



BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA

# LECTURA ÎN SUSȚINEREA INCLUZIUNII DIGITALE, SOCIALE ȘI CULTURALE A MEMBRILOR COMUNITĂȚII

Suport metodologic și practic în sprijinul realizării proiectului  
cultural Programul Național *LecturaCentral*, ediția a 6-a, 2023





**BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA**

**DIRECȚIA CERCETARE ȘI DEZVOLTARE  
ÎN BIBLIOTECONOMIE ȘI ȘTIINȚE ALE INFORMĂRII**

**LECTURA ÎN SUSȚINEREA INCLUZIUNII  
DIGITALE, SOCIALE ȘI CULTURALE  
A MEMBRILOR COMUNITĂȚII**

**Suport metodologic și practic în sprijinul realizării  
proiectului cultural Programul Național  
*LecturaCentral*, ediția a 6-a, 2023**

**Chișinău  
2023**

**CZU 028(082)**

**L 37**

**Director general:** Elena PINTILEI

**Responsabil pentru ediție:** Ludmila CORGHENCI

**Autori:** Vera OSOIANU, Ludmila CORGHENCI, Victoria VASILICA, Ecaterina DMITRIC, Angela DRĂGĂNEL, Margareta CEBOTARI, Valentina POPA, Svetlana UCRAINCIUC, Natalia GHIMPU

**Coperta:** Cristina CEOINAC

**Redactor:** Jana BADAN

**Procesare computerizată:** Diana ODOBESCU

**Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții din Republica Moldova**  
**Lectura în susținerea incluziunii digitale, sociale și culturale a membrilor comunității** : Suport metodologic și practic în sprijinul realizării proiectului cultural Programul Național LecturaCentral, ediția a 6-a, 2023 / Vera Osoianu, Ludmila Corghenci, Victoria Vasilica [et al.] ; director general: Elena Pintilei ; responsabil pentru ediție: Ludmila Corghenci ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării. – Chișinău : BNRM, 2023 (Primex-Com). – 71 p.  
Lecturi profesionale / Margareta Cebotari: p. 66-71 (40 tit.). – Referințe bibliogr. la sfârșitul art. – 10 ex.  
ISBN 978-9975-119-62-7.  
028(082)  
L 37

*Lucrarea este recomandată spre editare de Consiliul redacțional al BNRM (proces-verbal nr. 2 al ședinței din 16 martie 2023).*

*Responsabilitatea pentru conținutul materialelor le revine în exclusivitate autorilor.*



Creative Commons - 4.0 International - CCBY 4.0

DOI: 10.5281/zenodo.8026347

© BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA, 2023

---

## SUMAR

<b>INTRODUCERE</b> .....	4
<b>LECTURA ÎN CONTEXTUL INIȚIATIVELOR-CHEIE PROFESIONALE: DESCHIDERI DE POSIBILITĂȚI PENTRU BIBLIOTECI</b> .....	6
Inițiative-cheie ale anului profesional 2023 .....	6
Vera OSOIANU. Percepțiile, necesitățile și așteptările utilizatorului de la biblioteca zilei de mâine .....	13
<b>PRO INCLUZIUNEA DIGITALĂ A BIBLIOTECILOR: ROLUL INTEGRATOR AL LECTURII ȘI INFORMAȚIEI</b> .....	18
Victoria VASILICA. Tehnologiile informaționale și comunicaționale din biblioteci în sprijinul dezvoltării lecturii .....	18
Ecaterina DMITRIC. Extinderea incluziunii digitale a membrilor comunității prin e-servicii... ..	22
Ludmila CORGHENCI. Cultura informației – serviciu de dezvoltare a competențelor de accesare, evaluare și utilizare etică a informației .....	29
<b>INCLUZIUNEA SOCIALĂ: PRIORITATE ÎN ACTIVITATEA BIBLIOTECILOR</b> .....	35
Angela DRĂGĂNEL. Consolidarea capacității bibliotecilor pentru întărirea rezilienței sociale .....	35
Margareta CEBOTARI. Serviciile comunitare oferite de bibliotecă – modalitate de amplificare a incluziunii sociale în comunitate .....	40
Valentina POPA. Interconectarea instituțională în comunitate: rolul și locul bibliotecii.....	47
<b>PROMOVAREA INCLUZIUNII, DIVERSITĂȚII CULTURALE ȘI TOLERANȚEI PRIN SERVICIILE/PRODUSELE BIBLIOTECII</b> .....	52
Svetlana UCRAINCIUC. Principii-cheie ale politicii de diversitate și incluziune a bibliotecii.....	52
Natalia GHIMPU. Biblioteca în sprijinul dezvoltării competențelor sociale, civice și interculturale .....	60
<b>SUPPORT DOCUMENTAR ȘI INFORMAȚIONAL</b> .....	66
Margareta CEBOTARI. Lecturi profesionale: biblioteca în susținerea incluziunii digitale, sociale și culturale a membrilor comunității. Bibliogarfie (2018-2023).....	66

## INTRODUCERE

Lectura educată și învățată prin intermediul bibliotecilor este o prezență transformatoare a comunităților, membrilor acesteia, oferind posibilitatea accesării oportunităților realității digitale în mod egal pentru toți, indiferent de mediu, vârstă sau dizabilități fizice și/sau intelectuale, pledând și acționând pentru incluziunea socială, contribuind la interacțiunea și coexistența varietății de culturi.

Rolul bibliotecii în acest context ține de dezvoltarea competențelor digitale ale utilizatorilor, de creare de conținuturi digitale, de utilizare a acestora, de respectare a proprietății intelectuale, de utilizare etică și corectă a informației. Prin ansamblul de colecții, resurse, servicii/produse, biblioteca contribuie la asigurarea accesului tuturor membrilor comunității la educație, servicii de sănătate, oportunități de muncă, locuințe, securitate etc. - indiferent de origine, religie, etnie, orientare sexuală, capacitate intelectuală, sex, situație financiară. Doar educând utilizatorul/membrul comunității în spiritul acceptării și respectării diferențelor culturale, poate fi susținută o dezvoltare durabilă a comunităților.

Ediția a 6-a a Programului Național LecturaCentral asigură continuitatea scopului și obiectivelor edițiilor precedente – centrarea eforturilor intelectuale ale actorilor comunitari asupra lecturii/informației ca factor de dezvoltare a societății democratice și incluzive, a competențelor transformatoare ale membrilor comunității. De aici și scopurile pe care le urmărește ediția anuală a suportului metodologic și practic: accentuarea importanței susținerii de biblioteci a incluziunii digitale, sociale și culturale a membrilor comunității prin intermediul lecturii; sprijinirea bibliotecilor în implementarea inițiativelor-cheie profesionale ale anului profesional 2023 prin diversificarea/personalizarea serviciilor de dezvoltare a competențelor utilizatorilor.

Suportul metodologico-practic este rezultatul unui demers de echipă. Scris într-o modalitate colocvială, acesta include informații, repere metodologice, recomandări concrete privind diversificarea/personalizarea serviciilor de bibliotecă, augmentarea locului și influenței lecturii pentru incluziunea digitală, socială și culturală.

Lucrarea este structurată în următoarele compartimente:

- *Lectura în contextul inițiativelor-cheie profesionale: deschideri de posibilități pentru biblioteci* (sunt prezentate inițiativele-cheie ale anului 2023, aprobate la Forumul Managerilor din Sistemul Național de Biblioteci, acestea fiind corelate cu percepțiile, necesitățile și așteptările utilizatorului de la biblioteca zilei de mâine);

- *Pro incluziunea digitală a bibliotecilor: rolul integrator al lecturii și informației* (conține repere privind rolul tehnologiilor informaționale și comunicaționale, orientând bibliotecile spre prestarea de servicii electronice (în calitate de promotori și creatori ale acestora) și dezvoltarea competențelor de cultura informației a membrilor comunității);

- *Incluziunea socială: prioritate în activitatea bibliotecilor* (rolul social integrator al bibliotecii este determinat de posibilitatea bibliotecii de a contribui la întărirea rezilienței sociale a membrilor comunității, de instituirea/oferirea unui sistem de servicii comunitare, precum și de funcționarea eficientă a parteneriatelor inițiate de bibliotecă);

- *Promovarea incluziunii, diversității culturale și toleranței prin servicii/produsele bibliotecii* (reflectă rolul și posibilitățile bibliotecii de a contribui la dezvoltarea comunității incluzive din punct de vedere intercultural);

- *Suport documentar și informațional* (amplifică potențialul profesional al lucrării, incluzând lista de lecturi profesionale pentru aprofundarea cunoștințelor bibliotecarilor privind incluziunea digitală, socială și culturală a membrilor comunității).

Conținutul lucrării, valoarea documentară și informațională a acesteia ne permit să menționăm și utilitatea ei pentru educația continuă a personalului din biblioteci.

Lucrarea este destinată personalului din bibliotecile sistemului național, responsabililor pentru activitatea bibliotecilor din administrațiile publice locale, fondatorilor de biblioteci.

***Ludmila CORGHENCI***

## LECTURA ÎN CONTEXTUL INIȚIATIVELOR-CHEIE PROFESIONALE: DESCHIDERI DE POSIBILITĂȚI PENTRU BIBLIOTECI

### INIȚIATIVE-CHEIE ALE ANULUI PROFESIONAL 2023

*Aprobate la Forumul Managerilor  
din Sistemul Național de Biblioteci,  
30 noiembrie 2022*

Forumul Managerilor din Sistemul Național de Biblioteci, prin tradiție, stabilește prioritățile de activitate pentru anul următor și oferă reperatele pe care se va axa programarea activităților.

Prioritatea anului 2023 se va axa pe susținerea incluziunii digitale, sociale și culturale a membrilor comunității având ca rezultat îmbunătățirea calității vieții oamenilor, ceea ce face parte din misiunea bibliotecii. În linii mari, în anul bibliologic 2023, bibliotecile își vor orienta activitatea spre susținerea comunităților în vederea reformelor, modernizării europene și consolidării rezilienței în fața provocărilor cu care acestea se confruntă.

În perioada de pre-programare, bibliotecarii, mai frecvent decât în alte împrejurări, sunt puși în situația de a răspunde la întrebări de felul: Care sunt așteptările utilizatorului de la biblioteca zilei de mâine? Cum trebuie să fie biblioteca pentru a rezista și chiar a prospera? Pe ce se bazează biblioteca de azi și de mâine? Răspunsuri sunt multe, dar din șirul acestora nu pot lipsi următoarele cuvinte-cheie:

- *Sustenabilitate*: Bibliotecile trebuie să fie în fruntea schimbărilor pozitive, iar bibliotecarii trebuie să fie conectați la tot ce se întâmplă în țară și în comunitatea din aria de servire a bibliotecii;

- *Spații sociale și de lucru în comun flexibile*: De la prima apariție a blocajelor la nivel de stat în martie 2020, dictate de pandemie, oamenii au fost mai dornici ca niciodată să reia legătura cu membrii comunității de care aparțin și să se angajeze într-o interacțiune socială constantă. În timpul pandemiei, multe biblioteci au fost forțate să se închidă pentru a respecta reglementările guvernamentale. Cei care au rămas deschiși au introdus mai multe măsuri de acomodare pentru distanțarea socială;

- *Prezența pe rețelele sociale*: Pe măsură ce tot mai mulți utilizatori accesează informații prin dispozitivele mobile, bibliotecile sunt puse în

situația de a direcționa mai multe resurse pentru a dezvolta o prezență online puternică. Interacțiunea cu utilizatorii prin intermediul rețelelor sociale este o tendință în evoluție rapidă, care atrage un grup demografic mult mai larg (se estimează că numărul utilizatorilor de telefonie mobilă va crește în continuare). Fie că este vorba de postarea de videoclipuri, tutoriale sau de publicitate pentru un eveniment viitor, merită întotdeauna să fie folosite rețelele sociale pentru a interacționa cu utilizatorii noi și cu cei existenți;

▪ *Bugetare inteligentă*: Din cauza creșterii costurilor de întreținere și la energie, multe biblioteci sunt impuse să adopte o abordare mai strictă a bugetului anual. Având în vedere nivelul tot mai mare de conștientizare a situației în rândul utilizatorilor bibliotecii, orice măsură bugetară luată pentru a promova sustenabilitatea are mai multe șanse să fie bine primită de către ei. Cheltuielile masive dictate de criza energetică vor micșora sumele destinate serviciilor publice, implicit bibliotecilor. Este greu de estimat ce poate rezerva viitorul, dar situația nu pare una bună. Respectiv, va trebui de revăzut cheltuielile viitoare, și, la fel, lista priorităților. Economisirea resurselor și flexibilitatea va ocupa un loc tot mai pronunțat în activitatea bibliotecilor. Nu întâmplător, Raportul IFLA privind tendințele, actualizat în anul 2021, atenționează : „Urmează timpuri grele (O revenire lentă de la COVID va pune presiune asupra tuturor formelor de cheltuieli publice), care vor solicita bibliotecilor să intensifice eforturile de advocacy”;

▪ *Soluții bazate pe tehnologii*: Modernizarea tehnologiilor, evoluția programelor cu elemente de inteligență artificială și mașinile automate vor schimba probabil modul în care bibliotecile oferă anumite servicii. Bibliotecile sunt bastioane ale cunoașterii, iar pe parcurs de milenii, puține lucruri s-au schimbat în metodele lor de funcționare. Ultimele decenii au produs însă o adevărată revoluție, odată cu implicarea tehnologiilor, care a culminat în anii de pandemie.

În condițiile de austeritate aproape totală, dictată de tot felul de crize, pentru a supraviețui, biblioteca trebuie să-și asume rolul de interfață a comunității. Ca regulă, prioritatea anului este bazată pe tendințele de dezvoltare la nivel național, internațional și local, precum și pe documentele aprobate în acest sens pe toate dimensiunile, pe realitățile în curs de afirmare.

Managerii bibliotecilor-centre biblioteconomice naționale, departamentale și teritoriale, care au responsabilitatea coordonării rețelelor de biblioteci, trebuie să fundamenteze activitatea pe folosirea în comun a ide-



ilor și a resurselor și colaborarea pentru a inova și a demonstra reziliență.

În anul 2022, au fost aprobate mai multe documente strategice, care, evident, vor fi puse la baza programelor de activitate pentru anul 2023 și vor orienta bibliotecile pe termen lung:

*Documente aprobate la nivel internațional:*

- 2022 Top Trends in Academic Libraries. Mod de acces: [https://digitalcommons.unf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1111&context=library\\_facpub](https://digitalcommons.unf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1111&context=library_facpub) [accesat 03.10.2022].

- 21 Update to ALA's Core Competences of Librarianship. Mod de acces: <https://www.ala.org/educationcareers/2021-update-alas-core-competences-librarianship> [accesat 03.10.2022].

- Everyone's Library Service 2022-2026. Mod de acces: <https://libraries.essex.gov.uk/everyoneslibrary/> [accesat 03.10.2022].

- Global Vision Report Summary. Mod de acces: <https://www.ifla.org/node/11905> [accesat 03.10.2022].

- Global Vision Report Summary Top 10 Highlights and Opportunities. Mod de acces: <https://www.ifla.org/files/assets/GVMultimedia/publications/gv-report-summary.pdf> [accesat 03.10.2022].

- IFLA Adds a Library Perspective to the 2nd Memory of the World Global Policy Forum. Mod de acces: <https://www.ifla.org/news/ifla-adds-a-library-perspective-to-the-2nd-memory-of-the-world-global-policy-forum/> [accesat 03.10.2022].

- IFLA TREND REPORT 2021 UPDATE. Mod de acces: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1830/1/IFLA%20TREND%20REPORT%202021%20UPDATE.pdf> [accesat 03.10.2022].

- Manifestul Bibliotecii Publice IFLA-UNESCO 2022. Mod de acces: <http://bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf> [accesat 07.11.2022].

- Manifestul UNESCO pentru biblioteci publice: 25 de ani de la ratificare. Mod de acces: <https://bjvrancea.ro/25-de-ani-de-la-ratificarea-manifestului-unesco-pentru-biblioteci-publice/> [accesat 03.10.2022].

- Public Library Service: A Catalyst for Community Development. Mod de acces: <http://library.ifla.org/id/eprint/2314/1/s01-2018-madu-en.pdf> ; <https://www.ala.org/tools/research/librariesmatter/category/social-role-library> [accesat 03.10.2022].

- Skills for the future. Our libraries offer services to help residents develop new skills from job seeking to creative writing. Mod de acces:

<https://libraries.essex.gov.uk/everyoneslibrary/aim-2-communications-and-infrastructure/skills-for-the-future/> [accesat 03.10.2022].

▪ Supporting communities and levelling up <https://www.libraries.essex.gov.uk/everyoneslibrary/aim-3-supporting-communities-and-levelling-up/> [accesat 03.10.2022].

▪ Surendra, Kumar Pal. Public Library in ICT enabled rendering services with special reference to Birchandra State Central Library in Agartala. Mod de acces: [https://www.researchgate.net/profile/Surendra-Pal-3/publication/362154338\\_Public\\_Library\\_in\\_ICT\\_enabled\\_rendering\\_services\\_with\\_special\\_reference\\_to\\_Birchandra\\_State\\_Central\\_Library\\_in\\_Agartala/links/62d8f8acaa3d1326c0cc5307/Public-Library-in-ICT-enabled-rendering-services-with-special-reference-to-Birchandra-State-Central-Library-in-Agartala.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Surendra-Pal-3/publication/362154338_Public_Library_in_ICT_enabled_rendering_services_with_special_reference_to_Birchandra_State_Central_Library_in_Agartala/links/62d8f8acaa3d1326c0cc5307/Public-Library-in-ICT-enabled-rendering-services-with-special-reference-to-Birchandra-State-Central-Library-in-Agartala.pdf) [accesat 03.10.2022].

▪ The UNESCO/PERSIST Guidelines for the Selection of Digital Heritage for LongTerm. Mod de acces: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-10-2021-0088/full/html?skipTracking=true> [accesat 03.10.2022].

▪ Under the election radar. In: PublicLibrariesNews. What's Happening to Your Library? Mod de acces: <https://www.publiclibrariesnews.com/2022/05/under-the-election-radar.html> [accesat 03.10.2022].

▪ UNESCO Memory of the World International Register Calls for Nominations for 2022-2023 Cycle. Mod de acces: <https://www.ifla.org/news/unesco-memory-of-the-world-international-register-calls-for-nominations-for-2022-2023-cycle/> [accesat 03.10.2022].

▪ United Nations Sustainable Development Goals Study 2021 Findings from the 2020 OCLC Global Council Survey. Mod de acces: <https://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2021/216896-WWAE-A4-SDG-Summary-Report-Global-Council.pdf> [accesat 03.10.2022].

