

02
K91



Biblioteca Municipală B.P. HASDEU



BIBLIOTECA MODERNĂ
GLOSAR DE TERMENI
UZUALI

IBIO C IBIO
L T EA
B L S A N E R Ă
G O L I M O D R Ă
U Z U A I R T M E N I
E

BIBLIOTECA MODERNĂ
GLOSAR DE TERMENI UZUALI



Novateca Global Library Programm

Lidia Kulikovski, Oleg Bursuc, Denis Ganea

BIBLIOTECA MODERNĂ
GLOSAR DE TERMENI UZUALI

CHIȘINĂU
2018

81'374:02=135.1
02(038)=135.1

Echipa de autori: dr. Lidia Kulikovski, dr. Oleg Bursuc, Denis Ganea,
formatori *Novateca*

Coordonator: Violeta Bunescu

Prefațator și redactor de specialitate: dr. Lidia Kulikovski

Redactori: Vlad Pohilă, Geneveva Scobioală

Lector: Valeriu Rață

Coperta: Valeriu Herța

Tehnoredactare: Ion Vârlan

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții din RM

Kulikovski, Lidia.

Biblioteca modernă : Glosar de termeni uzuali / Lidia Kulikovski, Oleg Bursuc, Denis Ganea ; coord.: Violeta Bunescu ; pref. și red. de spec.: Lidia Kulikovski ; "*Novateca*" Global Library Progr. – Chișinău : S. n., 2018 (Tipogr. "Garomont Studio"). – 140 p. – (Colecția "*Profesional*"), ISBN 978-9975-134-31-6).

Bibliogr.: p. 107-108 (16 tit.). – Index de subiecte : p. 97-106. – 100 ex.

ISBN 978-9975-134-30-9.

CZU 02(038)

K 91

SUMAR

Cuvânt către cititor (<i>Lidia Kulikovski</i>)	7
Glosar	11
Index de subiecte	97
Bibliografie	107
Comentarii, termeni noi	109

CUVÂNT CĂTRE CITITOR

BIBLIOTECILE PUBLICE sunt într-un proces de modernizare care a luat încet, dar sigur, avânt provocat de Programul *Novateca*. Cinci ani în care se desfășoară programul de modernizare cu susținerea *Novatecii* sunt cei mai activi din istoria domeniului bibliotecar de la '89 încoace. În acest scurt, dar alert răstimp, bibliotecile au înregistrat succese notorii, iar majoritatea bibliotecarilor s-au coagulat într-o comunitate de inovatori ai domeniului. Inițiativele, programele, instruirile lansate de *Novateca* au declanșat procese ireversibile de inovare la nivel de atitudine, de învățare, de diversificare și inovare a conceptelor de activitate și a dezvoltării serviciilor pentru comunitate. Bibliotecarii însușeau o altă limbă profesională, natural asimilată în procesele de inovare a activității. Nevoia de un limbaj comun în procesele de transformare a bibliotecilor și bibliotecarilor a venit chiar de la ei. În cadrul unei ședințe de follow-up *Formare formatori* participanții / formabilii au avut sarcina să elaboreze un miniglosar de termeni noi învățați la subiectul modernizarea bibliotecii. De la acel nucleu de termeni, muncit de formatori și concentrat mai mult pe termeni IT, a venit ideea de a dezvolta un *Glosar* mai amplu, între timp adăugându-se termeni de servicii moderne, advocacy, managementul proiectelor, marketing, design etc.

Inițiativa *Novatecii* de a extinde dicționarul de termeni specifici inovării / modernizării domeniului bibliotecar vine din convingerea că există termeni noi sau relativ noi, pe care bibliotecarii trebuie să-i utilizeze tot mai frecvent în activitatea profesională pen-

tru a-i încetățteni și pentru a crea un limbaj comun (să folosească aceiași termeni când vorbesc despre servicii, spații, colecții, parteneri, bibliotecă și bibliotecari sau tehnologie), să vorbească aceeași limbă – semn identitar de apartenență la o comunitate profesională.

Glosarul vine în ajutor facilitând înțelegerea termenilor noi, specifici domeniului, mulți dintre care sunt încă „străini” bibliotecarilor, dar necesari pentru dezvoltarea actuală a bibliotecilor. Ordonarea termenilor respectă metoda de expunere alfabetică, specifică dicționarelor explicative.

Definiția termenilor este redată într-un mod accesibil, dar nu simplist. Dacă termenul este împrumutat din alte domenii, este dată definiția inițială, apoi urmează definiții care reflectă sensul utilizării termenului în domeniul biblioteconomic, cu indicații, când se cerea, și a contextului în care se utilizează. În funcție de noutatea și complexitatea termenului, precum și în scopul înțelegerii mai bune, explicația prinde un format etajat pe două-trei sau patru-cinci nivele. Elaborarea listei de termeni s-a bazat pe termeni întâlniți, utilizați în procesele de interacțiune profesională – reuniuni ale rețelei *Novateca* ca activități de formare a capacității, forumuri, schimburi de experiență, de bune practici sau identificați în literatura de specialitate străină și locală, în materialele și publicațiile IFLA, ALA, EBLIDA, organizații profesionale internaționale, care identifică tendințele emergente de dezvoltare a domeniului bibliotecar și care oferă orientări și bune practici de nivel global pentru viitorul bibliotecilor.

Dacă termenul e absolut nou, neîncetățtenit încă în limba română sau încetățtenit în limba apariției, ca termenii IT, de exemplu, este expus în limba engleză sau franceză, apoi urmează definiția propriu-zisă în limba română.

În scopul facilitării identificării termenilor pe un subiect anume ca *instruire, servicii, spații, colecții*, de exemplu, dicționarul oferă o cale de acces prin *Indexul de subiecte*, prin care se grupează toți termenii ce se atribuie serviciilor (în jur de 100 de noțiuni și

definiții). Acest indice poate servi ca miniglosar pe diferite teme-tici, iar bibliotecarii le pot utiliza în funcție de necesitate. De exemplu, dacă biblioteca X vrea să implementeze *Cultura serviciilor de excelență*, poate găsi evidențiați toți termenii cu referire la servicii și noțiuni conexe serviciilor.

Lucrarea oferă și o listă de publicații de referință și de specialitate consultate în procesul întocmirii dicționarului.

La redactarea dicționarului au participat specialiștii angajați ai Programului *Novateca*, cu experiență în domeniul modernizării bibliotecii și utilizării zilnice a termenilor respectivi în procesele formative și relaționarea cu bibliotecarii (Oleg Bursuc, manager Dezvoltarea capacității – termenii referitori la instruire și servicii; Denis Ganea, manager Tehnologii – termenii cu privire la tehnologii; Alexandra Ianeț, coordonator de program – management de proiect, servicii, logistică; Lidia Kulikovski, specialist Inovații – concept general, selectarea termenilor, adaptarea termenilor din servicii, marketing, management la domeniul biblioteconomic, exemple ilustrative, redactarea biblioteconomică; Violeta Bunescu, senior manager – coordonare generală).

Redactarea gramatical-stilistică a fost realizată de filologii Vlad Pohilă și Genoveva Scobioală, și de experimentatul redactor, co-rector Valeriu Rață.

Sperăm că această lucrare de referință, necesară și așteptată, va fi un instrument util în practica de zi cu zi, în procesele de inovare a activității, de încetățenire a unui limbaj comun, specific schimbării, proceselor de modernizare și inovare a bibliotecilor.

*Conf. univ. dr. Lidia KULIKOVSKI,
director, Cercetare și Inovații, BM „B.P. Hasdeu”*

GLOSAR

a rond, @ – simbol care activează instantaneu o adresă electronică, constituind o legătură dintre două litere: a și c având semnificația „de la”, „spre”. ♦ *Cea mai importantă realizare a e-mailului, implicit a simbolului @, este faptul că a schimbat fantastic distanța și timpul dintre autorii comunicării. De aceea e-mailul cu @ este, cu siguranță, nu „o scrisoare pierdută”, ci una regăsită.* (E. Ungureanu. *Cuvinte și linkuri*, p. 44)

Abilitate – 1) îndemânare, pricepere, capacitate de a face ceva; **2)** calitate, precizie, rapiditate în efectuarea unei acțiuni.

Abilitate analitică (gândire critică) – ~ de a judeca valoarea propriilor gânduri și soluții posibile, de a evalua punctele lor tari și slabe și de a sugera căile de îmbunătățire a acestora.

Abilitate informațională – capacitate de a identifica nevoia de informație și aptitudinea de a satisface această nevoie.

Abilitate practică – 1) ~ de a aplica competențele intelectuale în contexte cotidiene și de a „vinde” sau a comunica ideile creative la alții; **2)** ~ de a traduce abstracțiile și teoriile în aplicații realiste.

Abilitate sintetică (creativă) – 1) ~ de a genera idei noi, de înaltă calitate și adecvate pentru sarcina prescrisă; **2)** include abilitatea de gândire divergentă, abilitatea de a redefini problemele într-un mod complet diferit și de a gândi în mod intuitiv și pătrunzător.

Abordare inovativă – utilizarea unei metodologii de lucru care implică elemente de noutate, pe plan local sau național, care permit obținerea unor rezultate mai bune decât în cazul altor metodologii.

Absorbție a inovației – capacitate a mediului socioeconomic sau mediul unui domeniu profesional, a unei biblioteci de a asimila inovația, de a utiliza, de a transforma și de a lărgi cunoștințele inovatoare, de a extinde realizarea acestora în noi produse, servicii, procese.

Acces de la distanță – metodă de accesare a resurselor electronice stocate pe un server și accesate prin intermediul unei rețele de calculatoare.

Acces deschis – **1)** acces nerestricționat la informație, documente sau servicii de informare; **2)** concept, mișcare ale căror scopuri sunt de a oferi acces liber și posibilitate de reutilizare a cunoașterii științifice sub formă de articole de cercetare, monografii, date și alte materiale înrudite. **3)** acces rapid, gratuit, la textul integral al unui document electronic, realizat în timp real, al oricărui utilizator, prin accesarea unui link. *◇ Accesul deschis accelerează progresul științific, productivitatea, transferul de cunoștințe. Cei mai înfocați susținători ai accesului deschis la informație sunt bibliotecarii, acesta fiind cel mai important principiu al lor.* (E. Ungureanu, *Cuvinte și linkuri*, p. 56)

Accesibilitate – **1)** facilitatea de a accesa și a utiliza un serviciu sau un echipament; **2)** facilitatea cu care o persoană poate intra în bibliotecă, accesa sistemele online și utiliza resursele și serviciile bibliotecii, indiferent de format; **3)** principiu de dezvoltare a colecțiilor, aplicat la selectarea celor mai accesibile documente din punct de vedere al limbajului, stilului; privind tratarea subiectului, grafica, fontul și în concordanță, cu componența socioprofesională a utilizatorilor bibliotecii (cărți pentru copii, cu caractere mărite pentru vârstnici, audio, video, Braille).

Accesibilitatea unui serviciu – capacitatea unui serviciu de a fi obținut cu toleranțe specifice și în condiții specifice, la cererea unui utilizator.

Achiziție – **1)** proces, calea principală, activă de completare a colecțiilor unei biblioteci; **2)** completarea curentă se face direct de la producători (edituri locale sau străine, agenți economici

a căror activitate este producția de carte sau universități, institute de cercetări etc. și indirect, prin intermediari (societăți comerciale care au ca obiect de activitate difuzarea publicațiilor de orice tip aduse din exterior).

Acord – definirea termenilor și condițiilor în care se va desfășura o relație de parteneriat, de muncă.

Acord bilateral – acord de recunoaștere a rezultatelor de către fiecare dintre cele două părți.

Acreditare – **1)** procedură prin care un organism, ce are o anumită autoritate, recunoaște legal că un organism sau o persoană este competentă să efectueze sarcini specifice; de instruire, de exemplu; **2)** ansamblu de cerințe folosite de un organism de acreditare pe care un organism de evaluare a conformității trebuie să le îndeplinească pentru a fi acreditat.

Activitate – acțiune de o anumită amploare, aparținând unui domeniu determinat, a cărei executare poate fi încredințată unei persoane fizice sau moral competente, acțiune considerată ca fiind unică în timp și spațiu și, în consecință, nerepetitivă.

Activități de învățare – acțiuni sub formă de exerciții practice și / sau de exemple incluse în cadrul unui program de formare, care conduc participanții la aplicarea aspectelor teoretice; ~ care se bazează pe următoarele principii: **1)** implicarea participantului într-o varietate de experiențe de învățare activă, concentrate pe diferitele aspecte ale deprinderilor pe care le formează; **2)** structurarea activităților de la un nivel simplu la unul de o complexitate ridicată, conform ritmului și a capacității de asimilare și de exercițiu a participanților la programul de formare; **3)** oferirea posibilității participanților de a opta pentru modul de învățare adecvat acestora, formatorii având libertatea de a interpreta și a adapta aceste activități în funcție de cerințele proprii, necesităților participanților și cele ale programului de formare.

Actualizare – modificare a fișierului de date, a lucrării de referință sau a altor surse de informații curente, de regulă, prin revizuirea conținutului existent sau înlocuirea cu material nou.

Adaptabilitate – însușirea de a fi adaptabil, flexibil, maleabil.

Adecvare la scop – capacitatea unui proces, produs, a unui serviciu de a servi un scop definit în condiții specifice.

Adresabilitate – principiu de dezvoltare a colecției, cu două componente, care impun selectarea documentelor adecvate nivelului de cerințe, de lectură al utilizatorilor (*de exemplu, elevi, studenți, personal cu nevoi speciale, organe administrative locale*) și achiziționarea documentelor în cantitatea de exemplare cerută de organizarea fondurilor bibliotecii (*sala de lectură, împrumut, fond de referință, copii, FabLab, Maker space, ludotecă etc. sau programe de lectură, dezvoltare personală, culturală, antreprenorială*).

Adresă de e-mail – un cont de e-mail, având forma nume_utilizator@nume_calculator, în care prima parte reprezintă numele utilizatorului, iar cea de-a doua permite identificarea calculatorului pe care se află căsuța poștală, organizația de care aparține acesta și / sau țara (domeniul) (vezi *Poștă electronică*).

Adresă de internet – cod unic atribuit unui anumit calculator – conectat la internet – pentru a-l identifica ca un expeditor și / sau un receptor în transmiterea datelor sau fișierelor de program. *Se utilizează două categorii de adrese: adrese de e-mail ale persoanelor fizice și adrese URL (Uniform Resource Locator) de site-uri FTP, Telnet și Web.*

Advocacy – **1)** acțiuni organizate prin care se preiau probleme neglijate, încercându-se influențarea atitudinii publice și a atitudinii actorilor politici; **2)** efort organizat de a schimba legi, politici sau programe guvernamentale și / sau credințe, atitudini sau comportamente în efortul de a stabili justiția socială; **3)** proces politic, organizat, care implică eforturi coordonate ale oamenilor de a schimba politici, practici, idei sau valori care perpetuează inechitatea, intoleranța și / sau excluziunea; **4)** proces prin care cetățeni și organizații influențează factorii decizionali în luarea unei decizii pe un subiect specific, de interes public, bibliotecarii participă la luarea deciziilor.

Agenda formatorului – scenariu flexibil al unui formator care include toate detaliile aferente livrării sesiunilor de instruire, inclusiv perioada, tehnicile și instrumentele utilizate, persoanele responsabile și resursele necesare pentru a implementa activitățile planificate.

Agenda participantului – orar al activităților planificate în cadrul unui eveniment, care conține perioada sesiunii, precum și activitatea preconizată în perioada respectivă.

Agendă – **1)** publicație structurată calendaristic și prevăzută cu spații destinate completării; **2)** listă de teme sau probleme ce trebuie discutate în cadrul unei reuniuni.

Alfabetizare digitală – dobândirea competențelor necesare pentru a putea utiliza eficient tehnologiile informaționale.

Altruism – dispoziție de a acționa dezinteresat, trecând peste interesele personale, în favoarea altor oameni sau a întregii colectivități.

Ambianța bibliotecii – existența unui design care să producă efecte emoționale pozitive, să facă plăcută aflarea în spațiul bibliotecii și să motiveze revenirea în acest spațiu. *◇ Ambianța unei biblioteci depinde de câțiva factori: de calitatea arhitecturală, de calitatea designului și de calitatea și designul mobilierului; elemente, armonios legate, compatibile în culoare, textură, materiale și formă ce facilitează obținerea unui mediu sociocultural de succes.*

Ambianță – **1)** mediu material, social sau moral în care trăiește / muncește cineva sau în care se află ceva; climat; **2)** ~ reprezintă efortul de a realiza un design care să producă efecte emoționale specifice utilizatorilor ei, să facă plăcută folosirea bibliotecii și să accentueze utilitatea ei.

Amenajarea spațiilor – proces, centrat spre simplitate, flexibilitate, economie în operare, experiență vizuală variată. *◇ O masă amplasată pentru lectură într-un minifoisor, un cort, în turnuri, o zonă octogonală delimitată cu canapele, un pod, un trenuleț, o barcă, un șarpe sau o omidă fac atractive spațiile, conferă*

varietate, utilitate și încurajează creativitatea; spații unde copiii pot citi, se pot juca, comunica, socializa.

Analiza nevoilor de învățare – evaluarea performanțelor angajaților bibliotecii, a utilizatorilor și identificarea necesităților de instruire pentru a stabili programe care să răspundă planurilor de viitor ale bibliotecii sau ale individului.

Analiză – parte importantă a muncii de planificare ce constă în definirea tuturor componentelor calitative ale operațiilor: scop, obiective, activități, resurse; succesiunea operațiilor, demararea operațiilor etc.

Andosament – aprobare scrisă ce implică o adeziune personală a semnatarului și acceptarea asumării responsabilității corespunzătoare (vezi *Acord*).

Animator – 1) (persoană) care însuflețește, stimulează o activitate, o acțiune, un spectacol, un program de radio sau de televiziune; **2)** ~ produce animație, înviorează, stimulează, însuflețește; **3)** ~ care inițiază și supraveghează o acțiune sau o activitate; **4)** ~ care creează atmosferă într-un spectacol de varietăți.

Antivirus – software utilitar dezvoltat cu scopul de a proteja calculatoarele de viruși sau de eliminare a virușilor. ♦ *Cele mai multe programe antivirus includ capacități de scanare automate și manuale prin care se verifică fișierele descărcate de pe internet, discurile introduse în calculator, fișierele create de către instalatori software.*

Aplicație – 1) ~ software care permite realizarea unor sarcini (software de aplicație), fie sarcinile ca atare (dezvoltare de aplicații). În sectorul multimedia, aplicația desemnează chiar produsul realizat; **2)** ~ cerere-tip, formular completat în vederea participării la un concurs de granturi, la ocuparea unui post vacant sau înscrierea la cursuri sau servicii oferite de bibliotecă. ♦ *Există multe îmbinări cu acest termen utilizate de noi ca: a instala o aplicație, a configura o aplicație, a dezactiva o aplicație, aplicație gratuită (pe tablete), aplicație mobilă, a șterge o aplicație, a lansa o aplicație, a descărca / a downloada*

o aplicație, a dezvolta o aplicație, a deconecta o aplicație. (E. Ungureanu, Cuvinte și linkuri, p. 112)

Aplicație web – ansamblu de pagini web interconectate, având un conținut generat dinamic, și care oferă o funcționalitate specifică (motor de căutare, magazin virtual, client e-mail).

Aptitudine – din latină, *aptus* însemna „bun pentru”, „capabil de” – **1**) ~ complex de însușiri psihice și fizice strict individuale, relativ stabile ale persoanei, care condiționează realizarea cu randament a unei anumite activități; **2**) ~ însușire potențială ce poate fi valorificată în condiții favorabile. ♦ *Dacă aptitudinile sunt dezvoltate, perfecționate, aplicate în situații reale, ele devin eficiente fiind denumite capacități ale persoanei. Termenul are ca sinonime „capacitate” și „abilitate”.*

Aptitudine de utilizare – capacitatea unui proces, produs sau serviciu de a avea o întrebuințare definită, în condiții speciale.

Arhitectura serviciilor – o cale, un design consacrat, o modalitate de a concepe echipele și activitățile pentru a implementa și a presta servicii de calitate comunității, un model bazat pe gândirea de tip design pentru a construi o puternică cultură a serviciilor.

Aspirație – **1**) năzuință, dorință intensă, râvnă; **2**) nivel pe care subiecții speră să-l atingă în executarea unei activități specifice, care se evaluează prin raportarea succesului real la succesul presupus. ♦ *Noua lege cu privire la biblioteci corespunde aspirațiilor de modernizare și inovare a domeniului biblioteconomic. Novateca prin programele sale de modernizare a materializat aspirațiile, de decenii, ale bibliotecarilor de a învăța cum să-și inoveze conceptele de activitate.*

Atelier de lucru – activitate formativă ce își propune drept scop dezvoltarea / elaborarea unor produse specifice prin utilizarea competențelor dezvoltate în cadrul atelierelor anterioare prin utilizarea unei metodologii interactive și participative. În cadrul ~ facilitatorul înlesnește activitatea participanților fără a interveni cu opțiuni de expertiză și fără a face judecăți de

valoare asupra produselor atelierului, iar participanții generează idei referitoare la produsul dorit, identifică necesitățile de documentare complementară, construiesc gradual produsul propus.

Atitudine – 1) predispoziție învățată de a reacționa cu consecvență față de un obiect sau o clasă de obiecte într-un mod favorabil sau nefavorabil; **2)** ~ reprezintă obiectivul unei sesiuni formative în termeni de achiziții finale de către participanți.

Atitudine în servicii – modul în care bibliotecarul întâmpină, salută, tratează oamenii; spiritul profesional al comportamentului prietenos în contact cu frustrarea, al entuziasmului autentic, al implicării și grijii pentru oameni / utilizatori.

