conservare a documentului” și

„Caracteristica deteriorărilor”. Sunt enumerate principalele daune mecanice, fizico-chimice și biologice.

După identificarea deteriorărilor se stabilește gradul de deteriorare și intervențiile necesare pentru restabilirea stării fizice a documentului. Fișa include informația privind transmiterea documentului pentru restaurare, în baza căruia document a fost transmis, data examinării și semnătura persoanei responsabile.

**Controlul mediului** – un proces important, care asigură un nivel moderat și stabil de temperatură și umiditate, precum și controlul expunerii la lumină și poluanți. Pentru colecțiile curente monitorizarea mediului este mai puțin restrictiv decât pentru colecțiile de carte patrimonială sau materiale de arhivă, deoarece căldura, umiditatea și lumina sporesc rata de distrugere a documentelor. Analiza datelor monitorizate permit identificarea la timp a riscurilor și oferă oportunitatea de a întreprinde măsurile corective necesare. Echipamentul minim necesar pentru monitorizarea mediului sunt termometrele și hidrometrele. Pentru spațiile expoziționale e necesar de echipament portativ (fig. 1, 2). Acțiunile de monitorizare a mediului de stocare extind durata de viață a documentelor cu 60%.



Fig. 1. Termometru portativ  
CEM DT-625.



Fig. 2. Hidrometru portativ  
CEM DT-83



**Planificarea în caz de dezastru** este vital pentru orice bibliotecă, indiferent de mărime și se referă la acțiunile orientate spre prevenirea daunelor indiferent de natura lor: naturale sau provocate de om. Pentru cazurile de dezastru e necesar de elaborat din timp un plan strategic, care să fie orientat pe trei direcții: identificarea riscurilor, măsuri operative pentru diminuarea impactului negativ și măsurile de recuperare a materialului deteriorat. Un astfel de plan trebuie să prevadă identificarea locului de refugiu pentru necesitate, tipul de transport necesar pentru evacuarea colecțiilor, traseele principale și alternative bine stabilite. Pentru situațiile de incendiu este recomandat achiziționarea sistemelor antiincendiere pe bază de gaz inert. Personalul trebuie să fie instruit în mărirea stingătoarelor mobile. Pentru evitarea cazurilor de inundații e necesar ca spațiile să fie dotat cu sistemul respectiv care funcționează în baza detectoarelor electronice sonore, plasate la podea.

**Securitatea** – este responsabilitatea managerului de bibliotecă să dezvolte o politică de securitate în cadrul bibliotecii, orientată să asigure mentenanța clădirii și împrejurimea acesteia; prevenirea comportamentului antisocial și infracțional ; securitatea sălilor de lectură și securitatea documentelor de bibliotecă . Securitatea documentelor de bibliotecă vizează protejarea colecțiilor împotriva furtului sau a vandalismului. Prima măsură de securitate a colecțiilor este inventarierea și evidența internă a documentelor, necesară pentru a verifica cantitativ prezența fizică (de exemplu, Registrul de inventar). Semnul de apartenență este un element obligatoriu de securitate, reprezentat printr-o ștampilă cu cerneală proeminentă, aplicată pe pagina de titlu și pagina 17. O altă măsură de securitate este restricționarea accesului în zonele de depozitare, accesibil doar pentru custode și șeful subdiviziunii. Monitorizarea sălilor de lectură de către bibliotecarul de serviciu la fel asigură integritatea documentelor. Dotarea spațiilor expoziționale cu vitrine dotate cu încuietori și conectarea clădirilor la sistemul de

alarmă antiefracție, plasat la intrările și în interiorul încăperilor, sunt alte forme de securitate a colecțiilor.

**Depozitare și mânuire** – utilizarea mobilierului adecvat pentru depozitare; curățarea încăperilor cu regularitate; manevrarea grăjule, expunerea colecțiilor în mediu dotat; educarea personalului și utilizatorilor cu tehnicile de utilizare adecvate a documentelor, este o altă orientare a prezervării.

**Tratamentul de conservare** – acestea țin de intervențiile chimice aplicate de un conservator, în laboratoare speciale. Pentru stoparea distrugerii hârtiei din cauza acidității ridicate, se aplică tratamente de dezacidificare. Afecțiunile produse de insecte și organismele micotice sunt contracarate prin acțiuni de fumegare. Stabilizarea originalelor presupune curățarea mecanică a suprafețelor și confecționarea cutiilor din hârtie neacidă.

**Prezervarea digitală** – conversia originalului în format digital pentru păstrarea conținutului informațional sau în cazul în care originalele sunt fragile sau valoroase iar manipularea este restricționată.

Prezervarea nu trebuie niciodată să se limiteze la activitatea pe câteva segmente. Cea mai rentabilă modalitate de a stabili longevitatea colecțiilor de bibliotecă este tratarea complexă, pe toate segmentele sus menționate. Doar așa vor putea fi realizate obiectivele strategice privind implementarea politicilor de prezervare: necesitatea proiectării corecte și speciale a clădirilor; reparația regulată a clădirilor bibliotecii; instruirea personalului de specialitate în cazuri de calamități; elaborarea planurilor de activitate în cazuri de calamități; transferul pe alte suporturi; alocări financiare pentru implementarea unei prezervări adecvate.

Prezervarea este cea mai veche și mai elementară sarcină sau chiar funcție a unui bibliotecar, deoarece bibliotecarii sunt responsabili de patrimoniul fizic și intelectual din colecțiile pe care le gestionează.

**Pentru recapitulare:**

- Interpretați esența termenilor „prezervare” și „conservare”.
- Descrieți activitățile privind conservarea preventivă a colecțiilor de bibliotecă?
- Referiți-vă la acțiunile și tehnologiile specifice conservării curative.
- Ce este important de prevăzut spre prevenirea daunelor, provocate de situațiile de urgență/criză?

**Referințe bibliografice:**

1. COSOVAN, Veronica. Colecțiile de patrimoniu: conținut, acces, valorificare. In: Biblioteca Națională a Republicii Moldova – meridianul zero al sistemului național de biblioteci (1991-2016). Chișinău, 2016. pp. 22-30.

2. COSOVAN, Veronica. Prezervarea patrimoniului național cultural. Studiu de caz: Biblioteca Națională a Republicii Moldova. In: Magazin bibliologic. 2018, nr 1/2. pp. 17-21. ISSN 1857-1476. [citat 11 decembrie 2020]. – Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2018-1-2.pdf>

3. ISO 5127:2001 Information and documentation – vocabulary. London, 2001. 152 p.

4. NIKOLAEVA, Janna, ZASAVIȚCHI, Lidia. Dicționarul de biblioteconomie și științe ale informării. Chișinău, 2013. 536 p. ISBN 978-9975-4094-8-3.

5. PLOȘNIȚĂ, Elena. Protejarea patrimoniului cultural în Basarabia. Chișinău : Cartier, 2003. 176 p. ISBN 9975-79-224-3.

6. POPESCU, Aurelian. Importanța prevenirii degradării documentelor în structurile infodocumentare. In : Biblioteconomia românească la început de secol XXI : Omagiu profesorului Mircea Regneală la 70 de ani. Constanța: Ex Ponto, 2013. 302 p. ISBN 9786065982833.

## Anexa nr. 1a

## FIȘA DE EVALUARE A STĂRII FIZICE A DOCUMENTELOR

Instituția: \_\_\_\_\_

Secția: \_\_\_\_\_

Numele, prenumele persoanei responsabile: \_\_\_\_\_

Funcția: \_\_\_\_\_ Data îndeplinirii : \_\_\_\_\_

## Date generale despre document

<b>Tipul documentului</b>	<b>Semne distinctive</b>	Nr inventar _____
		Autor _____
<input type="checkbox"/> Manuscrit; <input type="checkbox"/> Carte; <input type="checkbox"/> Document cartografic; <input type="checkbox"/> Carte poștală; <input type="checkbox"/> Publicație periodică; <input type="checkbox"/> Album; <input type="checkbox"/> Afiș; <input type="checkbox"/> Calendar; <input type="checkbox"/> Note muzicale, <input type="checkbox"/> Placard; <input type="checkbox"/> Planșă; <input type="checkbox"/> Stampă; <input type="checkbox"/> Foaie volantă; <input type="checkbox"/> Broșură.	<input type="checkbox"/> Ex-libris; <input type="checkbox"/> Super ex-libris; <input type="checkbox"/> Filigrane; <input type="checkbox"/> Linii de apă: <input type="checkbox"/> Pontizu; <input type="checkbox"/> Verje; <input type="checkbox"/> Ornamente tipografice; <input type="checkbox"/> Miniaturi; <input type="checkbox"/> Inițiale stilizate; <input type="checkbox"/> Însemnări; <input type="checkbox"/> Marcă tipografică; <input type="checkbox"/> Fotografii; <input type="checkbox"/> Gravuri; <input type="checkbox"/> Monogramă; <input type="checkbox"/> Autograf; <input type="checkbox"/> Ștampilă.	Titlul _____
		Locul/Anul _____
		Paginația _____
		Colecția din care provine _____
		Limba _____
		Format / Mărimea _____
		Copii existente _____

## Caracteristica principalelor elemente ale documentului

<b>Coperta</b>	<b>Cotor</b>	<b>Ferecătura</b>	<b>Suport</b>	<b>Tip de fixare a informației</b>
<input type="checkbox"/> Moale; <input type="checkbox"/> Tare; <input type="checkbox"/> Legătură; <input type="checkbox"/> Ferecătura; <input type="checkbox"/> Anșlag mascat; <input type="checkbox"/> Anșlag decorat.	<input type="checkbox"/> Drept; <input type="checkbox"/> Convex (rotund); <input type="checkbox"/> Metal; <input type="checkbox"/> Pânză; <input type="checkbox"/> Hârtie; <input type="checkbox"/> Piele; <input type="checkbox"/> Capitalband; <input type="checkbox"/> Cu nervuri false; <input type="checkbox"/> Cu nervuri reale; <input type="checkbox"/> Ornat în auriu; <input type="checkbox"/> Ornat în timbru sec.	<input type="checkbox"/> Turnată; <input type="checkbox"/> Ciocănită; <input type="checkbox"/> Ajurată; <input type="checkbox"/> Filigranată; <input type="checkbox"/> În catifea; <input type="checkbox"/> În pluș; <input type="checkbox"/> În brocard; <input type="checkbox"/> În mătase; <input type="checkbox"/> Piciorușe; <input type="checkbox"/> Ornamente: <input type="checkbox"/> Colțare; <input type="checkbox"/> Medalioane; <input type="checkbox"/> Emailuri; <input type="checkbox"/> Coboșon	<input type="checkbox"/> Hârtie <input type="checkbox"/> Manuală; <input type="checkbox"/> Manufacturată; <input type="checkbox"/> Melanj; <input type="checkbox"/> Gloss; <input type="checkbox"/> Japoneză; <input type="checkbox"/> Velină; <input type="checkbox"/> Simplă. <input type="checkbox"/> Pergament	<input type="checkbox"/> Cerneală de tipar: <input type="checkbox"/> Neagră; <input type="checkbox"/> Roșie; <input type="checkbox"/> Violetă; <input type="checkbox"/> Verde; <input type="checkbox"/> Albastră. <input type="checkbox"/> Cerneală fero-galică; <input type="checkbox"/> Cerneală de carbon; <input type="checkbox"/> Tuș; <input type="checkbox"/> Acuarală; <input type="checkbox"/> Guaş; <input type="checkbox"/> Creion.
<b>Învelitoarea</b>			<b>Încuietori</b>	
<input type="checkbox"/> Piele; <input type="checkbox"/> Pergament; <input type="checkbox"/> Pânză; <input type="checkbox"/> Hârtie.			<input type="checkbox"/> Curelușe; <input type="checkbox"/> Cărlig;	
<b>Legătura:</b>	<b>Colțare</b>	<b>Tranșa posterioară</b>	<b>Tranșa interioară</b>	<b>Forzat:</b>
<input type="checkbox"/> Carton presat; <input type="checkbox"/> Lemn; <input type="checkbox"/> Hârtie; <input type="checkbox"/> Pergament pe carton <input type="checkbox"/> Piele pe lemn; <input type="checkbox"/> Ornat în timbru sec; <input type="checkbox"/> Ornat în foiță de aur; <input type="checkbox"/> Încuietori de metal; <input type="checkbox"/> Încuietori de piele	<input type="checkbox"/> Metalice; <input type="checkbox"/> Piele; <input type="checkbox"/> Hârtie; <input type="checkbox"/> Pânză. <b>Capitalband</b> <input type="checkbox"/> Mătase; <input type="checkbox"/> Satin; <input type="checkbox"/> Șiret; <input type="checkbox"/> Piele.	<input type="checkbox"/> Zimțată; <input type="checkbox"/> Aurită; <input type="checkbox"/> Sculptată; <input type="checkbox"/> Netedă; <input type="checkbox"/> Decorată; <input type="checkbox"/> Franjurată	<input type="checkbox"/> Cusută; <input type="checkbox"/> Lipită;	<input type="checkbox"/> Tesătură; <input type="checkbox"/> Hârtie: <input type="checkbox"/> marmorată <input type="checkbox"/> simplă <input type="checkbox"/> Cusut; <input type="checkbox"/> Lipit.
				<b>Blocul</b>
				<input type="checkbox"/> Cusut cu sfori îngropate; <input type="checkbox"/> Cusut cu sfori profilate; <input type="checkbox"/> Lipit cu angleu; <input type="checkbox"/> tifon; <input type="checkbox"/> pânză tare; <input type="checkbox"/> pânză subțire.

Anexa nr. 1b

Starea de conservare a documentului						
<b>Coperta</b> ○ Intregă; ○ Deformată; ○ Căpată; ○ Lipsă.	<b>Învelitoarea</b> ○ Roasă; ○ Găurită; ○ Restaurată; ○ Lipsă; ○ Intactă.	<b>Blocul</b> ○ Intact; ○ Descusut; ○ Cusut; ○ Lipit; ○ Dezlipit;	<b>Cotorul</b> ○ Fragmentar; ○ Intreg; ○ Ros; ○ Lipsă.	<b>Capitalband</b> ○ Lipit; ○ Cusut; ○ Fragmentar; ○ Descusut; ○ Ros.	<b>Hârtia</b> ○ Aciditată; ○ Îngălbenită; ○ Îmbrunată; ○ Intactă.	<b>Forțaț</b> ○ Păstrat; ○ Lipsă; ○ Descusut; ○ Dezlipit; ○ Găurit.
<b>Tranșa interioară</b> ○ Intergă; ○ Ruptă; ○ Descusută;	<b>File</b> ○ Păstrate; ○ Rupte; ○ Desprinse; ○ Depuneri de ceară; ○ Cu pete; ○ Parțial distruse; ○ Găurite (circular, liniar)	<b>Cerneala</b> ○ Vag lizibilă; ○ Ștersă; ○ Revărsată; ○ Decolorată; ○ Lizibilă; ○ Cu halouri.	<b>Încuitori</b> ○ Păstrate; ○ Rupte; ○ Lipsă.	<b>Caboșon</b> ○ Păstrate; ○ Parțiale; ○ Lipsă.		
<b>Tranșa posterioară</b> ○ Pătată; ○ Taiată; ○ Colorată manual ○ Integră.			<b>Picioarușe</b> ○ Păstrate; ○ Lipsă.			

Caracteristică deteriorărilor			
<b>Hârtia</b> <b>Mecanice:</b> ○ Colțuri rupte; ○ File lipsă; ○ File descleiate; ○ Caiete descusute; ○ Caiete lipsă; ○ Decupate parțial ○ Pliate; ○ Rupte la mijloc. <b>Biologice:</b> ○ Depuneri de grăsimi; ○ Găuri de insecte; ○ Urme de rozătoare. <b>Fizico – chimice:</b> ○ Aciditată; ○ Pete de mucegai; ○ Pete de murdărie; ○ Pete de rugină; ○ Pietrificarea filelor; ○ Colțuri arse. ○ Depuneri de ceară; <b>Gradul de conservare</b> ○ Stare bună; ○ Stare satisfăcătoare; ○ Stare proastă; ○ Stare avansată; ○ Stare inutilizabilă.	<b>Coperta</b> <b>Mecanice:</b> ○ Deformată; ○ Pierdută; ○ Integră. <b>Biologice:</b> ○ Pete grăsimi; ○ Găuri de insecte; ○ Urme de rozătoare. <b>Fizico – chimice:</b> ○ Acidificată; ○ Pietrificată; ○ Prăfuită.	<b>Cotorul</b> <b>Mecanice:</b> ○ Lipsa unei părți; ○ Total desfăcut; ○ Intact; ○ Deformat; ○ Lipsă. <b>Biologice:</b> ○ Găurit de insecte. <b>Fizico – chimice:</b> ○ Infectat de ciupercă.	<b>Blocul</b> <b>Mecanice:</b> ○ Fisuri; ○ Rupturi; ○ Îndoitori; ○ Lipsă suport papetar ○ Deformat. <b>Biologice:</b> ○ Găurit de insecte; ○ Urme de rozătoare. <b>Fizico – chimice:</b> ○ Praf; ○ Aciditat; ○ Pete de murdărie; ○ Pete de mucegai.
	<b>Lemnul</b> <b>Mecanice:</b> ○ Colțuri roase; ○ Rupturi (cop. posterioară, cop. inferioară); <b>Biologice:</b> ○ Atac xilofag; ○ Atac fungic (minor, masiv) ○ Urme de rozătoare. <b>Fizico – chimice:</b> ○ Praf; ○ Pete de murdărie.	<b>Forțaț</b> <b>Mecanice:</b> ○ Colțuri roase; ○ Plieri; ○ Zgărâituri; ○ Dezlipite (cop. I, cop. II); <b>Biologice:</b> ○ Atac xilofag; ○ Atac fungic (minor, masiv) ○ Urme de rozătoare. <b>Fizico – chimice:</b> ○ Praf; ○ Pete de murdărie; ○ Depigmentat	<b>Pielea</b> <b>Mecanice:</b> ○ Colțuri roase; ○ Plieri; ○ Zgărâituri; <b>Biologice:</b> ○ Atac xilofag; ○ Atac fungic (minor, masiv) ○ Urme de rozătoare. <b>Fizico – chimice:</b> ○ Praf; ○ Pete de murdărie; ○ Depigmentată; ○ Regidizarea pielii (mediu,
<b>Intervenții de restaurare repetată</b> □ 1; □ 2; □ 3; □ 4; □ 5			
<b>Intervenții necesare</b> ○ Conservare preventivă      ○ Restaurare			

Documentul este transmis pentru studiu la Centrul Tehnic de Conservare și Restaurare conform Procesului Verbal de preare Nr. \_\_\_\_\_ din 20 \_\_\_\_  
Transmis: \_\_\_\_\_ Primit \_\_\_\_\_

5. INSTRUMENTE DE INFORMARE ASUPRA COLECȚIILOR BIBLIOTECII

Aliona MUNTEAN, Lilia POVESTCA

4.1 Instrumente de informare asupra colecțiilor bibliotecii

Circuitul tehnologic al documentelor în bibliotecă este subordonat unor norme, standarde, tehnologii și instrumente, care asigură accesul oportun, coerent și nelimitat la colecții. Gestionarea colecțiilor presupune diverse proceduri care asigură circuitul documentelor: achiziția, evidența, prelucrarea, clasificarea/indeaxarea, comunicarea, valorificarea documentelor, etc.

Crearea produselor de informare asupra colecțiilor bibliotecii este o etapă importantă în circuitul tehnologic al documentelor de bibliotecă și presupune:

- catalogarea documentelor: realizarea descrierii bibliografice a documentelor, care asigură orânduirea lor conform unor principii standardizate și are ca finalitate regăsirea acestora după elementele componente ale notiței catalogafice (autor, titlu, editură, an de apariție etc.);

- clasificarea/indexarea documentelor, care asigură identificarea documentelor prin exprimarea conținutului documentului în termeni numerici și verbali.

Procedurile enumerate sunt orientate pentru crearea produsului final: un sistem de cataloage (electronice sau tradiționale) în dezvoltare. Sistemul de cataloage (inclusiv catalogul electronic) face posibilă căutarea/regăsirea informației relevante, în timp optim de la formularea cererii.

4.2 Catalogarea. Descrierea bibliografică: prevederi standardizate

Catalogarea este ramura biblioteconomiei care stabilește regulile de creare a instrumentelor necesare regăsirii publicațiilor într-o bibliotecă. Procesul de elaborare a descrierilor catalogafice ale

documentelor și orânduirea lor se efectuează conform unor principii standardizate.

O definiție simplă a catalogării (de bibliotecă) este reprezentarea cărților prin notițe bibliografice sau descrieri, organizate într-un catalog prin care se înțelege o enumerare sau lista de persoane / obiecte, așezată în ordinea cuvintelor care le desiminează [2, p. 125]. Catalogarea are în vedere:

- descrierea bibliografică a documentului după reguli și norme prestabilite;
- stabilirea elementelor specifice, care dau intrarea în catalog (punctele de acces autorizate și punctele de acces necontrolate, cota);
- determinarea elementelor de identificare a documentului prin mijloace specifice cerute de procesul de automatizare.

*Descrierea bibliografică* – totalitatea de date bibliografice despre un document, despre o parte din document sau un grup de documente, care urmează să fie aranjate conform anumitor reguli în măsura necesară pentru caracterizarea generală și identificarea documentului. Descrierea bibliografică este partea principală a înregistrării bibliografice.

*Elementele care dau intrarea în catalog* sunt punctele de acces controlate (autorizate) și punctele de acces suplimentare (al doilea, al treilea creator, responsabilitățile secundare, variante la titlul lucrării sau la titlul colecției etc.) Punctele de acces, sunt vedetele (de autor sau titlu) în cataloagele alfabetice și indicii de clasificare în cataloagele sistematice. În bazele de date, punctele de acces sunt comune, nu mai depind de tipologia cataloagelor (alfabetic sau sistematic, ca în cazul cataloagelor tradiționale, pe fișe).

*Înregistrarea bibliografică* – comunicare fixă în formă documentară. Ea este alcătuită din descrierea bibliografică, cota documentului, indici de clasificare, vedete de subiect, numărul de

inventar al documentului etc. [5, p. 15-16].

Descrierea bibliografică propriu-zisă a unui document sau a unei publicații se face conform normelor de standardizare internațională ISBD (International Standard Bibliographic Description) în limba țării în care se află biblioteca. O descriere bibliografică presupune examinarea documentului și colectarea datelor reglementate de descrierea standard. Sursele a descrierii bibliografice pot fi pagina de titlu, coperta, supracoperta și versoul paginii de titlu cu descrierea editorială, descrierea CIP etc., (în caz de discordanță, prioritate au datele de pe pagina de titlu).

Înregistrarea tipizată ISBD conține:

I. Vedeta de autor sau titlu

II. Descrierea bibliografică (cu 9 zone):

1. Zona titlului și mențiunii de responsabilitate;

2. Zona ediției;

3. Zona datelor specifice anumitor materiale sau tipuri de resurse;

4. Zona datelor de publicare producere și/sau distribuire;

5. Zona descrierii fizice;

6. Zona colecției și a resurselor monografice multivolume;

7. Zona notelor;

8. Zona identificatorului resursei și termenii de disponibilitate;

9. Zona formei conținutului și a tipului de suport.

III. Elemente de acces la catalog. (Cota topografică; Indice de clasificare)

IV. Elemente de codificare.

Fiecare zonă conține un anumit număr de elemente care sunt separate prin anumite semne convenționale care diferă de semnele gramaticale de punctuație:

/ (bară oblică) – introduce mențiuni de responsabilitate: autori, autor colectiv, redactori, alcătuitori, recenzenți și alte responsabilități;

, (virgula) – separă elementele de același tip (*Ex.*: anul apariției de editură în zona de editare, difuzare);

; (punctul și virgula) – separă elementele de tip diferit (*Ex.*: prima mențiune de următoarea);

: (două puncte) – indică un raport (*Ex.*: între titlul propriu-zis și informațiile la titlu; între locul editării documentului și editura);

= (semnul egalității) – separă titlul propriu-zis de titlul paralel;

+ (semnul plus) – este utilizat în zona a cincea pentru materialul însoțitor (*Ex.*: +o hartă geografică);

[] (paranteze drepte) – indică date parvenite de la bibliotecar;

() (paranteze rotunde) – sunt semnele distinctive pentru zona colecției (seriei);

... (puncte de suspensie) – indică excluderea unor părți care nu sunt absolut necesare în descriere;

. – (punct și linie) – separă o zonă de alta, cu excepția primei zone în fața căreia nu se pune nici un semn [5, p. 27].

Unul dintre cele mai importante elemente, care permite ordonarea documentelor, este vedeta (vedeta de autor, de titlu). Ea prezintă intrarea principală, obligatorie în orice catalog, tradițional sau electronic.

*Vedeta* reprezintă un cuvânt sau grup de cuvinte, care servesc ca punct de intrare în catalog.

Vedeta de autor conține numele și prenumele autorului, iar dacă documentul are la doi sau trei autori – numele și prenumele primului autor. Toți autorii vor fi indicați în prima mențiune de responsabilitate.

*Notă:* numele se redă în vedetă la cazul nominativ și se desparte de prenume prin virgulă (*Ex.*: Stere, Constantin) [5, p. 23].

În dependență de elementele de intrare în catalog, definim câteva *tipuri de descriere bibliografică*, care se disting după *punctele de acces*:

#### ▪ Numele autorului individual:

Navoloacă, Zinaida

Favorizarea evoluției comunicării verbale în mediul familial: Îndrumar logopedic / Zinaida Navoloacă ; Centrul de zi „Speranța” – Chișinău : Pontos, 2008 (FE-P, Tipogr. Centrală”).

51 p.: fot. color; 32 cm.

Bibliogr. : p. 57-58.

ISBN 978-9975-102-73-5.

#### ▪ Mai mulți autori

Reabcinschi, Veaceslav

Managementul casei de cultură : Scurt ghid = Менеджмент дома культуры : Краткое руководство / Veaceslav Reabcinschi, Stanislav Gonciar ; trad.: Victoria Akimov-Crudu. – Chișinău : [s. n.], 2018.

64/64 p. (pag. opusă) : fig., fot., tab.

Carte - “valet”

Apare cu sprij. financiar al Uniunii Europene (UE)

Antetitul : Centrul de Politici Culturale (CPC) ; Proiectul “Casă de Cultură durabilă – cheia încrederii între ambele maluri ale Nistrului”

Bibliogr. în notele de subsol

ISBN 978-9975-3274-0-4.

#### ▪ Autor colectiv (denumirea instituției, organizației etc.):

Universitatea de Stat “Alec Russo” din Bălți.

Ghidul studentului Facultății Științe ale Naturii și Agroecologie / Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți ; Stanislav Stadnic, Maria Nicorici, Vasile Buzdugan [et al.] . – Bălți : Presa universitară bălțeană, 2010

78 p.

ISBN 978-9975-931-79-3.

▪ **Titlul documentului:**

Aspecte inovative în ameliorarea culturilor agricole : Materialele conferinței științifico-practice internaționale, 6 septembrie 2018 = The Inovative aspect in improving agricultural crops : Materials of the international scientific-practical conference = Инновационные аспекты улучшения сельскохозяйственных культур : Материалы международной научно-практической конференции / col. red. : Simion Musteață [et al.]. – Chișinău : [S. n.], 2018

616 p. : tab., tit. paral. : lb. rom., engl., rusă.

Antetitul : Academia de Științe a Moldovei, Institutul de Fitotehnie "Porumbeni"

Bibliogr. la sfârșitul art.

ISBN 978-9975-56-560-8.

Deosebim descrierile bibliografice în dependență de *nivelul bibliografic al documentelor*:

▪ **Descriere bibliografică pe un singur nivel** (monografică) – se întocmește pentru un document aparte:

Tcaci, Natalia

Valorificarea potențialului economic al legumiculturii în Republica Moldova / Natalia Tcaci, Ana Nicolescu ; Univ. Agrară de Stat. – Chișinău : Centrul Ed. al UASM, 2008.

232 p. : fig., tab.; 22 cm.

Bibliogr. : p. 200-208

ISBN 978-9975-64 105-0.

▪ **Descriere bibliografică multinivel** – întocmită pentru un grup de documente:

Blandiana, Ana. Opera poetică : în 2 vol. / Ana Blandiana ; cop. : Vitalie Coroban. – Chișinău : Cartier, 2008 (F.E.-P. „Tipogr. Centrală”). – (Col. Poesis / coord. : Em. Galaicu-Păun)

ISBN 978-9975-67-396-9.

Vol. 1 : 2008. – 225 p. – ISBN 978-9975-79-458-9.

Vol. 2 : 2009. – 231 p. – ISBN 978-9975-79-459-9.

▪ **Descriere bibliografică analitică** – se întocmește pentru o parte a documentului (articol din periodice, culegere, capitol, paragraf etc.) [5, p. 32-34]:

Kulikovski, Lidia. Educația pe tot parcursul vieții: bibliotecarii și utilizatorii în aceeași abordare // Biblioteca. – 2010. – Nr 1. – P. 7-9. – ISSN 1220-3386.

LEGE cu privire la biblioteci: [nr. 160 din 20.07.2017] // Monitorul oficial al Republicii Moldova. – 2017. – Nr 301-315. – P. 141-147.

Cimpoi, Mihai. Post-scriptum la un apel al disperării / Mihai Cimpoi // Literatura și Arta. – 2019. – 10 oct. – P. 1. – ISSN 1857-3835.

Pereteatcu, Maria. Analiza nevoii de formare continuă a cadrelor didactice din învățământul preșcolar și primar în domeniul educației incluzive / Maria Pereteatcu // Conferința științifico-practică internațională „Educația incluzivă : Dimensiuni, provocări, soluții”. – Bălți, 2015. – P. 16-21. – ISBN 978-9975-132-49-7.

• **Descriere bibliografică pentru ediții seriale:**

Literatura și Arta. 1977-2020 [Serial] : Săptămânal al Uniunii Scriitorilor din Moldova / Red.: Nicolae Dabija . – Chișinău : Tipografia “Universul”, 1997 – 8 p.

Descrierea s-a făcut după Nr.26, 2012.

ISSN 1857-3835

Moldova [Serial] : Revistă de cultură și dialog social / red.: Nicolae Roșca. – Chișinău : Bons Office

96 p.

Descris după nr.1, 2010

ISSN 0132-6635

Obiecte ale descrierii bibliografice pot fi toate tipurile de documente, indiferent de formă sau suport: cărți, seriale, note, hărți, documente audiovizuale, documente bidimensionale, documente normative, microforme, documente electronice pe suport amovibil și la distanță, etc. Exemple:

▪ **Partituri muzicale:**

Ciolac, Vladimir

Magnificat [Muzică tipărită] : Pentru cor mixt, soprano, mezzosoprano și orchestră simfonică / Vladimir Ciolac. – Chișinău : Pontos, 2015. – 58 p.

▪ **Grafică bidimensională (documente de artă):**

Matty

Matty : D-ale pescarilor și vânătorilor [Grafică bidimensională] : 101 desene de caricaturi / Matty (Aslan Matei) ; red.: Gh. Derevencu. – București : Editura Uniunii de Cultură Fizică și Sport, 1964. – 94 p. : il.

▪ **Materiale cartografice (atlase, hărți):**

Harta fizică a lumii [Material cartografic tipărit] / cartografie : Mihai Băț, Lilian Guțu, Sergiu Perju. – Chișinău : Eurodidactica, 2015.

1 h., col. : Scara 1:55 263 157

▪ **Resurse audio:**

Udrică, Maria

Mă gândesc Ionel la tine / Interp. : Maria Udrică, voce: Orchestra de muz. populară a Radioteleviziunii, dirijori : Victor Predescu și Nelu Toma. – București : Electrecord, 1974

1 disc de vinil : 45 rot. / min.

▪ **Resurse electronice pe suport amovibil:**

Găvrus, Cristina

Marketing industrial [Resursă electronică] / Cristina Găvrus. – Adobe Acrobat 7.0, Document. – Brașov : Editura Universității Transil-

vania din Brașov, 2013. – Titlu preluat de pe fața discului.

1 disc optic electronic (CD-Rom ; Verbatim ; 52x).

Date și programe electronice (Attributes : Read-only ; CD Drive ; File System : CDFS ; Free Space : 0 bytes ; Total Size : 1,59 Mb).

ISBN 978-606-19-0216-3

▪ **Resurse electronice cu acces la distanță:**

Poetul Mihai Eminescu a fost comemorat la 130 de ani de la trecerea în eternitate [Resursă electronică]. – Mod de acces: <https://www.moldpres.md/news/2019/06/15/19004598> (Accesat 02.06.2020).

Cosovan, Veronica. Școala altfel – serviciu de dezvoltare a competențelor utilizatorilor Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova [Resursă electronică] / Veronica Cosovan // Magazin bibliologic. – 2020. – Nr 1/2. – P. 89-90. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1132> (Accesat 02.06.2020).

Descrierile bibliografice sunt elaborate conform prevederilor, stabilite în documentele de mai jos:

▪ ISBD : Descrierea bibliografică internațională standardizată. Federația Internațională a Asociațiilor de Bibliotecari și Biblioteci ; aprobată de Comitetul Permanent al Secțiunii de Catalogare al IFLA ; Traducere în limba română realizată de Biblioteca Națională a României. Ediție unificată. București, 2019

▪ ГОСТ 7.0.100-2018: Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления. Москва: Стандартинформ, 2018

▪ Metodologie de aplicare a GOST-ului 7.1.2003 "Библиографическая запись. Библиографическое описание: Общие требования и правила составления = Înregistrarea bibliografică. Descrierea bibliografică: Cerințe și reguli generale de alcătuire". Valentina Chitoroagă (coord.). Chișinău, 2016. 52 p.

*Înregistrarea bibliografică în regim automatizat*

Odată cu implementarea tehnologiilor informaționale în biblioteci, catalogarea se realizează în regim automatizat. Softurile

specializate de bibliotecă au ca bază baza Standardele MARC - un set de formate digitale pentru descrieri bibliografice, care au devenit standarde internaționale. Există mai multe versiuni ale MARC utilizate în întreaga lume, cele mai predominante fiind MARC 21 și UNIMARC. UNIMARC este întreținut de Consiliul Permanent UNIMARC al Federației Internaționale a Asociațiilor de Bibliotecari și Biblioteci (IFLA) și este utilizat pe scară largă în Europa.

Ex: Înregistrarea bibliografică elaborată de catalogator și afișată în format MARC:

**LDR** 00354nam0 2200133 450

001 674224

010 \$a 978-606-92961-0-3

100 \$a 20121010u amky0rummy5001 ba

101 0 \$a rum

200 1 \$a Compendiu de biblioteconomie \$b Text tipărit \$f Liviu Butuc

210 # # \$a Buzău \$c Aldin \$d 2011

215 \$a 465 p. \$c tab., il.

300 \$a Aut. ind. pe cop.

320 \$a p. 436-440

606 \$3 611969 \$a biblioteconomie \$3 698022 \$j Manuale

675 \$a 02(075)

700 \$3 331925 \$a Butuc \$b Liviu

Softurile specializate de bibliotecă pot afișa aceeași înregistrare bibliografică în alte formate cum ar fi:

Ex.: Înregistrarea bibliografică în format ISBD (generată automatizat):

02/B-98

**BUTUC, Liviu**

**Compendiu de biblioteconomie** [Text tipărit] / Liviu Butuc. – Buzău : Aldin, 2011. – 465 p. : tab., il. – Aut. ind. pe cop. – Bibliogr.: p. 436-440 ISBN 978-606-92961-0-3

02(075)

Biblioteconomie – Manuale

#### 4.3 Clasificare/Indexare: Aspecte istorice și delimitări conceptuale

Clasificarea-indexarea reprezintă două operațiuni biblioteconomice de bază prin care se face identificarea și ordonarea documentelor după conținutul lor și apoi reprezentarea cu ajutorul unui limbaj simbolic, codificat sau natural, în vederea introducerii acestora din urmă în indexuri sau instrumente de informare [2, p. 63]. Clasificarea/Indexarea face posibilă regăsirea informației operativ și relevant.

Clasificarea este un act de aranjare/distribuire a subiectelor în clase, grupe sau categorii de același tip, folosind scheme de clasificare [4, p. 69]. Mai simplu, clasificarea de bibliotecă reprezintă ordonarea documentelor dintr-o bibliotecă după conținut pentru a fi regăsite mai ușor.

Clasificarea documentelor este definită și drept repartizarea sistematică pe clase conform CZU a documentelor, după conținutul acestora [2, p. 62].

Clasificarea oferă un aranjament strict și constant a documentelor pe rafturile bibliotecii, ne permite să elaborăm și să menținem un catalog. Toate acestea grăbesc și simplifică aranjamentul și căutarea ediției potrivite. Fără clasificare se por organiza doar



bibliotecile mici, cu câteva zeci de cărți. Odată cu creșterea numărului de cărți clasificarea devine necesară.

În sistematizarea documentelor, prin clasificare de bibliotecă se urmărește împărțirea lor după criterii formale, cum ar fi: limba (româna, rusa, engleza etc.); genul abordat (versuri, teatru etc.); forma publicației (periodică, carte etc.); categoria de utilizatori căreia i se adresează (manual, tratat etc.) [7, p. 120].

#### *Clasificarea Zecimală Universală (CZU). Clasificarea documentelor*

Pe parcursul evoluției științei biblioteconomice au fost elaborate mai multe tipuri de clasificări: Clasificarea Dewey, Clasificarea Bibliotecii Congresului SUA, Clasificarea Cutter, Clasificarea Ranganathan etc. Bibliotecile din cadrul SNB al Republicii Moldova folosesc, preponderent, ca sistem de clasificare a documentelor Clasificarea Zecimală Universală (CZU). CZU poate fi definită ca o schemă de clasificare sistematică în care toate cunoștințele umane sunt grupate într-o ierarhie, ținând seama de relațiile dintre ele” [7, p. 125]. Este o metodă de ordonare internațională, folosită pentru clasificarea documentelor în funcție de subiectele pe care le tratează.

În CZU suma cunoștințelor acumulate de umanitate este tratată ca un sistem, constituit din diferite clase divizate ierarhic: cunoștințele sunt împărțite în zece clase mari, fiecare clasă este subdivizată, la rândul său în zece subclase, subclasele se împart în continuare. Cu cât este mai detaliată clasificarea, cu atât mai multe cifre conține indicele de clasificare. Pentru a ușura citirea, indicele

CZU este, de obicei divizat prin puncte după fiecare trei cifre.

Exemplu:

Clasa 7: Artă. Recreere. Divertisment Sport;

74 : Desen. Design. Artă aplicată și meserii de artă

744: Desen liniar și geometric. Desen Tehnic

744.4: Metode, reguli, convenții de dese

744.42: Tipuri de desen. Desene tehnice și diagrame. Schițe. Grafice.

Principalele avantaje ale CZU: structură clară și bine definită; este internațională, folosește notația numerică și nu este dependentă lingvistic; procedura rezonabilă de aranjare la raft pentru bibliotecari; organizarea bibliografiilor pe domenii; clasificarea variată a documentelor ca tipuri și formate (de la manuscrise la texte digitale).

CZU este prima schemă de clasificare de bibliotecă folosită în mediul online pentru regăsirea informației, fiind utilizată la nivel mondial în numeroase cataloage electronice, baze de date și pachete software de recuperare a informației. CZU a fost în mod tradițional utilizată pentru indexarea articolelor științifice, fiind o sursă importantă de informație în perioada anterioară publicării electronice privind producția științifică. Unele baze de date și reviste pe domenii aplică CZU în calitate de sistem de clasificare complementar [11].