▪ Universal Library Offers. Mod de acces: <https://www.librariesconnected.org.uk/page/universal-library-offers> [accesat 03.10.2022].

▪ Viziune globală. Rezumatul raportului. Mod de acces: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/GVMultimedia/publications/gv-report-summary-ro.pdf> [accesat 03.10.2022].

*Documente de nivel național:*

▪ Anunț privind inițierea elaborării Strategiei de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030 (STDM 2030). Mod de acces: <https://particip.gov.md/ro/document/stages/anunt-privind-initie->

[rea-elaborarii-strategiei-de-transformare-digitala-a-republicii-moldova-pentru-anii-20232030-stdm-2030/9355?fbclid=IwAR0A4yBNRUA6dsQ5rqr2p\\_7H5C-Qc9xe7sxK3\\_VxpcF4UZlBes\\_14zH-hCemIM](https://www.gov.md/ro/node/39487) [accesat 03.10.2022].

▪ Strategia de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023–2030 (STDM 2030). Mod de acces: <https://egov.md/ro/node/39487> [accesat 03.10.2022].

▪ Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030”. Mod de acces: [https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/strategia\\_nationale\\_de\\_dezvoltare\\_moldova\\_2030-t.pdf](https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/strategia_nationale_de_dezvoltare_moldova_2030-t.pdf) [accesat 07.01.2022].

▪ Documente care reflectă statutul Republicii Moldova de țară candidat de aderare la Uniunea Europeană.

*La nivel local:*

Bibliotecile vor fi prezente și se vor alinia la prevederile strategiilor locale de dezvoltare a comunităților, la resursele locale și necesitățile rezidenților din aria de servire, participarea bibliotecilor în proiecte precum vulnerabilitatea energetică, incluziunea refugiaților și altele.

Reieșind din prevederile documentelor menționate și în funcție de situația reală, pentru anul 2023 sunt identificate următoarele inițiative-cheie:

<b>Inițiative-cheie ale anului</b>	<b>Conținuturi ale inițiativelor-cheie</b>
Implicarea bibliotecilor în programe de transformare și promovare a comunităților	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ajustarea colecțiilor la necesitățile actuale ale membrilor comunității</li><li>▪ dezvoltarea/digitizarea colecțiilor de memorie locală</li><li>▪ lărgirea accesului la informație prin intermediul resurselor informaționale</li><li>▪ diversificarea metodelor biblioteconomice de promovare a comunității (biblioteca și comunitatea în Wikipedia etc.)</li><li>▪ identificarea resurselor deschise privind stocarea informației de memorie locală (<a href="https://archive.org/">https://archive.org/</a>, DSpace etc.)</li><li>▪ respectarea Legii privind dreptul de autor și drepturile conexe, nr. 230 din 28.07.2022, în vederea digitizării colecției de memorie locală și oferirea accesului deschis</li></ul>

Bibliotecile publice ca agenți ai dezvoltării durabile și integrării europene a Republicii Moldova	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ servicii electronice în sprijinul dezvoltării competențelor membrilor comunității</li><li>▪ lărgirea gamei de informații puse la dispoziția comunității prin intermediul serviciilor de informare</li><li>▪ intensificarea colaborărilor cu structurile de turism și prestarea de servicii colaborative în scopul promovării comunității</li><li>▪ formarea culturii informației a membrilor comunității</li><li>▪ monitorizarea și evaluarea impactului serviciilor ajustate în conformitate cu Agenda ONU 2030</li></ul>
Îmbunătățirea operării și managementului de bibliotecă	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ fundamentarea activității bibliotecilor pe strategiile de dezvoltare naționale și internaționale (Manifestul UNESCO privind biblioteca publică, Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030”, Obiectivele de Dezvoltare Durabilă etc.)</li><li>▪ menținerea standardelor profesionale de funcționare a bibliotecii</li><li>▪ concentrare pe evaluarea impactului și colectării de date pentru a demonstra beneficiile bibliotecii</li><li>▪ dezvoltarea parteneriatelor și implementarea proiectelor comunitare</li><li>▪ asigurarea formării profesionale a personalului din biblioteci în scopul prestării serviciilor adecvate necesităților membrilor comunităților</li><li>▪ dezvoltarea competențelor personalului din biblioteci privind proprietatea intelectuală, dreptul de autor și drepturile conexe (centrare pe prevederile Legii privind dreptul de autor și drepturile conexe, nr. 230 din 28.07.2022)</li><li>▪ augmentarea promovării imaginii bibliotecii prin intermediul tehnicilor și tehnologiilor informaționale (website, blog, rețele sociale (Facebook, Instagram, Twitter, SlideShare etc.))</li><li>▪ promovarea și diseminarea experiențelor reprezentative ale bibliotecii (integrarea studiilor de impact în raportul de activitate/documentele bibliotecii, publicare de articole, comunicări la nivel național/internațional)</li></ul>

Implementarea recomandărilor UNESCO privind Știința Deschisă	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ oferirea comunităților acces la cunoștințe științifice, cum ar fi rezultatele cercetărilor, și la informații care pot avea un impact asupra vieții membrilor comunității</li><li>▪ promovarea culturii Științei Deschise (activități de informare și instruire în vederea utilizării resurselor educaționale deschise pentru bibliotecari; activități de sensibilizare a utilizatorilor în vederea utilizării etice și corecte a informației, conform normelor de integritate științifică; formarea, educația, alfabetizarea digitală și consolidarea capacităților pentru Știința Deschisă a bibliotecarilor, utilizatorilor și publicului larg)</li><li>▪ cooperarea interbibliotecară la crearea conținutului digital local</li><li>▪ dezvoltarea competențelor membrilor comunității de utilizare etică și corectă a informației (respectarea Legii privind dreptul de autor și drepturile conexe, nr. 230 din 28.07.2022)</li></ul>
--	--

## PERCEPȚIILE, NECESITĂȚILE ȘI AȘTEPTĂRILE UTILIZATORULUI DE LA BIBLIOTECA ZILEI DE MÂINE

**Vera OSOIANU**

director adjunct, BNRM

[bnrmvo2012@gmail.com](mailto:bnrmvo2012@gmail.com)

[vera.osoianu@bnrm.md](mailto:vera.osoianu@bnrm.md)

La diferite etape de dezvoltare a bibliotecii, bibliotecarii au conștientizat faptul că utilizatorul este rațiunea de existență a bibliotecii. Fără utilizatori nu există biblioteci. Lucrul acesta a devenit și mai important odată cu extinderea internetului și dezvoltarea, modernizarea tehnologiilor, care au preluat unele procese specifice bibliotecarului. Practic tehnologiile au început să suplinească funcția de informare pe care se ținea, în mare parte, până acum biblioteca. De aici și eforturile enorme îndreptate spre studierea necesităților, așteptărilor și a percepțiilor utilizatorului [1, 4].

Bibliotecarii trebuie să fundamenteze serviciile pe necesitățile și așteptările utilizatorilor, care sunt influențate în permanență de tehnologiile noi și mediile moderne de cercetare și învățare și, respectiv, trebuie să cunoască preferințele, obiceiurile și cerințele acestora. Nu în zadar, în varianta reconsiderată a celor cinci legi ale biblioteconomiei, formulate de Shiyali Ramamrita Ranganathan, care au trecut testul anilor și sunt mereu actuale, s-a înlocuit noțiunea „carte” cu „resurse web”, esența rămânând în fond aceeași.

Versiunea nouă a legilor lui Ranganathan, aplicate pentru resursele web, formulată de Alireza Nuruzi, se pare că poate fi aplicată nu numai webului, dar și altor domenii: Resursele webului sunt pentru a fi utilizate; Fiecărui utilizator, resursele (webului) lui; Fiecărei resurse web, utilizatorul ei; Salvează timpul utilizatorului; webul este un organism în dezvoltare [2].

Asociația Bibliotecilor Americane are o abordare și mai originală a celor cinci legi: Biblioteca servește omenirea; Respectați orice formă ce reprezintă cunoștințele; Utilizați tehnologiile informaționale inteligente pentru a crea servicii noi; Promovați accesul deschis la cunoștințe; Onorați trecutul, dar creați viitorul.

Totuși, indiferent de domeniul de aplicare, în orice formulă, în centru se află utilizatorul. Bibliotecarii americani plasează în centrul mecanismului/formulei utilizarea tehnologiilor informaționale inteligente pentru a crea servicii noi. Acest deziderat este temelia arhitecturii actuale a serviciilor bibliotecare pentru utilizatori, care se bazează pe profilul utilizatorului modern. Iar profilul utilizatorului Erei Informaționale este foarte bine cunoscut. Utilizatorul modern real și potențial este omul grăbit, cu insuficiență cronică de timp, dornic să primească informația acum și aici, să poată beneficia de full-texte, să beneficieze de servicii de calitate și de ajutorul personalului de specialitate prietenos, care știe să răspundă în timp util solicitărilor. La fel și biblioteca trebuie să fie un spațiu primitiv, curat, luminos, încălzit, cu spații pentru studiu individual, pentru lucru în grup, pentru socializare, întruniri, cu acces la internet rapid și gratuit etc. Cel mai elocvent model de bibliotecă, care să corespundă tuturor exigențelor utilizatorului de azi, este Biblioteca Orășenească Oslo, declarată de IFLA în anul 2021 cea mai bună bibliotecă publică din lume [1].

Studiile demonstrează că există un mare dezechilibru între ceea ce percep serviciile bibliotecii bibliotecarii și cum le percep utilizatorii. Există, de asemenea, un mare dezechilibru între ceea ce utilizatorii doresc să găsească într-o bibliotecă și ceea ce obțin cu adevărat. De regulă, bibliotecarii măsoară impactul după indicatori cantitativi și mai rar apelează la cei calitativi. Standardul internațional ISO „*Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor*” (2014), tradus în limba română și declarat național în anul 2018, este utilizat încă foarte puțin. Totuși, în ultimii ani, bibliotecile au început cu adevărat să se concentreze pe cunoașterea mai bună a utilizatorilor. Chiar și așa, toate studiile, precum cele făcute de The Pew Internet, Carnegie UK Trust, Museums Libraries & Archives UK etc. ajung să arate aceleași rezultate.

Sunt interesante motivele pentru care moldovenii vizitează bibliotecile. Conform studiului *Lectura în comparație intergenerațională*, moldovenii sunt atrași la bibliotecă de: varietatea mare de cărți pentru alegere (59%); personalul de bibliotecă (56%); prezența calculatorului/conexiunii la internet (41%).

Știința biblioteconomică susține/susține că biblioteca se sprijină pe 3 piloni esențiali: spații, resurse, personal. Respondenții studiului consideră că pentru o bibliotecă sunt esențiale resursele, bibliotecarii și tehnolo-

logiile de informare și comunicare. Este exact realitatea zilelor noastre, când spațiile fizice ale bibliotecii rămân extrem de importante, dar capătă o importanță la fel de mare și serviciile de la distanță, resursele care pot fi accesate online și bibliotecarul care poate fi găsit nu doar la pupitrul de referințe, ci și în spațiul virtual. Pandemia de COVID-19 a demonstrat cât de importantă este pentru o bibliotecă prezența în spațiul virtual.

Trebuie menționat faptul că aceste motive se regăsesc și în diverse studii la temă, realizate în alte țări. Studiile recente demonstrează că utilizatorii solicită colecții bogate de cărți, mai multe ore de funcționare, servicii de bază gratuite, ajutorul unor bibliotecari calificați. Respectiv, toate serviciile trebuie să fie centrate pe aceste necesități ale utilizatorilor reali și potențiali.

Unele dintre aceste solicitări se regăsesc și în Raportul IFLA privind viziunea globală a bibliotecii viitorului, în care se menționează că „suntem concentrați pe servirea comunităților noastre, indiferent de cum definim comunitatea, împărtășim angajamentul puternic de a satisface nevoile utilizatorilor. Apreciem diversitatea, incluziunea și importanța oferirii spațiului public necomercial”.

Activitățile bibliotecii trebuie să rezoneze cu prioritățile de țară. Respectiv, serviciile pentru utilizatori trebuie fundamentate pe Strategia națională „Moldova Europeană 2030”, care, la rândul ei, este bazată pe Agenda ONU 2030 și Obiectivele de Dezvoltare Durabilă. La fel, dacă guvernul țării a trasat ca prioritate în anul 2023 disciplina în instituțiile statului, creșterea economică, securitatea – acestea trebuie să-și găsească oglindire și în activitățile bibliotecii pentru utilizatori. Mereu actuale rămân: securitatea cibernetică, stabilizarea economică, rezistența la dezinformare. Acestea sunt baze puternice pentru servicii, activități și produse.

Serviciile concepute ținând cont de utilizatori și de necesitățile acestora au o probabilitate mai mare să fie utilizate.

Identificarea necesităților utilizatorilor se face prin: intervierea și observarea utilizatorilor reali sau potențiali, discuții cu oameni care lucrează cu utilizatorii, analiza dovezilor solicitate etc. Metodele studiere a necesităților utilizatorilor bibliotecii includ: chestionare, interviuri, studii de jurnal, observație și studiu de teren, analiza înregistrărilor bibliotecii, feedbackul computerizat și altele.

Studiile asupra utilizatorilor permit înțelegerea mai profundă a publicului-țintă, îmbunătățirea serviciilor pentru utilizatori, identificarea



sectoarelor care necesită îmbunătățiri.

Aceste date permit bibliotecarilor să ia decizii argumentate și să creeze servicii mai bune, centrate pe utilizator.

Investigațiile despre necesitățile utilizatorilor au un rol important în argumentele pro bibliotecă și pro diversificarea serviciilor și trebuie să fie la baza strategiilor de dezvoltare a serviciilor bibliotecare.

Un alt aspect de care bibliotecarul trebuie să țină cont este nivelul de satisfacție a utilizatorului privind serviciile oferite de bibliotecă. Standardul *SM ISO 11620:2016 „Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci”* prezintă metodologia de evaluare a satisfacției utilizatorilor, metodologie care trebuie cunoscută de fiecare bibliotecar pentru care utilizatorul contează cu adevărat. Aceste sondaje vor arăta foarte clar care servicii contează și care nu, care necesită schimbări. Este adevărat că trebuie să existe o schimbare pentru a începe dezvoltarea, iar pentru a te dezvolta și a ajunge cât mai sus și mai departe, trebuie să renunți la ceva. Numai renunțând la greutatea trecutului (metode, procese etc.), poți oferi șanse viitorului. Biblioteca este mereu în schimbare, iar această schimbare este dictată de necesitățile utilizatorului care se schimbă odată cu trecerea timpului și evoluția societății.

Și pentru că în cazul dat motivul care ne interesează în mod special este cartea și abilitățile de lectură ale utilizatorului, vom insista asupra necesității utilizatorilor de a găsi la bibliotecă o gamă cât mai largă de cărți. Studiile realizate în ultimii ani demonstrează că marca bibliotecii rămâne să fie cartea. Când privește formatul, utilizatorii acceptă atât formatul de hârtie, cât și formatul electronic. Un studiu în rândul cercetătorilor britanici demonstrează că pentru majoritatea respondenților purtătorul de informații nu contează, deși este conștientizat faptul că publicațiile în format tipărit inspiră mai multă încredere și sunt cea mai bună sursă de cunoștințe de înaltă calitate.

Cărțile însă devin tot mai scumpe. Prețul în medie al unei cărți achiziționate în anul 2022 de bibliotecile din țară constituie circa 46 de lei. Acest indicator variază în diferite biblioteci: la Biblioteca Națională a Republicii Moldova – peste 204 lei, la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, Chișinău – circa 46 de lei, la Biblioteca Științifică a Academiei de Studii Economice – circa 300 de lei. Respectiv, se reduce și puterea de cumpărare a bibliotecilor. Alternativa este împrumutul interbibliotecar,

donățiile, strângerile de fonduri și, evident, bibliotecile digitale, resursele informaționale în acces deschis.

Pandemia a schimbat esențial obiceiurile de lectură ale utilizatorului, care dorește extinderea accesului de la distanță și cât mai multe full-texte. Aceste așteptări trebuie luate în considerare în procesul de planificare a serviciilor pentru utilizatori pe toată dimensiunea de implicare a bibliotecilor.

#### *Referințe bibliografice*

1. Digital libraries: to meet or manage user expectations. [citată 24.02.23]. Disponibil: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=3ff9f2936af1dd77e37e46ac3a68dd2d1c53831a>
2. Legile lui Ranganathan. [citată 24.02.23]. Disponibil: <http://serviciuleinformatiionalbscasm.blogspot.ro/2013/04/legile-lui-ranganathan.html>
3. Marca bibliotecii: balanța dintre carte și informația electronică. [citată 24.02.23]. Disponibil: <https://www.slideshare.net/cdbclub/marca-bibliotecii>
4. Understanding Library Users' Preferences and Expectations of Online Help. [citată 24.02.23]. Disponibil: [https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1183&context=lib\\_fsdocs](https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1183&context=lib_fsdocs)

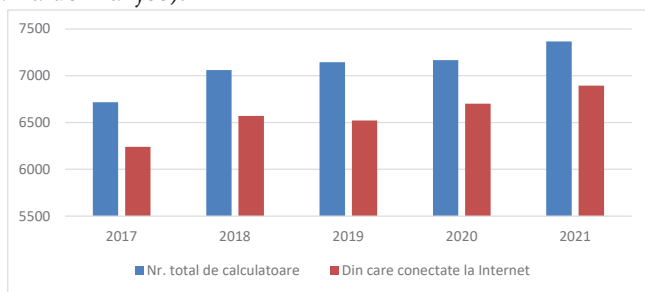
## PRO INCLUZIUNEA DIGITALĂ A BIBLIOTECILOR: ROLUL INTEGRATOR AL LECTURII ȘI INFORMAȚIEI

### TEHNOLOGIILE INFORMAȚIONALE ȘI COMUNICAȚIONALE DIN BIBLIOTECI ÎN SPRIJINUL DEZVOLTĂRII LECTURII

**Victoria VASILICA**  
șef de secție, BNRM  
[vasilica@bnrm.md](mailto:vasilica@bnrm.md)

Subiectul lecturii este abordat tot mai des de instituțiile educaționale și culturale ca unul necesar de a fi promovat și stimulat în rândul copiilor, adolescenților, dar și adulților. Bibliotecarii, profesorii, educatorii și decidenții sunt tot mai mult preocupați de a diversifica metodele și instrumentele prin care să facă lectura o prioritate. Din acest an, în Republica Moldova se sărbătorește chiar și Ziua Națională a Lecturii - eveniment promovat și susținut la cel mai înalt nivel de către președinție, parlament și executiv [1]. În paralel, tehnologiile de informare și comunicare se dezvoltă în mod vertiginos. Piața acestor industrii propune smartphone-uri, tablete, dispozitive de lectură, adică produse hardware, dar și aplicații/programe de lectură cum ar fi Kindle, AIRreader sau ReadEra, care sunt la fel de solicitate. Cum se includ bibliotecile în acest context și ce parte din cerințele consumului informațional pot fi acoperite de ele?