Audio – 1) tehnologie de reproducere a sunetului; poate fi creat sintetic (inclusiv sinteza vorbirii), transmis de la o sursă vie (*cum ar fi o emisiune radio*) sau înregistrat de sunete reale; **2)** tip de suporturi (*pentru resurse accesibile prin player audio*) folosite pentru a stoca fonograme: CD playerul, MP3 playerul sau iPodul; include suporturi folosite pentru a stoca sunete codificate atât analogic, cât și digital.

Autentificare – acțiunea prin care se verifică dacă un utilizator are permisiunea de a accesa o resursă sau de a executa o operație, se realizează prin: filtrare IP, login și parolă.

Autodezvoltare – 1) dezvoltare continuă ce include activități formale și neformale prin care se dezvoltă cunoașterea de sine și identitatea personală, realizarea potențialului uman, îmbunătățirea calității vieții, realizarea obiectivelor și aspirațiilor personale; **2)** proces conștient, orientat pentru dezvoltarea profesională ce include perfecționarea individuală a cunoștințelor, competențelor, calităților personale și funcționale și care asigură eficiența activității profesionale prin unitatea celor trei componente: dezvoltarea personalității bibliotecarului.

Automatizarea bibliotecilor – proiectare și aplicare a sistemelor informaționale pentru a realiza sarcinile îndeplinite inițial

de mână în bibliotecă. ~ acoperă toate funcțiile în bibliotecă: achiziție, catalogare, evidența și circulația documentelor, împrumutul interbibliotecar, fluxul utilizatorilor, procesele manageriale.

Avatar – reprezentare grafică a unui utilizator în lumea virtuală, în chat-internet. ~ este o imagine generică, fotografie sau caricatură, animația unui om, animal sau a unui obiect, ales de către utilizator pentru a reprezenta identitatea sa în realitatea virtuală.

Beneficiar – **1)** persoană, colectivitate sau instituție care are folos din ceva; **2)** destinat al unor bunuri materiale sau al unor servicii; **3)** persoană fizică sau juridică în folosul căreia se realizează o acțiune.

Beneficiu – câștig, profit sau folos de care se bucură cineva sau pe care-l are cineva din ceva. ♦ *Serviciile aduc beneficii oamenilor și bibliotecii. A face (un lucru) în beneficiul cuiva = a face (un lucru) în folosul exclusiv al cuiva.*

Biblioteca ca spațiu – **1)** spațiu în care un număr nedeterminat de evenimente, de întâlniri, de gesturi, de senzații, de gânduri să poată avea loc; **2)** loc condensat concentrând în sine colecții materiale și imateriale ale cunoașterii și informației ce sunt stocate după criterii considerate riguroase; **3)** loc pliat, întrucât el se lasă depliat prin chiar accesul presupus nelimitat la aceste colecții și, folosindu-le, ele îngăduie o desfășurare discursivă, imaginativă, afectivă sau pragmatică; **4)** adăpostește obiecte cu trăsături spațiale cu totul deosebite, provoacă și stimulează comportamente și atitudini.

Biblioteca experienței – **1)** ambalarea bunurilor și serviciilor în experiențe pentru a-și diferenția ofertele; **2)** intensificarea mediului în care utilizatorii experimentează / utilizează serviciul, stratificând senzațiile captivante, trăite în acel mediu de bibliotecă și găsind cea mai bună modalitate de a-i implica pe utilizatori, astfel încât să transforme serviciul într-un eveniment memorabil; **3)** experiența pe care o au utilizatorii în timp ce-i

utilizează bunurile și serviciile, conceperea bunurilor, serviciilor explicit în scopul intensificării experienței utilizatorului; **4)** calitatea timpului pe care utilizatorul îl petrece alături de acea bibliotecă; implicarea, într-un mod surprinzător de plăcut, într-un mod ce oferă o nouă valoare timpului pe care el l-a petrecut alături de bibliotecă; **5)** modul de a răspunde unei piețe aglomerate de bunuri, produse, servicii, intensificată de competitivitate, unicul element-criteriu de a fi solicitat, de a fi căutat, de a fi utilizat.

Biblioteca platformă – 1) metafora „biblioteca „platformă” se referă la rolul bibliotecii în dezvoltarea cunoașterii și a comunității fiind, în același timp, o lume media democratizată, vibrantă, cu rol critic ca mediator, cu rol de centru pentru de toate și pentru toți; **2)** modelul platformă, reconcentrează atenția de la acumularea resurselor la instigarea spre rețele bogate, ca resurse generatoare de idei pentru oameni, activitate antreprenorială, care prioritizează „soluții” și produce „cunoaștere”. *◇ Biblioteca din Alexandria era o platformă – avea o parte ca muzeu, alta, cu grădini botanice, laboratoare, spații de locuit și săli de mese, cafenele, nu doar locul pentru traducerea și copierea textelor nenumărate și elaborarea unei colecții magnifice, dar și pentru lansarea lucrărilor lui Euclid, Arhimede, Eratostene și ale colegilor lor; un exemplu actual este La Bibliothèque nationale de France.*

Bibliotecar – 1) persoană care are în grijă administrarea și funcționarea unei biblioteci; **2)** lucrător la o bibliotecă; **3)** specialist în biblioteconomie.

Bibliotecar animator – persoană care însușește, stimulează o activitate, o acțiune, o animație, înviorează, inițiază și supraveghează o acțiune sau o activitate, creează atmosferă într-un eveniment, activitate pentru copii.

Bibliotecar animator socioeducativ – persoană ce are vocație educativă în domeniul social, cultural sau sociocultural și răspunde unor activități privind medierea socială, tehnicile de animație,

inițierea unor activități de animație, dezvoltarea și crearea unei legături sociale plecând de la necesitățile publicului / utilizatorilor bibliotecii (copii, tineri, adulți).

Bibliotecar facilitator – deține cunoștințe specifice, aptitudini, comportament și rol specific necesare pentru a sprijini un grup de oameni în procesul de abordare a unui subiect cu scop și să lucreze eficient împreună pentru a obține rezultate concrete, rol care include mai multe sarcini decât cele ale unui președinte de prezidiu sau de ședință. ~ responsabilitatea de a ghida oamenii în a lucra împreună. ~ deține un set de abilități pentru lideri, folosite pentru a ghida și a delega munca într-o organizație în cadrul grupurilor de oameni în care au loc întâlniri, evenimente, servicii, sesiuni de planificare, traininguri.

Bibliotecar formator – vezi *Formator*.

Bibliotecar ludotecar – persoană care coordonează și gestionează activitatea ludotecii: fluxul și securitatea utilizatorilor, baza materială, colecția, echipamentul tehnologic, audio, sportiv; ~ organizează și coordonează activitățile ludice.

Bibliotecar mediator – desfășoară activitatea de mediere din perspectivă socială, se implică în problematica socială cu care se confruntă persoane, grupuri, comunități defavorizate, în scopul ameliorării situației sociale a acestora și al facilitării relațiilor în cadrul triadei individ – familie – comunitate; ~ își adaptează comportamentul și intervenția la specificul situațiilor în care intervine, ținând cont de nevoi, obiceiuri și tradiții; ~ adoptă atitudini profesionale în situații ambigue; cunoaște legislația referitoare la drepturile omului, la protecția socială facilitând asigurarea respectării drepturilor acestora; ~ oferă informații, îndrumare utilizatorilor, instruește și educă referitor la gestionarea vieții cotidiene.

Bibliotecar modern – bibliotecar activ, instruit, multifuncțional și responsabil în raport cu instituția pe care o conduce, bibliotecarul modern tinde spre dezvoltare continuă și instruire pe tot parcursul vieții profesionale.

Biblioteca – 1) spațiu determinat în interiorul țesăturii urbane, structurat, capabil să găzduiască, să provoace și să stimuleze oameni, evenimente, acțiuni; **2)** for de comunicare între cititori și cei care creează sau pun în circulație cărțile, resursele cu alți purtători de informație, calitatea sa de serviciu public gratuit; **3)** centru local de informare și documentare, centru de cultură și cunoaștere, furnizând prompt informațiile indispensabile pentru cetățenia activă a membrilor comunității; **4)** spațiu de interacțiune umană în care schimbările organizaționale, departamentale sau funcționale trebuie să fie încorporate în soluții arhitecturale adecvate în care flexibilitatea, adaptabilitatea și multifuncționalitatea sunt cuvinte-cheie și permit instituției să facă față evoluțiilor actuale și incertitudinilor viitoare.

Biblioteca-centru comunitar – bibliotecă modernă definită ca spațiu comunitar, singurul spațiu în care intri fără să plătești, spațiu care aparține publicului și în care relația public – bibliotecă se definește foarte bine.

Biblioteca-centru multimedia – zonă interactivă, într-o bibliotecă sau o structură distinctă, cu un program adecvat publicului, în care adulții și copiii accesează cărți on-line, aplică noi tehnologii informaționale în pregătirea temelor, unde au loc evenimente, servicii, programe, manifestări culturale, unde sunt camere de odihnă cu mobilier confortabil și pot asculta muzică, privi video, elabora filme, animații, aplicații.

Biblioteca digitală – reprezintă contextul ce reunește colecțiile, serviciile, utilizatorii în scopul asigurării întregului ciclu de viață al informației: crearea, diseminarea, utilizarea, prezervarea, procesul de informare propriu-zisă, cunoașterea. ♦ *Biblioteca digitală se sprijină pe trei piloni importanți: biblioteca electronică, tehnologiile de informare și de comunicare cu utilizatorul.*

Biblioteca electronică – include documente text, audio-vizuale, multimedia, transferate pe suport electronic, organizate în colecții și impunând condiții specifice de consultare; propune

utilizatorilor accesul on-line la catalogul informatizat, precum și la alte documente secundare de informare (de ex., *bibliografii, incluzând sau nu rezumate, referate*), la resurse informaționale electronice existente sau nu în bibliotecă.

Bibliotecă hibrid – bibliotecă în care își fac simțită prezența calculatoarele, îmbină tradiționalul, digitalul și virtualul.

Bibliotecă hub – un mediu de afaceri controlat, în care rezidenții au acces la oportunități pentru creșterea accelerată a businessului propriu atât pe verticală, cât și pe orizontală.

Bibliotecă incubator – **1)** concept bazat pe rolul educațional al bibliotecii; un mediu în care este încurajată creativitatea, inovația, ideile și împărtășirea / dobândirea abilităților; **2)** mediu ce oferă oportunități de dezvoltare personală și profesională pentru oricine, loc care încurajează lucrurile să capete viață, permite interacțiuni încrucișate între și cu alți utilizatori și bibliotecari, polenizând pasiunile și ideile utilizatorilor; **3)** spațiu ce are resursele, ambianța, interiorul pentru generarea, activizarea, inovarea muncii bibliotecarilor și vieții utilizatorilor, loc în care artistul, muncitorul, copilul, maturul se scufundă, găsește și respiră inspirație – imagini, mirosuri, sunete – totul este ambalat în acest incubator.

Bibliotecă maker space – **1)** spațiu de muncă colaborativ în interiorul unei biblioteci sau o facilitate separată publică / privată pentru a face, a învăța, a explora și a partaja pentru copii, adulți și antreprenori, având o varietate de echipamente, inclusiv imprimante 3D, mașini de cusut și alte instrumente utile; include lego, consumabile pentru artă, reciclare; educă o mentalitate de maker, de a crea ceva din nimic și de a explora propriile interese, ajută la pregătirea celor care au nevoie de abilități cerute de sec. XXI, abilități de gândire critică și sunt utilizate ca incubatoare; **2)** un spațiu creativ de lucru care oferă acces la o gamă largă de unelte și echipamente pentru fabricație digitală și prototipare rapidă; oferă oportunități pentru îmbunătățirea nivelului de trai, local și global (incubator) și încheierea unei

comunități open-source puternice; **3)** spațiu de lucru în cazul în care oameni cu interese comune, de multe ori în calculatoare, prelucrare, tehnologie, știință, arta digitală sau arta electronică, se pot întâlni pentru a socializa și a colabora.

Bibliotecă modernă – **1)** instituție importantă, servită de profesioniști, cu o mare influență în viața socială, focalizând numeroase acțiuni de ordin social și cultural; **2)** instituție ce funcționează în calitate de conector în comunitatea sa – descoperind necesitățile specifice ale comunității, oferind atât servicii tradiționale, cât și inovatoare și adaptându-se la schimbările din comunitate; **3)** servește drept centru comunitar, ascultă vocea comunității și abordează necesitățile acesteia, servește drept punct central de conectare a cetățenilor la informații valoroase, inițiative locale și guvernamentale, servicii și activități ale ONG-urilor locale și internaționale, la mediul de afaceri prin intermediul unui spațiu comunitar vibrant, activ, în cadrul căruia beneficiarii pot dobândi cunoștințe și abilități, învăța lucruri noi și petrece timpul liber cu suportul bibliotecarului instruit; **4)** instituție ce își dezvoltă componenta virtuală prin tot ceea ce înseamnă participare activă la rețea: acces la distanță la catalogul propriu, digitizarea colecțiilor, gestionarea resurselor de internet, acces la bazele de date științifice online, servicii de referințe prin e-mail în niște spații moderne, comod amenajate, funcționale, atractive.

Bibliotecă publică – poartă locală deschisă spre cunoaștere, asigură o condiție de bază pentru educația permanentă, luarea independentă a deciziilor și dezvoltarea culturală a individului și grupurilor sociale.

Bibliotecă vie – **1)** metodă folosită pentru promovarea diversității și demnității umane și încurajarea dialogului între oameni; **2)** cărțile sunt ființe umane ce intră într-un dialog personal cu cititorul, cărțile sunt persoane din grupuri care se confruntă sau se pot confrunța cu prejudecăți sau stereotipuri (de gen, vârstă, educație, ocupație, etnie, rasă, religie etc.) și care ar pu-

tea fi victime ale discriminării sau excluderii sociale, precum și oameni cu povești care oferă cititorului o experiență unică de învățare; **3)** cititorii împrumută cărțile pe o perioadă limitată de timp, le citesc și le returnează bibliotecarului, pentru a fi răsfoite și de alți cititori; **4)** își propune să atragă atenția asupra acceptării diversității pentru că diferențele dintre oameni nu sunt valorificate ca fiind resurse, ci conduc la punerea de etichete, crearea de prejudecăți, care, în cele din urmă, orientează spre discriminare, suspiciune și excludere.

Biblioteca virtuală – concept asemănător bibliotecii, fără delimitare spațio-temporală în care oamenii găsesc documente ce răspund scopului lor de căutare: informativ, educativ, creativ. ♦ *Spațiul din internet poate fi considerat o bibliotecă virtuală.*

Blog – cuvântul *blog* este prescurtarea de la „weblog” și se referă la un jurnal online creat și postat de grupuri sau persoane individuale, articolele fiind afișate în ordine cronologică.

Blogger – persoana care administrează, ține, gestionează conținutul și interacționează cu utilizatorii prin intermediul comentariilor, chaturilor.

Blogging – **1)** activitatea bloggerilor, ceea ce face un blogger – postări, comentarii; **2)** profesie.

Blogosferă – totalitatea blogurilor reprezentând un anumit areal geografic (blogosfera românească) sau al unui domeniu. ♦ *Blogosfera domeniului biblioteconomic e încă în devenire.*

Brainstorming – un termen des folosit în bibliotecă, în instruire, care se referă la formularea cât mai multor idei, oricât de trăs-nite ar fi, ca răspuns la o situație enunțată; regula de aur constă în faptul că nicio idee nu este proastă și sub niciun motiv nu se vor admite referiri critice sau să facă observații negative; se merge pe principiul „cantitatea generează calitatea”, conform căruia pentru a se ajunge la idei viabile și inedite este necesară o productivitate creativă cât mai mare; fiecare participant este încurajat să își exprime ideile, toate ideile fiind notate pe un flipchart sau pe tablă.

Breaking the ice (icebreakere, topirea gheții) – metodă, folosită la începutul instruirii pentru a încuraja implicarea și participarea activă, interacțiunea, „încălzirea” și crearea unei atmosfere deschise în cadrul grupului, facilitarea lucrului în grup, a comunicării și a cooperării. ♦ *Cu ajutorul acestei metode se identifică temerile și așteptările participanților, dar și nivelul optim de pornire.*

Brevet – certificat pentru o invenție, eliberat de autoritatea competentă a statului, pe care îl eliberează inventatorul sau instituției. ~ este valabil doar pe teritoriul statului care l-a emis.

Buget – evidența resurselor financiare și repartizarea lor pe categorii de cheltuieli dintr-o anumită perioadă (de obicei, un an) ale unui stat, oraș, sat, proiect.

Bugetul bibliotecii – document prin care sunt prevăzute și aprobate în fiecare an veniturile și cheltuielile sau după caz, numai cheltuielile, în funcție de sistemul de finanțare.

Bugetul proiectelor – evidența cheltuielilor și repartizarea lor pe categorii pentru perioada desfășurării proiectului / programului.

Bune practici – cazul în care cele mai bune practici sunt utilizate în mod selectiv și adaptate la situația din propria bibliotecă, aceasta se numește o bună practică; ♦ serviciul *Bucătăria bibliotecii* este o bună practică și un model preluat, inspirat de la o bibliotecă publică din Suedia.

Cafenea publică – o metodă de dialog activ, schimb de informații și găsim de soluții creative de acțiune, folosindu-le atunci când se supune unei dezbateri relaxate un anumit subiect, permițând totodată o interacțiune mare și relații apropiate între participanți. ♦ Este o metodă foarte bună de consultare și participare la luarea deciziilor.

Calculator (computer) – **1)** echipament electronic care recepționează, stochează, gestionează și comunică informații și / sau instrucțiuni; **2)** ansamblu de sisteme mecanice, electromagnetice și electronice care prelucrează datele introduse

într-o formă prestabilită și furnizează rezultate într-o formă accesibilă utilizatorului, fie ca semnale destinate acționării unor echipamente. ♦ *Tehnologiile moderne informaționale consolidează rolul bibliotecilor în calitate de centre comunitare. Dotarea bibliotecii cu calculatoare, accesibile pentru utilizatori, este primordială pentru transformarea bibliotecii.*

Calitatea serviciilor – ansamblu de caracteristici ale unui produs ce satisfac necesitățile utilizatorului și, în consecință, fac ca produsul să fie satisfăcător; totalitatea trăsăturilor și caracteristicile unui serviciu care determină capacitatea acestuia de a satisface nevoi afirmate sau implicite. ♦ *Scopul calității serviciilor de bibliotecă este perfect compatibil cu principiul de bază al serviciului public care dorește găsirea celor mai potrivite răspunsuri la nevoile cetățenilor.*

Capacitate managerială – capacitate de a planifica, a organiza, a desfășura și a controla anumite activități.

Capacitatea de răspuns – disponibilitatea de a ajuta utilizatorii și de a le furniza un serviciu rapid.

Capital social – valoarea bunurilor aduse ca aport în societate / comunitate, exprimată în monedă națională.

Carta minții – vezi *Harta mentală*.

Carte electronică – document electronic în care textul ocupă un loc preponderent și care poate fi considerat ca echivalent al cărții tipărite (monografie).

Carte vie (din biblioteca vie) – oameni reprezentând grupuri care se confruntă sau se pot confrunța cu prejudecăți sau stereotipuri (de gen, vârstă, educație, meserie, etnie, rasă, religie etc.) și care ar putea fi victime ale discriminării sau excluderii sociale sau pot fi oameni cu povești care ar da cititorului o experiență unică de învățare. ♦ *În fiecare localitate și bibliotecă sunt oameni care ar putea împărtăși povești deosebite celorlalți, oferind o nouă perspectivă asupra a ceea ce înseamnă prejudecată, stereotip și discriminare.*

Cartografiere – proces de elaborare a unei hărți.

Cartografierea punctelor de percepție – proces de identificare a punctelor de percepție într-o bibliotecă.

Cartografierea serviciilor – proces de identificare a serviciilor dintr-o bibliotecă, dintr-un raion, oraș, municipiu sau la nivel național.

◇ *Procesul de cartografiere include denumirea furnizorilor de servicii (biblioteca, subdiviziunea), adresa juridică a acestora, tipurile de servicii pe care le prestează aceștia, beneficiarii lor, care include: documentarea și elaborarea instrumentelor de culegere a datelor; colectarea de date cantitative de la nivelul bibliotecilor; colectarea de date calitative de la nivel instituțional și al beneficiarilor de servicii, colectarea de date prin vizite pe teren la serviciile selectate; procesarea și analiza datelor calitative și cantitative culese de la nivelul furnizorilor de servicii.*

Căutare – cerere intelectuală specifică, ce implică, de obicei, transmiterea către server a unei solicitări de căutare a unui serviciu on-line oferit de bibliotecă.

CD-ROM (Compact Disc Read-Only Memory) – format de tip disc compact care stochează resurse electronice, inclusiv sunet, text, imagini fixe și în mișcare, sub formă optică, utilizabil cu ajutorul unui CD-ROM player.

Cele mai bune practici – practici încercate și testate, optime și / sau exemple de activități, metode, practici sau tratamente, a căror utilizare a fost dovedită a fi de succes în mai multe organizații.

Cerere – acțiunea de a (se) cere și rezultatul ei – **1)** solicitare; rugămintă; **2)** pretenție, exigență; revendicare; **3)** (ec. pol.) cantitate totală de bunuri materiale și servicii pe care utilizatorii / cetățenii doresc și pot să le utilizeze / achiziționeze, într-o anumită perioadă; **4)** sesizare adresată unui organ de jurisdicție sau unui alt organ de stat pentru valorificarea, recunoașterea sau apărarea unui drept.

Chestionar – instrument de identificare a necesităților cetățenilor, care constă dintr-un ansamblu de întrebări sau sarcini adresate acestora.

Ciclul de viață al inovației – 1) durata medie de viață a unei idei inovative de la concept și dezvoltare până la dispariție sau inutilitate; **2)** procesul prin care trece o inovație de la idee la uzare: elaborarea, proiectarea, realizarea / implementarea, utilizarea și uzarea.