Sistemul CZU a fost introdus în Republica Moldova în anul 1992 (prin ordinul Ministerului Culturii și Cultelor) [10]. În scopul asigurării suportului informațional și metodologic privind utilizarea CZU, în Republica Moldova a fost aprobat standardul național SM SR ISO 13420:2005 „Biblioteconomie și documentare. Clasificarea zecimală universală. Indici de bază”. Acesta stabilește regulile principale de utilizare a CZU pentru indexarea în funcție de subiect atât a documentelor, cât și a cererilor de informare. Acest standard este destinat instituțiilor din domeniul infodocumentar (biblioteci, centre de informare, instituții editoriale, colegii de redacție ș.a.), precum și specialiștilor implicați în procesul de

indexare pentru a asigura uniformitatea în aplicarea CZU [11].

### Structura CZU. Tabele sistematice (principale), tabele auxiliare

CZU conține două tipuri de tabele: tabela principală și tabele auxiliare. Tabela principală a CZU reflectă în ordine sistematică indicii principali, după principiul ierarhizării de la general la particular. Indicii principali redau noțiuni de bază, fără a cuprinde toate caracteristicile unui document.

Tabela principală conține zece clase mari cu subdiviziunile ierarhice:

- 0 – Generalități. Știința și cunoașterea etc.
- 1 – Filozofie. Psihologie
- 2 – Religie. Teologie
- 3 – Științe sociale
- 4 – Liberă
- 5 – Matematică. Științele naturii
- 6 – Științe aplicate. Medicină. Tehnică
- 7 – Artă. Recreare. Spectacol. Sport
- 8 – Lingvistică. Filologie. Literatură.
- 9 – Geografie. Biografii. Istorie.

Fiecare din aceste zece clase (practic doar nouă) este notată doar cu o singură cifră arabă, subdivizată în alte zece subclase mai restrânse sub aspectul conținutului formate deja din două cifre. Clasele cele mai generale aflându-se la nivelul superior al ierarhiei, iar clasele mai înguste/restrânse la nivelul inferior. Numerele de aceeași lungime indică gradul similar de generalitate sau particularitate, iar numerele mai scurte denotă o mai mare generalitate.

Ex. : Clasa 5 este divizată în subclase:

- 50 – Generalități referitoare la științele pure
- 51 – Matematică
- 52 – Astronomie
- 53 – Fizică
- 54 – Chimie. Cristalografie. Mineralogie
- 55 – Științele pământului. Științe geologice

- 56 – Paleontologie
- 57 – Științe biologice în general
- 58 – Botanică
- 59 – Zoologie [3].

Indicii rezultați prin divizare zecimală a claselor și subclaselor principale, au numere mai lungi și redau profunzimea subiectelor subordonate.

- Ex: Clasa 37 – Educație  
 371 – Organizarea educației  
 371.212 – Elevul, studentul  
 371.212.5 – Tipuri de elevi și studenți

- Ex.: Clasa 59 – Zoologie  
 591 – Zoologie generală  
 591.5 – Obiceiuri ale animalelor. Comportamentul animalelor.  
 Ecologie. Etologie.  
 591.53 – Nutriție. Hrana animalelor  
 591.531.22/.29 – Carnivore după tipul prăzii

Pentru clasificarea subiectelor complexe, CZU folosește semne matematice, cu ajutorul cărora se obțin indici complecși de clasificare:

▪ + plus – pentru a exprima alăturarea a două noțiuni care nu se succed în cadrul CZU:

Ex.: 51+53 – matematică + fizică

▪ / bară – arată extinderea subiectului de la un indice la altul în succesiunea CZU (extensia consecutivă *de la, până la*):

Ex.: 546/547 – chimie anorganică – chimie organică

(7/8) - America. Echivalent: (7) - America de Nord și Centrală;  
 (8) - America de Sud)

▪ : două puncte – exprimă relația între două noțiuni, între doi indici diferiți:

Ex.: 33:51 – economia în raport cu matematica

▪ [ ] paranteze drepte – arată subdivizarea a 2 sau mai mulți indici CZU prin semnul plus (+) sau două puncte (:) pe lângă un indice compus simplu:

Ex.: [611+612+613]-053.5(075.3) – Anatomia, fiziologia și igiena școlarului mic: Manual pentru școlile pedagogice.

Ex.: 004 : [371.3 : 811.111] Calculatorul în predarea limbii engleze

Ex.: 504.06:[66+674] – Protecția mediului înconjurător în industria chimică și industria lemnului.

▪ = egal – arată limba documentului al cărui subiect e descris de CZU:

Ex.: 663.4(493)(075)=112.5 Industria berii în Belgia – manual în limba germană.

Ex.:|: 81'37(=112.1:=135.1)(043) Corelația câmpurilor semantice caracterologice în limba germană și în limba română – teză

▪ (0..) paranteze – indică forma documentară a documentului (tipul documentului)

Ex. : 54(038) Dicționar de chimie grupat la chimie:

(038)54 Dicționar de chimie grupat la dicționare

Ex.: 811.133.1(75.8) Limba franceză – manual pentru instituții de învățământ superior

811.133.1(079) Limba franceză – Teste pentru BAC

▪ ( - ) paranteze, bară – indică loc-poziționare geografică:

Ex.: (4) Europa; (478) Republica Moldova (478-22); Republica Moldova – localități rurale.

▪ (=...) paranteze, egal – arată grupări etnice și naționalități:

Ex.: 78 (=411.16) Muzică evreiască

Ex.: 929 (=135.1)(100) Români și românce care au schimbat lumea

▪ “ ” ghilimele – indică timpul, perioada, cronologia/:

Ex.: 94(73)”1941/1945” – Statele Unite ale Americii în al Doilea Război Mondial – Istorie

Ex. : 821.135.1.09”1941/2000” Literatură română – Istorie și critică – Epoca contemporană

▪ -0.. tireu, zero.. în dependență de cifra care urmează indică:

-03 -caracteristici generale de materiale

Ex.: 730-032.24 Sculptură din gheață; 730—035.31 Sculptură din lemn tare

-05 caracteristici generale de persoane și caracteristici personale

Ex.: 294.3 Budism, dar 294.3-05 Budiști ; 77 – Fotografie, dar 77-051- Fotografi

347.96-055.2 Femei avocați; 347.96-055.1 Bărbați avocați

▪ .00... punct zero, zero – indică cel mai general punct de vedere prin care un subiect poate fi caracterizat:

Ex.:|: 22.000.141 Biblia din punct de vedere filosofic

Ex.: 821.133.1-2.000.241 Drama franceză din punct de vedere a moralei religioase.

Indicii auxiliari și semnele auxiliare sunt prezentate în Tabelele auxiliare ale CZU. După modul de utilizare și amplasare în tabele, indicii auxiliari sunt de două feluri:

▪ *Indici auxiliari comuni (general)*, care redau conținutul documentelor (de loc, de rasă, timp, punct de vedere, de persoană și materiale) și forma de prezentare a documentelor (de formă și de limbă); Subdiviziunile auxiliare comune sunt alcătuite din tabele numerice și simboluri specifice care le conferă caracteristici diferite.

Ex.: (71) Canada (indice auxiliar de loc)

= 71 Limba latină (indice auxiliar de limbă)

(=71) Poporul latin (indice auxiliar de popor)

“71” Evoluție (indice auxiliar de timp).

- *Indici auxiliari comuni* mai pot fi divizați în:
  - ✓ indici independenți – care pot fi adăugați oricărui indice CZU, dar pot fi folosiți și independent (indici auxiliari de limbă, formă, loc, rasă și timp)

- ✓ indici dependenți – care trebuie să fie atașați obligatoriu de un indice principal CZU și nu pot fi folosiți separat de el. Acestea sunt indicii auxiliari de punct de vedere, de materiale, de persoane.

- ✓ indici auxiliari analitici (speciali) – care reflectă calitățile și particularitățile complementare ale obiectului, care sunt caracterizate numai din punct de vedere al ramurii date. Indicii auxiliari speciali pot reda concepte diferite prin aceeași cifră în dependență de indicele principal la care sunt atașați.

Ex.: 271-22 Noviciar (religie)

82-22 Comedie (gen literar)

62-22 Părți fixe (tehnică)

Ordinea succesiunii indicilor CZU se supune principiului de la general la particular (Anexa nr. 3).

Operația de clasificare a documentelor presupune cunoașterea principiilor CZU, a tabelor pe care le utilizează și înțelegerea cu precizie a conținutului documentului supus clasificării [7, p. 134].

Ierarhizarea informației conținutului cere studierea surselor de informare, care pot orienta clasificatorul în munca pe care o desfășoară [1, p. 60].

#### *Etapale clasificării documentelor de bibliotecă:*

- consultarea/ cercetarea documentului: pagina de titlu (autor, titlu, informație la titlu, antetitlu etc.); versoul paginii de titlu; copertele documentului; aparatul critic (prefață, postfață, note, bibliografii, indici, cuprins); catalogul bibliotecii; materiale de referință (dicționare, enciclopedii); istoriile disciplinelor

- stabilirea / formularea subiectului tratat în document

- încadrarea subiectului într-una din clasele principale ale CZU.

Stabilirea indicelui / indicilor CZU sau construirea unui indice pe baza CZU. Același document poate avea atașați mai mulți indici CZU în diverse combinații.

Pentru ca o clasificare să fie accesibilă, ea trebuie să răspundă următoarelor cerințe: să reflecte cât mai adecvat conținutul publicației; să codifice cele mai reprezentative corelații cu alte domenii cuprinse în lucrare; să prevadă în construcția clasificării, atunci când cartea o impune, diversele aspecte ale tratării subiectului; să țină seama de nivelul de reprezentare a catalogului sistematic în privința extensiei indicilor principali și exhaustivității clasificării [1, p. 56].

Operațiunea de clasificare implică o cunoaștere perfectă a principiilor CZU, corelată cu analiza cât mai detaliată a documentului / resursei supus clasificării.

*Indexarea documentelor* este procesul de descriere a conținutului unui document, care îi permite utilizatorului accesul la document pe baza subiectului (conținutului). Indexarea, reprezentarea prin elementele unui limbaj documentar sau natural al datelor ce rezultă din analiza de conținut a unui document sau a unei părți din acesta, efectuată cu scopul de a ușura regăsirea [2, p. 63].

În sens mai restrâns termenul „indexare” este folosit doar pentru indexarea verbală. Indexarea verbală presupune indexarea prin limbajul vedetelor de subiect sau descriptorilor verbali. Sistemele de indexare verbală asigură accesul controlat la conținutul unei resurse și definesc concepte și relații între concepte pentru a îndruma utilizatorul [4]. Indexarea verbală poate fi controlată (atribuită) atunci, când vedetele de subiect sunt selectate dintr-un vocabular controlat (tezaur), sau liberă (derivată), atunci, când termenii sunt extrași din titlul sau textul documentului (cuvinte cheie).

O etapă a procesului de indexare derivată constă în crearea subiectului (vedetelor de subiect). Vedeta de subiect trebuie să ex-

prime esența conținutului documentului printr-un cuvânt sau un grup (restrâns) de cuvinte. Printr-o vedetă de subiect se exprimă o singură idee. Pentru descrierea conținutului documentului pot fi construite una sau mai multe vedete de subiect. În construirea controlată a subiectelor se respectă orientarea către termenii și noțiunile din tabelele CZU, dicționare și enciclopedii, precum și către cele acceptate de sursele primare.

#### *Etapale indexării documentelor:*

- cercetarea adnotărilor, introducerii, prefetei, postfetei, cuprinsului, bibliografiei și, ca rezultat, delimitarea subiectului tratat;
- formularea prealabilă a vedetei de subiect, a eventualelor relații între domenii;
- consultarea catalogului sau a bazelor de date eterogene în scopul depistării și consultării subiectelor similar;
- luarea deciziei definitive de indexare pe subiecte a resursei supuse analizei;
- verificarea sincronizării indicelui pe subiect cu indicele CZU.

#### *4.4 Cota documentelor de bibliotecă*

În majoritatea colecțiilor, indicele de clasificare, urmat după fracție de o notație suplimentară, formează un cod special, numit *cotă*. Indicele de clasificare este urmat de semnul de autor, pentru a distinge o lucrare de altele din aceeași clasă. Semnul de autor, la rândul său, prezintă un simbol format de obicei din litere și cifre, care indică autorul sau titlul (vedeta de intrare).

Cotarea sistematico-alfabetică presupune, ca cota să fie reprezentată sub formă de fracție: la numitor - indicele principal de clasificare, la numărător – semnul de autor. Pentru atribuirea semnelor de autor se folosesc Tabele de autor, care prezintă în sine un sistem de așezare alfabetică pe autori a documentelor. [4, p.96, p. 448]. Cota reprezintă, în final, formula care exprimă adresa completă a documentului pe raft, adică adresa documentului

în bibliotecă. Cota facilitează substanțial așezarea și regăsirea documentelor în raft.

Ex.: Cota: **821.135.1(478) / V-61** în care 821.135.1(478) este indicele CZU, iar V-61 – semnul de autor. (Pentru documentul: Câți ani ai ? / Grigore Vieru ; il. de Irina Dobrescu. – Ed. a 3-a. – Chișinău : Cartier, 2018. – 24 p. : il. color. – (Cartier Codobelc)).

Ex.: Cota: **02 / B-56** în care 02 este indicele CZU, iar B-56 – semnul de autor. (Pentru documentul: Biblioteconomie. Asistență Informațională. Arhivistică. : Teorie și practică / coord.: Lidia Kulikovski. – Chișinău : Grafema Libris, 2008. –156 p : il. – Antetitlu : Biblioteca Municipală “B. P. Hasdeu”, Catedra de Biblioteconomie și Asistență Informațională)

Cota reprezintă ansamblul de simboluri (litere, cifre, semne), servind pentru desemnarea locului pe care îl ocupă un document de bibliotecă într-o colecție. Cota atribuită documentului de bibliotecă se aplică:

- pe document (pe bulina papetară de cotă de pe copertă, pe pagina de titlu stânga sus)
- pe fișa de catalog
- pe fișa cărții;
- pe borderourile de transfer/eliminare;
- în Registrul inventar;
- pe fișa catalogului electronic [6, p, 168; 2, p. 111].

Specificăm următoarele principii/reguli de cotare: fiecare titlu primește o cotă nouă; toate exemplarele absolut identice (dublete, triplete) primesc aceeași cotă și se așază împreună la raft; documentele în mai multe volume se unifică prin cotă; edițiile diferite din același titlu primesc cote diferite; fiecare volum dintr-o colecție (serie) editorială se cotează independent; cota trebuie să figureze pe fiecare unitate de evidență; ordinea de cotare urmărește ca așezarea documentelor în raft să se facă de la stânga la dreapta, de sus în jos [2, p. 111].

#### 4.5 Cataloage de bibliotecă: tradiționale și electronice

Istoria cataloagelor de bibliotecă reflectă istoria bibliotecilor. Varietatea sistemelor de clasificare și catalogare biblioteconomică inventate și folosite de-a lungul timpului, demonstrează interesul specialiștilor pentru construcția unor instrumente eficiente de stocare, organizare și comunicare a informațiilor referitoare la colecțiile bibliotecilor [9].

Un catalog reprezintă o listă ordonată sau un sistem de regăsire bibliografică, care permite accesul la date și adresele documentelor în una sau mai multe colecții. Există mai multe tipuri de cataloage care se clasifică după diferite criterii, cum ar fi aspectul formal, conținutul, criteriile mixte, adresabilitatea, apartenența colecțiilor și gradul de reflectare a acestora, tipul materialelor reflectate: cataloage alfabetice, sistematice, topografice, tematice, de evidență primară și altele.

*Catalogul alfabetic* pe autori și titluri – grupează descrierile bibliografice în ordine alfabetică după numele autorului, titlul documentului (vedete de intrare). În cadrul numelui aceluiași autor ordonarea se face după titlul lucrărilor, începând cu opere complete, urmate de lucrările individuale în ordine alfabetică după titlu. În cadrul aceluiași titlu ordonarea se face în ordinea inversă a anului de apariție.

*Catalogul sistematic* – grupează descrierile bibliografice principale în ordinea succesiunii indicilor CZU, atribuiți fiecărui document.

*Catalogul topografic* – grupează descrierile documentelor în ordinea numerilor de inventar sau a cotelor de format atribuite; este un catalog de serviciu și se utilizează în procesul verificării colecțiilor.

*Catalogul tematic* – este un catalog realizat în situații speciale sau pentru a evidenția anumite colecții; de regulă, acesta include fișele publicațiilor care acoperă un domeniu restrâns, o

temă/subiect; în interiorul catalogului ordonarea se face în mod alfabetic, după vedetă.

*Catalogul electronic* – este o bază de date bibliografice, gestionate în baza unui soft, ca de exemplu: TINLIB, TINREAD, ALEPH, COHA și altele. În funcție de complexitatea softului poate înlocui toate tipurile de cataloage tradiționale. Catalogul electronic oferă un șir de avantaje: este accesibil pentru toate tipurile și comunitățile de utilizatori fără limite de timp sau geografice; este realizat în baza unor principii standardizate și ordonează informația automatizat; permite elaborarea unei singure înregistrări bibliografice (pentru toate punctele de acces); în dependență de soft, propune o multitudine de elemente de acces cum ar fi: titlul, autorul, numele de editură, subiectul, termenii tezaur, cuvintele cheie, locul de publicare, anul de publicare, cota, clasificarea, numărul de inventar, ISBN, etc. ; face posibilă regăsirea informației în cel mai scurt timp de la formularea cererii.

Sistemul de cataloage al unei biblioteci este un produs final complex și un instrument efectiv în activitatea bibliografică și de informare, în relațiile cu publicul.

#### Întrebări de recapitulare:

- Care este scopul catalogării documentelor de bibliotecă?
- Identificați avantajele Clasificării Zecimale Universale.
- Enumerați clasele din tabela principală.
- Ce reprezintă cota documentului de bibliotecă ?
- Efectuați o descriere bibliografică a unui document.
- Ce tipuri de cataloage de bibliotecă cunoașteți?
- Care sunt avantajele și dezavantajele unui catalog electronic?

#### Referințe bibliografice:

1. BĂLAN, Dorina. Indexarea publicațiilor de drept: contribuții metodologice. Galați: Axis Libri, 2010, 100 p. ISBN 978-606-92258-7-5
2. BUTUC, Liviu. Compendiu de biblioteconomie. Buzău: Editura ALDIN, 2011. 465 p. ISBN 978-606-92961-0-3
3. CZU. Clasificarea Zecimală Universală: Tabele prescurtate. Chișinău:

Camera Națională a Cărții, 2017. 152 p. ISBN 978-9975-49-245-4.

4. DICȚIONAR de biblioteconomie și științe ale informării. Coordonat: Academia de Științe a Moldovei, Institutul de Studii Enciclopedice, Biblioteca Științifică Centrală „Andrei Lupan”. Alcătuitori: Janna Nicoaleva, Lidia Zasavțișchi. Chișinău: Institutul de Studii Enciclopedice. Biblioteca Științifică Centrală „Andrei Lupan”. Chișinău, 2014. 536 p. ISBN 978-9975-4094-8-3.

5. GOIAN, Natalia. Organizarea informației: Analiza documentară (f). Chișinău: CEP USM, 2005. 150 p. ISBN 978-9975-70-615-5.

6. GOIAN, Natalia. Prelucrarea informației. Manual pentru bibliotecile publice. Vol. 1, Chișinău: S. n., 2016. 124 p. ISBN 978-9975-71-841-7.

7. HORVAC, Săluc. Introducere în biblioteconomie. București: Editura Grafoart, 1996. 210 p. ISBN 973-9054-06-4.

8. MCLLWAIN, Ia C. Clasificarea Zecimală Universală: ghid de utilizare. București: Asociația Bibliotecarilor din Învățământ – România, 2006. ISBN 973-85962-2-x. 285 p.

9. MOLDOVAN, Liliana. Cataloagele de bibliotecă: surse de informare și studiu pentru comunicare on line [accesat 03.20.2020]. Disponibil: [https://www.researchgate.net/publication/312585291\\_CATALOAGELE\\_DE\\_BIBLIOTECA\\_SURSE\\_DE\\_INFORMARE\\_SI\\_STUDIU\\_PENTRU\\_COMUNITATEA\\_ONLINE](https://www.researchgate.net/publication/312585291_CATALOAGELE_DE_BIBLIOTECA_SURSE_DE_INFORMARE_SI_STUDIU_PENTRU_COMUNITATEA_ONLINE)

10. SENOCOSOV, N., ȚURCAN, N., CULICUVSCHI, L. Clasificarea Zecimală Universală: (Material didactic pentru studenții secției Bibliologie) Chișinău: [s.n.], 1995. 57 p.

11. ȚURCAN, Nelly. De ce articolele științifice au nevoie de CZU? In: Studia Universitatis Moldaviae [online]. 2017, nr.3 (103). [accesat 03.20.2020]. Disponibil: [http://studiamsu.eu/wp-content/uploads/03.p.21-29Jurnalism\\_103.pdf](http://studiamsu.eu/wp-content/uploads/03.p.21-29Jurnalism_103.pdf). ISSN 1814-3199.

12. Основные классификационные системы в области библиографии и научно-технической информации [online]. [citat 20.03.2020]. Disponibil: [https://lib.uni-bna.ru/biblweb/recomends/recomends\\_bibl\\_klassificacii.asp](https://lib.uni-bna.ru/biblweb/recomends/recomends_bibl_klassificacii.asp)

Anexa nr. 1

## ZONELE ȘI ELEMENTELE DESCRIERII BIBLIOGRAFICE:

<i>Zonele descrierii bibliografice</i>	<i>Semnele distinctive</i>	<i>Elementele descrierii bibliografice</i>
Zona titlului și mențiunii de responsabilitate	[] = : / ;	Titlul propriu-zis Desemnarea specifică a materialului Titlul paralel Informații despre titlu Mențiuni de responsabilitate Prima mențiune Următoarele mențiuni
Zona ediției	.- = / ; , / ;	Mențiunea de ediție Mențiunea paralelă de ediție Mențiunea de responsabilitate referitoare la ediție Prima mențiune Următoarele mențiuni Mențiunea suplimentară de ediție Mențiuni de responsabilitate referitoare la mențiunea suplimentară de ediție Prima mențiune Următoarele mențiuni
Zona datelor specifice anumitor tipuri de documente		Nu se utilizează în descrierile monografiilor curente
Zona datelor de publicare, difuzare (zona adresei bibliografice)	; : [] , ( : ,)	Locul de publicare sau de difuzare Primul loc de publicare Următorul loc de publicare Editura, difuzorul Menționarea funcției de editor, difuzor Data publicării, difuzării Locul tipăririi Denumirea tipografiei Data tipăririi

Zona descrierii fizice (zona colațiunii)	: ; +	De desemnarea specifică a materialului și numărului de unități fizice Menționarea ilustrațiilor Formatul Menționarea materialului însoțitor
Zona seriei (colecției)	( = : / ; , ;)	Titlul propriu-zis al seriei Titlul paralel al seriei Informații referitoare la titlul seriei sau subseriei Mențiuni de responsabilitate referitoare la serie sau subserie Prima mențiune Următoarele mențiuni ISSN al seriei sau subseriei Numerotarea în cadrul seriei sau subseriei
Zona notelor (conține informații suplimentare despre elementele descrierii și consemnează unele detalii fizice sau de conținut ale documentului)		
Zona numărului standard sau a altui număr, a modalităților de procurare, a prețului	= : (	ISBN Titlu-cheie Modalități de procurare și/sau prețul Calificative sau precizări

### SCHEMA DESCRIERII BIBLIOGRAFICE PRINCIPALE LA AUTOR INDIVIDUAL

Vedeta de autor

Titlul propriu-zis = Titlul paralel : informații referitoare la titlu / prima mențiune de responsabilitate asupra titlului ; a 2-a mențiune de responsabilitate și următoarele responsabilități. – Menționarea ediției / prima mențiune de responsabilitate asupra ediției și următoarele responsabilități. – Primul loc de publicare ; al doilea loc de publicare ; al treilea loc de publicare : editura, data publicării (Locul tipăririi ; al 2-lea loc de tipărire ; al 3-lea loc de tipărire : tipografia, anul tipăririi)

Paginație : menționarea ilustrațiilor ; formatul + materialul însoțitor . – (Titlul propriu-zis al seriei = Titlul paralel al seriei : informații referitoare la titlul seriei / responsabilități asupra seriei, ISSN al seriei ; numerotarea în cadrul seriei. Titlul propriu-zis al subseriei, ISSN al subseriei ; numerotarea în cadrul subseriei)

Note

ISBN : preț

### SCHEMA DESCRIERII BIBLIOGRAFICE PRINCIPALE LA TITLU

Titlul propriu-zis = Titlul paralel : informații referitoare la titlu / prima mențiune de responsabilitate asupra titlului ; a 2-a mențiune de responsabilitate și următoarele responsabilități. – Menționarea ediției / prima mențiune de responsabilitate asupra ediției și următoarele responsabilități. – Primul loc de publicare ; al doilea loc de publicare ; al treilea loc de publicare : editura, data publicării (Locul tipăririi ; al 2-lea loc de tipărire ; al 3-lea loc de tipărire : tipografia, anul tipăririi)

Paginație : menționarea ilustrațiilor ; formatul + materialul însoțitor . – (Titlul propriu-zis al seriei = Titlul paralel al seriei : informații referitoare la titlul seriei / responsabilități asupra seriei, ISSN al seriei ; numerotarea în cadrul seriei. Titlul propriu-zis al subseriei, ISSN al subseriei ; numerotarea în cadrul subseriei)



Note  
ISBN : preț

Anexa nr. 3

### ORDINEA DE ALCĂȚUIRE A INDICILOR CZU

	Indici principali	Indici auxiliari speciali				Indici auxiliari comuni				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Cu apostrof	Cu punct zero	Cu liniuță	Punct de vedere	Timp	Popor	Loc	Formă	Limbă
Indici	0/9	0/9	.01/.09	-1/-9	.00	"..."	(=...)	(1/9)	(0...)	=...
Exemple	159.9	811.135.1367	82.09	616.89-008.441	37.00141	"19"	94(=411.16)	913(498)	159.9(038)	81'374.822=111=135.1
VS	Psihologie	Limba română - Sintaxă	Literatura universală - Critică și interpretare	Psihiatrie -tulburări ale instinctului de autoconservare	Educație - aspect filosofic	- Secolul 120	Poporul israel - istorie	Geografie - România	Psihologie - Dicționar	Dicționar bilingv- englez-român

## 5. UTILIZATORII BIBLIOTECII PUBLICE. SERVICII DE BIBLIOTECĂ Vera OSOIANU, Ludmila CORGHENCI

### 5.1 Biblioteca – serviciu public. Utilizatorii bibliotecii publice

Manifestul UNESCO pentru bibliotecile publice proclamă încrederea UNESCO în biblioteca publică ca fiind o forță vie pentru educație, cultură și informare și ca un agent esențial pentru favorizarea păcii și bunăstării spirituale (7). La peste 25 de ani de la aprobare, *Manifestul UNESCO pentru bibliotecile publice* rămâne la fel de relevant, deși pentru actualizarea principalelor lui postulate a fost necesară elaborarea în anul 2001 a liniilor directoare IFLA/UNESCO pentru dezvoltarea bibliotecii publice, lucrare care la rândul ei a fost actualizată în anul 2010 prin elaborarea *Ghidului IFLA Serviciile bibliotecii publice*. Ritmul accelerat al schimbărilor în domeniul biblioteconomiei și științelor informării dictează și ritmul actualizărilor pentru ca domeniul să corespundă exigențelor secolului al 21-lea, dominat de modernizarea tehnologiilor de informare și comunicarea, și creșterea excesivă a fluxului informațional.

La elaborarea acestui material s-a ținut cont de recomandările IFLA/UNESCO expuse în documentele enumerate anterior, *Manifestul Bibliotecii pentru Europa, Standardul SM ISO 2789:2015 Informare și documentare – Statistici internaționale de bibliotecă*, experiența bibliotecilor lumii privind dezvoltarea și modernizarea serviciilor, precum și de practica și experiențele avansate acumulate de bibliotecile din Republica Moldova. În mod special au fost explorate prevederile *Ghidului pentru servicii de bibliotecă destinate copiilor* ([4] și *Ghidului pentru servicii de bibliotecă destinate tinerilor* [5].

*Legea cu privire la biblioteci* (nr. 160 din 20.07.2017) definește și consolidează biblioteca publică ca un „serviciu public de asigurare

a accesului la lectură și de dezvoltare a interesului pentru informare, învățare, educație și cercetare, activități culturale, precum și prin sporirea capacităților de implicare a bibliotecii în transferul de cunoștințe și în formarea liberă a opiniilor (8, art. 1). Serviciul public, conform cadrului legislativ în vigoare, este activitatea de interes public, organizată și desfășurată de către o autoritate publică (9). Deci, biblioteca publică desfășoară o activitate de interes public, în scopul satisfacerii unor interese generale sau specifice, aceasta fiind realizată în mod constant.

Utilizatorul de bibliotecă este persoană fizică sau juridică, înscrisă la bibliotecă, care folosește resursele informaționale, serviciile și facilitățile acesteia, în interiorul localului sau în afara acestuia [8, art. 3; 21, poziția 2.2.28].

Înscrierea persoanei în calitate de utilizator al bibliotecii publice se face prin completarea de către aceasta a fișei-contract de înscriere a utilizatorului, conform modelului prezentat în Anexa nr. 1.

Utilizatorii bibliotecii publice pot fi caracterizați în funcție de diferite criterii: vârstă, sex, nivelul de educație, activitatea profesională și altele, în dependență de specificul comunității servite (teritorială, instituție de învățământ, instituție de cercetare). Datele statisticii oficiale din Republica Moldova prezintă informații privind repartizarea utilizatorilor în funcție de vârstă și apartenența de sex, acestea fiind obligatorii pentru bibliotecile de toate tipurile.

În activitatea bibliotecilor publice este utilizat termenul „utilizator activ”. Este vorba despre utilizatorul înscris, care a vizitat biblioteca sau a utilizat echipamentele sau serviciile ei pe parcursul perioadei de referință (de exemplu, un an) (21, poziția 2.2.3).

Scopul bibliotecii publice este să ajungă la toți cetățenii din zona de servire, atât la utilizatorii reali care deja utilizează serviciile oferite de bibliotecă, cât și la cei potențiali (sau non-utilizatori), care încă urmează să fie convingși că biblioteca îi poate ajuta și le poate îmbunătăți calitatea vieții. Cota de atragere a membrilor

comunității la bibliotecă este unul dintre criteriile de evaluare a activității acesteia, stabilit prin cadrul legislativ (8, art. 13). Bibliotecarii trebuie să cunoască ce segment de populație poate fi interesat de serviciile/produsele oferite de bibliotecă și să identifice modalitățile de atragere a acestora. Este important ca bibliotecile să se axeze și pe utilizatorii „ocazionali” – cei, care se înregistrează, obțin permisul, dar nu mai revin sau revin foarte rar. Aceste fenomene pot fi analizate prin intermediul unor chestionare (on-line sau tradiționale), vizite ale voluntarilor pentru a sonda motivele sau prin alte mijloace.

Grupurile de potențiali utilizatori ai bibliotecilor includ:

- cetățenii de toate vârstele și la toate etapele vieții lor: copii, adolescenți, adulți, vârstnici.
  - persoane cu necesități speciale: persoane cu dezabilități, persoane instituționalizate (precum spitale, închisori, aziluri pentru bătrâni), șomeri, casnice, persoane fără adăpost, reprezentanți ai diferitor grupuri etnice etc.
  - instituții din cadrul rețelelor comunitare: educaționale, culturale, ONG-uri, comunități de business, autorități locale și altele.
- Utilizatorii înscriși, precum și cei potențiali (non-utilizatori), solicită din partea bibliotecii publice servicii/produse eficiente, relevante, de calitate. În acest sens este important de a identifica nevoile de informare ale acestora, influențate de o varietate de factori (a se vedea compartimentul „Marketing de bibliotecă” din prezentul compendiu).

### 5.2 Servicii oferite de biblioteca publică

Serviciile de bibliotecă sunt activitățile, programele relevante în curs de desfășurare, organizate de bibliotecă pentru a satisface necesitatea membrilor comunității de a se informa, de a comunica, de a se instrui, dezvolta și de a se recrea [8, art. 3]. Conform prevederilor cadrului legislativ și de reglementare bibliotecile

publice oferă *servicii de bază* (gratuite, aplicate în toate tipurile de biblioteci) și *contra plată*. Bibliotecile publice oferă gratuit și în egală măsură accesul la serviciile de bibliotecă de bază și la resursele informaționale tuturor membrilor comunității, iar fondatorul poate decide ca biblioteca să ofere fără taxă și alte servicii de bibliotecă.

Accesul utilizatorilor la resursele informaționale, serviciile și facilitățile bibliotecii publice se face în conformitate cu propriul Regulament de organizare și funcționare al acesteia și cu prevederile legale referitoare la protecția patrimoniului cultural național, la dreptul de autor și drepturile conexe [8, art. 20; 19, poziția 1, 3].

Serviciile de bază, acordate gratis, sunt prestate de biblioteca publică în funcție de capacitățile tehnico-materiale și ale personalului bibliotecii, precum și în funcție de nivelul și specializarea bibliotecii. În regulamentul de organizare și funcționare al bibliotecii pot fi prevăzute și alte servicii de bibliotecă gratuite, în funcție de necesitățile comunității servite și la latitudinea fondatorului (autoritatea administrației publice, instituția sau entitatea).

Serviciile de bază oferite de biblioteci includ: împrumutul cărților și a altor publicații, consultarea pe loc (acces liber la documente), împrumut pe loc (din depozite închise) și împrumut la domiciliu a documentelor, împrumut interbibliotecar, servicii de referință (furnizarea de informații și de asistență ca răspuns la solicitările existente), acces la instrumente moderne de comunicare, precum bloguri, pagini pe rețele sociale, aplicații pentru telefoane inteligente și altele, dezvoltarea competențelor utilizatorilor etc. Lista tuturor serviciilor de bază este parte componentă a „Regulamentului privind serviciile prestate de bibliotecile publice” [19, Anexa nr. 1].

De reținut, că drept serviciu electronic de bibliotecă este considerat acela, care este furnizat prin intermediul mijloacelor electronice, fie prin serverele locale sau prin rețea. Serviciile electronice de bibliotecă includ catalogul on-line, site-ul bibliotecii, colecția

electronică, împrumutul electronic, furnizarea documentelor electronice (indirect), serviciile de referințe electronice, instruirea utilizatorilor cu ajutorul mijloacelor electronice, servicii pentru dispozitive mobile, servicii pentru utilitate interactivă (inclusiv servicii pe rețele sociale), precum și accesul la Internet prin intermediul bibliotecii [21, poziția 2.2.8].

Serviciile contra plată, oferite de bibliotecile publice, nu limitează accesul liber la informație al membrilor comunităților. Prestarea acestor servicii este fundamentată de prevederile reglementare în vigoare [19].

Pentru a satisface necesitățile tuturor grupurilor de utilizatori, bibliotecile publice oferă servicii atât în spațiul fizic al bibliotecii, cât și în afara bibliotecii, precum și în spațiul virtual.

Utilizatorii, toți membrii comunității din zona de servire a bibliotecii publice, trebuie să fie informați, să cunoască programul de activitate, lista și modul de prestare a serviciilor de bibliotecă, să beneficieze de acces gratuit și nelimitat la toate serviciile de bază și la resursele informaționale, cu respectarea prevederilor legale, să participe și să fie implicați în activități. Informația cu privire la serviciile de bibliotecă de bază și serviciile contra plată, precum și cu privire la mărimea tarifelor pentru serviciile respective se publică pe pagina web a bibliotecii sau, după caz, în compartimentul acordat bibliotecii publice pe pagina web a autorității administrației publice, instituției sau entității care a constituit biblioteca și/sau în subordinea ori în cadrul căreia aceasta activează, prin afișare la un loc vizibil în sediul bibliotecii publice și în alte locuri publice din comunitate sau în sediul instituției din a cărei structură face parte biblioteca, precum și prin publicarea acesteia pe paginile de socializare, bloguri ori alte resurse informaționale sau de comunicare în masă ale bibliotecii [19, poziția 11].

Fiind centrate pe utilizatori și nonutilizatori, serviciile de bibliotecă sunt categorisite pornind de la contactul, modul de relaționare cu aceștia: directe, indirecte și mediul tehnologic [2,

p. 129-131]. Serviciile directe sunt în mare parte cele tradiționale, care au loc în spațiul fizic al bibliotecii și presupun relația directă bibliotecar-utilizator. Odată cu modernizarea tehnologiilor și extinderea internetului serviciile directe au migrat și în spațiul virtual: referințe prin e-mail, chat, întrebă@bibliotecarul (on-line), rezervări electronice etc. Serviciile indirecte presupun crearea de către bibliotecar a unui mediu în care utilizatorii se ajută pe ei înșiși. Serviciile, bazate pe mediul tehnologic, sunt reprezentate de asistența oferită de către bibliotecar direct utilizatorilor/nonutilizatorilor (cursuri, programe de dezvoltare a competențelor).

Biblioteca zilelor noastre este o îmbinare între serviciile tradiționale și serviciile moderne sau modernizate, care, în mare parte, au la bază tehnologii moderne de informare și comunicare și idei inovative. Există mai multe elemente care determină prestarea unor servicii bibliotecare de calitate, acestea incluzând: identificarea utilizatorilor potențiali, analiza necesităților utilizatorilor, dezvoltarea serviciilor destinate grupurilor de utilizatori și celor individuali, realizarea programelor de instruire a utilizatorilor, cooperarea și partajarea resurselor, dezvoltarea rețelelor electronice, asigurarea accesului la servicii, oferirea spațiilor fizice de bibliotecă.

Serviciile bibliotecii din zilele noastre sunt caracterizate de *trecerea de la biblioteca tranzacțională la biblioteca relațională*. Dacă biblioteca din trecutul nu prea îndepărtat era definită de serviciile tranzacționale – împrumutul și restituirea cărților și a altor materiale sau ajutorul oferit utilizatorului în varii probleme referitoare la colecții, în prezent – dinamica bibliotecii s-a schimbat, adăugând o latură relațională la toate procesele sale. În acest fel, bibliotecile moderne se schimbă, devenind relaționale, ceea ce creează mai multă valoare pentru utilizatori.

Astăzi, oamenii sunt mai concentrați pe activitățile de învățare, decât altădată și își doresc interacțiunea socială împreună cu posibilitatea de a-și împărtăși cunoștințele cu ceilalți. Prin urmare,

„biblioteca relațională” este o nouă curbă a spiralei în care bibliotecile devin locuri de întâlnire și interacțiune pentru oameni. Biblioteca se transformă într-un loc de întâlnire între membrii comunității și respectiv bibliotecarii trebuie să știe cum să faciliteze întâlnirile respective. Acesta este un alt mod de a stabili relații, iar bibliotecarii au nevoie de noi competențe.

Una din funcțiile majore ale bibliotecii, pe care va pivota permanent serviciile noi, este diminuarea inegalității digitale în comunitate. Majoritatea serviciilor de generație nouă au la bază tehnologiile moderne. Respectiv, biblioteca trebuie să aibă în dotare și să ofere acces la echipamente electronice, audiovizuale, computere, cititoare de cărți electronice, tablete, diaproiectoare, echipamente pentru persoane dezavantajate fizic, vizual etc. La fel și acces Internet, Wi-Fi. Modernizarea tehnologiilor va constitui provocarea permanentă a bibliotecii. Se preconizează că computerele și rețelele vor juca un rol din ce în ce mai important în schimbul de resurse și gestionarea informațiilor.