În conformitate cu datele statistice privind activitatea sistemului național de biblioteci din Republica Moldova din ultimii 5 ani, observăm o creștere ușoară a numărului de calculatoare în biblioteci (date reflectate în diagrama de mai jos).



**Diagrama nr.1.** Infrastructura TIC în biblioteci

La fel, este înregistrată o creștere a numărului de utilizatori virtuali care au acces la serviciile bibliotecii prin intermediul chatului prezent pe site, Facebook sau adresa de e-mail a angajaților. În perioada pandemiei, bibliotecile s-au reorganizat și au încercat să propună utilizatorilor săi cât mai mult: de la ore de poveste difuzate pe paginile instituționale până la furnizări electronice transmise prin e-mail. Migrarea utilizatorului de bibliotecă în spațiul virtual impune transpunerea colecțiilor, serviciilor și produselor în acest spațiu.

Lectura este condiționată de două aspecte: motivația/interesul pentru lectură și accesul la resursele informaționale sau identificarea propriu-zisă a subiectului lecturii. Dacă bibliotecile vor să se mențină în acest maraton de promovare a lecturii, trebuie să își orienteze activitățile pe aceste două arii. În primul caz e simplu, deoarece, dacă analizăm formele, metodele, activitățile bibliotecilor pentru a motiva utilizatorul să citească, rămânem impresionați de varietatea și creativitatea bibliotecarilor. Cluburi de lectură, activități de storytelling, expoziții de noi achiziții, ore de poveste – sunt doar câteva dintre metodele și platformele prin care bibliotecarul contribuie la promovarea cărții și crește interesul pentru lectură.

Utilizarea tehnologiilor pe această arie a atins apogeul în perioada pandemiei, atunci când fiecare comunitate de utilizatori aștepta live-ul cu ora de poveste realizată de către biblioteca unde erau înregistrați sau când publicarea listelor cu bazele de date în acces deschis a ajuns a fi o prioritate pentru specialiștii în diferite domenii blocați în casele lor, dar cu obligațiuni de serviciu pe care erau nevoiți să le onoreze.

Din cauza stării economice generale, pentru Republica Moldova este distinctă situația când biblioteca este instituția publică care facilitează și intermediază legătura cetățeanului cu cartea, dar nu librăriile [2]. Acesta a fost motivul care a pus bibliotecarul în situația de a se instrui rapid și de a deține competențe pentru a fi în pas cu tehnologiile de informare și comunicare.

Programul Național *LecturaCentral*, proiect cultural care are susținerea Ministerului Culturii al Republicii Moldova și contribuie la dezvoltarea culturii lecturii prin intermediul bibliotecilor, a reușit în anul 2020, în special, să transfere organizarea campaniilor și altor activități în format online. Cel mai important indicator de performanță a acestui transfer a fost facilitarea accesului la opere și autori prin creșterea numărului de participanți la întâlnirile virtuale cu scriitorii preferați, ba chiar diluarea granițelor și facilitarea accesului diasporei la spațiul literar al Republicii Moldova.

Desigur că s-a încercat motivarea interesului pentru lectură al cetățenilor și prin intermediul Campaniei „Citește, Moldova!”, pe care NewsMaker a derulat-o cu sprijinul Efes Moldova în anul 2021. Scopul campaniei era promovarea lecturii prin intermediul lansării în spațiul online a unor video-uri cu personalități care citesc cu voce tare. Presupunerea inițiatorilor acestei campanii era că oamenii au nevoie de modele, exemple pe care să le urmeze, iar aceste materiale video urmau să devină surse de inspirație și exemple pentru fiecare utilizator de rețea socială care viziona sau apăsa butonul „Îmi place”. Nu se știe cât de mult a impulsionat această campanie și a motivat cetățenii să citească, cert e că statistica vizualizărilor acestora era impunătoare.

O altă arie sau aspect care condiționează lectura este accesul la resursele informaționale sau identificarea propriu-zisă a subiectului lecturii. Care este contribuția bibliotecii la acest capitol prin metode tradiționale, dar și cu ajutorul tehnologiilor de informare și comunicare?

Biblioteca dezvoltă colecțiile prin demersuri de advocacy la administrația publică locală, implicându-se și în scrierea proiectelor pentru atragerea resurselor informaționale. Din păcate, multe exemplare din colecțiile bibliotecilor din Moldova sunt uzate moral și fizic chiar, din care motiv nu sunt atractive. Tendința este de a completa colecțiile cu exemplare noi, proaspăt editate și actuale moral, pentru a menține utilizatorul și a-l motiva să revină la bibliotecă. Tehnologiile de informare și comunicare au contribuit la completarea colecțiilor bibliotecilor cu exemplare de documente în alt format. Astfel documentele audio/video au diversificat colecțiile de documente din biblioteci și au influențat pozitiv cititorii..

Prioritățile domeniului - digitalizarea colecțiilor și crearea unei biblioteci naționale digitale, care va îngloba toată producția editorială a țării, cu niveluri diferite de acces - vor intermedia operativ legătura spirituală dintre cetățeni și publicații. Primii pași către acest mare vis au fost realizați deja: dezvoltarea Bibliotecii Naționale Digitale „Moldavica”, deschiderea Centrului Național de Digitizare, crearea repozitoriilor instituționale, dar și a celui tematic național în domeniul biblioteconomic. Prin intermediul acestor platforme, sunt puse în acces deschis publicații la distanță de un click, comod și confortabil pentru fiecare cetățean, dar și creată infrastructura necesară să faciliteze procesul de transformare digitală a bibliotecilor.

Tehnologiile de informare și comunicare au transformat viața noastră în una dinamică, interactivă, chiar foarte interactivă. În fiecare secundă, apare

câte o aplicație care își gasește rapid simpatizanți și devine populară. Fie că ne place sau nu, schimbarea este inevitabilă, iar fiecare dintre noi trebuie să și-o asume, pentru că e parte a evoluției. Lectura pe e-formate face parte din procesul de învățare colaborativă. Curiozitatea contribuie la cunoaștere, iar oamenii au înțeles că o carte electronică e mai ieftină, pe un dispozitiv încap mai multe și oferă autonomie și libertate. Principiul de viață SMART se referă inclusiv la a obține cunoștințe aici și acum pentru a le aplica rapid și a avea un rezultat. Populația tânără este orientată exclusiv spre această modalitate de a-și desfășura activitățile și trăi viața. Iată de ce o colecție de bibliotecă care conține carte audio sau video, carte în formate electronice și care poate fi pusă rapid la cererea utilizatorilor devine o colecție actuală și populară printre utilizatorii bibliotecii.

Mediile electronice au devenit spațiu de promovare a lecturii. Comunitățile virtuale de promotori ai cărții și lecturii au devenit cunoscute. Practic, fiecare a doua bibliotecă raională are câte o comunitate virtuală pe care o informează inclusiv despre cele mai solicitate cărți, preferințele de lectură ale utilizatorilor, studiate în baza cererilor depuse, dar, și mai nou, oferă liste cu textul integral al anumitor lucrări, care nu sunt sub incidența dreptului de autor.

Fiecare nouă media apărută a reprezentat o amenințare la adresa interesului omului pentru lectură. Radioul, televiziunea, telefonul mobil, computerul și internetul au capturat o mare parte de timp, iar lectura a trecut ca îndeletnicire pe banca de rezervă. Este vizibil că oamenii și-au redus contactele cu lumea cărților.

În ultimii ani, bibliotecile din Republica Moldova au depus eforturi considerabile și au reușit să combine activitățile și serviciile bibliotecii cu procesul de promovare a cărții și menținere a interesului pentru lectură. Tehnologiile de informare și comunicare au facilitat acest proces și au păstrat viu interesul pentru lectură al publicului larg.

### *Referințe bibliografice*

1. OSOIANU, Vera. Ziua Națională a Lecturii – imbold și oportunități. In: *Lectura la răscrucea drumurilor salvatoare. Recomandări în sprijinul celebrării primei ediții a Zilei Naționale a Lecturii*. Chișinău: BNRM, 2023, pp. 8-15. ISBN 978-9975-119-57-3.
2. VASILICA, Victoria. Bibliotecile din Republica Moldova în perioada pandemiei: resurse și activități. Studiu sociologic. In: *Magazin bibliologic*. 2021, nr. /1/2, pp. 38-43. ISSN 1857-1476.

## EXTINDEREA INCLUZIUNII DIGITALE A MEMBRILOR COMUNITĂȚII PRIN E-SERVICII

**Ecaterina DMITRIC**  
șef de secție, BNRM  
[dbiblio@bnrm.md](mailto:dbiblio@bnrm.md)

Transformarea și alfabetizarea digitală au devenit concepte cunoscute în rândurile populației datorită evoluției sporite a tehnologiilor informaționale și comunicaționale (TIC) și infiltrarea lor în procesele cotidiene ale vieții. Acest lucru a devenit mai accelerat în contextul pandemiei de COVID-19, prin care incluziunea digitală nu mai reprezintă o alternativă, ci un criteriu de participare la viața economico-socială. Alfabetizarea digitală presupune înțelegerea tehnologiei, nu doar însușirea unor cunoștințe despre cum s-o folosești, include dezvoltarea unor competențe transversale aplicabile în analiza critică privind consumul de conținut digital și siguranța online, precum și competențele necesare utilizării TIC în scopul îmbunătățirii calității vieții [1, p. 6]. În această ordine de idei, *Strategia de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030* (STDM 2030) relevă acest fapt prin obiectivele prioritare stabilite: dezvoltarea unei societăți digitale; mediu TIC puternic, inovator și competitiv; mediu TIC și digital sigur; servicii publice digitale care conduc la un stat digital funcțional și invizibil; cooperarea internațională și promovarea Moldovei digitale; economie digitală.

STDM 2030 urmărește să realizeze aspirațiile Uniunii Europene reflectate în *Busola digitală: calea europeană pentru deceniul digital*, care a stabilit aspectele digitale pentru următorul deceniu sub forma unor obiective clare și concrete: o populație cu calificare digitală și profesioniști digitali cu înaltă calificare; infrastructuri digitale sigure și durabile; transformarea digitală a afacerilor; digitalizarea serviciilor publice [10, p. 8]. În condițiile în care biblioteca este un serviciu public, misiunile-cheie conform *Manifestului Bibliotecii Publice IFLA-UNESCO 2022* se referă la informare, alfabetizare, educație, incluziune, participare civică și cultură [7].

Bibliotecile, ca și alți actori importanți din sfera socială, sunt implicate în procesul de transformare digitală prin prestarea serviciilor de bibliotecă ce contribuie la crearea unei societăți digitale. Conceptualizarea serviciilor digitale sau electronice este una din responsabilitățile de bază ale bi-

bliotecilor în conformitate cu legislația în vigoare și standardelor existente prin care biblioteca își ajustează serviciile/produsele, astfel satisfăcând cerințele utilizatorilor.

Printre aspectele-cheie care sunt stipulate în STDM 2030 menționăm că internetul trebuie să devină un drept social în Republica Moldova și cel mai important lucru este dezvoltarea aptitudinilor digitale ale cetățenilor. Dacă un cetățean nu este pregătit digital într-un secol digital, el nu este competitiv. Astfel, articolul 20 din Legea cu privire la biblioteci (nr. 160 din 20 iulie 2017) stipulează că accesul la rețeaua internet este un serviciu de bibliotecă care se oferă în toate bibliotecile publice și pentru care nu se percepe taxă. De asemenea, asigurarea rolului de centru public de acces gratuit la rețeaua internet tuturor membrilor comunității este realizat în conformitate cu articolul 10 din legea menționată [6]. *Regulamentul privind serviciile prestate de bibliotecile publice* specifică drept servicii de bază, oferite gratuit, instruirea nonformală a utilizatorilor în vederea alfabetizării digitale a acestora și instruirea utilizatorilor cu ajutorul mijloacelor electronice [8]. Serviciile electronice pe care le prestează bibliotecile publice în conformitate cu regulamentul menționat mai sus sunt orientate către o societate digitală inovatoare și incluzivă, astfel contribuind la educația digitală a cetățenilor, constituind comunități care utilizează pe deplin oportunitățile digitale.

Potrivit viziunii Elenei Tîrziman, provocările mediului digital au determinat mutații și la nivelul terminologiei de specialitate. Au apărut concepte noi, iar cele consacrate își extind sau își modifică sensul. Și la nivelul conceptelor operaționale ale domeniului științelor informării și comunicării s-au produs mutații importante. Concepte consacrate precum bibliotecă, colecție, document, informație, informare, documentare, utilizator etc. și-au redefinit și specializat conținutul semantic în raport cu noul context digital de informare și comunicare. În context digital, bibliotecile, indiferent de mărimea și de tipul lor, prin activitățile specifice, prin produsele și serviciile oferite sunt relaționate cu TIC [12, p. 279]. În contextul digital și cel relaționat cu TIC, e-serviciile de bibliotecă sunt bazate pe mediul TIC inovator și competitiv. Standardul *SM ISO 2789:2015 „Statistici internaționale de bibliotecă”* definește serviciul electronic de bibliotecă furnizat prin intermediul mijloacelor electronice, fie prin serverele locale sau prin rețea [9]. În acest sens, conceptualizarea serviciilor este în raport cu capacitatea profesională a personalului de specialitate din biblioteci,



care posedă abilități de a proiecta și utiliza inovații digitale. De asemenea, crearea condițiilor de incluziune digitală a comunităților își are rostul în serviciile prestate de biblioteci.

Diversificarea e-serviciilor de bibliotecă este posibilă datorită fluxului tehnologic în mediul online marcat de industriile 2.0, 3.0, 4.0. Este necesar să accentuăm că e-serviciile de bibliotecă au evoluat odată cu dezvoltarea World Wide Web. Potrivit standardului *SM ISO 2789:2015 „Statistici internaționale de bibliotecă”*, acestea includ catalogul online, 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 [9].

Dacă ne referim la industriile 2.0, 3.0, 4.0, atunci specificul ține de aspectul creativ și inovator al capacității umane în crearea e-serviciilor și e-produselor. Standardul *SM ISO 2789:2015 „Statistici internaționale de bibliotecă”* determină această modalitate prin definirea serviciului de rețea socială care reprezintă serviciul electronic proiectat pentru a permite utilizatorilor să-și creeze profiluri personale sau organizaționale și să contacteze alte persoane cu scopul de a comunica, colabora și/sau partaja un anumit conținut. De asemenea, printre acestea se regăsesc servicii interactive oferite de bibliotecă care includ: webloguri, wiki, podcasturi ale bibliotecii destinate atât publicului, cât și pentru uz intern.

Un alt aspect stipulat în standard se referă la serviciile oferite de bibliotecă prin dispozitive mobile, care includ atât serviciile formate pentru utilizarea mobilă oferite de bibliotecă care au fost adaptate din servicii de bibliotecă existente, cât și cele care au fost dezvoltate în mod direct pentru utilizarea mobilă. Exemple de astfel de servicii sunt site-urile, cataloagele, instrucțiunile adaptate sau create pentru a fi accesate de pe dispozitive mobile, tururi ale bibliotecii, serviciile SMS (referințe, notificări), accesul la instrumente de referință etc. [9].

Bibliotecile digitale, repozitoriile instituționale/tematice sau bazele de date create de biblioteci, care includ colecția de memorie locală sau alte domenii specifice contextului local, sunt proprii e-serviciilor. O bibliotecă digitală înseamnă colecții digitale, servicii și infrastructură care susține informarea și documentarea, formarea continuă, activitățile educaționale și științifice, precum și preservarea și conservarea conținutului digital.

Cu siguranță, mediul digital permite utilizatorilor să acceseze de la distanță colecțiile digitale create de biblioteci în scop de învățare și cercetare. În spațiul digital, bibliotecile își prelungesc oferta de produse și servicii specifice către publicul utilizator. Este remarcabil faptul că bibliotecile în aceste condiții oferă servicii și produse de informare cu valoare adăugată pornind de la colecțiile proprii și colecțiile aflate în administrarea altor structuri de informare și documentare sau instituții deținătoare de documente și informații digitale. Astfel, participă alături de structuri similare la realizarea de noi colecții și biblioteci digitale cu valoare patrimonială, culturală sau științifică, care pot avea o dezvoltare autonomă în internet [12, p. 278].

Dezvoltarea parteneriatelor în biblioteci are un efect pe termen lung în cazul când acestea satisfac anumite cerințe și produc schimbări în comunitate în vederea dezvoltării acesteia. Serviciile de e-Guvernare în Republica Moldova au devenit mai accesibile datorită parteneriatului de colaborare între Agenția de e-Guvernare Electronică și bibliotecile publice. Serviciile prestate de biblioteci, care se referă la serviciile de e-guvernare, sunt bazate pe promovarea cunoștințelor și abilităților de accesare și operare pe platformele guvernamentale, prin care bibliotecarii sunt implicați în procesul de asistare a utilizatorilor bibliotecii în vederea utilizării tehnologiei la accesarea serviciilor electronice. Astfel, asistența bibliotecarilor ca facilitatori în vederea implementării proiectelor naționale are un impact benefic asupra societății.

Un alt parteneriat de asemenea anvergură este cel de implicare a bibliotecarilor la înregistrarea unor categorii de persoane în Sistemul informațional „Vulnerabilitatea energetică”. Acesta a fost inițiat în baza Ordinului nr. 62, din 7 septembrie 2022 al Ministerului Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova, și Ordinului nr. 162, din 7 septembrie 2022 al Ministerului Culturii din Republica Moldova, care prevedeau implicarea asistenților sociali comunitari și bibliotecarilor la înregistrarea persoanelor în Sistemul informațional „Vulnerabilitatea energetică”. Astfel, bibliotecarii au ajutat membrii comunităților să se înregistreze pe platforma <https://compensatii.gov.md/ro> (programul „Ajutor la contor”), dar și au instruit utilizatorii în vederea creării unui profil personal pe această platformă.

La fel ca parteneriatele menționate mai sus, din această categorie face parte și Programul „Consolidarea presei independente și a educației medicale”, implementat de organizația franceză Irex Europe (ERIM), în parte-

neriat cu Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova (ABRM). Programul se bazează pe prestarea serviciilor de dezvoltare a competențelor de educație media și digitale ale utilizatorilor din biblioteci. Accesul la informație al cetățenilor realizat de către biblioteci se bazează pe oferirea surselor veridice, având scopul de a dezvolta gândirea critică a utilizatorilor, precum și alfabetizarea media care va permite utilizatorilor să evalueze informația și să distingă adevărul de informațiile de propagandă și manipulare.

