

SERVICII ȘI PRACTICI INOVATOARE ÎN BIBLIOTECI

INNOVATIVE SERVICES AND PRACTICES IN LIBRARIES

Igor NEAGA,
master în administrare publică,
șef interimar, Direcția informare și documentare/Biblioteca,
Academia de Administrare Publică

Lilia CANTÎR,
șef serviciu, filiala „Ștefan cel Mare”,
Biblioteca Municipală „B. P. Hasdeu”

SUMMARY

This article identifies and explores various innovative services and practices in modern libraries that contribute to their reinvention, both in their form and missions, and in the way they are perceived and appropriated by society. Innovative services and practices are the key words of today's libraries. Changes in the electronic environment have affected libraries and led to their transformation. The creation of innovative services in libraries around the world, are still in a extensive process of change and modernization, a process generated by globalization, especially the challenges and opportunities offered by the information society.

Keywords: *library services, library innovation, information technology, electronic resources, access to information, users.*

Bibliotecile reprezintă fundamentul stimulativ-evolutiv al unei societăți. Ele sunt deschise lumii și au capacitatea de a fortifica și diversifica viitorul. Aceste temple ale revelației și imaginației alimentează continuu transformările fundamentale din toate domeniile sociale, economice și politice ale unei civilizații. Ele reduc inegalitățile și multiplică discrepanțele. În întreaga lume, bibliotecile conturează obiectivele de dezvoltare, de durabilitate și integritate, prin ținute și conținuturi de moralitate și spiritualitate indubitabilă. Prin urmare, acestea fac parte integrantă din elementul civilizațional definitoriu și complex prin care se produce actul de inovare transformațională evolutivă.

Crearea de servicii inovatoare contribuie la reinventarea bibliotecilor, atât în forma și misiunile lor, cât și în modul în care sunt percepute și însușite de către societate [1]. Proiectele, în colaborare cu multiple biblioteci din țară, sunt realmente pârghii formidabile care oferă instrumente pentru a moderniza bibliotecile și a le proiecta în afara pereților acestora. Pe lângă faptul, că oamenii au acces în fiecare zi la instrumente cu conținut de învățare de calitate, într-un loc sigur, aici se pot regăsi și pot fi sprijiniți oamenii din păturile mai vulnerabile, unde, la fel, biblioteca vine cu idei și instrumente pentru fiecare.

Bibliotecile din Republica Moldova, ca și celelalte biblioteci din întreaga lume, sunt și în prezent într-un amplu proces de schimbare și modernizare, proces generat atât de globalizare, mai ales de provocările și posibilitățile oferite de societatea informațională. Bibliotecile, indiferent de statutul lor, continuă procesul de modernizare, asigurând evoluția bibliotecilor de-a lungul istoriei prin serviciile prestate în continuă inovare. Mai mult ca oricând bibliotecile, alături de alte instituții culturale, se implică, cu suportul informației și a inepuizabilei imaginații, la rezolvarea multor probleme în societate, oferind susținere gratuită în educație, instruire, dezvoltare personală, susținere psihologică și materială. Bibliotecile și serviciile informaționale joacă un rol cheie în accesarea resurselor informaționale indispensabile. Desfășurarea lor susține utilizatorii, indiferent de vârstă, sex, statut profesional sau economic, nivelul de alfabetizare, aptitudini mentale sau fizice, apartenență religioasă sau politică, origine culturală sau etnică sau nivelul de alfabetizare. Este deosebit de important ca fiecare utilizator să beneficieze de accesul la informații, idei, activități, ateliere de creație etc.

O experiență de bibliotecă poate contribui la înțelegerea lumii, la rezolvarea problemelor care îi frământă, la creativitate prin organizarea de cluburi pe interese, activități unde sunt discutate și analizate diverse subiecte cu lecții de viață, cu prezența personalităților notorii, profesori-

lor universitari, academicieni, specialiștilor de clasă în diverse domenii. Sfaturile, informațiile și experiența acumulată în biblioteci a oamenilor, conferă instituțiilor un rol definitoriu în comunitate și devin locuri potrivite pentru toate etapele vieții a oricărui cetățean indiferent la vârsta care se află. Atunci, când biblioteca oferă mijloace de educație continuă, oportunitățile de a învăța noi abilități devin surse de informații generale, politice și sociale, rezervoare de idei, locuri de descoperiri, de împărtășire și împlinire, centre socio-culturale, fiind un suport indispensabil și vital pentru societate.