Respectiv, pentru a fi la curent cu ultimele evoluții, modernizarea echipamentelor și utilizarea instrumentelor și tehnicilor electronice de informare, pentru a furniza servicii în formă digitală, bibliotecarii vor fi impuși să învețe pe tot parcursul carierei profesionale. Toate acestea provoacă acum și cu mai mare intensitate în viitor o schimbare majoră a responsabilităților bibliotecarilor, care nu numai că sunt angajați în dezvoltarea colecțiilor, dar sunt, de asemenea, mandatați să ofere servicii tehnologice avansate, precum și să genereze resurse financiare pentru instituțiile respective.

Pentru a asigura vizibilitatea serviciilor, bibliotecarii trebuie să-și dezvolte competențele de a comunica eficient cu utilizatorii reali și potențiali. Liderii bibliotecari trebuie să cunoască cum să demonstreze valoarea bibliotecii și a serviciilor oferite membrilor comunității. Relațiile cu comunitatea trebuie să vizeze conștientizarea valorii, maximalizarea impactului și comunicarea necesităților de susținere din partea comunității a proiectelor în

desfășurare și a celor viitoare.

Pentru a demonstra *valoarea și impactul bibliotecii asupra comunității*, bibliotecarul trebuie să se ocupe de evaluarea continuă a serviciilor oferite de bibliotecă și respectiv să descopere și să evalueze nevoile de vârf ale comunității și să identifice ce poate face biblioteca pentru a ajuta, să utilizeze date (statistice, de impact) pentru a comunica valoarea bibliotecii factorilor de decizie, să cunoască și să înțeleagă metodele de colectare, cercetare și analiză a datelor, să colecteze și să distribuie istorii care demonstrează impactul serviciilor, resurselor și programelor bibliotecii asupra necesităților comunității și asupra vieții persoanelor, să realizeze evaluări bazate pe rezultate pentru a măsura impactul programelor și serviciilor, să utilizeze valori de referință pentru a măsura performanța.

### 5.3 Servicii de dezvoltare a competențelor utilizatorilor/nonutilizatorilor

Conform prevederilor „Regulamentului privind serviciile prestate de bibliotecile publice” serviciile de dezvoltare a competențelor utilizatorilor/nonutilizatorilor sunt considerate de bază pentru bibliotecile publice (19). Acestea reprezintă serviciile, activitățile, programele relevante în curs de desfășurare, organizate de bibliotecă regulat și sistemic, axate pe formarea competențelor și abilităților [16, p. 13]:

- digitale (de ex., utilizarea calculatorului, utilizarea e-serviciilor, vânzare/cumpărare on-line, programare etc.)
- antreprenoriale (inițierea/dezvoltarea/administrarea unei afaceri, monitorizare și evaluare etc.)
- de dezvoltare personală (de ex., adoptarea unui stil sănătos de viață, ținută și discurs public etc.)
- de angajare în câmpul muncii (căutarea ofertelor de muncă, elaborarea unui CV/scrisoare de intenție/scrisoare de recomandare, prestația la interviul de angajare, cunoașterea prevederilor

Codului muncii etc.)

- de comunicare și lingvistice (competențe de limbă maternă, învățarea limbilor străine, comunicarea on-line, cultura comunicării etc.)
  - de cultura informației (accesarea și evaluarea informației de calitate, utilizarea etică și corectă a surselor, identificarea manipulării în sursele mass-media)
  - de cultura lecturii (lectură critică, abilități de a analiza și de a elabora sinteze etc.).
- De reținut, că realizarea unui serviciu de dezvoltare a competențelor utilizatorilor/nonutilizatorilor include etapele:
- evaluarea necesităților membrilor comunității prin intermediul instrumentelor de evaluare (sondaj, interviu, focus grup, discuții informale);
  - conceptualizarea (definitivarea ideii și elaborarea planului de dezvoltare a serviciului);
  - stabilirea resurselor necesare;
  - identificarea partenerilor și voluntarilor necesari desfășurării serviciului;
  - promovarea serviciului de bibliotecă;
  - implementarea (serviciul are o periodicitate concretă, cel puțin o dată la 3 luni)
  - monitorizarea și evaluarea.

Spre deosebire de alte servicii de bibliotecă, care sunt oferite în general tuturor utilizatorilor (de ex., împrumut de documente, consultare de documente, servicii de referință, acces Internet, printare, imprimare etc.), serviciul de dezvoltare a competențelor utilizatorilor/nonutilizatorilor are un grup țintă concret, un scop bine definit, răspunde unor nevoi specifice, urmărește formarea competențelor moderne, este prestat regulat și sistemic, cu o anumită periodicitate.

Pentru fiecare serviciu de dezvoltare a competențelor utilizatorilor/non-utilizatorilor biblioteca deține un portofoliu (a se

vedea Anexa nr. 2).

#### 5.4 Parteneriate ale bibliotecii publice

În scopul desfășurării unei activități eficiente bibliotecile publice inițiază parteneriate cu structurile educaționale, de creație, de cercetare, economice, organizații non-guvernamentale și altele, din țară și străinătate. Parteneriatele pot fi orientate pentru dezvoltarea colecțiilor și resurselor informaționale, dezvoltarea competențelor personalului de specialitate, organizarea în comun a activităților educaționale, culturale, de cercetare și alte domenii de interes comun.

De reținut, că parteneriatul reprezintă o cooperare permanentă și formală între o bibliotecă și una sau mai multe organizații, inclusiv alte biblioteci, în ceea ce privește, de obicei, desfășurarea unor activități sau prestarea unor servicii de bibliotecă [21, poziția 2.5.5]. Un parteneriat are, de regulă, o bază formală (acord sau contract). Se exclude cooperarea între două sau mai multe biblioteci într-o singură unitate administrativă (de ex. între biblioteca centrală și biblioteca-filială). De asemenea, se exclude cooperarea limitată în timp, legată de o singură activitate, care este considerată colaborare (de ex., proiecte).

Conform datelor statisticii oficiale, la 1 ianuarie 2020 în cadrul SNB funcționau 6 026 de parteneriate, inclusiv 533 de nivel internațional [18].

#### 5.5 Voluntariatul în bibliotecă

Organizația Națiunilor Unite definește voluntariatul ca o activitate desfășurată din propria dorință, voință și discreție fără a obține un venit pentru a aduce beneficii părții terțe și satisfacții personale.

Legea voluntariatului a Republicii Moldova (nr. 121 din 18 iunie 2010) definește *voluntariatul* ca „participarea benevolă la oferirea de servicii, cunoștințe și abilități sau la prestarea unor activități în domenii de utilitate publică, din proprie inițiativă, a

persoanei denumită voluntar. Voluntariatul poate fi desfășurat în baza contractului de voluntariat sau în afara acestuia” [10, art. 2]. Legea menționată reflectă domeniile care beneficiază de programe de stimulare a voluntariatului, raporturile sociale necesare și care rezultă din voluntariat, cerințele față de acestea, responsabilitățile participanților la activitatea de voluntariat, responsabilitățile autorităților publice în implementarea legii, modul și condițiile de participare benevolă a persoanelor fizice la activități de voluntariat în favoarea comunității, fără remunerare sau orice altă recompensă financiară sau materială [10, art. 1].

Activitatea bibliotecii se înscrie în conținutul domeniilor de utilitate publică, aceasta fiind în drept de a dezvolta voluntariatul ca instituție gazdă, conform prevederilor legale.

Voluntariatul în biblioteca publică se fundamentează pe următoarele principii: a) participarea ca voluntar, pe baza consimțământului liber exprimat; b) implicarea activă a voluntarului în viața comunității; c) desfășurarea voluntariatului excluzând orice remunerare financiară sau materială din partea instituției gazdă, cu excepția acoperirii cheltuielilor legate de realizarea activității; d) recrutarea voluntarilor pe baza egalității șanselor, fără nici un fel de discriminare; e) cunoașterea de către voluntar a drepturilor și obligațiilor sale; f) cunoașterea activității relevante care implică contribuția voluntară; g) participarea la voluntariatul internațional [10, art. 3].

Voluntariatul aduce beneficii atât bibliotecii și comunității, cât și voluntarilor. Este vorba despre noi inițiative și activități, munca în echipă, deprinderea de comunicare și dezvoltarea relațiilor interpersonale, minimizarea izolării sociale, avansare în carieră (îmbunătățirea CV-ului și abilităților) etc.

În cazul implicării voluntarilor dintre membrii comunității biblioteca trebuie să reglementeze aceste relații printr-o politică scrisă, cel mai indicat fiind un regulament unde vor fi specificate responsabilitățile voluntarilor și conexiunile cu personalul bibliotecii. De reținut, că biblioteca publică poate elibera carnetul de

voluntar, precum și o scrisoare de recomandare, dacă voluntarul este implicat în activitatea de voluntariat mai mult de 20 de ore lunar.

Voluntarii sunt recrutați pentru a acorda valoare/vizibilitate/transparență activității bibliotecii publice, pentru a îmbunătăți serviciile bibliotecare, și nici de cum pentru a îndeplini munca bibliotecarului. La elaborarea listei de priorități, de sarcini pentru implicarea voluntarilor, este important de a examina dacă sarcinile alocate nu se substituie muncii angajaților. Un ajutor considerabil este chestionarul de analiză a necesarului de voluntari la nivel de bibliotecă, la completarea căruia participă toți bibliotecarii [1].

Voluntarii bibliotecii publice pot fi implicați în diverse activități: activități educaționale (orientate pentru dezvoltarea competențelor membrilor comunității), activități în afara spațiilor fizice ale bibliotecii, activități ce țin de știința participativă sau știința cetățeanului (implicare în sondaje, colectare de opinii etc.), servicii la distanță, extinderea orelor de funcționare ale bibliotecilor pentru utilizatori, dezvoltarea tehnologiilor (design pentru un website, HTML e-mail templates, strategii SEO, mentenanța blogurilor sau a website-urilor etc.), activități de relații publice, artă și design (design pentru calendare, design pentru atributele de brand, servicii unui fotograf, animații, ilustrații pentru materiale promoționale etc.), administrarea și actualizarea forum-urilor pe interese, organizarea lecturii, culegere de texte, servicii de traducere, activități mici și de scurtă durată (distribuirea de materiale, experti) și altele.

Voluntariatul, practicat pe larg de bibliotecile lumii, este o mișcare relativ nouă în mediul biblioteconomic din Republica Moldova. La nivel internațional, voluntariatul în contextul bibliotecilor este o mișcare promovată intens de IFLA. Pentru bibliotecile interesate de participarea în această inițiativă, IFLA a elaborat ghidul *SDG Voluntary National Reviews A Guide for Library Participation (2020 Edition)* (20). IFLA consideră că voluntariatul în biblioteci poate fi o modalitate excelentă de a se implica

în implementarea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă (SDG) și de a fi recunoscute pentru contribuțiile lor în realizarea acestora.

#### **Pentru recapitulare:**

- Formulați definițiile utilizatorului și non-utilizatorului bibliotecii publice.
- Care sunt serviciile de bază, oferite de biblioteca publică?
- Ce servicii cu plată prestează biblioteca Dvs. și în care document instituțional sunt acestea reflectate?
- Specificați caracteristicile serviciilor de dezvoltare a competențelor utilizatorilor/ nonutilizatorilor, oferite de biblioteca publică.
- Ce constituie baza formală pentru parteneriatul bibliotecii publice?
- Menționați principiile și beneficiile voluntariatului în biblioteca publică.

#### **Referințe bibliografice:**

1. COȘERI, Tatiana. Formarea culturii voluntariatului în biblioteci 2010 [online]. [citat 22.01.2020]. Disponibil: <http://www.bibliocity.blogspot.com/2017/12/formarea-culturii-voluntariatului-in.html?m=0>
2. DEDIU, Liviu-Iulian. Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane. București: Editura ANBPR, 2012. 274 p. ISBN 978-606-92717-0-4.
3. DEPENDENT on volunteers [online]. [citat 22.01.2020]. Disponibil: <https://www.publiclibrariesnews.com/2020/01/dependent-on-volunteers.html>
4. GHID pentru servicii de bibliotecă destinate copiilor [online]. [citat: 22.01.2020]. Disponibil: <https://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-andya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services-ro.pdf>
5. GHID pentru servicii de bibliotecă destinate tinerilor [online]. [citat: 22.01.2020]. Disponibil: <https://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-ro.pdf>
6. IFLA Public Library Service Guidelines. 2nd, completely revised edition. Edited by Cristine Koontz and Barbara Gubbin. Berlin, 2010. 149 p.
7. IFLA/UNESCO. Manifestul pentru bibliotecile publice 1994 [online]. [citat 22.01.2020]. Disponibil: [http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Manifestul\\_UNESCO\\_pentru\\_bibliotecile\\_publice.pdf](http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Manifestul_UNESCO_pentru_bibliotecile_publice.pdf)
8. LEGE cu privire la biblioteci: [nr. 160 din 20 iulie 2017]. [citat 14.04.2020]. Disponibil: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=371219>
9. LEGE cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public: [nr.

158 din 4 iul. 2008] [citată 14.04.2020]. Disponibil: [http://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=115176&lang=ro](http://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=115176&lang=ro)

10. LEGEA voluntariatului: [nr. 121 din 18.06.2010] [online]. [citată 22.01.2020]. Disponibil: [http://www.justice.gov.md/public/files/file/voluntariat/lege\\_nr\\_121\\_din\\_18.06.2010\\_voluntariatului.pdf](http://www.justice.gov.md/public/files/file/voluntariat/lege_nr_121_din_18.06.2010_voluntariatului.pdf)

11. LIBRARIES Engaged in Voluntary National Reviews (VNRs) [online]. [citată 22.01.2020]. Disponibil: <https://www.ifla.org/publications/node/92681>

12. LIST of UK volunteer libraries [online]. [citată 22.01.2020]. Disponibil: <https://www.publiclibrariesnews.com/about-public-libraries-news/list-of-uk-volunteer-run-libraries>

13. MANAGEMENTUL serviciilor publice [online]. [Accesat: 22.01.2020]. Disponibil: <http://moodle.usm.md/moodle/mod/page/view.php?id=33901>

14. MANIFESTUL IFLA despre Biblioteca Multiculturală [online]. [citată 22.01.2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/index.php/acces-dedicat/bibliotecarilor/documente-directoare/internationale>

15. MODERN Library Services in Developing World: An Overview of Aga Khan University Libraries [online]. [citată 22.01.2020]. Disponibil: <https://ecommons.aku.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1032&context=libraries>

16. NOTE explicative pentru completarea Formularului Nr.6-c „Cercetare statistică anuală № 6-c – Activitatea bibliotecilor”. [online]. [citată 20.04.2020]. Disponibil: [http://www.bnrm.md/files/publicatii/Note%20explicative\\_Modificare%202019\\_v.1\\_august.pdf](http://www.bnrm.md/files/publicatii/Note%20explicative_Modificare%202019_v.1_august.pdf)

17. OSOIANU, Vera. Aspectul diacronic și tipologia serviciilor prestate de biblioteci în anii reformei bibliotecare și ai tranziției. In: Biblioteca în căutarea identității. Chișinău, 2013, pp.108-125. ISBN 978-9975-62-340-7.

18. RAPORT statistic centralizat privind activitatea Sistemului Național de Biblioteci în anul 2019. [citată 20.04.2020]. Disponibil: <http://bnrm.md/index.php/statistica/statistica-de-biblioteca>

19. REGULAMENT privind serviciile prestate de bibliotecile publice. Aprobă prin hotărârea nr. 24 din 22 ian. 2020 a Guvernului Republicii Moldova. [citată 19.04.2020]. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=120175&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120175&lang=ro)

20. SDG VOLUNTARY National Reviews: A Guide for Library Participation (2020 Edition) [online]. [citată 22.01.2020]. Disponibil: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/vnr-guide-2020.pdf>

21. SM ISO 2789-2015. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă. Chișinău, 2015. 70 p. Manuscris.

Anexa nr. 1

(preluat din „Regulamentul privind serviciile prestate de bibliotecile publice”)

## FIȘA-CONTRACT DE ÎNSCRIERE A UTILIZATORULUI

la Biblioteca \_\_\_\_\_

Nr. \_\_\_\_\_

Numele \_\_\_\_\_ Prenumele \_\_\_\_\_

Data nașterii \_\_\_\_\_

Actul de identitate \_\_\_\_\_

(buletin de identitate, pașaport, permis de ședere)

Seria \_\_\_\_\_ numărul \_\_\_\_\_ IDNO \_\_\_\_\_

Domiciliul:

Adresa \_\_\_\_\_

Localitatea \_\_\_\_\_ Codul poștal \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Statutul socioprofesional \_\_\_\_\_

Instituția de învățământ/ locul de muncă \_\_\_\_\_

An/clasa \_\_\_\_\_

Girant (părinte, tutore), în cazul copiilor până la 16 ani:

Numele \_\_\_\_\_ Prenumele \_\_\_\_\_

Actul de identitate \_\_\_\_\_

(buletin de identitate, pașaport, permis de ședere)

Seria \_\_\_\_\_ numărul \_\_\_\_\_ IDNO \_\_\_\_\_

Subsemnatul, confirm că am luat cunoștință de regulamentul de organizare și funcționare al bibliotecii și sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal în corespundere cu legislația.

Data înscrierii \_\_\_\_\_

Semnătura utilizatorului/girantului \_\_\_\_\_



Anexa nr. 2.

## COMPONENTELE PORTOFOLIULUI SERVICIULUI DE DEZVOLTARE A COMPETENȚELOR UTILIZATORILOR

(elaborat de Biblioteca Națională a Republicii Moldova)

*Componente fixe:*

- Foaia de titlu a serviciului
- Cuprins
- Lista abrevierilor și acronimelor
- Descrierea serviciului:
  - ✓ tipul serviciului (în funcție de competențele ce le dezvoltă)
  - ✓ 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 pe parcursul anului la 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).

## 6. ACTIVITATEA DE INFORMARE ȘI DOCUMENTARE ÎN BIBLIOTECA PUBLICĂ

Aliona TOSTOGAN

### 6.1 Biblioteca publică – centru de informare și documentare

În secolul XXI tehnologiile informației și comunicațiilor se dezvoltă în permanență. Actualmente tehnologiile de informare și comunicare deschid în fața oamenilor posibilități de acces la informație și cunoștințe, permițând fiecărui om să-și realizeze potențialul său și să-și îmbunătățească calitatea vieții. Totodată societatea informației și a cunoașterii aduce cu sine mai multe riscuri și pericole, cum ar fi creșterea rapidă a fluxului de informații, care mărește și riscul de a nu fi regăsită. În condițiile volumului imens de informații devine dificilă orientarea în universul informațional. Iar tehnica contemporană și tehnologiile informaționale aduc pericolul manipulării conștiinței și comportamentului uman.

În acest context, în ajutorul utilizatorilor vin bibliotecile, care dețin controlul asupra fluxului informațional prin noile tehnologii și inițiative digitale. Amploarea informației, precum și activitatea ce ține de regăsirea și folosirea eficientă a informației, au impus o reconsiderare a profesiei de bibliotecar. Astfel, bibliotecarii sunt nevoiți să țină pasul cu schimbările mediilor, pentru a se ridica la nivelul așteptărilor utilizatorilor de astăzi. Drept urmare „devine utilă gama de servicii din cadrul bibliotecilor, cu lucrători profesioniști, care ar putea dirija repartizarea eficientă a resurselor informaționale în cadrul instituțiilor care reprezintă cele mai importante surse de soluționare a neclarităților în ceea ce privește informarea persoanelor interesate, nevoia de organizare a unor servicii de bibliotecă care să aibă la îndemână răspunsuri pozitive la solicitările utilizatorilor, și posibilitatea formării și dobândirii competențelor de regăsire a informațiilor” [3, p. 27].

În conformitate cu prevederile „Legii cu privire la biblioteci”

(nr. 160 din 20.07.2017) biblioteca publică este investită cu funcția de a oferi acces la informație, la tehnologii informaționale și la alte resurse; de a valorifica patrimoniul cultural; de a promova alfabetizarea și cultura informației, lectura și educația nonformală; de a contribui, prin mijloace specifice, la procesul de instruire, formare și cercetare [10].

Prin urmare, bibliotecile trebuie să organizeze servicii și activități de informare bibliografică și documentară, care să includă: prelucrarea analitico-sintetică a documentelor; acordarea de asistență informațională și difuzarea de informații; elaborarea de produse documentare: liste bibliografice, bibliografii, cataloage, indici de autori sau de titluri, fișiere tematice, sinteze, rezumate; Diseminarea Selectivă a Informației și alte forme de informare bibliografică individual și în grup; întocmirea de cataloage tradiționale sau electronice; organizarea colecțiilor de referințe și actualizarea lor permanentă (documente tradiționale și documente pe suporturi moderne – CD, DVD, baze de date online); organizarea vitrinelor și expozițiilor informaționale/tematice de documente.

De regulă, activitatea de informare bibliografică și documentară este realizată de către un serviciu specializat (serviciu de referințe, de informare bibliografică și documentară etc.) ori prin delegarea atribuțiilor ce țin de acest domeniu pentru altă unitate de structură/persoană din cadrul bibliotecii. Aceasta are drept scop satisfacerea nevoilor de informare ale utilizatorilor, asistența și instruirea lor, orientarea utilizatorului în căutarea/regăsirea, accesarea, utilizarea etică și corectă a informației.

William Katz, cercetător și pedagog, unul dintre autoritățile marcante ale serviciilor de referințe, spunea că referința este „procesul de a răspunde la întrebări. Acest proces implică informațiile și modul de alcătuire și prezentare a acestora, implică resursele informaționale și utilizatorul de bibliotecă, și, evident,

bibliotecarul de referință” [8].

SM ISO 2789:2015 „Statistici Internaționale de bibliotecă” prezintă următoarea definiție a termenului servicii de referințe: furnizarea de informații și de asistență de către o organizație de informare și documentare, ca răspuns la solicitările existente.

Mai menționăm, că serviciile de referințe țin de satisfacerea necesităților de informare ale utilizatorilor și non-utilizatorilor (solicitare personal, prin telefon sau în format electronic) prin răspunsuri relevante și pertinente, dezvoltarea competențelor acestora în accesarea, evaluarea, selectarea și utilizarea informațiilor, direcționarea către resursele bibliotecii și altor instituții, colectarea și valorificarea statisticilor de referințe și participarea la dezvoltarea colecției de referințe (5, p. 412).

Pe parcursul timpului, serviciul de referințe a suferit schimbări radicale, devenind tot mai eficient. Dacă la început bibliotecarii lucrau cu utilizatorii în regimul „face-to-face”, oferind utilizatorului răspunsuri la întrebări și acordând asistența informațională în incinta biroului de informații, mai apoi au apărut serviciile de referințe prin intermediul telefonului, poștei utilizatorilor, care nu aveau contact direct cu biblioteca. Actualmente serviciile de referințe se extind datorită fax-ului și poștei electronice, skype-ului și a rețelelor de socializare. Menționăm aici serviciul „Întrebă bibliotecarul”, preluat de multe biblioteci din țară, acesta oferind orientare și ghidare în găsirea informației. Serviciul „Întrebă bibliotecarul” este conceput pentru a răspunde la solicitări de informare simple, oferind un răspuns succint despre colecțiile bibliotecii, referințe bibliografice din cataloagele electronice și tradiționale sau din alte surse de informare ale bibliotecii, referințe punctuale, factografice, informații generale privind biblioteca (adrese, condiții de acces, servicii, orar de funcționare etc.), informații de redirecționare către o altă bibliotecă, centru de informare etc. Recomandăm câteva experiențe reprezentative

privind implementarea acestui serviciu: Biblioteca Națională a Republicii Moldova <http://www.bnrm.md/index.php/servicii/servicii-informationale/asistenta-informationala/intreaba-bibliotecarul>, Biblioteca Științifică a Academiei de Studii Economice din Moldova [https://lib.ase.md/?page\\_id=1241](https://lib.ase.md/?page_id=1241), Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, Chișinău <http://www.hasdeu.md/intreaba/>

Activitatea de informare bibliografică și documentară se impune ca o prioritate mai ales în noile circumstanțe, în care saltul fără precedent din domeniul informației cu implicații majore pentru întreaga societate umană, impune regândirea și reorganizarea bibliotecii ca veritabil centru de informare. Serviciile de referințe sau de informare capătă acum o importanță sporită, în condițiile în care nu se mai pune accent pe exhaustivitatea colecțiilor, pe achiziții în sensul tradițional de acumulare masivă și pasivă, ci pe valorificarea resurselor informaționale, oriunde s-ar afla ele [9].

Dezvoltarea exponențială a Internetului, a resurselor electronice și a comunicațiilor a creat noi oportunități nu numai prin faptul că bibliotecile prestează servicii în exterior, dar și prin aceea că fac acest lucru fără o deplasare fizică în afara bibliotecii. Informația în rețea, în continuă ascensiune, permite bibliotecarilor să asigure servicii de referințe pentru utilizatorii aflați la distanță. Astfel, serviciile de referințe la distanță devin „...acele servicii care, utilizând instrumentele de referințe în format electronic, plasează pupitrul de referințe în orice locație din care utilizatorul poate accesa serviciul de bibliotecă, orice locație unde el sau ea posedă un terminal” [8].

Activitatea de informare și documentare, prestarea referințelor la solicitările concrete include: efectuarea interviurilor cu utilizatori și preluarea cererilor de solicitare; căutarea în sursele de informare tradiționale și electronice; formularea răspunsului; asigurarea asistenței, instruirii și îndrumării utilizatorului în procesul de căutare, identificare și selectare a informației; for-

marea utilizatorilor în vederea cercetării surselor de informare bibliografică, precum și a mijloacelor moderne de accesare și regăsire a informațiilor; elaborarea și redactarea materialelor informative despre bibliotecă și colecțiile ei; realizarea cercetărilor bibliografice la cerere și a unor bibliografii tematice; evaluarea și selectarea surselor de referințe în vederea achiziției de către bibliotecă; îndrumarea lecturii utilizatorului și instruirea acestia privind tehnicile de muncă intelectuală și cultura informației; digitizarea de documente și transmiterea acestora solicitanților pe cale electronică; procesare de texte, printare și xeroxare de documente solicitate de utilizatori [2, p. 366].

#### 6.2 Colecția de documente de referințe. Referințe bibliografice și factografice

Pentru a fi la nivelul așteptării utilizatorilor, activitatea de informare și documentare trebuie să fie profesional organizată. Este necesar de a forma o colecție exhaustivă de documente de referințe (în format tradițional sau electronic), de a dota cu tehnologii moderne de informare și comunicare (telefon, fax, internet, xerox, scanner etc.), de a facilita accesul la documente care sunt solicitate des, de a organiza cataloagele tradiționale și online, de a crea o ambianță comodă pentru consultarea documentelor.

Colecțiile de documente, de referințe, includ lucrările care servesc ca surse de informare pentru extragerea de informații factologice sau bibliografice în timp scurt, prin consultarea lor rapidă, sau, mai simplu spus, documente prin aranjamentul și structura conținutului cărora pot fi consultate informații adecvate, formulate succint. Există mai multe taxonomii ale documentelor de referințe:

- după scop pot fi evidențiate: lucrări de referințe orientative, de ghidare, care nu dau răspuns direct (bibliografii, liste de cărți structurate după autor, titlu, subiect, indexuri și abstracte); lucrări de referințe gen sursă, care conțin răspunsurile căutate (enciclo-

pedii, dicționare, anuare, almanahuri, tratate universitare, surse bibliografice cu informații despre persoane, atlase, dicționare de nume de localități, ghiduri, repertoriile cu persoane, adrese etc); documente oficiale (ale organismelor legislative și executive, organelor de justiție, fiscale, financiare etc.);

- după format și suport: tipărite, microformate, documente online.

- discuri optice : CD-ROM, DVD.

Din colecția de referințe a bibliotecii publice nu trebuie să lipsească: lucrări de referințe generale (enciclopedii, dicționare, lucrări de sinteză, monografii, bibliografii, dicționare de limbă etc.); culegeri de adrese, periodice și neperiodice, din categoria lucrărilor care se actualizează periodic; anuare de evenimente sau cronologii; texte administrative și juridice tipărite („Monitorul oficial al Republicii Moldova”, culegeri de legi); documente care conțin date numerice, conversiune monetară, bursa de mărfuri, orare ale trenurilor, avioanelor etc.; hărți, planuri, atlase.

Conform prevederilor SM ISO 2789:2015 „Informare și Documentare. Statistici internaționale de bibliotecă” cererea de referințe reprezintă o „cerere de informare care implică cunoașterea sau folosirea de către personalul bibliotecii a uneia sau mai multor surse de informații (cum ar fi materiale tipărite și netipărite, baze de date ce pot fi citite de dispozitive, cataloage proprii bibliotecii și altor instituții) (poziția 2.2.26 din standardul menționat). Ca răspuns la astfel de solicitări biblioteca furnizează referințe bibliografice și factografice. *Referințele bibliografice* pot fi categorisite după cum urmează:

- *referință de adresă* – solicitată de obicei la distanță, pentru a afla dacă biblioteca are în colecțiile sale publicația respectivă, despre localizarea publicației într-o altă bibliotecă sau asistența acordată în cazul când utilizatorul cunoaște toate datele de identificare a documentului, dar nu știe să utilizeze catalogul;

- *referință tematică* – solicitată în cazul când utilizatorul poate formula doar subiectul ce-l interesează, neștiind nici un element de identificare a documentului; rezultat al unei referințe tematice este o listă de publicații la tema solicitată;

- *referință de concretizare* – completează informația privind elementele lipsă sau eronate ale descrierii bibliografice a documentului.

*Referințe factografice* sunt determinate de necesitatea de cunoaștere a unui fapt concret, exact (spre deosebire de referințe tematice, unde cererea este formulată mai general sau mai vag) și poate fi foarte diversă – de la dorința de a afla adresa unei organizații, prețul unui produs, scrierea corectă a unui termen până la căutarea unei scheme tehnice concrete, a unei imagini, a unei personalități, date statistice. Referințele factografice pot fi: *de concretizare* (data evenimentului, date biografice, geografice etc.); *de conținut statistic* (greutate, volum, măsură, date demografice etc.); *terminologice* (definiția și forma gramaticală a unui termen, descifrarea abrevierilor și acronimelor); *de citate* – căutarea unui citat la o temă sau despre o persoană concretă.

Dintre activitățile de informare/documentare recomandăm bibliotecilor: consultații individuale și de grup, ore de cultura informației (Anexa nr. 1), Difuzarea Selectivă a Informației (Anexa nr. 2), expoziții „Achiziții noi”, expoziții tematice, zile de informare etc.

### 6.3 Dezvoltarea competențelor de cultura informației a utilizatorilor/nonutilizatorilor bibliotecii

Cultura informației este o prezență indispensabilă pentru orice membru al societății, pentru dezvoltarea acesteia biblioteca fiind instituția relevantă. SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” (poziția 3.26) definește cultura informației drept capacitatea

persoanei de a recunoaște nevoia de informații și de a identifica, prelua, evalua și utiliza informațiile în mod eficient.

Standardele stabilite de IFLA evidențiază trei componente de bază ale culturii informației [4, 9, 15]:

- accesarea informațiilor – utilizatorul trebuie să acceseze rațional și eficient informația;
- evaluarea informațiilor – utilizatorul trebuie să evalueze critic și competent informația;
- utilizarea informațiilor – utilizatorul trebuie să folosească în mod corect și creativ informația.

Reieșind din acestea, sunt identificate următoarele competențe, care demonstrează deținerea de către utilizator a culturii informației:

- *competențe de accesare a informației*: a formula/recunoaște nevoia de informare; a cunoaște, a selecta resursele adecvate; a înțelege principiile construirii și generării bazelor de date; a localiza și a accesa informația; Bibliotecile publice dezvoltă aceste competențe prin transmiterea de cunoștințe, formare de abilități și transformarea acestora în atitudini privind aspectele: formularea clară și relevantă a necesității proprii de informare; cunoașterea/învățarea elementelor obligatorii ale identificării bibliografice a documentului; categorisirea surselor de informare în funcție de suportul de fixare a informației, destinația funcțională a documentului); surse de căutare a informației relevante și utilizarea acestora (cataloage naționale, bibliografia națională, arhive și biblioteci digitale, surse în acces deschis etc.); avantajele deținerii codurilor de identificare ale documentelor (pentru potențialii autori și cei reali);

- *competențe de evaluare, comparare a informației, obținută din diferite surse*: înțelegerea aspectelor ce țin de autoritatea informației; lectura critică, înțelegerea conținutului, recenziilor; extragerea adecvată a informației care corespunde nevoii de in-

formare (de ex., cum se fac notițe pe marginea documentului); În acest sens bibliotecile publice promovează și învață utilizatorii/non-utilizatorii de a aplica criteriile de evaluare a informației pe suport tradițional și celei electronice: *autoritatea* (a autorului individual sau a instituției); *acoperirea temei* (profundimea/complexitatea tratării temei, abordarea doar a unui aspect); *actualitatea* (oferirea informației recente); *obiectivitatea*: prezentarea informației ca atare, fără nici o urmă de părtinire); *acuratețea* (a face deosebirea între un fapt concret ori o opinie străină și opinia proprie a autorului); *scopul* (stabilește clar intenția cu care a fost făcută publică informația - În ce scop? Pentru cine?) și altele;

- *competențe de utilizare etică și corectă a informației*: organizarea, aplicarea și comunicarea informației altor persoane (de ex., elaborarea, prezentarea și citarea referințelor bibliografice, evitarea plagiatului); analiza și sintetizarea informației, contribuții la crearea de noi cunoștințe. Biblioteca publică trebuie să se axeze pe dezvoltarea capacităților de utilizare a informației (a găsi noi modalități de a transmite, prezenta și utiliza informația; a personaliza informația regăsită; a prezenta produsul informațional nou, de ex., un articol, o teză de licență etc.), de comunicare și utilizare etică a informației (a respecta proprietatea intelectuală, a elabora și a prezenta corect referințele bibliografice, a utiliza corect citările surselor etc.).

O bibliotecă poate avea cea mai modernă clădire, poate avea cea mai bogată colecție, cel mai bine pus la punct catalog, dar dacă bibliotecarul de referințe, acel bibliotecar cu care vine în contact publicul în căutare de informație, nu își face datoria conștiincios – nici biblioteca nu își îndeplinește misiunea de a oferi publicului accesul la informație. Utilizatorul trebuie să perceapă bibliotecarul de referințe ca pe o persoană care îi stă la dispoziție, un specialist gata să-l ajute să navigheze prin multitudinea de surse informaționale atât în format tipărit cât și electronic, multitudine care

pentru unii poate deveni copleșitoare și care poate duce la inhibiție încă din momentul în care pășesc pragul bibliotecii. Utilizatorii serviciilor de bibliotecă sunt consumatori de informație, iar bibliotecile există pentru a satisface nevoia de informație.

**Pentru recapitulare:**

- Identificați formele și metodele activității de informare și documentare a bibliotecii Dvs.
- Ce tipuri de referințe bibliografice pot fi realizate urmare a solicitărilor utilizatorilor/non-utilizatorilor?
- Specificați componentele de bază ale culturii informației.

**Referințe bibliografice:**

1. ANGHELESCU, Hermina. Serviciile de referințe: Cheia succesului unei biblioteci [on-line]. [citată 22 mai 2020]. Disponibil: <https://digitalcommons.wayne.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1147&context=slisfrp>
2. BUTUC, Liviu. Compendiu de biblioteconomie. Buzău: Aldin, 2011. 465 p. ISBN 978-606-932961-0-3.
3. CIBOTARI [VASILICA], Victoria. Explorarea calității serviciului de referințe la Biblioteca Națională a Republicii Moldova. Proiect profesional pentru obținerea titlului de Master în Științe ale Comunicării. Chișinău, 2013. 78 p. [on-line]. [citată 22 mai 2020]. Disponibil: <https://en.calameo.com/read/00336512827cd5dca7fe7>
4. CORGHENCI, Ludmila. Reguli pentru prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare. In: Revista Camerei Naționale a Cărții. 2012, nr. 1, pp. 59-63. ISSN 1857-4750.
5. Dicționar de Biblioteconomie și Științe ale Informării. Chișinău, 2014. 536 p. ISBN 978-9975-4094-8-3.
6. DRAGOMIR, Voichița. De la biblioteca tradițională la biblioteca virtuală. In: Biblioteca. 1999, nr.10/11, p. 319.
7. ENESCU, Gina. Competența informațională, condiție și premise a integrării în Uniunea Europeană. In : Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării. 2007, nr. 1, pp. 31.
8. ERICH, Agnes, POPESCU, Cristina. Cultura informației – o nouă abordare în sprijinul dezvoltării abilităților didactice [on-line]. [citată 22 mai 2020]. Disponibil: <https://core.ac.uk/download/pdf/25570296.pdf>
9. LAU, Jesus. Linii directoare privind cultura informației și instruirea de-a lungul întregii vieți. Chișinău, 2010. 64 p. ISBN 978-9975-4070-2-1. [citată 1 iulie

2020] Disponibil: <http://www.abrm.md/files/public%5B02%5D.pdf>

10. LEGE cu privire la biblioteci: nr. 160 din 20.07.2017 [citată 6 iulie 2020]. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=120694&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120694&lang=ro)

11. LUKENBILL, Bernard W. Referința și serviciile de referințe în bibliotecile americane [on-line]. [citată 22 mai 2020]. Disponibil : [file:///C:/Users/Admin/Downloads/17%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/17%20(3).pdf)

12. MARCU, Angela. Noi tendințe în serviciile de referințe din biblioteci: Sinteză documentară. București, 2006. 79 p. ISBN 973-85962-3-8 [on-line]. [citată 22 mai 2020]. Disponibil: [https://www.bcuculuj.ro/sites/default/files/public/images/doc/noi\\_tendinte\\_in\\_serviciile\\_de\\_referinte\\_din\\_biblioteci.pdf](https://www.bcuculuj.ro/sites/default/files/public/images/doc/noi_tendinte_in_serviciile_de_referinte_din_biblioteci.pdf)

13. OPRESCU, Tatiana Adriana. Cultura informațională – necesitate stringentă în societatea contemporană [on-line]. [citată 22 mai 2020]. Disponibil: <http://www.diacronia.ro/ro/indexing/details/A19434/pdf>

14. POPESCU, Cristina. Fluxul informațional în activitatea de cercetare. București: Univers Enciclopedic Gold, 2012. 183 p.

15. REPANOVICI, Angela. Ghid de cultura informației. București, 2012. 115 p. ISBN 978-973-85962-9-0.

16. TĂTĂRESCU, Iulia. Controversatele referințe [on-line]. [citată 22 mai 2020]. Disponibil: [http://library.utm.md/Editat/BIBLIOTECA/Conferinta/2010/Controversatele\\_referinte\\_DS.pdf](http://library.utm.md/Editat/BIBLIOTECA/Conferinta/2010/Controversatele_referinte_DS.pdf)

17. VATAMANU, Maria. Cultura informațională în contextul Programului UNESCO ”Informația pentru toți”. In: Magazin bibliologic. 2010, nr. 1/2, pp. 62-66. ISSN 1857-1476. Disponibil: [http://bnrm.md/files/publicatii/Magazin\\_bibliologic\\_2010\\_1-2.pdf](http://bnrm.md/files/publicatii/Magazin_bibliologic_2010_1-2.pdf)

## Anexa nr. 1

**TEMATICI RECOMANDATE PENTRU ORELE  
DE CULTURA INFORMAȚIEI:**

- De ce cultura informației? (ca parte integrantă a culturii intelectuale, reper al învățării pe parcursul întregii vieți)
- În Societatea Informației și a Cunoașterii câștigă acea persoană care este bine informată...
- Cum formulezi o nevoie de informare?
- Surse de accesare, localizare și regăsire a informației
- Criterii de evaluare a informației pe suport tradițional și online
- ABC-ul proprietății intelectuale
- Utilizarea etică și corectă a informației. Nu plagiatului!
- Elaborarea, prezentarea și citarea referințelor bibliografice
- Altele...