Există diverse parteneriate dintre biblioteci de nivel regional, municipal, raional, local prin care activitatea bibliotecilor este orientată spre satisfacerea cerințelor comunității. De asemenea, programele naționale privind promovarea cărții și lecturii gestionate de către Biblioteca Națională a Republicii Moldova (BNRM), Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă” (BNC „Ion Creangă”) care au statut de centru metodologic național pentru sistemul național de biblioteci (SNB) reprezintă o prioritate continuă pentru biblioteci.

Începând cu anul 2023, la data de 14 februarie, în Republica Moldova este celebrată Ziua Națională a Lecturii, eveniment ce contribuie la intensificarea parteneriatelor și colaborărilor factorilor interesați privind promovarea/învățarea/educarea lecturii.

Programul Național LecturaCentral, ajuns în acest an la cea de-a 6-a ediție, are scopul de a dezvolta comunitățile prin prestarea serviciilor culturale în vederea promovării cărții și lecturii în bibliotecile din sistemul național. În contextul utilizării frecvente a e-serviciilor, bineînțeles că TIC sunt instrumente prin care serviciile privind promovarea cărții și lecturii devin mai atractive și capătă un aspect inovator. Astfel, specificăm următoarele tendințe în bibliotecile din țară:

- dezvoltarea și utilizarea colecțiilor electronice;
- digitalizarea documentelor;
- utilizarea e-readerilor;
- promovarea aplicațiilor de citire a cărților pe smartphone-uri, tablete și alte dispozitive;
- participarea bibliotecarilor în diverse grupuri de lectură pe rețele sociale;
- organizarea expozițiilor de carte în format online;
- organizarea activităților culturale în mediul online prin intermediul aplicațiilor zoom, google meet etc.;
- crearea de clipuri video (Book Trailer, colaje etc.);

- utilizarea echipamentelor electronice în desfășurarea activităților (proiector, cameră video etc.).

Conform standardului *SM ISO 2789:2015 „Statistici internaționale de bibliotecă”*, instruirea utilizatorilor cu ajutorul mijloacelor electronice este considerată un serviciu electronic. Mijloacele electronice sunt echipamentele electronice și rețele de cablu, fibră optică, radio satelit și altele asemenea lor, utilizate pentru prelucrarea, stocarea sau transmiterea informației [2]. Serviciile prestate de bibliotecile publice, care sunt orientate pe implementarea Agendei ONU 2030, având ca ținte Obiectivele de Dezvoltare Durabilă 2030 (ODD 2030), reprezintă în mare parte servicii de dezvoltare a competențelor în diverse domenii cu ajutorul mijloacelor electronice. Dat fiind faptul că ODD 2030 se regăsesc ca puncte de reper în ambele strategii de dezvoltare a Republicii Moldova (STDM 2030 și Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030”), extinderea serviciilor sau e-serviciilor bazate pe ODD 2030 are un impact asupra dezvoltării comunităților care aduc plusvaloare. În eventualitatea în care bibliotecile vor putea demonstra implicarea și impactul serviciilor bazate pe ODD 2030, BNRM va coordona activitatea bibliotecilor în ceea ce privește:

- colectarea indicatorilor statistici privind organizarea serviciilor de bibliotecă ajustate ODD-urilor 2030 – Sistemul online de raportare 6C și ORT;

- diseminarea și promovarea serviciilor, experiențelor, practicilor de calitate și amplificarea schimbului de experiență – Grupul public pe Facebook „Implicarea bibliotecilor în implementarea Agendei ONU 2030” <https://www.facebook.com/groups/2525800234363735>;

- reflectarea activității bibliotecilor publice privind implementarea Agendei ONU 2030 în revista de specialitate *Magazin bibliologic*;

- monitorizarea studiilor de măsurare a impactului serviciilor de bibliotecă și reflectarea rezultatelor prin intermediul rapoartelor analitice de activitate ale bibliotecilor [3, p. 103].

Bibliotecile au un rol important în vederea implementării proiectelor guvernamentale din Republica Moldova, strategiilor de dezvoltare naționale și internaționale prin prestarea e-serviciilor. Este important de a îmbunătăți activitatea bibliotecilor atât în calitate de promotori ai serviciilor eGuvernare, cât și de creatori de servicii electronice (acces la internet, comunicare electronică, referințe electronice, servicii interactive prin intermediul rețelelor sociale etc.).

### *Referințe bibliografice*

1. BĂRBUȚĂ, Alina. PRO Incluziune digitală astăzi pentru cetățenii digitali de mâine [online]. [citată 02.03.2023]. Disponibil: <https://ipre.md/wp-content/uploads/2022/05/Barbuta.pdf>
2. DICȚIONAR juridic [online]. [citată 04.02.2023]. Disponibil: <https://legeaz.net/dictionar-juridic/mijloace-electronice>
3. DMITRIC, Ecaterina. ODD-urile ca bază pentru noi proiecte comunitare. In: O bibliotecă pentru oraș. O bibliotecă pentru fiecare. Materialele Conferinței Aniversare a Bibliotecii Municipale „B. P. Hasdeu” 145 de ani de la fondare (19-21 octombrie 2022). Chișinău: BM „B. P. Hasdeu”, 2023 (2022), pp. 94-104. În proces de editare.
4. DMITRIC, Ecaterina. Tehnologiile informaționale utilizate în promovarea cărții și lecturii – imbold în formarea cititorului creativ [online]. [citată 04.02.2023]. Disponibil: [http://moldis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1111/Dmitric\\_Tehnologii.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://moldis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1111/Dmitric_Tehnologii.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. GALAI, Daniela. Educația mediatică se extinde în bibliotecile publice din Republica Moldova [online]. [citată 04.02.2023]. Disponibil: <https://www.civic.md/stiri/comunicate-de-presa/53763-educatia-mediatica-se-extinde-in-bibliotecile-publice-din-republica-moldova.html>
6. LEGEA cu privire la bibliotecă: nr. 160 din 20.07.2017 [online]. [citată 03.03.2023]. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=120694&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120694&lang=ro)
7. MANIFESTUL Bibliotecii Publice IFLA-UNESCO 2022 [online]. [citată 02.03.2023]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf>
8. REGULAMENTUL privind serviciile prestate de bibliotecile publice. Aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 24 din 22.01.2020 [online]. [citată 03.03.2023]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/accesDedicat/Regulamentul%20serviciilor%20prestate%20de%20bibliotecile%20publice.pdf>
9. SM ISO 2789:2015. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă. Chișinău: INS, 2015, 62 p. Manuscris.
10. STRATEGIA de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030 (STDM 2030) [online]. [citată 02.03.2023]. Disponibil: <https://particip.gov.md/ru/document/stages/anunt-privind-initierea-elaborarii-strategiei-de-transformare-digitala-a-republicii-moldova-pentru-anii-20232030-stdm-2030/9355>
11. STRATEGIA națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030” [online]. [citată 02.03.2023]. Disponibil: [https://ro.scribd.com/document/596268876/Strategia-Na%C8%9Bional%C4%83-de-Dezvoltare-Moldova-European%C4%83-2030#from\\_embed](https://ro.scribd.com/document/596268876/Strategia-Na%C8%9Bional%C4%83-de-Dezvoltare-Moldova-European%C4%83-2030#from_embed)
12. TÎRZIMAN, Elena. Biblioteca digitală. In: Tratat de biblioteconomie. Volumul 4. București, 2022, pp. 275-433. ISBN: 978-606-95381-1-1.

## CULTURA INFORMAȚIEI – SERVICIU DE DEZVOLTARE A COMPETENȚELOR DE ACCESARE, EVALUARE ȘI UTILIZARE ETICĂ A INFORMAȚIEI

**Ludmila CORGHENCI**  
șef de secție, BNRM  
[lcorghenci@bnrm.md](mailto:lcorghenci@bnrm.md)

Cultura informației (CI) este un serviciu de dezvoltare a competențelor utilizatorilor/membrilor comunității recomandat pentru aplicare de fiecare bibliotecă, indiferent de aspectul funcțional. Argumentăm această afirmație prin următoarele:

- CI este nucleul dezvoltării celor 8 competențe-cheie, care sunt recomandate de Cadrul European de Referință (Recomandarea din 22 mai 2018 a Consiliului Uniunii Europene): de alfabetizare; multilingvistice; în domeniul științei, tehnologiei, ingineriei și matematicii; digitale; personale, sociale și de a învăța să înveți; cetățenești; antreprenoriale; de sensibilizare și expresie culturală [1];

- documentele autorităților internaționale, de importanță strategică pentru bibliotecile din Republica Moldova – „Manifestul bibliotecii publice IFLA-UNESCO 2022”, „Raportul IFLA privind tendințele bibliotecilor 2021” – orientează bibliotecile spre dezvoltarea competențelor de cultura informației reieșind din tendințele care vor modela activitatea bibliotecilor: incluziunea digitală; utilizator impacientat care se așteaptă cel mai mult la tehnologii și servicii moderne; inteligența artificială; învățarea pe parcursul întregii vieți și altele [4, 7];

- Legea cu privire la biblioteci (nr. 160 din 2017, articolul 1), identificând biblioteca „ca un serviciu public de asigurare a accesului la lectură și de dezvoltare a interesului pentru informare, învățare, educație și cercetare, activități culturale, ... sporirea capacităților de implicare a bibliotecii în transferul de cunoștințe și în formarea liberă a opiniilor”, recunoaște importanța implicării bibliotecilor pentru dezvoltarea competențelor de cultura informației; Printre funcțiile atribuite bibliotecilor prin același document oficial identificăm promovarea alfabetizării și culturii informației, lecturii și educației nonformale [6];

- cadrul de reglementare național („Regulamentul privind serviciile

prestate de bibliotecile publice”, anexa nr. 1) include instruirea utilizatorilor privind cultura informației drept un serviciu de bază, oferit gratuit [9].

CI este o prezență indispensabilă pentru orice membru al Societății Informației și a Cunoașterii, îndeosebi în contextul învățării pe parcursul întregii vieți. Iar personalul din biblioteci trebuie să fie conștient de faptul că CI este o pârghie eficientă de demonstrare a indispensabilității bibliotecii pentru dezvoltarea durabilă a comunității. Competențele de cultura informației sunt cel mai eficient și relevant dezvoltate/transmise utilizatorilor/membrilor comunității de către bibliotecari.

Care sunt competențele ce identifică nivelul de cultura informației? Dar mai întâi să abordăm conceptual esența și conținutul competențelor. În conformitate cu Cadru European de Referință, competențele sunt definite ca o combinație între cunoștințe, aptitudini și atitudini [1]. Cunoștințele sunt formate din fapte și cifre, concepte, idei și teorii stabilite, care sprijină înțelegerea într-un anumit domeniu sau subiect. Aptitudinile sunt definite ca abilitatea și capacitatea de a desfășura procese și de a utiliza cunoștințele existente pentru obținerea de rezultate. Iar atitudinile, fiind fundamentate de cunoștințe și aptitudini, descriu dispoziția și mentalitatea de a acționa sau de a reacționa la idei, persoane sau situații, manifestându-se sistemic.

Reieșind din definiția standardizată a culturii informației – „capacitatea de a recunoaște nevoia de informații și de a identifica, prelua, evalua și utiliza informațiile în mod eficient” – evidențiem trei componente de bază ale CI [13, poziția 3.26]:

- accesarea informațiilor – utilizatorul trebuie să acceseze relevant, rațional, eficient, dar mai ales operativ informația (revenim la una dintre tendințele stabilite de IFLA: bibliotecile servesc utilizatorul impacientat, nerăbdător, grăbit);
- evaluarea informațiilor – utilizatorul trebuie să evalueze critic și competent informația;
- utilizarea informațiilor – utilizatorul trebuie să valorifice în mod corect și creativ informația.

Accesarea eficientă, relevantă și operativă a informațiilor, solicită din partea utilizatorului cult din punct de vedere informațional următoarele competențe: a formula/recunoaște nevoia de informare; a cunoaște, a selecta resursele adecvate; a construi și genera strategii pentru a localiza informația; a localiza și a accesa independent informația. În acest sens, recomandăm bibliotecilor de a organiza instruire, a elabora algoritmi

și tutoriale, publicații promoțional-didactice, a discuta (aplicând și alte modalități) pe marginea subiectelor:

- orientare în spațiile informaționale (aranjarea colecției în funcție de Clasificarea Zecimală Universală, ce este cota publicației și altele);
- formularea clară și explicită a necesității de informare prin cuvinte-cheie, prin utilizarea elementelor de identificare a documentelor;
- dezvoltarea vocabularului adecvat Societății Informației și a Cunoașterii (categorisirea resurselor de informare în funcție de suportul de fixare a informației, destinația funcțională; bibliotecă digitală, resurse în acces deschis, repozitoriu etc.);
- surse de căutare a informației relevante – cataloage naționale, bibliografia națională, arhive și biblioteci digitale, resurse în acces deschis;
- coduri de identificare a documentelor (ISBN, ISSN, ISMN, DOI);
- modalități de accesare a informației prin utilizarea catalogului electronic, a bazelor de date, paginilor web, bibliotecilor digitale;
- utilizarea resurselor în acces deschis (baze de date ale documentelor oficiale, Instrumentul Bibliometric Național, repozitorii instituționale și tematice, Biblioteca Națională Digitală „Moldavica” etc.);
- altele (în funcție de specificul necesităților informaționale ale membrilor comunității servite).

Urmare a identificării/accesării resurselor informaționale, create de altcineva, este necesar ca acestea să fie evaluate critic în scopul determinării valorii și corespunderii necesității concrete. Este vorba despre cea de-a doua componentă a CI – dezvoltarea competențelor de evaluare critică și competentă a informației. În acest sens, utilizatorul/membrul comunității trebuie învățat să aibă competențele de muncă intelectuală, cum ar fi:

- a analiza, a studia și a extrage informația (de exemplu, elaborarea tutorialului „Cum se întocmesc notițe în studierea documentului”);
- a generaliza și a interpreta informația (a lectura critic informația și a concluziona privind corelarea cu necesitatea informațională);
- a selecta și a sintetiza informația (a dezvolta competențe privind crearea bazei de date (fișiere), categorisirea resurselor informaționale selectate);
- a evalua precizia și relevanța informației regăsite (în baza criteriilor de evaluare, care vor fi puse la dispoziția utilizatorilor/membrilor comunității printr-un tutorial ori în cadrul unei instruirii);
- a organiza informația (gruparea și organizarea informației regăsite; identificarea informației relevante).



Utilizatorilor/membrilor comunității li se vor disemina informații privind criteriile de evaluare a resurselor informaționale, în scopul transferului acestora în capacități și atitudini:

- autoritatea: autorul (individual sau instituția) demonstrează că deține cunoștințe corespunzătoare; identificarea implicațiilor autorului în cercetarea temei etc.;
- acoperirea conținutului: profunzimea/complexitatea tratării temei ori abordarea unui aspect din cadrul temei;
- actualitatea: oferirea informației recente și actuale;
- obiectivitatea: prezentarea informației fără nicio urmă de părtinire;
- acuratețea: a face deosebirea între un fapt concret ori o opinie străină și opinia proprie a autorului; analiza prezentării sumarului/cuprinsului; prezența componentelor care relevă utilizarea corectă a altor resurse și a celor care amplifică potențialul informațional al resursei (de exemplu, referințe bibliografice, modul de citare a referințelor);
- scopul și destinația resursei informaționale: a recunoaște clar intenția cu care a fost făcută publică informația (Cu ce scop? Pentru cine?).

Interesul și utilizarea largă a resurselor electronice de către utilizatori scoate în evidență necesitatea implicării bibliotecilor în promovarea/învățarea/aplicarea criteriilor de evaluare a credibilității acestora: autoritatea, amploarea informației (prezența Licenței Creative Commons, existența subiectelor tratate preferențial, conexiuni la informația complementară); actualitatea; densitatea (imagini, design etc.); reclamele (de exemplu, în cazul paginilor web: Cât de multe sunt? Au caracter ofensiv? Cine sunt sponsorii reclamelor?); interactivitatea și rapiditatea conexiunilor și altele.

Utilizarea (managementul) informației (a treia componentă a CI) presupune dezvoltarea următoarelor competențe ale utilizatorilor/membrilor comunității:

- a interpreta informația selectată prin modalități noi, personalizate, prezentând un produs informațional nou, original (lectura critică, înțelegerea informației, crearea de viziuni proprii, manifestare de acord și dezacord cu informația străină);
- comunicarea corectă și utilizarea etică a informației (a se înțelege aspectul etic; a respecta proprietatea intelectuală; a se folosi standarde pentru referințe bibliografice: elaborarea, prezentarea și citarea).

Serviciul Cultura informației poate fi implementat de biblioteci ca unul

modular (orientat spre dezvoltarea competențelor ce țin de întregul spectru al CI: de accesare, evaluare și utilizare etică și corectă a resurselor informaționale) ori centrat pe unul dintre aspectele/temele culturii informației (Dezvoltarea competențelor de accesare a resurselor informaționale, Utilizarea etică și corectă a resurselor informaționale, Surse credibile de selectare a informației etc.) [3]. De exemplu, serviciul cu titlul „ABC-ul proprietății intelectuale”, destinat elevilor din clasele superioare de liceu ori cadrelor didactice, poate include sesiunea de informare „Ce este proprietatea intelectuală?” (În acest sens, a se vedea lucrarea AGEPI [https://agepi.gov.md/sites/default/files/brosuri/ABC-ul\\_PI-2016.pdf](https://agepi.gov.md/sites/default/files/brosuri/ABC-ul_PI-2016.pdf)), Campania de informare și învățare „Nu plagiatului”, elaborare și diseminare de tutoriale „Cum poți elabora și prezenta referințele bibliografice”, „Cum să citezi corect resursele informaționale” și altele.

Serviciul Cultura informației, ca și alte servicii de dezvoltare a competențelor, are următoarele caracteristici: are un scop bine definit și un grup-țintă concret; răspunde unor nevoi informaționale specifice (deci, diferă după conținut de la o bibliotecă la alta); este organizat continuu cu o anumită periodicitate; urmărește formarea de competențe de accesare, evaluare și utilizare etică a resurselor informaționale în diverse domenii. Prin urmare, serviciul CI poate fi integrat/corelat cu alte servicii de dezvoltare a competențelor utilizatorilor, care trebuie să centreze utilizatorii pe lectură, pe informație (de exemplu, competențele multilingvistice, modul sănătos de viață etc.). Serviciul CI, ca unul de instruire nonformală, este un fenomen complex, poate include instruirii (activități în formă de program, curs, lecție, atelier, training, ore de cultura informației), desfășurate în format fizic sau online; tutoriale, ghiduri, discuții facilitate, materiale promoționale etc.

