

Biblioteca Municipală B.P. HASDEU



calea ta spre cunoaștere!

Anul al 135-lea de existență

CODUL SERVICIILOR

**Chișinău
2012**

Biblioteca Municipală B.P. HASDEU



calea ta spre cunoaștere!

Anul al 135-lea de existență

CODUL SERVICIILOR

Chișinău
2012



Biblioteca
Municipală
B.P. HASDEU

135 ani

www.hasdeu.md
municipala@hasdeu.md

VIZIUNE

Biblioteca Municipală este instituția publică indispensabilă fiecărui cetățean – pentru cunoaștere, dezvoltare, incluziune, capabilă să întărească, prin serviciile și activitățile sale, sentimentul de apartenență comunitară și să susțină diversitatea culturală a chișinăuienilor.

MISIUNE

Printr-o rețea diversă de filiale, Biblioteca Municipală oferă acces liber și echitabil la informație, educație, idei, opinii, lecturi; încurajează, susține interesul și libertatea de a cunoaște; asigură și dezvoltă servicii moderne și necesare dezvoltării chișinăuienilor.

VALORI

Acțiunile noastre demonstrează că noi apreciem și respectăm:

- Utilizatorii și colegii
- Accesibilitatea și diversitatea
- Excelența și calitatea
- Parteneriatul și colaborarea
- Schimbarea și inovația
- Responsabilitatea și integrarea

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” lucrează la îmbunătățirea calității serviciilor în fiecare zi. Scopul nostru este să oferim utilizatorilor noștri servicii de o calitate excepțională. Considerăm că cea mai bună modalitate prin care putem realiza acest obiectiv este includerea, în capul listei de priorități, ambiția de a crea o cultură a parteneriatului cu utilizatorii care, credem, au tot interesul ca activitățile noastre să progreseze. Codul serviciilor este primul pas, prin care axăm investigația pe descoperirea cauzelor care produc inconveniențele, nemulțumirea, insatisfacția în rândul utilizatorilor.

Este foarte important să aflăm ce informații, ce produse, ce servicii își doresc utilizatorii pentru a-i asista în mod corespunzător. Este foarte esențial să știm ce așteptări au utilizatorii vis-à-vis de interrelațiile și relațiile sociale din bibliotecă ca să-i putem trata cu corectitudinea și grija pe care o merită și o așteaptă.

Codul serviciilor Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” reflectă intenția noastră de a îmbunătăți, a diversifica, a revizui și a coordona serviciile oferite utilizatorilor în parteneriat cu ei. Considerăm **Codul serviciilor** instrumentul eficient pentru a redeschide dialogul cu utilizatorii, pentru a îmbunătăți comportamentul social în cadrul bibliotecii. Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” oferă o gamă largă de servicii, produse și facilități, tradiționale și noi (a vedea *90+ motive de a utiliza BM „B.P. Hasdeu”*),

respectând standarde de servire specifice pentru fiecare din aspectele managementului instituțional:

- relația cu utilizatorul – profesională, de încredere și respect reciproc;
- comunicarea cu utilizatorul – limbaj clar și direct, empatic;
- colaborarea cu utilizatorul – implicarea lui în activitatea bibliotecii;
- feedbackul (reclamația, sugestia, propunerea, comentariul) – permanent, feedback 360.

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” oferă servicii și produse informaționale, culturale și de lectură printr-o rețea vastă, de 30 de filiale, cu zeci de mii de interacțiuni și interrelații cu utilizatorii, situație în care pot apărea și unele sincope, ce nu fac față standardelor respectate de Echipa Hasdeu. În scopul evitării unor astfel de situații, așteptăm de la Dumneavoastră reacții la ceea ce facem, ce suntem, ce prezentăm, de care BM va ține cont în activitatea de zi cu zi.

Codul serviciilor include:

- responsabilitatea noastră pentru a Vă asigura excelență în utilizarea serviciilor;
- scopurile noastre;
- acțiunea Dumneavoastră în scopul înaintării de idei, propuneri și sugestii;
- modalitatea depunerii eventualelor reclamații de către Dvs.