Ciclul de viață al serviciului – 1) durata medie de viață a unui serviciu, analogic produselor, se naște, se dezvoltă, ajunge la maturitate și apoi îmbătrânește, de la concepția și dezvoltarea sa până la dispariția definitivă din arena serviciilor bibliotecii; **2)** etapele consecutive și intercorelate ale unui serviciu de la concept / viziune; fezabilitate; proiectare / dezvoltare, prestare, retragerea din uz; **3)** ~ reflectă evoluția în timp a serviciului și reprezintă intervalul de timp dintre momentul apariției serviciului pe piață și cel al dispariției lui definitive din arena bibliotecii și comunității.

Ciclul instruirii – etapă necesară în proiectarea unui training ce include: analiza necesităților de formare a grupului-țintă, competențelor formatorilor, performanței dorite a formabililor și resurselor necesare; dezvoltarea planului trainingului, implementarea / livrarea trainingului publicului-țintă; evaluarea eficacității trainingului și diseminarea succeselor.

Ciclul îmbunătățirii serviciilor – 1) urmărirea obținerii unui randament superior celui precedent; **2)** proces prin care se compară obiectivele prevăzute cu rezultatele reale, analizează cauzele deviațiilor, inițiază acțiunile prin care se elimină cauzele-sursă ale acestor erori, sintetizează acțiunile într-o nouă fază de planificare și standardizare pentru a preveni apariția nonconformităților.

Codul de bune practici – document care recomandă reguli de proiectare, metodologii de realizare și / sau de utilizare a unui produs sau serviciu.

Codul serviciilor – 1) document / politică instituțională / manifest prin care biblioteca își asumă un angajament de livrare / furnizare a serviciilor de calitate utilizatorilor și îmbunătățirea relației cu

ei. ~ reflectă intenția bibliotecii de a îmbunătăți, diversifica, revizui și coordona serviciile oferite utilizatorilor în parteneriat cu ei; **2)** instrument eficient pentru a redeschide dialogul cu utilizatorii pentru a îmbunătăți comportamentul social în cadrul bibliotecii.

Colecție audio – de carte audio, numită și carte vorbită, carte auzită, audiobook, carte de ascultat, care constituie o înregistrare a lecturii cu voce tare a unui text pe un mediu purtător de informație, apărută ca ofertă alternativă la posibilitățile existente de acces la informație a persoanelor cu deficiențe de citit. ♦ *Mediile purtătoare utilizate sunt disc audio clasic, bandă magnetică, disc DVD, disc compact (disc dur), iar spectrul utilizării s-a extins de la persoane cu dizabilități la oamenii grăbiți, persoane care învață de la distanță, învață limbi străine sau fac alte lucruri în timp ce ascultă.*

Colecție Braille – colecție de cărți transcrise în alfabetul Braille (sistem punctiform al literelor, în relief, de scriere și citire special pentru nevăzători).

Colecție cu tipar mărit – conține cărți cu tipar plat, obișnuit, tipărite cu caractere de minim 16-18 puncte, format accesibil, special pentru lectura celor cu vederea slabă și pentru persoanele înaintate în vârstă.

Colecție de bibliotecă – **1)** totalitatea documentelor deținute de bibliotecă, purtătoare de informații, organizate după anumite criterii menite să faciliteze regăsirea fiecărei unități constitutive, precum și un grup de unități documentare alcătuite și orânduite după anumite criterii și care constituie un anumit fond; **2)** ~ se constituie în timp, în mod sistematic și unitar după anumite criterii cum ar fi conținutul, destinația, limba, modul de organizare, interesele utilizatorilor și răspund necesităților de informare, de cultură și dezvoltare personală a tuturor categoriilor de vârstă; **3)** ~ constituie un tot de documente semnificative și valoroase din toate domeniile de cunoaștere; **4)** ~ constituie documentele, resursele informaționale sau de obiecte, puse la dispoziția utilizatorilor de către o bibliotecă.

Colecție de instrumente agricole – include o varietate distinctă de instrumente agricole, se constituie în baza cererii utilizatorilor și specificului satului, orașului. Poate fi constituită din donații succesive din partea membrilor comunității, unele instrumente, cum ar fi foarfece de tăiat tufarii, de curățat copacii sau via; hârleț, sapă, greblă, coasă, furcă, cosor etc. pot fi achiziționate din buget.

Colecție de instrumente de gospodărie – constituită din instrumente necesare omului în gospodărie: ciocane, clește, fereștrău electric, perforator, sapă, greblă, mașină de cosit iarba, șurubelniță etc.

Colecție de instrumente muzicale – instrumente muzicale puse la dispoziția utilizatorilor pentru a exersa, pentru cursuri de învăț să cânte la diverse instrumente, pentru activități ale utilizatorilor, colecția de instrumente muzicale poate include: pian, chitară, cobză, nai, fluier, ocarină, saxofon, clarinet, trompetă, tobă, acordeon, țambal. Colecția de instrumente poate fi constituită în timp prin achiziții de la buget sau din donații de la cititori.

Colecție de jucării – vezi *Ludotecă*.

Colecție digitalizată – parte a colecției electronice compusă din acele articole care au fost digitalizate din colecția în format analogic a bibliotecii.

Colecție electronică – toate resursele în formă electronică din colecția bibliotecii, fie create inițial în formă digitală, fie digitalizate.

Colecție locală – istorii locale, lucrări de artă, melodii locale, baze de date despre oamenii localității sau instituției; publicații, articole despre localitatea dată.

Colecție tactilă – colecție de carte tactilă, cu text, imagini tactile (executate din pânză, lemn, piatră, lut, piele, carton, hârtie, semințe – folosite creativ pentru reprezentarea lucrurilor) însoțite de text Braille sau cu tipar mărit, cu efecte sonore, cu text vorbit, cântat, destinate copiilor orbi sau cu deficiențe de vedere.

Competență – aptitudini demonstrate de a aplica cunoștințe și îndemnări; adițional cunoștințelor și aptitudinilor, reprezintă obiectivul unei sesiuni formative în termeni de achiziții finale de către participanți.

Competență de specialitate – însușirea zonei de responsabilitate prin competențe și abilități tehnice necesare, prin experiența acumulată și utilizată pentru sarcini noi; în cazul în care bibliotecarii angajați nu dispun de competențe și de cunoștințe relevante, aceștia le obțin în programe de calificare.

Competență metodică – dorința și capacitatea de a aplica diferite abordări metodologice într-un mod care este adecvat situației și persoanelor implicate în scopul de a atinge în mod eficient un obiectiv.

Competență socială – abilitatea de a lucra cu alte persoane în mod constructiv și de a aborda sarcini pentru a le stăpâni împreună. *◊ Competența socială este condiționată de dorința de a cunoaște alte persoane cu ciudățeniile lor unice, fond specific, standarde și valori și să le accepte așa cum sunt; alt aspect important este abilitatea de a te pune în locul altor oameni și de a te adapta la ei.*

Competențe ale bibliotecarului modern – de specialitate, metodice, sociale, generale, personale, profesionale.

Competențe generale – indispensabile în îndeplinirea deplină a ocupației, permit exercitarea eficientă a competențelor profesionale (cultură generală, limbi străine, abilități de utilizare a computerului etc.).

Competențe personale – reprezintă o serie de abilități, aptitudini și valori care le permit bibliotecarilor să își desfășoare activitatea etic și eficient: să fie buni comunicatori, să își dorească perfecționare profesională de-a lungul întregii cariere, să se adapteze noilor schimbări ale domeniului; capacitate și spirit critic care să conducă la luarea unor decizii, inițiative, capacitate de investigare, creativitate pentru a genera noi idei, constanță în deciziile luate, dinamism, precum și pentru a continua sau a dezvolta noi activități.

Competențe profesionale – capacitatea de aplicare a cunoștințelor și a abilităților în desfășurarea profesiei, incluzând capacitatea de răspuns prompt la problemele neprevăzute, educarea utilizatorului, realizarea unor proiecte practice, autonomia, flexibilitatea, colaborarea cu mediul profesional și integrarea în fluxul de lucru, deprinderi pentru munca în echipă, pentru utilizarea creativă a mediilor electronice în cadrul discuțiilor profesionale, cunoașterea temeinică a resurselor informaționale, modalităților de a accesa informația, utilizarea noilor tehnologii.

Comunalitatea spațiului public – loc al comunității, loc de întâlnire, loc de „socializare”, un loc care, în virtutea faptului de a fi în comun, de a fi unul cu celălalt, se materializează existențial prin capacitatea bibliotecii de a aduce laolaltă indivizi, de a suda ceea ce spațiile private sau spațiile personale desfac în intimism sau în utilitarism; resursă pentru comunitate, resurse de documentare, de evenimente, resurse de „comun”, potențialul său de agregare și creativitatea de care trebuie să fie capabilă pentru a strânge comunitățile în jurul său; funcționează ca accelerator (stimul, motivație, pretext, context) pentru mobilizarea acelei dimensiuni a vieții în comun pe care strategiile contemporane de marketing fie o disprețuiesc, fie o manipulează comercial. ♦ *Spațiul public al bibliotecii trebuie să rămână comun, în ambele sensuri ale acestui cuvânt; este un spațiu comun, întrucât nu aparține nimănui în mod precis și tuturor în același timp; creează premisele egalității, prin inapropriabilitatea sa și prin accesul și practica în comun; un spațiu al comunului, pentru că practica lui se face în nume comun, fără a angaja nume proprii sau, cel puțin, fără a utiliza aceste nume proprii ca surse de autoritate și de adevăr.*

Comunicarea în servicii – **1)** demers ce vizează stabilirea unei legături între părțile interesate să comunice și desemnează, în același timp, întregul sistem pe care se sprijină și în cadrul căruia are loc comunicarea; **2)** un pilon fundamental al culturii servici-

ilor, incluzând felul declarațiilor despre serviciile dumneavoastră adresate tuturor celor prezenți în lumea care ne înconjoară, printre care utilizatori, parteneri, membri ai echipei, media, comunitate; **3)** promovează limbajul folosit în servicii, amplifică viziunea asupra serviciilor, explică sistemul de măsurare și indicii privind serviciile, exprimă complimentele și reclamațiile utilizatorilor.

Conflictualitatea spațiului – spațiul bibliotecii îngăduie și protejează diferența, antagonismul și conflictul; în spațiul bibliotecii indivizii intră în raporturi diferențiale și ca diferiți, acceptându-i pe ceilalți ca adversari, concurenți, dar nu ca inamici; rivalitatea, alt nume al acestei conflictualități, trebuie înțeleasă nu în sensul negativ-distructiv al termenului, ci ca pe o sursă de creație și de evenimente.

Continuitate – principiu ce impune completarea colecțiilor de seriale, de documente ce apar în mai multe volume la intervale de timp (opere, opere alese, opere complete), precum și cu lucrări ce apar în colecții numerotate sau asigurarea continuității unui domeniu.

Continuitatea unui serviciu – capacitatea unui serviciu, odată realizat, de a continua să fie furnizat în condiții date pe o durată de timp dorită.

Convenție – **1)** înțelegere, acord între două sau mai multe state, instituții sau persoane cu privire la anumite probleme sau la anumite obiective; în juridică – contract; **2)** denumire dată unor tratate internaționale; **3)** în artă – înțelegere tacită de a admite unele procedee sau ficțiuni.

Conversația euristică – **1)** prezintă un dialog, ce are loc între formator și formabil, trezind interes formabilului printr-un set de întrebări, care în final conduc la aflarea adevărului. Prin această metodă, formabilii sunt determinați să facă propriile plimbări în universul cunoașterii și să facă legăturile necesare dintre cunoștințele găsite. Aceste conexiuni între informațiile primite ajută la aflarea de noi cunoștințe; **2)** o concepție a educației

este faptul că întrebarea este începutul cunoașterii și al dezvoltării, și adevărata cunoaștere nu se află în răspuns, ci în punerea întrebărilor și urmărirea neîncetată a răspunsurilor, care, la rândul lor, trezesc alte întrebări, ceea ce este o reacție în lanț. Acest fapt a determinat cercetarea importanței întrebărilor în educație.

Conversație – metodă folosită în toate etapele lecției; presupune dialogul realizat în scopuri didactice, pe baza adresării de întrebări și a primirii de răspunsuri. Metoda conversației constă în dialogul dintre formator și formabil, în care formatorul este un partener care nu doar întreabă, dar și răspunde întrebărilor formabililor, determină o participare activă a formabililor.

Creativitate – **1)** proces mental și social care implică generarea unor idei sau concepte noi, precum și noi asocieri ale minții creative între idei sau concepte existente; **2)** proces cognitiv prin care se dezvoltă o idee, un concept, o descoperire care este văzută ca o noutate de către creatorul ei sau de către o audiență avizată; **3)** proces de sensibilizare la probleme, deficiențe, goluri în cunoștințe, elemente care lipsesc, dizarmonii etc., identificarea dificultăților, căutarea de soluții sau formularea ipotezelor asupra deficiențelor: testarea și retestarea acestor ipoteze și, posibil, modificarea și retestarea lor și, în final, comunicarea rezultatelor; **4)** concept multidimensional ce se poate manifesta în multiple domenii: cognitiv, intelectual, social, economic, artistic, literar etc. și este la fel de fundamental pentru progresele din științe, din matematică, tehnologie, politică, afaceri și în toate domeniile vieții cotidiene; **5)** trăsătură complexă a personalității umane, constând în capacitatea de a realiza ceva nou, original; **6)** abilitate de a transcende ideile, regulile, modelele, relațiile tradiționale și de a crea noi și semnificative idei, forme, metode, interpretări etc., originalitate sau imaginație. ◊ *Creativitatea este esențială în rezolvarea problemelor, deoarece prin aceasta se obțin inovații deosebit de importante în varii domenii. Creativitatea dă naștere la noi concepții, pe care*

procesul de inovare le transformă în noi metode, produse sau servicii. Creativitatea reclamă atât o gândire convergentă, cât și una divergentă.

Creativitate artistică – aptitudine de a reda lucruri apreciate pentru frumusețea lor estetică; există doar la indivizii cu predispoziție vizuală și tactilă pentru artă.

Creativitate conceptuală – crearea de soluții sub formă de concepte relevante unice, pentru problemele existente și emergente. În acest sens, creativitatea este procesul mental ce implică generarea unor noi idei, concepte sau a unor noi asocieri între ideile, cunoștințele ori conceptele existente.

Credibilitate – veridicitate, încredere, onestitate, în privința serviciului furnizat.

Cultura bibliotecarului modern – bibliotecarul modern deține o dezvoltată cultură generală, cultura informației, cultura tehnologică, digitală, cultura inovației, cultura media, cultura serviciilor, cultura relațiilor, cultura rețelelor.

Cultura informației – abilitatea de a localiza, a evalua și a folosi informația pentru a deveni, pentru toată viața, independent informațional.

Cultura inovației – **1)** set de credințe instituționale referitor la inovație, partajat de majoritatea bibliotecarilor, se dezvoltă atunci când inovația devine scopul împărtășit al tuturor aspectelor activității, interacțiunilor, tranzacțiilor – din sala de consiliu, din biroul directorului general până la *linia întâi*, la intrarea utilizatorului în bibliotecă, când se creează condițiile necesare pentru ca bibliotecarii să inoveze – motivare, încurajare, recunoaștere, recompensare; **2)** abilitate de a inova; **3)** sistem de referință – descrie și definește acțiunile în raport cu inovația, stabilește principii fundamentale cu privire la inovații în sistemul de operare a bibliotecii, instruind managerii, din orice poziție, cultura se construiește prin intermediul instruirilor dedicate inovării, susținute de concursuri, programe de recunoaștere, comunicare, campanii.

Cultura instituțională (organizațională) – 1) set de credințe partajat de cea mai mare parte a personalului unei biblioteci, referitoare la cum oamenii ar trebui să se comporte în procesul muncii și la cele mai importante scopuri și sarcini de realizat; **2)** ~ desemnează sistemul de valori, simboluri, convingeri, aspirații, așteptări, modalități de gândire și comportamentul acceptat de membrii organizației ca bază comună de acțiune.

Cultura media – abilitatea unui individ de a citi, a analiza și a evalua informațiile tipărite, audio sau vizuale din diferite forme media (TV, radio, presa scrisă, internet).

Cultura serviciilor – 1) abilitate de a dezvolta, a presta, a evalua, a monitoriza, a îmbunătăți și a promova serviciile bibliotecii pentru comunitate; **2)** sistem de referință – descrie și definește acțiunile în raport cu serviciile, o abordare analitică și sintetică cu scopul de a îmbunătăți serviciile la nivelul întregii instituții, inserând principii fundamentale cu privire la servicii în sistemul de operare al bibliotecii, instruind managerii, din orice poziție, cultura se construiește prin intermediul unei serii dinamice și frecvent modificate de ore de curs dedicate serviciilor, prin cursuri, programe de recunoaștere, comunicări, sondaje, focus grupuri (vezi *Codul serviciilor*).

Cultura tehnologică – abilități necesare unui individ pentru a utiliza computerul, tableta, aplicațiile software, bazele de date pentru a rezolva o varietate de probleme educative, de activitate practică sau personale.

Cunoștințe – reprezintă obiectivul unei sesiuni formative (adițional aptitudinilor) în termeni de achiziții finale de către participanți.

Date statistice – resursă, constând din date numerice ce reflectă numărul oficial al utilizatorilor și înregistrează statutul economic, vârsta, sexul etc. acestora. ~ reflectă numărul de evenimente, participanți la evenimente, vizite, împrumut, referințe etc.

Descărcare electronică (a downloada) – 1) solicitare reușită a unei unități de conținut de la un serviciu on-line prestat de bibliote-

că sau de alt serviciu prin internet; **2)** cerere definită a unei înregistrări descriptive sau a unei unități cu conținut documentar, care, de exemplu, poate fi afișată pe ecran, imprimată, salvată sau expediată prin poșta electronică.

Design – 1) concepție și metodă de creație care urmărește să asigure fiecărui produs un înalt randament funcțional prin înțelegerea ansamblului și detaliului, imediatului și finalului, a specificității sarcinii în raport cu complexitatea ansamblului; **2)** organizare, în echilibru armonios, de materiale, procedee și elemente ce tind către o anumită funcție integrând nevoile tehnologice, sociale și economice, precum și necesitățile biologice sau efectele psihologice ale materialelor, formei, culorii, volumului, spațiului.

Design ambiental – 1) amenajarea de spații de muncă, puncte de informare, localuri publice, standuri etc.; **2)** conceperea spațiilor, de la un sediu social, public la crearea unui centru de formare permanentă sau amenajarea unui punct de informare, până la reamenajarea fiecărui loc de muncă existent – al birourilor, sălilor de instruire, sălilor de lectură etc., pentru ca acestea să fie în deplin acord cu imaginea pe care instituția dorește să o promoveze în rândul utilizatorilor săi.

Design de bibliotecă – activitate creatoare și inovatoare în serviciul bibliotecii care, plecând de la analiza constrângerilor pieței și de la nevoile utilizatorilor, de la resursele umane și financiare, de la strategia de imagine a bibliotecii în mediu, caută, printr-o reflecție sintetizatoare, să dea formă, coerență și identitate vizuală produselor, locurilor de muncă, spațiilor publice ce constituie câmpul său de intervenție.

Design interior – amenajarea spațiilor interioare pentru o mai bună utilizare a acestuia, armonizarea obiectelor, a mobilierului și a stilurilor.

Design Thinking (numită și *gândire proiectivă* sau *gândire design*) – **1)** ~ transformă modul în care bibliotecile dezvoltă produse, servicii, procese și strategii, reunește ceea ce este dorit

din punct de vedere uman cu ceea ce este fezabil din punct de vedere tehnologic și viabil din punct de vedere economic, permite bibliotecarilor, care nu sunt instruiți ca designeri, să folosească instrumente creative pentru a aborda o gamă largă de provocări; **2)** ~ este o abordare centrată pe om pentru inovare, care se inspiră din setul de instrumente al designerului pentru a integra nevoile oamenilor, posibilitățile tehnologiei și cerințele pentru succesul activității; **3)** ~ folosește elemente din setul de instrumente al designerului, cum ar fi empatia și experimentarea, pentru a ajunge la soluții inovatoare. *◇ Folosind gândirea proiectivă, se iau decizii bazate pe ceea ce doresc cu adevărat utilizatorii potențiali și viitori, în loc să se bazeze doar pe date istorice sau să facă pariuri riscante bazate pe instinct în loc de dovezi.*

DEX online – platformă, dicționar alcătuit din alte peste 40 de dicționare, elaborat online de către voluntari, pe metoda Wikipedia.

Dezvoltarea colecțiilor – proces de creștere (prin achiziții, donații, sponsorizări), îmbunătățire, prin adecvare, a colecției la necesitățile comunității, ținând cont de existența celor cinci mari forme de utilizare a bibliotecilor publice: a) loisir; b) cultură; c) informare; d) formare; e) documentare.

Diagrama-arbore – diagramă utilizată în planificare privind rezolvarea problemelor, pentru a descompune în mod sistematic un subiect în elementele sale componente.

Diferențiere – 1) a se deosebi de altcineva sau de altceva; a diferi; **2)** diferențiere în bibliotecă: a) prin servicii oferite (atribute, performanță etc.); b) prin proceduri (livrare, informare, consultanță etc.); c) prin personal (competență, empatie, comunicare etc.); d) prin imagine (marcă, publicitate, simboluri etc.).

Disc optic – disc mobil neflexibil folosit pentru stocarea resurselor electronice sub formă optică, pentru citirea și scrierea lor prin tehnologie laser. Exemple de formate de disc optic: CD-I

(Compact-Disc Interactive), CD-ROM (Compact Disc Read-Only Memory), Photo-CD (Photo Compact-Disc), WORM (Write Once Read Many) și videodiscurile interactive.