Biblioteca trebuie să conceptualizeze, să gândească acest serviciu. Conceptul (portofoliul) serviciului CI ar putea fi modelat astfel: titlul serviciului, descrierea succintă (scop, grup-țintă, durata/periodicitatea, locul), perioada, forme și metode programate (instruirii, tutoriale, sesiuni etc.), resurse utilizate (umane, documentare, informaționale, tehnice), alte componente (în funcție de specificul instituțional). Portofoliul serviciului va fi completat pe parcurs cu materiale/dovezi: agende ale instruirilor și activităților (cu indicarea numărului de ore); lista participanților; materiale promoționale (pentru fiecare activitate din cadrul serviciului); dovezi de impact (indicatori statistici și de performanță, colectare de dovezi solicitate, dovezi observate etc.).

*Referințe bibliografice*

1. CADRUL European de Referință. Recomandarea din 22 mai 2018 a Consiliului Uniunii Europene. [citat 31.01.2023]. Disponibil: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=EN)
2. CORAVU, Robert. Ce este plagiatul și cum poate fi prevenit (dacă se dorește). In: Biblioteca. 2013, nr. 2, pp. 39-43. ISSN 1857-4750.
3. CORGHENCI, L. Serviciul de instruire nonformală „Cultura informației a utilizatorilor/membrilor comunității”. Material prezentat în cadrul atelierului profesional din 22 februarie 2023, Strășeni. Manuscris.
4. IFLA Trend Report 2021. [citat 31.10.2022]. Disponibil: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1830/1/IFLA%20TREND%20REPORT%202021%20UPDATE.pdf>
5. LAU, Jesus. Linii directoare privind cultura informației și instruirea de-a lungul întregii vieți. Chișinău, 2010. 64 p. ISBN 978-9975-4070-2-1; [citat 08.02.2023] Disponibil: <http://www.abrm.md/files/public%5B02%5D.pdf>
6. LEGE cu privire la biblioteci: nr. 160 din 20.07.2017. [citat 08.02.2023]. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=120694&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120694&lang=ro)
7. MANIFESTUL Bibliotecii Publice IFLA-UNESCO 2022 [citat 25.02.2023]. Disponibil: [http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA\\_UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf](http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA_UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf)
8. POPESCU, Cristina. Cultura informației, un lait-motiv al profesiei de bibliotecar. In: Biblioteca. 2016, nr. 1, pp.1-2. ISSN 1220-3386.
9. REGULAMENTUL privind serviciile prestate de bibliotecile publice. Aprobare prin Hotărârea nr. 24 din 22.01.2020 a Guvernului Republicii Moldova. [citat 08.02.2023]. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=120175&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120175&lang=ro)
10. REPANOVICI, Angela. Cultura informației. In: Tratat de biblioteconomie. Volumul 5. Ediția a 2-a revăzută și adăugită. București, 2022, pp. 295-385. ISBN 978-606-95381-2-8.
11. REPANOVICI, Angela. Cultura informației și gândirea sustenabilă. In: Biblioteca. 2015, nr. 9, pp. 260-262. ISSN 1220-3386.
12. REPANOVICI, Angela. Ghid de cultura informației. București, 2012. 115 p. ISBN 978-973-85962-9-0.
13. SM ISO 16439:2018. Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor. Adoptat prin Hotărârea din 31.07.2018 a Institutului de Standardizare din Moldova. Chișinău, 2018. Manuscris.

## INCLUZIUNEA SOCIALĂ: PRIORITATE ÎN ACTIVITATEA BIBLIOTECILOR

### CONSOLIDAREA CAPACITĂȚII BIBLIOTECILOR PENTRU ÎNTĂRIREA REZILIENȚEI SOCIALE

**Angela DRĂGĂNEL**  
specialist principal, BNRM  
[adraganel@bnrm.md](mailto:adraganel@bnrm.md)

Reziliența poate fi interpretată diferit, în funcție de context. Pentru antreprenori, este reziliența afacerilor în condiții economice incerte. Pentru sportivi, este capacitatea de a depăși limitele fizice și obstacolele. Pentru polițiști, este capacitatea de a face față situațiilor de urgență și dezastrelor. În viața personală, reziliența este capacitatea de a face față și de a depăși eficient stresul, adversitatea, dezamăgirea, schimbarea, criticile, anxietatea, dificultatea, nenorocirea, amenințarea și evenimentele traumatice fără a fi copleșit de acestea. Are efecte pozitive asupra sănătății și productivității. Acest lucru le permite oamenilor să facă față respingerii, frustrării, criticilor și influenței negative și să vadă mai degrabă soluții decât probleme. În general, reziliența se referă la capacitatea de a se recupera rapid din greutăți, de a se adapta la adversitate și de a face față stresului cotidian.

Cuvântul „reziliență” provine de la termenul latin *resilio*, „a se întoarce, a ricoșa, a ieși în evidență”. Termenul a fost adaptat în psihologie și în alte științe sociale, referindu-se la persoanele care, deși trec prin situații stresante, nu sunt afectate de acestea din punct de vedere psihologic [3]. Reziliența este capacitatea de adaptare și răspunsul la eventuale schimbări neprevăzute, fenomene și eșecuri.

Reziliența poate fi mai bine înțeleasă ca proces. Deși de-a lungul timpului era considerată o trăsătură individuală (moștenită), actualmente cercetările arată că reziliența este un rezultat obținut de acei indivizi capabili să interacționeze cu mediul în care trăiesc și un proces care, fie promovează starea de bine, fie îi protejează împotriva influenței covârșitoare a factorilor de risc. Acest proces poate fi o strategie de dezvoltare individuală sau poate fi obținută în cadrul unor familii, școli, colective de muncă, comunități și prin politici sociale care fac posibilă apariția acestei reziliențe a individului/indivizilor. În acest

sens, „reziliența” apare atunci când există mai mulți factori de protecție. Acești factori joacă un rol din ce în ce mai important astăzi, deoarece atât copiii, cât și adulții sunt mai expuși la factori de risc cumulativi [6].

Tipurile de reziliență mai des întâlnite sunt:

- **reziliența fizică** – se referă la capacitatea corpului uman de a face față provocărilor fizice și de a se recupera eficient în urma unui efort semnificativ sau a unei accidentări;

- **reziliența mentală** – înseamnă gândirea flexibilă, capacitatea de a cântări opțiunile, luarea în considerare a alternativelor, conceptualizarea modalităților pas cu pas pentru atingerea unui obiectiv, înțelegerea diferitelor perspective și rezolvarea problemelor în mod creativ;

- **reziliența emoțională** – este conectată cu inteligența emoțională, conștientizarea emoțională, perseverența, acceptarea și optimismul. Oamenii rezistenți emoțional tind să accepte adversitățile cu flexibilitate și cu atitudinea că vremurile sunt grele, dar se vor îmbunătăți. Reziliența emoțională le permite oamenilor să găsească lucruri pozitive atunci când circumstanțele par sumbre [8].

- **reziliența socială** – se referă la capacitatea unei comunități sau a unei societăți de a rezista provocărilor, de a se adapta la modificările din mediul social, economic și politic și a se recupera după un eveniment traumatic sau un dezastru. Aceasta poate include planificarea de răspuns în caz de urgență, susținerea comunității și a indivizilor afectați, precum și capacitatea de a se recupera și a se reconstrui după un eveniment, la fel include lucrul în echipă, crearea de rețele sau implicarea în comunitatea ta. Reziliența socială este construită pe încredere, diversitate, toleranță și respect. Există mai multe abordări conceptuale pentru reziliența socială, cum ar fi abordarea ecologică și cea comunitară, care se concentrează pe relația dintre indivizi și mediul lor sau pe rolul și responsabilitatea grupurilor în susținerea rezilienței sociale.

Biblioteca poate avea un impact important asupra dezvoltării rezilienței sociale „prin faptul că asigură acces democratic, nediscriminatoriu la colecțiile și serviciile sale, având implicit o dimensiune socială” [5, p. 37].

Relația dintre lectură și reziliență socială este interesantă și complexă. Cercetările au arătat că citirea regulată poate ajuta la întărirea capacității de rezistență a unui individ la schimbările sociale și la conservarea identității și a convingerilor sale. Astfel, bibliotecile pot servi ca platformă pentru a susține cititorii în înțelegerea noilor provocări și în construirea unei reziliențe sociale. Când citim, avem acces la informații, perspective

și modele de comportament care ne pot ajuta să înțelegem lumea în toată complexitatea ei și oamenii din jurul nostru. De asemenea, citind despre personaje care au trecut prin situații dificile și au găsit soluții, putem să ne îmbogățim propriile noastre strategii de coping (eforturi pentru a mobiliza competențe și resurse personale) pentru a face față cu succes adversităților [2].

Citind despre diferite culturi, credințe, situații sociale și grupuri de oameni, ne deschidem mintea, ne dezvoltăm empatia și înțelegerea față de alții și construim relații mai puternice cu cei din jurul nostru. De asemenea, lectura poate ajuta la dezvoltarea abilităților sociale, cum ar fi comunicarea și abilitățile de negociere. În plus, lectura poate ajuta la reducerea stresului și la îmbunătățirea stării de spirit, ceea ce poate contribui la reziliența socială prin creșterea capacității de a face față provocărilor și stresului din relațiile sociale.

De asemenea, bibliotecile pot oferi servicii și activități care contribuie la dezvoltarea abilităților sociale și la construirea relațiilor precum: discuții de grup, cluburi de lectură, întâlniri cu scriitorii, lansări de carte, grupuri de dezbateri, ateliere de creativitate, programe de informare pe grupuri de interes etc. Totodată, pot oferi acces la tehnologii și internet, ceea ce poate fi util pentru a găsi și accesa informații suplimentare și pentru a comunica cu alții și, nu în ultimul rând, acces la programe de educație continuă.

Principiile pentru susținerea rezilienței sociale învățate de către bibliotecari includ:

- asigurarea accesului la informații și resurse veridice, exacte și actualizate, nemanipulatoare, relevante pentru comunitate, informații care să îi ajute să ia decizii în cunoștință de cauză pentru a depăși situațiile de criză;
- educația mediatică și informațională, educația gândirii critice;
- crearea unui mediu sigur și incluziv pentru toți membrii comunității;
- facilitarea comunicării și colaborării între membrii comunității de diferite grupuri etnice;
- promovarea echității și incluziunii sociale;
- educarea învățării pe tot parcursul vieții;
- alfabetizarea ecologică și alfabetizarea durabilă;
- sprijinirea agriculturii locale diversificate;
- sprijinirea dezvoltării abilităților și a competențelor pentru a face față stresului și incertitudinii.

Alte aspecte importante în consolidarea capacității bibliotecilor pentru întărirea rezilienței sociale ar putea include: dezvoltarea programe-

lor și serviciilor specifice, bine direcționate, pentru a răspunde nevoilor comunității, care permit indivizilor să rezolve problemele pe măsură ce apar; parteneriatul cu alte organizații comunitare pentru a maximiza impactul și eficacitatea serviciilor oferite; asigurarea unei formări continue a bibliotecarilor pentru a răspunde la provocările comunității și a oferi servicii relevante și eficiente.

În cele din urmă, trebuie să ne concentrăm pe construirea unor biblioteci rezistente pentru viitor. Din perspectiva teoriei rezilienței, managementul de succes al bibliotecilor nu trebuie să ignore schimbările care au loc în jurul nostru [4]. Bibliotecile trebuie să rămână deschise la schimbările transformăionale și să fie capabile să dezvolte reziliența în cadrul instituției și al echipelor profesionale. Stresul la locul de muncă poate avea un impact negativ asupra capacității indivizilor și a comunităților de a se adapta la evenimente neprevăzute, prin creșterea anxietății și a tensiunii și prin reducerea rezilienței sociale. Pentru a îmbunătăți reziliența socială în astfel de situații, organizațiile pot lua următoarele măsuri:

- asigurarea unui mediu de lucru sigur, care să promoveze suportul social și colaborarea între angajați;
- oferirea de resurse și suport pentru gestionarea stresului, precum și programe de sănătate și „wellness” (facilități medicale/asigurări private de sănătate, abonamente la fitness, team-building, spații de relaxare, vacanțe, cadouri etc.) pentru angajați [1];
- încurajarea dezvoltării personale și profesionale pentru a-i ajuta pe angajați să-și îmbunătățească abilitățile de gestionare a stresului și incertitudinii;
- facilitarea comunicării deschise și a unui feedback pozitiv care să permită angajaților să-și exprime problemele și să primească sprijin;
- colaborarea cu alte organizații comunitare pentru a-și maximiza impactul și eficacitatea serviciilor oferite și pentru a asigura un mediu comunitar sănătos.

Instituțiile și organizațiile ar trebui să recunoască impactul stresului la locul de muncă asupra rezilienței sociale și să ia măsuri pentru a-l gestiona și preveni, creând astfel un mediu de lucru sănătos și productiv pentru angajați și comunități.

În concluzie, menționăm că bibliotecile publice sunt instituții comunitare care joacă un rol important în dezvoltarea rezilienței informaționale în rândul comunităților și pentru anumite grupuri vulnerabile sau de refugiați. „Reziliența comunităților este din ce în ce mai pusă la încercare

din cauza vulnerabilităților care decurg din schimbările de mediu, economice, sociale și politice la scară globală” [7].

Totuși, „...există puține cercetări empirice privind procesele adaptive prin care bibliotecile publice pot contribui la reziliența generală și specifică. În special, conceptele de reziliență generală și de reziliență informațională sunt relevante în raport cu rolul bibliotecilor publice în comunitate” [7]. În ciuda schimbărilor din jurul nostru, este important să vedem provocările ca pe niște oportunități, să fim deschiși către re-inventare, să fim vizionari, strategici, inovatori, proactivi, colaborativi, să oferim informații și servicii care susțin progresul, să ne dezvoltăm abilitățile și să construim biblioteci reziliente.

#### *Referințe bibliografice*

1. CORPORATE Wellness – Secretul succesului în business? [online]. [citat 07.02.2023]. Disponibil: <https://www.forbes.ro/corporate-wellness-secretul-succesului-business-151473>
2. NICULĂEȘ, Ana. Clasificarea strategiilor de coping în perioada copilăriei și adolescenței. In: Psihologie. Pedagogie Specială. Asistență Socială. 2010, nr. 20, p. 47. ISSN 1857-0224.
3. REZILIENȚĂ (psihologie) [online]. [citat 02.02.2023]. Disponibil: [https://ro.wikipedia.org/wiki/Rezilien%C8%9B%C4%83\\_\(psihologie\)](https://ro.wikipedia.org/wiki/Rezilien%C8%9B%C4%83_(psihologie))
4. SHAGHAEI, Najmeh. Library Resilience and Leadership in a Global Crisis [online]. [citat 06.02.2023]. Disponibil: <https://liberquarterly.eu/article/view/10930/13098>
5. TÎRZIMAN, Elena. Dimensiunea socială a bibliotecii. In: Tratat de biblioteconomie. Volumul 5. Coordonator Mircea Regneală. București: Editura A.B.T., 2022, pp. 37-38. ISBN 978-606-95381-2-8.
6. THAYANNE, G.M., Ciriaco, Stephen D. Wong. Review of resilience hubs and associated transportation needs. In: Transportation Research Interdisciplinary Perspectives. 2022, Volume 16, 100697. ISSN 2590-1982. [citat 02.02.2023]. Disponibil: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590198222001579>
7. VÂRHEIM, Andreas. Public libraries, community resilience, and social capital. In: Information Research. 2017, nr. 22 (1) [online]. [citat 02.02.2023]. Disponibil: <http://informationr.net/ir/22-1/colis/colis1642.html>
8. YUCEL, Oana. Reziliența – ce este și cum să devii rezilient [online]. [citat 02.02.2023]. Disponibil: <https://www.oanayucel.ro/rezilienta-ce-este-si-cum-sa-devii-rezilient/#tipuri-de-rezilienta>



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

Margareta CEBOTARI  
specialist principal, BNRM  
[mcebotari@bnrm.md](mailto: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.

## INTERCONECTAREA INSTITUȚIONALĂ ÎN COMUNITATE: ROLUL ȘI LOCUL BIBLIOTECII

**Valentina POPA**  
șef de secție, BNRM  
[statistica@bnrm.md](mailto:statistica@bnrm.md)

Indiferent de autoritatea de care depinde, orice bibliotecă activează într-o anumită comunitate structurată după activități, repartiție geografică, resurse economice și culturale, modalități de petrecere a timpului liber. Biblioteca trebuie să fie într-o colaborare strânsă cu responsabilii structurilor administrative pentru a-și adapta activitatea necesităților în continuă schimbare a oamenilor și comunităților. Aceasta trebuie să colaboreze și cu alte organisme cultural-educative cum ar fi: case de cultură, instituții de învățământ, instituții cultural-artistice, cluburi pentru persoane de vârstă a treia, cu organizații non-profit, care să aducă beneficii ambelor părți.

Conform prevederilor *SM ISO 2789:2015 „Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă”*, aprobat prin Hotărârea nr. 5 din 26.01.2015 a Institutului Național de Standardizare, parteneriatul este definit drept o cooperare permanentă și legală între o bibliotecă și una sau mai multe persoane fizice, organizații, inclusiv alte biblioteci, în ceea ce privește, de obicei, desfășurarea unor activități sau prestarea unor servicii de bibliotecă. Un parteneriat va avea, de regulă, o bază formală (acord, convenție sau contract). Partenerii pot contribui prin diferite modalități, de exemplu – expertiză, finanțare, training, materiale în natură, sediu etc. Prevederea standardizată exclude cooperarea limitată în timp, legată de o singură activitate, care este considerată colaborare [4, poziția 2.5.5]. Prin semnarea bazei contractuale, părțile își exprimă acordul de parteneriat în vederea colaborării, stabilind drepturile și obligațiile părților, contribuția fiecărei părți la cofinanțarea cheltuielilor, precum și responsabilitățile ce le revin în implementarea activităților aferente.

Bibliotecile sistemului național formează parteneriate atât cu instituțiile de nivel național, cât și internațional, pentru a spori gradul de dezvoltare a bibliotecilor și susținerea lor materială. Parteneriatele de succes pornesc de la rețeaua de contacte la care are acces biblioteca. Acestea pot include organizații non-guvernamentale locale, școli, proprietari de afaceri,



organizații publice sau private, care împărtășesc aceleași scopuri și valori: educația, dezvoltarea comunitară, tehnologiile informaționale moderne etc. Colaborările de scurtă durată pot deveni parteneriate durabile atunci când instituțiile/organizațiile au aceleași scopuri și grupuri-țintă. Este important să stimulăm ideea de parteneriate între bibliotecile de diferite tipuri (de exemplu, publice teritoriale, universitare, specializate) pentru realizarea optimă a scopului și obiectivelor. Colaborarea între biblioteci poate porni de la pași simpli: participarea la evenimente în calitate de invitați, experți, formatori, oferirea de servicii comune aceluiași grup de beneficiari, oferirea de spații.