SERVICIILE NOASTRE SUNT ȘI VOR FI PROMPTE ȘI EFICIENTE, DEOARECE:

- anticipăm orice tendință de formare a oricărui impediment de acces la informație;
- oferim căi noi de a ne contacta; de a obține informații;
- modernizăm activitatea pentru a economisi timpul Dvs.
- manageriem instant erorile comise de angajații BM;

SERVICIILE NOASTRE SUNT ȘI VOR FI PROFESIONISTE PENTRU CĂ:

- vă oferim oricând ajutorul și consultanța de care aveți nevoie;
- vă îndrumăm și ajutăm să găsiți o altă sursă de informație, în cazul în care informația solicitată momentan lipsește, localizăm informația în alte sisteme și vă oferim adresa precisă;
- oferim expertiză profesională a surselor și informațiilor;
- garantăm abordare personală.

SERVICIILE NOASTRE SUNT CONSISTENTE ȘI BINE ORGANIZATE CĂCI:

- manageriem instant erorile comise de angajații BM;
- furnizăm serviciile printr-o rețea complexă, dar eficientă, diversă, dar logică, cu servicii specializate;
- vă anunțăm din timp atunci când survin schimbări în programul de funcționare;
- oferim spații echipate, moderne și curate; disponibilizăm locuri accesibile pentru lectura presei; referințe; pentru studiul individual; echipament informațional pentru necesități individuale;
- organizăm pentru Dvs. evenimente culturale; educaționale, de socializare etc., unde puteți comunica cu alți membri ai comunității.

SERVICIILE NOASTRE SUNT PERMANENT LA DISPOZIȚIA DVS. AȘADAR:

- suntem la dispoziția Dvs., în medie, 54 ore săptămânal, la filiale; 69 ore per săptămână, la Sediul Central;
- suntem receptivi și răspundem la toate solicitările Dvs. de lectură și informare, de dezvoltare profesională, de divertisment, de socializare;
- elaborăm și distribuim gratuit materiale promoționale referitoare la activitățile, serviciile, facilitățile noastre;
- oferim servicii web și spații de comunicare pe blogurile BM 24/24 ore; 7/7.

SERVICIILE NOASTRE SUNT ECHITABILE

- promovăm și oferim servicii excelente, în condiții egale, tuturor utilizatorilor;
- ascultăm cu atenție egală toți utilizatorii;
- asistăm orice persoană care are nevoie de consultanță și instruire în mânuirea instrumentelor de căutare a informației;
- depunem efort pentru a educa, bibliotecarilor noștri, un comportament care generează un raport de parteneriat între cu utilizatorii noștri: sfătuitor, investigativ, consultativ și receptiv, analitic, reconfortant.

SCOPURILE NOASTRE

Noi nu precupețim niciun efort pentru a asigura satisfacția Dumneavoastră. Noi dorim să:

- ne bucurăm de încrederea Dvs., în Biblioteca Municipală și în serviciile ei;
- creăm legături puternice cu utilizatorii noștri;
- constituim o reputație pozitivă BM;
- obținem feedback permanent;
- creștem capacitatea organizațională de a reduce numărul de reclamații referitoare la problemele obișnuite;
- limităm incidentele care ar putea avea repercursiuni pe plan legal;
- cunoaștem mai multe informații despre serviciile și produsele noastre;
- sporim numărul de reclamații.

Suntem interesați de ceea ce vorbiți și gândiți Dumneavoastră despre noi. Vrem să știm, să cunoaștem ce anume vă deranjează din ceea ce suntem? Ce este în neregulă în modul prin care angajații noștri interacționează cu Dumneavoastră? Vrem să îmbunătățim comportamentul social în cadrul BM.