În fiecare țară există o Bibliotecă Publică Națională care își asumă rolul principal, având centre de cercetare, instruire și perfecționare a cadrelor din domenii. Însă, uneori acest rol și-l poate asuma și bibliotecile universitare cu competențe specializate sau de studii în acest context. Bibliotecile sunt esențiale pentru indivizi și comunități în căutarea perspectivelor critice, atunci când vine vorba de a-ți forma o opinie sau de a-ți asuma controlul asupra vieții tale. Bibliotecile vin într-o bogată, consistentă varietate de forme. Ele prezintă colecțiile și serviciile în spații fizice și virtuale.

Rolul serviciilor milenare din biblioteci rămân în continuare pe poziții, și sunt foarte utile în ceea ce privește împrumutul la domiciliu, deși regulile pe timp de pandemie COVID-19 s-au schimbat. Pentru consultarea documentelor se oferă servicii electronice prin rețele de comunicare. Organizarea activităților, prestarea instruirilor, atelierelor de creație la fel au trecut pe online, pe platforme, cum ar fi Zoom, Google Meet etc.[2]. Au căpătat interes serviciile comunitare și tehnologice, mai ales cele de studiere a programelor și aplicațiilor digitale pentru elevi care au trecut la studiile online, dar, neapărat, trebuie luată în calcul și generația vârstei a treia care necesită competențe digitale pentru a putea comunica cu familia și cei dragi plecați peste hotarele țării. La fel, ar trebui să privim biblioteca ca un spațiu al minții civice, teritoriul cu cele mai multe servicii sociale, care contribuie la dezvoltarea spiritului civic comunitar, ca un simbol al valorilor comunității.

Bibliotecile fac eforturi considerabile pentru a rămâne relevante într-o societate care se schimbă rapid[3]. Ele răspund prompt provocărilor generate de schimbările majore produse de pandemia care au venit cu diverse probleme în buna funcționare a instituțiilor. Accesul la resurse, dar și la servicii s-au schimbat radical. Însă bibliotecile s-au reorientat rapid la interesul utilizatorului, implementând servicii online prin metode eficiente de furnizare a informațiilor necesare și digitalizarea documentelor, atât de interes instructiv-educativ, cât și de relaxare. Creativitatea bibliotecarilor au adus numai beneficii utilizatorilor și consumatorilor de lectură. Poveștile au luat forma de surse electronice, audio-video sau teatralizate prin spectacole de păpuși și povești digitale. Implementarea inovațiilor în managementul info-documentar au devenit o necesitate profesională de supraviețuire a profesiei, dar și a menținerii imaginii bibliotecii ca suport indispensabil, productiv, util, eficient și de valoare.

Inovarea serviciilor a rezultat din necesitatea creării unora care să îndeplinească funcții noi, cu cheltuieli minime, dar și calitative. La fel de important este și modernizarea utilajului pentru a produce schimbări eficiente, prin schimbarea strategiilor, valorificarea noilor surse, îmbinarea tuturor tipurilor de inovații, dezvoltarea și aplicarea cercetărilor științifice în procesul modernizării. Rezultatul muncii mai rezumă și inovații sociale și de comportament. Serviciile prin care sunt schimbate procesele tehnologiilor de bibliotecă, menținerea celor existente și inovarea celor depășite sunt supuse unor schimbări impuse de timpurile pe care le trăim. După cum spunea Philip Kotler: „Un serviciu reprezintă orice activitate sau avantaj pe care o parte îl oferă alteia și care are în esență un caracter intangibil, neavând drept rezultat transferul proprietății asupra vreunui lucru”[4].