## Anexa nr. 2

**DIFUZAREA SELECTIVĂ A INFORMAȚIEI**

(serviciu gratuit, recomandat prin „Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice, Anexa nr.1)

(adaptat de L. Corghenci după: Lupu, Viorica. Organizarea și funcționarea bibliotecii ca sistem tehnologic. Chișinău, 2016, p. 88-90)

Difuzarea Selectivă a Informației (DSI) – formă de informare bibliografică și documentară individuală, sistematică, asupra informației/publicațiilor recente dintr-un domeniu, temă, subiect. Are drept scop susținerea informational/documentară a activității utilizatorului bibliotecii, facilitarea accesului la informație, intensificarea promovării resurselor informaționale, economisirea timpului profesional pentru selectarea/ căutarea informației.

Grupul țintă: reprezentanți ai administrației publice/fondatorului, cadrele didactice, specialiști-practicieni, cercetători, studenți, liceeni etc.

Etaplele implementării DSI: *identificarea abonaților și temelor*

*de interes* (selectarea abonaților, elaborarea și repartizarea [pentru completare] a Fișei abonatului DSI – a se vedea moștra de mai jos, colectarea fișelor și organizarea fișierului/bazei de date a abonaților DSI); *documentarea bibliografică* (determinarea surselor de informare la temă și stabilirea criteriilor de selectare a informației; consultarea surselor interne; consultarea documentară a surselor externe; selectarea informației relevante; elaborarea listelor bibliografice, în care sunt incluse adnotări, rezumate asupra surselor; transmiterea listelor abonaților (e-mail, fax, servicii poștale); *livrarea documentelor la cererea abonatului* (multiplicare, scanare, furnizare electronică); *evidența DSI* (numărul de abonați și teme; număr de descrieri bibliografice furnizate și număr de documente livrate în original sau copii); evaluarea DSI (elaborarea și transmiterea spre completare a chestionarului de evaluare, analiza acestora; concluzii, raportare).

**Fișa de înregistrare a abonatului DSI**

În scopul asigurării operative cu informații bibliografice privind tema Dvs. de interes (profesional, comunitar, educațional) biblioteca oferă serviciul „Difuzarea Selectivă a Informației”. În acest scop, Vă rugăm, să completați fișa propusă:

- Nume, prenume \_\_\_\_\_
- Instituția \_\_\_\_\_
- Funcția, postul \_\_\_\_\_
- Date de contact (e-mail, tel.) \_\_\_\_\_
- Tema de interes pentru care solicitați informații: \_\_\_\_\_

▪ Concretizați câteva aspecte ale temei \_\_\_\_\_

▪ Informație solicitată în limbile \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Semnătura \_\_\_\_\_

## Fișa de evidență a DSI

Abonatul \_\_\_\_\_

Tema \_\_\_\_\_

Nr. d/r	Data transmiterii informației	Nr. de înregistrări bibliografice	Nr. de documente livrate		
			electronice	copii	în original

## Mostră a chestionarului de evaluare a serviciului DSI

Nume, prenume \_\_\_\_\_

Tema de interes \_\_\_\_\_

Cum apreciați serviciul DSI? (încercuiți):

excellent    bun    satisfăcător    neeficient

Ați găsit informația necesară/utilă în listele bibliografice primite de la Bibliotecă? (încercuiți):

Da \_\_\_\_\_ Nu \_\_\_\_\_

Indicați sursele, în care ați găsit informația relevantă temei (reviste, cărți, baze de date etc.):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ce propuneri și sugestii aveți privind serviciul DSI?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vă mulțumim pentru participare!

7. STUDII ȘI CERCETĂRI ÎN BIBLIOTECA PUBLICĂ  
Victoria VASILICA, Angela DRĂGĂNEL

## 7.1 ABC-ul proprietății intelectuale

Actualmente, trăim într-o lume a comunicării globale instantanee în care toți sunt familiarizați cu dezvoltarea tehnologică. Noile tehnologii de înregistrare și transmitere a textelor, au proliferat imagini sonore sau vizuale. Tehnologia digitală a creat capacități prodigioase pentru stocarea, diseminarea și preluarea cunoștințelor [18].

Tehnologiile oferă posibilități fără precedent de comunicare între oameni în ceea ce privește dezvoltarea industriilor culturale și exploatarea lucrărilor din întreaga lume. În același timp, posibilitatea pirateriei operelor protejate a crescut dramatic. În multe țări, precum și pe arena internațională, a fost adus în centrul atenției termenul „proprietate intelectuală”, pentru că problemele legate de dreptul de autor s-au amplificat. Legile privind drepturile de autor și standardele internaționale sunt revizuite în mod regulat pentru a face față provocărilor noilor tehnologii și a oferi instrumente de reglementare unice.

La nivel național, autoritatea administrativă, responsabilă de promovarea și realizarea activităților în domeniul protecției juridice a proprietății intelectuale privind drepturile de proprietate industrială, dreptul de autor și drepturile conexe este Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală (AGEPI), o autoritate administrativă centrală în subordinea Guvernului. Cadrul legal care reglementează activitatea acestei instituții cât și protejează autorii de conținuturi poate fi accesat de pe site-ul AGEPI (<http://agepi.gov.md/ro>).

Proprietatea intelectuală este un instrument fundamental în crearea unui mediu favorabil inovării, creativității și liberei concurențe pentru dezvoltarea economică, socială și culturală a



Republicii Moldova și în sens foarte larg, cuprinde drepturile legale ce rezultă din activitatea intelectuală în domeniile industrial, economic, comercial, științific, literar sau artistic [11]. Legislația ce ține de domeniul proprietății intelectuale urmărește două scopuri bine definite: stabilirea drepturilor morale și economice ale creatorilor asupra creațiilor lor, precum și a drepturilor publicului de a avea acces la aceste creații; promovarea creativității, propagarea și încurajarea unei valorificări echitabile a rezultatelor acestei activități [1].

În mod tradițional, proprietatea intelectuală se împarte în două ramuri: proprietatea industrială și dreptul de autor și drepturile conexe.

Dreptul de autor este o formă de lege privind proprietatea intelectuală, care protejează toate lucrările create de ingeniozitatea omului, lucrările originale ale autorilor incluzând literatură, dramaturgie, muzică, și lucrări artistice cum ar fi poezie, romane, filme, cântece, arhitectură etc. De-a lungul anilor s-a adaptat la evoluția timpurilor și până azi include cele mai actuale creații precum programe de computer, site-uri Web.

Dreptul de autor și drepturile conexe sunt esențiale pentru creativitatea umană prin încurajarea creatorilor sub forma unei recunoașteri morale și a unei remunerații echitabile. Datorită acestui sistem de drepturi, autorii sunt siguri că opera lor poate fi difuzată fără teamă, că ar putea fi copiată sau piratată. Acest lucru facilitează cultura, cunoștințele și divertismentul peste tot în lume [20, p. 30].

La noi în țară, „dreptul de autor și drepturile conexe, protecția acestor drepturi și răspunderea pentru încălcarea lor se reglementează de Constituția Republicii Moldova, tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte”, Legea privind drepturile de autor și drepturile conexe și de alte acte normative. Totodată, „legislația ce reglementează protecția drepturilor de autor,

interacționează cu alte domenii (*Legea presei, Legea cu privire la biblioteci, Legea cu privire la publicitate, Codul Audiovizualului, Legea cu privire la cinematografie, etc.*)” [20, p. 3].

Bibliotecile au un rol cheie în asigurarea accesului la informația protejată de dreptul de autor [2, p. 3]. În Legea cu privire la biblioteci, nr. 160 din 20.07.2017, art. 37, se menționează: „În procesul promovării și diseminării documentelor din colecțiile acestora, al utilizării resurselor informaționale, bibliotecile respectă prevederile Legii nr.139/2010 privind dreptul de autor și drepturile conexe, precum și reglementările internaționale privind excepțiile și limitările dreptului de autor” [8].

Excepții și limitări a dreptului de autor pentru biblioteci în vederea bunei desfășurări a activității sale pot fi găsite în *Legea privind dreptul de autor și drepturile conexe*:

- Articolul 27 „Reproducerea reprografică de către biblioteci, arhive și de alte instituții”, p. 1, lit. a) „a unei opere publicate legal atunci când reproducerea se face de către biblioteci și arhive și nu urmărește obținerea unui avantaj economic sau comercial, direct sau indirect, ci pentru a înlocui exemplarele pierdute, distruse sau devenite inutilizabile ori pentru a pune exemplare la dispoziția altor biblioteci sau arhive similare în vederea înlocuirii, în colecțiile lor proprii, a operelor pierdute, distruse sau devenite inutilizabile, dacă obținerea pe cale obișnuită a unor asemenea exemplare ale operei nu este posibilă” și lit. b) „a unor articole aparte și a altor opere cu volum mic sau a unor extrase de proporții reduse din opere literare publicate legal (cu excepția programelor de calculator) atunci când reproducerea se face de către biblioteci sau arhive pentru necesitățile persoanelor fizice, care utilizează exemplarele, astfel reproduse în scopuri private de studiu sau cercetare, și nu urmărește obținerea unui avantaj economic sau comercial, direct sau indirect”;

- Articolul 47 „Remunerația pentru valorificarea operelor intrate în domeniul public și a expresiilor folclorice” p. 5: „fixa-

rea în formă electronică a operelor intrate în domeniul public în scopuri de arhivare de către biblioteci, fără obținerea unui avantaj economic sau comercial, direct ori indirect, este permisă fără consimțământul autorului sau al altui titular al dreptului de autor și fără plata vreunei remunerații” [9].

Biblioteca este esențială pentru învățământ, cercetare și cultură. Ea promovează accesul la informații și dezvoltarea economică și socială. Este în interesul public de a nu fi limitată printr-un drept de împrumut public în legislația națională sau de dispozițiile contractuale, pentru că dreptul de autor încurajează creativitatea și studiul, iar bibliotecarul „în toate acțiunile sale zilnice, întruchipează valorile universale ale profesiei. Cel mai important dintre toate este să garantezi dreptul fundamental la libertatea intelectuală, la libera gândire, adică dreptul la acces la toate formele de exprimare a cunoștințelor și culturii” [6].

„Legea privind dreptul de autor și drepturile conexe” reglementează deținerea, controlul și distribuirea de informații și cunoștințe. Bibliotecile permit fiecărei persoane de a găsi, accesa și utiliza informații și cunoștințe. Dreptul de autor este, prin urmare, o preocupare majoră pentru biblioteci, pentru că acesta reglementează activitatea bibliotecară. „Legea privind dreptul de autor și drepturile conexe” afectează în mod direct serviciile de bibliotecă, care oferă acces la resursele informaționale științifice, de cercetare, formare profesională în fiecare țară [4, p. 85].

### 7.2 *Politici de cercetare în biblioteca publică*

Domeniul biblioteconomic și informării oferă o vastă varietate de cercetare pentru biblioteci. O strategie bine gândită, racordată la necesitățile instituționale ne poate ajuta să ne găsim nișa de contribuitor la cercetare, or, lipsa cercetării în bibliotecă are ca rezultat și lipsa de popularitate a profesiei.

Biblioteca trebuie să se centreze pe analize și sinteze, valo-

rificări de date, promovări, evaluări ale impactului serviciilor/ produselor oferite comunității, pe dezvoltarea capacității umane pentru o cât mai eficientă activitate de prestare a noilor servicii, pe cooperarea în cercetare, pe dezvoltarea schimbului de idei și bune practici, iată de ce are nevoie de o viziune asupra acestora. Viziunea instituțională este necesar de a fi materializată într-un document care ar reglementa activitatea de cercetare din cadrul instituției. Or conform standardului SM SR EN 9001:2015 „Sisteme de management al calității. Cerințe”, biblioteca trebuie să se orienteze către îmbunătățirea performanței și dezvoltarea unei baze solide pentru inițiative de dezvoltare durabilă, iată de ce este necesar documentul „Politici de cercetare în bibliotecă” recomandat bibliotecilor pentru evaluarea activității conform prevederilor „Regulamentului privind evaluarea bibliotecilor publice” și elaborat conform prevederilor Legii cu privire la bibliotecă (nr. 160 din 20.07.2017, art. 1) care definește noul statut al bibliotecii drept „... serviciu public de asigurare a accesului la lectură și de dezvoltare a interesului pentru informare, învățare, educație și cercetare, activități culturale, precum și prin sporirea capacităților de implicare a bibliotecii în transferul de cunoștințe și în formarea liberă a opiniilor”(8).

Acest document definește activitatea de cercetare desfășurată de bibliotecă în sprijinul planificării strategice, motivării personalului, reprezentării impactului activităților și îmbunătățirii autorității instituției. Prin acest document biblioteca se afirmă ca o instituție care participă la dezvoltarea și aprofundarea cunoștințelor în domeniu, pe baza unor metode științifice dovedite. Documentul „Politici de cercetare în bibliotecă” definește contribuția bibliotecii publice la cercetare și la progresul cunoașterii în domeniu biblioteconomic.

Conținutul documentului trebuie să corespundă prevederilor „Codului cu privire la Știință și Inovare al Republicii Moldova”

(nr. 259 din 15.07. 2004) privind cercetarea științifică, dezvoltarea tehnologică (definite ca „elaborarea/crearea instrumentelor de materializare a cercetării în cadrul de reglementare și tehnologic pentru servicii, produse etc.”), transferul tehnologic (care ține de „introducerea în circuitul practic a tehnicilor/tehnologiilor biblioteconomice, a produselor și serviciilor rezultate din cercetare” [3]. Recomandările metodologice în sprijinul elaborării documentului sunt disponibile online la adresa: <http://molddis.bnrm.md/handle/123456789/1102>.

Elaborarea politicilor de cercetare, identificarea liniilor generale, a acțiunilor, direcțiilor și domeniilor de cercetare ale instituțiilor, precum și constatarea metodelor de sprijinire a activității de cercetare în bibliotecă vor accentua rolul bibliotecii ca și instituție de cercetare, care își exercită funcția sa științifică prin valorificarea colecțiilor de documente, exercitarea funcțiilor de centru metodologic de organizare și coordonare a activității de cercetare în biblioteconomie și științe ale informării.

Cercetarea are loc în orice tip de bibliotecă, indiferent de apartenența funcțională a acesteia – națională, publică teritorială, din instituțiile de învățământ, specializate. Necesari sunt să fie stabilite domeniile de interes în funcție de posibilități, competențe, specificul comunității servite, dar și de necesitățile instituționale.

Temeiul juridic pentru elaborarea documentului „Politici de cercetare în bibliotecă” îl reprezintă *Regulamentul privind activitatea metodologică în cadrul Sistemului Național de Biblioteci din Republica Moldova*, aprobat de Ministerul Culturii prin ordinul nr. 2 din 13.01.2016. Acesta prevede:

Cap. II, p. 7: lit. a) Biblioteca Națională a Republicii Moldova:

- efectuează studii și cercetări fundamentale în domeniul biblioteconomiei (istoria cărții, scrisului și a tiparului, istoria bibliotecilor, patrimoniul național mobil, digitizarea, informatizarea bibliotecilor etc.), studii în vederea optimizării procesului

de dirijare a bibliotecilor, lucrări de sociometrie bibliotecară, marketing și management de profil etc.

- elaborează programe cumulative de perspectivă privind activitatea de cercetare și dezvoltare în cadrul Sistemului Național de Biblioteci;

- coordonează activitatea de cercetare și dezvoltare în biblioteconomie în cadrul Sistemului Național de Biblioteci.

Lit. b) Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă”:

- realizează studii și cercetări specifice activității bibliotecare destinate copiilor;

- organizează/participă la activități științifice și culturale, acțiuni de promovare a biblioteconomiei la nivel național și internațional (conferințe, simpozioane, sesiuni, seminare etc.).

P. 8: Centrele biblioteconomice departamentale:

- realizează studii și cercetări specifice activității biblioteconomice din rețea, acestea fiind integrate în programele naționale, elaborate în cadrul Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova;

- organizează/participă la activități științifice și culturale, organizate la nivel național și internațional.

P. 9: Centrele biblioteconomice teritoriale:

- efectuează studii și cercetări locale în biblioteconomie;

- participă la activități științifice și culturale, organizate la nivel național și internațional și diseminează informațiile la locul de muncă, în comunitate [15].

*Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice* prevede anumite responsabilități ale bibliotecilor privind cercetarea de profil: „Biblioteca publică, indiferent de tipul ei, întru realizarea funcțiilor sale, exercită următoarele atribuții generale, pe care le realizează la nivelul său ... în scopul asigurării acoperirii necesităților utilizatorilor săi privind serviciile de bibliotecă: a) evaluează periodic, dar nu mai rar decât o dată în an, necesitățile membrilor comunității prin intermediul sondajelor, interviuri-

lor, chestionarelor sau al altor forme de colectare a informației respective; d) evaluează periodic, dar nu mai rar decât o dată în an, impactul serviciilor prestate pentru membrii comunității și asigură aducerea la cunoștință publică și promovarea rezultatelor acestei evaluări” [14, capitolul II, poziția 8].

Referitor la biblioteca publică din instituția de învățământ regulamentul-cadru stipulează atribuții specifice: valorifică patrimoniul documentar al cadrelor didactico-științifice universitare prin cercetare, realizarea de instrumente de informare bibliografică, constituirea și dezvoltarea repozitoriului instituțional, promovarea accesului deschis la informație [14, poziția 13].

Biblioteca publică cu statut de centru biblioteconomic exercită următoarele atribuții specifice: desfășoară sau participă la realizarea de studii, cercetări, evaluări privind formarea personalului de specialitate al bibliotecii, precum și referitoare la alte tematici în domeniul biblioteconomiei și științei informării [14, poziția 15].

Pentru executarea atribuțiilor care îi revin, biblioteca publică are următoarele drepturi: „1) să efectueze și/sau să participe la realizarea de studii, cercetări, evaluări în domeniul biblioteconomiei și științei informării, sociologiei lecturii” [14, poziția 16].

### 7.3 Cercetarea în bibliotecă: direcții, conținuturi, produse

Cercetarea în bibliotecă poate fi definită drept o „investigație sistemică a unui subiect și a contextului său, prin colectarea datelor în conformitate cu strategia prestabilită, analiza și publicarea rezultatelor și recomandărilor obținute” [5].

Biblioteca contribuie substanțial și asigură suport pentru cercetarea fundamentală – „activitate care are drept scop dobândirea de noi cunoștințe, formularea și verificarea a noi ipoteze și teorii într-un domeniu al științei” [3, art. 6]. Referindu-ne la cercetarea de profil, în bibliotecă se realizează preponderent cercetarea aplicativă – „activitate care are drept scop acumularea și utilizarea

cunoștințelor noi pentru soluționarea unor probleme practice, pentru crearea de noi produse, tehnologii și servicii sau pentru îmbunătățirea lor” [3, art. 7]. O componentă esențială a cercetării în bibliotecă constituie dezvoltarea experimentală – „activitate sistematică fundamentată pe cunoștințele existente, obținute în urma cercetării și/sau din experiența practică, care este orientată spre obținerea de materiale, produse sau dispozitive noi, stabilirea de noi procedee, sisteme și servicii ori spre ameliorarea substanțială a celor deja existente sau stabilite” [3, art. 8].

De regulă, în biblioteci cercetarea se desfășoară în direcțiile: cercetarea statistică, biblioteconomică, bibliografică și de marketing.

#### *Cercetarea statistică*

Cercetarea statistică reprezintă un proces de cunoaștere a activității bibliotecii și care urmărește două obiective importante: unul static și altul dinamic. Cercetarea statistică care urmărește obiectivul static se rezumă la descrierea statistică a colectivității cercetate. În cazul obiectivului dinamic este vorba despre determinarea evoluției colectivității cercetate, studiată în raport cu diferitele variații constatate din descrierea statistică. Cercetarea de acest tip se realizează cu ajutorul metodelor statistice și cuprinde patru etape:

- observarea statistică (evidența, înregistrarea după o metodologie unitară a caracteristicilor proceselor privind dezvoltarea colecțiilor, relațiile cu publicul și altele)
- prelucrarea statistică (folosind o serie de metode și tehnici de calcul standardizate, se obțin indicatorii statistici (SM ISO 2789:2015. Informare și Documentare. Statistici internaționale de bibliotecă), de performanță/relaționali (SM ISO 11620:2016 Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci) și de impact (SM ISO 16439:2018 Informare și documentare – Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibli-

otecilor). Integrarea statisticii instituționale în statistica oficială;

- analiza și interpretarea rezultatelor (confruntarea și compararea indicatorilor, datelor; formularea concluziilor și identificarea sectoarelor de centrare a eforturilor; fundamentarea programelor și strategiilor de dezvoltare);

- diseminarea/difuzarea informațiilor statistice (sunt accesibile tuturor utilizatorilor sub formă de publicații statistice pe suport de hârtie sau în format electronic; reflectarea datelor statistice în documentele instituționale (strategii, programe, rapoarte), prin intermediul bazelor de date „Sistemul de raportare on-line Nr 6-c” și „Sistemul de raportare lunară on-line” <http://www.ort.bnm.md/ro/login>, ținute la zi de către bibliotecile publice teritoriale și administrate de către Centrul de Statistică din cadrul Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova. Pagina Web a BNRM asigură accesul la datele statistice privind Sistemul Național de Bibliotecii la adresa <http://www.bnm.md/index.php/statistica>;

- utilizarea acestora în activități de advocacy, lobby, marketing [12].

*Produse ale cercetării statistice:* articole; comunicări la reuniuni profesionale; conferințe de presă sau briefing-uri; la nivel național editarea culegerii statistice odată la 2 ani (<http://bnrm.md/files/publicatii/situatii%20statistice.pdf>); actualizarea paginii țării în ”Library Map of the World” (<https://librarymap.ifa.org/>); compartimente în „Anuarul statistic al Republicii Moldova - [https://statistica.gov.md/public/files/publicatii\\_electronice/Anuar\\_Statistic/2019/10\\_AS.pdf](https://statistica.gov.md/public/files/publicatii_electronice/Anuar_Statistic/2019/10_AS.pdf)).

#### *Cercetarea biblioteconomică*

Cercetarea biblioteconomică este realizată în scopul optimizării sistemului de resurse, servicii și produse informațional-bibliotecare ale instituției. Cercetarea în această direcție integrează aspecte ce țin de:

- dezvoltarea colecțiilor/resurselor informaționale (factori

socio-culturali în formarea unei diversități tematice de completare a resurselor; factori socioculturali ai structurii după tipuri de documente; criteriile de limbă a achizițiilor; profilul de interes și valoare locală al completării colecției; investigarea profilului de interes al utilizatorilor și orientarea resurselor informaționale către principalele grupuri de utilizatori; deschideri privind utilizarea resurselor în Acces Deschis; evaluarea colecției după conținut și utilizare (prin studii bibliometrice); studierea opiniei utilizatorilor privind calitatea resurselor informaționale, plasarea și reamplasarea colecțiilor bibliotecii etc.);

- prelucrarea analitico-sintetică a documentelor (evaluarea calității cataloagelor, studii privind eficiența cataloagelor, utilizarea informațiilor sociologice în editarea cataloagelor);

- relații cu publicul (evaluarea impactului general de activitate a bibliotecii; analiza pieței necesităților de noi servicii de bibliotecă; crearea și dezvoltarea de noi servicii în scopul dezvoltării competențelor utilizatorilor; evaluarea impactului bibliotecii asupra persoanei, comunității și instituției, a celui social etc.);

- formarea profesională continuă a personalului bibliotecii (diagnoza situației privind personalul de specialitate din bibliotecă; identificarea necesităților de formare profesională continuă a personalului de specialitate; instituirea unui sistem coerent și logic de formare profesională continuă; evaluarea impactului activităților educaționale);

- managementul de bibliotecă (fundamentele socioculturale ale misiunii bibliotecii; cultura organizațională modernă a bibliotecii; democratizarea managementului bibliotecii; dezvoltarea socială a personalului bibliotecii; factorii sociali ai comportamentului muncii; factorii sociali și psihologici ai managementului bibliotecii; managementul personalului bibliotecii; politica de personal al bibliotecii; planificarea carierei; motivarea echipei de bibliotecă; rolul culturii organizaționale în promovarea unui comportament eficient al

muncii; managementul tehnologiilor informaționale etc.);

- susținerea metodologică a activităților bibliotecilor: (instituirea unui sistem de reuniuni profesionale; monitorizarea activităților bibliotecilor; evaluarea eficienței activităților metodologice ale bibliotecii; evaluarea socială a inovațiilor;
- alte aspecte (în funcție de specificul bibliotecii) (12).

*Produse ale cercetării biblioteconomice:* rapoarte, proiecte, documente de reglementare, publicații, propuneri inovaționale și recomandări pentru implementare. Totodată sunt editate publicații - monografii, articole, reviste de specialitate cu caracter științific și praxiologic.

#### *Cercetarea bibliografică*

Cercetarea bibliografică este activitatea care constă în selectarea, evaluarea, identificarea bibliografică a documentelor în funcție de tema de interes solicitată de către utilizatori sau prioritară pentru bibliotecă.

O cercetare bibliografică pe o temă dată reprezintă ea însăși un instrument ce sintetizează, adună, organizează analize, abordări prin metode interdisciplinare de cercetare [19]. Cercetarea bibliografică este o zonă permanentă de interogare, bibliotecarul fiind implicat pentru identificarea bibliografică, clasificarea, ordonarea documentelor de arhivă, a cărților, contribuțiilor în culegeri și periodice, surselor electronice.

*Produsele cercetării bibliografice* sunt: bibliografii tematice/pe domenii și biobibliografii; buletine; cataloage; indexuri; repertorii; baze de date gen „Satul/raionul/orașul/municipiul... în publicații”, monografii bibliografice privind personalitățile localității. Este vorba de elaborarea bibliografiilor de semnalare (în care predomină doar descrierile bibliografice), dar și a celor analitice (descrierile bibliografice sunt însoțite de rezumat).

#### *Cercetarea de marketing*

Cercetarea de marketing este definită drept „culegerea, analiza și diseminarea sistematică a informațiilor despre mediul extern, consumatori și clienți, cu scopul de a ajuta organizațiile să mențină legătura cu oamenii care se folosesc de produsele și serviciile lor și de a lua decizii informate în privința obiectivelor pe termen scurt și pe termen lung. Cercetarea de marketing este o formă de cercetare aplicată cu o finalitate practică.” [5]. Ca variantă specială marketingului non-profit și implicit al celui cultural se distinge marketingul bibliotecilor [13].

Cercetarea de marketing în bibliotecă urmărește justificarea introducerii de noi servicii, schimbări structurale, studierea gradului de achiziție a documentelor, a impactului serviciilor și produselor, a bazei materiale și tehnice. Cercetarea de marketing a bibliotecii reprezintă un proces sistemic și obiectiv, care generează informații necesare adoptării deciziilor de management și marketing.

Directiile de aplicare a cercetării de marketing: marketingul social al serviciilor de bibliotecă; poziționarea serviciilor de bibliotecă într-un mediu concurențial; segmentarea pieței serviciilor de bibliotecă; activități de promovare a bibliotecii; formarea imaginii bibliotecii; nevoile de informare a diferitor comunități etc.

Rolul cercetărilor de marketing în activitatea bibliotecilor este complex și poate fundamenta programele de marketing ale instituției. Cercetarea de marketing este o operațiune practică cu ajutorul căreia pot fi conectați utilizatorii bibliotecii cu produsele și serviciile pe care aceasta le oferă. Rezultatele cercetării de marketing identifică noi oportunități de dezvoltare ale serviciilor și produselor, dar și generează unele noi, perfecționează și evaluează cele existente.

Cercetarea de marketing presupune anumite concluzii, decizii de fond, care pot fundamenta anumite programe de marketing. Se recomandă axarea pe următoarele obiective ale politicii de mar-

keting: identificarea utilizatorilor potențiali și nevoilor acestora; analiza satisfacției utilizatorilor; analiza nevoilor de noi servicii; analiza imaginii bibliotecii în comunitatea servită. Domeniile cercetării de marketing în bibliotecă ar putea fi:

- cercetări referitoare la mediul intern al bibliotecii: obiectivele, strategiile și politicile de dezvoltare, resursele umane, materiale și financiare ale bibliotecii (volumul, structura, calitatea și disponibilitatea lor), capacitatea de mobilizare și de adaptare a acestora la obiectivele urmărite, valoarea economică a bibliotecii;

- cercetări referitoare la factorii mediului extern: evoluția generală a domeniului, cadrul legislativ și instituțional, mediul tehnologic, demografic, cultural etc.

- studierea pieței: aspectele generale ale pieței (caracteristicile, structura, capacitatea și conjunctura pieței, dinamica fenomenelor de piață etc.), diferitele fenomene și categorii ale pieței (cererea și oferta, prețurile și tarifele, identificarea segmentelor de consumatori etc); studii ale necesităților informaționale;

- cercetări de evaluare a impactului general al bibliotecii, privind serviciile/ produsele acesteia;

- cercetarea activității de promovare: structura pe forme a acestei activități, selecția mediilor și suporturilor publicitare, elaborarea mesajelor publicitare, programarea campaniilor promoționale, evaluarea eficienței activității promoționale, notorietatea produsului și a bibliotecii, imaginea bibliotecii și altele;

- cercetarea opiniei publice [12].

*Produse ale cercetării de marketing:* politici, proiecte, programe, strategii, experiențe, servicii noi, branduri, date statistice îmbunătățite etc.

#### 7.4 Impactul cercetării în bibliotecă

Impactul activității de cercetare asupra comunității profesionale poate fi măsurat doar după diseminarea/implementarea rezulta-

telor acesteia în țară și străinătate. Pentru o mai bună vizibilitate, de exemplu a publicațiilor, acestea se integrează în baze de date în Acces Dechis.

Cercetarea statistică oferă suport pentru cantitatea, dar și calitatea serviciilor/produselor de bibliotecă. Datele statistice și indicatorii de performanță sunt utilizați în demersul managerial, demonstrarea impactului asupra comunităților și a membrilor comunității, dezvoltarea și promovarea bibliotecii și a profesiei etc.

Pentru evaluarea impactului cercetării în bibliotecă sunt recomandați următorii itemi:

- *indicatorii statistici:* numărul de publicații semnate de către personalul de specialitate, numărul de publicații editate sub egida bibliotecii, număr de comunicări prezentate în cadrul reuniunilor științifice de diferite niveluri, numărul angajaților cu titlu științific, activități de transfer tehnologic etc.

- *indicatorii de performanță:* procentul membrilor comunității înscriși la bibliotecă, intrări per utilizator, împrumut per utilizator, numărul de utilizare a echipamentului per locuitor, numărul mediu de angajări în câmpul muncii per participant instruit, etc. Datele reflectă influența pozitivă a bibliotecii asupra membrilor comunității stabilind relații de încredere; demonstrează angajamentele multiple ale bibliotecii; indică accesibilitatea și fiabilitatea resurselor/serviciilor; competența și utilitatea bibliotecarilor, adecvarea serviciilor și produselor bibliotecii la nevoile populației [7]

- *dovezi observate, solicitate:* de exemplu, recenzarea publicațiilor de către experți, analiza citărilor publicațiilor semnate de către personalul de specialitate, indexarea publicațiilor bibliotecii în baze de date în acces deschis, a periodicelor în Instrumentul Bibliometric Național etc.

Menționăm și importanța evaluării impactului cercetării prin metode bibliometrice, adică măsurarea cantitativă a cercetării științifice. Calculul indicatorilor se face prin intermediul bazelor de

date bibliografice. Există indicatori bibliometrici pentru publicații, care permit aprecierea relativă a impactului (importanței) unei reviste, indicând frecvența cu care articolele din revistă sunt citate și se generează folosind datele din Web of Science; pentru articole, care sunt indexate în Web of Science, Scopus, Google academic, Publish of Perish și pentru autori (indicele Hirsch). Toate aceste măsurări se pot face dacă rezultatele cercetărilor sunt publicate în acces deschis.

Vizibilitatea rezultatelor cercetărilor va fi asigurată și pe alte căi cum sunt manifestările de specialitate de anvergură locală, zonală, națională, internațională (workshop-uri, mese rotunde, conferințe), în mod deosebit participări cu comunicări/prezentări.

Pentru punerea în aplicare a practicilor inovatoare în activitatea bibliotecilor este importantă dezvoltarea schimbului de experiență și de bune practici de diferite niveluri: local, departamental, național, internațional.

Cercetarea bibliografică este o parte a brandului unei biblioteci, adăugând valoare acesteia. Biblioteca se centrează pe accentuarea cercetării impactului publicațiilor bibliografice, elaborate sub egida ei, colectând dovezi (recenzii și prezentări ale consultanților, autorilor, utilizatorilor etc.)

Exemplu: *Calendarul Național-2020*, editat de către BNRM, care poate fi accesat la link-ul <http://www.bnrm.md/files/publicatii/calendar%202020.pdf>, este prezentat de către Valentina Eșanu, doctor în istorie: "... Acest periodic este destinat tuturor celor care se interesează de marele personalități și evenimente din istoria poporului român, precum și de marele figuri din întreaga lume, care au marcat prin opera și faptele lor destinul și activitatea timp de secole a popoarelor lumii" [21].

Prin cercetarea de marketing în bibliotecă poate fi îmbunătățit procesul de achiziție a documentelor, amplificată corelarea serviciilor/produselor oferite de către bibliotecă necesităților utili-

zatorilor, diversificarea și personalizarea acestora. Ca rezultat al cercetării de marketing, biblioteca se orientează spre utilizatori și nevoile lor: se ține seama de cerere, de nevoile de informare, obiectivele comunității și de relația ciclică între colecții, servicii și utilizatori, se pune în acord utilizatorul și cerințele sale cu produsele și serviciile documentare oferite.

În consecință, biblioteca își îmbunătățește imaginea, oferă servicii/produse relevante necesităților membrilor comunității, câștigă loialitatea lor, și-și măsoară succesul în raport cu așteptările lor, devenind o instituție performantă.

#### **Pentru recapitulare:**

1. Argumentați rolul bibliotecii în promovarea și realizarea activităților în domeniul protecției juridice a proprietății intelectuale și privind drepturile de proprietate industrială, dreptul de autor și drepturile conexe.
2. Cercetarea este o atribuție pentru fiecare tip de bibliotecă?
3. Care este rolul cercetării în bibliotecă?
4. Identificați factorii, care generează procesul de cercetare într-o bibliotecă.
5. Specificați tipurile de cercetare în bibliotecă.
6. Care sunt produsele de cercetare ale bibliotecii?

#### **Referințe bibliografice:**

1. ABC-ul proprietății intelectuale [online]. [citat 26.03.2020]. Disponibil: [http://agepi.gov.md/sites/default/files/brosuri/ABC-ul\\_PI-2016.pdf](http://agepi.gov.md/sites/default/files/brosuri/ABC-ul_PI-2016.pdf)
2. BELEI, Olga. Protecția drepturilor de autor prin intermediul bibliotecilor [online]. [citat 02.04.2020]. Disponibil: <http://agepi.gov.md/sites/default/files/2015/02/Belei.pdf>
3. CODUL cu privire la știință și inovare al Republicii Moldova: nr. 259 din 15.07.2004 [online]. [citat 06.04.2020]. Disponibil : <http://lex.justice.md/md/286236/>
4. DEZVOLTAREA politicilor naționale: influențarea lor asupra unei legi echitabile cu privire la dreptul de autor. In: eIFL-IP Advocacy pentru accesul la cunoștințe: dreptul de autor și bibliotecile. Manual cu privire la dreptul de aut. și alte probleme juridice conexe bibliotecilor. Ediție îngrijită: Mariana Harjevschi. Chișinău: „Print-Caro“ SRL, 2009, pp. 85-87. ISBN 978-9975-4069-0-1.
5. DICȚIONAR de biblioteconomie și științe ale informării. Ediție enciclopedică. Chișinău, 2014. 536 p. ISBN 978-9975-4094-8-3.



6. GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. Un espace pour la bibliothéconomie dans les sciences de la documentation [online]. [citată 06.04.2020]. Disponibil: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0061-009>

7. GHID în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” [online]. [citată 06.04.2020]. Disponibil: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1114>

8. LEGE cu privire la biblioteci: [nr. 160 din 20.07.2017] [online]. [citată 26.03.2020]. Disponibil: <http://lex.justice.md/md/371219/>

9. LEGE privind dreptul de autor și drepturile conexe : [nr. 139 din 02-07-2010]. In: Monitorul Oficial al Republicii Moldova [online]. 2010, nr. 191/193, pp. 141-147. [online]. [citată 27.03.2020]. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=95282&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=95282&lang=ro)

10. MARKETINGUL de bibliotecă între teorie și practică. O abordare „economică” a „biblioteconomiei” [online]. [citată 06.04.2020]. Disponibil: <http://www.bcub.ro/cataloge/unibib/marketingul-de-biblioteca-intre-teorie-si-practica-o-abordare-economica-a-biblioteconomiei>

11. MUNTEANU, Svetlana. Dezvoltarea strategică a sistemului național de proprietate intelectuală – un imperativ economic și social [online]. [citată 06.04.2020]. Disponibil: [https://www.unece.org/fileadmin/DAM/ceci/ppt\\_presentations/2011/SubRegCapBuild\\_Chisinau/Munteanu](https://www.unece.org/fileadmin/DAM/ceci/ppt_presentations/2011/SubRegCapBuild_Chisinau/Munteanu)

12. POLITICI de cercetare în biblioteca publică. Recomandări metodologice în sprijinul elaborării documentului instituțional. Elaborat: Ludmila Corghenci, Angela Drăgănel [online]. [citată 27.03.2020]. Disponibil: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1102> Manuscris.

13. REPANOVICI, Angela. Marketingul structurilor infodocumentare. [citată 10 septembrie 2019]. Disponibil: [http://webbut.unitbv.ro/Carti%20online/Repanovici/Marketing\\_Repanovici.pdf](http://webbut.unitbv.ro/Carti%20online/Repanovici/Marketing_Repanovici.pdf)

14. REGULAMENTUL-cadru de organizare și funcționare a bibliotecii publice. Aprob. prin ordinul nr. 186 din 26.02.2019 al ministrului Educației, Culturii și Cercetării. In: Monitorul oficial al Rep. Moldova. 2019, nr. 167-170, pp. 47-53 [online]. [citată 09.04.2020]. Disponibil: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=2&id=380293>

15. REGULAMENTUL privind activitatea metodologică în cadrul Sistemului Național de Biblioteci din Republica Moldova. Aprob. prin ordinul nr. 2 din 13.01.2016 al Ministerului Culturii [online]. [citată 09.04.2020]. Disponibil: [http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Regulament\\_activitatea\\_metodologica\\_SNB\\_aprobat\\_MC.pdf](http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Regulament_activitatea_metodologica_SNB_aprobat_MC.pdf)

16. SISTEMUL Național de Biblioteci al Republicii Moldova (SNB). Model

strategic. Aprob. prin hotărârea din 27.12.1991 a Colegiului ministrului Culturii și Cultelor al Rep. Moldova). In: Biblioteconomia Moldovei. Cadru de reglementare. Chișinău, 1993, pp. 36-37.

17. STAVER, Mihaela. Gestionarea drepturilor de autor: plagiatul și dreptul de autor în cercetare [online]. [citată 03.04.2020]. Disponibil: [http://libruniv.usarb.md/images/pdf/proiect\\_LNSS/Etica-plagiat.pdf](http://libruniv.usarb.md/images/pdf/proiect_LNSS/Etica-plagiat.pdf)

18. THE ABC of copyright: programme and meeting document. UNESCO, 2010. 89 p. ISBN 978-7-80247-198-6. [online]. [citată 03.04.2020]. Disponibil: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000187677>

19. TOMESCU, Silvia-Adriana. O perspectivă distinctă asupra cercetării bibliografice în era digitală. In: Studii de biblioteconomie și știința informării = Library and Information Science Research. 2016, nr. 20, pp. 69-76.