Parteneriatele pot fi:

- *de scurtă durată* (cum ar fi colaborarea în cadrul unui singur eveniment sau activități, oferirea spațiilor bibliotecii pentru anumite activități: conferințe, traininguri, formări, sesiuni de informare);
- *sezoniere* (care se repetă la un anumit interval de timp, de exemplu, organizarea unor evenimente anuale sau lunare)
- *de lungă durată* (cele mai importante parteneriate din cadrul unor proiecte de durată cu un număr mare de beneficiari).

Un exemplu relevant poate fi Programul Național *LecturaCentral* (PNLC) – 2022 [3]. Programul a fost conceput și s-a afirmat timp de cinci ediții ca instrument puternic de consolidare a eforturilor de stimulare a interesului pentru lectură, concentrând pe aceeași platformă atât structuri culturale și sociale, cât și persoane cu responsabilități în acest domeniu. Din perspectiva genericului „*Cartea și lectura: context al consolidării relațiilor dintre bibliotecă și comunitate*”, în anul 2022 s-a acordat o atenție deosebită statornicirii relațiilor dintre bibliotecă și comunitate, dezvoltării parteneriatelor și serviciilor de bibliotecă privind promovarea cărții și lecturii, atragerii voluntarilor în activitatea bibliotecii și inițierii de proiecte comunitare. Programul Național *LecturaCentral* a fost orientat spre un grup-țintă extins: bibliotecari din sistemul național de biblioteci, cadre didactice, reprezentanți ai sectorului editorial-poligrafic din Republica Moldova, membrii comunităților indiferent de vârstă, statut social, apartenență religioasă, sex etc.

Analiza activității din ultimii trei ani (2020-2022) a bibliotecilor relevă funcționalitatea următoarelor tipuri de parteneriate:

- *cu instituțiile de învățământ* (în vederea organizării în comun a programelor de educație permanentă a elevilor și adulților);

- *cu instituțiile cultural-artistice* (în vederea organizării în comun a evenimentelor culturale și activităților de loisir);
- *cu instituțiile guvernamentale* (ceea ce asigură susținerea realizării misiunii și obiectivelor bibliotecilor, resursele necesare și o vizibilitate sporită);
- *organizații din sectorul public și privat* (acestea prevăd organizarea unor activități umanitare; participarea la evenimente caritabile; susținerea, conceperea sau punerea în practică a unei campanii menite să schimbe atitudinea oamenilor vizavi de bibliotecă; susținerea cauzelor legate de creșterea bunăstării comunității și protecția mediului înconjurător etc.);
- *cu organizațiile non-profit*, care ajută instituțiile publice să-și îmbunătățească programele și serviciile, să promoveze cauzele sociale și schimbarea atitudinii oamenilor din comunitate în ceea ce privește biblioteca [1].

Conform datelor statistice privind activitatea sistemului național de biblioteci, pe parcursul anului 2021, numărul de parteneriate a crescut cu 962 comparativ cu anul 2020, pe când numărul partenerilor internaționali a scăzut cu 20. Anul 2022 este caracterizat prin următorii indicatori statistici: creșterea cu 1 724 a numărului de parteneriate (în comparație cu anul 2021), inclusiv a celor internaționale – cu 72. Pentru a asigura calitatea serviciilor oferite, biblioteca este mereu în căutarea de parteneri noi, iar acest lucru este demonstrat de datele statistice prezentate în tabelul de jos:

**Tabelul nr. 1.** Implicarea partenerilor în activitățile de promovare a cărții și lecturii între anii 2017-2022

Anul	Numărul total de parteneri ai bibliotecii	din care parteneri internaționali
2017	5 428	359
2018	6 123	541
2019	6 026	533
2020	5 477	513
2021	6 439	493
2022	8 163	565

Pentru a fi identificate și stimulate parteneriate noi în realizarea Programului Național *LecturaCentral*, Biblioteca Națională a Republicii Moldova a elaborat materialul metodologic „*Directorii și inițiative pentru Anul Lecturii – 2020*”, cu caracter de recomandare. Una din prioritățile anului presupunea crearea unui mediu favorabil dezvoltării lecturii în comunitate prin

„consolidarea relațiilor interprofesionale și interinstituționale pe segmentul promovării lecturii”. Inițiativele profesionale recomandau bibliotecilor:

- identificarea potențialilor parteneri (instituții preșcolare, școli, licee, colegii, centre de excelență, părinți, edituri, uniuni de creație, diaspora, asociații obștești, organizații non-guvernamentale etc.) și a principiilor de interacțiune;

- organizarea comunicării transparente, eficiente, a mecanismelor de interrelaționare (comunicarea tuturor factorilor implicați – a bibliotecii și a partenerilor; comunicare corectă, explicită, clară și atractivă; raportare periodică publică asupra activităților bibliotecii în fața partenerilor și comunității);

- stimularea partenerilor bibliotecii în promovarea lecturii (desemnări, scrisori de mulțumire/gratitudine, diplome, Gala partenerilor etc.);

- utilizarea mijloacelor de informare în masă pentru promovarea cărții și lecturii (articole cu prezențe de impact în publicații periodice de nivel național și local; atragerea membrilor comunității ca autori de publicații; amplificarea relațiilor profesionale cu corespondenții locali ai Radioului Național; participarea la emisiuni media interactive; utilizarea avantajelor internetului etc.) [2, p. 2].

Munca în parteneriat poate avea beneficii, dar și eșecuri. Cauza eșecului poate fi lipsa unor interese comune, de viziune a liderilor formali implicați, de angajament a actorilor pentru implementarea proiectului, a unei viziuni unitare și a unui consens stabilit prin reguli clare, a susținerii politice în consiliile locale a inițiativelor liderilor formali [5].

Bibliotecile trebuie să țină cont de riscurile și dificultățile potențiale și reale ale funcționalității unui parteneriat. Astfel, indiferent de tipul parteneriatului (public-privat, public-non-profit, public-public), există câțiva factori care pot influența negativ rezultatele așteptate:

- parteneriatele necesită mai mult decât acțiunile individuale (timp pentru identificarea unui partener, pentru cunoașterea reciprocă, pentru luarea în comun a deciziilor);

- succesul se bazează pe un compromis (de exemplu, tipărirea unei broșuri cu menționarea tipografiei pe copertă și nu la sfârșitul conținutului, cum se practică de obicei);

- partenerul din sectorul lucrativ sau nelucrativ poate fi, la un moment dat, subiectul unor publicații negative, chiar pentru o abatere minoră, ceea ce poate arunca o umbră și asupra imaginii instituției publice.

Este important de a da curs parteneriatelor. Centrând eforturile în acest sens, bibliotecile minimizează rolul și importanța evaluării funcționării parteneriatelor, a raportării progreselor/succeselor și, mai ales, a identificării pașilor următori. Sunt rezultatele obținute și cele dorite? Lucrurile nu decurg întotdeauna așa cum au fost planuite, deci e important să se ia în vedere ce a mers și ce nu a mers conform planului, pentru a ști ce trebuie de schimbat în viitorul apropiat.

Reieșind din cele menționate, conchidem oportună stabilirea unor parteneriate, prin oferirea de stimulente, ceea ce ar contribui la o colaborare mai eficientă pentru soluționarea problemelor instituționale, care sunt foarte diverse.

Rezultatele și impactul parteneriatelor pot fi mediatizate și diseminate prin diverse modalități:

- prin intermediul tehnologiilor informaționale (website, blog, rețele sociale: Facebook, Instagram, Twitter, SlideShare etc.);
- prin promovarea și diseminarea experiențelor, integrarea studiilor de impact în raportul de activitate și alte documente ale bibliotecii;
- prin elaborarea comunicatelor, sintezelor privind funcționarea parteneriatelor pentru o anumită perioadă de timp;
- reflectarea evenimentelor cu implicarea participativă a partenerilor în presă și mass-media, comunicări la nivel local, național, internațional.

### *Referințe bibliografice*

1. CARE sunt tipurile de parteneriate de care pot profita bibliotecile? [online]. [citată 07.02.2023]. Disponibil: <https://www.abrm.md/formare-profesionala/cur-suri-online/inovatia-in-biblioteci/6-inovatia-prin-parteneriate/>
2. DIRECTÓRII și inițiative pentru Anul Lecturii – 2020 [online]. [citată 08.02.2023]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/LecturaCentral/Anul%20Lecturii%20Directorii.pdf>
3. PROGRAMUL Național *LecturaCentral*. Ghid metodologico-practic. Ediția a 2-a, 2019 [online]. [citată 07.02.2023]. Disponibil: <https://lecturacentral.files.wordpress.com/2019/08/ghid-metodologico-practic-lecturacentral2019.pdf>
4. SM ISO 2789:2015. Informare și Documentare. Statistici internaționale de bibliotecă. Aprobat prin Hotărârea nr. 5 din 26.01.2015 a Institutului Național de Standardizare. Chișinău, 2015. 59 p. Manuscris.
5. TOPAN, Georgeta. Dezvoltarea de parteneriate și dezvoltări locale. In: *Biblioteconomie pentru începători*. Cluj-Napoca: Casa Cărții de Știință, 2019, pp.165-167. ISBN 978-606-171556-5.

## PROMOVAREA INCLUZIUNII, DIVERSITĂȚII CULTURALE ȘI TOLERANȚEI PRIN SERVICIILE/ PRODUSELE BIBLIOTECII

### PRINCIPII-CHEIE ALE POLITICII DE DIVERSITATE ȘI INCLUZIUNE A BIBLIOTECII

**Svetlana UCRAINCIUC**  
specialist principal, BNRM  
[s.ucrainciuc@bnrm.md](mailto:s.ucrainciuc@bnrm.md)

Biblioteca publică are un rol vital în societate, fiind principala instituție care oferă servicii de informare și documentare sub diverse forme și în contexte diferite. Astfel, aceasta contribuie la dezvoltarea comunității prin activitățile desfășurate, prin cultura informației, dar și maximizează rezonanța coeziunii sociale: spațiul instituției infodocumentare transformându-se într-un loc al incluziunii și un centru pentru dezvoltare comunitară.

Cert este că implicarea bibliotecarilor în jurul Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă și în multe alte domenii - de la sănătate la vulnerabilitate energetică, de la agricultură la protecția mediului - evidențiază că activitatea bibliotecilor nu este un scop în sine, ci mai degrabă un mijloc de a atinge o mare varietate de alte obiective: sociale, politice, economice.

Prin urmare, e necesar de a deschide orizonturile largi în care bibliotecile sunt active, în care valorile și punctele forte ale bibliotecarilor pot contribui într-o varietate mai mare de măsuri pentru propriul succes și centrate pe indicatori sociali mai diverși, care specifică menirea bibliotecii în societate.

Implementarea politicilor de diversitate și incluziune în biblioteci va acoperi o complexitate de interacțiuni sociale, fiindcă „o politică reprezintă un ansamblu de măsuri luate de către o autoritate legală și responsabilă care vizează îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor sau conceperea unor măsuri de stimulare a creșterii economice, sociale, culturale etc. Ea prevede, în general, o concertare a diferiților actori și o corelare a învățămintelor trase din experiențele lor instituționale și personale” [3, p. 27].

În esență, o politică este:

- *acțiune în baza autorității*: politica publică este o acțiune implementată de structurile puterii, structuri care au autoritate legislativă, politică și financiară de a acționa;
- *reacție la problemele societății*: politica publică încearcă să răspundă unei nevoi/probleme concrete a societății (sau a unui segment al societății);
- *orientare spre un scop*: politica publică este orientată spre atingerea unui set de obiective bine delimitate în încercarea de a rezolva o nevoie/problemă particulară a comunității (grupului-țintă);
- *curs al acțiunii*: politica publică nu este o decizie singulară (acțiune sau reacțiune), ci o abordare/strategie integrată;
- *decizie de a face/a nu face ceva*: politica publică poate fi implementată cu scopul de a rezolva o problemă sau, bazându-se pe presupunerea conform căreia problema poate fi rezolvată în cadrul politicilor deja existente, se poate decide că nu este cazul să mai acționeze;
- *îndeplinită de un actor/un grup de actori*: politica poate fi implementată de o structură alcătuită din mai mulți actori sau de o singură structură (de exemplu, agenție guvernamentală, instituție);
- *justificare a unei acțiuni*: orice politică publică trebuie să includă motivarea acțiunii/non-acțiunii;
- *decizie luată*: politica publică este o decizie asumată, nu o promisiune sau o intenție.

Pentru a implementa politica de diversitate și incluziune a bibliotecii este necesar de a clarifica aspectele diversității și incluziunii [4].

Diversitatea este în sine un concept multidimensional, dependent de contextul cultural și de nivelul de conștientizare a diferenței. *Ghidul de noțiuni al Comisiei Europene pentru Diversitate Culturală și Incluziune* subliniază: „Conceptul de diversitate cuprinde acceptarea și respectul. Se înțelege că fiecare individ este unic și trebuie să-i fie recunoscute diferențele individuale. Acestea pot fi: rasa, etnia, genul, statutul socioeconomic, vârsta, abilitățile fizice, convingerile religioase, convingerile politice sau alte ideologii” [2, p. 4; 6].

Egalitatea de gen este o „situație în care femeile și bărbații se bucură de condiții egale pentru a-și realiza pe deplin drepturile, pentru a contribui la dezvoltarea economică, socială, culturală și politică și pentru a beneficia” [2, p. 5].

Incluziunea este adesea legată de incluziunea socială, unde provocarea este de a obține un profil social care să corespundă societății în general. Potrivit *Ghidului de termeni și noțiuni: Psihopedagogie specială; Asistență socială; Terminologie medicală; Legislație și reglementări specifice*, „Incluziunea înseamnă schimbarea de atitudini și practici ale nivelurilor, organizațiilor și asociațiilor, astfel încât respectivele persoane să poată participa și contribui, deplin și egal, la viața și cultura comunității. O societate incluzivă înseamnă societatea în care diferența este respectată și valorizată, iar discriminarea și prejudecățile sunt combătute activ, prin politici și practici adecvate” [1, p. 189]. Procesul de incluziune ajută la depășirea barierelor care limitează prezența, participarea și performanța persoanelor dezavantajate.

Esența unei politici bine structurate sunt principiile-cheie care stau la baza oricărui document. Recomandăm câteva principii dintre cele mai importante, care vor fi utile pentru a le implementa în politicile bibliotecii publice [4].

*Principiul „A nu lăsa pe nimeni în urmă”*, elementul central al *Agendei 2030 pentru dezvoltare durabilă*, un cadru bazat pe drepturi care reprezintă „angajamentul de a eradica sărăcia sub toate formele ei, de a pune capăt discriminării și excluderii și de a reduce inegalitățile și vulnerabilitățile, inclusiv a impactului schimbărilor climatice și al degradării mediului” [7, p. 11].

Acest lucru înseamnă a asigura progresul pentru toate segmentele de populație, precum și identificarea persoanelor discriminate, îndeosebi pe cei care se confruntă cu forme multiple și intersectate de discriminare și inegalități.

*Principiul „Incluziune pentru toți”* se referă la asigurarea faptului că toate serviciile sunt accesibile și funcționează pentru toată lumea, inclusiv pentru migranți și cetățeni străini; adaptarea și transformarea politicilor principale la nevoile unei societăți diverse, ținând cont de provocările și nevoile specifice ale diferitelor grupuri.

*Principiul egalității de gen* și abilitarea femeilor sunt esențiale. Instituțiile ar trebui să pună egalitatea de gen în centrul programării, stimulând participarea activă și semnificativă atât a femeilor, cât și a bărbaților și împunternicind în mod constant femeile și fetele, în conformitate cu cerințele minime.

*Principiul solidarității* definește coeziunea socială și reprezintă elementul de bază în determinarea incluziunii sociale, care se construiește în jurul unui nucleu de valori morale ce mențin legătura dintre membrii unei societăți. Principiul solidarității tratează membrii societății ca deținători de drepturi, responsabilități și interese. Potrivit acestuia, incluziunea socială exprimă libera alegere și relaționarea voluntară a unei persoane cu ceilalți membri ai societății.

*Principiul drepturilor și șanselor egale* presupune că acțiunea în favoarea grupurilor dezavantajate vizează atât satisfacerea egală a necesităților individuale, cât și eliminarea unor obstacole sociale. Se realizează prin includerea lor într-un mediu favorabil, mai puțin restrictiv și separat de ceilalți, ținând cont de standardele și principiile internaționale privind drepturile omului.

*Principiul educării și formării* are ca premisă educația, fiind fundamentul participării reușite în societate și unul dintre instrumentele cele mai puternice pentru construirea comunităților incluzive și a egalității de șanse în educație. Lansarea unei serii de inițiative concrete bazate pe educație nonformală, educația digitală și dezvoltarea competențelor pe tot parcursul vieții este oportună pentru bibliotecile publice.

*Principiul dezvoltării* se referă la faptul că toți oamenii, indiferent de vulnerabilitatea lor, sunt capabili de creștere, învățare și dezvoltare. Extinzând această aserțiune, putem afirma că fiecare persoană posedă un anumit potențial de progres pentru a fi mai ușor integrată în comunitate.

*Principiul rezilienței.* Într-un mediu din ce în ce mai incert și volatil, reziliența poate ghida proiectarea abordărilor integrate și eficiente care reduc riscurile și ajută la prevenirea dezastrelor și a crizelor. „Riscurile sunt cele asociate cu pericole naturale și induse de om, conflicte violente, pandemii etc. Factorii de risc provin din sărăcie, schimbări climatice, inegalități, discriminare și extremism, excluderea, degradarea ecosistemului, instituțiile slabe și scăderea respectului pentru drepturile omului. Acești factori negativi, care acționează împreună, pot declanșa efecte în cascadă în multe dimensiuni, provocând pierderi și întorcând progresul de la societățile productive, durabile și pașnice” [3, p. 25].

Asigurarea integrării și incluziunii de bibliotecile publice reprezintă o investiție socială și economică care permite comunităților din Republica Moldova să își consolideze coeziunea și reziliența și să devină mai prospere.



Este un proces bidirecțional, prin care grupurile dezavantajate/marginalizate sunt ajutate să se integreze, dar și să depună, la rândul lor, un efort activ pentru a se integra. În procesul de integrare, biblioteca este angajată să le creeze posibilități de participare socială, culturală, educativă deplină.

