

SERVICIILE COMUNITARE OFERITE DE BIBLIOTECĂ – MODALITATE DE AMPLIFICARE A INCLUZIUNII SOCIALE ÎN COMUNITATE

Margareta CEBOTARI
specialist principal, BNRM
mcebotari@bnrm.md

Percepția opiniei publice asupra bibliotecii este complexă: loc al descoperirii, instrument de învățare continuă, suport pentru studii socioeconomice, sursă de idei și inspirație, *centru comunitar*, resursă de cunoaștere a istoriei locale etc. În prezent, bibliotecile îndeplinesc un rol-cheie în asigurarea accesului la resurse informaționale pentru dezvoltarea economică și socială, prin politici de acces nediscriminatoriu, contribuind la dezvoltarea și susținerea libertății intelectuale, la păstrarea valorilor democratice și a drepturilor civile universal valabile. Informația disponibilă și accesibilă creează instrumente necesare dezvoltării oricărui individ, acesta fiind ulterior în măsură să participe la viața socială și politică a țării [2].

Biblioteca este partenerul autorităților centrale și locale, precum și al altor instituții și organizații în proiectele și activitățile sociale ale acestora. Prin faptul că asigură acces democratic, nediscriminatoriu la colecțiile și serviciile sale, biblioteca are, implicit, o dimensiune socială. Biblioteca rămâne singurul spațiu cu acces liber, gratuit, pe toată durata zilei pentru orice cetățean, un spațiu cu rol informativ, educațional, cultural – *un spațiu comunitar*. Totodată, doar în colaborare cu factorii de decizie din comunitate, biblioteca poate să fie, prin serviciile sale, un real ajutor în dezvoltarea comunității și un actor activ în incluziunea socială a tuturor membrilor comunității [5].

Integrarea serviciilor comunitare în activitatea bibliotecii publice poate contribui la identificarea și promovarea identității culturale și locale și are un impact semnificativ asupra societății. Aceste aspecte reflectă impactul social și valoarea bibliotecii în viața persoanei, comunității și a societății. În SM ISO 16439-2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor” sunt determinate principalele domenii ale influenței impactului social: *viața socială* – prin servicii, programe și proiecte tradiționale și cele inovative, bibliotecile/bibliotecarii se implică masiv în augmentarea nivelului incluziunii soci-

ale a comunității, a egalității între bărbați și femei, oferirea șanselor egale pentru toți membrii comunității, amplificarea capacității decizionale a acestora; *coeziunea socială* – bibliotecile întăresc legăturile dintre oameni și grupuri, sprijină comunicarea interculturală și intergenerațională a membrilor comunității; creșterea interesului și participarea la informare și educație a membrilor comunității prin accesul gratuit la informații; *asigurarea accesului cetățenilor la toate tipurile de informație comunitară*; *dezvoltarea culturii și identității comunitare*: bibliotecile promovează cultura și istoria locală prin intermediul studiilor, expozițiilor și altor evenimente, oferă informații despre comunitatea locală și funcționează în calitate de *centru comunitar*; *diversitatea culturală* – într-o societate diversă din punct de vedere cultural, bibliotecile permit diferitor grupuri să-și păstreze patrimoniul cultural și astfel să promoveze diversitatea; *dezvoltarea comunității* – bibliotecile reprezintă un centru important ce oferă o gamă largă de servicii/activități și programe comunitare, care sprijină dezvoltarea comunității, a societății în general, contribuind la conștientizarea problemelor de mediu, de sănătate, ale celor ce țin de siguranța transportului etc.; *bunăstarea individuală* – pentru o comunitate poate fi relevant faptul că biblioteca este percepută ca un loc sigur, liniștit și confortabil nu doar pentru lectură și studiu, ci și pentru întâlniri sau evenimente; *conservarea patrimoniului cultural local* – este important pentru biblioteci de a-și demonstra valoarea potențială pentru generațiile viitoare prin păstrarea patrimoniului cultural documentar; bibliotecarul este creatorul/gestionarul „arhivei documentare” a comunității prin crearea de colecții speciale, studii de istorie locală/comunitară și alte activități [1].

În procesul de planificare a serviciilor bibliotecii se stabilesc prioritățile care pot sta la baza elaborării *strategiei de dezvoltare a serviciilor bibliotecii*. Se recomandă dezvoltarea de servicii pentru grupuri-țintă, ținând cont de vârstă, statutul socioprofesional și diversitatea culturală a membrilor comunității. Astfel, bibliotecile publice dezvoltă o gamă largă de servicii directe, externe și online.