Relația dintre utilizator și bibliotecari este foarte importantă și contribuie la structurarea evoluției modelului de bibliotecă, de aceea trebuie mereu adaptată schimbărilor culturale, sociale, politice și economice din societate. Această relație se realizează între utilizator și creatorul serviciului, dar și biblioteca ca spațiu fizic și digital, fiind ca un tot întreg. Acest fapt dă posibilitatea utilizatorului de a controla realizarea serviciului și dacă nu sunt mulțumiți, să solicite imediat schimbările, care ar contribui și la motivarea personalului prin recunoștința față de acesta. După cum a fost menționat mai sus, inovația își face loc în serviciile oferite utilizatorilor contând pe relația cu utilizatorul și pe necesitățile lui. Deci, care sunt aceste căi pentru inovație? Cele mai solicitate se găsesc atât pe partea medierii care facilitează accesul, ghidarea și primirea, cât și natura serviciilor. Activitatea inovațională este foarte importantă, mai ales, în condițiile stimulării vieții bibliotecare dinamizată de implementarea tehnologiilor moderne în această activitate. Inovațiile sunt efectul explorării creativității bibliotecarilor, de abilitățile acestora de a cerceta, evalua și adapta la condițiile bibliotecii concrete a inovațiilor testate cu succes de alte biblioteci. Inovațiile din anul trecut, dar și în acest an, continuă să se bazeze în special pe explorarea realizărilor do-

meniului tehnologii informaționale și a domeniilor înrudite. În cele din urmă, cu ajutorul tehnologiilor putem inova aproape toate serviciile din bibliotecă. De exemplu: lectura online - cursuri digitale, audio etc. și în ceea ce privește formarea și crearea atelierelor combinate cu diferite forme de conținut, cum ar fi date codificate vizuale, audio, text, formate lingvistice etc. Prin publicarea colecțiilor și a conținutului acestora, bibliotecarul devine cel care le diseminează online, teta-teta cu utilizatorul prin diferite platforme: Skype, Messenger, Viber, Zoom, Google Meet etc. Inovația în serviciu poate fi, de asemenea, prin comunicarea aplicând platforme ale telefoniei mobile – SMS, pentru a răspunde foarte repede și simplu la întrebări scurte și în serviciile la distanță, simplificarea accesului la colecții și informații[5]. O practică nouă de succes, un serviciu nou trebuie evaluat în baza unor criterii: beneficiile, eficiența și impactul în comparație cu practica tradițională, accesibilitatea pentru bibliotecarii din rețea, corespunderea condițiilor concrete de activitate. E timpul să trecem de domeniul trecutului faptul, când bibliotecile erau locuri în care te duci să împrumuți o carte, să o citești și să o aduci înapoi două săptămâni mai târziu sau să pui o întrebare bibliotecarului de referință. Utilizarea bibliotecii a fost foarte tradițională.

Bibliotecarii trebuie să accepte ieșirea din „zona de confort”, de a merge în pas cu schimbările și a rezona din start și rapid cu necesitatea și valoarea serviciilor inovatoare în instituțiile lor. Bibliotecarii responsabili de munca pe care o prestează au un rol foarte important în schimbarea mentalității și a atitudinilor față de ei, dar și față de utilizatori. Inovația are loc aproape exclusiv în sistemele în care procesul decizional este descentralizat. Un serviciu nou va fi implementat mai ușor dacă bibliotecarul conștientizează necesitatea și valoarea acestuia. Dărmarea barierelor este un principiu deja aplicat de bibliotecarii din alte țări. Curajul de a prezenta serviciile bibliotecii acolo unde nu este prezentă în general, dar și prin înregistrarea de cititori electronici, împrumuturi de tablete și asta, în ciuda regulilor incluse în acordurile cu utilizatorii, a riscurilor asumate.