Dorim să rezolvăm toate problemele pe care vi le-au cauzat serviciile sau produsele noastre. Abordăm reclamațiile ca sursă minunată de informație crială pentru managementul de succes, practicat de BM, de aceea:

- vrem să ascultăm plângerile Dvs.;
- vrem să ne aduceți la cunoștință toate neplăcerile și poticnelile;
- vrem să ne spuneți imediat, dacă ceva vă nemulțumește;
- vrem să învățăm de la Dumneavoastră, din problemele raportate;
- vrem să excelăm împreună cu Dumneavoastră;
- vrem să creăm, cu ajutorul bunăvoinței, utilizatori mai buni.

SOLICITĂRILE DUMNEAVOASTRĂ:

- Încurajăm feedback-ul oricum ar fi – pozitiv sau negativ;
- Răspundem la toate solicitările scrise, în termen cât mai scurt;
- Procesăm toate aplicațiile pentru ca cererea de lectură și informare să fie satisfăcută în cel mult 10 min.;
- Oferim informația solicitată prin: telefon, e-mail, sms, skype, facebook etc.

REZOLVAREA PROBLEMELOR DUMNEAVOASTRĂ:

- Exprimați-vă nemulțumirea cât mai clar, specificând care sunt aspectele care vă deranjează;
- Specificați care sunt dorințele și așteptările Dumneavoastră;
- Descrieți felul în care ați fost afectat de incident și explicați care sunt așteptările Dumneavoastră;
- Faceți sugestii constructive;
- Oferiți a doua șansă bibliotecii.

DACĂ AVEȚI UN COMENTARIU, O SUGESTIE SAU PROPUNERE

- Folosiți **Boxele de idei** din filiale;
- Folosiți instrumentele de feedback de pe pagina web: www.hasdeu.md;
- Utilizați Serviciul online **Propuneri pentru achiziții** pe www.hasdeu.md și www.pli.md;
- Telefonați la **Telefonul Adevărului – 00.21.20.46**.

CUM DEPUNEȚI O RECLAMAȚIE

Noi dorim întotdeauna să oferim servicii excelente, dar uneori lucrurile pot fi și altfel. De aceea Vă rugăm să ne informați cât mai repede despre eventuale nereguli, ca să putem imediat înlătura orice neajuns sau neînțelegere. Dacă apare vreo problemă, Vă rugăm să anunțați personalul bibliotecii pentru soluționare.

Dacă preferați să ne anunțați în scris:

- Scrieți-ne la adresa: **Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 148, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, Administrația.**
- Reclamațiile Dvs. vor fi examinate și analizate cu atenție, iar rezultatele le veți primi maximum în 24 de ore.

Apelând la serviciile BM puteți fi siguri că:

- Nouă ne pasă de Dvs.;
- Noi nu uităm de Dvs., după ce a-ți vizitat biblioteca noastră;
- Noi excludem comportamentele nepoliticoase și insensibile;
- Noi suntem capabili să găsim soluții în cel mai scurt timp posibil;
- Noi garantăm abordare personală;
- Noi oferim experiențe memorabile;
- Dvs. aveți libertatea de a decide ce servicii și produse ar trebui să furnizăm.

Suntem convinși că relația noastră va fi într-adevăr minunată dacă noi vom oferi servicii și produse care funcționează întotdeauna foarte bine iar Dumneavoastră ne veți oferi feedback constructiv. Cuvintele-cheie în relația noastră sunt: **Profesionalism; Calitate; Operativitate; Corectitudine; Siguranță.**

90 + motive pentru a utiliza Biblioteca Municipală „B.P. HASDEU”!

Ce poți consulta și împrumuta?

- Poți accesa liber diverse documente din colecția de peste 1 milion de exemplare în circa 700 mii de titluri
- Poți consulta cărți în săli de lectură
- Poți consulta CD-uri, DVD-uri, casete audio și video în săli de lectură
- Poți consulta cărți și ediții periodice în limbile română, rusă, franceză, engleză, germană etc.
- Poți consulta și împrumuta colecții speciale: *Eminescu, Hasdeu, Arte, Drept, Chișinău*
- Poți consulta colecția *Cărți rare*
- Poți consulta colecții speciale netradiționale de: timbre, suvenire, cărți poștale
- Poți consulta și vizualiza colecția Pinacotecii BM
- Poți consulta ultimul număr al revistelor de modă
- Poți consulta expoziții tradiționale
- Poți împrumuta documente la domiciliu
- Poți împrumuta la domiciliu publicații electronice pe CD, DVD, casete audio și video
- Poți accesa versiunea electronică a colecțiilor speciale digitizate de BM
- Poți beneficia de împrumut interbibliotecar (intern și extern).