Serviciile externe de bibliotecă contribuie din plin la facilitarea incluziunii sociale a tuturor membrilor comunității. În acest scop, bibliotecile oferă servicii de informare, cultural-educative sau de recreere: în tabere de vară pentru copii, în cadrul unor sărbători naționale sau locale, festivaluri, târguri, expoziții organizate în aer liber etc.; în spitale, centre de îngrijire a persoanelor în vârstă, în adăposturi pentru refugiați, centre pentru minorități naționale etc., pentru utilizatorii aflați în dificultate, se pot oferi

servicii de bibliotecă la domiciliu: rezolvarea cererilor concrete de lectură/distribuirea cărților noi din colecție, ținând cont de interesele de lectură ale acestor utilizatori. Astfel de servicii pot fi oferite prin intermediul bibliotecii mobile, Bibliobus, care poate staționa în zone îndepărtate de bibliotecă. Este important să fie amenajate locuri speciale de oferire a serviciilor, conform unui program constant, bine determinat, care este adus la cunoștința publicului prin mijloace mass-media. Serviciile externe pot fi oferite cu ajutorul voluntarilor bibliotecii, contribuind la dezvoltarea de parteneriate cu alte instituții din localitate, la colaborarea cu administrația locală și la implicarea/incluziunea membrilor comunității în soluționarea unor probleme sociale și cerințe culturale ale cetățenilor comunității [3].

Modificările în infrastructura socială modernă influențează și determină schimbarea serviciilor de informare tradiționale ale bibliotecii. Serviciile bibliotecii se îmbunătățesc în conformitate cu cerințele comunității, care tot mai mult sunt legate de noile tehnologii informaționale de comunicare (TIC). Bibliotecile devin instituții mediatore, care ghidează fluxul informațional, oferă servicii și programe noi.

Prin proiectarea unor servicii comunitare informaționale noi, bazate pe TIC, bibliotecarii trebuie să interacționeze cu membrii comunității având în vedere perspectivele de dezvoltare a unor competențe atitudinale față de istoria locală. Astfel, competențele atitudinale presupun dezvoltarea motivației, interesului, responsabilității, angajării, corectitudinii și a respectului față de istoria locală.

În același timp, bibliotecile publice pot avea un rol informațional deosebit în comunitate prin diversificarea paletei serviciilor comunitare, care pot contribui la crearea istoriei locale, difuzând în mod planificat, cu regularitate, informații despre activitățile social-culturale, viața social-economică a comunității și orice evenimente cotidiene de interes comun pentru toți membrii comunității. Prin arhivarea acestor informații în format electronic, bibliotecile se includ în *formarea memoriei locale*.

Un rol deosebit în activitatea bibliotecilor publice revine activității de organizare și promovare a studiilor de istorie locală. Prin istorie locală se înțelege studiul istoriei comunităților într-un context geografic, cultural și social local. Un aspect important al istoriei locale îl reprezintă catalogarea/stocarea documentelor care se referă la spațiul geografic aflat în aria de servire a bibliotecii. În limbajul biblioteconomic, activitățile de formare și valorificare a patrimoniului documentar local sunt acoperite de o terminologie diferită, fiind utilizați diferiți termeni: *istorie locală și genea-*

logie, memorie locală, istoria comunității, studii locale, cunoaștere locală.

Termenul de *cunoaștere locală* acoperă o gamă amplă de colectare a informațiilor generale cotidiene, dar, în același timp, scopul acestor cercetări este atât cunoașterea istoriei localității, cât și a prezentului/vieții actuale a localității. Un segment al cunoașterii locale include studiul trecutului localității, deci este și *istorie locală*. Toate acestea se referă la ceea ce am defini prin termenii *colecție de istorie locală* și, nu în ultimul rând, *servicii de istorie locală* [4].

Prin realizarea unor cercetări ale trecutului și ale prezentului localității, bibliotecile publice își asumă rolul de păstrător al memoriei locale, de asemenea, prin dezvoltarea colecțiilor cu informații despre localitate și alcătuirea bibliografiilor locale, biobibliografiilor personalităților notorii, viața cărora are tangență cu localitatea dată. În același timp, bibliotecile publice se pot implica în colectarea și valorificarea/promovarea informațiilor despre viața cotidiană, oferind informații ce reflectă comunitatea în toată complexitatea ei. Bibliotecile publice, ca furnizori de *servicii de informare comunitară*, își pot consolida rolul informațional, educațional și social în comunitate. Bibliotecile publice, ca centre comunitare pentru diseminarea informațiilor locale către populație, realizează unul din scopurile principale: a servi comunitatea pentru bunăstarea tuturor membrilor acestei comunități.