În ceea ce privește cărțile digitale, există platforme care sunt accesibile bibliotecilor, dar cu regret sunt limitate. În pofida tuturor acestor obstacole, prin colaborare cu instituții, abilitatea de a oferi instrumente care să ghideze bibliotecarul spre experiențele altora care au reușit să mențină utilizatorul bine informat. Bibliotecile au toate elementele fundamentale pentru a se transforma și a servi mai bine noii generații de utilizatori. Mulți încă ezită să distrugă vechiul pentru a ridica noul, dar există câteva exemple strălucitoare de instituții pro-active care au dovedit că se poate face. Iată, câteva instituții academice și publice care s-au diversificat pentru a răspunde nevoilor consumatorilor de astăzi, au făcut mulți pași mai departe, nu numai diversificându-și ofertele, ci și rescriind principiile vechi[6].

Filiala „New River Library” din Florida are profesori de tehnologie informațională, care fac ore de voluntariat prin îndrumarea adulților mai în vârstă învățându-i individual programe și aplicații computerizate.

Biblioteca din Philadelphia dispune de serviciul „Hot Spots” care oferă acces la cursuri, computere și internet în cartierele din întreaga Philadelphia. Fiecare Hot Spot include calculatoare, o imprimantă și alte echipamente necesare, precum și o colecție de referință a materialelor gratuite ale Bibliotecii.

Biblioteca Memorială „George W. Covington” din Mississippi oferă servicii: lecții de bază individuale de cunoaștere a computerului pentru persoanele cu deficiențe de vedere. Contra Costa Country Library din California a lansat un serviciu cu titlul „Library-a-Go-Go” cu mașini automate care dețin cărți și pot fi răsfoite de pe ecran tactil și funcționează ca bancomatele cu o glisare a unui card de cititor. Ele sunt disponibile în zonele departe de biblioteci. Un proiect, la fel de util este „Snap & Go”, care permite utilizatorilor cu telefon mobil să acceseze diverse servicii de bibliotecă prin coduri QR scanate.

Biblioteca publică Skokie din Illinois oferă un laborator de media digitală, un spațiu cu instrumente de creare a conținutului care le permite utilizatorilor să creeze și să partajeze proiecte video, muzicale, fotografice și de programare.

Biblioteca publică din Portland, Biblioteca Memorială Curtis din Brunswick și Biblioteca Raymond Village din Maine oferă utilizarea telescopului. Ca parte a programului, în colaborare cu cluburile locale de astronomie găzduiesc evenimente astronomice și instruiți cum să folosiți telescopul și cum să privești cerul nocturn.

În Florida, Biblioteca Orange County a dezvoltat o aplicație web sofisticată bazată pe baze de date și referință virtuală care conectează oamenii care au nevoie de servicii publice guvernamentale și non-profit cu servicii publice adecvate cu titlul „Serviciu corect la momentul potrivit”.

Biblioteca publică „Bradley Beach” oferă excursii și plimbări prin orașul natal cu ghid care evidențiază repere și evenimente istorice semnificative.

Potrivit programelor de asistență online pentru cercetare, „American Library Association”, 70% din bibliotecile publice din SUA oferă servicii de referință digitale sau virtuale[7].

În același context, biblioteca academică, care este depozitul intelectual al unei universități evoluează continuu pentru a face față cerințelor actuale. Ca rezultat, au fost dezvoltate diverse servicii și practici inovatoare pentru a capta atenția utilizatorilor, în special în această eră în care se atestă în declin a interesului față de bibliotecă.

Page web a bibliotecii servește ca mijloc de interacțiune cu utilizatorii. Site-ul este baza de informații pentru utilizatori despre serviciile bibliotecii, orele de funcționare și personalul de specialitate. Acesta servește ca o fereastră prin care beneficiarii pot vizualiza rapid biblioteca și își fac o impresie a naturii și structurii sale. Site-ul bibliotecii oferă, de asemenea, acces către baze de date online și alte resurse electronice, actualizări cu privire la evenimentele universitare, activitățile bibliotecii și publicațiile instituționale.

Servicii OPAC. Catalogul cu acces public online (OPAC) este o bază de date care conține informații bibliografice privind documentele existente în colecțiile bibliotecii și completează catalogul tradițional pentru a oferi acces facil la resursele bibliotecii.