Discuție facilitată – examinarea și clarificarea în comun a unor aspecte importante printr-un schimb organizat de informații și de idei, de impresii și de păreri, de critici și de propuneri în jurul unei teme sau chestiuni determinate.

Diseminare – **1)** transmiterea informațiilor, a experienței și a bunelor practici, precum și cooperarea pentru promovarea inovării / modernizării, pentru sprijinirea celor care vor să modernizeze / să inoveze activitatea și pentru susținerea proiectelor inovative; **2)** acțiunea de a promova serviciile / produsele bibliotecii în scopul atragerii utilizatorilor bibliotecii și menținerii imaginii pozitive a bibliotecii.

Disponibilitate – capacitatea unei entități de a fi în stare să îndeplinească o cerință funcțională în condiții date, la un moment dat, într-un interval de timp dat, presupunând că mijloacele exterioare necesare sunt asigurate.

Dispozitiv de citire a cărților electronice (eBook reader) – dispozitiv electronic care este destinat, în principal, citirii cărților și periodicelor electronice. Cele mai populare eBook readere sunt următoarele: „Kindle Paperwhite”, „Evobook 3”, „Nook Touch Wi-Fi”, „Sony PRS-T3” etc.

Diversificare – **1)** acțiunea de a diversifica și rezultatul ei; deosebite; **2)** a face ca un lucru, un proces, o acțiune etc. să prezinte aspecte (mai) numeroase și (mai) variate; **3)** a schimba înfățișarea unui lucru, făcându-l să se prezinte sub forme multiple și variate; **4)** a face, a ajunge să prezinte aspecte multiple și variate; a schimba ceva făcându-l să aibă forme multiple și variate; a face să se deosebească; **5)** a deveni divers; a căpăta forme multiple și variate.

Document audiovizual – document în care sunetul și / sau imaginile predomină și care necesită utilizarea unui echipament special pentru a fi vizualizat și / sau audiat.

Document digital – unitate documentară, cu un conținut definit care a fost creată inițial în format digital sau digitalizată de către bibliotecă, sau care a fost achiziționată de bibliotecă sub formă digitală, ca parte a colecției acesteia.

Document grafic – document al cărui conținut este redat prin imagini și reprezentări (desen, gravură, pictură etc.).

Document multimedia – document în format digital care combină diferite moduri de prezentare a informației (text, fotografii, imagini grafice, video, audio) pentru utilizare interactivă.

Document vizual – document al cărui conținut este exprimat grafic și iconografic prin texte și imagini imprimabile (gravuri, stampe, litografii, ilustrații de carte, cărți poștale ilustrate) și reproduce (fotografii, picturi, hărți etc.).

Donație – una din căile prin care se dezvoltă, curent și retrospectiv, colecțiile bibliotecilor publice oferite cu titlu gratuit de către persoane fizice (autori, descendenți ai autorului, persoane particulare etc.) sau juridice (edituri, asociații culturale, organizații guvernamentale și neguvernamentale, ambasade etc.).

Dronă – **1)** aparat de zbor fără pilot uman la bord, ghidat de la distanță, prin telecomandă, sau cu pilot automat; **2)** gadget cu ajutorul căruia pot fi înregistrate evenimente, manifestări, cursuri, se face „jurnalism cu drone”; **3)** metodă de investigare, de urmărire.

Durabilitate – **1)** calitatea a ceea ce este durabil, trăinicie, rezistență, viabilitate. **2)** perioadă cât un bun poate fi utilizat.

DVD (disc digital polivalent) – categorie de suport pentru stocare optică, cu dimensiuni similare unui disc compact, dar cu o capacitate de stocare mult mai mare.

Echitate – principiu etic și juridic care stă la baza reglementării tuturor relațiilor sociale în spiritul dreptății, egalității și justiției, al colaborării și respectului reciproc.

E-comerț (e-commerce) – termen generic ce cuprinde activitățile comerciale de orice tip desfășurate prin intermediul sau cu ajutorul internetului.

Ecran – suport din diferite materiale (pânză, sticlă, hârtie) pentru proiecția unor imagini.

Ecran tactil (touchscreen) – ecran LCD, peste care stă o componentă sensibilă la atingere. Actualmente, acestea sunt incluse în telefoane și tabletele PC.

Editare – modificare făcută într-un fișier, document sau postare pe rețelele sociale.

Editor de imagini – aplicație software utilizată pentru modificarea imaginilor prin folosirea unor filtre și a altor funcții.

Editor de text – aplicație software utilizată pentru a crea documente de tip text (NotePad, TextEdit).

Educația adulților – **1)** procesul de învățare a adulților; **2)** setul de activități organizate, realizate de o varietate de instituții cu scopul de a atinge obiective educaționale specifice, dar și domeniul practicii sociale (acesta din urmă le-ar include pe primele două).

Educație – forma de adaptare esențială a omului la lume și a lumii la om printr-un model interior tridimensional de cunoaștere, de apreciere, de acțiune.

Educație în servicii – instruire de schimbare a comportamentului, a gândirii și acțiunilor diferite în raport cu serviciile, astfel încât acțiunile lor să creeze întotdeauna valoare pentru utilizatori.

Educație nonformală – **1)** totalitatea acțiunilor organizate în mod sistematic, dar în afara sistemului formal al educației, considerată complementară cu educația formală sub raportul finalităților conținutului și a modalităților concrete de realizare; **2)** ~ are obiective de învățare intenționate, clar stabilite și structurate, e oportună și centrată pe nevoile specifice ale individului cu metodologie diferită de învățarea formală; **3)** ~ învățare experiențială fiind fundamentală, răspunde la un public-țintă, astfel și curricula este mai scurtă și mai specifică, nu generalizată; **4)** educație incluzivă, diversă, multiculturală, continuă, formativă, complementară, provocatoare, stimulantă, distractivă, neconvențională, interactivă, participativă, voluntară, opțională,

nondirectivă, sustenabilă, flexibilă, atractivă, aplicabilă, accesibilă, ajustabilă, inovatoare, creativă, dinamică, pozitivă. *◇ În educația nonformală individul se autoevaluează, este încurajat să se raporteze la el însuși, feedbackul este constant și circular, este specifică atmosfera flexibilă, lejeră și distractivă. Trăsăturile caracteristice sunt: spontaneitatea contextului în care se realizează, generând un efect discontinuu și nesistematic; atractivitatea și diversitatea stimulilor care fac impactul relevant și semnificativ pentru subiect, absența restricțiilor sau a standardelor, varietate, caracterul dominant al valorilor promovate.*

Efecte multiplicatoare – posibilitățile de replicare și extindere a rezultatelor unui proiect sau serviciu inovator.

Eficacitate – raportul între rezultatul obținut efectiv și obiectivul propus, ceea ce înseamnă că obiectivul trebuie definit înainte, iar rezultatul să poată fi evaluat, estimat.

Eficiență – raportul dintre rezultatele obținute și resursele angajate, în termeni economici. Este vorba de raportul între outputuri și inputuri. Eficiența este diferită de conceptul de eficacitate.

E-guvernare – conceptul e-guvernare (guvernare electronică) definește generic utilizarea noilor tehnologii de comunicare și a aplicațiilor informatice în scopul eficientizării și a creșterii calității serviciilor publice. *◇ Implementarea e-guvernării asigură eliminarea procedurilor birocratice, simplificarea metodologiilor de muncă, precum și facilitarea accesului contribuabililor la informațiile și serviciile publice.*

E-learning – utilizarea internetului și a noilor tehnologii multimedia pentru a îmbunătăți calitatea învățării prin facilitarea accesului la resurse și servicii, schimb la distanță și colaborare.

E-mail – un sistem în care un utilizator de computer poate schimba mesaje cu alți utilizatori, de computer (sau grupuri de utilizatori) printr-o rețea de comunicații (vezi *Poștă electronică, Adresă de e-mail*).

Emoticon – șir de caractere introduse într-un mesaj pentru a arăta celeilalte persoane cum te simți în acel moment.

Empatie – 1) cuprinde o gamă largă de stări emoționale, de a ține la anumite persoane și având dorința de a le ajuta, până la a experimenta emoții care se potrivesc cu emoțiile altei persoane, a ști ce gândește sau ce simte cealaltă persoană, pentru a estompa linia dintre sine și ceilalți; implică înțelegerea stărilor emoționale ale altor oameni, felul în care este derivată din modul în care emoțiile în sine sunt caracterizate; **2)** capacitatea de a se imagina că altă persoană este un proces imaginativ sofisticat. *◇ Cu toate acestea, capacitatea de bază de a recunoaște emoții este probabil înnăscută și poate fi obținută în mod inconștient. Empatia este diferită de simpatie, milă și contagiune emoțională. Preocuparea empatică este sentimentul de compasiune pentru alte persoane, dorința de a îi vedea mai fericiți.*

Enciclopedism – principiu prin respectarea căruia se achiziționează documente din toate domeniile cunoașterii, la diferite nivele, asigurându-se astfel diversificarea fondurilor, deci și diversitatea informațiilor în concordanță cu diversitatea de nevoi și interese culturale, personale și de loisir ale utilizatorilor, profilului comunității.

Eroare – mesaj afișat în mod automat pe ecranul calculatorului pentru a indica faptul că operațiunea inițiată de utilizator nu poate fi finalizată dintr-un anumit motiv.

E-servicii – servicii publice prestate oamenilor de rând și mediului de afaceri; vizitatorii pot găsi pe această platformă descrierea serviciilor, setul de acte necesar pentru prestarea lor, intervalele orare, în care vor fi acestea prestate, costurile și durata implementării, datele de contact pentru informații suplimentare și formularele care vor trebui completate de către cetățeni în formă electronică, inclusiv instrucțiuni de completare.

Estetică – amenajarea și decorațiunea, începând cu intrarea care să atragă automat atenția și să-i invite pe vizitatori să exploreze spațiul. *◇ Utilizatorii sunt atrași de spații interactive cu caracte-*

ristici atractive: un copac cu o pisică zâmbitoare, un spațiu de joacă, un turn cu un spațiu de alpinism, un cer înstelat – sunt doar câteva elemente folosite cu succes de bibliotecile de copii din lume.

Estimare riscuri – proces utilizat pentru a obține o măsură a nivelului riscurilor analizate; estimarea riscului cuprinde etapele: analiza frecvenței, analiza consecințelor și integrarea lor.

Etalonul serviciilor – **1)** element distinctiv al culturii serviciilor; **2)** instrument care materializează o unitate de măsură și servește ca referință, de model, de rezultat către care se tinde; **3)** proces de comparare a experienței proprii cu ale altor biblioteci cu cele mai bune practici care urmărește înțelegerea aspectelor: cum creează alte biblioteci servicii cu experiență înaintată pentru utilizatorii lor, ce pot învăța, apoi adapta, adopta și aplica, pentru a îmbunătăți serviciile pe care le livrează utilizatorilor; **4)** proces de cunoaștere ce se face în alte domenii care prestează servicii în căutarea ideilor neconvenționale; stimulează și cultivă curiozitatea. ♦ *Concursul „Replicarea serviciului” este o acțiune de identificare a unui etalon din rețeaua Novateca și aplicat în alte biblioteci; Programul Burse de călătorii avea ca scop raportarea la un etalon, care cerea și un proces riguros de evaluare și implementare a unui serviciu în urma acesteia – selecționarea atentă a țintei, efectuarea unui plan serios înainte de vizită.*

Evaluare – **1)** proces de apreciere a măsurii în care au fost realizate obiectivele planului stabilit anterior cu accent deosebit pe evaluările de ordin calitativ (schimbare de atitudini, de comportamente, de cultură organizațională etc.); **2)** proces de acumulare a datelor, care pot cataliza generarea deciziilor referitoare la activitatea managerială ulterioară a instituției; **3)** proces formativ, deoarece învățăm atât din succesele realizate, cât și din dificultățile cu care ne-am confruntat sau din erorile care le-am comis.

Evaluarea formării – proces desfășurat face ex-ante (estimarea rezultatelor anterior), pe parcurs (în funcție de modul cum recep-

tează participanții), ex-post (participanții au un rol important în acest caz), ~ la sfârșit (verificarea eficacității prin măsurarea modificării comportamentului participanților).

Evaluarea riscului – proces prin care se stabilește caracterul tolerabil al riscului pe baza analizei acestuia și ținând seama de factorii socioeconomiци și / sau politici.

Evaluarea serviciilor – **1)** pilon fundamental, valoros pentru îmbunătățirea serviciilor; **2)** ~ identificarea problemelor, descoperirea oportunităților, inițierea unor noi acțiuni ce creează și conferă valoare serviciilor.

Evocare – prima etapă în realizarea unei activități formative ce își propune drept scop actualizarea cunoștințelor / experienței anterioare a participanților în domeniul subiectului care va fi abordat ulterior, activizarea participanților pentru ca aceștia să se implice dinamic în activitatea de prelucrare a informației și crearea condițiilor optime pentru amplificarea interesului participanților.

Excel – aplicație de tip calcul tabelar ce permite efectuarea calculelor, reprezentări grafice etc. aplicate asupra unor seturi de date. *◇ Bibliotecarii utilizează Excel pentru a crea și prelucra următoarele elemente: foi de calcul tabelar, care conțin text, date, calcule cuprinse într-un registru, foi de grafice, care conțin grafice referitoare la datele din foaia de calcul tabelar, baze de date relaționale, macro-uri, care permit lansarea automată a unor secvențe de comenzi.*

Experiența serviciului – orice experiență a unui serviciu pentru furnizor (bibliotecar, bibliotecă) se desfășoară în toate cele patru componente: a) serviciul; b) stabilirea serviciului (tematica, agenda); c) utilizatorii serviciului; d) procesul serviciului.

Experiența structurată – **1)** facilitarea, ghidarea procesului de învățare; **2)** abilitate ce se dezvoltă prin experiență.

Experiența utilizatorului – set de interacțiuni între utilizator și un serviciu, o bibliotecă sau cu o parte a organizării sale, care provoacă o reacție. *◇ Experiența de utilizator într-o bibliotecă ține*

cu răspunsul intern și subiectiv al utilizatorului la orice contact direct sau indirect cu o bibliotecă.

Experiența utilizării serviciilor – sentimentele, trăirile, obținute de către utilizator în timpul utilizării serviciului; experiență senzorială, emoțională și socială.

Experiență – **1)** totalitatea cunoștințelor pe care oamenii le dobândesc în mod nemijlocit despre realitatea înconjurătoare în procesul practicii de zi cu zi social-istorice, culturale, economice etc., al contactului material interacțional dintre om și lumea exterioară; **2)** o verificare a cunoștințelor deținute pe diverse căi, prin metode practice, pentru cercetarea fenomenelor din realitatea înconjurătoare; **3)** încercare, experiment provocat intenționat pentru a face observații, a studia ceva; **4)** o trăire a unui eveniment rămas în amintire, petrecut în trecut sau, în general, suma experiențelor de viață, a trăirilor pe care o persoană le-a avut vreodată.

Expertiză managerială – cunoaștere extinsă și aprofundată a unor probleme din domeniul managementului.

Expunere – prezentarea de către formator a unor cunoștințe noi, pe cale orală, structurate pe baza unui plan, ceea ce garantează o eficiență sporită, prin transmiterea unui volum mare de informații, într-o unitate de timp delimitată.

Extensie de nume de fișier – set de caractere care ajută Windows să deducă ce tip de informații se află într-un fișier și ce program trebuie să deschidă fișierul respectiv; ~ apare la sfârșitul numelui de fișier, urmând după un punct. *◇ În numele de fișier fișierulmeu.txt, extensia este txt, fapt ce îi comunică sistemului de operare Windows că acesta este un fișier-text care se poate deschide cu programe asociate cu extensia respectivă.*

Extindere – **1)** extensiune, întindere; **2)** creștere, lărgire, mărire, sporire. (*~ spațiilor de stocare a cărților, spațiilor pentru copii*); **3)** amploare, extensiune, proporție. (*Serviciile moderne au luat o mare extindere în bibliotecile publice.*); **4)** amplificare,

creștere, dezvoltare, extensiune, lărgire, mărire. (*Extinderea serviciilor au adus noi utilizatori în biblioteci.*)

Extranet – 1) o rețea restrânsă de calculatoare, care permite accesul la resursele informatice numai unui grup autorizat de utilizatori (de regulă, interni); **2)** o extensie a intranetului unei biblioteci pentru utilizatori.

Facebook – site web de tip rețea socială care permite utilizatorilor să stabilească și să actualizeze un profil personal, să creeze o pagină publică în scopul promovării, să mențină o listă de prieteni la care pot fi trimise mesajele.

Facilitare de utilizare a unui serviciu – capacitatea unui serviciu de a fi utilizat în mod satisfăcător și cu ușurință de către un utilizator.

Facilitator – persoană care susține în mod democratic un grup, astfel, încât acesta să atingă obiectivele dorite de învățare.

Facilități – echipamente, posturi de lucru, spații pentru creație, experiment, socializare, servicii și acces de la distanță oferite utilizatorilor bibliotecii.

Factori de experiență – set de sentimente și stări ca simț, simțire, credință, acționare și referință.

FAQ (întrebări puse frecvent) – **1)** acronim în limba engleză ce provine de la „Frequently Asked Question” ce înseamnă „întrebări frecvente” sau „întrebări puse frecvent”; **2)** fișier de text disponibil on-line sau listă tipărită care cuprinde răspunsuri la întrebările frecvente privind un anumit subiect, cu scopul de a ajuta utilizatorii fără experiență.

Feedback – 1) reacția de răspuns a receptorului la mesajul emis / activitatea realizată de emițător; **2)** în baza acestei reacții, emițătorul poate evalua eficiența mesajelor emise / activităților realizate și poate genera idei referitoare la îmbunătățirea ulterioară a mesajelor / activităților.

Fereastră – în aplicații și interfețe grafice, o porțiune din ecran de formă dreptunghiulară, care poate conține o anumită aplicație în lucru, un document sau un mesaj.

Fereastră activă – într-un mediu care poate afișa simultan mai multe ferestre pe ecran, este fereastra curentă, cea al cărei conținut afișat va fi afectat de mișcarea cursorului, de următoarea comandă introdusă de la tastatură, de introducere a unui text.

Fiabilitate – **1)** abilitatea de a executa, corect și cu grijă, serviciile promise; **2)** capacitatea unei entități de a îndeplini o cerință funcțională în condiții date, într-un interval de timp dat.

Fidelitate – statornicie în convingeri, în sentimente, în atitudine etc.; devotament, credință. Din franceză *fidélité*, în limba latină *fidelitas*, *-atis*.

Filtru – aplicație software care are ca scop filtrarea informației, pentru îndreptarea unor evenimente negative (viruși, hacheri, spamuri). ~ se folosește în programele de gestionare a poștei electronice, pentru îndreptarea unor mesaje enervante cu scop comercial (spamuri) sau ca monitor într-o conexiune la internet, pentru eliminarea virușilor sau a intrușilor curioși din calculator.

Firewall (zid de flăcări) – program instalat pe serverul unei rețele de calculatoare; asigură securitatea acestuia împotriva atacurilor venite din exterior, având rolul de a monitoriza, a controla și, dacă este necesar, de a respinge pachetele de date incluse în traficul rețelei protejate.

Fișier – **1)** ansamblu de date organizate și identificate printr-un nume cum ar fi un program sau un document creat de utilizator; **2)** unitate fundamentală de stocare a datelor, care permite sistemului de operare să deosebească între ele seturile de date. ♦ *Fișierul poate conține o aplicație, un document, text, imagine, sunet, pe care utilizatorul le poate prelua, schimba, șterge.*

Flickr – serviciu de fotosharing, utilizat pentru stocarea, sortarea, căutarea și partajarea fotografiilor digitale și a clipurilor video.

Flipchart – **1)** stativ, șevalet de diverse dimensiuni și configurații cu foi pe care poți desena, scrie, destinat ca echipament pentru activitățile de vizualizare în cadrul atelierelor, trainingurilor, conferințelor, ședințelor etc.; **2)** instrument ce permite pre-

zentatorului, bibliotecarului de a manipula manual conținutul informațiilor.

Flyer – pliant publicitar, publicație de dimensiuni mici (cca 21 x 27 cm), alcătuită, de regulă, dintr-o singură filă plată sau pliată și distribuită pe scară largă, folosită, de obicei, pentru publicitate și anunțuri.

Focus grup – tehnică de cercetare calitativă, ce constă în stabilirea unei discuții pe o temă dată cu un grup alcătuit, de regulă, din opt-zece participanți, timp de una-două ore; permite obținerea unor informații de mare profunzime referitoare la motivațiile și comportamentele categoriilor de interes, necesități. ♦ *Focus grupul poate fi folosit în biblioteci la testarea mesajelor, produselor, identificarea percepțiilor asupra unui serviciu, identificarea profilului unui grup-țintă, identificarea atitudinilor față de un produs, față de o idee sau o problemă.*

Follow-up – parcurs, traiect de urmărire; stadiu, etapă în procesul de instruire.

Formabil – participant la instruire care achiziționează noi cunoștințe, abilități și atitudini în cadrul unei activități formative.

Formare – 1) acțiunea de a dezvolta prin acțiuni conștiente și sistematice de instruire și educare, acțiunea de a (se) forma și rezultatul ei; formație; **2)** pregătire, instruire, educare, creare.

Formare profesională – orice proces de instruire în urma căruia un salariat dobândește o calificare, atestată printr-un certificat sau o diplomă eliberată în condițiile legii; orice proces de instruire în cadrul căruia un salariat, având deja o calificare ori o profesie, își completează cunoștințele profesionale prin aprofundarea cunoștințelor într-un anumit domeniu al specialității de bază sau prin deprinderea unor metode sau procedee noi aplicate în cadrul specialității respective.

Formarea adulților – o activitate care se sprijină pe doi piloni: cunoștințele și abilitățile fiecărui membru al grupului și cunoștințele și abilitățile trainerului de a pune în valoare atât

experiența grupului, cât și a fiecărui membru în parte; acumularea de noi cunoștințe pentru a dezvolta abilități noi.