Ce servicii online îți oferim?

- Poți accesa paginile web ale bibliotecilor direct de pe site-ul *www.hasdeu.md*
- Poți folosi serviciul informațional *întreab@bibliotecarul*, oferit direct prin intermediul PW, prin care ai posibilitatea de a consulta interactiv bibliotecarii de referință în vederea obținerii unor informații utile de tip bibliografic și factografic
- Poți accesa *Expoziții online* de documente cu caracter tematic inedit, achiziționate de bibliotecă
- Poți participa la Expozițiile de pictură online vernisate pe site, Flickr
- Poți adăuga imagini despre Chișinău, Biblioteca Municipală pe Flickr, Facebook
- Poți comenta și partaja informații de pe blogurile bibliotecii
- Poți deveni membru al grupului *Impresii de lectură* de pe *facebook.com* pentru a discuta, a recomanda și altora o serie de cărți care te-au impresionat
- Poți urmări noutățile și activitățile bibliotecii pe Facebook, Twitter și Digg
- Poți accesa e-conținuturile pe *www.hasdeu.md*
- Poți accesa catalogul electronic al bibliotecii pe *www.hasdeu.md*

Ce servicii culturale îți oferim?

- Poți participa la dezbateri, seminare, mese rotunde, conferințe, lecții publice, expoziții și lansări de carte, evenimente culturale, cluburi, cenacluri
- Poți participa la programele de lectură: *Chișinăul citește o carte*, *Lecturile verii*, *Ora poveștilor*

- Poți vizita o expoziție de artă
- Poți să-ți înscrii copilul în *Tabăra de vară*
- Poți să comunici în bibliotecă cu personalități notorii (scriitori, actori, pictori, savanți etc.)
- Ești pensionar? Poți participa la activitățile culturale destinate utilizatorilor de vârstă a treia
- Poți beneficia de Serviciul extramuros *Biblioteca vine la tine!* – dacă te afli în instituții cu regim închis (școli auxiliare, internate, case de copii, case de bătrâni, penitenciare etc.) sau în instituții preșcolare amplasate la distanța mai mare de 1 km de bibliotecă; dacă din diverse motive nu poți accesa direct biblioteca (persoane cu deficiențe fizice și psihice) etc.
- Poți să asculți muzică (de exemplu, un concert).

Ce baze de date poți accesa?

- *MoldLex* (Legislația R. Moldova)
- *Practica judiciară* (Jurisprudența CSI, a R. Moldova)
- *Legalis.ro* (Legislația și jurisprudența României)
- *EBSCO* (articole în limba engleză din ediții periodice internaționale)
- *HeinOnline* (baza de date ce conține reviste juridice publicate de cele mai prestigioase universități americane, europene, inclusiv cele editate de barourile de avocați)
- *Legislația CSI*
- *Sintact*
- *Monitorul de Chișinău*
- *Oxford Dictionary*

- *Cambridge Journals*
- *SAGE Researchmethods*
- *Royal Society Publishing.*

Cum poți contribui personal la dezvoltarea BM?