Politica de diversitate și incluziune este un cadru de referință pentru un ansamblu de măsuri și decizii privind integrarea și incluziunea, fiind efectivă în atingerea unor obiective asumate, în rezolvarea unor probleme sau nevoi identificate. Autorul recomandă bibliotecilor de a completa componenta documentară instituțională cu Politica de diversitate și incluziune a bibliotecii ... Pentru a facilita elaborarea documentului, se propune centrarea pe următoarele componente ale acestuia:

**Tablelul nr. 1.** Componentele politicii de diversitate și incluziune a bibliotecii publice

<b>Componentele documentului instituțional</b>	<b>Descrierea componentelor</b>
Denumirea politicii	Politica de diversitate și incluziune a bibliotecii publice ...
Identificarea problemei/problemelor	Elaborarea unei politici pornește de la identificarea problemei care necesită soluționare. Sunt necesare argumentări clare și fundamentate, care să specifice cauzele, efectele și gravitatea problemei în baza unei varietăți largi de surse de informare
Identificarea grupurilor-țintă afectate de problemă	Identificarea discrepanței și cauzele dintre starea de lucruri existentă și necesitățile reale ale acestor grupuri
Formularea scopului și a obiectivelor	Scopul reflectă motivul elaborării politicii de diversitate și incluziune a bibliotecii. Obiectivele expun rezultatele concrete, măsurabile și determinate în timp, astfel încât ulterior să poată fi evaluată eficiența implementării politicii de diversitate și incluziune
Identificarea acțiunilor prioritare	Se proiectează metode, mijloace, instrumente de realizare a obiectivelor, justificate prin activități și servicii de bibliotecă

Informarea părților interesate	Informarea direcționată prin transmiterea informației privind elaborarea documentului la adresa părților interesate (parteneri, APL, ONG) și informarea generală prin plasarea pe pagina web a bibliotecii
Procesul de consultare (cu părțile interesate)	Exprimarea modalităților de rezolvare a dificultăților, alegerea opțiunilor. Varianta de soluționare recomandată
Fixarea valorilor de referință	Pentru a identifica: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ estimarea resurselor necesare: umane, materiale, financiare, tehnologice etc.;</li><li>▪ indicarea resurselor disponibile din partea partenerilor;</li><li>▪ stabilirea rezultatelor scontate, indicatorilor de monitorizare și evaluare</li></ul>
Implementarea și monitorizarea acțiunilor	Urmărirea continuă a implementării acțiunilor pentru a măsura și a asigura continuitatea progresului și a îndepărta erorile
Evaluarea impactului	Examinarea multilaterală a impactului social, economic ca rezultat al implementării politicii de diversitate și incluziune (indicatori statistici, indicatori de performanță, dovezi colectate și observate)
Dispoziții finale	Politica de diversitate și incluziune constituie un instrument important de soluționare a problemelor din comunitate și a creșterii vizibilității și recunoașterii valorii instituției bibliotecare

Activitatea bibliotecii trebuie să corespundă interesului public și să asigure furnizarea unor servicii de calitate în continuă evoluție, ținând cont de competențele-cheie prevăzute în *Recomandările Consiliului Uniunii Europene privind competențele-cheie pentru învățarea pe tot parcursul vieții* din 22 mai 2018 [5, p. 8]. Într-o lume aflată în schimbare rapidă și puternic interconectată, fiecare persoană va avea nevoie de o gamă largă de aptitudini și competențe pentru a fi integrată social. Dezvoltarea acestor competențe trebuie să se desfășoare în mod continuu prin serviciile bibliotecii, implementarea acestora reducând barierele incluziunii și creând armonie și bunăstare în societate. Asigurarea continuității poate fi garantată, la părerea autorului, prin parcurgerea etapelor de imple-

mentare a serviciilor de bibliotecă. Acestea sunt reflectate și detaliate în schema nr. 1.

### Schema nr. 1. Implementarea serviciilor de bibliotecă în scopul dezvoltării competențelor-cheie

#### Identificarea priorităților și necesităților locale

**Decideți**



Evidențiați valorile comunității Dvs. căreia îi oferiți servicii în relația cu părțile interesate interne și externe. Identificați 1-2 priorități. Definiți necesitățile comunității

#### Colectarea informațiilor

**Învățați**



Extindeți documentarea despre comunitatea Dvs. prin colectarea de informații, inclusiv date demografice și date posedate de comunitate

#### Construirea relațiilor

**Ascultați**



Creați conexiuni cu membrii comunității. Fiți atenți la posibilitățile de parteneriat și la schimbările care indică nevoile de servicii de bibliotecă

#### Planificarea serviciilor

**Proiectați**



Elaborați un plan de servicii pentru a aborda prioritățile locale, inclusiv modul în care serviciul va fi furnizat și evaluat

#### Furnizarea serviciilor

**Implementați**



Dacă este posibil, colaborați cu un partener care servește deja publicul, dar implicați și alți parteneri

#### Evaluarea serviciilor

**Reflecțați**

Evaluați programul. Au fost atinse obiectivele preconizate? Ce ați învățat? Ce rezultate nu le-ați anticipat?

## Concluzii

Incluziunea și diversitatea sunt sarcini prioritare pentru bibliotecile publice care tind spre un viitor durabil bazat pe diversitate și deschidere, atingând obiective comune, puse în practică într-un mediu bazat pe încredere, respect și sprijin reciproc.

Contribuția la o cultură care recunoaște și încurajează incluziunea socială este responsabilitatea bibliotecilor publice. De aceea, implementarea politicii de diversitate și incluziune oferă o perspectivă mai largă

instituțiilor infodocumentare, dar și comunității în care bunăstarea socială a devenit o prerogativă importantă, asigurând faptul că nimeni nu este lăsat în urmă.

Bibliotecile publice din Republica Moldova trebuie să fie pregătite să își analizeze propriile situații, să identifice barierele și facilitatorii incluziunii și să planifice un proces adecvat de acțiuni pentru grupurile de persoane considerate a fi expuse riscului de marginalizare și excludere.

Bibliotecile publice au potențial de a accelera schimbările în societate.

#### *Referințe bibliografice:*

1. GHID de termeni și noțiuni: Psihopedagogie specială; Asistență socială; Terminologie medicală; Legislație și reglementări specifice. Chișinău: Pontos, 2006, 312 p. ISBN 9975-902-54-5.
2. INTEGRATING cultural diversity in higher education. Glossary [online]. [citat 08.02.2023]. Disponibil: [http://he4u2.eucen.eu/wp-content/uploads/2016/04/HE4u2\\_Glossary\\_V2-3\\_25-Oct-2018.pdf](http://he4u2.eucen.eu/wp-content/uploads/2016/04/HE4u2_Glossary_V2-3_25-Oct-2018.pdf)
3. MANUAL de politici publice. București: Editura Economică, 2009, 128 p. ISBN 978-973-709-479-7.
4. PLAN de acțiuni privind integrarea și incluziunea pentru perioada 2021-2027 [online]. [citat 09.02.2023]. Disponibil: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020DC0758&from=RO>
5. RECOMANDĂRILE Consiliului Uniunii Europene privind competențele-cheie pentru învățarea pe tot parcursul vieții [online]. [citat 07.02.2023]. Disponibil: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=EN)
6. UNESCO universal declaration on cultural diversity [online]. [citat 10.02.2023]. Disponibil: <https://en.unesco.org/about-us/legal-affairs/unesco-universal-declaration-cultural-diversity>
7. UNITED NATIONS sustainable development cooperation framework [online]. [citat 07.02.2023]. Disponibil: <https://unsdg.un.org/resources/united-nations-sustainable-development-cooperation-framework-guidance>

## BIBLIOTECA ÎN SPRIJINUL DEZVOLTĂRII COMPETENȚELOR SOCIALE, CIVICE ȘI INTERCULTURALE

**Natalia GHIMPU**  
specialist principal, BNRM  
[nghimpu@bnrm.md](mailto:nghimpu@bnrm.md)

În Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, se accentuează că Obiectivele de Dezvoltare Durabilă reliefează necesitatea de dezvoltare a cetățeniei globale și aprecierii diversității culturale în contextul culturii universale. Cunoașterea, învățarea limbilor străine este din ce în ce mai importantă pentru societățile moderne, pentru înțelegerea și cooperarea interculturală [3].

Statele membre ale Uniunii Europene acordă o importanță deosebită „creșterii nivelului de competențe lingvistice, atât în limba oficială, cât și în alte limbi, care ar putea contribui la comunicarea și mobilitatea trans-frontalieră” [7]. În Recomandarea Consiliului Uniunii Europene privind competențele-cheie pentru învățarea pe tot parcursul vieții sunt stipulate opt competențe-cheie, printre care și competența multilingvistică. Cea din urmă se bazează pe capacitatea de a crea conexiuni între diferite limbi și medii de comunicare. O atitudine pozitivă presupune aprecierea diversității culturale, interesul și curiozitatea cu privire la diferite limbi și comunicarea interculturală/multiculturală. Aceasta presupune respectarea profilului lingvistic individual al fiecărei/fiecărui persoane/popor, inclusiv atât respectul față de limba maternă a persoanelor care aparțin minorităților și/sau provenite dintr-un context de migrație, cât și aprecierea pentru limba oficială/limbile oficiale ale unei țări drept cadru comun pentru interacționare [7].

Manifestul Bibliotecilor Multiculturale, aprobat de Federația Internațională a Asociațiilor de Bibliotecari și Biblioteci (IFLA), afirmă că fiecare individ din cadrul societății globale are dreptul la o serie de servicii de bibliotecă și de informare [4]. Pentru a veni în întâmpinarea diversității culturale și lingvistice, bibliotecile ar trebui să servească totalitatea membrilor comunității fără discriminarea moștenirii culturale și lingvistice; să furnizeze servicii și informații în limbile și tipurile de scriere din societate-

tea dată (tipuri de simboluri); să ofere acces la o diversă gamă de materiale (documente) și servicii reflectând toate comunitățile și necesitățile; să angajeze personal care să fie pregătit să lucreze și să servească membrii diverselor comunități [4, 5].

Tot Manifestul Bibliotecilor Multiculturale IFLA atrage atenția că „diversitatea culturală” sau „multiculturalismul” se referă la coexistența armonioasă și interacțiunea diferitelor culturi, unde „cultura ar trebui privită ca set distinctiv de caracteristici spirituale, materiale, intelectuale și emoționale ale unei societăți sau ale unui grup social și pe care le integrează, pe lângă artă și literatură; modurile de viață, modurile de conviețuire, sistemele de valori, tradiții și credințe”. Diversitatea culturală sau multiculturalismul este fundamentul forței noastre colective în comunitățile locale și în societatea globală [4].

Republica Moldova este o societate multiculturală și membrii comunității sunt utilizatorii și non-utilizatorii bibliotecilor. De aceea apare necesitatea ca bibliotecile să dețină o politică sau un plan, care să definească misiunea, obiectivele, prioritățile legate de diversitatea culturală. Pentru a-și structura activitatea prin prestarea de servicii multiculturale este necesar ca bibliotecarii să facă o analiză a necesităților utilizatorilor și a resurselor potrivite. Ar trebui încurajate și colaborările cu parteneri locali (grupuri etnice), naționali sau de nivel internațional pentru ca biblioteca să devină bibliotecă multiculturală. Biblioteca multiculturală se manifestă prin: perceperea diversității culturale și încurajarea dialogului multicultural; conștientizarea diversității lingvistice și a respectului pentru limba maternă; comunicarea armonioasă între vorbitorii de diferite limbi (învățarea limbilor străine); păstrarea moștenirii lingvistice și culturale (totalitatea limbilor vorbite într-un stat); încurajarea participării persoanelor din diferite culturi [4].

Pentru a iniția și a presta servicii multiculturale, biblioteca trebuie să respecte următoarele cerințe/condiții: colecțiile să cuprindă o gamă cât mai largă de lucrări ale scriitorilor din diferite țări, inclusiv resurse digitale și multimedia (baze de date, repozitorii etc.); să propună servicii/dialoguri între culturi (servicii de informare gratuite diverselor comunități culturale); personalul bibliotecii să încurajeze comunicarea; să propună spre cunoaștere cadrul legal național și internațional care susține comunicarea multiculturală la nivel de stat [4].

Rolul social al bibliotecii este argumentat și susținut prin participare la procesele de democratizare a societății, inclusiv oferind servicii sociale civice și interculturale [2, 6].

Republica Moldova este populată de diverse grupuri etnice minoritare precum ucrainenii, găgăuzii, rușii, bulgarii și alții. Fluxul de refugiați din Ucraina (din ultimii doi ani) a accentuat în mod deosebit diversitatea componenței demografice. În aceste condiții devine tot mai importantă comunicarea multiculturală pentru a se cunoaște reciproc, a se înțelege și a conviețui pașnic și eficient [1].

Un serviciu util oferit de bibliotecii pentru astfel de comunități este *serviciul de dezvoltare a competențelor Comunicarea multiculturală*. Scopul serviciului este de a promova pacea prin dialog intercultural, stimulând astfel manifestarea următoarelor *abilități sociale* (abilități de care au nevoie participanții pentru a realiza sarcinile sociale):

- *limbajul corpului*: contactul vizual, poziția;
- *calitățile vocii și folosirea adecvată a acesteia*: tonalitate plăcută, expresivă, prietenoasă;
- capacitatea de a realiza o *conversație*, obișnuința de salutare și de prezentare în limba interlocutorului;
- *manifestarea prieteniei* prin disponibilitatea de a oferi ajutor, de a-i invita pe ceilalți să realizeze activități comune;
- *asertivitatea* vizavi de alte persoane.

Participarea în cadrul serviciului va contribui la dezvoltarea *toleranței* față de alte persoane/culturi care va fi: *concretă* (consecințele urmează a fi clar formulate), *corectă* (consecințele urmează a fi anunțate din timp), *prietenoasă* (un stil de comunicare prietenoasă, dar fermă).

În urma prestării serviciului Comunicarea multiculturală, membrii comunității se vor schimba din punct de vedere emoțional și multilateral: vor fi mai conștienți de emoțiile personale și vor vorbi liber despre ele, vor comunica liber, vor spune „nu” fără să-i rănească pe ceilalți, vor manifesta un comportament rezonabil față de toți membrii comunității, se vor adapta rapid la situații/persoane/culturi/etniile noi, vor stabili prietenii și modele noi de comportament.

Inițierea serviciului Comunicare multiculturală presupune elaborarea unui concept, care va reflecta: motivația prestării conform cerințelor identificate la zi; titlul concret; scopul și obiectivele; grupul-țintă, beneficia-

rii (pentru acest serviciu - întreaga comunitate); durata (programată din timp, cu mici abateri la dorința participanților); partenerii interesați de temele propuse (cu aceștia fiind încheiat un acord de parteneriat); resursele necesare (umane, documentare și informaționale); mijloacele de realizare (activitățile ce se vor desfășura în cadrul serviciului); metodele și tehnicile de lucru; impactul și bugetul preconizat.

Ca oricare serviciu de dezvoltare a competențelor utilizatorilor/membrilor comunității, serviciul Comunicarea multiculturală are un caracter complex atât din punctul de vedere al conținutului, cât și al metodelor/tehnicilor utilizate. Astfel, acesta poate include: întâlniri cu scriitorii, dialoguri multiculturale la diverse sărbători ale etniilor și naționalităților, dezbateri cu teme multiculturale, expoziții de publicații multiculturale, vizionare de filme, program de recreere, ore de lectură, ore de istorie, programe artistice etc. [1, 2, 3].

Recomandări privind conținuturile serviciului de bibliotecă:

- *expoziții de publicații (alăturate instruirilor, atelierelor etc.):* „Biblioteca – lăcaș de cultură” (se propun spre lectură lucrările diferitor autori, indiferent de naționalitatea autorului, limba scrisă, la o temă importantă; „Cartea, izvor de cunoaștere multiculturală” (publicații din domeniul comunicării disponibile în colecția bibliotecii și împrumutate din alte colecții, indiferent de țară, limba scrisă); „Scriitorii lumii” (date aniversare și comemorative privind scriitorii naționali și universali);

- *lecții/conferințe publice:* „Cultura locală” (în funcție de reprezentanții etniilor conlocuitoare: găgăuzi, bulgari, romi, ucraineni etc. – aspecte de istorie, cultură, gastronomie, fiind invitați toți membrii comunității); „Sa cunoaștem doi mari prieteni: Mihai Eminescu și Ion Creangă” (sau scriitori ai altor culturi) – lectură, prezentare de imagini, discuții despre valoarea prieteniei); „Ore de lectură” (se propun spre lectură cărți în limbile etniilor și reprezentanților altor naționalități din comunitate, pentru a cunoaște cultura, istoria, tradițiile lor); „Ora ludică” (pregătirea și prezentarea spectacolelor după piesele scriitorilor internaționali);

- *discuții/dezbateri:* „Comunicarea multiculturală – un model de colaborare eficientă” (se discută problemele apărute în comunitate respectând limba vorbită a fiecărui participant); „Spațiul bibliotecii – un lăcaș de cultură pentru cunoaștere și socializare” (discuții, lecturi, citire cu voce tare în limbile etniilor și altor naționalități); Comunicarea multiculturală



– exersarea aptitudinilor de comunicare, de povestire și de dramatizare a membrilor comunității (serviciu în cadrul căruia se învață o limbă străină prin citire, joc sau teatru).

O mare atenție trebuie acordată impactului serviciului în dezvoltarea abilităților membrilor comunității. Impactul în cazul nostru este primordial în educarea spiritului patriotic, toleranței, incluziunii sociale la membrii comunității pentru a construi un stat bazat pe drept și democrație.

Comunicarea interculturală/multiculturală a devenit un proces inevitabil datorită globalizării. Dispariția barierelor geografice duce la schimbări rapide, interacțiunea dintre oameni capătă noi dimensiuni. Contactul și comunicarea cu alte culturi sunt caracteristicile dominante ale vieții actuale, folosirea beneficiilor tehnologiei pentru a lua legătura rapid cu persoane din alte țări, continente. Migrația globală, războiul din Ucraina, la fel, au contribuit la un mod de comunicare mai deschis, la o comunicare interculturală/multiculturală.

Serviciul Comunicare multiculturală este util pentru a înțelege mai bine ceea ce reprezintă multiculturalitatea. Trebuie să luăm în considerare rolul important al contextului (social, cultural și istoric) în relațiile intra-și extra-culturale, legătura multilaterală între cultură și comunicare. Bibliotecile sunt acele instituții care promovează multiculturalismul pentru o conviețuire pașnică bazată pe respectul față de cei din jur și pe democrație.