Formarea culturii tehnologice a utilizatorilor – sesiune de formare neprogramată a utilizatorilor privind tehnologiile informaționale, efectuată de către personalul bibliotecii la cererea utilizatorului, de obicei, în spații special amenajate.

Formatare – 1) adăugarea unor elemente de stil și de prezentare (de ex., margini, format de font, spațiere, culoare etc.) într-un document; ~ folosită în tehnoredactare computerizată; **2)** procesul la care este supusă o unitate de stocare (hard disc, discchetă etc.), pentru a depozita datele pe aceasta în condiții de siguranță.

Formator – persoana care creează contextul educațional în care participanții adulți devin motivați și învață în mod eficient, dobândesc noi cunoștințe despre domeniul specific de activitate, abilități, valori și atitudini dezirabile la locul de muncă.

Forward – opțiune tehnică care permite redirectionarea, transmiterea mai departe a unui mesaj electronic (e-mail).

Fullscreen (pe tot ecranul) – termenul se referă la o aplicație care utilizează o fereastră ce poate ocupa întreaga suprafață a ecranului.

Furnizor de servicii – partea care este responsabilă pentru serviciu și care este capabilă să asigure că acesta este exercitat calitativ.

Gadget – 1) un obiect mic, ingenios construit, inovație cu o valoare neînsemnată; **2)** accesoriu, dispozitiv care constituie un element secundar, anex, complementar care se referă la tehnologie, tehnologia informației; **3)** aplicație software care adaugă noi facilități interfețelor, numite și widgeturi.

Garantarea serviciilor – 1) promisiune făcută publică de a îndrepta lucrurile atunci când nu merg bine, promisiune de redresare a serviciilor; **2)** document, regulament, cod, pentru redresarea lucrurilor atunci când nu merg bine.

Gândire convergentă – 1) aptitudine intelectuală de a evalua în mod logic idei / soluții, de a critica și a opta pentru soluția

cea mai avantajoasă a unei probleme date, dintr-o selecție de soluții; **2)** efortul de a rezolva probleme prin încercarea de a se ajunge logic la o soluție. *◇ Există unii teoreticieni care fac o paralelă între gândirea convergentă și încercarea de a găsi petrol prin săparea unei găuri cât mai mari și mai adânci.*

Gândire creativă – 1) mod distinct de a ne raporta la lumea înconjurătoare, a gândi creativ înseamnă a transforma un fapt banal într-un fapt interesant; **2)** modul imaginativ, inventiv și flexibil în care persoana abordează problemele prin abilitatea puternică de a genera noi idei prin combinarea unor elemente anterior disparate.

Gândire design – vezi *Design Thinking*.

Gândire divergentă – 1) aptitudine intelectuală de generare creativă, cu fluență și viteză, a unor soluții multiple, originale, neobișnuite, diverse și elaborate la o problemă stabilită; **2)** trăsătură cognitivă caracterizată prin flexibilitate mentală, originalitate, fluență și inventivitate; **3)** efortul de a rezolva probleme prin generarea de noi modalități de vizualizare, de receptare a problemei și prin găsirea de noi alternative. *◇ Un om cu gândire divergentă preferă să sapa în locuri diferite pentru a găsi petrol în vederea generării de noi perspective, față de cel care sapa o singură groapă mare și adâncă. În cadrul procesului creativ, gândirea divergentă servește la dezvoltarea vizualizării alternativelor problemei, dar în același timp și la căutarea de noi modalități de rezolvare a problemei.*

Gândire laterală – 1) proces prin care folosim informația pentru a stimula creativitatea și intuiția; gândirea laterală este un mod de a folosi mintea; **2)** gândirea laterală implică restructurarea, evitarea modelelor vechi și generarea unor modele noi de activitate, este opusul gândirii verticale (selective) fiind generativă se ocupă cu spargerea barierelor conceptuale ale vechilor idei conducând la schimbarea de atitudine și abordare.

Gândire proiectivă – vezi *Design Thinking*.

Gândire vizuală – 1) capacitate de a vedea – atât cu ochii, cât și cu ochii minții – pentru a descoperi idei altfel invizibile,

pentru a le dezvolta rapid și intuitiv și pentru a le împărtăși și celorlalți într-un mod ușor de înțeles; **2)** abordare inedită a problemelor complexe, care prezintă o mulțime de beneficii, nu doar pentru cei care o practică, ci și pentru cei care „ascultă”.

Gestiune – totalitate a acțiunilor de primire, păstrare, evidență, mânăuire, utilizare, care compun activitatea de administrare, folosire și deținere a bunurilor unei organizații.

Gigabyte (GB) – este măsura capacității de stocare a calculatorului, echivalent cu un miliard de byți.

Gmail – aplicație web de e-mail acordată de către Google, care oferă servicii de gestionare a contului de e-mail și spațiu de stocare gratuită a fișierelor electronice.

Google – motor global de căutare, unul din cele mai puternice din lume. *♦ O enciclopedie când sobră, când carnavalescă, eficientă, dar și mâncătoare de timp, care oferă și bune și rele, dar care măcar în parte ierarhizează informațiile.* (E. Ungureanu, *Cuvinte și linkuri*, p. 42)

Google Chrome – browser web gratuit, utilizat pentru a naviga pe internet oferit de către Google.

Google Drive – serviciu de stocare online a fișierelor oferit de către Google.

Google Translate – serviciu online de traducere gratuit, ce permite traducerea unei secțiuni de text (sau pagină web) într-o altă limbă.

Grant – **1)** subvenție acordată (de stat, de o organizație etc.) unei persoane, unei instituții; **2)** sumă de bani acordată pentru un anumit program sau proiect în diverse domenii de activitate.

Grup-țintă – grup de persoane fizice sau juridice (definite ca arie geografică, domeniu de activitate etc.) cărora li se adresează direct un proiect, un serviciu, un produs, prin intermediul căroră un proiect, un serviciu, un produs își propune să realizeze o schimbare, membrii grupului-țintă se regăsesc între beneficiarii proiectului, serviciului.

Hacher [se pronunță: *hécăr*] – **1)** spărgător de rețele computerizate (codificate); **2)** expert în informatică, care se ocupă cu studiul în profunzime al programelor informatice (sisteme de operare, aplicații), adesea folosind tehnici de inginerie inversă (demonstrare), cu scopul de a obține cunoștințe ce nu sunt accesibile publicului larg.

Hackerspace – spațiu comunitar și / sau privat cu obiective și mecanisme similare maker space.

Hard disc – **1)** disc de mare capacitate tare ce permite stocarea permanentă a informațiilor și programelor utilizate de calculator; **2)** dispozitiv hardware cu rolul de a stoca informație computerizată. Sinonime: *disc dur, disc fix, HD*.

Hardware – **1)** totalitatea componentelor fizice ale unui calculator, inclusiv dispozitive periferice (imprimante, modemuri, mouse-uri etc.); **2)** termen generic utilizat pentru denumirea tuturor componentelor fizice care alcătuiesc un calculator, un echipament, o configurație de echipamente.

Harta mentală (harta minții = mind mapping) – **1)** metodă de transpunere a ideii într-un cadru spațial; **2)** schemă folosită pentru a reprezenta sarcini, cuvinte, idei sau alte elemente ce sunt legate de / generate dintr-un cuvânt sau un subiect central; **3)** un concept sau un cuvânt-cheie, iar în jurul lui gravitează cinci-zece idei principale, semantic legate de acesta, cărora li se alătură derivatele lor.

Harta serviciilor – **1)** acțiune de a executa harta serviciilor după aceleași criterii ca și hărțile topografice; cuprinde informații legate de furnizorii de servicii, respectiv, datele de contact ale acestora, tipul de servicii pe care le oferă, categoria de beneficiari pentru care furnizează servicii; **2)** ~ facilitează accesul la servicii pentru beneficiari și diminuează termenul de intervenție al specialiștilor pentru acordarea serviciilor solicitate.

Harta site-ului – lista structurată a paginilor web ale unui site cu legături către fiecare dintre acestea, utilă atât utilizatorilor, cât

și roboților motoarelor de căutare și foarte importantă pentru indexarea corectă a paginilor site-ului.

Help desk – o resursă destinată să furnizeze utilizatorului final informații și asistență legate de produsele și serviciile unei biblioteci sau instituții în scopul de a rezolva problemele sau de a oferi îndrumări cu privire la produse cum ar fi computerele, echipamentele electronice, produsele alimentare, îmbrăcămintea sau software-ul. ♦ *Bibliotecile oferă, de obicei, asistență utilizatorilor prin diverse canale, cum ar fi telefon, site-uri web, mesagerie instantanee sau e-mail sau prin servicii on-line specializate precum Help Desk, Nelp Library, Nelp services.*

Help library (bibliotecă on-line) – oferă o gamă largă de servicii concepute pentru a ajuta studenții, profesorii și alte categorii de utilizatori, pornind de la locația sursei pentru dezvoltarea strategiei de căutare; ghid cu privire la cele mai bune resurse și cursurile specifice domeniului. ♦ *Utilizatorul bibliotecii poate lucra în mod independent și poate beneficia de posibilități de a apela la acest serviciu, dacă are nevoie de mai mult ajutor.*

Help line – linie de ajutor; în sistemele interactive – linie pe afișaj, indicând comenzile disponibile și semnificația lor.

Help services – vezi *Help library, Help desk.*

Hiperlegătură – element de navigare inclus într-o pagină web (un cuvânt sau o frază subliniată într-o culoare distinctă, încorporată în text; simbol; pictogramă, un alt element grafic), care conduce către alte elemente din pagina respectivă sau dintr-o altă pagină, atunci când utilizatorul execută un click pe el.

Hiperlink – **1)** o referință, o legătură, un element de navigație într-un document electronic către alte părți ale aceluiași document, alte documente sau secțiuni din alte documente, spre care un utilizator este trimis atunci când accesează elementul de navigație; **2)** legătură tehnologică cu care sunt dotate un cuvânt, o sintagmă, o frază, un text sau o imagine indicată printr-un marcaj de culoare albastră (de regulă), pe care urmează să se execute un click cu mouse-ul.

Hipermedia – termen aproape sinonim celui de *hypertext*, singura deosebire fiind faptul că subliniază prezența și a unor elemente care nu sunt de tip text, cum ar fi animații, secvențe sonore sau secvențe video.

Hiperspațiu – ansamblul tuturor documentelor accesibile prin hiperlegături în World Wide Web.

Hipertext – **1)** formă de document electronic; **2)** metodă de organizare a informațiilor în care datele sunt memorate într-o rețea de noduri (care pot conține text, grafică, audio, video etc.) și legături, putând fi accesată prin intermediul programelor de navigare interactivă și manipulată de un editor structural.

Home page – ecranul principal sau inițial al unui document de tip hypertext într-un site World Wide Web. Home page-urile sunt o subcomponentă a „paginilor web”, care conțin informații despre sisteme, servicii și produse și, în plus, furnizează legături cu ajutorul cuvintelor, URL-urilor etc. înspre alte documente și site-uri web înrudite. Sinonime: *pagină de întâmpinare, pagină principală / inițială, pagină gazdă, pagină de start (de pornire)*.

HTML (Hyper Text Markup Language) – limbaj de marcare utilizat pentru crearea paginilor web; furnizează mijloacele prin care conținutul unui document poate fi adnotat cu diverse tipuri de metadata și indicații de redare.

HTTP (Hyper Text Transmission Protocol / Protocol de transmitere hypertext) – **1)** protocol de comunicare utilizat în web pentru schimbul de date multimedia (imagini fixe și animate, sunet); **2)** metoda cea mai des utilizată pentru accesarea informațiilor în internet care sunt păstrate pe servere World Wide Web (www); tehnică de comunicare prin care paginile web se pot transmite de la un computer aflat la distanță spre propriul computer.

HUB – „hub” de rețea (cuvântul englez *hub* se citește „hab” și înseamnă „butuc de roată”) este un dispozitiv pentru conectarea altor dispozitive prin cablu de fibră optică; legătura permite ca rețeaua să se comporte ca un singur segment.

Ignite – **1)** procedeu de aprindere prin intermediul unui ignitor (teh.); **2)** aprindere; **3)** eveniment care se desfășoară în peste 100 de orașe ale lumii și respectă un concept distinct: vorbitorii își împărtășesc pasiunile personale și profesionale utilizând 20 de slide-uri care se schimbă automat la fiecare 15 sec.; **4)** rezultatul ~ este o prezentare rapidă și distractivă, care durează doar cinci minute.

Imaginea instituției – mod în care este percepută de către oameni instituția / biblioteca.

Impact – **1)** consecință, rezultatul unei acțiuni; **2)** influență, înrâurire a unei idei, a unui serviciu, a unei lucrări etc. asupra unei persoane, asupra evenimentelor.

Incluziune – set de măsuri și acțiuni multidimensionale ce își propune drept scop de a asigura coeziunea tuturor elementelor componente și integritatea ansamblului.

Incubator de inovare – structură organizatorică creată în scopul dezvoltării potențialului de elaborare și implementare a inovațiilor în bibliotecă, precum și formarea / educarea inovatorilor instituției, a căror activitate se desfășoară într-un regim de facilități și interes managerial prioritar.

Indicator – măsuri cantitative, calitative sau descriptive care dacă sunt evaluate periodic și monitorizate, arată direcția schimbării.

Infografic – instrument de comunicare prin grafică ușor de citit și de înțeles, conține puține date, simplificând prezentarea unor loturi largi de date, pentru a vedea mai bine datele paterne și relațiile dintre date, pentru a monitoriza schimbările și variabilele permanente.

Inițierea inovației – activitate care constă în alegerea unor obiective de inovare, stabilirea obiectivelor, găsirea ideii de inovație, fezabilitatea, materializarea și transformarea ideilor într-un bun sau serviciu.

Inovarea de marketing – implementarea unei noi metode de marketing care implică schimbări semnificative ale designului

produsului, serviciului, noi metode de promovare a produsului, serviciului.

Inovația de produs – implementarea unui bun sau serviciu care sunt noi sau îmbogățite semnificativ în ceea ce privește caracteristicile lor sau utilizările intenționate, ale atitudinii prietenoase față de utilizatori sau ale unor caracteristici funcționale utilizând noi cunoștințe, tehnologii sau combinații ale cunoștințelor și tehnologiilor existente.

Inovația de proces – implementarea unei metode noi sau îmbunătățite semnificativ de realizare sau unei noi metode de livrare a serviciului.

Inovația organizațională – implementarea unei noi metode de organizare a conceptului de activitate a bibliotecii, în organizarea locurilor de muncă, îmbunătățirea satisfacției la locurile de muncă, în prestarea serviciilor sau educării comunității.

Inovația socială – îmbunătățirea situației actuale printr-o alocare structural nouă a resurselor disponibile care contribuie la îmbunătățirea scopului politicii sociale prin creșterea calității vieții sau prin rezolvarea unei probleme sociale. *◇ Produsele obținute prin inovații sociale nu au rezultate ușor cuantificabile, ci mai degrabă sunt difuze. Inovația socială implică acțiuni și măsuri care să asigure îmbunătățirea aspectelor sociale ale vieții și politicilor sociale.*

Inovație – **1)** noutate, schimbare, modificare; **2)** schimbare, introducerea a ceva nou într-un sistem, într-o practică, într-o activitate, serviciu sau într-o operație tehnică; **3)** implementarea unui produs sau îmbunătățirea semnificativă a unui serviciu, a unui proces, a unei metode de organizare în practica biblioteconomică, în organizarea locurilor de muncă sau a relațiilor cu utilizatorii.

Integrare – **1)** crearea condițiilor pentru folosirea deplină a potențialului noilor angajați prin acomodarea lor cu colegii de muncă, cu șefii direcți, cu complexitatea mediului (tehnic, economic, social) prin adaptarea lor la exigențele profesiona-

le ale muncii și la viața colectivului de muncă, prin asimilarea de către aceștia a normelor de conduită specifice grupului, a cerințelor disciplinei muncii, orientată spre asigurarea și sporirea funcționalității resursei umane; manifestarea omului ca factor activ al bibliotecii; **2)** procesul de asimilare a unei persoane în mediul profesional, de adaptare a acesteia la cerințele de muncă și comportament al grupului în cadrul căruia lucrează, de armonizare a personalității sale cu cea a grupului; **3)** include-re, înglobare, reuniune a mai multor părți într-un întreg.

Integritatea unui serviciu – capacitatea unui serviciu, odată lansat, să fie furnizat fără degradări excesive.

Interactivitate – **1)** schimb voluntar și conștient de informații între doi parteneri, indiferent care prestează și care utilizează serviciul; **2)** implicarea utilizatorilor în serviciile bibliotecii de la faza de proiect la încheierea lui ca partener, consumator, coprestator, promotor.

Internet – **1)** un sistem mondial de rețele de calculatoare interconectate, care înlesnește serviciile de comunicare a datelor, cum ar fi: deschiderea unei sesiuni de lucru de la distanță, transferul de fișiere, poșta electronică și grupurile de discuții; **2)** o megarețea a rețelilor din întreaga lume.

Interviu – instrument de identificare a necesităților cetățenilor prin intermediul unor întrebări adresate persoanelor care au anumite cunoștințe, opinii, presupuneri față de fenomenul ce ne interesează.

Interviu de recrutare în serviciu – **1)** un dialog între candidat și angajator, reprezintă un continuu schimb de informații între evaluator și aplicant, un proces de continuă analiză reciprocă a celor doi în vederea căutării și găsirii unor informații cât mai apropiate de realitatea ce se ascunde în spatele imaginii sociale a fiecăruia; **2)** conversație cu un scop, în care candidatul își împărtășește experiența anterioară în prestarea serviciilor, precum și altă informație relevantă cu interviewerul, o conversație planificată, direcționată și controlată pentru a atinge scopul principal

al interviului, cel de a face o evaluare corectă a compatibilității candidatului cu responsabilitatea furnizării serviciilor.

Intranet – rețea de calculatoare de nivel local (a unei companii, universități, spital, bibliotecă), care asigură accesul la distribuția informațiilor exclusiv a persoanelor conectate la aceasta.

Intuiție – **1)** capacitatea conștiinței de a descoperi, pe cale rațională (în mod spontan), esența, sensul unei probleme, al unui obiect; **2)** descoperire bruscă, neașteptată, a unui adevăr, a unei soluții etc.; **3)** inspirație, presentiment; pătrundere instinctivă în esența unui lucru.

Îmbunătățire continuă – activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe.

Îmbunătățirea serviciilor – proces ce include metodele și procesele folosite pentru a provoca și a susține oamenii să-și îmbunătățească în permanență serviciile, determinarea oamenilor să dezvolte o mentalitate axată pe servicii și să caute în mod constant moduri de a îmbunătăți experiența utilizatorilor și colegilor prin procesul educațional dedicat serviciilor, prin concursuri, recunoaștere, recompense.

Încântare – formă superioară a satisfacției, infirmarea surprinzător de pozitivă a așteptărilor consumatorului, care generează sentimente cu un grad ridicat de excitare, cum sunt euforia sau bucuria extremă, în timp ce satisfacția consumatorului implică doar îndeplinirea așteptărilor consumatorului.

Îndrumare în servicii – **1)** set de metode prin care oamenii instituției sunt conectați cu cultura și scopul instituțional; **2)** prima oportunitate de a crea o comunicare despre servicii cu noii angajați prin explorare, demonstrare, testare, implicare (vezi *Educație în servicii*).

Învățare din exerciții – asimilarea principiilor și conceptelor rezultând din asimilarea unor noi cunoștințe, abilități, atitudini sau toate la un loc.

Învățarea mixtă – procesul încorporării a diverse stiluri de învățare, care se pot realiza prin intermediul resurselor fizice și

virtuale mixte, prin crearea unei varietăți de sarcini de învățare și activități, utilizând tehnologia, formatorul și interacțiunea de tip „de la egal la egal”.

Joc de rol – simularea unei situații reale cu scopul de a da participanților ocazia de a testa sau a exersa comportamente și de a-și dezvolta deprinderi specifice, transferate în situații concrete din viața profesională sau socială.

Joystick – dispozitiv de indicare utilizat, de obicei, pentru controlul jocurilor video.

Jurnal – **1)** publicație periodică ce apare zilnic; ziar, gazetă; **2)** consemnare zilnică, în scris, a întâmplărilor, gândurilor, faptelor, acțiunilor cuiva; **3)** emisiune de radio sau de televiziune, care prezintă știri, informații de imediată actualitate; **4)** newsletterul bibliotecii, blogul bibliotecii.

Kilobyte – unitate de măsură pentru memorie, egală cu 1024 de bytes.

Kit – set de instrumente, unelte, materiale necesare pentru un anumit scop. ♦ *Am nevoie de un kit de Windows pentru a-mi reinstala sistemul de operare. Am nevoie de un kit de design thinking pentru a-mi dezvolta abilitățile de rezolvare a problemelor de zi cu zi. Am nevoie de un kit de amenajare a unui studio de pictură la biblioteca mea.*

Know-how [nəuhau] – ansamblu de cunoștințe practice necesare pentru buna utilizare a metodelor; ansamblu de formule, definiții tehnice, documente, desene, modele, rețete tehnice, procedee, experiență de producție etc. privind un nou proces tehnologic și modul de exploatare a unor utilaje noi, care servesc la fabricarea unui produs dat.

Laborator – **1)** spațiu pentru cercetări, experiențe, analize, lucrări didactice; **2)** loc, mediu, climat în care se produce sau se creează ceva.

Laptop – computer personal portabil, a cărui greutate și dimensiuni sunt reduse.

Lego – denumire comercială a unui joc, care constă în construirea de figuri variate cu ajutorul unor module din material plastic, lemn sau carton.