- Poți folosi *Boxele de idei* din filiale, propunând sugestii de dezvoltare și îmbunătățire
- Poți folosi feedbackul de pe web
- Poți cere Raportul de activitate al bibliotecii pentru a afla ce și cum face biblioteca
- Poți interveni, critica, lăuda, promova biblioteca
- Poți contribui la îmbunătățirea calității colecției bibliotecii utilizând Serviciul online *Propuneri pentru achiziții* pe www.hasdeu.md și www.pll.md
- Poți oferi cărți cu autograf pentru a fi prezent în colecția BM
- Poți fi voluntar oferind ajutor în realizarea obiectivelor
- Poți să te implici ca moderator la activități pentru copii, tineret, persoane în etate
- Poți să te produci ca actor sau regizor în diverse acțiuni culturale, teatrale, de divertisment
- Poți propune noi forme de activități, noi servicii pentru chișinăuieni
- Poți participa la cercetarea de marketing (sondaje, interviuri)
- Poți face comentarii la serviciile online.

Ce informații specializate poți obține?

- Poți primi informații despre viața politică, economică și culturală a municipiului Chișinău la Centrul de Informare și Documentare „Chișinău”
- Poți primi informații pe teme europene la Centrul de Informare Europeană, consultând literatura și presa zilnică europeană
- Poți consulta cărți și ediții periodice în limba germană la Centrul de informare german/Deutscher Lesesaal
- Poți consulta cărți despre dinastia Hasdeu la Centrul de Hasdeologie
- Poți primi informații despre organizațiile nonprofit și guvernamentale ce acordă servicii în Chișinău, telefoane și adrese utile
- Poți să telefonezi la Infobirou dacă ai o întrebare
- Poți face cunoștință cu istoria orașului tău natal pe <http://chisinaul.blog.com>
- Poți cere o listă de recomandare pentru copilul tău
- Poți să beneficiezi de instruire privind navigarea pe internet sau bazele de date
- Poți să găsești răspuns la o întrebare cu caracter legal
- Poți face cunoștință cu *Chișinăul delicios*, accesând pagina *CID Chisinau* de pe <http://www.flickr.com/>

Ce facilități îți oferim?

- Poți prelungi termenul de împrumut al documentelor prin telefon, e-mail, online
- Poți primi asistență în căutarea și difuzarea diverselor surse de informare și documentare
- Poți obține rapid orice informație prin telefon
- Poți avea acces gratuit la internet
- Poți avea acces gratuit la internet prin intermediul WiFi, direct de la laptopul personal
- Poți copia și imprima materiale din colecție
- Poți rezerva titluri solicitate pentru un anumit timp (și online)
- Poți rezerva calculatorul (prin telefon, e-mail, online)
- Poți pregăti teza sau un CV
- Poți găsi noi idei de reamenajare a casei tale
- Poți folosi boxa de restituire a cărților, instalată la intrarea exterioară în bibliotecă
- Poți lăsa bebelușul cu vârsta între 1 și 5 ani în seama bibliotecarului-pedagog, care timp de două ore are grijă de micuți, în cadrul programului *Bibliodădaca*
- Poți să comunici cu alți membri ai comunității
- Poți verifica starea contului tău
- Poți crea liste de cărți favorite și tag cloud
- Poți să-ți expui în spațiile bibliotecii propriile creații
- Poți găsi soluții alternative și participative pentru organizarea și gestionarea timpului liber în cadrul *Ludotecii*.

Ce abilități poți deprinde?

- Poți să beneficiezi de instruire în navigarea pe internet sau în bazele de date
- Poți învăța să creezi și să utilizezi e-mailul
- Poți învăța să copiezi informația pe suport electronic
- Poți învăța să elaborezi o listă bibliografică
- Poți învăța să utilizezi calculatorul
- Poți învăța să scanezi un text, o imagine
- Poți învăța să identifici documente din colecția BM utilizând OPAC-ul
- Poți să-ți dezvolti potențialul artistic și imaginația participând la diverse ateliere de creație: ceramică, origami, croșetare etc.
- Poți să-ți dezvolti, rațional și riguros, atenția, memoria, gândirea, participând la reuniunile amatorilor de jocuri logice: dame, șah, puzzle etc., în mod tradițional și electronic.

În fine, poți deveni prietenul bibliotecii, înscriindu-te și utilizând carnetul de cititor (cardul) unic, gratuit, valabil pentru cele 30 de filiale din rețeaua BM.