Informațiile comunitare sunt considerate informațiile necesare/solicitate de către membrii comunității pentru a le facilita utilizarea eficientă a resurselor potențial disponibile în localitățile în care trăiesc. Aceste informații pot fi necesare membrilor comunității în rezolvarea problemelor de sănătate/handicap, probleme din domeniul locuințelor, șomajului, finanțării afacerilor/ businessului etc.

Tipuri de *informații comunitare* care pot fi oferite de biblioteca publică membrilor comunității ar putea fi: informații despre serviciile culturale, informaționale, educaționale, de recreere, oferite de bibliotecă pentru membrii comunității cu indicarea locului și timpului oferirii acestor servicii; informații privind proiecte/programe sociale în care se pot implica sau de care pot beneficia membrii comunității; informații privind starea apei de băut din localitate; servicii de urgență la care pot apela, informații despre angajarea în câmpul muncii, informații privind vânzări/cumpărări a mijloacelor de trai, a produselor agricole etc. Elaborarea unui *program de servicii comunitare* ar putea să includă diverse forme de realizare:

- accesul membrilor comunității la colecțiile de istorie locală a bibliotecii;
- asigurarea accesului cetățenilor la toate tipurile de informație comunitară prin conectarea gratuită și nerestricționată la internet în localul bibliotecii, pentru a utiliza informații comunitare publicate de APL sau bibliotecă;
- IT servicii de istorie locală: digitizarea fotografiilor, documentelor vechi care pot fi incluse în studii de istorie locală, filmarea unor dialoguri cu membrii comunității în care să fie reflectate evenimente interesante din istoria locală etc.
- publicarea online (pe blogul bibliotecii) a rubricii permanente: *Buletin informațional „Ce ne oferă comunitatea”*, despre viața socială, economică, culturală a comunității (hotărâri, anunțuri ale administrației publice locale, lista locurilor vacante în comunitate, probleme de dezvoltare care necesită soluționare urgentă, proiecte sociale implementate în comunitate etc.);
- inițierea și realizarea unor *e-Cronici* ale evenimentelor comunității, care reflectă viața cotidiană a comunității.

Pentru a oferi servicii comunitare relevante despre și pentru comunitate, biblioteca va colabora cu diferiți parteneri: administrația publică locală, instituții, întreprinderi, ONG care activează în localitate. Promovarea proiectelor/programelor sociale care se derulează în comunitate ar reuși să implice cât mai mulți membri ai comunității în realizarea unor activități sociale pentru scopuri nobile: de a ajuta persoanele dezavantajate, cu nevoi speciale, de a îmbunătăți infrastructura comunității, de a îmbunătăți situația ecologică și a proteja spațiile naturale adiacente localității etc.

Prin astfel de servicii, bibliotecile publice pot demonstra relevanța acestei instituții pentru toți membrii comunității. Biblioteca devine un mediator al fluxului informațional al comunității, oferă membrilor comunității posibilitatea de a participa la dezvoltarea societății în care trăiesc, favorizează incluziunea, egalitatea, respectarea drepturilor tuturor membrilor comunității.

Promovarea este un element-cheie pentru ca toți membrii comunității să fie integrați și să beneficieze de serviciile oferite de bibliotecă. Recomandăm bibliotecilor să organizeze planificat *promovarea serviciilor comunitare*, conform unor etape recomandate în realizarea unor campanii de publicitate despre activitățile bibliotecii: *identificarea publicului-țintă*: studierea comunității locale aflate în aria de servire a bibliotecii, prin

realizarea unor activități de informare a publicului potențial privind serviciile bibliotecii (sondaje de opinie, anchete sociale, interviuri); *stabilirea și definirea obiectivelor promovării*: au drept scop conștientizarea membrilor comunității cu privire la existența și impactul serviciilor de bibliotecă, creșterea numărului de utilizatori ai acestor servicii; *elaborarea conținutului, structurii și formarea mesajului de promovare*: pentru a atrage atenția și interesul publicului și să determine utilizatorii/membrii comunității să participe/să solicite serviciile bibliotecii; *identificarea metodelor de promovare*: tehnici și mijloace folosite în publicitate – la radio, televiziune, în presă, internet; *stabilirea bugetului destinat activităților de promovare*: este o etapă importantă în procesul de elaborare a unei campanii/activități de promovare, pentru a determina costurile estimative pentru realizarea sarcinilor și obiectivelor planificate; *evaluarea rezultatelor campaniei de promovare*: pentru evidențierea impactului acțiunilor de promovare a unui serviciu, pentru a determina în ce măsură implementarea lui în bibliotecă s-a datorat acțiunilor promoționale [6].