Lider – 1) persoană cu abilități de conducător; **2)** persoană capabilă să-i influențeze și să-i transforme pe ceilalți, să contribuie în măsura capacității lor la realizarea viziunii sale; **3)** ~ este omul cu viziune asupra lucrurilor, este un factor de schimbare; **4)** ~ este un inovator, care, având experiența trecutului și acționând în prezent, modelează viitorul. ◇ *Bibliotecile de succes se deosebesc prin aceea că dispun de lideri buni care, la rândul lor, sunt capabili să formeze noi lideri pentru toate nivelele ierarhice ale instituției. Prin urmare, testul final pentru un lider constă în aptitudinea lui de a pregăti alți lideri.*

Lifelong learning – concept de învățare pe tot parcursul vieții care se referă la caracterul permanent al educației și necesitatea autoeducației pentru a asigura educația integrală a unei persoane.

Limbaj comun al serviciilor – 1) vocabular împărtășit, menit să focalizeze atenția și acțiunile echipei; **2)** clarifică semnificația, promovează scopul și alinierea intențiilor și obiectivelor tuturor în prestarea serviciilor moderne.

Limbaj paraverbal – înțelesurile de dincolo de cuvinte, întregul bagaj de stimuli și semnale transmise prin tonul, volumul și ritmul vocii.

Limbajul trupului – întregul complex de stimuli și semnale transmise prin postură, fizionomie, mimică, gestică, privire și distanțe.

Linii directe – ansamblu de recomandări destinate facilitării execuției unei activități sau a unui ansamblu de activități.

Link – forma scurtă a termenului *hiperlink* – legătură, conexiune a două elemente într-o structură de date prin utilizarea unor variabile de tip index sau pointer. ◇ *Prezent în comunicarea on-line, în spațiul web, linkul scurtează, apropie, înnoadă, arde etapele, unește file cu file, doc cu doc și om cu om.*

Livrare servicii – vezi *Prestare servicii*.

Login – procesul prin care utilizatorul se identifică într-un sistem. Termenii sunt, de asemenea, folosiți ca verbe: a conecta (log

in), a deschide o sesiune de lucru (log on) sau a închide o sesiune de lucru (log off).

Logistica unui serviciu – capacitatea unei biblioteci de a asigura condițiile necesare pentru derularea și livrarea unui serviciu și de a facilita utilizarea corectă a acestuia.

Logistică – **1)** totalitatea metodelor și mijloacelor care asigură funcționarea unei activități în termen de spațiu, materiale multiple, rechizite; **2)** ansamblu de decizii luate pentru a asigura derularea corectă a unei activități, a unui proces, eveniment, serviciu.

Logo – simbol, siglă formată dintr-un ansamblu de semne grafice, care constituie marca unui produs sau a unei instituții; simbol folosit de o bibliotecă ca formă de identificare, de obicei, stilizată. ♦ *Un logo poate fi și o marcă.*

Loialitate – intențiile și comportamentele de repetare a utilizării.

Lucrul în grup mic – metodă, facilitează învățarea de fapte, concepte și principii și dezvoltarea aptitudinilor și atitudinilor.

Ludotecă – **1)** spațiu deschis, accesibil, dotat cu tot ce poate însemna joc, un spațiu ordonat, catalogat, coordonat de o persoană competentă pentru a răspunde nevoilor copiilor, ce poate fi drept catalizator (furnizor) de idei și resurse pentru părinții, adulții din comunitate; **2)** „bibliotecă” de jocuri cu următoarele arii / zone funcționale: a) spațiu dedicat pentru joc, dotat cu o bibliotecă de jocuri; b) spațiu dedicat activităților de laborator dotat cu materialele necesare pentru realizarea atelierelor de creație, de lectură, sportiv, de relaxare, de artă teatrală etc.; **3)** spațiu dedicat activităților de ludoterapie, ce cuprinde materiale destinate recuperării dificultăților emoționale (timiditate, anxietate, agresivitate), sociale și de comportament la copii prin joc. ♦ *Ludoteca Bibliotecii „Transilvania” organizează animații socio-culturale și educative locale și oferă servicii legate de jocul în spațiul ludotecii și împrumutul de jocuri favorizând experimentarea, socializarea, educația, integrarea în colectivitate, însușirea culturii, jocul fiind izvor al tuturor experiențelor culturale.*

Maker space – 1) spațiu de lucru colaborativ în interiorul unei biblioteci sau o facilitate separată publică / privată pentru a face, a învăța, a explora și a partaja pentru copii, adulți, antreprenori. Are o varietate de echipamente, inclusiv imprimante 3D, fiare de călcat, mașini de cusut, lego, consumabile pentru artă, reciclare; **2)** ~ educă o mentalitate de maker, de a crea ceva din nimic și de a explora propriile interese; ajută la pregătirea celor care au nevoie de abilități cerute de sec. XXI, abilități de gândire critică și sporește încrederea în sine; sunt utilizate ca incubatoare.

Management – 1) activitate practică prin care o persoană (managerul, liderul, conducătorul) determină alte persoane (subordonații) să desfășoare anumite activități în vederea realizării unuia sau mai multor obiective; **2)** activitatea practică sau procesul prin care managerul influențează activitatea sau comportamentul a cel puțin unei alte persoane decât el însuși; **3)** activitate generală complexă care vizează crearea unei misiuni a muncii, stabilirea de obiective și de motivații personale, determinarea evaluărilor de performanță atât pentru personal, cât și pentru sisteme, aprecierea rezultatelor și adaptarea direcțiilor de acțiune pentru a garanta rezultatele respectivei munci.

Managementul produselor-serviciilor – constă în managerierea unui produs de tip serviciu pe tot parcursul ciclului lui de viață.

Managementul proiectelor – 1) aplicarea cunoștințelor, capabilităților, instrumentelor și tehnicilor specifice pentru activitățile unui proiect, care au obiective, scopuri și cerințe definite, referitoare la timp, costuri, calitate și parametri de performanță, activități considerate ca importante și adecvate pentru finanțare; **2)** ansamblu de activități referitoare la atingerea cu succes a unui grup de obiective care include planificarea, programarea și susținerea desfășurării activităților cuprinse în proiect.

Managementul schimbării – 1) proces care permite unei biblioteci să modifice orice parte a structurii, a activității sale astfel

încât să poată face față în mod eficient într-un mediu în continuă schimbare prin activități menite să asigure sprijin, acceptare, aprobare pentru modificările și schimbările necesare și convenite, având ca scop de a controla schimbările în timp ce menține integritatea și calitatea serviciilor pentru comunitate; **2)** modele, metode și tehnici, instrumente, aptitudini și alte forme de cunoaștere care participă la practica managementului schimbării.

Managementul spațiilor – luarea în calcul a tuturor momentelor obiective și subiective ce conduc la crearea și amenajarea unui spațiu atrăgător și ambiant, care predispune cetățenii să viziteze biblioteca pentru lectură, studiu, relaxare, exprimare, joacă și experimentare și asigură funcționarea optimală a serviciilor bibliotecii, confortului necesar pentru utilizatori.

Marketing – ansamblu de activități specifice, presupunând folosirea unor metode și tehnici specializate care au ca obiect de cercetare piața utilizatorilor bibliotecii, în ceea ce privește cererile de informații, de servicii specifice și satisfacerea acestora în condiții cât mai bune.

Marketing interactiv – dialogul permanent între bibliotecă și utilizator, implicarea utilizatorilor și reacția lor la propunerile bibliotecii pentru a răspunde tendințelor comportamentale ale utilizatorilor și, în particular, așteptărilor de individualizare și de personalizare a ofertei.

Marketing intern – este necesar numai atunci când în întreaga bibliotecă se pune în mișcare un proces de schimbare orientat spre servicii moderne.

Marketing one-to-one (unu la unu sau față-n față) – metodă de marketing care are ca obiectiv creșterea fidelității utilizatorilor printr-o bună cunoaștere a fiecăruia dintre ei, permițând astfel o personalizare a ofertei.

Marketing relațional – crearea unei relații durabile cu utilizatorii, implicându-i și asociindu-i la viața și preocupările bibliotecii, în servicii.

Marketingul serviciilor – ansamblu de metode și tehnici specifice marketingului, adaptate corespunzător succesiunii de etape care descriu procesul de prestare / livrare (întâlnirea prestator-utilizator) orientate la formarea cererii și la stabilirea relațiilor preferențiale și de fidelitate.

Materiale didactice – produse, programe, bunuri, suporturi de curs, documente elaborate de formator, facilitator.

Mediatecă – încăpere dintr-o bibliotecă în care sunt păstrate mijloacele audiovizuale folosite la învățarea limbilor străine, colecții de artă, muzică, educație muzicală sau structură aparte ca și filială. ♦ *În Franța bibliotecile publice moderne se numesc mediateci.*

Mediul de marketing al bibliotecii – totalitatea actorilor și forțelor de ordin intern sau extern în cadrul și sub a căror influență își desfășoară activitatea biblioteca, oportunități și riscuri.

Memorie de date – dispozitiv pe care se înregistrează datele și informațiile vehiculate de calculator.

Mentenanță – combinarea tuturor acțiunilor tehnice și administrative, destinate să mențină sau să repună o bibliotecă în starea în care ea poate realiza funcția sa.

Mentor – povățuitor, îndrumător, călăuzitor, preceptor, educator.

Mesaj – ceea ce trebuie comunicat cuiva; știre, veste, comunicare.

Metoda 6 / 3 / 5 (brainwriting) – se folosește atunci când se lucrează cu grupe de câte șase persoane, timp de cinci minute, și se găsesc trei soluții la o problemă (fiecare notează soluțiile pe o foaie de hârtie, apoi foile se rotesc între participanți, până trec pe la toți).

Metoda Delphi – 1) dezbateri prognosticate în cadrul întrunirilor de experți de diferite specialități care abordează probleme interdisciplinare în vederea unor soluții de viitor; **2)** crearea atmosferei „oracolelor moderne” pentru exersarea curajului de a aborda, a prognostica problemele științei, tehnicii, culturii.

Metoda Frisco – interpretarea de către participanții la instruire a unui rol specific, care să acopere o anumită dimensiune a

personalității, abordată din mai multe perspective (rolul conservatorului, rolul exuberantului, rolul pesimistului, rolul optimistului).

Metoda Jigsaw – metoda grupurilor independente, pe baza căreia se dezvoltă o strategie de învățare în echipă (team-learning). Fiecare adult are o anumită sarcină de studiu în care trebuie să devină expert. Formatorul stabilește tema de studiu și o împarte în câteva subteme. În cadrul fiecărui grup, fiecare adult primește câte un număr și își alege o temă pe care o pregătește fie în auditoriu, fie acasă (de ex., adulții cu nr. 1 din toate grupele de învățare formate vor aprofunda subtema 1, apoi se vor reuni și vor constitui grupe de experți pentru a dezbate problema împreună), crescând astfel gradul de responsabilizare a participanților.

Metoda Phillips 6 / 6 (J.D. Phillips) – o variantă brainstorming, cu unele tehnici Delphi, constând în inițierea dezbaterilor în grupe de șase specialiști, timp de șase minute. Organizatorul prezintă tema, iar liderul grupului înregistrează opiniile sau soluțiile, rezultatele fiind evaluate de o comisie ai cărei membri trebuie să recomande pe cea mai bună sau să facă o ierarhie.

Metoda Puzzle – metodă utilizabilă în cazul în care participanții au de stabilit împreună o listă de control, ai căror pași sunt dați deja de către formator sau identificați prin brainstorming de către participanți; grupul va aranja aceste etape în succesiune logică sau în secvența lor cronologică, într-o anumită limită de timp; ulterior se discută în grup procedura și concluziile.

Metodologie – ansamblu de principii, metode, tehnici dintr-un domeniu.

Mijloace de formare – totalitatea materialelor, dispozitivelor și aparatelor cu ajutorul cărora se realizează transmiterea și asimilarea informației didactice, înregistrarea și evaluarea rezultatelor obținute.

Misiune – sintetizează legea existențială a unei biblioteci și explică viziunea acesteia, determină evoluția bibliotecii în sensul trans-

formării viziunii în realitate, exprimă viziunea fondatorilor și a managerilor de vârf în legătură cu ceea ce trebuie să facă.

Model de bună practică – modalitate de organizare și desfășurare a unui proces considerată similară unui standard de calitate.

Modele de urmat în servicii – **1)** dezvoltarea culturii modelelor; **2)** modelarea noilor comportamente, astfel încât acestea să poată fi văzute și urmate de toți; **3)** imperativ pentru membrii echipei aflate la conducere.

Modernizare – **1)** acțiunea de a moderniza; **2)** adaptare la cerințele și realitățile prezentului; **3)** oferirea unui aspect modern.

Monitorizare – proces complex de supraveghere permanentă a implementării noului serviciu de bibliotecă în scopul determinării în timp util a eventualelor blocaje sau devieri de la proiectarea inițială (caracterul preventiv al monitorizării) și realizării activităților compensatorii pentru a corecta erorile comise sau devierile nejustificate de la proiectarea inițială (caracterul corectiv al monitorizării).

Motivare – argumentarea în favoarea unei acțiuni, a unei hotărâri.

Motor de căutare – **1)** instrument inteligent compus din trei elemente: un robot de căutare, un index (sau catalog) și un software, care cercetează automat și în mod sistematic conținutul postat pe web, stocându-l într-o bază de date; **2)** ~ alege și oferă răspunsuri pentru căutărilor utilizatorilor; **3)** ~ examinează informația stocată în baza de date, cuvintele-cheie din hipertexte și oferă pentru orice căutare o listă de rezultate; **4)** ~ afișează până la câteva sute de mii sau chiar milioane de rezultate. ◊ *Există motoare de căutare specializate – pentru texte, imagini, multimedia, hărți, bloguri etc. Cele mai accesate motoare de căutare sunt: Google, Yahoo, Yandex, Ask, Baidu, Bing.*

Mouse – dispozitiv acționat manual, conectat la calculator, a cărui deplasare pe o suprafață antrenează mișcarea cursorului pe ecranul monitorului.

Multimedia – reprezintă conținut și media, ce folosesc o combinație a diferitor forme de conținut, cum ar fi date vizuale,

audio, text, formate lingvistice etc. codificate. Multimedia include o combinație de text, audio, imagine, animație, video sau forme de conținut interactive în format electronic și pot fi vizualizate pe un PC, tabletă, smartphone, e-reader etc. ♦ *Termenul poate fi folosit drept substantiv (un mediu cu multiple forme de conținut) sau ca adjectiv, descriind un mediu ce are multiple forme de conținut.*

Necesități de formare – 1) competențe și abilități necesare angajaților pentru realizarea scopurilor și obiectivelor instituționale, pentru realizarea unei schimbări; **2)** ~ sunt condiționate de „presiuni” externe și interne de schimbare, de schimbarea rolurilor profesionale; multiplicarea rolurilor și atribuțiilor profesionale; modificărilor la nivelul de competență a profilurilor profesiilor; dinamica socială și a exploziei informaționale și tehnologice. ♦ *Există mai multe modalități de a identifica nevoile reale de instruire pornind de la: a) obiectivele strategice ale bibliotecii; b) principalele probleme sau puncte slabe / disfuncțiuni ale bibliotecii; c) analiza solicitărilor profesionale specifice fiecărui post în parte; d) analiza diferențelor de performanță existente între diferite categorii de angajați. Obiectivele strategice ale bibliotecii, definite clar de echipa de conducere, sunt primele repere ale identificării nevoilor de formare / dezvoltare profesională. Principalele probleme sau puncte slabe / disfuncțiuni ale bibliotecii, identificate de către angajați, deseori fac trimitere la nevoi urgente de formare / dezvoltare profesională. La fel există și diverse tehnici de colectare a necesităților de formare: chestionar, focus-grup, brainstorming, interviu telefonic, interviu face-to-face, on-line, ieșiri în mulțime, dialoguri comunitare, experimente realizate în bibliotecă, la punctele de percepție și în comunitate sau în instituțiile partenere.*

Negociere – proces desfășurat cel puțin între doi parteneri, care își propun drept scop să realizeze, prin convorbiri pașnice, armonizarea progresivă a intereselor și pozițiilor lor în legătură

cu o anumită problemă și consemnarea soluției convenite pe această cale.

Networking – 1) crearea de rețele; **2)** stabilirea unui set de contacte informale cu persoane care au interes social și de afaceri, cu scopul de a realiza o sursă de păreri, pentru schimbul de informație și pentru susținere.

Niveluri de servicii – 1) model de clasificare a serviciilor conform experienței trăite de către utilizator, aplicabile tuturor persoanelor, tuturor funcțiilor și fiecărui moment al serviciilor, inclusiv atunci când colegii prestează servicii unii altora; **2)** modelul ajută prestatorii de servicii să vadă lumea din punctul de vedere al utilizatorului. ♦ *Există șase nivele de servicii: incredibile, surprinzătoare, dorite, previzibile, minime, infraționale.*

Nomenclatorul serviciilor – 1) act normativ care grupează într-un set unic serviciile bibliotecilor ce pot fi prestate la nivel național în cadrul sistemului de biblioteci publice. O sistematizare a tuturor tipurilor de servicii care pot fi prestate în Republica Moldova diferitor grupuri de beneficiari în cadrul Sistemului Național de Biblioteci (raion, oraș, municipiu); este un prim pas pentru cartografierea serviciilor; **2)** document care sistematizează și operaționalizează serviciile și, totodată, realizează unificarea terminologiei în domeniul serviciilor de bibliotecă.

Nonformal – neceremonios, neoficial, simplu.

Notificare – 1) act, document prin care se notifică o informație pe suport tradițional; **2)** înștiințare în rețele de socializare.

Novateca – program de modernizare, cu o durată de cinci ani, care are scopul de a facilita transformarea bibliotecilor din Republica Moldova în instituții comunitare vibrante prin: facilitarea modernizării bibliotecilor publice, prin dotarea acestora cu tehnologii informaționale moderne pentru accesul public la informații; consolidarea unui sistem de dezvoltare profesională a bibliotecarilor, care va instrui mai mult de 1500 de bibliotecari să poată oferi servicii moderne de bibliotecă centrate pe necesitățile cetățenilor; facilitarea comunicării și susținerea

colaborării dintre bibliotecari de diferite ranguri și vârste ce servesc drept modele de urmat; fortificarea abilităților bibliotecarilor de relaționare cu oficialii administrației publice locale și naționale, pentru a asigura prioritatea strategică și finanțarea bibliotecilor publice și pentru a-i ajuta să înțeleagă valoarea bibliotecilor ca centru comunitar; sporirea susținerii publicului larg în derularea inițiativelor de transformare a bibliotecilor în centre comunitare vibrante prin inițierea parteneriatelor cu ONG-uri, grupuri de cetățeni și entități din sectorul privat.

Obiective (ale activității formative) – se referă la cunoștințele pe care formatorul le va livra către formabili, abilitățile pe care formatorul intenționează să le dezvolte la formabili și atitudinile pe care formatorul intenționează să le formeze la formabili.

Obiective (ale procesului de instruire) – prevederi stabilite în urma detectării nevoilor de instruire existente în bibliotecă, conțin secvențele și seturile de cunoștințe, abilități și atitudini ce vor fi transmise cursanților, astfel încât nevoile observate să fie acoperite în totalitate.

Obiective (ale unui program de formare) – ce vrem ca participanții să știe, să facă și cu ce fel de atitudine, evidențiind beneficiile pe care le-ar avea participanții, dacă ar veni la sesiunea de instruire.

Obiective de referință – definesc deprinderile și cunoștințele pe care trebuie să le dobândească participantul în urma parcurgerii unui program de formare pentru a fi capabil să îndeplinească activitățile descrise în standardul ocupațional.

Ofertă – propunere făcută de un bibliotecar sau de o bibliotecă pentru prestarea unor servicii.

Off-line – echipament, dispozitiv sau un mod de prelucrare a datelor neconectat direct la calculator.

On-line (prezență) – promovarea activă a produselor și serviciilor în mediul virtual, inclusiv rețele sociale.

Organigramă – reprezentarea schematică a unei biblioteci, a unui sistem, a unui eveniment, a unui curs, a unei cărți etc., făcând să

apară relațiile între elementele sale (ierarhia responsabilităților, legături de control etc.).

Outdoor servicii – **1)** servicii care se petrec în aer liber, extramuros; **2)** organizarea serviciilor în afara spațiului bibliotecii.

Outreach – activități de diseminare în vederea stabilirii relațiilor cu partenerii, utilizatorii.

Pagină – forma prescurtată a termenului „pagină web”.

Pagină de căutare – pagină a unui site web care conține facilități pentru căutarea pe acest site.

Pagină de pornire – pagină web care apare la prima executare a browserului.

Pagină de start (Home Page) – reprezintă pagina afișată la accesarea unui domeniu.

Pagină favorită (Bookmark) – o scurtătură către o pagină web, accesibilă din cadrul unui browser.

Pagină web (webpage) – parte constitutivă a unui site web, de obicei, având forma unui fișier-text cu o structură bine stabilită și care pune la dispoziția vizitatorilor informații sau resurse de diferite forme (texte, imagini, fișiere de diverse tipuri).

Panou de afișaj – panou de informare, atașat pe un perete lângă intrarea în bibliotecă, folosit pentru a afișa anunțuri despre evenimente viitoare, supracopertele cărților noi primite, liste de lectură, comentarii și sugestii din partea utilizatorilor bibliotecii, precum și alte informații ce se referă la activitatea bibliotecii.

Parolă – un șir de caractere pe care persoanele au posibilitatea să le utilizeze pentru a face *Log on* pe un computer și pentru a accesa fișiere, programe și alte resurse; în Windows, o parolă se poate alcătui din litere, cifre, simboluri și spații; parolele Windows diferențiază literele mari și mici.

Partener media – reprezintă o colaborare între două entități – biblioteca și o organizație media care poate ajuta la promovare reciprocă și la creșterea credibilității și a vizibilității publice, cu beneficii evidente pentru ambele părți.