20. VERMEIUC, Lilia. Drepturile de autor și drepturile conexe în Republica Moldova [online]. [citată 03.04.2020]. Disponibil: [http://agepi.gov.md/sites/default/files/2016/06/Drepturile\\_de\\_Autor\\_%C8%99i\\_Conexe-Lilia\\_Vermeiuc.pdf](http://agepi.gov.md/sites/default/files/2016/06/Drepturile_de_Autor_%C8%99i_Conexe-Lilia_Vermeiuc.pdf)

21. EȘANU, Valentina. doctor în istorie, despre ediția Calendar Național [online]. [citată 14.04.2020]. Disponibil: <http://cercetaribibliografice.blogspot.com/2019/12/valentina-esanu-doctor-in-istorie.html>

## 8. CONCEPTUL, ROLUL ȘI FUNCȚIILE MARKETINGULUI ÎN ACTIVITATEA BIBLIOTECARĂ

Veronica BORȘ, Ecaterina DMITRIC

### 8.1 Funcțiile marketingului de bibliotecă

Societatea Informației și a Cunoașterii, care marchează secolul al XXI-a, impune reguli și atitudini întreprinse în toate sferile de activitate. Marketingul reprezintă „știința și arta de a convinge clienții să cumpere produse și servicii”. Philip Kotler definea marketingul ca „un proces social și managerial prin care indivizii sau grupurile de indivizi obțin ceea ce le este necesar și doresc prin crearea, oferirea și schimbul de produse și servicii o anumită valoare” [4, p.3]. Conceptul a fost aplicat și în lumea bibliotecilor, organizații non-profit care au tangențe profesionale cu acestea, având o politică de marketing privind serviciile și produsele create. O definiție amplă a marketingului de bibliotecă este prezentată în publicațiile semnate de către Natalia Cheradi, doctor în științe ale comunicării: „Marketingul de bibliotecă reprezintă o tehnologie a administrării, orientată spre satisfacerea maximă a necesităților și a cerințelor utilizatorilor reali precum și a utilizatorilor potențiali pentru serviciile și produsele instituțiilor bibliotecare. Este destinat perfecționării activității bibliotecilor în condițiile economiei de piață, adaptării la cerințele comunității, formării cererii de servicii informaționale” [4, p. 9].

Marketingul aplicat și practicat sistematic devine punctul de interes și de forță pentru o bibliotecă de succes. Succesul profesional al acesteia depinde de capacitatea de a identifica necesitățile și dorințele utilizatorilor. Bibliotecarii încearcă să influențeze comportamentul acestora și să dezvolte relații de fidelitate pe termen lung în ceea ce privește oferta documentară a bibliotecii, cât și pe cea privitoare la serviciile de care dispune.

Marketingul se bazează fundamental pe următoarele funcții:

de investigare a pieței, de racordare la mediu, de satisfacere a necesităților, de maximizare a eficienței economice.

*Funcția de investigare a pieței* reprezintă culegerea, înregistrarea, prelucrarea, analiza și interpretarea informațiilor necesare pentru elaborarea deciziilor de marketing. Pentru a satisface eficient necesitățile utilizatorilor, biblioteca trebuie să cunoască și să anticipeze necesitățile, dorințele și preferințele acestora, și factorii care le influențează și explică de ce consumatorii/utilizatorii se comportă într-un anumit fel. În acest scop, biblioteca are nevoie să genereze un flux permanent de informații cu privire la mediu, piață, consumatori, concurență și alte elemente care prezintă interes pentru obiectivele și activitățile sale de marketing.

*Funcția de racordare la mediu* presupune anticiparea și depistarea tendințelor de mediu, identificarea și exploatarea oportunităților, conștientizarea necesității de a evita amenințările mediului și consolidarea unei poziții active de influențare a mediului. Această funcție mobilizează toate resursele bibliotecii în vederea realizării unui produs sau serviciu care să corespundă exigențelor utilizatorilor. Menținerea unui serviciu sau produs pe piață sunt condiționate de cerințele mediului, de gradul de adaptare la aceste cerințe.

*Funcția de satisfacere a necesităților* este considerată o funcție-scop (sau funcție-obiectiv) care vizează produsul sau serviciul necesar comunității. Astfel are loc o corelație dintre necesitățile utilizatorilor și a resurselor prin care se realizează recunoașterea socială a bibliotecii. Prin urmare, marketingul duce la realizarea unor produse și servicii solicitate de către utilizatori, informarea și diseminarea corectă a acestora, care au un impact asupra bunăstării utilizatorilor și potențiali utilizatori. Prin această funcție se realizează scopul principal de atragere a unui număr sporit de utilizatori și creșterea vizibilității bibliotecii în comunitate.

*Funcția de maximizare a eficienței economice* semnifică obținerea de profit, care asigură existența și dezvoltarea instituției. Pentru realizarea acestei funcții bibliotecile își orientează atenția spre diverse măsuri de raționalizare și optimizare a activității profesionale. Fluxul producție-consum privind solicitarea produselor și serviciilor de către utilizatori este necesar de a fi evaluat prin diverse instrumente specifice acestui proces. În acest sens, indicatorii statistici, indicatorii relaționali cât și metodele pentru măsurarea impactului, sunt variabile care stabilesc direcții și vițiuni de viitor în luarea deciziilor asupra unui serviciu sau produs de bibliotecă.

Prevederile *Ghidului în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”* orientează convingător bibliotecile privind necesitatea de a „demonstra sistematic calitatea și impactul serviciilor și produselor lor asupra cetățenilor și asupra finanțatorilor, să identifice efectele pe termen lung, rolul și valoarea lor în domeniul formării și cercetării, educației și culturii, precum și recunoașterea utilității și contribuției lor pentru societate, viața economică și bunăstarea individuală” [7, p.19]. Conform ghidului menționat, biblioteca poate calcula valoarea serviciilor în termeni de bani, care poate asigura credibilitatea ofertei de servicii și produse.

Toate aceste patru funcții ale marketingului se reflectă în activitatea bibliotecară privind serviciile și produsele, constituind un tot organic care exprimă esența marketingului ca sistem, scopul și mijloacele de realizare în cadrul activității de bibliotecă.

### 8.2 Politici și strategii de marketing

Activitatea de marketing trebuie să aibă la bază o filosofie bine întemeiată pe principii de eficiență, operativitate și responsabilitate. Abordarea conceptuală a marketingului și transpunerea în

practică a conceptelor se regăsesc în politica de marketing a unei instituții. În cercetările de specialitate privind marketingul, politica de marketing este definită ca „un concept care integrează funcțiile instituțiilor cu ajutorul cărora ele pot să-și atingă obiectivele de piață, prin stabilirea regulilor care guvernează mobilizarea și repartizarea în acest scop a tuturor resurselor” [14, p.14]. Conceptul de politică de marketing și rolul acesteia în activitatea instituției pot fi înțelese mai bine dacă sunt luate în considerație următoarele elemente-cheie, care trebuie respectate în elaborarea politicii de marketing:

- fixarea imaginii pe care o vrea biblioteca să fie receptată de piață;
- realizarea unui echilibru între investiții și produse/servicii;
- relații de colaborare între subdiviziunile instituției;
- dezvoltarea parteneriatelor.

Politica de marketing poate fi atât generală, când se are în vedere întreaga activitate și toate domeniile activității de marketing ale instituției, cât și specifică, atunci când se referă la obiective și principii pentru domeniile propuse cum sunt: politica de produs, de preț, de distribuție și promoțională.

Pe lângă politica de marketing, în literatura de specialitate, este abordat și conceptul de strategie de marketing. Potrivit studiului *Marketing* [14, p.15] acest termen „constituie linia generală, orientarea pentru acțiune pe piață, pe care instituțiile își propun să o urmeze în domeniul marketingului, pe baza resurselor de care dispune în scopul atingerii obiectivelor pe termen lung”. Strategia de marketing urmărește crearea unui plan de ansamblu pentru a coordona și de marketing, în vederea atingerii obiectivelor. Ea stabilește principiile grație cărora instituția speră să obțină avantaje față de ceilalți participanți existenți pe piață, să atragă utilizatori și să utilizeze la maximum resursele de care dispune. Principiul de bază pe care se sprijină strategia de marketing este stabilirea și menținerea unor relații dinamice între instituție și mediu.

Principalele avantaje ale planificării de marketing constau în:

- creșterea nivelului de motivație managerială și o mai bună cooperare interdepartamentală;
- stabilirea unor obiective de marketing realiste și o mai mare probabilitate de realizare a obiectivelor generale ce derivă din misiunea firmei;
- mai bună coordonare a activității întregului personal de-a lungul timpului;
- probabilitatea mai mare de a identifica evoluțiile ulterioare ale piețelor și produselor;
- capacitatea mai mare de a face față schimbărilor;
- comunicarea mai eficientă între indivizi;
- alocarea mai eficientă a resurselor organizaționale în funcție de oportunitățile pieței;
- asigurarea unui cadru optim pentru o verificare și coordonare permanentă a activităților desfășurate [4, p.20].

Bibliotecile fiind implicate activ în activitatea educațională, de dezvoltare a competențelor membrilor comunității, trebuie să ia o serie de decizii adaptate unor situații diverse, dar care să conducă la optimizarea serviciilor oferite. Astfel o strategie de marketing sau un plan instituțional de marketing trebuie să se bazeze pe următoarele cerințe:

- poziționarea actuală pe piață față de cerințele și necesitățile comunității, față de alte biblioteci;
- stabilirea obiectivelor pe termen scurt și mediu și modalitățile de lucru utilizate;
- stabilirea căilor metodologice pentru realizarea practică;
- stabilirea resurselor (grup de lucru, responsabilități).

### 8.3 Cercetarea de marketing

Cercetarea de marketing este un domeniu important pentru bibliotecă, produsele/serviciile cărora sunt orientate pentru „oferirea accesului la lectură și de dezvoltare a interesului pentru informare,

învățare, educație și cercetare, activități culturale, precum și prin sporirea capacităților de implicare a bibliotecii în transferul de cunoștințe și în formarea liberă a opiniilor” [8].

Cercetarea de marketing reprezintă culegerea, înregistrarea, prelucrarea, analiza și interpretarea informațiilor necesare pentru elaborarea deciziilor de marketing. Necesitatea cercetării de marketing derivă din concepția de marketing [12, p.11]. Cercetarea de marketing este activitatea formală cu ajutorul căreia, prin intermediul unor metode și tehnici științifice de investigare, se realizează specificarea, măsurarea, colectarea, analiza și interpretarea informațiilor necesare conducerii instituției bibliotecare. Cercetarea de marketing urmărește justificarea introducerii de noi servicii, schimbări structurale, studierea gradului de achiziție a documentelor, modernizarea bazei materiale și tehnice. Obiectivele cercetării de marketing se vor axa pe: cunoașterea mediului în care funcționează biblioteca; identificarea potențialilor utilizatorilor și nevoilor acestora; analiza gradului de satisfacție a utilizatorilor; analiza nevoilor de servicii noi, moderne; analiza imaginii bibliotecii în comunitate. Este general acceptat faptul, că informațiile pot fi dobândite cu ajutorul metodelor: *cantitative* (investigarea surselor statistice, cercetarea directă-anchetă, chestionarul sau a interviului structurat); *calitative* (experimentul de marketing, observația participativă, interviul nestructurat sau intensiv, studiul de caz) și de *intersecție/combinat* (îmbinarea între abordarea cantitativă și calitativă).

Analiza datelor în cercetările de marketing sunt esențiale și importante, ele transformându-se în informație utilă, ulterior fiind utilizată de către manageri pentru adoptarea deciziilor. Tehnicile și instrumentele care vor fi folosite pentru prelucrarea datelor: codificarea datelor, trierea simplă, trierea încrucișată, calcularea frecvențelor absolute și relative (procentajele), construirea de grafice și diagrame ș.a. [9].

Studiul necesităților informaționale ale utilizatorilor contribuie efectiv la reorientarea activității bibliotecilor în concordanță cu cerințele și nevoile timpului și a mediului, la elaborarea de produse și servicii documentare noi.

Specificul marketingului de bibliotecă constă în acordarea de servicii informaționale gratuite și diversificate. Implementarea serviciilor suplimentare cu plată în bibliotecă poate fi justificată doar prin considerentul că vor spori calitatea și cultura servirii. Din acest considerent, nu este justificată reducerea activității de marketing la serviciile acordate contra cost. Serviciile acordate gratuit, au prețul și valoarea lor.

Un alt specific al marketingului de bibliotecă constă în orientarea sa spre necesitățile publicului, spre serviciile informaționale gratuite pentru populație, asigurarea garanțiilor sociale tuturor membrilor societății privind accesul nelimitat la informații. Acest aspect al activității bibliotecii se bazează pe marketingul social. Din acest considerent, în activitatea lor bibliotecile se conformează principiilor deontologice ale marketingului, care rezidă în: acordarea gratuită a serviciilor de bază ale bibliotecii; asigurarea accesibilității la serviciile cu plată și deservirea gratuită sau introducerea înlesnirilor pentru anumite categorii ale populației (copii din familii numeroase, persoane dezavantajate, invalizi, refugiați etc.); imposibilitatea înlocuirii serviciilor gratuite cu cele contra plată; refuzul aplicării unor plăți pentru serviciile care nu necesită din partea bibliotecii cheltuieli financiare, materiale și de personal; intenția de a înlocui serviciile plătite cu servicii gratuite din contul veniturilor acumulate în rezultatul activității economice a bibliotecii; respectarea eticii de servire a utilizatorilor, concurenților și partenerilor; respectarea normelor morale în promovarea bibliotecii etc. O politică de preț corectă, constituie unul din factorii importanți, ce condiționează stabilirea unui model microeconomic viabil al bibliotecilor, ca subiecți concurențiali de piață [5, p.30].

#### 8.4 Comunicarea și marketingul de bibliotecă

Bibliotecile sunt nevoite să se adapteze necesităților riguroase ale mediului, revizuiindu-și poziția și atitudinea față de acesta. În cadrul acestui proces extrem de complex s-a constatat că una dintre preocupările principale ale managerilor bibliotecilor este de a atribui un loc important comunicării în marketing.

În prezent, literatura de specialitate nu oferă un punct de vedere care să indice unanimitatea opiniilor cu privire la conținutul comunicării în marketing. Astfel, unii autori pun semn de egalitate între comunicarea specifică a marketingului și promovării. Potrivit lui Michael Ray (cercetător american), comunicarea în marketing reprezintă un mix format din patru elemente (publicitate, vânzări personale, promovarea vânzărilor și relații publice), sau din mesaje specifice, elaborate pentru a evoca anumite opinii, sentimente sau comportamente; comunicarea în marketing corespunde unei anumite situații și face parte din mix-ul de marketing alături de produs, preț și distribuție [12].

Comunicațiile de marketing, în schimb, au un rol ceva mai specific, contribuind la atingerea obiectivelor prevăzute în planurile de marketing ale instituției. Referitor la cele două tipuri de rețele de comunicații se impune totuși o precizare: în practică, în activitatea bibliotecii, există numeroase interferențe între comunicațiile manageriale și comunicațiile de marketing. De aceea, o departajare foarte clară a acestora nu este posibilă decât pe plan teoretic.

Legătura dintre bibliotecă și comunitate/utilizator se poate realiza prin utilizarea unei game largi de metode și tehnici de comunicare. Natura metodelor și a tehnicilor utilizate permite delimitarea, în cadrul comunicării de marketing, a două categorii de bază: comunicarea promoțională și comunicarea continuă [9]. Prin urmare comunicarea de marketing se poate realiza în mod concret prin intermediul a două categorii de tehnici: tehnici de comunicare promoțională, presupunând acțiuni cu caracter

temporar, ce se desfășoară în cadrul unor campanii și tehnici de comunicare continuă, incluzând demersurile menite să asigure o comunicare neîntreruptă cu publicul vizat.

În cazul comunicării promoționale, mesajele diferă de la o instituție la alta în funcție de obiectivele urmărite. În plus, tehnica promoțională utilizată, ca și mediul de transmitere a mesajului fac ca acesta din urmă să îmbrace forme concrete extrem de diverse (publicitate, promovarea, relații publice, promovare prin evenimente, marketingul direct).

În ceea ce privește comunicarea continuă, aceasta se bazează pe elemente relativ stabile, imprimând mesajului transmis un caracter constant (marca, designul produsului, designul exterior) [9].

#### 8.5 Promovarea serviciilor și produselor de bibliotecă

Dezvoltarea și diversificarea neîntreruptă a produselor/serviciilor destinate satisfacerii cerințelor utilizatorilor implică problema comunicării, cunoașterea și informarea reciprocă.

Sarcinile principale ale promovării serviciilor de bibliotecă sunt: formarea unei imagini de prestigiu despre bibliotecă în mediul populației, sponsorilor, reprezentanților administrației publice, organizațiilor nonguvernamentale etc.; informarea despre noile servicii propuse de bibliotecă; menținerea popularității serviciilor curente, convingerea beneficiarilor de utilitatea lor; informarea potențialilor utilizatori despre timpul, locul și condițiile prestării serviciilor; accentuarea atenției potențialilor beneficiari asupra particularităților specifice și utilității serviciilor prestate, asupra gratuității principalelor forme de servire și a prețurilor relativ mici la serviciile suplimentare. O modalitate importantă de promovare a serviciilor de bibliotecă o constituie publicitatea de bibliotecă – informația despre bibliotecă, despre serviciile și produsele oferite în scopul avizării beneficiarilor concreți și potențiali și a stimulării cererii la aceste produse și servicii. În funcțiile publicității intră

formarea cererii la resursele, serviciile și produsele de bibliotecă și popularizarea noilor servicii informaționale de bibliotecă. Publicitatea este menită să furnizeze date despre valoarea utilitară a serviciilor, destinația lor, condițiile de obținere și utilizare etc. Scopul ei constă în popularizarea imaginii bibliotecii și a cererii la serviciile / produsele ei. Specificul publicității de bibliotecă presupune mai întâi de toate informația despre colecțiile bibliotecii, posibilitățile de satisfacere a necesităților informaționale ale diverselor categorii de utilizatori.

Imagina bibliotecii este determinată în mare parte de activitatea de publicitate destinată, de regulă, publicului larg. Ea se axează pe stilul individual (de firmă) al bibliotecii, care contribuie la consolidarea poziției favorabile a bibliotecii, a imaginii ei. Stilul de firmă al bibliotecii se constituie din câteva elemente: *logo* (semnul de firmă): semn grafic executat într-o manieră artistică originală, cu care biblioteca își marchează produsele; *logotip*: simbolul bibliotecii reprezentând în scris denumirea ei deplină, prescurtată sau abreviată; *slogan*: frază lapidară, apel, deviză, exprimând esența serviciului propus, lozinca de firmă a bibliotecii [5, p. 32].

Publicitatea în bibliotecă include câteva aspecte: informație despre bibliotecă și structura ei (filiale, secții etc.); informație despre colecțiile bibliotecii, componența și structura; informație despre servicii și produse.

Căile de publicitate ale bibliotecii: poșta direct; anunțuri, materiale promoționale (calendare, semne de carte, fluturași cu anunțuri despre serviciile oferite de bibliotecă, plicuri, cărți poștale); foile volante publicitare; ghiduri și cataloage; expoziții (carte, periodice, grafică, fotografii, numismatică, manuscrise, achiziții curente, noutăți, lucrările unui singur autor, tematice, etc); oferte promoționale (acordarea de facilități pentru diferite categorii de utilizatori: elevi, studenți, șomeri, pensionari, persoane cu handicap etc.); relațiile cu publicul [6].

„Relația cu publicul reprezintă o artă și o știință a analizei tendințelor, prevenirii consecințelor lor, a efectuării unor recomandări conducerii instituției și a realizării programelor de acțiune în interesele atât a organizației, cât și al publicului” [9]. Clasificarea generală a funcțiilor relațiilor cu publicul poate fi prezentată după cum urmează:

- informativă – presupune elaborarea politicii informaționale a instituției bibliotecare, orientate spre informarea completă, autentică și la timp cu privire la toate aspectele activității instituției;
- comunicativă – este orientată spre determinarea utilizatorilor-țintă, stabilirea metodelor și instrumentelor eficiente de influențare asupra acestora, modelarea relației inverse, organizarea interacțiunii dintre instituție și utilizator;
- analitică – se realizează prin studierea și analiza propriei instituții și a mediului ei social, examinarea canalelor prin care circulă informația, analiza și evaluarea opiniei publice, monitoringul reflectării activității instituțiilor de mass-media;
- de pronosticare – include anticiparea așteptărilor și a reacției comunității la activitatea instituției, estimarea posibilităților de apariție a situațiilor conflictuale, de criză și a căilor de anticipare;
- de coordonare – cuprinde susținerea contactelor cu mass-media, dezvoltarea relațiilor interorganizaționale, interacțiunea cu alte instituții. Această funcție contribuie la unirea întregului complex de acțiuni funcționale ale relațiilor cu publicul într-o singură filosofie, în care este important fiecare detaliu, de la informare, cercetare, comunicare și promovare.

Activitatea de relații publice constă în stabilirea de contacte directe, complexe și sistematice cu diverse categorii de public, în scopul comunicării sau actualizării imaginii favorabile a ofertei de servicii sau a bibliotecii.

Pentru a pune în valoare patrimoniul cultural al bibliotecii, pentru a stimula interesul pentru documentele existente în bibliotecă

și pentru serviciile oferite de aceasta, o bibliotecă trebuie să recurgă la instrumentele clasice de relații publice: relația cu mass-media; organizarea sau participarea la conferințe, colocvii, simpozioane, seminarii; evenimente speciale: aniversări, inaugurări, lansări de carte și alte evenimente care au rolul de a cultiva și promova contactele umane; organizarea unor sesiuni de comunicări și simpozioane de către bibliotecă, expoziții sau poate găzdui manifestări culturale organizate de asociații sau organizații diverse; tipărirea unor broșuri, pliante cu oferirea de servicii și produse a bibliotecii, materiale informative etc.

Relațiile publice au un rol determinant și în atragerea non-utilizatorului pe care trebuie să îl provoace și să îl atragă la bibliotecă. În acest sens se utilizează o serie de materiale pentru activitatea de promovare a bibliotecii: *pliantul*, destinat informării publicului larg în legătură cu profilul, colecțiile, oferta de servicii, publicații, adresa, programul bibliotecii, condițiile de înscriere, facilități; *broșura*, ține publicul la curent cu viața bibliotecii; *publicațiile bibliotecii* (monografii, bibliografii, cronici, ediții periodice, articole promoționale, publicitare); *liste de semnalare*; *catalogoagele expoziționale*.

Impactul Internetului asupra evoluției marketingului are o amploare majoră. Prin promovare se înțelege ansamblul comunicărilor bibliotecii cu mediul exterior. *Mass-media* (televiziunea, radioiul, presa (scrisă tradițională sau on-line), agențiile de știri dețin un rol aparte în procesul creării imaginii bibliotecii în comunitate.

Pentru realizarea efectivă a promovării imaginii bibliotecii în mediul online, pot fi folosite capacitățile proprii prin instrumentele: *site-ul / blogul*, *bannerele*, *poșta electronică*, *publicitatea pe bannere*, *rețelele de socializare*. Crearea conturilor/ paginilor bibliotecilor pe rețelele de socializare (Facebook, Twitter, LinkedIn, Flickr, Youtube, Google+, Pinterest, Delicious, Slideshare, Tumblr, etc.) este cea mai utilă metodă de promovare online a bibliotecii

fiind posibil de a genera trafic, promova activitățile și istoriile de succes ale bibliotecii și atrage noi utilizatori. Succesul și imaginea bibliotecii se constituie prin vizibilitatea ei în comunitate.

Activitatea de marketing este realizată de subdiviziunea Marketing și Impact, responsabilă de evaluarea necesităților membrilor comunității, promovarea serviciilor și activităților de bibliotecă, stabilirea parteneriatelor, atragerea resurselor suplimentare. O astfel de subdiviziune este instituită conform prevederilor Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice (poziția 38). Or, în cazul lipsei unei subdiviziuni specializate, astfel de responsabilități pot fi atribuite tuturor subdiviziunilor bibliotecii publice – dezvoltarea colecțiilor, relații cu publicul și altele. În cazul bibliotecilor publice cu număr de personal redus (1-3 persoane) responsabilitățile ce țin de activitatea de marketing sunt reflectate în fișa postului a persoanei concrete.

Dintre cele mai eficiente metode de marketing ale serviciilor de bibliotecă menționăm: spoturi video la televiziunea locală, postere privind serviciile oferite plasate în locuri publice, anunțuri plasate pe panouri informative din oraș, e-mail marketing, prezențe pe rețele sociale, website-ul bibliotecii, organizarea de expoziții de carte, expoziții ale serviciilor oferite, târguri de oferte și parteneriate, participarea personalităților notorii la activitățile organizate de bibliotecă, participarea reprezentanților bibliotecii la evenimente mondene, participarea la conferințe, traininguri și workshopuri, distribuirea flyer-elor, anunțuri la radio, ziar, decorarea pereților sau rafturilor din bibliotecă, implicarea utilizatorilor în promovarea serviciilor bibliotecii, implicarea societății civile, participarea/implicarea reprezentanților autorităților publice locale la activitatea bibliotecii, organizarea de evenimente distractive și concursuri pentru utilizatori, servicii gratuite, deplasări în afara bibliotecii, vizite la potențialii utilizatori, acorduri de colaborare cu alte organizații (grădinițe, școli, universități și altele), oferirea de

spații gratuite altor organizații, instruiri gratuite pentru membrii comunității, flashmob-uri.

Conceptul de marketing trece print-un proces de reevaluare în conformitate cu noile cerințe globale, tehnologice, economice și sociale. Marketingul inovațional în bibliotecă (implementarea produselor și metodelor noi) vine în întâmpinarea noilor necesități ale utilizatorilor, care se modifică în timp, în dependență de mulți factori (digitizarea informației, dinamica pieții muncii, creșterea importanței cunoașterii limbilor străine, liberalizarea regimului de vize, migrația, globalizarea, etc). Marketingul inovațional permite bibliotecii să-și extindă domeniile de activitate, să crească și să dezvolte biblioteca ca instituție publică, să pună în valoare colecțiile și oportunitățile bibliotecii, generând noi parteneriate cu instituții publice sau private.

#### **Pentru recapitulare:**

- Definiți conceptul de marketing de bibliotecă.
- Care sunt funcțiile marketingului de bibliotecă?
- Argumentați rolul unei politici/strategii de marketing.
- Care sunt fundamentele comunicării în marketing?
- Specificați funcțiile de bază în relații cu publicul.

#### **Referințe bibliografice:**

1. BULUȚĂ, Gheorghe, PETRESCU, Victor, SACHELARIE, Octavian Mihail. Biblioteca XXI. Management & Marketing. Târgoviște, 2012. 256 p. ISBN 978-973-712-715-0.
2. CIOBANU, Silvia, ANTONOVA, Antonina. Marketing inovațional [online]. [citată 02.04.2020]. Disponibil: [http://dspace.usarb.md:8080/jspui/bitstream/123456789/2264/1/Ciobanu\\_S\\_marketing\\_inovational.pdf](http://dspace.usarb.md:8080/jspui/bitstream/123456789/2264/1/Ciobanu_S_marketing_inovational.pdf)
3. CHERADI, Natalia. Instrumente inovative pentru promovarea serviciilor de bibliotecă [online]. [citată 02.04.2020]. Disponibil: <https://www.slideshare.net/rmbibliotecii/dr-natalia-cheradi-instrumente-inovative-pentru-promovarea-serviciilor-de-bibliotec>
4. CHERADI, Natalia. Marketingul de bibliotecă: Note de curs. 42 p. (manuscris).
5. CHERADI, Natalia, ȚURCAN, Nelly. Marketing și biblioteca universitară.



Biblioteca universității și studenții: interacțiunea și perfecționarea serviciilor. Chișinău, 2003 [online]. [citat 24.04.2020]. Disponibil: <http://lib.ase.md/site/docs/publicatii/marketing.pdf>

6. ENACHE, Ionel, MAFTEI, Mihaela. Marketingul în bibliotecă. București, 2003 [online]. [citat 24.04.2020]. Disponibil: <http://ebooks.unibuc.ro/filologie/enache-market/cuprins.htm>

7. GHID în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” [online]. [citat 09.04.2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>

8. LEGEA cu privire la biblioteci: [nr. 160 din 20.07.2017] [online]. [citat 04.04.2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Lege-cu-privire-la-biblioteci.pdf>

9. MARKETING [on-line]. [citat 24.04.2020]. Disponibil: <https://www.stiucum.com/marketing/index.php>

10. MITRAN, Paula Cornelia. Marketing: sinteză curs, an universitar 2016-2017 [online]. [citat 09.04.2020]. Disponibil: [https://sjse-ct.spiruharet.ro/images/secretariat/secsjse-ct/biblioteca\\_virtuala\\_management/sinteze\\_si\\_intrebari\\_orientative/2016\\_2017/an\\_1\\_man\\_2016-2017/sem\\_2/05\\_marketing/mkt\\_i\\_man.pdf](https://sjse-ct.spiruharet.ro/images/secretariat/secsjse-ct/biblioteca_virtuala_management/sinteze_si_intrebari_orientative/2016_2017/an_1_man_2016-2017/sem_2/05_marketing/mkt_i_man.pdf)

11. PATIL, S. K., PRADDHAN, Pranita. Library promotion practices and marketing of Library services: A role of Library professionals [online]. [citat 12.04.2020]. Disponibil: <https://core.ac.uk/download/pdf/82182409.pdf>

12. POPESCU, Cecilia. Tehnici promoționale: Suport de curs [online]. [citat 25.04.2020]. Disponibil: [https://www.academia.edu/31147485/Suport\\_curs\\_Tehnici\\_Promotionale\\_AN\\_II\\_MARKETINGS](https://www.academia.edu/31147485/Suport_curs_Tehnici_Promotionale_AN_II_MARKETINGS)

13. SFETCU, Nicolae. Ghid Marketing pe internet [online]. [citat 02.04.2020]. Disponibil: <https://ru.scribd.com/read/218231483/Ghid-Marketing-pe-Internet>

14. ZAHARIA, Valentina, DOGARU, Mirela. Marketing [online]. [citat 08.04.2020]. Disponibil: [http://file.ucdc.ro/cursuri/F\\_1\\_N15\\_Marketig\\_Zaharia\\_Valentina.pdf](http://file.ucdc.ro/cursuri/F_1_N15_Marketig_Zaharia_Valentina.pdf)

## 9. PERSONALUL DE SPECIALITATE DIN BIBLIOTECILE PUBLICE. FORMAREA PROFESIONALĂ ȘI FORMAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ

Ludmila CORGHENCI, Lilia POVESTCA

### 9.1 Categoriile de personal în biblioteca publică

Personalul de specialitate reprezintă un avantaj organizațional major, deținând un rol fundamental pentru funcționarea eficientă a bibliotecii. Modernizarea continuă a acesteia necesită un potențial uman competent, motivat, integru, și prin urmare - competitiv. Pentru a atrage și menține un personal de specialitate competitiv, sunt necesare condiții mai bune de muncă, proceduri de angajare transparente și echitabile, dezvoltarea profesională continuă, precum și recunoașterea performanței profesionale și motivarea pentru manifestarea acesteia.

Conform prevederilor articolului 22 „Personalul bibliotecii” al *Legii cu privire la Bibliotecii* (nr. 160 din 20 iulie 2017) în cadrul bibliotecii publice activează următoarele categorii de personal:

- a) personal cu funcții de conducere (director/director general, director adjunct, șef bibliotecă, bibliotecar principal);
- b) personal cu funcții de execuție de specialitate;
- c) personal cu funcții de execuție din domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, contabilitate, finanțe sau dintr-un alt domeniu, după caz;
- d) personal auxiliar [6].

Cadrul de reglementare național stabilește criteriile minime de selectare a personalului din biblioteci, care se aplică tuturor categoriilor de personal:

- studii corespunzătoare domeniului de activitate aferent funcției (secundare, profesionale tehnice postsecundare sau universitare), categoria de calificare constituind un avantaj;
- capacitatea de a aplica, transfera și combina cunoștințe și

deprinderi de muncă;

- capacitatea din punct de vedere medical pentru exercitarea funcției, conform certificatului medical de sănătate eliberat în condițiile legii;

- posedarea cunoștințelor de operare la calculator (Word, Excel, PowerPoint, Internet);

- posedarea limbii de stat [8, poziția 8].

Conform datelor statisticii oficiale la 1 ianuarie 2020 în bibliotecile de toate tipurile din Republica Moldova personalul de specialitate constituia 4 098 de persoane, inclusiv:

Tip bibliotecă	Total personal de specialitate	Inclusiv				Informaticieni (ingineri, programatori, administratori de rețea etc.)
		cu studii superioare	inclusiv cu studii superioare în domeniu	cu studii profesionale-tehnice și generale	inclusiv cu studii profesionale-tehnice în domeniu	
Naționale	224 (5%)	193	83	31	3	11
Publice teritoriale	2 085 (51%)	1 051	429	1 034	476	27
Din învățământ	1 678 (41%)	1 154	408	524	186	23
Specializate	111 (3%)	101	98	10	7	8
Total	4 098	2 499 (61%)	1 018 (25%)	1 599 (39%)	672(16%)	69

La nivelul SNB personalul de specialitate cu studii superioare în domeniu constituie doar 25%. În interior situația este prezentată după cum urmează: în bibliotecile naționale quantumul acestui indicator este de 37%, în bibliotecile publice teritoriale – 21%, în bibliotecile din învățământ – 24%, în cele specializate – 88%.

Cadrul legislativ și de reglementare, politicile instituționale

de dezvoltare încurajează/orientează personalul de specialitate pentru augmentarea permanentă a competențelor profesionale.

### 9.2 Competențe profesionale ale personalului de specialitate

Competența profesională reprezintă capacitatea de a aplica și a utiliza cunoștințe, deprinderi și aptitudini în situații și medii de muncă diverse, în activitățile cerute conform obligațiilor profesionale. Să reținem: competența profesională presupune îmbinarea și utilizarea armonioasă a cunoștințelor, deprinderilor și aptitudinilor în activitatea bibliotecii.

Competențele profesionale ale personalului de specialitate din bibliotecă sunt în permanentă schimbare, determinate de statutul acestora ca serviciu public, de dimensiunea și structura organizațională, de postul deținut și obligațiile concrete.

În același timp competențele profesionale trebuie să se alinieze prevederilor standardelor europene, care în general sunt prezentate după următoarele domenii (4):

- *informare* – înțelegerea mediului profesional; cunoașterea/aplicarea legislației și cadrului de reglementare; relații cu utilizatorii; cultura informației; gestionarea colecțiilor și a resurselor documentare; completarea și dezvoltarea colecțiilor; prelucrarea/identificarea bibliografică a documentelor; organizarea locului de muncă și al echipamentului; crearea de produse/servicii etc.

- *tehnologii* – cunoașterea funcțiilor de bază ale computerului (operații de bază, gestionare, alte funcții); utilizarea echipamentelor/operațiilor periferice (imprimare, scanare, dispozitive mobile); utilizarea Internetului; cunoașterea și utilizarea protocoalelor de securitate referitoare la utilizarea Internetului; cunoașterea și îndeplinirea funcțiilor de bază ale aplicațiilor pentru e-mail; cunoașterea și aplicarea tehnologiilor pentru informare și comunicare (blog, facebook, mesagerii) și altele;

- *comunicare* – colaborare profesională (dezvoltarea relațiilor eficiente cu colegii, capacității de a lucra în echipă, cunoștințe în managementul conflictelor pentru a le gestiona și a negocia);

interacționare eficientă cu utilizatorii și non-utilizatorii bibliotecii; cunoașterea/respectarea prevederilor Codului deontologic al Bibliotecarului; capacități de gestionare/participare în proiecte și programe coordonate; acceptarea/implementarea învățării pe parcursul întregii vieți; dezvoltarea și demonstrarea gândirii critice; dezvoltarea spiritului creativ și inovator; capacități de comunicare orală, scrisă, on-line etc.;

- *cultura managerială* – cunoașterea/aplicarea bazelor managementului aplicativ (management organizațional, al resurselor umane, leadership, al conflictelor etc.); bazele marketingului bibliotecomic, advocacy; capacități de diagnoză și evaluare, identificare a direcțiilor strategice etc.

- *competențe complementare* – competențe din alte domenii decât biblioteconomia și științele informării, completând competențele profesionale.

Un suport util pentru identificarea și dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului de specialitate din biblioteci este „Indicele de competențe profesionale”, elaborat de BNRM [5]. Competențele, argumentate în lucrare, sunt grupate în 5 secțiuni: competențe de bază ale bibliotecarilor; competențe în domeniul colecțiilor de bibliotecă; competențe referitoare la serviciile publice; competențe manageriale; competențe tehnologice: de sistem și IT. În Anexa acestui document sunt prezentate cunoștințele, capacitățile și abilitățile principale ale personalului din subdiviziunile Bibliotecii Naționale, care pot fi completate și îmbogățite, ținând cont de specificul și atribuțiile fiecărei structuri și funcții.

### 9.3 Formarea profesională a personalului de specialitate din biblioteci. Învățământul bibliotecomic

Formarea profesională a personalului pentru biblioteci este asigurată de către stat, prin învățământul profesional tehnic și prin învățământul superior (nivel de licență, de masterat și de doctorat) în domeniul biblioteconomiei și științelor informării [6, art. 26].

În dezvoltarea învățământului superior în domeniu specificăm următoarele etape-cheie [9]:

- anul 1960 – deschiderea secției de Bibliografie și Biblioteconomie, cu frecvență redusă, în cadrul Universității de Stat din Moldova, Facultatea de Litere; specialitatea obținută de către absolvenți – „Bibliotecar – bibliograf. Învățător de limbă și literatură”;

- anul 1972 – instituirea Facultății de Biblioteconomie și Bibliografie, cu două catedre: Biblioteconomie și Bibliografie, cu studii la zi și cu frecvență redusă;

- anul 1993 – crearea Facultății de Jurnalism și Științe ale Comunicării (urmare a comasării Facultății de Biblioteconomie și Bibliografie și Facultății de Jurnalistică), în cadrul căreia funcționează o singură catedră de profil – Catedra Biblioteconomie și Asistență Informațională;

- anul 2005 – reformarea planurilor de învățământ urmare a aderării la Procesul de la Bologna; instituirea ciclurilor de licență și masterat; implementarea direcțiilor noi de formare profesională a specialiștilor: tehnologia comunicării infodocumentare și servicii informaționale și socioculturale;

- anul 2015: comasarea catedrei Biblioteconomie și Asistență Informațională cu catedra Comunicare, cu redenumirea după comasare – Catedra de Comunicare și Teoria Informării în cadrul Facultății de Jurnalism și Științe ale Comunicării;

- în prezent – sunt pregătiți specialiști cu studii de licență în domeniul de formare profesională „Biblioteconomie, informare și studii arhivistice” (cu frecvență și frecvență redusă), la programul de masterat „Managementul instituției infodocumentare”, precum și la doctorat (profilul științific „Științe ale informării și documentării”; specialitate „Infodocumentare; biblioteconomie și știința informării” [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=110752&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110752&lang=ro)). Formarea de bază a specialiștilor la ciclurile de învățământ universitar (licență, masterat, doctorat) se desfășoară în cadrul Facultății de Jurnalism și Științe ale

Comunicării, Departamentul Comunicare și Teoria Informării.