Incluziunea socială a tuturor membrilor comunității în aria serviciilor oferite de bibliotecile publice s-a amplificat odată cu modernizarea/informatizarea bibliotecilor publice și trecerea de la modelul tradițional la noul model biblioteconomic. Conform cerințelor societății moderne, biblioteca publică este un centru comunitar, unde membrii comunității pot beneficia de servicii noi oferite de bibliotecile publice: programe de alfabetizare informațională, acces la servicii online, servicii de învățare pe tot parcursul vieții: cursuri, instruirii și ateliere, de dobândire a unor competențe conform cerințelor utilizatorilor, programe de lectură pentru întreaga familie, *servicii de informare comunitară* etc. Deoarece valoarea bibliotecii publice nu poate fi examinată în afara contextului social, prin oferirea serviciilor de informare comunitară și implicarea în proiecte/activități sociale, poate fi reliefat rolul social al bibliotecii și importanța ei în îmbunătățirea calității vieții membrilor comunității. Documentele în domeniul biblioteconomic, adoptate la nivel internațional și național, direcționează bibliotecile ca principali furnizori de informații, educație, știință, cultură și *incluziune socială* spre participarea activă la dezvoltarea comunităților competente, informate, participative. Astfel bibliotecile publice dezvoltă continuu și serviciile comunitare pentru a satisface interesele utilizatorilor și tuturor membrilor comunității, orientându-se să facă față provocărilor viitorului.

Odată cu dezvoltarea tehnologiilor de informare și comunicare, biblio-

tecile, prin diversificarea serviciilor, și-au afirmat un rol bine definit și continuă să rămână instituții care pot să răspundă nevoilor informaționale, educaționale, culturale și sociale ale comunității. Bibliotecile au demonstrat că pot să modifice și să diversifice multe activități și servicii, să fie deschise pentru colaborare prin parteneriate cu administrațiile publice locale și alte instituții locale, pot să cunoască și pot veni în întâmpinarea nevoilor membrilor comunității, să se implice activ în sprijinul acestor nevoi și să corespundă cerințelor actuale ale societății de a avea în localitate o *bibliotecă – spațiu comunitar*. În același timp, rolul bibliotecii publice ca *centru comunitar* este de a sensibiliza comunitatea și a se implica, în cea mai mare măsură, în realizarea proiectelor și programelor sociale ale comunității, de a furniza informații despre comunitate plasate în interiorul și în mediul online al bibliotecii, de a coopera cu diverse entități în vederea rezolvării problemelor membrilor comunității.

Diversificarea numărului serviciilor comunitare oferite de bibliotecile publice, a programelor și proiectelor socioculturale, în care sunt implicate diverse grupuri sociale ale comunității, amplifică nivelul incluziunii sociale a bibliotecii în comunitate.

Referințe bibliografice

1. METODEDE și instrumente de evaluare a impactului social al bibliotecii. In: Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439-2018 „Informare și documentare. Metode și proceduri de evaluare a impactului bibliotecilor”. Chișinău: BNRM, 2018, p. 23-25. [citat 15.02.2023]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Ghid-Informare-si-Documentare.Metode-si-proceduri-pentru-evaluarea-impactului-bibliotecilor.pdf>

2. RAHME, Nicoleta. Biblioteca și medierea infodocumentară. In: Revista Bibliotecii Naționale a României. 2015, An XXI, nr. 41, pp. 58-64. ISSN 1224-0184.

3. SERVICII pentru utilizatori în biblioteca publică. In: Biblioteconomie pentru începători. Cluj-Napoca: Casa Cărții de Știință, 2019, pp. 106-135. ISBN 978-606-17-1556-5.

4. STANCA, Sorina. Istoria locală în bibliotecile publice. In: Tratat de biblioteconomie. Volumul 5. București: Asociația Bibliotecarilor din România, 2022, pp. 197-216. ISBN 978-606-95381-2-8.

5. TÎRZIMAN, Elena. Dimensiunea socială a bibliotecii. In: Tratat de biblioteconomie. Volumul 5. București: Asociația Bibliotecarilor din România, 2022, pp. 37-39. ISBN 978-606-95381-2-8.

6. TOPAN, Georgeta. Promovarea serviciilor și programelor bibliotecii. In: Biblioteconomie pentru începători. Cluj-Napoca: Casa Cărții de Știință, 2019, pp. 167-176. ISBN 978-606-17-1556-5.