Partener – fiecare dintre participanții la o activitate comună considerat în raport cu ceilalți.

Parteneriat – asociere temporară a mai multor persoane juridice sau fizice în vederea desfășurării anumitor activități, sistem care asociază parteneri din punct de vedere politic, economic, social și cultural.

Parteneriat în servicii – 1) set de situații care constituie parteneriate puternice axate pe servicii, care devin mai importante și mai benefice în timp; **2)** situație câștigătoare pentru ambele părți.

Parteneriat public privat – 1) cooperare între entități publice și private ce implică stabilirea unei entități cu capital mixt, ce implementează contracte de achiziții publice ori concesiuni; cooperare între o autoritate publică și sectorul privat, respectiv bibliotecii, organizații neguvernamentale, asociații ale oamenilor de afaceri ori companii, pentru realizarea unui proiect ce produce efecte pozitive pe piața forței de muncă și în dezvoltarea locală; **2)** modul de realizare a unui proiect de parteneriat public privat care are ca obiectiv public proiectarea, finanțarea, construcția, reabilitarea, modernizarea, operarea, întreținerea, dezvoltarea și transferul unui bun sau serviciu public, după caz; **3)** inițierea și realizarea de proiecte de parteneriat public-privat pentru lucrări publice în diverse sectoare de activitate, cu finanțări private.

Pașaportizarea serviciilor – proces continuu ce conține un set de operațiuni, efectuat asupra datelor cu caracter specific ale serviciilor, prin mijloace automate sau neautomate, ca colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea către terți, prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea serviciilor.

Pașaportul serviciilor – 1) document care conține date specifice serviciilor evidențiind caracteristici care-l pot identifica, diferenția dintre celelalte servicii; **2)** poate fi numit și catalog al serviciilor, întocmit pe principiile catalogului adnotat.

Păianjen (Spider) – denumire generică folosită pentru programele ce caută pagini web prin urmărirea tuturor linkurilor întâlnite pe o pagină anterioară; folosite în mod special de motoarele de căutare pentru a indexa paginile web.

PC – desemnează un anumit gen de computer, relativ mic ca dimensiuni și performanță, pentru uz personal (vezi *Laptop*).

PDF (Portable Document Format) – un standard pentru fișierele document, al cărui proprietar este Adobe Systems; apărut din nevoia realizării de documente care să nu poată fi modificate și să poată fi vizualizate pe orice platformă.

Percepția asupra performanței – viziunea utilizatorului asupra modului cum se comportă în utilizare un anumit produs sau serviciu, viziune influențată de numeroși factori atât interni, cât și externi ai individului.

Percepția serviciilor – este dată de înțelegerea personală a unui individ sau de opinia acestuia față de mediul în care își desfășoară activitatea jucând un rol important în modul de creare a așteptărilor.

Performanță – 1) eficacitatea prestării serviciilor de către bibliotecă și eficiența alocării și utilizării resurselor pentru asigurarea respectivelor resurse; **2)** criteriu calitativ sau cantitativ pe care utilizatorul îl așteaptă de la un produs sau serviciu.

Periferic – este o unitate (aparat) de hardware ce este inclusă sau se adaugă unui sistem de calcul pentru a-i extinde funcționalitatea: monitor, mouse, tastatură, modem, imprimantă, unitate de disc.

Perifere auxiliare de stocare și periferice media – bandă magnetică; dischetă; CD-ROM etc.

Perifere de ieșire – dispozitive audio, dispozitive ce folosesc hârtia, terminalul, microformatul.

Perifere de intrare – echipamentele ce recunosc vocea; tehnologiile de scanare, tastatura ca echipament propriu-zis de intrare, dar și ca intermediar pentru echipamentele de stocare, instrumentele specifice pentru aplicații științifice.

Periodic electronic – 1) periodic disponibil doar în formă electronică; **2)** periodicele numerizate de biblioteci.

Personal de bibliotecă – persoane angajate în bibliotecă care au primit o formare profesională în domeniul biblioteconomiei sau științei informării sau persoane din alte domenii a căror activitate necesită o formare profesională.

Pictogramă – un șir de desene simbolice, sugestive, prin care sunt redată concepte, obiecte, activități, locuri și idei în unele sisteme de scriere. ♦ *În lumea calculatoarelor, pictogramele sunt simboluri care reprezintă programele (Word, Excel), fișiere, documente, grafice, informații despre calculator (hard-disc, dischetă).*

Piramidă (bulgăre de zăpadă) – exercițiul utilizat în procesul formativ care începe cu fiecare participant în parte și sfârșește prin a implica tot grupul; participanții sunt rugați în mod individual să rezolve o sarcină, apoi se unesc câte doi și discută în perechi concluziile la care au ajuns, încercând să găsească un consens; exercițiul se repetă prin unirea grupurilor de doi, patru, opt participanți, de fiecare dată grupurile alegându-și câte un reprezentant (raportor) care să prezinte mai departe concluziile comune; are limită de timp; raportează, prezintă fidel concluziile grupului pe care-l reprezintă, asupra cărora grupul a căzut de acord, nu propriile sale concluzii.

Piraterie – 1) încălcare deliberată a legislației privind dreptul de autor și drepturile conexe care constă în reproducerea și exploatarea neautorizată a produselor purtătoare de astfel de drepturi; **2)** reproducerea, comercializarea și distribuirea înregistrărilor sonore sau audiovizuale, a softurilor, a imaginilor și a textelor protejate de lege, fără acordul titularilor de drepturi.

Pixel – punct grafic, unitatea elementară din care este concepută o imagine digitală. ♦ *Cu cât o imagine conține mai mulți pixeli, cu atât aceasta este mai clară.*

Plan – proiect elaborat cu anticipare, cuprinzând o suită ordonată de operații destinate să conducă la atingerea unui scop; program (de lucru).

Plan de acțiuni – 1) serie de pași specifici, care descriu ce este necesar de făcut, cum, unde și de către cine, pentru a îndeplini unul sau mai multe obiective; **2)** utilizat la nivel organizațional, la nivel de proiect sau de activitate.

Planificare strategică – 1) proces participativ și structurat pentru a regla direcția viitoare a bibliotecii; **2)** instrument de administrare care ajută instituția să-și identifice capacitățile curente, necesitățile și scopurile; presupune o etapă inițială în care să fie analizați mediul extern cu factorii săi: sociali, economici, tehnologici, culturali, demografici, politici și mediul intern („diagnoza” instituției), personalul de specialitate, servicii, sisteme, resurse, strategii curente, deplasarea și evaluarea nevoilor utilizatorilor de informare și servicii.

Port – termenul se referă la hardware-ul prin care sunt transmise informațiile prin computer; plug-urile din spatele computerelor sunt porturi.

Portal web – 1) site web care servește în calitate de poartă de acces la internet; **2)** o colecție de legături (linkuri), conținuturi și servicii destinate pentru a ghida utilizatorii la informații care îi interesează – știri, meteo, divertisment, site-uri de comerț, camere de chat ș.a.

Portofoliul serviciilor – lista serviciilor bibliotecii aflate în derulare, acțiune, funcțiune.

Poștă electronică – vezi **E-mail**.

PowerPoint – aplicație Microsoft utilizată pentru efectuarea unor prezentări grafice în format electronic.

PowToon – software inovator nou care permite crearea prezentărilor uimitoare cu doar câteva click-uri ale mouse-ului.

Poziționare – poziționarea nu se referă la ceea ce face biblioteca cu un serviciu, se referă la ceea ce face biblioteca cu mintea potențialului utilizator al produsului, serviciului.

Prelegere – instrument util în transmiterea cunoștințelor, dar nu constituie o metodă eficace pentru dezvoltarea de noi abilități sau pentru facilitarea unei schimbări de atitudini sau comportament.

- Prelegere interactivă** – stimularea interesului participanților, aprofundarea înțelegerii, implicarea participanților pe parcursul prelegerii sau în combinație cu alte metode de tipul discuțiilor de grup, simulărilor, jocului de rol sau atelierelor de lucru, utilizarea tehnologiei moderne, strategii care sporesc implicarea cursanților adulți sau copii în respectiva activitate.
- Prestare servicii** – activități ale furnizorului necesare pentru realizarea serviciului; orice operațiune care nu constituie livrare de bunuri, în conformitate cu *Codul fiscal*.
- Prezentare** – **1)** înfățișare, arătare a aspectelor unei activități, a rezultatului unei cercetări, a unui program etc.; **2)** expunere, descriere a ceea ce își imaginează cineva etc.; **3)** fișier creat în PowerPoint, Prezi, PowToon, Amaze, cu sau fără extensia *ppt*.
- Prezi** – prezentare de text, imagini și / sau clipuri, care pot fi mărite sau micșorate, creând efecte vizuale simple, dar cu impact asupra celor care privesc prezentarea; similar cu o prezentare PowerPoint, cu excepția faptului că se folosește un spațiu mare, „zoom”-ul, informații și resurse.
- Problematizare** – predarea prin rezolvare de probleme; pentru a dobândi un caracter problematizat, o temă trebuie să trezească o reacție de surpriză, de mirare, uimire.
- Procedeu** – detaliu, particularizare a metodei, ansamblu de practici (soluții didactice practice) însoțite, după caz, de tehnici și mijloace didactice, pentru realizarea metodelor didactice; orice metodă poate deveni procedeu, după cum un procedeu își poate aroga, la un moment dat, „demnitatea” de metodă.
- Proces de îmbunătățire a serviciilor** – proces continuu de rafinare, de actualizare, de transformare a serviciilor destinate utilizatorilor care necesită devotament și acțiuni prompte.
- Produs formativ** – informații, competențe, strategii pe care formabilii le achiziționează în cadrul unui training.
- Profesionalitate** – posedarea calității impuse de cunoașterea executării serviciului.

Programe de calculator – 1) liste de instrucțiuni de executat de către un calculator care pot număra de la câteva instrucțiuni, care îndeplinesc o sarcină simplă, până la milioane de instrucțiuni pe program (unele din ele executate repetat), plus tabele de date; **2)** compunerea sau scrierea acestor programe este efectuată de către programatori, care pot fi profesioniști, semiprofesioniști sau amatori, în funcție de temele de rezolvat și mediul de dezvoltare.

Proiectarea unui program de formare – proces care cuprinde toate zonele de interes: politicile și strategia bibliotecii, fundraising, marketing, produsele / serviciile, dezvoltare și cercetare, resurse umane, cultura organizațională și pot fi colectate prin varii instrumente: interviuri, discuții de grup, observare, chestionare, rapoarte etc.

Proiector – aparat pentru proiectarea imaginilor pe un ecran cinematografic, compus dintr-o sursă luminoasă și dintr-un sistem optic.

Promovare – 1) activitatea de susținere în mod public a unei idei, acțiuni, proiect; **2)** acțiunea de a promova și rezultatul ei; **3)** promovarea pentru publicul larg a unui anumit produs, serviciu, eveniment sau instituție cu scopul de a le utiliza sau a le sprijini.

Propunere de proiect – solicitare de finanțare a unui proiect inițiat de un potențial contractor, elaborat de către acesta în cadrul tematic și cu respectarea condițiilor indicate prin pachetul de informații al unui program, în scopul de a participa la o competiție de selectare a contractorilor prin procedura de evaluare a propunerilor de proiect.

Protocol – set de reguli care definesc o anumită metodă de comunicare.

Prototip – model original care are toate calitățile tehnice și toate caracteristicile de funcționare ale noului produs / serviciu.

Public – 1) colectivitate mare de oameni; mulțime, lume; **2)** ansamblu de persoane considerate în raport cu participarea la un eveniment cultural, social, artistic; utilizatorii bibliotecii.

Public-țintă – beneficiarul sau oricare alt acționar al derulării acțiunii.

Publicitate – difuzarea în public a unor informații privind o activitate sau proiect, promovarea bunurilor, serviciilor, bibliotecii și ideilor, de cele mai multe ori prin mesaje plătite în scopul stimulării dorințelor utilizatorilor potențiali și formarea asociațiilor pozitive în legătură cu produsul sau biblioteca promovată, scop care este atins prin folosința metodelor de manipulare psihologică mai mult sau mai puțin subtile.

Puncte de percepție – locurile și momentele în care oamenii experimentează serviciile și își formează opiniile.

Puzzle – **1)** joc, alcătuit din fragmente decupate care trebuie așezate în așa fel încât, îmbinate, să alcătuiască o imagine (*joc de răbdare*) ♦ „Să reunim piesele acestui puzzle.”; **2)** joc de perspicacitate care constă în îmbinarea unor piese decupate pentru a reconstitui un întreg; **3)** (fig.) amestec de elemente eterogene. ♦ *Un film important în puzzle-ul cinematografic basarabean.*

RAM (Random Access Memory) – memoria „rapidă”, de lucru, a sistemului în care sunt păstrate (memorate) datele imediat necesare aplicațiilor ce rulează pe un sistem oarecare; performanța RAM are un impact major asupra performanței sistemului și este definită de doi parametri: viteza de acces și transfer (a datelor în și din memorie) și capacitatea.

Raționalitatea spațiului (bibliotecii) – locul învățării și exersării unei raționalități individuale și colective; biblioteca este un obiect arhitectural rațional; resursele documentare (imprimate sau electronice) pe care le depozitează sunt expresii ale unei raționalități multiple, ale unei gândiri artistice, politice, științifice, economice, filosofice etc.; raționalitatea publică, miză a bibliotecii, se referă la capacitatea pe care oamenii o pot dobândi grație trecerii prin sau frecventării regulate a spațiului său în vederea expresiei și acțiunii publice.

Realizarea sensului – a doua etapă a unei activități formative prin care participanții vin în contact cu informațiile noi despre su-

biect prin lectură, vizionare, audiere, experimentare, exersare etc. și care are scopul de a amplifica interesul formabilului față de subiect precum și de a susține eforturile participanților în monitorizarea propriei înțelegeri.

Reclamație – faptul de a reclama; concret: petiție, plângere, jalbă prin care se cere ceva sau se aduc anumite învinuiri cuiva; sesizare adresată unui organ al administrației bibliotecii în legătură cu încălcarea unui drept al petiționarului / utilizatorului / cetățeanului, de acces la servicii educaționale și informaționale.

Recrutarea în servicii – proces de selectare și angajare a persoanelor cu experiență în servicii, cu atitudine pozitivă, potriviți cu cultura serviciilor, viziunea și valorile bibliotecii, oameni capabili să consolideze cultura serviciilor.

Recunoașterea în servicii – 1) accelerator al performanței umane și unul dintre cele mai rapide moduri de a încuraja repetarea comportamentului în servicii; **2)** set de acțiuni, forme și metode (publice sau particulare) de încurajare și motivare pentru a fi mai productiv. *◇ Multiple sunt metodele de recunoaștere în servicii – o scrisoare scrisă de mână, aplauze la scenă deschisă, în fața unui auditoriu, un bilet la concert, film, restaurant sau meci, o zi liberă în plus la..., un buchet de flori, o cină cu șeful, un logo pe o carte de vizită, o steluță pe ecuson, o diplomă de merit, înrămată, așezată în galeria susținătorilor de servicii, o fotografie cu chip zâmbitor pe site-ul instituției, promovarea pe un nou post.*

Redresarea serviciilor – 1) promisiune și acțiune de a rezolva problemele legate de servicii; **2)** pilon fundamental în crearea și consolidarea culturii serviciilor care câștigă și reține numeroși utilizatori loiali, cultivă mândria și pasiunea de a rezolva probleme în fiecare punct de furnizare a serviciilor; **3)** obiectiv de a transforma utilizatorii supărați în susținători loiali.

Reflecție – a treia etapă a unei activități formative în care participanții își consolidează cunoștințele achiziționate la etapa anterioară, își dezvoltă abilitățile ce au conexiuni cu subiectul

abordat, își accentuează atitudinile și își restructurează viziunea generală asupra subiectului studiat; are scopul de a asigura conștientizarea de către fiecare participant a importanței și accesibilității pentru el a subiectului, precum și de a genera un schimb constructiv de idei între participanți și de a cultiva gustul lor pentru o utilizare inovativă, creativă, multidimensională a subiectului abordat.

Regăsirea informației – procese, metode și proceduri folosite pentru extragerea selectivă a informațiilor înregistrate într-un fișier de date.

Reglementare – document care conține reguli cu caracter obligatoriu și care a fost adoptat de o autoritate.

Regulament – totalitatea instrucțiunilor, normelor și regulilor ce stabilesc și asigură ordinea și bunul mers al unei biblioteci.

Regulament de ordine interioară – document intern al unei organizații care se întocmește de către angajator, cu consultarea sindicatului sau a reprezentanților salariaților, după caz, și care cuprinde cel puțin următoarele categorii de dispoziții (în conformitate cu *Codul muncii*): reguli privind protecția, igiena și securitatea în muncă în cadrul unității; reguli privind respectarea principiului nediscriminării și al înlăturării oricărei forme de încălcare a demnității; drepturile și obligațiile angajatorului și al salariaților; procedura de soluționare a cererilor sau reclamațiilor individuale ale salariaților; reguli concrete privind disciplina muncii; abaterile disciplinare și sancțiunile aplicabile; reguli referitoare la procedura disciplinară; modalitățile de aplicare a altor dispoziții legale sau contractuale specifice; criteriile și procedurile de evaluare profesională a salariaților.

Regulament de organizare și funcționare – document cadru, instrument de organizare folosit pentru descrierea detaliată a structurii organizatorice a unei biblioteci, structurat în două părți principale care cuprind: a) informații privind baza legală a constituirii și funcționării bibliotecii; o succintă prezentare a obiectului de activitate; organigrama generală, organi-

grame parțiale ale principalelor componente ale organizării structurale, prezentări detaliate ale principalelor caracteristici organizaționale (obiective specifice sau individuale, sarcini, autoritate și responsabilități ale conducerii colective și individuale); b) descrierea în detaliu a compartimentelor și a funcțiilor încorporate, pentru primele prezentându-se obiectivele și atribuțiile acestora.

Regulament pentru utilizarea internetului – un set de reguli de utilizare a internetului în cadrul unei biblioteci ce reglementează accesul, comportamentul on-line al utilizatorilor, securitatea utilizatorilor în spațiul electronic.

Relații – **1)** legătură, conexiune, raport între lucruri, fapte, idei, procese sau între însușirile acestora; **2)** conexiune între doi sau mai mulți termeni; legătură între persoane, popoare, state.

Relevanță – măsură prin care obiectivele unei acțiuni sunt conforme cu necesitățile beneficiarului, cu nevoie bibliotecii, cu prioritățile domeniului, politicile fondatorilor, partenerilor și donatorilor.

Replicare – obținerea de rezultate similare celor obținute prin derularea unui proiect într-o altă zonă, bibliotecă decât biblioteca sau zona în care a funcționat proiectul respectiv.

Repozitoriu – sistem de introducere, memorare, căutare și găsi-re a obiectelor de conținut (lecții) reutilizabile (SCO, Shareable Content Object) implementat pe o bază de date locală sau on-line la care au acces cu ușurință utilizatorii înregistrați în scopul de a încuraja refolosirea obiectelor de conținut, permițând astfel eficientizarea efortului de creare și livrare de conținut de învățare (crearea de cursuri, de exemplu).

Rețea – ansamblu de instituții, răspândite într-o localitate, raion, regiune. ♦ Rețeaua Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” este constituită din 27 de filiale de diverse specializări și 20 de biblioteci din localitățile suburbane.

Rețea de calculatoare – scopul principal al monitorizării unei rețele este urmărirea permanentă a stării de funcționare a

echipamentelor de comunicație sau a echipamentelor destinate anumitor servicii, simultan cu urmărirea disponibilității și încărcării canalelor de comunicație. Informația rezultată din monitorizarea unei rețele trebuie să asigure un suport pentru identificarea și depănarea rapidă a defectelor.

Rețea locală – echipamentele conectate între ele formează o rețea locală. Aceste rețele pot fi de două categorii: PC-uri interconectate într-o rețea locală care dispune de un server puternic; terminale conectate la un calculator puternic care dispune de funcții de lucru în rețea; în cazul conectării în rețele, componenta hardware include și echipamentul specific acestora (modemuri, routere, echipamente pentru conectarea la rețele metropolitane și rețele de lungă distanță).

Rețea socială – tip de serviciu bazat pe web care le permite utilizatorilor să-și construiască un profil public sau semipublic; membrii înscriși participă chiar ei la conținutul rețelei (prin adăugare de fotografii, video, știri și altele).

Revizuire a activității – pasul ulterior evaluării pentru asigurarea că următorul training ținut va beneficia și de observațiile de pe parcursul ultimului; revizuirea apare ca efect al evaluării.

Reziliență – **1)** capacitatea de a face față unor schimbări continui și majore, capacitatea de a reveni rapid după eșecuri, de a depăși adversitățile, de a găsi un nou mod de a munci și a trăi când cel vechi nu mai este posibil; **2)** să fii în măsură să-ți revii în urma unor evoluții de viață sau profesionale care pot părea copleșitoare.

Risc – probabilitatea de expunere a omului și a bunurilor create la acțiunea unui anumit hazard de o anumită mărime. Riscul reprezintă nivelul probabil de pierderi, pagubele produse proprietăților și activităților de un anumit grup de fenomene, într-un anumit loc și într-o anumită perioadă.

ROI (Return of Investment) – rata de recuperare a investițiilor care reflectă raportul dintre costuri (investiții) și beneficiile produse ca urmare a acestor investiții. ROI este interpretat ca valoarea

rea în lei a beneficiilor (nete) produse ce-i revine la un leu de investiții. În cazul bibliotecilor publice ROI-ul poate fi calculat pentru un serviciu sau pentru întreaga activitate a bibliotecii (toate serviciile).

Rolul formatorului – concentrarea învățării prin intermediul exercițiului și crearea mediului optim învățării; rol de bun observator al comportamentului participanților, atât pe parcursul desfășurării activităților, cât și în etapa de examinare și reflecție asupra experiențelor parcurse.