#### *Referințe bibliografice*

1. IFLA and UNESCO Launch an Updated Public Library Manifesto at the 87th World Library and Information Congress (WLIC) [online]. [citat 22.02.2023]. Disponibil: <https://www.ifla.org/news/ifla-and-unesco-launch-an-updated-public-library-manifesto-at-the-87th-world-library-and-information-congress-wlic/>
2. IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022 [online]. [citat 22.02.2023]. Disponibil: // <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf>
3. KULIKOVSKI, Lidia. Evoluția serviciilor de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate în contextul democratizării sociale 13.00.05 - Teoria, metodică și organizarea activității de culturalizare Autoreferat al tezei de doctor în pedagogie. Chișinău, 2003 [online]. [citat 22.02.2023]. Disponibil: <https://hapes.hasdeu.md/xmlui/bitstream/handle/123456789/36/L.%20Kulikovski%20Teza%20de%20doctor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. MANIFESTUL Bibliotecilor Multiculturale IFLA. Biblioteca multicultu-

rală - O poartă spre o societate culturală diversificată în dialog [online]. [citat 22.02.2023]. Disponibil: [https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/749/1/multicultural\\_library\\_manifesto-ro.pdf](https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/749/1/multicultural_library_manifesto-ro.pdf)

5. MANIFESTUL IFLA pentru internet [online]. [citat 22.02.2023]. Disponibil: [http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Manifestul\\_IFLA\\_pentru\\_Internet.pdf](http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Manifestul_IFLA_pentru_Internet.pdf)

6. OSOIANU, Vera. Manifestul Bibliotecii Publice 2022 IFLA/UNESCO – începutul unui nou capitol în activitatea de advocacy pro bibliotecă [online]. [citat 22.02.2023]. Disponibil: <https://clubbib2.wordpress.com/2022/08/01/manifestul-bibliotecii-publice-2022-ifla-unesco-inceputul-unui-nou-capitol-in-activitatea-de-advocacy-pro-biblioteca/>

7. RECOMANDAREA Consiliului din 22 mai 2018 privind competențele-cheie pentru învățarea pe tot parcursul vieții (Text cu relevanță pentru SEE) (2018/C 189/01) [online]. [citat 22.02.2023]. Disponibil: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=EN)

## SUPPORT DOCUMENTAR ȘI INFORMAȚIONAL

### LECTURI PROFESIONALE: BIBLIOTECA ÎN SUSȚINEREA INCLUZIUNII DIGITALE, SOCIALE ȘI CULTURALE A MEMBRILOR COMUNITĂȚII

**Bibliografie (2018-2023)**

Elaborată de Margareta CEBOTARI

#### *Monografii, ghiduri, publicații metodologice*

1. 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 / echipa de autori: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci, Ecaterina Dmitric [et al.] ; coordonatori de ediție: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci ; director general: Elena Pintilei. – Chișinău : BNRM, 2020. – 144 p. : tab. – Bibliogr.: p. 98-103 (40 tit.). – Referințe bibliogr. la sfârșitul art. – ISBN 978-9975-3425-0-6. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1161> (Accesat 02.03.2023).

2. Consolidarea relațiilor între bibliotecă și comunitate : Ghid metodologic / Vera Osoianu, Victoria Vasilica, Angela Drăgănel [et al.] ; director general: Elena Pintilei ; coordonatori: Ludmila Corghenci, Ecaterina Dmitric ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : BNRM, 2022 (Primex-Com). – 94 p. – ISBN 978-9975-119-54-2. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1613> (Accesat 02.03.2023).

3. Dezvoltarea competențelor din perspectiva învățării pe tot parcursul vieții: rolul și locul lecturii. Suport metodologic și educațional în sprijinul realizării Programului Național Lectura Central, ediția a IV-a, 2021 / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Direcția Cercetare și Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării ; director general: Elena Pintilei ; echipa de autori: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci, Ecaterina Dmitric [et al.] ; coordonator de ediție: Vera Osoianu. – Chișinău : BNRM, 2021. – 95 p. : fig., tab. Referințe bibliogr. la sfârșitul art. – ISBN 978-9975-3510-3-4. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1388> (Accesat 02.03.2023).

4. Lectura la răscrucea drumurilor salvatoare : Recomandări în sprijinul

celebrării primei ediții a Zilei Naționale a Lecturii / Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; ediție coordonată de Vera Osoianu, Ecaterina Dmi-  
tric ; contribuții: Vera Osoianu [et al.] ; director general: Elena Pintilei.  
– Chișinău : BNRM, 2023 (Primex-Com). – 86 p. : fot., tab. Bibliografie:  
p. 72-84. – Referințe bibliogr. la sfârșitul art. – ISBN 978-9975-119-57-3.  
– Mod de acces: <http://www.bnrm.md/files/publicatii/Lectura%20la%20ra%CC%86scrucea%20drumurilor%20salvatoare.pdf> (Accesat 02.03.2023).

5. Osoianu, Vera. Biblioteca și imperativul rezilienței : Studii și articole / Vera Osoianu ; coordonator de ediție: Margareta Cebotari ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : BNRM, 2022. – 247 p. – (Colecția „BiblioLeader”, ISBN 978-9975-3425-7-5). – ISBN 978-9975-119-52-8. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1615> (Accesat 02.03.2023).

#### ***Publicații în culegeri și reviste***

6. Anghelescu, Hermina G.B. Bibliotecile și bibliotecarii într-o lume în schimbare: amenințări și oportunități / Hermina G.B. Anghelescu // Informare și documentare: activitate științifică și profesională. – București, 2020 – Vol. 13. – P. 23-31. – Mod de acces: [https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Informare%20si%20documentare%202020\\_final\\_site.pdf](https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Informare%20si%20documentare%202020_final_site.pdf) (Accesat 02.03.2023).

7. Bucinschi, Raluca. Dezvoltarea comunităților prin schimbul de experiență. Bibliotecile verzi din Croația / Raluca Bucinschi // Biblioteca. – 2022. – Nr 2. – P. 35-37. – Mod de acces: [https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%202022\\_site.pdf](https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%202022_site.pdf) (Accesat 02.03.2023).

8. Butnariu, Melania Luana. Importanța parteneriatelor instituționale în atragerea publicului / Melania Luana Butnariu // *Lectura și scările : Culegere de articole* : Vol. III / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Clubul Literar „Homo Aestheticus” ; director general: Elena Pintilei ; consultant științific, prefață: Ludmila Corghenci ; coordonator de ediție: Victoria Vasilica. – Chișinău : BNRM, 2023 (Primex-Com). – P. 100-110. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1681/lectura%20si%20scarile%20vol.%20III.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Accesat 02.03.2023).

9. Cebotari, Margareta. Anul Lecturii în Republica Moldova - un veritabil imbold pentru a demonstra rolul fundamental al lecturii în Societatea Cunoașterii / Margareta Cebotari // *Magazin bibliologic*. – 2020. – Nr 3/4. – P. 46-52. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1222> (Accesat 02.03.2023).

10. Cebotari, Margareta. Biblioteca – centru comunitar de informare și documentare / Margareta Cebotari // Consolidarea relațiilor între bibliotecă și comunitate : Ghid metodologic / Vera Osoianu, Victoria Vasilica, Angela Drăgănel [et al.] ; director general: Elena Pintilei ; coordonatori: Ludmila Corghenci, Ecaterina Dmitric ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : BNRM, 2022. – P. 33-39. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1661>

11. Cebotari, Margareta. Rolul bibliotecii publice în îmbunătățirea calității vieții membrilor comunității prin servicii de dezvoltare a competențelor adulților / Margareta Cebotari // Lectura și scările : Culegere de articole : Vol. III / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Clubul Literar „Homo Aestheticus” ; director general: Elena Pintilei ; consultant științific, prefață: Ludmila Corghenci ; coordonator de ediție: Victoria Vasilica. – Chișinău : BNRM, 2023 (Primex-Com). – P. 79-99. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1681/lectura%20si%20scarile%20vol.%20III.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Accesat 02.03.2023).

12. Corghenci, Ludmila. Incluziunea digitală a personalului de specialitate din biblioteci: competențe, învățare orientată / Ludmila Corghenci // Magazin bibliologic. – 2021. – Nr 1/2. – P. 50-54. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1375> (Accesat 02.03.2023).

13. Cristea, Sorin. Lectura ca valoare pedagogică și socială / Sorin Cristea // Tribuna învățământului. – 2020. – Nr 12. – P. 74-75.

14. Croitoru, Lucica. Dezvoltarea competenței de lectură prin intermediul utilizării mijloacelor TIC / Lucica Croitoru // Materialele conferinței științifico-practice cu participare internațională „Inovații pedagogice în era digitală”, ediția a 10-a, 28 mai 2022, Chișinău. – Chișinău : [S. n.], 2022. – P. 104-106.

15. Croitoru, Nicoleta. Incluziunea în societatea actuală / Nicoleta Croitoru // Conferința științifică națională cu participare internațională „Integrare prin cercetare și inovare”, 10-11 noiembrie 2021 / comitetul științific: Igor Șarov [et al.] ; responsabil de ediție: Tatiana Bulimaga. – Chișinău : [S. n.], 2021. – P. 148-150.

16. Cucuș, Constantin. Despre lectură și carte în mediul real și cel virtual / Constantin Cucuș // Tribuna învățământului. – 2020. – Nr 12. – P. 107-109.

17. Dmitric, Ecaterina. Diversificarea și personalizarea serviciilor de bibliotecă în sprijinul comunității / Ecaterina Dmitric // Consolidarea relațiilor între bibliotecă și comunitate : Ghid metodologic / Vera Osoianu, Victoria Vasilica, Angela Drăgănel [et al.] ; director general: Elena Pintilei ;

coordonatori: Ludmila Corghenci, Ecaterina Dmitric ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : BNRM, 2022. – P. 26-32. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1639> (Accesat 02.03.2023).

18. Dmitric, Ecaterina. Lectura - factor transformator al personalității umane / Ecaterina Dmitric // *Analele științifice ale Universității de Stat din Moldova*. Seria „Lucrări studentești”. – Chișinău : [S. n.], 2021. – P. 6-10.

19. Dmitric, Ecaterina. Reflecții despre importanța, actualitatea și impactul lecturii - aspect istorico-filosofic / Ecaterina Dmitric // *Magazin bibliologic*. – 2021. – Nr 3/4. – P. 160-165. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1425> (Accesat 02.03.2023).

20. Florea, Liana Elena. Servicii neconvenționale și biblioteci alternative din România / Liana Elena Florea // *Biblioteca*. – 2019. – Nr 5. – P. 10-13. – Mod de acces: [https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%205\\_2019\\_site.pdf](https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%205_2019_site.pdf) (Accesat 02.03.2023).

21. Frâncu, Victoria. Inovația și creativitatea pentru susținerea schimbării în bibliotecile de azi / Victoria Frâncu // *Informare și documentare: activitate științifică și profesională*. – București, 2020 – Vol. 13. – P. 16-22. – Mod de acces: [https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Informare%20si%20documentare%202020\\_final\\_site.pdf](https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Informare%20si%20documentare%202020_final_site.pdf) (Accesat 02.03.2023).

22. Harjevschi, Mariana. De la lectură la învățare: potențialul ascuns al bibliotecilor publice / Mariana Harjevschi // *BiblioPolis*. – 2019. – Vol. 74, Nr 3. – P. 5-7. – Mod de acces: <http://ojs.hasdeu.md/index.php/bibliopolis/article/view/571/491> (Accesat 02.03.2023).

23. Harjevschi, Mariana. Platformele online – instrumente de stimulare a lecturii / Mariana Harjevschi // *Lectura și scările : Culegere de articole*. Vol. II / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Clubul Literar „Homo Aestheticus” ; director general: Elena Pintilei ; consultant științific, prefață: Iulian Filip ; coordonator de ediție: Victoria Vasilica. – Chișinău : BNRM, 2021. – P. 174-182. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1389> (Accesat 02.03.2023).

24. Iarovoi, Rodica. Impactul lecturii asupra formării-dezvoltării personalității elevului / Rodica Iarovoi // *Materialele Conferinței Republicane a cadrelor didactice*, 28-29 februarie 2020, Chișinău. – Chișinău : [S. n.], 2020. – P. 75-78.

25. Kulikovski, Lidia. Curajul bibliotecarului de a fi (în pandemie) acolo unde este biblioteca / Lidia Kulikovski // *BiblioPolis*. – 2020. – Vol. 77, Nr 4. – P. 84-85. – Mod de acces: <http://ojs.hasdeu.md/index.php/bibliopolis/article/view/781/684> (Accesat 02.03.2023).

26. Mărgărit, Claudia. Bibliotecile, instituții cu rol primordial în păstrarea și promovarea patrimoniului cultural scris / Claudia Mărgărit // Biblioteca. – 2020. – Nr 6. – P. 1-4. – Mod de acces: [https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%206\\_2020%20finala\\_site.pdf](https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%206_2020%20finala_site.pdf) (Accesat 02.03.2023).

27. Milică, Ioan. Bibliotecile în era Facebook / Ioan Milică // Biblioteca. – 2019. – Nr 2. – P. 3-5. – Mod de acces: [https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%202\\_2019\\_site\\_redusa\\_2020.pdf](https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%202_2019_site_redusa_2020.pdf) (Accesat 02.03.2023).

28. Neacșu, Ioan. Citirea, lectura și competența lectorală în învățare și studiu academic - valori și virtuți formative / Ioan Neacșu // Tribuna învățământului. – 2021. – Nr 24. – P. 100-103.

29. Oprea, Tania. Rolul bibliotecilor în societatea modernă / Tanea Oprea // Biblioteca. – 2019. – Nr 3. – P. 3-6. – Mod de acces: [https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%203\\_2019%20completa%20redusa.pdf](https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%203_2019%20completa%20redusa.pdf) (Accesat 02.03.2023).

30. Osoianu, Vera. Bibliotecile în contextul crizei refugiaților și solicitanților de azil / Vera Osoianu // Osoianu, Vera. Biblioteca și imperativul rezilienței : Studii și articole / Vera Osoianu ; coordonator de ediție: Margareta Cebotari ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : BNRM, 2022. – P. 20-29. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1615> (Accesat 02.03.2023).

31. Osoianu, Vera. Consolidarea relațiilor dintre bibliotecă și comunitate: premisă pentru dezvoltarea și rezistență în timp / Vera Osoianu // Osoianu, Vera. Biblioteca și imperativul rezilienței : Studii și articole / Vera Osoianu ; coordonator de ediție: Margareta Cebotari ; Biblioteca Națională a Republicii Moldova. – Chișinău : BNRM, 2022. – P. 39-49. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1615> (Accesat 02.03.2023).

32. Ouș, Ludmila. Servicii de bibliotecă prestate în scopul atragerii spre lectură a comunității bălțene / Ludmila Ouș // Magazin bibliologic. – 2021. – Nr 3/4. – P. 52-60. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1413> (Accesat 02.03.2023).

33. Palsdottir, Agusta. Rolul bibliotecilor și al profesioniștilor în informare în îmbunătățirea cunoștințelor cetățenilor în vârstă în materie de mass-media și informații despre sănătate / Agusta Palsdottir // Informare și documentare: activitate științifică și profesională. – București, 2020. – Vol. 13. – P. 44-61. – Mod de acces: <https://www.bibnat.ro/dyn-doc/>

publicatii/Informare%20si%20documentare%202020\_final\_site.pdf (Accesat 02.03.2023).

34. Panighianț, Dana. Mă joc, învăț, creez, descopăr! Posibilități de dezvoltare a abilităților sociale, creative și de învățare activă în Biblioteca Națională / Dana Panighianț // Informare și documentare: activitate științifică și profesională. – București, 2020. – Vol. 13. – P. 31-42. – Mod de acces: [https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Informare%20si%20documentare%202020\\_final\\_site.pdf](https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Informare%20si%20documentare%202020_final_site.pdf) (Accesat 02.03.2023).

35. Pilchin, Ivan. Biblioteca în epoca digitală / Ivan Pilchin // BiblioPolis. – 2021. – Vol. 83, Nr 4. – P. 5-6. – Mod de acces: <http://ojs.hasdeu.md/index.php/bibliopolis/article/view/897/802> (Accesat 02.03.2023).

36. Pilchin, Maria. Lectura publică în epoca Facebook / Maria Pilchin // Lectura și scările : Culegere de articole. Vol. II / Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Clubul Literar „Homo Aestheticus” ; director general: Elena Pintilei ; consultant științific, prefață: Iulian Filip ; coordonator de ediție: Victoria Vasilica. – Chișinău : BNRM, 2021. – P. 52-63. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1389> (Accesat 02.03.2023).

37. Pintilei, Elena. Lectura ca mecanism fiabil de socializare / Elena Pintilei // Lectura și scările: Culegere de articole. [Vol. I] / Biblioteca Națională a Republicii Moldova ; Clubul „Homo Aestheticus” ; director general: Elena Pintilei ; consultant științific, prefață: Mihai Cimpoi ; coordonatori de ediție: Vera Osoianu, Angela Drăgănel. – Chișinău: Prut Internațional: BNRM, 2020 (F.E.-P. „Tipografia Centrală”). – P. 59-63. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1109> (Accesat 02.03.2023).

38. Stanca, Sorina. Valorificarea colecțiilor prin digitizare / Sorina Stanca // BiblioPolis. – 2021. – Vol. 83, Nr 4. – P. 24-31. – Mod de acces: <http://ojs.hasdeu.md/index.php/bibliopolis/article/view/900/805> (Accesat 02.03.2023).

39. Tîrziman, Elena. Biblioteca publică contemporană – reflexie socio-culturală a comunității deservite / Elena Tîrziman // Biblioteca. – 2021. – Nr 2. – P. 1-4. – Mod de acces: [https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%20\\_2021\\_site.pdf](https://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%20_2021_site.pdf) (Accesat 02.03.2023).

40. Țicu, Victoria. Incluziunea digitală - provocare sau oportunitate de modernizare a serviciilor de bibliotecă / Victoria Țicu // Magazin bibliologic. – 2021. – Nr 3/4. – P. 41-44. – Mod de acces: <http://moldlis.bnrm.md/handle/123456789/1410> (Accesat 02.03.2023).



Biblioteca Națională a Republicii Moldova  
Str. 31 August 1989, nr. 78 A  
Chișinău, MD-2012  
Republica Moldova  
Tel./Fax: (37322) 22-14-75  
E-mail: biblioteca@bnrm.md

**Lectura în susținerea incluziunii digitale,  
sociale și culturale a membrilor comunității.  
Suport metodologic și practic în sprijinul realizării  
proiectului cultural Programul Național *LecturaCentral*,  
ediția a 6-a, 2023**

---

Bun de tipar: 25.05.2023  
Coli de tipar: 4,4  
Tiraj: 10 ex.  
Apărut: 2023

---

Tiparul sub comanda nr. 11,  
executată la FPC „Primex-Com” SRL  
Bd. Grigore Vieru, nr. 26  
Chișinău, MD-2005  
Republica Moldova  
Tel./Fax: (37322) 27-53-05, (37322) 22-66-82  
E-mail: primex@dnt.md