Repozitoriul instituțional reprezintă o arhivă electronică (depozit) deschisă, cumulativă, constituită și gestionată de bibliotecă în colaborare cu alte subdiviziuni structurale ale instituției în vederea acumulării, stocării, conservării și diseminării rezultatelor activității științifice și didactice, elaborate în orice subdiviziune, precum și de către angajații altor organizații, care au publicat materiale în publicații și au transmis instituției dreptul de a le plasa pe internet. Repoziitoriul are ca scop crearea și gestionarea unui sistem sigur de preservare (depozitare) centralizată, pe termen lung a lucrărilor științifice, didactice, informative, de reglementare sau de orice alt gen, cu text integral în format electronic[8].

Rețelele sociale au devenit o parte integrantă a bibliotecilor academice de astăzi. Prin intermediul platformelor de socializare, bibliotecile academice creează o prezență virtuală și se pot conecta cu o gamă largă de utilizatori. Astfel un număr din ce în ce mai mare de biblioteci facilitează accesul la resursele lor, dezvoltând și încorporând instrumente pe care beneficiarii le pot folosi în spațiul social media. Aceste instrumente sunt utilizate pentru a completa metodele tradiționale folosite de biblioteci pentru a-i îndruma pe clienți prin experiența bibliotecii, fără a-i forța să părăsească familiaritatea site-urilor lor preferate. Rețelele de socializare includ pagini pe facebook, twitter și blog.

Alfabetizare informațională: declinul bibliotecii este adesea asociat cu dificultățile utilizatorilor în procesul de căutare și prelucrare a informațiilor. Utilizatorii găsesc deseori frustrant și complicat să localizeze resurse în bibliotecă din cauza abilităților slabe de alfabetizare informațională. Pentru a combate această anomalie, abilitățile bibliotecarilor sunt transferate clienților prin programe de alfabetizare informațională. Datorită proliferării bazelor de date și a resurselor electronice de informații, care uneori prezintă provocări pentru cercetători, programele de alfabetizare informațională au fost extinse pentru toți beneficiarii. De asemenea, sprijinul personalului este o altă metodă concepută de a transfera abilitățile de alfabetizare informațională prin familiarizarea cu tehnicile de căutare.

Spații comune de învățare și cercetare: Bibliotecile și-au extins zonele de lectură și au stabilit spații de învățare pentru a satisface nevoile tuturor categoriilor de utilizatori. Astfel au fost create săli comune pentru personalul academic și studenții postuniversitari la nivel de masterat și doctorat. Cercetătorii au acces nelimitat la resursele electronice pentru un exercițiu academic aprofundat fiind asistați de un bibliotecar profesionist în funcție de necesități.

Pentru a crea servicii inovatoare bibliotecarii se inspiră, în primul rând, din discuțiile cu utilizatorii, dar și din colaborarea și consultarea cu alți bibliotecari, site-ul Asociației Bibliotecarilor din Republica Moldova, site-ul Novateca, instituții de învățământ, ONG-urile de profil, autoritățile publice locale, mass-media, rețele sociale, precum și în cadrul atelierelor de lucru și de instruire. La începutul lunii martie 2020, pandemia COVID-19 a închis ușile bibliotecilor. Pentru a proteja sănătatea utilizatorilor și a angajaților s-a trecut la prestarea serviciilor online și lucrul la distanță. Din fericire, cu ajutorul instruirilor căpătate pe parcurs s-au conectat rapid oferind multiple oportunități pentru interacțiunea de cercetare și dezvoltarea aptitudinilor digitale, oferind utilizatorului servicii pe măsura posibilităților. Deși, bibliotecarii așteptau cu nerăbdare revenirea la normal, și, iată că, anul 2021 este cel care ne-a adus la un alt „nou normal”. Unele servicii au produs efecte, de la care poate să fie imposibil de a te întoarce, fiind mai preferabile cele pe online. Unele biblioteci au schimbat viziunile în ceea ce privește colecțiile, serviciile, spațiile și operațiunile, în speranța că vor inspira o nouă gândire și un dialog continuu. Dacă criza pan-