Ciclul Licență presupune: cunoașterea cadrului legislativ și deontologic, al obligațiilor funcționale ale specialiștilor din domeniul biblioteconomiei și științelor informării; aplicarea tehnicilor de studiere ale necesităților de informare ale utilizatorilor; conceperea, elaborarea, realizarea și evaluarea produselor informaționale; prestarea calitativă a serviciilor informaționale; gestionarea colecțiilor și resurselor documentare, completarea și dezvoltarea colecțiilor de documente, prelucrarea documentelor; organizarea, structurarea și administrarea resurselor documentare; aplicarea strategiilor și tehnicilor de căutare, de colectare, triere, validare și difuzare a informației; cunoașterea tehnicilor de promovare a culturii informației etc.

Absolvenții ciclului de Masterat obțin următoarele competențe specifice: organizarea și gestionarea activității bibliotecii; proiectarea, realizarea și evaluarea strategiei de marketing; valorificarea noilor tehnologii, instrumente și servicii de informare tradițională și digitală; elaborarea proiectelor, metodelor și mecanismelor de optimizare a resurselor financiare ale bibliotecii; elaborarea și gestionarea proiectelor; asumarea deciziilor strategice și evaluarea critică a situațiilor de problemă; diagnosticarea mediului intern al bibliotecii; aplicarea abilităților manageriale de soluționare a problemelor specifice domeniului de formare profesională; dezvoltarea tehnicilor electronice de informare și tehnologii Web; crearea, stocarea și arhivarea documentelor documentare digitale.

Ciclul Doctorat este orientat pentru dezvoltarea competențelor privind utilizarea/promovarea celor mai avansate cunoștințe teoretice și practice în domeniul biblioteconomiei și științelor informării, integrarea cunoștințelor din domenii noi sau interdisciplinare în activitatea bibliotecilor.

Personalul de calificare medie la specialitatea „Biblioteconomie și Asistență informațională” este pregătit (cu frecvență și cu frecvență redusă) la Colegiul de Arte „Nicolae Botgros”

(municipiul Soroca). Catedra „Biblioteconomie și Asistență Informațională” a fost inițiată în anul 1940, în cadrul Școlii de Iluminare politică din Soroca, fiind specialitatea de bază a acestei instituții. În anii 90 ai secolului trecut, pregătirea cadrelor de bibliotecari în Colegiul de Arte din Soroca a fost suspendată, fiind reluată în anul 2008 (<https://colartenbsoroca.md/course/biblioteconomie-si-asistenta-informationala/>).

Finalizarea studiilor medii de învățământ biblioteconomic sau la ciclul licență al învățământului universitar constituie o primă treaptă pentru performanța profesională, fiind recomandabil de a asigura o continuitate prin studii de masterat. Competențele profesionale necesită îmbogățire permanentă și adaptare la schimbările care intervin atât de rapid în domeniu.

#### *9.4 Formarea profesională continuă a personalului de specialitate din biblioteci*

Dezvoltarea permanentă a competențelor profesionale este o obligație pentru angajatul oricărei biblioteci, prevăzută de cadrul legislativ și de reglementare națională, dar și de prevederile instituționale (regulament de organizare și funcționare a bibliotecii, fișa postului etc.). Formarea profesională continuă are următoarele funcții: facilitează sustenabilitatea profesională și individuală a persoanei; completează formarea profesională de bază; oferă șanse/posibilități de recalificare; fortifică capacitățile de utilizare a beneficiilor oferite de tehnologia informației și comunicațiilor; asigură dobândirea/actualizarea competențelor și aptitudinilor necesare pentru exercitarea obligațiilor profesionale; educă, cultivă aptitudini și interese individuale ale personalului de bibliotecă pentru îndeplinirea unui rol social și profesional activ; promovează/stimulează acțiunea comunitară și personală.

Formarea profesională continuă a personalului de specialitate din biblioteci este asigurată prin educația formală, nonformală și

informală [3, art. 124; 6, art. 27].

*Educația formală* prevede implicarea personalului de bibliotecă într-un proces instituționalizat, structurat și organizat într-o instituție de învățământ, precum și în organizații publice și private care oferă servicii de educație și programe de formare profesională, autorizate provizoriu sau acreditate de către organismele de resort. Astfel, personalul de bibliotecă beneficiază de educație formală prin intermediul cursurilor de scurtă durată („Bazele Biblioteconomiei și Științelor Informării”, „Tendințe moderne în activitatea bibliotecilor”), de recalificare profesională din cadrul Universității de Stat din Moldova.

*Educația nonformală* vizează învățarea integrată în cadrul unor activități planificate organizate și instituționalizate, dar desfășurate în afara sistemului de învățământ. Personalul bibliotecilor publice poate fi implicat în activități de educație nonformală în cadrul instituțiilor/organizațiilor: instituții extrașcolare, centre de formare din instituții/organizații, centre biblioteconomice, biblioteci, asociații profesionale, culturale, sindicale, organizații nonguvernamentale, alte organizații.

Centrele biblioteconomice sunt principalii furnizori de programe de educație nonformală pentru personalul de specialitate din biblioteci, în cadrul cărora sunt instituite centre de formare profesională continuă. Astfel, în Republica Moldova funcționează centre de formare profesională de nivel național (în cadrul BNRM, BNC „Ion Creangă”, BM „B.P. Hasdeu”, Chișinău), precum și cele instituite în centrele biblioteconomice teritoriale și departamentale. BNRM coordonează implementarea programelor de formare profesională continuă, elaborând periodic oferta educațională integrată – instrument de informare pentru toate bibliotecile (<http://www.bnrm.md/index.php/acces-dedicat/bibliotecarilor/formarea-profesionala-continua> și <https://www.facebook.com/cfc.bnrm/>).

*Educația informală* reprezintă rezultatul integrării personalului de bibliotecă în activități zilnice legate de muncă, mediul familial, timpul liber, în comunitate, în rețele sociale, prin activități de voluntariat, sportive, culturale etc. Aceste activități nu sunt organizate sau structurate din punct de vedere al obiectivelor, duratei ori sprijinului pentru învățare, dar sunt orientate pentru formarea competențelor profesionale.

Bibliotecarul erei digitale trebuie să fie dispus să învețe pe tot parcursul vieții pentru a fi pregătit să răspundă provocărilor. Vor conta atât competențele profesionale deținute, cât și deschiderea pentru a le dezvolta, cât timp și resurse vor fi investite pentru a face față schimbărilor în domeniul tehnologiilor, fără de care activitatea bibliotecii este de neconceput.

#### 9.5 Atestarea personalului de specialitate din bibliotecile publice

În scopul aprecierii activității, nivelului de cunoștințe și aptitudinilor profesionale, precum și în scopul stimulării perfecționării competențelor profesionale și sporirii eficienței activității, personalul de specialitate din bibliotecile publice se supune atestării o dată la 5 ani. Atestarea personalului de specialitate din bibliotecile publice se realizează de către Ministerul Educației, Culturii și Cercetării în comun cu alte autorități publice centrale și locale care au în subordine biblioteci, în baza unui regulament aprobat de către Ministerul Educației, Culturii și Cercetării [6, art. 28].

Atestarea personalului de specialitate din biblioteci are drept obiective:

- asigurarea unui proces eficient de evaluare a personalului de specialitate din biblioteci, racordat la standardele naționale și internaționale;
- crearea cadrului motivațional pentru dezvoltarea profesională și realizarea maximă a potențialului intelectual, inovațional și creativ al acestora;
- creșterea responsabilității personale a personalului de speci-

alitate din biblioteci pentru reușita propriei cariere profesionale;

- prospectarea domeniului și trasarea unor perspective în formarea continuă cu scopul asigurării unui management de calitate în funcționarea bibliotecilor;

- sporirea importanței și a imaginii personalului de specialitate din biblioteci și a bibliotecii în societate;

- stabilirea concordanței între calitatea serviciilor prestate de personalul de specialitate din biblioteci și retribuirea muncii acestuia [9, poziția 5].

Atestarea se realizează prin conferirea/confirmarea categoriilor de calificare a doua, întâia și superioară, deținerea acestora determinând cuantumul salariului de funcție al personalului de specialitate.

Atestarea personalului de specialitate din biblioteci este *benevolă* pentru obținerea categoriei de calificare și *obligatorie* pentru confirmarea categoriei deținute (o dată la 5 ani).

Să reținem: categoria de calificare neconfirmată, ca urmare a absenței nemotivate, își pierde valabilitatea. Personalul de specialitate din biblioteci, care din motive obiective (de exemplu: boală, decesul unuia din membrii familiei, deplasare de serviciu și alte cazuri, confirmate prin documente) nu se prezintă la atestare, poate pretinde la păstrarea categoriei deținute anterior. Categoria de calificare deținută anterior este prelungită de Comisia de atestare pentru o perioadă de un an, în baza unei cereri a solicitantului sau în baza demersului directorului de bibliotecă / conducătorului instituției / conducătorului autorității în subordinea căreia se află biblioteca (12).

Solicitanții pentru conferirea/confirmarea categoriei de calificare sunt obligați să consulte prevederile Regulamentului privind modul de conferire a categoriilor de calificare personalului de specialitate din biblioteci în vigoare ([https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=67022&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=67022&lang=ro)).

Conform datelor statisticii oficiale, la 1 ianuarie 2020 circa 43% din personalul de specialitate din cadrul SNB dețineau ca-

tegoria de calificare. Din totalul personalului de specialitate 8% dețin categoria de calificare superioară, 19% - categoria 1-a, 16% - categoria a 2-a.

### 9.6 Deontologia profesională

Deontologia este partea eticii, care se ocupă de îndatoririle profesionale, de datoriile specifice unei profesii, de normele de conduită și obligațiile etice ale unei profesii [1, 10].

Deontologia bibliotecarului se fundamentează pe următoarele deziderate: schimbul de idei și informații este fundamental într-o societate democratică; bibliotecarii și serviciile de bibliotecă au rolul principal de a facilita accesul la informație și de a o disemina către utilizatori; diseminarea cunoștințelor și a informației constituie unul din pilonii cei mai importanți de dezvoltare socială, culturală, economică și de modernizare a societății; furnizarea de servicii de bibliotecă în interesul bunăstării sociale, dezvoltării culturale și economice este în centrul preocupărilor bibliotecarului și determină responsabilitatea socială a acestuia; resursele informaționale ale bibliotecii servesc ca bază pentru păstrarea, dezvoltarea și valorificarea patrimoniului cultural, a tradițiilor spirituale și a diversității culturale [2].

Normele de conduită și obligațiile profesiei de bibliotecar sunt reunite și puse la dispoziția comunității profesionale sub forma unui cod deontologic. Existența și funcționalitatea acestuia este prevăzută conform cadrului legislativ – „personalul de specialitate din biblioteci își desfășoară activitatea în conformitate cu normele de conduită profesională prevăzute de Codul deontologic al bibliotecarului, elaborat în coordonare cu asociațiile profesionale și aprobat de Consiliul Biblioteconomic Național” [6, art. 29].

Codul deontologic al bibliotecarului (în continuare – Codul) determină rolul bibliotecarului în societatea informației și a cunoașterii, stabilește misiunea și funcțiile bibliotecarului și definește principiile de activitate ale acestuia. Codul se adresează

tuturor bibliotecarilor, indiferent de funcția deținută și calificările lor profesionale, precum și de tipul bibliotecii în care activează – publică sau privată, deschisă pentru public. Scopul Codului - creșterea prestigiului și consolidarea imaginii profesiei de bibliotecar, instituirea standardelor unice de conduită a bibliotecarilor pentru a-i inspira în activitatea lor [2].

Principalele funcții ale codului sunt: să încurajeze bibliotecarii să reflecteze asupra atribuțiilor pe care le au și a modului de realizare a acestora; să accentueze importanța valorilor promovate de bibliotecari; să stimuleze respectarea și implementarea principiilor de activitate a bibliotecarilor și să contribuie la soluționarea problemelor ce apar în activitatea lor și pentru a le ajuta să-și apere poziția în diverse situații; să asigure transparența în activitatea bibliotecarilor, în vederea informării utilizatorilor și a societății în general [2].

Codul reflectă următoarele subiecte: misiunea și principiile de activitate ale bibliotecarului; accesul la informație; accesul deschis și proprietatea intelectuală; relațiile bibliotecarului cu utilizatorii și comunitatea; competențe profesionale; relațiile bibliotecarului cu colegii de profesie și cu alți angajați ai bibliotecii.

#### **Pentru recapitulare:**

- Care instituții asigură formarea profesională a personalului de specialitate din biblioteci?
- Identificați și caracterizați modalitățile de formare profesională continuă a personalului de specialitate din biblioteci. Prin ce se deosebește educația formală de cea nonformală?
- Identificați competențele bibliotecarului modern.
- Formulați avantajele deținerii categoriei de calificare de către personalul de specialitate din biblioteci.
- Care sunt subiectele principale, reflectate în Codul deontologic al Bibliotecarului?

#### **Referințe bibliografice:**

1. CAPCELEA, Valeriu. Locul și rolul deontologiei în societatea postmo-

dernă. [citată 22 martie 2020]. Disponibil: <http://dspace.usarb.md:8080/jspui/handle/123456789/1466>

2. CODUL deontologic al Bibliotecarului. Proiect. Chișinău, 2018. 6 p.

3. CODUL educației: [nr. 152 din 17 iulie 2014]. [citată 21 martie 2020]. Disponibil: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=355156>

4. EUROREFERENȚIAL I&D. Consiliul European al Asociațiilor din Informare – Documentare. Vol. 1-2. [citată 24 martie 2020]. Disponibil: <https://www.yumpu.com/ro/document/read/36061219/euroreferential-1-si-2>

5. INDICE de competențe profesionale. Biblioteca Națională a Republicii Moldova. Chișinău, 2016. 84 p. [citată 24 martie 2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/biblioteca/INDICE-DE-COMPETENTE-PROFESIONALE.pdf>

6. LEGE cu privire la biblioteci: [nr. 160 din 20 iulie 2017]. [citată 17 martie 2020]. Disponibil: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=371219> 2020].

7. RAPORT statistic centralizat privind activitatea Sistemului Național de Bibliotecă în anul 2019. [citată 23 martie 2020]. Disponibil: <http://bnrm.md/index.php/statistica/statistica-de-biblioteca>

8. REGULAMENT privind angajarea prin concurs a personalului din bibliotecile publice, precum și criteriile minime de selectare a personalului din biblioteci. Aprobat prin ordinul nr. 748 din 10 iunie 2019 al ministrului Educației, Culturii și Cercetării. [citată 17 martie 2020]. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=117074&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=117074&lang=ro)

9. REGULAMENT privind modul de conferire a categoriilor de calificare a personalului de specialitate din biblioteci. Aprobat prin ordinul nr. 17 din 15 februarie 2015 al ministrului Culturii. [citată 18 martie 2020]. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=67022&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=67022&lang=ro)

10. SANDU, Antonio. Etică și deontologie profesională. Iași, 2012. 264 p. ISBN 978-973-166-302-9.

11. ȚURCAN, Nelly. Catedra Biblioteconomie și Asistență Informațională: trecut, prezent și proiecție în viitor. In: 50 de ani de învățământ biblioteconomic. Studiu bibliografic. Chișinău, 2012, pp.8-15. ISBN 978-9975-4432-1-0.

12. ȚURCAN, Nelly. Ghid practic pentru aplicarea Regulamentului privind modul de conferire a categoriilor de calificare a personalului de specialitate din biblioteci. Chișinău, 2016. 73 p. ISBN 978-9975-9696-8-0. [citată 18 martie 2020]. Disponibil: [http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Ghid\\_practic\\_aplicare\\_Regulament\\_categorii\\_calificare\\_bibliotecari.pdf](http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Ghid_practic_aplicare_Regulament_categorii_calificare_bibliotecari.pdf)

## 10. STATISTICA DE BIBLIOTECĂ. EVALUAREA IMPACTULUI BIBLIOTECII

Valentina POPA

*10.1 Statistica de bibliotecă: utilitate, importanță. Statistici colectate în biblioteca publică*

Statistica de bibliotecă poate fi definită ca un instrument managerial de cunoaștere a nivelului de dezvoltare a activității bibliotecilor, de stabilire a obiectivelor și a direcțiilor de dezvoltare pentru viitor, fundamentarea programelor de dezvoltare curentă și de perspectivă, promovarea imaginii bibliotecii, efectuarea analizelor comparate la nivel de rețea locală, națională sau internațională.

Statisticile de bibliotecă sunt utile în a explica, a demonstra și a promova diferite aspecte ale serviciilor de bibliotecă și utilizarea lor:

- enumerarea resurselor utilizate (*clădiri, echipamente, colecții și personal*), statisticile de bibliotecă arată implicarea finanțatorilor și a factorilor de decizie administrativă;
- prin enumerarea anumitor indicatori (de exemplu, a celor care țin de utilizarea colecțiilor, serviciilor de bibliotecă), statisticile indică dacă colecțiile/serviciile corespund societății/comunității servite;

- compararea datelor asupra resurselor utilizate cu cele asupra produselor demonstrează, că serviciile unei biblioteci sunt organizate într-un mod rentabil;

- statisticile arată care servicii sunt cel mai des utilizate și dacă există necesitatea de a modifica tipul sau gama serviciilor;

- statisticile de bibliotecă furnizează informații asupra tendințelor și evoluțiilor în comportamentul utilizatorilor și a nevoilor acestora.

Importanța cercetării statistice în bibliotecă:

- *pentru bibliotecari* – statistica conferă o logică în gândire, analiză, demersuri, permite înțelegerea priorităților;

- *pentru bibliotecă* – comunicarea corectă și explicită a datelor statistice privind activitatea bibliotecii este o pârghie eficientă de furnizare a informației capabile să educe publicul, factorii de decizie, partenerii privind rolul și locul bibliotecii nu numai de azi, dar mai ales în viitor.

În condițiile modernizării activității, bibliotecile trebuie să poată argumenta valoarea bibliotecii prin evaluarea impactului lor atât asupra societății cât și a membrilor comunității. Această valoare se poate demonstra prin studii statistice, ele fiind cea mai importantă resursă de informații și de gestionare. Atât managementul bibliotecii, cât și marketingul, în toate manifestările lor inovatoare corelează cu statistica de bibliotecă.

Cercetarea statistică în bibliotecă ține de colectarea și utilizarea a trei categorii de date statistice:

- *date privind cantitatea* – indicatori statistici, reflectați în SM ISO 2789:2015 „Informare și Documentare. Statistici internaționale de bibliotecă”;

- *date privind calitatea activității* – indicatori statistici de performanță/relaționali, calculați în baza SM ISO 11620:2016 „Informare și Documentare. Indicatorii de performanță pentru biblioteci”;

- *date pentru evaluarea impactului* – indicatori statistici de evaluare a impactului bibliotecii, fundamentați în SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”.

*10.2 Bibliotecile în contextul statisticii oficiale*

Datele statistice privind activitatea bibliotecilor sunt colectate anual conform formularului *Cercetarea statistică anuală № 6-c privind activitatea bibliotecilor* [3]. Acesta a fost elaborat de Consiliul Biblioteconomic Național, ținându-se cont de prevederile standardelor: *SM ISO 2789:2015 Informare și documentare. Statistici*



*internaționale de bibliotecă și SM ISO 11620: 2015 Indicatorii de performanță pentru biblioteci.* Formularul 6-c este fundamentul statisticii oficiale privind activitatea bibliotecilor, fiind aprobat de către Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova în conformitate cu prevederile *Legii cu privire la statistica oficială, nr. 93 din 26.05.2017* [11]. Pentru colectarea corectă a datelor au fost elaborate *Notele explicative pentru completarea formularului „Cercetare statistică anuală № 6-c privind activitatea bibliotecilor”* [6].

Formularul № 6-c este structurat în nouă compartimente: Date generale; Colecții (pe suporturi fizice; Resurse electronice (în rețea; Publicații seriale curente primite în bibliotecă (la sfârșitul anului); Servicii de bibliotecă și utilizarea lor (utilizarea bibliotecii, facilități, servicii); Împrumut interbibliotecar; Venituri și cheltuieli mijloace financiare; Instruirea personalului de bibliotecă.

Indicatorii statistici reprezintă date numerice, măsurabile și cuantificabile despre utilizatorii bibliotecii, utilizarea bibliotecii și serviciile oferite (numărul de utilizatori activi, numărul de intrări, numărul de documente împrumutate, numărul participanților la servicii moderne, numărul de ore de instruire, numărul de servicii /activități etc.).

Formularul № 6-c este completat obligatoriu de către toate tipurile de biblioteci din cadrul SNB, indiferent de afilierea lor: biblioteci naționale, biblioteci publice teritoriale, biblioteci ale instituțiilor de învățământ, biblioteci specializate. În Formular sunt prezentate datele din Registrul inventar, Registrul de mișcare a colecției, Registrul de evidență zilnică a activității și alte documente de evidență în care se reflectă situația existentă la sfârșitul anului de raportare. Datele se înscriu în numere întregi.

Deși colectarea datelor statistice ține în parte de fiecare bibliotecă, finalizarea se constituie într-o compilație de date, la nivel raional, departamental și național. Datele statistice sunt colectate conform prevederilor *Legii cu privire la biblioteci* (nr. 160

din 20.07.2017 art.8, art.16, art.17) [10]. Odată ce se semnează Raportul statistic anual № 6-c și eventual Tabelul centralizator totalizator pe rețea, persoanele responsabile de raportarea datelor statistice își asumă răspunderea pentru datele statistice prezentate, iar „autoritatea centrală în domeniul statisticii are dreptul să examineze cauzele contravenționale și să aplice sancțiuni contravenționale conform legislației în vigoare în cazul încălcării prevederilor prezentei legi” [11].

Datele statistice trebuie să fie colectate corect pentru a permite comparații și oferi o viziune integră și detaliată a activității bibliotecii, fapt ce presupune consecvența în definiții și proceduri de colectare a datelor. Pe baza măsurătorilor statistici se calculează indicatorii de performanță, care la rândul lor permit elaborarea de rapoarte, dări de seamă, analize și sinteze care pot determina prioritățile managementului bibliotecii.

### 10.3 Indicatorii de performanță pentru biblioteci

Indicatorii de performanță sunt expresii (numerice, simbolice sau verbale), folosite pentru a caracteriza activitățile (evenimente, obiective, persoane) în termeni calitativi și cantitativi pentru a determina valoarea lor, însoțite de metode de calculare [10, p. 5].

Indicatorii de performanță pentru biblioteci au menirea să funcționeze ca instrumente de evaluare a calității și eficacității serviciilor, resurselor și a altor activități prestate de bibliotecă, să evalueze eficiența resurselor alocate de bibliotecă pentru servicii și activități.

SM ISO 11620:2016 „Informare și Documentare. Indicatorii de performanță pentru biblioteci”, aprobat prin hotărârea nr. 309 din 22 noiembrie 2016 a Institutului Național de Standardizare, stabilește setul de indicatori, care poate fi folosit în bibliotecile de toate tipurile. Spre deosebire de indicatorii statistici tradiționali, indicatorii de performanță nu sunt doar rezultatul evidenței pro-

ceselor de bibliotecă, ci și a corelației, conform unor metodologii speciale de calculare, a cel puțin dintre doi indicatori statistici [10].

Standardul specifică cerințele indicatorilor de performanță pentru biblioteci și stabilește setul de indicatori, care poate fi folosit în bibliotecile de toate tipurile. La fel, oferă o terminologie standardizată și definiții concise ale indicatorilor de performanță, conține descrieri ale indicatorilor, analiza datelor necesare pentru metodologia de calcul.

Bibliotecile trebuie să decidă care indicatori sunt cei mai adecvați pentru fiecare situație particulară. Această decizie trebuie luată în urma consultărilor cu instituțiile cărora le sunt subordonate și cu autoritățile titulare. La selectarea indicatorilor de performanță, care vor fi utilizați în anumite condiții de bibliotecă, trebuie luați în considerație următorii factori [10, p.14]:

- respectivul indicator de performanță va fi util administrației bibliotecii, organelor de finanțare a acesteia și populației servite?
- bibliotecarul cunoaște faptul că o anumită activitate sau un anumit segment nu funcționează atât de bine precum ar fi posibil? Chiar dacă această cunoaștere se bazează doar pe intuiție, este un motiv de a folosi un indicator de performanță pentru a vedea dacă în zona respectivă există într-adevăr o problemă.
- ce volum de muncă poate dedica personalul bibliotecii pentru colectarea și analiza datelor necesare stabilirii indicatorilor de performanță? Pentru realizarea indicatorilor de performanță este nevoie să se aloce timp de muncă și resurse de personal. În scopul obținerii unui anumit indicator trebuie puse la dispoziție resursele și timpul de muncă adecvate. Personalul trebuie să posede cunoștințe practice în ceea ce privește metodele statistice.
- raportarea de date privind anumite sectoare ale activității de bibliotecă este solicitată de o autoritate externă? Dacă da, este necesar să se stabilească dacă aceleași date ar putea fi folosite și pentru obținerea indicatorilor de performanță ai bibliotecii.

Conform standardului menționat mai sus, indicatorii de performanță sunt structurați în patru blocuri, fiecare bloc cuprinzând activitățile sau serviciile cu care au legătură, pentru fiecare furnizându-se indicatorul de referință [10, p.10]:

*B.1 – Resurse, acces și infrastructură*, indicatori care măsoară modul adecvat și disponibilitatea resurselor și serviciilor de bibliotecă (de ex.: personalul, titluri, posturi de lucru pentru public).

*B.2 – Utilizare*, indicatori care măsoară utilizarea resurselor și serviciilor de bibliotecă (de ex.: împrumutul documentelor, descărcările de resurse electronice și utilizarea echipamentului).

*B.3 – Eficiență*, indicatori care măsoară eficiența resurselor și serviciilor (de ex.: costul împrumutului, sesiunii sau descărcării resurselor electronice, timpul necesar pentru achiziționarea sau prelucrarea documentelor și rata de răspunsuri corecte).

*B.4 – Potențial și dezvoltare*, indicatori care măsoară gradul de investiții în bibliotecă, în serviciile și tipurile de resurse emergente și aptitudinea de a asigura o finanțare suficientă pentru dezvoltare (de ex.: procentul de cheltuieli pentru resursele electronice, pentru participarea personalului la sesiunile de formare).

Scopul principal al utilizării indicatorilor de performanță pentru biblioteci este autodiagnosticarea. Aceasta poate însemna compararea realizărilor dintr-un an cu cele din alt an în cadrul aceleiași biblioteci. Un al doilea scop, este să încurajeze realizarea de comparații utile și semnificative între diverse biblioteci. Astfel de comparații trebuie făcute întotdeauna ținând seama, în cazul fiecărei biblioteci, de misiune, scopuri și obiective; performanțe la o serie de indicatori; resurse; categorii de utilizatori; structura de subordonare administrativă; metode și proceduri de gestiune.

Ghidul în sprijinul implementării SM ISO 11620:2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci”, elaborat de BNRM, este un suport util personalului de specialitate, îndeosebi managerilor din biblioteci, privind identificarea

indicatorilor de performanță/relaționali, cunoașterea acestora prin definițiile integrate, obiective și metodologiile de calcul practic [4]. În tabelul ce urmează prezentăm câțiva dintre acești indicatori, care sunt recomandați de autoritățile internaționale, precum și solicitați în cazul evaluării activității bibliotecii publice:

Denumirea indicatorului	Definiție	Obiectiv	Metodologia de calcul
Procentul de titluri solicitate din colecție	Procentul de titluri solicitat de cel puțin un utilizator, care este în proprietatea sau sub licența bibliotecii. Titlurile pot include articole din reviste sau cărți, dacă sunt incluse în numărul total de titluri	Evaluarea măsurii în care titlurile solicitate de utilizator sunt deținute de bibliotecă. Acest indicator servește la evaluarea corelației colecției cu cererile utilizatorilor	Procentul de titluri solicitate aflate în colecții este egal cu $A/B \times 100$ unde: A – numărul de titluri solicitate din eșantion, deținute de bibliotecă B – numărul total de titluri solicitate din eșantion. Se rotunjește rezultatul la nivelul numărului întreg
Numărul de angajați per persoană din populația servită	Procentul de angajați, inclusiv studenții și personalul implicat în proiect, definit pentru 1000 de persoane din populația servită	Acest indicator are ca obiectiv evaluarea numărului de angajați ai bibliotecii per 1000 de persoane din populația servită	Numărul de angajați pentru 1000 de persoane $A/B \times 1000$ unde A – numărul de angajați cu normă plină B – numărul de persoane din populația servită. Se rotunjește la un număr întreg

Rata de circulație a documentelor	Numărul total de împrumuturi din colecție pe parcursul unei perioade determinate, de obicei un an, divizat la numărul total de documente din această colecție	Evaluarea nivelului global de utilizare a unui fond de împrumut. Poate de asemenea servi la evaluarea corespunderii mărimii colecției necesităților populației servite	Rotația colecției este egal cu $A/B$ unde: A – numărul de împrumuturi înregistrate din colecția examinată B – numărul total de documente din colecția examinată Se rotunjește la o zecime
Împrumut pe cap de locuitor	Numărul total de împrumuturi dintr-un an împărțit la cifra populației pe care o servește biblioteca.	Obiectivul este de a stabili rata de utilizare a colecțiilor de bibliotecă de către populația servită de aceasta	Împrumutul pe cap de locuitor este egal cu $A/B$ unde: A – numărul total de împrumuturi dintr-un an B – numărul persoanelor ce alcătuiesc populația servită de bibliotecă Se rotunjește la un număr întreg sau la o zecimală, dacă numărul este mai mic de 10.
Intrări în bibliotecă pe cap de locuitor	Numărul total de intrări fizice sau virtuale la bibliotecă pe parcursul unui an întreg împărțit la numărul total de persoane ce alcătuiesc populația pe care o servește biblioteca	Evaluarea capacității bibliotecii de a atrage utilizatorii pentru a-i oferi serviciile sale.	Indicatorul <i>Intrări în bibliotecă pe cap de locuitor</i> este $A/B$ unde: A – numărul total de vizite fizice și virtuale (contor + vizite virtuale externe) dintr-un an întreg B – numărul persoanelor ce alcătuiesc populația servită. Se rotunjește la un număr întreg proxim sau la o zecimală dacă numărul este mai mic de 10

Rata de participare la activitățile organizate de bibliotecă (per persoană)	Numărul total de participări la manifestările organizate de bibliotecă pe parcursul anului pentru 1000 de persoane din populația servită. În contextul acestui indicator, sunt incluse manifestările organizate cu subiecte literare, culturale sau educaționale, de ex. vizitele autorilor, comitetelor de lectură, discuțiilor literare, ateliere	Evaluarea interesului manifestat de populația servită față de activitățile organizate de bibliotecă.	Rata de prezență la activitățile organizate de bibliotecă per persoană este egală cu $A/B \times 1000$ , unde: A – numărul de persoane prezente la manifestările organizate de bibliotecă B – numărul de persoane din populația servită Se rotunjește la un număr întreg proxim
Rata de înnoire a colecției de bibliotecă	Dezvoltarea colecțiilor pe parcursul anului de referință	Obiectivul este de a stabili rata de dezvoltare a colecției de bibliotecă	Rata de înnoire a colecției este $A/B$ unde: A – numărul total a colecției B – numărul de achiziții pe parcursul anului de referință Unitatea de măsură <b>(ani)</b> Se rotunjește la un număr întreg proxim
Rata de atragere a utilizatorilor la serviciile bibliotecii	Utilizatorii activi ca procent din comunitate / populație	Evaluarea interesului manifestat de populația servită față de serviciile bibliotecii	Rata de atragere a utilizatorilor la servicii se stabilește: A – numărul de persoane care alcătuiesc populația țintă B – numărul total de utilizatori activi Se rotunjește la un număr întreg

Recomandăm managerilor bibliotecilor la sfârșitul fiecărui an să calculeze principalii indicatori de performanță/relaționali și de a-i reflecta în rapoartele anuale de activitate sub formă de anexe sau tabele. Fiind cunoscuți în comunitatea profesională, precum și făcuți public membrilor comunității servite, indicatorii de performanță/relaționali vor facilita cunoașterea și vor spori vizibilitatea bibliotecii.

#### 10.4 Metode de evaluare a impactului activității bibliotecii publice

Impactul este definit ca influență a bibliotecilor și a serviciilor acestora asupra persoanelor și/sau asupra societății, diferență sau schimbare la nivel de persoană sau grup în rezultatul contactului cu serviciile bibliotecii. Evaluarea impactului constituie un proces de estimare a eficienței, utilității și relevanței serviciilor și facilităților livrate de biblioteci. Se recomandă ca planurile strategice și anuale ale activității bibliotecilor, rapoartele de activitate să reflecte rezultatele evaluării impactului pentru perioadele respective, date statistice ale activității bibliotecii comparate cu datele de impact ale altor biblioteci (la nivel raional, național sau chiar internațional). Rezultatele evaluării impactului pot fi rezumate ca:

- suport în luarea deciziilor și gestionarea resurselor bibliotecii;
- justificarea resurselor utilizate pentru serviciile bibliotecii;
- monitorizarea constatărilor evaluării impactului în raport cu rezultatele organizațiilor similare;
- informarea organizațiilor naționale sau regionale în sprijinul, finanțarea și monitorizarea rolurilor acestora;
- promovarea rolului și importanței bibliotecii pentru utilizatorii lor și pentru societate.

Pentru a măsura impactul, valoarea și efectul activității bibliotecii, comunitatea profesională dispune de standardul SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”, aprobat prin decizia nr.

188 din 31.07.2018 a Institutului de Standardizare din Moldova [8]. Conform prevederilor acestuia rezultatul activității bibliotecii nu este sinonim cu impactul bibliotecii. Doar influența bibliotecii și a contactului cu serviciile oferite de bibliotecă asupra schimbărilor la nivel de utilizatori, schimbărilor la nivel de comunitate și a schimbărilor sociale, reprezintă impactul lor.

Pentru colectarea dovezilor, impactul bibliotecilor sunt recomandate trei metode, care pot fi utilizate fiecare în parte sau combinate în mai multe metode, într-o singură cercetare [2]:

- *dovezi deduse*: rezultate ale evaluării impactului obținut în baza analizei datelor statistice și indicatorilor de performanță ai bibliotecii și satisfacția utilizatorilor ca impact dedus în baza sondajelor;

- *dovezi solicitate*: presupun utilizarea chestionarelor, interviurilor, focus-grupurilor sau a altor metode de solicitare a informațiilor sau a opiniei utilizatorilor;

- *dovezi observate*: metoda constă în colectarea datelor prin urmărirea anumitor situații de interes pentru evaluarea impactului și înregistrarea faptelor, acțiunilor sau comportamentelor relevante ale utilizatorilor.

Efectele impactului bibliotecii se manifestă și trebuie evaluate în trei domenii [8]:

*Impact asupra persoanelor* – se manifestă prin schimbări în competențe, cunoștințe, abilități, atitudini și comportament al persoanelor; în consecință serviciile bibliotecii contribuie la creșterea bunăstării persoanelor, la obținerea succeselor în studii, la realizări în carieră etc. Impactul bibliotecilor asupra persoanelor nu poate fi identificat și evaluat în mod direct, fiind nevoie de utilizarea unor măsurători sau indicatori de substituie. Testarea este metoda recomandată pentru evaluarea impactului schimbărilor la nivel de cunoștințe și abilități ale utilizatorilor. Datele statistice pe care bibliotecile le colectează în mod regulat, indicatorii de

performanță și datele din studiile privind gradul de satisfacție a utilizatorilor, pot fi folosite pentru evaluarea impactului potențial asupra persoanelor.

*Impact asupra bibliotecii ca instituție și asupra comunității* – implementarea tehnologiilor moderne are un impact major asupra bibliotecilor, oferind bibliotecarilor șansa de a inova biblioteca, de a-i spori imaginea, de a măsura succesul și de a ajusta serviciile acesteia priorităților de dezvoltare a comunității. Tehnologiile moderne pot ajuta bibliotecile să se reinventeze ca parteneri vizibili, valoroși și esențiali în atingerea obiectivelor comunităților servite. În identificarea/evaluarea impactului asupra instituției bibliotecii și comunității se utilizează: *datele statistice, indicatorii de performanță, interviurile individuale și de grup* cu utilizatorii și cu membrii comunității, organizate față în față sau telefonic; *studiul de impact*, care reprezintă evaluarea calitativă a rolului bibliotecii în comunitate; *observarea* permite de a determina serviciile și resursele solicitate, cât și impactul lor asupra cetățenilor; *sugestiile/opiniile utilizatorilor*, ce reflectă gradul de satisfacere a utilizării serviciilor și resurselor bibliotecii.

*Impactul social* – se referă la influența activității și serviciilor bibliotecii asupra schimbării modului de viață a populației din comunitatea servită. Domeniile principale ale acestei influențe sunt determinate prin: evaluarea gradului de incluziune și coeziune socială; nivelului de acces gratuit la informații, la internet, la educație și instruire pe parcursul vieții; păstrarea culturii și identității locale; promovarea diversității culturale; creșterea bunăstării personale a populației; conservarea patrimoniului cultural. Impactul social este adesea indirect, rezultând din efectul cumulativ al efectelor individuale asupra membrilor populației și este mai dificil de evaluat. Înainte de a începe măsurarea sau demonstrarea impactului social, bibliotecarii trebuie să decidă cum vor măsura sau demonstra acest impact și cui sunt destinate rezultatele evaluării.

Analiza datelor statistice în timp este un punct de pornire al determinării impactului social al bibliotecii. Identificarea impactului social se poate obține prin efectuarea unor studii de impact prin combinarea mai multor metode și instrumente: sondaje de opinie (chestionare), sondaje on-line, sondaje stradale, interviului, focus grupuri, observarea comportamentului utilizatorilor în bibliotecă, interviuri/discuții cu utilizatorii etc.

Evaluarea impactului social, conform aspectelor multiple care îl definesc, poate demonstra valoarea funcției educative a bibliotecilor ca promotori cheie ai educației, informației, cercetării, implicării sociale și culturale a membrilor comunității în viața socială [2].

*Evaluarea valorii economice a bibliotecii* – valoarea bibliotecii poate fi argumentată prin demonstrarea impactului bibliotecii asupra vieții economice în comunitate, calcularea valorii beneficiilor serviciilor bibliotecii pentru utilizatori etc. Pentru a măsura în termeni de bani valoarea serviciilor se calculează *Rata de recuperare a investițiilor (ROI)*. Rata de recuperare a investițiilor reflectă raportul dintre costuri (investiții) și beneficiile produse ca urmare a acestor investiții. De cele mai dese ori ROI este interpretat ca valoare în lei a beneficiilor produse, ce revine la un leu de investiții. În cazul bibliotecilor, ROI poate fi calculat per servicii în parte sau pe întreaga activitate a bibliotecii [5]. Metodologia de calcul a ratei de recuperare a investițiilor, a costului comercial al serviciului oferit de bibliotecă este descrisă în Ghidul în sprijinul implementării SM ISO 11620:2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci”, elaborat de BNRM [4].

Rezultatele evaluării impactului trebuie să fie prezentate diverselor grupuri țintă interesate de activitatea bibliotecii, cum ar fi: utilizatorii reali și potențiali, instituțiile de finanțare a bibliotecilor, factorii de decizie, partenerilor, mass-media, publicul larg. Pentru a crea o imagine despre întreaga valoare a rezultatelor, ele vor fi

prezentate/raportate într-un mod transparent, utilizând indicatori adecvați, aliniați la interesele diverselor grupuri interesate.

Explicații detaliate a metodelor de evaluare și de definire a efectelor impactului activității bibliotecilor asupra persoanei, asupra bibliotecii ca instituție și asupra societății sunt expuse în publicația metodologică „Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” [4].