demică ne-a învățat ceva și majoritatea bibliotecilor au limitat accesul din cauza preocupărilor privind răspândirea virusului, atunci conținutul din colecțiile tipărite a devenit mai accesibil în format electronic, ceea ce nu a fost posibil pentru o mare parte a bibliotecilor. Probabil că, următorii câțiva ani, se va cheltui mai mult timp și mai mulți bani pentru dezvoltarea colecțiilor de carte electronică. Această provocare va trebui să dezvolte noi strategii pentru a crea biblioteci digitale și servicii online. De asemenea, vor trebui dezvoltate noi modele de acces la ele pentru a evita încălcarea drepturilor de autor și utilizarea echitabilă a documentelor. Modele de autoservire și alternative virtuale vor facilita accesul la produsele bibliotecilor.

Bibliotecile încep să-și asume, un rol important în educație prin crearea de resurse gratuite care asigură și facilitează accesul la informație. La fel va trebui să-și regândească site-urile web care reprezintă calea principală de interacțiune pentru consumatori urmând principiile de utilizare și căutare a site-urilor web ale bibliotecii pentru a evolua și a fi mai ușor de folosit. Pentru a prospera în această nouă realitate, bibliotecile vor trebui să fie mai agile și mai receptive decât oricând.

Bibliotecile vor rămâne întotdeauna vitale, deoarece misiunea lor este de a oferi acces universal la educație și informații, nu doar la cărți. Astăzi, informațiile sunt împărtășite prin intermediul mass-media și tehnologiei digitale, iar cererile de cărți digitale cresc. Asta înseamnă mai puțin spațiu pe rafturile pentru cărți de hârtie și mai multe spații comune pentru a împărtăși idei și a accesa tehnologii de ultimă generație, cum ar fi imprimantele 3D și realitatea virtuală. Pentru noi, bibliotecarii, este necesar să mergem în pas cu timpul, să găsim modalități mai sofisticate de a conecta acei oameni care au nevoie de serviciile noastre. Cineva ar prefera să solicite doar servicii online, unii vor prefera să citească sau să asculte în incinta bibliotecii, alții pentru a se instrui sau doar pentru a se relaxa. Uneori este dificil să-i facem pe oameni să accepte schimbările, iar de multe ori ei le așteaptă cu nerăbdare.

BIBLIOGRAFIE

1. Atkinson, J. Reflecții asupra tehnologiei, schimbării și bibliotecilor academice. *Tehnologie, schimbare și biblioteca academică: studii de caz, tendințe și reflecții*. Oxford, Chandos, 2020, p. 185-193.
2. Library services strategic plan 2020-21. <https://www.imperial.ac.uk/media/imperial-college/administration-and-support-services/library/public/library-services-strategic-plan-2020-21.pdf> (accesat la 10.04.2021).
3. Osoianu-Filip, Vera. Tribuna avocatului bibliotecii. Îndrumar pentru bibliotecari. Vera Osoianu-Filip; Bibl. Naț. a Rep. Moldova. Chișinău, Biblioteca Națională a Republicii Moldova, 2016, 146 p.
4. Kotler, Philip. *Principiile marketingului*. București, Teora, 1998, 135 p.
5. Tornato, Laurence. Services innovants en bibliothèque: retours d'expériences, épisode 3. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, nr. 6. https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/services-innovants-en-bibliotheque-retours-d-experiences-episode-3_64137 (accesat la 11.04.2021).
6. Examples of innovative public library services advancing community development in Europe. <https://www.eifl.org/resources/examples-innovative-public-library-services-advancing-community-development-europe> (accesat la 12.04.2021).
7. Innovative technologies to implement at the library of the future. <https://princh.com/8-technologies-to-implement-at-the-library-of-the-future/#.YHKY3ugzbiU> (accesat la 12.04.2021).
8. Regulamentul de organizare și funcționare a Repozitoriului Instituțional al Academiei de Administrare Publică. <http://aap.gov.md/biblioteca/sites/default/files/Regulament%20Repozitoriu%20AAP.pdf> (accesat la 13.04.2021).