#### 10.5 Valorificarea datelor statistice (pentru anul 2019)

Statisticile de bibliotecă sunt necesare pentru gestionarea efectivă a bibliotecilor, dar sunt mai importante pentru promovarea serviciilor de bibliotecă în fața diferitor grupuri de persoane interesate, precum: factorii de decizie și finanțatori, manageri și personalul bibliotecii, utilizatorii actuali și potențiali, mass-media și publicul larg. Pentru factorii de decizie, manageri și finanțatori, datele statistice, devin esențiale în luarea deciziilor cu privire la îmbunătățirea nivelului serviciilor și planificarea strategică [13].

#### Date generale

Conform datelor statistice, la 1 ianuarie 2020 în Republica Moldova funcționau 2674 de biblioteci, inclusiv: 2 biblioteci naționale, 1324 (49,5%) de biblioteci publice teritoriale (municipale, orașenești, raionale, comunale, sătești), 1317 (49,2 %) de biblioteci ale instituțiilor de învățământ (inclusiv: 1210 – din învățământul general, 42 – din școli profesionale, 41 – din colegii, 24 – universitare) și 32 (1,2 %) de biblioteci specializate. Din totalul de biblioteci, 417 necesită reparație capitală și 17 sunt amplasate în localuri avariate. În medie, timpul de funcționare a bibliotecilor pe săptămână este de 37 de ore. Menționăm însă, că timpul de funcționare a bibliotecilor pe săptămână variază între 10-58 ore, însă mai mult de jumătate funcționează în medie 40

de ore pe săptămână.

#### *Dezvoltarea colecțiilor*

Dezvoltarea colecțiilor reprezintă una dintre componentele bibliotecii moderne, care asigură accesul la cunoaștere, informare și contribuie la dezvoltarea societății. La 1 ianuarie 2020 colecțiile bibliotecilor au constituit 58.441,9 mii unități materiale, dintre ele – 23.592,5 mii (40,4%) în limba de stat. Numărul total de achiziții în anul de referință a fost de 721,5 mii, în medie, potrivit datelor pentru anul 2019 înnoirea colecțiilor din Sistemul Național de Bibliotecă are loc o dată la 81 ani (*indicatorul fiind determinat prin raportarea numărului de exemplare al fondului total la cel al achizițiilor în anul de referință*). Conform recomandărilor UNESCO rata de înnoire a colecțiilor unei biblioteci constituie de la 7 la 10 ani.

#### *Utilizatorii: reflectarea succesului profesional al bibliotecii*

În anul 2019 de serviciile bibliotecilor au beneficiat 1271,0 mii de utilizatori activi, constituind 47,4% din totalul populației, inclusiv 509,2 mii de copii până la 16 ani. Împrumutul de carte a constituit 23039,5 mii, dintre care în limba de stat 16917,6 mii. Indicele mediu de lectură a constituit 18,7 cărți per utilizator (*indicatorul fiind determinat prin relaționarea între numărul de împrumuturi raportat la numărul de utilizatori activi*). Numărul de împrumuturi electronice transmise de bibliotecari către utilizatori în formă electronică (printr-un mediu on-line, de ex.: e-mail, rețele sociale) a constituit 37,4 mii de împrumuturi.

În anul de referință utilizatorii au frecventat bibliotecile de 13.294,5 ori, inclusiv 7777,6 mii ori copii până la 16 ani. Calculând indicatorul intrării în bibliotecă pe cap de utilizator (*prin raportarea numărului total de vizite fizice la numărul total de utilizatori activi*), conchidem că fiecare utilizator activ a intrat în

bibliotecă în medie de 10 ori, considerat în mediul profesioniștilor a fi un rezultat destul de bun. Dacă adăugăm aici și numărul de vizite virtuale de 3382,8 mii și al vizitatorilor virtuali 1488,6 mii se conturează un set solid de indicatori în baza cărora putem vorbi despre un impact substanțial.

#### *Serviciile publice – componenta de bază a activității bibliotecilor*

Situațiile statistice prezintă un șir de indicatori din generația mai nouă, care sunt de mare importanță în evaluarea și monitorizarea activității bibliotecilor, în activitățile de advocacy. Printre indicatorii noi remarcăm: prestarea serviciilor moderne – 4752 de utilizatori care au beneficiat de servicii moderne de bibliotecă – 314,4 mii de participanți, numărul de utilizatori care au participat la ore de instruire formale și non-formale – 153,9 mii participanți.

Bibliotecile oferă servicii orientate pentru formarea competențelor: *digitale* (utilizarea calculatorului, utilizarea e-serviciilor, vânzare/cumpărare online, programare etc.); *antreprenoriale* (inițierea/dezvoltarea/ administrarea unei afaceri, monitorizare și evaluare etc.); *de dezvoltare personală* (adoptarea unui stil sănătos de viață, ținută și discurs public etc.); *de angajare în câmpul muncii* (căutarea ofertelor de muncă, elaborarea unui CV/scrisoare de intenție/scrisoare de recomandare, prestația la interviul de angajare, cunoașterea prevederilor Codului muncii etc.); *de comunicare și lingvistice* (vorbire corectă, învățarea limbilor străine, comunicarea online, cultura comunicării etc.); *de cultura informației* (utilizarea corectă și etică a informației; criteriile de selectare a informației calitative; identificarea manipulării în sursele mass-media, analiza semantică a conținuturilor informaționale etc.).

Conform datelor statistice raportate pentru anul 2019, în bibliotecile SNB au fost organizate 95,8 mii de activități culturale, dintre care 43,5 mii de expoziții de carte.

#### *Utilizarea tehnologiilor informaționale*

Conform situației statistice de la 1 ianuarie 2020, din cele 2674 de biblioteci, 1811 (67,7%) dețin calculatoare, iar dintre acestea, 1621(60,6%) sunt conectate la internet. Numărul total de calculatoare este de 7144, dintre care 6522 conectate la Internet. Pentru utilizatori sunt disponibile 5378 de calculatoare, dintre acestea 4606 fiind conectate la Internet, 1252 de imprimante multifuncționale și 29 dispozitive de citire a cărților electronice. Pentru anul 2019 au fost contabilizate 144 de site-uri/blog-uri.

#### *Resursele umane – potențial strategic pentru activitatea bibliotecilor*

Resursele umane determină nivelul de dezvoltare a domeniului. În acest sens este importantă promovarea, susținerea profesiei. Este important ca bibliotecile să se implice în campanii de orientare profesională, în elaborarea/implementarea de politici de formare profesională. La 1 ianuarie 2020 în cadrul SNB erau încadrate 4 098 de persoane (echivalent norme întregi 3391,25). După criteriul de studii poate fi prezentată următoarea situație: circa 61% – personal cu studii superioare și 39% – bibliotecari cu studii medii. Din numărul total de personal, doar 25% dețin studii superioare de profil și 16% – studii medii de specialitate.

*Harta Bibliotecilor Lumii (Library Map of the World)* <https://librarymap.ifla.org/>

Prezența bibliotecilor din Republica Moldova pe Harta IFLA servește drept model de interacțiune cu comunitatea internațională. Harta bibliotecilor lumii este o platformă informațională, instituită de IFLA, fiind o sursă reprezentativă de statistici de bază ale bibliotecilor din întreaga lume. Platforma include statistici cu privire la sistemul de biblioteci, dar și informații cu privire la politicile cu privire la domeniul bibliotecilor. Pentru a demonstra potențialul bibliotecilor, Harta bibliotecilor lumii include toate tipurile de biblioteci: biblioteci naționale, academice, publice, comunitare,

școlare și speciale. Setul inițial de valori de performanță include numărul de biblioteci, numărul de biblioteci care oferă acces la internet, numărul de personal și voluntari, numărul de utilizatori înregistrați, vizitatori, precum și numărul de împrumuturi.

#### *Pentru recapitulare:*

- Argumentați importanța datelor statistice în activitatea de bibliotecă.
- Caracterizați indicatorii statistici, indicatorii de performanță și indicatorii de impact.
- Numiți standardele pe care se bazează statistica de bibliotecă.
- Identificați domeniile de evaluare a impactului activității bibliotecii publice.
- Care sunt metodele de evaluare a impactului privind activitatea bibliotecii publice?

#### *Referințe bibliografice:*

1. ANDRONIC, Ludmila, Ion PĂRȚACHI. Statistica în comunicare. Chișinău: Ed. CEP USM, 2013. 216 p. ISBN 978-9975-71-425-9
2. CEBOTARI, Margareta. Evaluarea impactului bibliotecilor: prevederi standardizate. [citat 8 aprilie 2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2018-3-4.pdf>
3. CERCETAREA statistică anuală № 6-c privind activitatea bibliotecilor. [citat 15 aprilie 2020]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/publicatii/Cercetarea%20statistic%C4%83%20anual%C4%83%20%E2%84%966-%D1%81%20privind%20activitatea%20bibliotecilor.pdf>
4. CORGHENCI, Ludmila, Victoria POPA. Bibliotecile publice teritoriale – pivotul Sistemului Național de Biblioteci. [citat 7 aprilie 2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2017-3-4.pdf>
5. GHID în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”. [citat 8.04.2020]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>
6. INDICATORI de performanță (relaționali) pentru biblioteci. Ghid în sprijinul implementării SM ISO 11620:2016 „Informare și Documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci”. [citat 08.04.2020]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Indicatori-de-performanta-2018.pdf>
7. NOTE explicative pentru completarea formularului „Cercetare statistică anuală № 6-c privind activitatea bibliotecilor”. [citat 8.04.2020]. Dispo-



nibil: [http://bnrm.md/files/publicatii/Note%20explicative\\_Modificare%202019\\_v.1\\_august.pdf](http://bnrm.md/files/publicatii/Note%20explicative_Modificare%202019_v.1_august.pdf)

8. SM ISO 16439:2018. Informare și documentare. Metode și proceduri de evaluare a impactului bibliotecilor. Adoptat 31.07.2018. Chișinău: ISM, 2018. 70 p.: tab. Manuscris.

9. SM ISO 2789:2015. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă. Adoptat la 26 ian. 2015. Chișinău: Institutul de Standardizare din Moldova, 2015. 75 p. : tab. Manuscris.

10. SM ISO 11620:2016. Informare și Documentare. Indicatorii de performanță pentru biblioteci. Adoptat la 22 noiem. 2016. Chișinău: Institutul de Standardizare din Moldova, 2016. 79 p. Manuscris.

11. LEGEA cu privire la biblioteci: [nr. 160 din 20.07.2017] [on-line]. [citat 7 aprilie 2020]. Disponibil: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=371219>

12. LEGEA cu privire la statistica oficială: [nr. 93 din 26.05.2017]. [citat 7 aprilie 2020]. Disponibil: <http://lex.justice.md/md/370784/>

13. MANIFESTUL IFLA pentru statistica de bibliotecă. [citat 7 aprilie 2020]. Disponibil: [http://37.233.63.201/files/accesDedicat/Manifestul\\_IFLA\\_Statistica\\_de\\_biblioteca.pdf](http://37.233.63.201/files/accesDedicat/Manifestul_IFLA_Statistica_de_biblioteca.pdf)

## 11. STANDARDIZAREA ÎN BIBLIOTECONOMIE, INFORMARE ȘI DOCUMENTARE

**Margareta CEBOTARI**

### *11.1 Standardizarea în Biblioteconomie, Informare și Documentare: aspecte organizaționale*

Standardizarea este activitatea de elaborare a standardelor, care definesc anumite seturi de proceduri optimizate, pentru a atinge un nivel maxim de performanță și stabilitate. Standardele sunt instrumente importante care asigură calitatea și siguranța produselor/ serviciilor, compatibilitatea între produse sau componente. Acestea stabilesc linii directoare și cerințe pentru un anumit element, material, component, sistem sau serviciu și descriu în detaliu o anumită metodă sau procedură.

Elaborarea standardelor internaționale este realizată de către comitetele tehnice ale Organizației Internaționale pentru Standardizare (ISO). Organizația Internațională pentru Standardizare este o federație mondială de Organisme Naționale de Standardizare (ONS) ale țărilor, care sunt membre ale ISO. În domeniul biblioteconomiei și informării/documentării, standardele sunt elaborate de Comitetul Tehnic ISO/TC 46. În anul 1995 Republica Moldova a devenit membru corespondent al ISO [3].

Institutul de Standardizare din Moldova (ISM) – organism național de standardizare – este o instituție publică, în subordinea Ministerului Economiei și are drept scop realizarea politicii naționale în domeniul standardizării, în conformitate cu prevederile *Legii nr. 20 din 04.03.2016 cu privire la standardizarea națională* [4]. ISM elaborează standarde moldovenești sau aprobă adaptări ale standardelor internaționale; stabilește principiile și metodologia standardizării naționale; gestionează Fondul național de documente normative în domeniul standardizării; organizează activități de armonizare a standardelor moldovenești cu stan-

dardele internaționale și cele europene; constituie, înregistrează și coordonează activitatea comitetelor tehnice de standardizare <http://www.standard.md/>

În conformitate cu prevederile *Legii cu privire la standardizarea națională* (art. 16, pct. 1) standardele moldovenești, europene, internaționale, interstatale și ale altor țări, inclusiv proiectele acestora, sunt considerate opere științifice în sensul *Legii nr. 139 din 2 iulie 2010 privind dreptul de autor și drepturile conexe* și sunt protejate prin dreptul de autor. În punctul doi al acestui articol este specificat, că dreptul de autor asupra standardelor aparține ONS. Achiziționarea sau actualizarea standardelor poate fi efectuată în cadrul Institutului de Standardizare din Moldova sau pot fi utilizate formulare de comandă on-line, publicate pe site-ul ISM (<http://standard.md/slideoneview.php?l=ro&idc=205&t=/Servicii/Informatii-generale>).

Comitetele tehnice de standardizare sunt entități de lucru ale Organismului Național de Standardizare, fără personalitate juridică, create benevol în diverse domenii ale economiei naționale, la propunerea, cu suportul și pentru beneficiul părților interesate, pentru a realiza lucrări de standardizare la nivel național. Comitetele tehnice au următoarele funcții de bază: elaborarea standardelor moldovenești (SM); examinarea standardelor internaționale, regionale (europene/interstatale) sau ale altor țări și înaintarea propunerilor către ISM pentru preluarea lor ulterioară în calitate de SM ISO; armonizarea standardelor moldovenești cu cele europene; examinarea proiectelor de standarde interstatale în vederea formulării punctului de vedere privind aplicarea lor în țară; înaintarea propunerilor pentru elaborarea programului de standardizare națională; colaborarea cu comitetele tehnice internaționale și regionale (europene și interstatale) de standardizare [5].

Standardizarea în domeniul activității de bibliotecă ține de

competența Comitetului Tehnic (CT) nr. 1 *Biblioteconomie. Informare. Documentare*, aprobat de ISM, la inițiativa BNRM, la 14 octombrie 1992. În componența CT nr. 1 sunt reprezentanți ai Centrelor biblioteconomice naționale și departamentale din cadrul SNB. Activitatea CT nr. 1 este coordonată de un reprezentant al Institutului de Standardizare din Moldova.

CT nr. 1 *Biblioteconomie. Informare. Documentare* își organizează activitatea în conformitate cu funcțiile stabilite pentru comitetele tehnice și exercită următoarele atribuții: examinarea standardelor internaționale și europene în domeniul biblioteconomic în vederea posibilității adoptării lor în calitate de standarde moldovenești; traducerea standardelor internaționale care se referă la principiile, metodele și practicile de organizare a activității bibliotecilor și înaintarea proiectelor pentru adoptare în calitate de SM ISO către ISM; armonizarea standardelor moldovenești cu cele europene. În caz de necesitate CT nr. 1 execută modificarea, anularea sau confirmarea/prelungirea termenului de valabilitate a standardelor în vigoare [1].

Standardizarea activității bibliotecilor are drept scop realizarea a două obiective principale: asigurarea unității naționale în activitatea bibliotecilor și alinierea activității instituțiilor din cadrul SNB la metodologiile și tehnologiile moderne.

Conform *Legii cu privire la standardizarea națională*, aprobată în anul 2016 (art. 4), standardele sunt documente cu caracter voluntar al aplicării. În același timp sunt evidente avantajele și beneficiile aplicării standardelor în domeniul biblioteconomic pentru organizarea eficientă a activității bibliotecilor, cum ar fi: disponibilitatea terminologiei unice de specialitate; elaborarea uniformă a descrierii bibliografice a documentelor, unică pentru toate tipurile de biblioteci; coordonarea, sistematizarea și armonizarea proceselor/serviciilor de bibliotecă; consolidarea nivelului de competitivitate a bibliotecilor etc. [1]. Evaluarea

performanțelor în baza standardelor poate fortifica imaginea bibliotecilor și posibilitățile de convingere a comunității, fondatorilor și partenerilor privind valoarea și impactul activității bibliotecilor în domeniul educațional, cultural și social. În anul 2019 Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării a BNRM a realizat studiul *Importanța cunoașterii și aplicării standardelor profesionale în bibliotecile din Republica Moldova*, acesta demonstrând conștientizarea de către personalul din biblioteci a necesității cunoașterii/învățării prevederilor standardelor în vigoare și aplicării acestora [2].

### 11.2 Promovarea și implementarea standardelor de profil

Asistența metodologică privind implementarea standardelor este parte componentă a funcțiilor centrelor biblioteconomice naționale, teritoriale și departamentale. Acestea elaborează ghiduri, tutoriale, alte publicații metodologice și practice în ajutorul bibliotecarilor (<http://www.bnrm.md/index.php/publicatii/publicatii-metodologice>). Ofertele educaționale la fel integrează teme și subiecte orientate pentru facilitarea înțelegerii, învățării și implementării prevederilor standardizate ale activității bibliotecilor.

Responsabilitățile BNRM în calitate de centru biblioteconomic național sunt axate pe elaborarea cadrului strategic și de reglementare a organizării și funcționării bibliotecilor, inclusiv implementarea standardelor în vigoare. Centrul de Formare Profesională Continuă în Biblioteconomie și Științe ale Informării a BNRM include periodic în oferta educațională instruire privind standardele noi de specialitate, contribuind la facilitarea accesului SNB la prevederile acestora. Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării a BNRM este responsabilă de asistența metodologică și monitorizarea implementării/promovării standardelor de specialitate în cadrul Sistemului Național de Biblioteci.

Activitatea bibliotecilor din Republica Moldova este organizată în conformitate cu circa 63 de standarde în vigoare. Dintre cele mai noi standarde, care determină organizarea eficientă a activității și evaluarea performanțelor, implică a impactului/valorii bibliotecilor în comunitate, menționăm: SM ISO 690:2012 „Informare și documentare. Reguli pentru prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare” (aprobat 30.04.2012/modificare 29.06.2018); SM ISO 2789:2015 „Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă” (27.01.2015/modificare 17.08.2017); SM ISO 11620:2016 „Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” (aprobat 22.11.2016/modificare 24.01.2017); SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” (aprobat 31.07.2018/modificare 02.08.2018).

Informații despre standarde în domeniul „Biblioteconomie. Informare. Documentare” sunt publicate în rubrica „Comitetul Tehnic” pe site-ul Bibliotecii Republicane Tehnico-Științifice (BRTȘ), care deține secretariatul CT nr. 1 Biblioteconomie. Informare. Documentare (<https://brts.md/wp-content/uploads/2016/06/Lista-standardelor-2020.pdf>). Informația este structurată în trei liste/tabele, care includ: Lista standardelor în vigoare aprobate de ISM (cu indicarea datei modificărilor); Lista standardelor internaționale noi în domeniul „Biblioteconomie. Informare. Documentare” (pentru informarea mediului biblioteconomic și examinarea standardelor internaționale în scopul înaintării propunerilor pentru preluare, prin traducere în calitate de SM, fiind incluse în planul de activitate a CT nr. 1); Lista standardelor anulate (a se vedea Anexa).

#### **Pentru recapitulare:**

- Identificați definiția standardului. Referiți-vă la organizarea proceselor de standardizare la nivel internațional și național.
- Specificați beneficiile aplicării standardelor în domeniul biblioteconomic

și rolul standardelor în dezvoltarea performanței bibliotecilor.

- Care sunt atribuțiile Comitetului Tehnic (CT) nr. 1 „Biblioteconomie. Informare. Documentare”?

- Ce responsabilități revin centrelor biblioteconomice privind promovarea și implementarea standardelor în domeniul activității bibliotecilor?

#### Referințe bibliografice:

1. BORDIAN, Elena. Standardizarea în domeniul Biblioteconomiei, Informării și Documentării: avantaje, probleme și perspective. In: Magazin bibliologic. 2017, nr. 1/2, pp. 43-48. [citată 02.03.2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2017-1-2.pdf>

2. CEBOTARI, Margareta. Standardizarea în biblioteconomie. Importanța cunoașterii și aplicării standardelor profesionale în bibliotecile din Republica Moldova: studiu aplicativ. In: Magazin bibliologic. 2019, nr. 1/2, pp. 90-100. [citată 02.03.2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2019-1-2.pdf>

3. DICȚIONAR de biblioteconomie și științe ale informării. Coordonat: Academia de Științe a Moldovei, Institutul de Studii Enciclopedice, Biblioteca Științifică Centrală „Andrei Lupan”. Alcătuitori: Janna Nicolaeva, Lidia Zasavițchi. Chișinău: Institutul de Studii Enciclopedice. Biblioteca Științifică Centrală „Andrei Lupan”. Chișinău, 2014. 536 p. ISBN 978-9975-4094-8-3.

4. LEGE cu privire la standardizarea națională: [nr 20 din 04.03.2016]. [on-line]. [citată 17.03.2020]. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=91809&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=91809&lang=ro)

5. REGULI de standardizare națională. RS 8:2018 „Reguli de constituire și funcționare a comitetelor tehnice naționale” [on-line]. [citată 23.03.2020]. Disponibil: [http://www.standard.md/public/files/RS\\_8\\_Reguli\\_de\\_constituire\\_i\\_funcionare\\_a\\_comitetelor\\_tehnice\\_naionale.pdf](http://www.standard.md/public/files/RS_8_Reguli_de_constituire_i_funcionare_a_comitetelor_tehnice_naionale.pdf)

Anexă

### Lista standardelor în vigoare aprobate de ISM (cu indicarea datei modificărilor) (situația la 1 februarie 2020)

Nr. d//r	Indicativ	Titlul	Limba	Valabil din
1.	SM SR ISO 4:2003	Informare și documentare. Reguli pentru abrevierea cuvintelor din titluri și a titlurilor de publicații.	rom.	01.04.2004
2.	SM SR ISO 8:2012	Informare și documentare. Prezentarea redacțională a publicațiilor periodice (Modificare 19.03.2018).	rom.	01.03.2013
3.	SM SR ISO 9:2005	Informare și documentare. Transliterarea caracterelor chirilice în caractere latine. Limbi slave și neslave.	rom.	01.01.2006
4.	SM SR ISO 18:2012	Informare și documentare. Cuprinsul publicațiilor periodice (Modificare 03.03.2018).	rom.	01.03.2013
5.	SM 165:1998	Descrierea bibliografică a documentelor. Documente normative și cataloage industriale (Modificare 26.01.2016).	rom.	01.10.1998
6.	SM 201:2001	Descrierea bibliografică a documentelor. Documente grafice.	rom.	10.12.2001
7.	SM SR ISO 233-2:2005	Informare și documentare. Transliterarea caracterelor arabe în caractere latine. Partea 2: Limba arabă. Transliterare simplificată (Modificare 08.06.2017).	rom.	01.01.2006
8.	SM SR ISO 259-2:2005	Informare și documentare. Transliterarea caracterelor ebraice în caractere latine. Partea 2: Limba ebraică. Transliterare simplificată (Modificare 07.03.2018).	rom.	01.01.2006
9.	SM ISO 639-1:2016	Cod pentru reprezentarea denumirilor de limbi. Partea 1: Cod alfa-2. (Modificare 23.12.2016).	engl.	08.09.2016

10.	SM ISO 639-2:2016	Cod pentru reprezentarea denumirilor de limbi. Partea 2: Cod alfa-3. (Modificare 23.12.2016).	engl.	08.09.2016
11.	SM ISO 639-3:2016	Cod pentru reprezentarea denumirilor de limbi. Partea 3: Cod alfa-3 pentru acoperire cuprinzătoare a limbilor (Modificare 23.12.2016).	engl.	08.09.2016
12.	SM ISO 639-4:2016	Cod pentru reprezentarea denumirilor de limbi. Partea 4: Principii generale de codificare a reprezentării denumirilor de limbi și entităților conexe și linii directoare pentru aplicarea lor (Modificare 10.03.2017).	engl.	08.09.2016
13.	SM ISO 639-5:2016	Cod pentru reprezentarea denumirilor de limbi. Partea 5: Cod alfa-3 pentru familii și grupuri de limbi (Modificare 23.12.2016).	engl.	08.09.2016
14.	SM ISO 690:2012	Informare și documentare. Reguli pentru prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare (Modificare 29.06.2018).	rom.	30.04.2012
15.	SM SR ISO 832:2005	Informare și documentare. Descriere și referințe bibliografice. Reguli pentru abrevierea termenilor bibliografici.	rom.	01.01.2006
16.	SM SR ISO 999:2003	Informare și documentare. Principii directoare pentru conținutul, structura și prezentarea indexurilor.	rom.	01.01.2004
17.	SM SR ISO 2108:2012	Informare și documentare. Numărul internațional standard pentru carte (ISBN) (Modificare 14.03.2018).	rom.	01.03.2013

18.	SM SR ISO 2145:2012	Informare și documentare. Numerotarea diviziunilor și subdiviziunilor în documentele scrise. (Modificare 14.03.2018).	rom.	01.03.2013
19.	SM ISO/IEC 2382:2017	Tehnologia informației. Vocabular (Modificare 30.06.2017).	rom.	27.06.2017
20.	SM ISO 2789:2015	Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă (Modificare 07.08.2017).	rom.	26.01.2015
21.	SM EN ISO 3166-1:2016	Coduri pentru reprezentarea denumirilor de țări și a subdiviziunilor lor. Partea 1: Coduri de țări (Modificare 26.12.2016).	engl.	Înlocuiește SM ISO 3166-1:2014 (din 19.09.2016)
22.	SM ISO 3166-2:2014	Coduri pentru reprezentarea denumirilor de țări și a subdiviziunilor lor. Partea 2: Cod pentru subdiviziuni (Modificare 21.09.2015).	engl.	17.03.2014
23.	SM ISO 3166-3:2014	Coduri pentru reprezentarea denumirilor de țări și a subdiviziunilor lor. Partea 3: Cod pentru denumiri de țări utilizate anterior (Modificare 21.09.2015).	engl.	17.03.2014
24.	SM SR ISO 3297:2012	Informare și documentare. Numărul internațional standardizat pentru seriale (ISSN) (Modificare 14.03.2018).	rom.	01.03.2013
25.	SM SR ISO 3901:2012	Informare și documentare. Cod internațional standardizat al înregistrărilor (ISRC) (Modificare 16.03.2018).	rom.	18.10.2012
26.	SM SR ISO 5122:2012	Informare și documentare. Sumar analitic pentru publicații în serie (Modificare 27.03.2018).	rom.	01.03.2013
27.	SM ISO 5127:2018	Informare și documentare. Elemente de bază și vocabular.	engl..	04.12.2018

28.	SM STAS 5309/2:2005	Transliterația în alfabetul latin. Transliterația caracterelor grecești.	rom.	01.01.2006
29.	SM STAS 5309/5:2005	Transliterația în alfabetul latin. Transliterația caracterelor chineze.	rom.	01.01.2006
30.	SM STAS 6075:2007	Publicații periodice. Manșeta bibliografică.	rom.	31.05.2007
31.	SM STAS 6422:2005	Rezumate pentru publicații și documente.	rom.	01.02.2006
32.	SM STAS 6443:2007	Prezentarea articolelor din publicațiile periodice științifice și tehnice și din alte publicații seriale similare.	rom.	31.05.2007
33.	S M S T A S 6590:2005	Publicații. Terminologie (Modifi- care 26.04.2016).	rom.	01.01.2006
34.	SM SR ISO 7154:2005	Informare și documentare. Prin- cipii de ordonare bibliografică.	rom.	01.02.2006
35.	SM SR ISO 7275:2012	Informare și documentare. Pre- zentarea titlurilor de colecții (Modificare 04.04.2018).	rom.	01.03.2013
36.	SM STAS 8256:2005	Informare și documentare. Pre- scurtarea cuvintelor și a expresi- ilor tipice românești și străine din referințele bibliografice (Modifi- care 20.04.2017).	rom.	01.02.2006
37.	SM STAS 8301:2005	Informare și documentare. Termi- nologie (Modificare 26.04.2016).	rom.	01.02.2006
38.	SM ISO 8601:2013	Elemente de date și formate de schimb. Schimb de informații. Reprezentarea datei și orei (Mo- dificare 07.06.2017).	engl.	04.12.2013
39.	SM STAS 8636:2005	Informare și documentare. Orân- duirea în catalogul alfabetic pe nume de autori și titluri și în indexuri (Modificare 30.05.2019).	engl.	01.02.2006

40.	SM ISO 9230:2018	Informare și documentare. Deter- minarea indicilor de preț pentru documentele tipărite și electronice achiziționate de biblioteci (Modi- ficare 18.06.2018).	engl.	12.06.2018
41.	SM ISO 9706:2014	Informare și documentare. Hâr- tie pentru documente. Condiții pentru permanență (Modificare 30.01.2018).	rom.	11.11.2014
42.	SM ISO 9707:2018	Informare și documentare. Sta- tistici referitoare la producția și distribuția cărților, ziarelor, peri- odicelor și publicațiilor electronice (Modificare 18.06.2018).	engl.	12.06.2018
43.	SM STAS 10746:2005	Informare și documentare. Pre- zentarea datelor pe bandă magne- tică pentru schimbul de informații bibliografice.	rom.	01.02.2006
44.	SM ISO 11620:2016	Informare și documentare. Indi- catori de performanță pentru bi- blioteci (Modificare 24.01.2017).	rom.	22.11.2016
45.	SM STAS 12598:2003	Informare și documentare. Me- tode de analiză a documentelor, de determinare a conținutului lor și de selectare a termenilor de indexare (Modificare 18.05.2017).	rom.	01.01.2004
46.	SM STAS 12943:2005	Identificarea bibliografică (biblid) a contribuțiilor din publicații seriale și publicații monografice (Modificare 30.05.2019).	rom.	01.02.2006
47.	SM ISO 13008:2015	Informare și documentare. Pro- cesul de conversie și migrare a înregistrărilor digitale (Modificare 11.09.2015).	engl.	15.07.2015
48.	SM SR 13420:2005	Biblioteconomie și documentare. Clasificare zecimală universa- lă. Indici de bază (Modificare 18.12.2019).	rom.	01.02.2006

49.	SM SR ISO/TR 15489-1:2012	Informare și documentare. Managementul înregistrărilor. Partea 1: Generalități (Modificare 02.03.2018).	rom.	27.04.2012
50.	SM SR ISO/TR 15489-2:2012	Informare și documentare. Managementul înregistrărilor. Partea 1: Linii directoare.	rom.	27.04.2012
51.	SM CWA 16138:2019	Sisteme de clasificare și catalogare folosite în achizițiile electronice publice și private (Modificare 19.04.2019).	rom.	25.03.2019
52.	SM ISO 16439:2018	Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor (Modificare 02.08.2018).	rom.	31.07.2018
53.	SM CWA 16525:2019	Catalogul electronic multilingv și clasificarea în eBusiness. Afișarea clasificării pentru utilizare deschisă și standardizată a produselor din eBusiness.	engl.	27.03.2019
54.	SM ISO 22310:2018	Informare și documentare. Ghid pentru elaboratori de standarde pentru stabilirea cerințelor de management al înregistrărilor în standard (Modificare 18.06.2018).	engl.	12.06.2018
55.	SM ISO 23081-1:2018	Informare și documentare. Procese de management al înregistrărilor. Metadate pentru înregistrări. Partea 1: Principii (Modificare 18.06.2018).	engl.	12.06.2018
56.	SM ISO 25964-1:2014	Tezaurile și interoperabilitatea lor cu alte vocabulare. Partea 1. Tezaurare pentru selectare informațională (Modificare 12.03.2018).	engl.	12.06.2014
57.	SM ISO/TR 28118:2014	Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru bibliotecile naționale.	engl.	18.12.2014

58.	GOST 7.1:2003	СИБИД. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (Modificare 11.06.2018).	rus.	01.05.2005
59.	GOST 7.32-2001	Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.	rus.	15.12.2002
60.	GOST 7.48:2002	Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения.	rus.	15.12.2003
61.	GOST 7.50:2002	Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования.	rus.	15.12.2003
62.	GOST 7.59:2003	Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации.	rus.	01.09.2004
63.	GOST 7.80:2000	Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления.	rus.	01.05.2001

## BIBLIOGRAFIE

*Documente internaționale*

1. Biblioteca publică : Linii directoare IFLA/UNESCO pentru dezvoltare / Federația Internațională a Asociațiilor și Instituțiilor Bibliotecare (IFLA) ; Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova ; trad. din limba engl.: Irina Digodi, Vladimir Dunduc ; red. șt.: Eugenia Bejan. – Chișinău : Epigraf S.R.L., 2007 (F.E.-P. Tipografia Centrală). – 92 p. – ISBN 978-9975-924-57-3.
2. Declarația de la Glasgow privind Bibliotecile, Serviciile de Informare și Libertatea Intelectuală [online]. – Mod de acces: [http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Declaratia\\_de\\_la\\_Glasgow.pdf](http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Declaratia_de_la_Glasgow.pdf) (Accesat 1.04.2020).
3. Declarația de Principii Internaționale de Catalogare (ICP). – Mod de acces: [http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Declaratia-de-Principii-Internationale-de-Catalogare\(ICP\)-2016.pdf](http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Declaratia-de-Principii-Internationale-de-Catalogare(ICP)-2016.pdf) (Accesat 01.04.2020).
4. IFLA : Dezvoltarea profesională continuă : Principii și acumularea celei mai bune experiențe. – Mod de acces: [http://bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA\\_Dezvoltarea\\_profesionala\\_continua.pdf](http://bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA_Dezvoltarea_profesionala_continua.pdf) (Accesat 01.04.2020).
5. IFLA : Ghid pentru servicii de bibliotecă destinate copiilor : elaborat în decembrie 2003 / Comisia Bibliotecii pentru Copii și Tineret. – Mod de acces: <https://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services-ro.pdf> (Accesat 01.04.2020).
6. IFLA: Manifestul bibliotecilor pentru Europa. – Mod de acces: <http://bnrm.md/files/accesDedicat/MANIFESTUL-BIBLIOTECILOR-PENTRU-EUROPA.pdf> (Accesat 01.04.2020).
7. IFLA pentru susținerea dezvoltării. – Mod de acces: [http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA\\_pentru\\_sustinerea\\_dezvoltarii.pdf](http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA_pentru_sustinerea_dezvoltarii.pdf) (Accesat 01.04.2020).

8. Manifestul IFLA despre Biblioteca Multiculturală. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/index.php/acces-dedicat/bibliotecarilor/documente-directoare/internationale> (Accesat 01.04.2020).

9. Manifestul IFLA pentru bibliotecile publice. – Mod de acces: [http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Manifestul\\_UNESCO\\_pentru\\_bibliotecile\\_publice.pdf](http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Manifestul_UNESCO_pentru_bibliotecile_publice.pdf) (Accesat 01.04.2020).

10. Manifestul IFLA pentru statistica de bibliotecă. – Mod de acces: [http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Manifestul\\_IFLA\\_Statistica\\_de\\_biblioteca.pdf](http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Manifestul_IFLA_Statistica_de_biblioteca.pdf) (Accesat 01.04.2020).

11. Manifestul UNESCO pentru bibliotecile școlare. – Mod de acces: [http://bnrm.md/files/accesDedicat/Manifestul\\_UNESCO\\_pentru\\_biblioteci\\_scolare.pdf](http://bnrm.md/files/accesDedicat/Manifestul_UNESCO_pentru_biblioteci_scolare.pdf) (Accesat 01.04.2020).

12. Rigorile internaționale actuale ale organizării și funcționării bibliotecilor publice : Expozeu și comentarii asupra Ghidului IFLA-UNESCO / Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; director general: Alexe Rău ; ed. îngrijită de Vera Osoianu. – Chișinău : BNRM, 2007. – 154 p. – ISBN 978-9975-9580-8-0.

*Documente oficiale și de reglementare naționale*

13. Biblioteconomia Moldovei : (Cadru de reglementare) : Vol. 4 (2000-2005) / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Serviciul „Dezvoltare în biblioteconomie”. – Chișinău : BNRM, 2006. – 149 p. – ISBN 978-9975-9954-1-2. – ISBN 978-9975-9954-2-9 (vol. 4). – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Biblioteconomia-Moldovei4.pdf> (Accesat 11.04.2020).

14. Biblioteconomia Moldovei : (Cadru de reglementare) : Vol. V (2016-2011) / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Serviciul „Dezvoltare în biblioteconomie ; director general: Alexe Rău. – Chișinău : BNRM, 2012. – 67 p. – ISBN 978-9975-9954-1-2. – ISBN 978-9975-9954-2-9 (vol. 5). – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Biblioteconomia-Moldovei5.pdf> (Accesat 11.04.2020).



15. Biblioteconomia Moldovei : Cadru de reglementare : Vol. VI (2012-2015) / Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; elab.: Ecaterina Dmitric ; director general: Elena Pintilei. – Chișinău : BNRM, 2016. – 240 p. – ISBN 978-9975- 4368-7-8. – ISBN 978-9975-9696-4-2 (vol. 6). – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Biblioteconomia-Moldovei6.pdf> (Accesat 11.04.2020).

16. Biblioteconomie și Științe ale Informării în Republica Moldova. Vol. I (2015-2017) : (Documente în sprijinul activității bibliotecilor) / Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; elaborat: Ludmila Corghenci, Ecaterina Dmitric, Irina Ignatieva ; director general: Elena Pintilei. – Chișinău : BNRM, 2017. – 304 p. – ISBN 978-9975-3096-7-7. – ISBN 978-9975-3096-8-4 (vol. 1). – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Biblioteconomia-Moldovei-2015-2017-v1.pdf> (Accesat 11.04.2020).

17. Lege cu privire la biblioteci: nr.160 din 20.07.2017 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova. – 2017. – Nr 301/315. – P. 141-147. – Mod de acces: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=120694&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120694&lang=ro) <http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Lege-cu-privire-la-biblioteci.pdf> (Accesat 11.04.2020).

18. Note explicative de completare a formularului „Cercetare statistică anuală № 6-c – Activitatea bibliotecilor” : Aprobate la ședința Consiliului Biblioteconomic Național din 23 mai 2017 : (Modificări: 2019). – Mod de acces. [http://www.bnrm.md/files/publicatii/Note%20explicative\\_Modificare%202019\\_v.1\\_august.pdf](http://www.bnrm.md/files/publicatii/Note%20explicative_Modificare%202019_v.1_august.pdf) (Accesat 22.04.2020).

19. Regulament de organizare și funcționare a Consiliului Biblioteconomic Național : Aprobata la Ședința Colegiului Ministerului Culturii din 22.03.2004. – Mod de acces: [http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Regulament\\_de\\_organizare\\_Consiliului\\_BN.pdf](http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Regulament_de_organizare_Consiliului_BN.pdf) (Accesat 11.04.2020).

20. Regulament privind activitatea metodologică în cadrul Sistemului Național de Biblioteci din Republica Moldova : Aprobata prin Ordinul Ministerului Culturii, nr. 02 din 13.01.2016. – Mod de acces: [http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Regulament\\_activitatea\\_metodologica\\_SNB\\_aprobat\\_MC.pdf](http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Regulament_activitatea_metodologica_SNB_aprobat_MC.pdf) (Accesat 11.04.2020).

21. Regulament privind angajarea prin concurs a personalului de conducere din bibliotecile publice, precum și criteriile minime de selectare a personalului din biblioteci : Aprobata prin ordinul nr. 748 din 10.06.2019 al Ministerului Educației, Culturii și Cercetării. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Regulament%20privind%20angajarea%20prin%20concurs%20a%20personalului%20din%20bibliotecile%20publice.pdf> (Accesat 11.04.2020).

22. Regulamentul privind modul de conferire a categoriilor de calificarea personalului de specialitate din biblioteci : Aprobata prin Ordinul Ministerului Culturii din Republica Moldova nr. 17 din 05.02.2015. – Mod de acces: <http://bnrm.md/files/accesDedicat/regulccpsb.pdf> (Accesat 11.04.2020).

23. Regulament privind serviciile prestate de bibliotecile publice : Aprobata prin Hotărârea nr. 24 din 22.01.2020 a Guvernului Republicii Moldova. – Mod de acces: <http://bnrm.md/files/accesDedicat/Regulamentul%20serviciilor%20prestate%20de%20bibliotecile%20publice.pdf> (Accesat 11.04.2020).

24. Regulament privind sistemul național de împrumut interbibliotecar în Republica Moldova : Aprobata prin Ordinul Ministerului Culturii, nr. 02 din 13.01.2016. – Mod de acces: [http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Regulament\\_SNIIB\\_aprobat\\_MC.pdf](http://cbn.mc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/Regulament_SNIIB_aprobat_MC.pdf) (Accesat 11.04.2020).

25. Regulament-cadru de organizare și funcționare a bibliotecilor publice : Aprobata prin ordinul nr. 186 din 26.02.2019 al Ministerului Educației, Culturii și Cercetării : Data intrării în vigoare 17.06.2019 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova. –

2019. – Nr 167-170. – P. 47-53. – Mod de acces: [http://bnrm.md/files/accesDedicat/Regulament-cadru%20de%20organizare%20%C8%99i%20func%C8%9Bionare%20a%20bibliotecii%20publice%20\(ordin%20nr.%20186%20din%2026.02.2019\).pdf](http://bnrm.md/files/accesDedicat/Regulament-cadru%20de%20organizare%20%C8%99i%20func%C8%9Bionare%20a%20bibliotecii%20publice%20(ordin%20nr.%20186%20din%2026.02.2019).pdf) (Accesat 11.04.2020).

26. Strategia de consolidare și modernizare a rețelei bibliotecilor publice teritoriale (2017-2020) : Aprobata prin ordinul nr. 187 al Ministerului Culturii din 26.06.2017. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Strategie-bpt-2017-2020.pdf> (Accesat 11.04.2020).

#### **Publicații de referință: enciclopedii, dicționare, glosare**

27. Dicționar de biblioteconomie și științe ale informării / Academia de Științe a Moldovei, Institutul de Studii Enciclopedice, Biblioteca Științifică Centrală „Andrei Lupan” ; alcătuitori: Janna Nicolaeva, Lidia Zasavițchi ; coordonator științific: Aurelia Hanganu ; responsabil de ediție: Constantin Manolache ; redactor științific: Nelly Țurcan. – Ediție enciclopedică. – Chișinău : Institutul de Studii Enciclopedice : Biblioteca Științifică Centrală „Andrei Lupan”, 2014 (F.E.-P. „Tipografia Centrală”). – 536 p. – ISBN 978-9975-4094-8-3.

28. Kulikovski, Lidia. Biblioteca modernă : Glosar de termeni uzuali / Lidia Kulikovski, Oleg Bursuc, Denis Ganea ; Novateca Global Library Programm. – Chișinău : [S. n.], 2018. – 140 p. – (Colecția *Professional* ; ISBN 978-9975-134-31-6). – Index de subiecte: p. 97-106. – ISBN 978-9975-134-30-9.

29. Regneală, Mircea. Dicționar explicativ de biblioteconomie și știința informării. Vol. I : A-L. – Ed. a 2-a, revăzută și adăugită. – București : Federația Asociațiilor de Bibliotecari din România, 2001. – 410 p. – ISBN 973-85555-0-7. – ISBN 973-85555-1-5 (vol I).

30. Regneală, Mircea. Dicționar explicativ de biblioteconomie și știința informării. Vol. II : M-Z. – Ed. a 2-a, revăzută și adăugită.

– București : Federația Asociațiilor de Bibliotecari din România, 2001. – 426 p. – ISBN 973-85555-0-7. – ISBN 973-85555-2-3 (vol II).

31. Stoica, Ion. Scurtă introducere la o enciclopedie a informației / Ion Stoica. – Constanța : Ex Ponto, 2010. – 159 p. – ISBN 978-973-644-948-2.

#### **Documente de specialitate: compendii, ghiduri, manuale, metodologii**

32. Bălan, Dorina. Indexarea publicațiilor de drept : Contribuții metodologice / Dorina Bălan ; pref.: Victoria Frâncu. – Galați : Axis Libri, 2010. – 98 p. – ISBN 978-606-92258-7-5.

33. Biblioteca – contribuții la dezvoltarea comunității armonioase, de ordine și respect : Metodologii, algoritmi, tehnologii / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării ; director general: Elena Pintilei ; coord. de ed.: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci. – Chișinău, 2020. – 144 p. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1161/Publicatie%20metodologica%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Accesat 10.06.2020).

34. Biblioterapie : Îndrumar metodic destinat bibliotecilor publice / Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; elab.: Victoria Vasilica, Ecaterina Dmitric ; red.: Raisa Plăieșu. – Chișinău : Primex.com, 2016. – 30 p. – ISBN 978-9975-9696-7-3.

35. Butuc, Liviu. Compendiu de biblioteconomie / Liviu Butuc. – Buzău : Editura Aldin, 2011. – 465 p. – ISBN 978-606-9296-0-3.

36. CZU. Clasificarea Zecimală Universală : Tabele prescurtate / Camera Națională a Cărții din Republica Moldova ; ediție îngrijită și adaptare: Valentina Chitoroagă ; tehnoredactare computerizată și design: Renata Cozonac. – Chișinău : Camera Națională a Cărții, 2017 (Editura Print-Caro). – 190 p. – ISBN 978-9975-49-245-4.

37. Dediu, Liviu-Iulian. Managementul serviciilor pentru

utilizatori în bibliotecile contemporane / Liviu-Iulian Dediu. – București : Ed. ANBPR, 2012. – 274 p. – ISBN 978-606-92717-0-4.

38. Frâncu, Victoria. Limbaje de indexare: structură, compatibilitate, multilingvism = Indexing languages: structure, compatibility, multilingualism / Victoria Frâncu ; pref.: Ion Stoica. – Galați : Axis Libri, 2011. – 180 p. – ISBN 978-606-8324-00-5.

39. Ghid bibliografic de muncă intelectuală : Un model cultural : Biblioteca Centrală Universitară „Carol I” din București / red.: Anca Podgoreanu ; colaborare: Elena Bulgaru, Șerban Șubă. – București : Biblioteca Centrală Universitară, 2010. – 352 p. – ISBN 978-973-88947-1-6.

40. Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri de evaluare a bibliotecilor” / Consiliul Biblioteconomic Național ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; Grupul IMPACT – Inovații și practici de succes în statistica de bibliotecă ; consultant : Artiom Maister ; coord.: Ludmila Corghenci ; autori.: Vera Osoianu, Elena Bordian, Margareta Cebotari [et. al.]. – Chișinău, 2018. – 60 p. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf> (Accesat 30.03.2020).

41. Goian, Natalia. Prelucrarea informației : Manual pentru bibliotecile publice. Vol. I / Natalia Goian ; Biblioteca Municipală „B. P. Hasdeu” ; Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova ; Universitatea de Stat din Moldova. – Chișinău : [S. n.], 2016. – ISBN 978-9975-71-840-0. – ISBN 978-9975-71-841-7 (vol. I).

42. Indicatori de performanță (relaționali) pentru biblioteci : Ghid în sprijinul implementării SM ISO 11620:2016 „Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci” / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării, Centrul de Statistică. – Chișinău, 2017. – 33 p. – Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Indicatori-de-performanta-SM-ISO-11620-2016.pdf> (Accesat 30.03.2020).

43. Indice de competențe profesionale / Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău, 2016. – 84 p. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/biblioteca/INDICE-DE-COMPETENTE-PROFESIONALE.pdf> (Accesat 24.04.2020).

44. Kulikovski, Lidia. Accesul persoanelor dezavantajate la potențialul bibliotecilor : Manual pentru bibliotecari / Lidia Kulikovski. – Chișinău : Epigraf SRL, 2006. – 288 p. – ISBN 978-9975-924-85-6.

45. *Lectura Central* : În ajutorul activității de promovare a cărții și lecturii ca bază pentru cunoaștere, știință și cultură : Platforma on/off line pentru bibliotecari / Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; alcăt.: Vera Osoianu-Filip. – Chișinău : BNRM, 2017. – 132 p. – ISBN 978-9975-3096-6-0. – Mod de acces: <https://lecturacentral.files.wordpress.com/2017/08/citate.pdf> (Accesat 05.02.2020).

46. McIlwaine, I. C. Clasificarea Zecimală Universală : Ghid de utilizare / I. C. McIlwaine ; trad. de Victoria Frâncu. – București : Asociația Bibliotecarilor din Învățământ, 2006. – 286 p. – (Biblioteca ABIR ; 21). – ISBN 973-85962-2-x.

47. Metodologie de aplicare a GOST-ului 7.1-2003 „Библиографическая запись. Библиографическое описание : Общие требования и правила составления = Înregistrarea bibliografică. Descrierea bibliografică : Cerințe și reguli generale de alcătuire” / Valentina Chitoroagă (coordonator), Silvia Hăbășescu. – Chișinău : [S. n.], 2016. – 152 p. – Index: p. 151-152. – ISBN 978-9975-49-153-2.

48. Osoianu-Filip, Vera. Tribuna avocatului bibliotecii : Îndrumar pentru bibliotecari / Vera Osoianu-Filip ; director general: Elena Pintilei ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : BNRM, 2016 (Imprimeria BNRM). – 146 p. – ISBN

978-9975-3114-8-9. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Tribuna-avocatului-bibliotecii-indrumar-pentru-bibliotecari.pdf> (Accesat 20.03.2020).

49. Petrescu, Victor. Introducere în managementul de bibliotecă / Victor Petrescu, Octavian Mihail Sachelarie. – Târgoviște : Ed. Bibliotheca, 2003. – 192 p. – ISBN 973-8413-44-3.

50. Regneală, Mircea. Studii de biblioteconomie / Mircea Regneală. – Constanța : Ex Ponto, 2001. – 388 p. – ISBN 973-8227-02-X.

51. Repanovici, Angela. Ghid de cultura informației / Angela Repanovici ; referent șt.: Mircea Regneală. – București : Ed. Asociației Bibliotecarilor din România, 2012. – 116 p. – ISBN 978-973-85962-9-0.

52. Repanovici, Angela. Marketingul în structurile infodocumentare : Curs pentru învățământ la distanță. – Mod de acces: [http://webbut.unitbv.ro/Carti%20on-line/Repanovici/Marketing\\_Repanovici.pdf](http://webbut.unitbv.ro/Carti%20on-line/Repanovici/Marketing_Repanovici.pdf) (Accesat 20.03.2020).

53. Richter, Brigitte. Ghid de biblioteconomie / Brigitte Richter. – Ediția a 5-a, revăzută și adăugită. – Chișinău : Editura ARC, 1997. – 316 p. : il. – ISBN 9975-61-024-2.

54. Tratat de biblioteconomie. Vol. I : Biblioteconomie generală / coord.: Mircea Regneală. – București : Asociația Bibliotecarilor din România, 2013. – 472 p. – ISBN 978-606-93535-0-9. – ISBN 978-606-93535-1-6 (vol. I).

55. Tratat de biblioteconomie. Vol. II. Partea I : Managementul colecțiilor și serviciile de bibliotecă / coord.: Mircea Regneală. – București : Asociația Bibliotecarilor din România, 2014. – 622 p. – ISBN 978-606-93535-0-9. – ISBN 978-606-93535-2-3 (vol. II).

56. Țurcan, Nelly. Ghid practic pentru aplicarea Regulamentului privind modul de conferire a categoriilor de calificare a personalului de specialitate din biblioteci / Nelly Țurcan ; resp. de ed.: Ludmila Corghenci, Eugenia Bejan ; pref.: Ludmila Cor-

ghenci ; Consiliul Biblioteconomic Național, Comisia Formare Profesională Continuă. – Chișinău : BNRM, 2016. – 73 p. – ISBN 978-9975-9696-8-0. – Mod de acces: [https://mecc.gov.md/sites/default/files/ghid\\_practic\\_aplicare\\_regulament\\_categorii\\_calificare\\_bibliotecari.pdf](https://mecc.gov.md/sites/default/files/ghid_practic_aplicare_regulament_categorii_calificare_bibliotecari.pdf) (Accesat 30.03.2020).

### **Studii în domeniul biblioteconomiei și științelor informării (monografii, culegeri)**

57. Agache, Catinca. Biblioteconomie – valori tradiționale și moderne. Vol. 1 / Catinca Agache. – Iași : Editura Vasiliana'98, 2007. – 236 p. – ISBN 978-973-113-051-4. – ISBN 978-973-113-057-6 (vol 1).

58. Banciu, Doina. Biblioteca și societatea / Doina Banciu, Gheorghe Buluță, Victor Petrescu. – București : Ed. Ager, 2001. – 144 p. – (Col. Societatea informațională ; 2). – ISBN 973-85542-0-9.

59. Banciu, Doina. Informația digitală în cultură : Cercetări și realizări / Doina Banciu, Dora Coardoș, Cornelia Lepădatu. – București : Editura ARS DOCENDI : Universitatea din București, 2010. – 386 p. – ISBN 978-973-558-498-6.

60. Biblioteca Națională a Republicii Moldova – Meridianul Zero al Sistemului Național de Biblioteci (1991-2016) : Monografie consacrată aniversării a 185 de ani de la fondarea BNRM / Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova, Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; director general: Elena Pintilei ; coordonatori de ediție: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci ; consultanți științifici: Aliona Tostogan, Svetlana Barbei. – Chișinău : BNRM, 2017. – 216 p. : fig., fot., tab. – ISBN 978-9975-110-86-0. – Mod de acces [http://bnrm.md/files/publicatii/Monografii-BNRM-meridianul-zero-Sistemului-National-Biblioteci-\(1991-2016\).pdf](http://bnrm.md/files/publicatii/Monografii-BNRM-meridianul-zero-Sistemului-National-Biblioteci-(1991-2016).pdf) (Accesat 22.04.2020).

61. Biblioteconomia românească la început de secol XXI / volum coordonat de: Robert Coravu, Elena Tîrziman. – Constanța :

Ex Ponto, 2013. – 302 p. – ISBN 978-606-598-283-3.

62. Braboveanu, Mioara. Conceptul de informații clasificate: istorie și actualitate / Mioara Braboveanu. – Târgoviște : Editura Bibliotheca, 2013. – 246 p. – ISBN 978-973-712-806-5.

63. Buluță, Gheorghe. Biblioteca în societatea informației / Gheorghe Buluță, Sultana Craia, Victor Petrescu. – București : Ed. Do-MinoR, 2007. – 190 p. – ISBN 978-8496-90-3.

64. Călătoria cărții : Itinerar prin lumea informației / coordonator științific: Cristina Popescu ; coordonator responsabil: Gabriela Jurubiță ; redactor responsabil: Simona Fortin. – București : Ed. Universității din București, 2016. – 436 p.

65. Calenge, Bertrand. Politicile de achiziție: constituirea unei colecții într-o bibliotecă / Bertrand Calenge ; traducere de Aliona Vesei, Rodica Cosmaciuc. – București : Biblioteca Bucureștilor, 1999. – 400 p. – ISBN 973-98918-1-0.

66. Centrul biblioteconomic național : conținut de calitate și schimbări de perspectivă : Monografie aniversară a 70 de ani de la fondarea Direcției Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării / echipa de autori: Vera Osoianu (coordonator), Ludmila Corghenci (coordonator), Ecaterina Dmitric [et al.] ; director general : Elena Pintilei ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : BNRM, 2019. – 204 p. : fot., portr. – Bibliogr. la sfârșitul art. – ISBN 978-9975-3361-7-8. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/CENTRUL-BIBLIOTECONOMIC-NATIONAL-CONTINUT-DE-CALITATE-SI-SCHIMBARI-DE-PERSPECTIVA-Monografie-aniversara.pdf> ; <http://moldis.bnrm.md/handle/123456789/1096> (Accesat 11.04.2020).

67. Corghenci, Ludmila. Bibliotecarul și Biblioteca : aspecte ale eficienței profesionale / Ludmila Corghenci. – Chișinău : Epigraf SRL, 2009. – 112 p. – ISBN 978-9975-947-83-1.

68. eIFL-IP. Advocacy pentru accesul la cunoștințe: dreptul de autor și alte probleme juridice conexe bibliotecilor / ediție îngrijită

de Mariana Harjevschi ; traducere din limba engleză: Svetlana Boincean. – Chișinău : „Print-Caro” SRL, 2009. – 88 p. – ISBN 978-9975-4069-0-1.

69. Enache, Ionel. Economia structurilor infodocumentare / Ionel Enache. – București : Ed. Universității din București, 2011. – 235 p. – ISBN 978-973-737-969-6.

70. Enache, Ionel. Managementul bibliotecilor : Suport de curs / Ionel Enache. – București : Ed. Universității din București, 2012. – 180 p. – ISBN 978-606-16-0178-3.

71. Ghinculov, Silvia. Managementul informațional în instituțiile infodocumentare / Silvia Ghinculov ; redactor: Ala Rusnac. – Chișinău : Epigraf SRL, 2007 (F.-E.P Tipografia Centrală). – 112 p. – ISBN 978-9975-924-24-5.

72. International Trends in Academic Library Development / editors: Ane Landoy, Silvia Ghinculov, Angela Repanovici ; Ministry of Education, Culture and Research. – Chișinău : Cartdidact, 2019. – 180 p. – ISBN 978-9975-3354-5-4. – DOI: 10.5281/zenodo.3524992

73. Kulikovski, Lidia. Biblioteconomie : Studii, cercetări, recenzii, prefețe, eseuri, interviuri / Lidia Kulikovski ; Biblioteca Municipală „B. P. Hasdeu”. – Chișinău : Magna-Princeps SRL, 2008. – 256 p. – ISBN 978-9975-78-679-9.

74. Kulikovski, Lidia. Contribuții biblioteconomice (teoretice și praxiologice) : Culegere de articole (2008-2012) / Lidia Kulikovski ; Biblioteca Municipală „B. P. Hasdeu”. – Chișinău : [S. n.], 2012. – 310 p. – ISBN 978-9975-4432-2-7.

75. Lectura și scările : Culegere de articole / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Clubul Homo Aestheticus ; director general: Elena Pintilei ; consultant științific, prefață: Mihai Cimpoi ; coordonatori: Vera Osoianu, Angela Drăgănel. – Chișinău : Prut Internațional : BNRM, 2020 (F.E.-P. „Tipografia Centrală”) – 384 p. – ISBN 978-9975-54-455-9 (Prut Internațional). – ISBN 978-

9975-3361-9-2 (BNRM). – Mod de acces: <https://zenodo.org/record/3661869#.XoRoyIhKjIU> (Accesat 20.03.2020).

76. Lupu, Viorica. Organizarea și funcționarea bibliotecii ca sistem tehnologic / Viorica Lupu : redactor științific: Nelly Țurcan ; Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova, Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a UASM. – Chișinău : [S. n.], 2016. – 100 p. – ISBN 978-9975-56-36-0.

77. Managementul informației și al documentelor / coordonator: Doina Banciu. – București : Editura Universității din București, 2012. – 216 p. – ISBN 978-606-16-0079-3.

78. Marinescu, Nicoleta. Dezvoltarea profesională bibliotecomică : Culegere de interviuri, articole, comunicări, proiecte / Nicoleta Marinescu. – Iași : Princeps Edit, 2007. – 144 p. – ISBN 978-973-1783-44-4.

79. Niculescu, Zenovia. Universul bibliografic: sisteme și structuri compoziționale / Zenovia Niculescu. – București : Editura Universității din București, 2017. – 532 p. – ISBN 978-606-16-0854-6.

80. Osoianu, Vera. Biblioteca în căutarea identității / Vera Osoianu ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : [S. n.], 2013 (Tipogr. AȘM). – 356 p. – ISBN 978-9975-62-340-7. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/VOsoanu-Biblioteca-in-cautarea-identitatii.pdf> (Accesat 23.04.2020).

81. Osoianu-Filip, Vera. Biblioteca publică între percepția tradițională și utilizatorul modern / Vera Osoianu-Filip ; director general: Elena Pintilei ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : BNRM, 2015 (Imprimeria BNRM). – 232 p. – ISBN 978-9975-4493-8-0. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/VOsoanu-Biblioteca-publica-intre-perceptia-traditionala-utilizatorul-modern.pdf> (Accesat 26.03.2020).

82. Porumbeanu, Octavia-Luciana. Managementul cunoașterii și structurile infodocumentare / Octavia-Luciana Porumbeanu. –

Ed. a 2-a, revăzută și adăugită. – București : Ed. Universității din București, 2011. – 370 p. – ISBN 978-973-737-976-4.

83. Regneală, Mircea. Noi studii de biblioteconomie / Mircea Regneală. – București : Editura ABR, 2009. – 630 p. – ISBN 978-973-85962-5-2.

84. Rolul bibliotecilor în procesul educației civice = Роль библиотек в процессе гражданского воспитания / Filiala din Chișinău a Inst. Internațional de Monitorizare a Dezvoltării Democrației, Parlamentarismului și Respectării Drepturilor Electorale ale Cetățenilor din Statele Membre ale AIP CSI. – Chișinău, Princeps, 2017. – 78 p. – Tit., text paralel în lb. română și lb. rusă. – Carte-„valet” (inversă). – ISBN 978-9975-4492-8-1.

85. Servicii pentru comunitate în bibliotecile publice din România / colegiul redacțional: Corina Ciuraru, Delia Pantea, Nicoleta Vasi ; consultanți: Marcel Chiranoș, Ruxandra Nazare, Florica Pop ; ANBPR ; BIBLIONET. – Brăila : Proilavia, 2013, – 86 p. – ISBN 978-606-8375-34-2. – Mod de acces: [http://www.bjdb.ro/docs/resurse\\_bibliotecari/Servicii%20pentru%20comunitate.pdf](http://www.bjdb.ro/docs/resurse_bibliotecari/Servicii%20pentru%20comunitate.pdf) (Accesat 11.04.2020).

86. Stoica, Ion. Numai cercetarea salvează / Ion Stoica. – Constanța : Ex Ponto, 2013. – 180 p. – ISBN 978-606-598-240-6.

87. Stoica, Ion. Sensul schimbării în universul infodocumentar / Ion Stoica. – Constanța : Ex Ponto, 2009. – 223 p. – ISBN 978-973-644-862-1.

88. Știința deschisă în Republica Moldova : Studiu = Open Science in the Republic of Moldova : Study / Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale ; Gheorghe Cuciureanu, Igor Cojocar, Irina Cojocar [et al.]. – Chișinău : Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, 2018. – 263 p. – ISBN 978-9975-3220-3-4. – eISBN 978-9975-3220-4-1. – DOI 10.528/zenodo.1468418. – Mod de acces: [https://www.academia.edu/38197771/Stiinta\\_deschisa\\_in\\_Republica\\_Moldova\\_Open\\_Science\\_in\\_the\\_Rep](https://www.academia.edu/38197771/Stiinta_deschisa_in_Republica_Moldova_Open_Science_in_the_Rep)

[blic\\_of\\_Moldova](#) (Accesat 11.04.2020).

89. Tîrziman, Elena. Colecții și biblioteci digitale / Elena Tîrziman. – București : Ed. Universității din București, 2011. – 272 p. – ISBN 978-973-737-979-5.

90. Tîrziman, Elena. Organizarea și regăsirea informației / Elena Tîrziman. – Târgoviște : Ed. Bibliotheca, 2016. – 236 p. – ISBN 978-606-772-085-3.

91. Tîrziman, Elena. Resurse Internet și practici de informare / Elena Tîrziman. – București : Ed. Universității din București, 2011. – 270 p. – ISBN 978-606-16-0038-0.

#### **Articole în publicații seriale**

92. Bordian, Elena. Standardizarea în domeniul Biblioteconomiei, Informării și Documentării: avantaje, probleme și perspective / Elena Bordian // Magazin bibliologic. – 2017. – Nr 1/2. – P. 43-48. – Mod de acces: <https://www.facebook.com/fncl.bnrm/> (Accesat 22.04.2020).

93. Borună, Adriana. Calificare sau formare profesională în domeniul științei informării și documentării / Adriana Borună // Biblioteca. – 2016. – Nr 8. – P. 242-244.

94. Buluță, Gheorghe. Cultura informației, cultura & competența profesională / Gheorghe Buluță // Curier. – 2015. – Nr 2. – P. 15-18

95. Carp, Simona. Biblioteca, între perspectiva istorică și semnificația actuală / Simona Carp // Asachiana. – 2018. – Anul V, Vol. 8. – P. 14-29.

96. Cebotari, Margareta. Evaluarea impactului bibliotecilor: prevederi standardizate / Margareta Cebotari // Magazin bibliologic. – 2018. – Nr 3/4. – P. 31-36. – Mod de acces: [http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1008/Cebotari\\_Evaluarea.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1008/Cebotari_Evaluarea.pdf?sequence=1&isAllowed=y) ; <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2018-3-4.pdf> (Accesat 22.04.2020).

97. Cebotari, Margareta. Standardizarea în biblioteconomie. Importanța cunoașterii și aplicării standardelor profesionale în bibliotecile din Republica Moldova: studiu aplicativ / Margareta Cebotari // Magazin bibliologic. – 2019. – Nr 1/2. – P. 90-100. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2019-1-2.pdf> (Accesat 06.04.2020).

98. Cheradi, Natalia. Tipologia și sortimentul serviciilor prestate în biblioteca universitară / Natalia Cheradi // *Studia Universitatis Moldaviae*. – 2014. – Nr 3. – P. 23-29.

99. Corghenci, Ludmila. Centrul biblioteconomic teritorial – furnizor de programe de formare profesională continuă pentru personalul bibliotecilor / Ludmila Corghenci, Victoria Popa // Magazin bibliologic. – 2018. – Nr 3/4. – P. 48-51. – ISSN 1857-1476. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2018-3-4.pdf> (Accesat 06.04.2020).

100. Corghenci, Ludmila. Dezvoltarea capacităților personalului de specialitate din biblioteci: învățare orientată, dezvoltare profesională, oportunități pentru rețele / Ludmila Corghenci // Magazin bibliologic. – 2019. – Nr 3/4. – P. 41-44. – Mod de acces: [http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1039/Corghenci\\_Dezvoltarea\\_Capacit%C4%83%C5%A3ilor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1039/Corghenci_Dezvoltarea_Capacit%C4%83%C5%A3ilor.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Accesat 21.04.2020).

101. Corghenci, Ludmila. Evaluarea personalului de specialitate din biblioteci prin prisma indicatorilor de performanță / Ludmila Corghenci // Magazin bibliologic. – 2018. – Nr 1/2. – P. 87-92. – Mod de acces: [http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1002/87-92\\_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1002/87-92_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Accesat 21.04.2020).

102. Corghenci, Ludmila. Investiții profesionale pentru dezvoltarea personalului de specialitate – aspect al performanței instituționale / Ludmila Corghenci // Magazin bibliologic. – 2020. – Nr 1/2. – P. 7-14. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/>

[bitstream/handle/123456789/1123/Corghenci\\_Investi%28c8%29bii\\_profesionale.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bitstream/handle/123456789/1123/Corghenci_Investi%28c8%29bii_profesionale.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Accesat 21.04.2020).

103. Corghenci, Ludmila. Parteneriatul ce deschide perspective în evoluția bibliotecii: viziune comună și încredere // Magazin bibliologic. – 2018. – Nr 3/4. – P. 15-18. – Mod de acces: [http://moldis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1006/Corghenci\\_Parteneriat.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://moldis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1006/Corghenci_Parteneriat.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Accesat 21.04.2020).

104. Corghenci, Ludmila. Statistica – instrument de dirijare, cunoaștere și dezvoltare a bibliotecilor / Ludmila Corghenci // Magazin bibliologic. – 2018. – Nr 1/2. – P. 116-118. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2018-1-2.pdf> (Accesat 21.04.2020).

105. Dmitric, Ecaterina. Activitatea metodologică – o nouă abordare în contextul inovării tehnologice / Ecaterina Dmitric // Analele științifice ale Universității de Stat din Moldova : Studii socio-umanistice. – Chișinău, 2018. – P. 208-213. – ISBN 978-997-142-56-5. – ISSN 1857-3622 ; Magazin bibliologic. – 2018. – Nr 1/2. – P. 28-33. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2018-1-2.pdf> (Accesat 11.04.2020).

106. Dmitric, Ecaterina. Dezvoltare și acces: diversificarea serviciilor axate pe realizarea Agendei ONU 2030 / Ecaterina Dmitric // Magazin bibliologic. – 2019. – Nr 3/4. – P. 45-48. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/MB%203-4%202019.pdf> (Accesat 11.04.2020).

107. Osoianu, Vera. Biblioteca: între carte și lumea virtuală / Vera Osoianu // Limba română. – 2013. – Nr 7/8. – P. 170-175. – ISSN 0235-9111. – Mod de acces: <http://limbaromana.md/index.php?go=articole&n=2325> (Accesat 14.04.2019).

108. Osoianu, Vera. Biblioteca între tendințe generale, viziuni globale și priorități naționale / Vera Osoianu // Magazin bibliologic. – 2018. – Nr 3/4. – P. 23-30. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2018-3-4.pdf> (Ac-

cesat 11.04.2020).

109. Osoianu, Vera. O strategie ancorată între necesitățile și posibilitățile locale reale și tendințele domeniului la nivel internațional / Vera Osoianu // Magazin bibliologic. – 2017. – Nr 3/4. – P. 16-18. – ISSN 1857-1476. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2017-3-4.pdf> (Accesat 28.03.2020).

110. Osoianu, Vera. Permanențe și priorități în activitatea bibliotecilor / Vera Osoianu // Magazin bibliologic. – 2019. – Nr 3/4. – P. 35-40. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/MB%203-4%202019.pdf> (Accesat 11.04.2020).

111. Osoianu, Vera. Sursele de informare ca temelie de rezistență a bibliotecii / Vera Osoianu // Magazin bibliologic. – 2020. – Nr 1/2. – P. 56-60. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/MB%201-2%202020.pdf> (Accesat 11.04.2020).

112. Pintilei, Elena. Preocupări strategice în lumina politicilor promovate de Conferința Bibliotecilor Naționale Europene / Elena Pintilei // Magazin bibliologic. – 2019. – Nr 3/4. – P. 32-34. – Mod de acces: [http://moldis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1035/Pintilei\\_Preocupari.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://moldis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1035/Pintilei_Preocupari.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Accesat 21.04.2020).

113. Povestca, Lilia. Studiu privind necesitățile de formare profesională a personalului de specialitate din bibliotecile instituțiilor de învățământ superior din Republica Moldova / Lilia Povestca // Magazin bibliologic. – 2019. – Nr 3/4. – P. 93-107. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/MB%203-4%202019.pdf> (Accesat 11.04.2020).

114. Staver, Mihaela. Surse electronice de informare utilizate în formarea culturii informației utilizatorului / Mihaela Staver // Magazin bibliologic. – 2017. – Nr 1/2. – P. 82-88. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Magazin-bibliologic2017-1-2.pdf> (Accesat 22.04.2020).



115. Stoica, Ion. Rolul de comunicatori al bibliotecarilor / Ion Stoica // BiblioPolis. – 2011. – Nr 2. – P. 8-11.

116. Tostogan, Aliona. Schimbări în relațiile cu utilizatorii și partenerii / Aliona Tostogan // Magazin bibliologic. – 2020. – Nr 1/2. – P. 61-67. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/MB%201-2%202020.pdf> (Accesat 11.04.2020).

117. Țurcan, Nelly. Asociația bibliotecarilor ca factor de dezvoltare a comunității profesionale / Nelly Țurcan, Mariana Harjevschi, Natalia Cheradi // Studia Universitatis. Seria „Științe sociale” – 2014. – Nr 3. – P. 18-22. – ISSN 1814-3199. – Mod de acces: [http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1087/%c8%9aurcan\\_Asoacia%c8%9bia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1087/%c8%9aurcan_Asoacia%c8%9bia.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Accesat 22.04.2020).

118. Țurcan, Nelly. Conținutul comportamentului consumatorului de servicii infodocumentare în biblioteca universitară / Nelly Țurcan, Natalia Cheradi // Biblioteca. – 2015. – Nr 11. – P. 325-329. – ISSN 1220-3386. – Mod de acces: [http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1089/%c8%9aurcan\\_Cheradi\\_Con%c8%9binutul.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1089/%c8%9aurcan_Cheradi_Con%c8%9binutul.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Accesat 22.04.2020).

119. Țurcan, Nelly. Inovațiile în comunicarea științifică: utilizarea instrumentelor de cercetare / Nelly Țurcan // Biblioteca. – 2018. – Nr 6. – P. 163-169.

#### **Resurse on-line de specialitate, administrate de BNRM**

120. Biblioteca Națională a Republicii Moldova [site]. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/> (Accesat 22.04.2020).

121. Biblioteca Națională a Republicii Moldova : Catalog BNRM on-line. – Mod de acces: <http://catalog.bnrm.md/opac> (Accesat 22.04.2020).

122. Biblioteca Națională a Republicii Moldova : Centrul de resurse : ePortofolii educaționale. – Mod de acces: [\[se.bnrm.md/ro/for-public-libraries/resource-center\]\(http://se.bnrm.md/ro/for-public-libraries/resource-center\) \(Accesat 22.04.2020\).](http://resur-</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

123. Biblioteca Națională a Republicii Moldova : Forumul Managerilor din Sistemul Național de Bibliotecă. – Mod de acces: <https://www.facebook.com/forum.manageri.snb/> (Accesat 22.04.2020).

124. Biblioteca Națională a Republicii Moldova : National Thematic Repository Moldova NTR-Mold-LIS (Repozitoriul Tematic Național Moldova-Biblioteconomie și Științe ale Informării). – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/> (Accesat 22.04.2020).

125. Biblioteca Națională a Republicii Moldova : Oferta educațională. – Mod de acces: <http://www.bnrm.md/index.php/acces-dedicat/bibliotecarilor/formarea-profesionala-continua> (Accesat 22.04.2020).

#### **Conturi pe rețele de socializare, administrate de Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării, BNRM**

126. Biblioteca Națională a Republicii Moldova. Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării. – Mod de acces: <https://www.slideshare.net/rmbibliotec> (Accesat 22.04.2020).

127. Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Studii și Cercetări. – Mod de acces: <https://www.facebook.com/Biblioteca-Na%C5%A3ional%C4%83-a-Republicii-Moldova-Studii-%C5%9Fi-Cercet%C4%83ri-678113542234786/> (Accesat 22.04.2020).

128. Bibliotecarii BNRM. – Mod de acces: <https://www.facebook.com/groups/1106292196095978/> (Accesat 22.04.2020).

129. Biblioteci publice teritoriale din Republica Moldova [blog]. – Mod de acces: <https://bibliotecipublicerm.wordpress>.

[com/](#) (Accesat 22.04.2020).

130. Bibliotecile publice din Sistemul Național de Biblioteci, Republica Moldova. – Mod de acces: <https://www.facebook.com/bibliotecipublicerm/> (Accesat 22.04.2020).

131. Blog de biblioteconomie și știința informării. – Mod de acces: <https://clubbib2.wordpress.com/> (Accesat 22.04.2020).

132. Centrul de Formare Profesională Continuă, BNRM. – Mod de acces: <https://www.facebook.com/cfpc.bnrn/> (Accesat 22.04.2020).

133. Centrul de Statistică, Dezvoltare și Cercetare. – Mod de acces: <https://www.facebook.com/cs.bnrn/> (Accesat 22.04.2020).

134. Forumul Managerilor din Sistemul Național de Biblioteci. – Mod de acces: <https://www.facebook.com/forum.manageri.snb/> (Accesat 22.04.2020).

135. Lectura Central. – Mod de acces: <https://www.facebook.com/groups/205286133498142/> (Accesat 22.04.2020).

136. Programul Național *LecturaCentral*. – Mod de acces: <https://www.facebook.com/fncl.bnrn/> (Accesat 22.04.2020).

137. Promovarea imaginii bibliotecii în comunitate. – Mod de acces: <https://www.facebook.com/groups/2092118660876897/members/> (Accesat 22.04.2020).

138. Simpozionul Anul Bibliologic (BNRM). – Mod de acces: <https://www.facebook.com/anul.bibliologic/> (Accesat 22.04.2020).

#### AUTORII ARTICOLELOR:

**BORȘ, Veronica** – director adjunct, Biblioteca Națională a Republicii Moldova  
E-mail: vbors@bnrm.md

**CEBOTARI, Margareta** – specialist principal, secția Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării, Biblioteca Națională a Republicii Moldova  
E-mail: mcebotari@bnrm.md

**CHITOROAGĂ, Valentina** – formator, Camera Națională a Cărții  
E-mail: bookchamber.md@gmail.com

**CORGHENCI, Ludmila** – șef al Centrului de Formare Profesională Continuă în Biblioteconomie și Științe ale Informării, Biblioteca Națională a Republicii Moldova  
E-mail: lcorghenci@bnrm.md

**COSOVAN, Veronica** – șef secție Carte veche și rară, Biblioteca Națională a Republicii Moldova  
E-mail: cartea.rara@bnrm.md

**COZONAC, Renata** – director general, Camera Națională a Cărții din Republica Moldova  
E-mail: bookchamber.md@gmail.com

**DMITRIC, Ecaterina** – șef al secției Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării, Biblioteca Națională a Republicii Moldova  
E-mail: dbiblio@bnrm.md

**DRĂGĂNEL, Angela** – specialist principal, secția Studii și cercetări, Biblioteca Națională a Republicii Moldova  
E-mail: adraganel@bnrm.md

**MUNTEAN, Aliona** – director adjunct, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

E-mail: [aliona.muntean@bnrm.md](mailto:aliona.muntean@bnrm.md)

**OSOIANU, Vera** – director adjunct, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

E-mail: [bnrmvo2012@bnrm.md](mailto:bnrmvo2012@bnrm.md)

**PINTILEI, Elena** – director general, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

E-mail: [elene.pintilei@bnrm.md](mailto:elene.pintilei@bnrm.md)

**POPA, Valentina** – șef al Centrului de Statistică, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

E-mail: [statistica@bnrm.md](mailto:statistica@bnrm.md)

**POVESTCA, Lilia** – specialist principal, Centrul de Formare Profesională Continuă în Biblioteconomie și Științe ale Informării, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

E-mail: [lpovestca@bnrm.md](mailto:lpovestca@bnrm.md)

**TOSTOGAN, Aliona** – prim-director adjunct, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

E-mail: [a.tostogan@bnrm.md](mailto:a.tostogan@bnrm.md)

**VASILICA, Victoria** – șef al secției Studii și cercetări, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

E-mail: [studiisicercetaribnrm@gmail.com](mailto:studiisicercetaribnrm@gmail.com)

---

Bun de tipar: 29.12.2020

Coli de tipar: 15,75

Format electronic

---

Comanda nr. 16

Centrul editorial-poligrafic BNRM,  
str.31 August 1989, nr. 78 A, Chișinău

---