Rolul major al formatorului – de antrenor al participantului; formatorul aprobă, întărește, corectează, încurajează participantul să încerce și să aplice noutățile, să își amelioreze abilitățile.

Router – dispozitiv electronic care gestionează fluxul de pachete de informație între un calculator și o rețea.

Satisfacția utilizatorului – un proces uman complex care implică interacțiuni cognitive, afective, psihologice și fiziologice extinse; satisfacția este un răspuns afectiv global, bazat pe o evaluare cognitivă, care variază în intensitate; percepție a utilizatorului despre măsura în care cerințele lui au fost îndeplinite;

Schimbare – **1)** acțiunea de a (*se*) *schimba* și rezultatul ei; **2)** înlocuirea unui lucru cu altul; **3)** întorsătură care s-a produs la ceva sau la ceva spre ceva nou; modificare, transformare, prefacere.

Segmentarea pieței – o metodă de cercetare având ca scop identificarea segmentelor din care este alcătuită piața unei biblioteci în furnizarea serviciilor.

Sensibilitatea spațiului (bibliotecii) – locul învățării exersării unei sensibilități individuale și colective; locul detașării de grijile casnice și de stresul muncii, într-o relaxare senzorială ce se propune ca stare de fond de pe care se pot înălța curiozitatea, dorința de informare, disponibilitatea la comunicare și la comuniunea cu ceilalți; dimensiunea sensibilă a bibliotecii se manifestă prin materialitatea sa arhitecturală și prin amenajarea sa discretă, primitoare și tolerantă nu doar cu gândurile celor care-i calcă pragul, ci și cu senzațiile și sentimentele lor.

Servicii publice – preocuparea de găsire a celor mai potrivite răspunsuri la nevoile cetățenilor; biblioteca funcționează pe acest principiu de bază al serviciului public.

Servicii publice electronice – servicii publice oferite de instituțiile statului cetățenilor prin intermediul tehnologiilor electronice, acestea pot fi gratuite sau contra plată, în funcție de tipul de serviciu. ♦ Conform programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării, până în anul 2020 toate serviciile publice vor fi disponibile și în format electronic.

Serviciu – ansamblu de funcții oferite unui utilizator de către o bibliotecă.

Serviciu modern de bibliotecă – sistem legal de activități prestat cetățenilor la solicitarea acestora (sau la solicitarea unor instituții interesate), ce are drept scop satisfacerea unor necesități formativ-informaționale ale cetățenilor / instituțiilor. ♦ Serviciile moderne, funcționale și durabile, de bibliotecă, se dezvoltă în baza principiilor cererii și ofertei, iar domeniile posibile pentru inițierea serviciilor de bibliotecă sunt: incluziunea digitală a cetățenilor, cultură și recreere, educație, comunicare, dezvoltare economică, sănătate, buna guvernare.

Sinectică (W. Gordon) – o metodă ce presupune unirea laolaltă a lucrurilor distincte, a unor elemente diferite și aparent irelevante; sinectica („syn” – a aduce împreună și „ecticos” – elemente diverse) este metoda transformării necunoscutului în familiar (se surprind asemănările) și a familiarului în necunoscut (se înlătură prejudecățile).

Sistem automatizat integrat de bibliotecă – 1) serviciu esențial pentru utilizatori pentru a căuta și regăsi printr-o interfață unică de acces informații din resurse eterogene (cataloge de bibliotecii, baze de date full text etc.); **2)** portal de acces la informație ce permite utilizatorilor să acceseze în mod eficient un număr mare de resurse eterogene, gestionarea acestor resurse și va oferi servicii personalizate; **3)** ~ interoperabil atât cu aplicația integrată de gestiune a documentelor de bibliotecă, cât și cu

aplicația de bibliotecă digitală, astfel încât pentru utilizator acestea să fie vizibile ca un serviciu unic; **4)** ~ este un soft care gestionează o bază de date relațională formată din două interfețe grafice (pentru utilizatori și personalul bibliotecii).

Sisteme de livrare a serviciilor – procesele, metodele, instrumentele pe care le utilizează biblioteca pentru a face ca produsele, serviciile să ajungă la cei vizati; sistemele de livrare valoroase oferă comoditate, promptitudine, flexibilitate, facilitează alegerea și accesul; includ – e-mail, voicemail, convorbiri telefonice, mesaje, programări, formulare on-line, grafice, rapoarte printate, broșuri, săli de conferință, spațiu destinat ședințelor, livrarea on-line.

Software – termen generic utilizat pentru denumirea unui ansamblu de programe destinat utilizării de către calculator; programele sunt furnizate pe suport de informație specifici (disc flexibil, bandă magnetică etc.) și sunt însoțite de documentația necesară instalării și folosirii lor.

Solicitant – persoană fizică sau juridică care depune în nume propriu un proiect în cadrul unei licitații organizate în vederea acordării de finanțări nerambursabile.

Spațiu public – 1) spațiul public este, pe de o parte, un concept utilizat în arhitectură și urbanism, dar și unul înscris în sfera filosofiei și în cea a sociologiei fiind, din această perspectivă, un câmp al interacțiunii în care se manifestă și se dezvoltă relații spațiale, sociopolitice și culturale; confruntărilor culturale, un spațiu al comunicării, al participării, însă între cei care-l folosesc se pot exprima atitudini și comportamente foarte variate; **2)** spațiul public e și un spațiu simbolic, al memoriei și continuității vieții urbane, iar imaginea pe care o colectivitate o are asupra unui spațiu exprimă modul în care este perceput și fixat în conștiința comunității caracterul acestuia fiind dependent de semnificațiile pe care le transmite utilizatorilor.

Spațiul bibliotecii – construit și / sau amenajat, având în vedere infrastructurile tehnologice ale unei clădiri moderne,

cerințele mediului și factorului uman, securitatea și protejarea colecțiilor, personalului și utilizatorului, nivelul de confort și operaționalitatea clădirii.

Sponsorizare – activitate ce se desfășoară pe baza unui contract încheiat între sponsor și bibliotecă; aceștia consimt asupra mijloacelor financiare și a bunurilor materiale care se acordă ca sprijin (cărți, resurse electronice, echipament tehnologic, mobilier etc.), precum și a altor condiții ale sponsorizării (durată, locație, valoarea și destinația finanțărilor, beneficiile sponsorului etc.)

Standard – document stabilit prin consens și aprobat de un organism recunoscut, care prevede, pentru folosire comună și repetată, reguli, linii directoare sau caracteristici pentru activități și rezultatele lor.

Standard de servicii – standard ce specifică total sau parțial cerințele la care trebuie să răspundă un serviciu pentru a asigura aptitudinea sa de utilizare.

Standard ocupațional – este documentul care descrie activitățile profesionale specifice ocupațiilor dintr-o arie ocupațională și reperele calitative asociate îndeplinirii cu succes a acestora în concordanță cu cerințele pieței muncii.

Statistică – **1)** evidență numerică, situație cifrică a unor fenomene (izolate sau de masă); **2)** știință care, folosind calculul probabilităților, se ocupă cu studiul cantitativ al fenomenelor de masă, prezentate de elemente care au anumite caracteristici comune.

Stick de memorie – o specificație ce stabilește comunicația între anumite dispozitive și gazda ce le controlează (de obicei, calculatoarele obișnuite).

Stil de comunicare – modul în care o persoană emite informația către receptor; se diferențiază stilul de comunicare orientat spre acțiune, stilul de comunicare orientat spre proces, stilul de comunicare orientat spre oameni și stilul de comunicare orientat spre idei.

Stil de învățare – 1) o serie de teorii care au scopul de a se ține seama de diferențele individuale în procesul de învățare a indivizilor; **2)** modalități în care învață oamenii, la capacitatea de a învăța în diferite moduri prin participare activă, prin ascultare, prin privire, conceptul comun fiind că indivizii diferă în modul în care ei învață; **3)** modul în care un bibliotecar preferă să învețe este numit stilul său de învățare; nu există un stil de învățare bun sau rău și nu are nimic a face cu inteligența; oamenii folosesc un amestec de stiluri de învățare, unele sunt dominante, altele mai puțin frecvente.

Strategie – vezi Planificare strategică.

Structură organizatorică – ansamblu de responsabilități, autorități și relații între persoane.

Studiu de caz – metodă, practică pentru grupuri mici, pentru găsirea de soluții. ~ se referă la descrierea orală, scrisă și / sau filmată a unui eveniment sau a unor serii de evenimente legate. Prin ~ se rezolvă o problemă, are loc învățarea procesului de rezolvare și se creează o imagine completă asupra cazului în discuție.

Sustenabilitate – proprietatea rezultatelor și efectelor unui proiect pentru a se menține într-o perioadă mai lungă de timp, după finalizarea proiectului.

Ședință – adunare organizată a membrilor unui corp constituit, a unui colectiv, a personalului unei instituții, pentru a discuta, pentru a dezbate și a hotărî ceva; ședința constă în reunirea mai multor persoane pentru un scurt interval de timp sub coordonarea unui manager, în vederea soluționării în comun a unor sarcini cu caracter informațional sau decizional; ~ constituie modalitatea principală de transmitere a informațiilor și de culegere a feedbackului concomitent la un număr mare de componenți ai organizației. ♦ *Calitatea ședinței condiționează sensibil calitatea managementului, fiind nemijlocit implicată în exercitarea previziunii, organizării, coordonării, antrenării și control-evaluării. După conținut ședințele se clasifică în mai*

multe categorii: de informare; decizionale; de armonizare; de explorare și eterogene.

Sedință metodologică – întrunire profesională în scopul consolidării rețelelor naționale locale de biblioteci, îmbunătățirii, monitorizării, raportării, planificării, discutării proiectelor, rezolvării problemelor și conflictelor și luării deciziilor culegerii de informații sau transmiterea informațiilor.

Tag – 1) cuvânt-cheie, etichetă sau un semn folosit la marcarea unei informații ca o poză digitală, un fișier sau video; **2)** un tip de metadate, care ajută la descrierea unui obiect, la căutarea rapidă a unui conținut relevant. *◇ Cel mai practicat semn care indică respectiva calitate este simbolul #, amplasat imediat înaintea cuvântului ce urmează să fie marcat.*

Tastatură – componentă hardware periferică a calculatorului ce permite utilizatorului să introducă în unitatea centrală a acestuia date (litere, cifre și semne speciale) prin apăsarea unor taste.

Tehnologii informaționale – tehnologia necesară pentru prelucrarea (procurarea, procesarea, stocarea, convertirea și transmiterea) informației; se realizează prin intermediul calculatoarelor și componente software.

Temporalitatea spațiului (bibliotecii) – 1) locul în care trebuie să se întâmple ceva, care poate găzdui evenimente (și nu doar evenimente planificate); **2)** locul în care ceva are mereu loc, locul evenimentelor, surprizelor, întâmplărilor și întâlnirilor; este spațiul ruperilor de timp, al întârzierilor și amânărilor, al imprevizibilului, al gesturilor și vorbelor altfel și deci al expunerii fiecăruia și a tuturor la ceea ce nu era nicidecum așteptat.

Trainer – persoană care vorbește în cunoștință de cauză, explică bine ceea ce știe și poate contribui la dezvoltarea abilităților și cunoștințelor persoanelor pe care le instruește, formează noi deprinderi, atitudini și comportamente. Trainerul ghidează participanții: le oferă activități care să îi implice activ și le oferă ocazia de a aplica noile cunoștințe.

Training – activitate formativă care are scopul de a dezvolta sau a antrena competențele participanților prin utilizarea metodologiei interactive și participative, în care formatorul asigură achiziționarea cunoștințelor noi, dezvoltarea abilităților noi și formarea atitudinilor referitoare la componentele abordare, iar participanții își reactualizează cunoștințele lor asupra subiectului, prelucrează în mod participativ informația nouă structurată de trainer, exersează în dezvoltarea de abilități, valorifică achizițiile pentru emiterea concluziilor sau pentru generarea unor idei de perspectivă.

Tramvai-bibliotecă – bibliotecă organizată într-un mijloc de transport; bibliotecă mobilă dotată cu resurse informaționale tradiționale și electronice, cu echipament tehnologic, acces la internet cu un orar de circulație la intervale regulate de timp; troleibuz-bibliotecă, tren-bibliotecă, autobuz-bibliotecă, metrou-bibliotecă, motocicletă-bibliotecă, bicicletă-bibliotecă.

Tranzacție aferentă serviciilor – fiecare secvență a serviciilor pe care o livrează biblioteca – identificarea necesităților, formarea grupului-țintă, identificarea partenerilor, elaborarea conținutului, livrarea conținutului, promovarea, diseminarea, asigurarea durabilității.

Turul galeriei – evaluarea interactivă și profund formativă a ceea ce au realizat într-un timp de lucru grupurile de participanți; începe cu discutarea unei teme, în grupuri de câte trei-patru participanți, ce se concentrează într-un produs finit, cum ar fi un tabel sau o diagramă; ulterior aceste rezultate se expun pe pereții sălii de curs și, la final, după ce fiecare grup a analizat fiecare produs, echipele își reexaminează propria muncă prin comparație cu celelalte și se citesc observațiile notate.

Utilizatorul serviciilor – destinatarul sau utilizatorul unui serviciu public de bibliotecă poate fi considerat, pe de o parte, consumator, și, pe de altă parte, „acționar” al bibliotecii și al serviciilor, întrucât acesta „trăiește” din impozitele și taxele consumatorului – contribuabil; (această situație nu se regăsește în

sectorul privat); adresabilitatea unui serviciu public este mult mai largă, astfel că se vorbește de sistemul de utilizatori, față de care biblioteca, ca serviciu public, caută să se adapteze cât mai bine, să îi cunoască nevoile, similar cu organizațiile private; serviciul împrumut la domiciliu este adresat tuturor membrilor unei comunități; serviciul cursuri de studiere a limbilor este adresat doar unui grup-țintă din comunitate, doar celor mulțipuțini interesați de a cunoaște o limbă.

Valoare – judecată referitoare la un produs sau la un serviciu pe baza așteptărilor și motivațiilor utilizatorului, exprimată printr-o mărime care crește atunci când satisfacerea nevoii utilizatorului crește.

Valoare adăugată –1) exprimă o creare de valoare sau creștere de valoare pe care biblioteca o aduce bunurilor și serviciilor sale; **2)** este un indicator care reflectă aportul valoric adus de o bibliotecă prin activitățile sale asupra bunurilor cumpărate; **3)** ~ reprezintă valoarea a tot ceea ce a creat și a adăugat fazelor anterioare activitatea bibliotecii, concretizată în creșterea de valoare rezultate din utilizarea factorilor de producție peste valoarea remunerării tuturor participanților direcți sau indirecti la activitatea acesteia; **4)** ~ se referă la valoarea adițională a unei comodități față de costul comodităților care se produceau în mod normal într-un stadiu anterior. ♦ *Constituirea unei ludoteci este un serviciu cu valoare adăugată deoarece s-au produs îmbunătățiri spațiale, de resurse, iar jucăriile și jocurile se oferă într-un cadru instituționalizat, inovativ, ca concept și livrabile. La fel implementarea serviciului „Bibliodădaca” e un produs cu valoare adăugată oferind mămiciilor condițiile necesare pentru a-și lăsa piciful la bibliotecă, de care se ocupă un bibliotecar instruit, cât timp merge la piață, coafor sau la o întâlnire – aspecte care dezvoltă considerabil interesul pentru bibliotecă, sporesc numărul și diversifică demografic grupurile noi de utilizatori, extind oferta de servicii prestate comunității.*

Valori instituționale – totalitatea însușirilor care dau preț sau importanță unui lucru ori unei persoane, unei instituții; însemnătate, importanță.

Vizibilitatea spațiului bibliotecii – trebuie să-i facă vizibili pe utilizatorii ei și să se ofere neîncetat ca ansamblu de locuri ale vizibilității; vizibilitatea în spațiul public al bibliotecii nu poate fi separată de chestiunea expunerii (act de expunere prin rostire publică a cuvintelor și ideilor) și de chestiunea transparenței.

Viziune – 1) mod de a vedea, de a concepe sau de a considera lucrurile; viziunea bibliotecii – aspirațiile unei biblioteci pe o perioadă de timp definită; viziunea pornește de la întrebarea „Unde vrei să ajungi?” și reprezintă o imagine clară a viitorului; **2)** ~ reprezintă o stare ideală proiectată în viitor și care configurează o posibilă și dezirabilă dezvoltare a bibliotecii; presupune o gândire dinamică și capabilă care să evalueze pe termen lung șansele de dezvoltare a bibliotecii; viziunea unei biblioteci redă, în linii mari, modul în care fondatorii și managementul de vârf și-au imaginat evoluția și dezvoltarea ei, locul ei în comunitate; succesul și perpetuarea unei biblioteci care operează dinamic este rezultatul formulării și a punerii în practică a unei viziuni corecte.

Viziunea asupra serviciilor – 1) o afirmație care-i motivează cu adevărat pe oameni; punctul de plecare central pentru transformare, stabilește direcția și dă orientare; ajută pentru a plasa un scop comun în fața diferitor grupuri de părți interesate, ținând cont de oameni, procese, culturi și tehnologii; **2)** un motto, o lozincă, un slogan, care oferă motivație, inspirație și sprijin pentru punerea în aplicare a serviciilor, a transformării; **3)** bază pentru comunicarea cu părțile interesate; **4)** ~ reprezintă o stare ideală proiectată în viitor și care configurează o posibilă și dezirabilă dezvoltare a bibliotecii, ~ presupune o gândire dinamică și capabilă care să evalueze pe termen lung șansele de dezvoltare ale bibliotecii. ♦ *Viziunea unei biblioteci redă, în linii mari, modul în care fondatorii și managementul de vârf și-*

au imaginat evoluția și dezvoltarea ei, locul ei în comunitate. Succesul și perpetuarea unei biblioteci care operează dinamic este rezultatul formulării și a punerii în practică a unei viziuni corecte.

Vocea utilizatorului – feedbackul emoțional; comentariul emoțional prin care auzim glasul expresiv al utilizatorului (mai mult subiectiv decât obiectiv), surprinderea ideilor, observațiilor, impresiilor utilizatorilor prin metode și mijloace formale (sondarea opiniei prin formulare on-line, interfețe interactive ca „Întrebă bibliotecarul”; hotlinuri, carduri / fișe destinate comentariilor, focus grupuri, canale sociale) sau nonformale (mitinguri de socializare cu utilizatorii; forumuri; evenimente nonformale ca activități comunitare); ascultarea activă a utilizatorului pentru a aprecia, a învăța și a acționa pentru a îmbunătăți și a înnobilă modul în care livrăm serviciile.

Voluntariat – activitate de interes public desfășurată din proprie inițiativă de orice persoană fizică în folosul altora, fără a primi o contraprestație materială; activitate desfășurată în bibliotecă, de interes public (vezi și definiția din *Legea voluntariatului*).

Voxel (termen înrudit cu **pixel**) – unitate de măsură a imaginilor 3D, măsurarea volumului corpului din spațiu în unități foarte-mici.

Web 2.0 – termen ce desemnează o mulțime întregă de aspecte interactive și colaborative ale internetului, în special, ale World Wide Webului, de natură foarte recentă; denumit și „webul social”, reprezintă a doua generație inteligentă de dezvoltare de pagini web, care facilitează comunicarea, oferă informații sigure și diferite servicii, asigură colaborare pe internet.

Webex – platformă care asigură interacțiunea virtuală.

Webliografie – bibliografia webului, bibliografie exclusiv a adreselor de web.

Webologie (Webology) – este o știință nouă care se ocupă cu studiul și teoria fenomenului web; cuprinde toate studiile fenome-

nelor în materie de web, inclusiv structură, organizare, topologie, funcții, facilități, interconexiuni și dezvoltare.

Widget – aplicație software, gadget care adaugă noi facilități interfețelor.

Wikipedia – **1)** enciclopedie liberă (sau gratuită) în format on-line la care oricine poate contribui; **2)** fenomen internautic, tehnologic și lingvistic, editat în timp real, cu peste 15 milioane de articole.

Wiktionary – produs creat de *Wikipedia*, după modelul dicționar, *Wikționar*, un fel de dicționar wiki-wiki, cu peste un milion de definiții în limba engleză și peste 21 000 în limba română.

Wireless – **1)** care aparține sau este caracteristic comunicațiilor realizate fără utilizarea unor fire sau cabluri pentru transmiterea datelor; **2)** fără fir.

Word – program de procesare a textelor, utilizat de bibliotecari în realizarea rapoartelor, proiectelor, documentelor etc., care face parte din pachetul Microsoft Office.

Y Modem – versiunea îmbunătățită a protocolului de transfer de fișiere X Modem, care poate transmite informația în blocuri mai mari.

Zâmbet (strategie de loializare a utilizatorilor) – din punct de vedere fiziologic o expresie facială formată prin flexionarea a 17 mușchi de la extremitățile gurii, dar și din apropierea ochilor; această expresie denotă satisfacție și bună-dispoziție, o reacție normală, o expresie specific omenească; zâmbetul nu doar schimbă expresia feței, ci și stimulează creierul să producă endorfină care reduce durerea fizică și emoțională și dă o senzație de bună-dispoziție.

ZIP – arhivă; un format de arhivare cu o mare capacitate de compresie fără pierderi a datelor și un program arhivator; fișiere utile în momentul transmiterii unui document prin poșta electronică care are dimensiuni mai mari.

Zona de confort – **1)** ceea ce putem controla, ceea ce e previzibil, familiar, e „locul”, nu neapărat fizic, în care individul / biblioteca-

rul se simte în siguranță, „confortabil”, dar care îi oferă rezultate mediocre sau acceptabile; este un mecanism puternic defensiv bazat pe frica de schimbare; **2)** acel spațiu în care oamenii investesc timp, răbdare, energia trăirilor lor, acel loc în care se simt în siguranță, relaxați, detașați de tot ceea ce se întâmplă în jur; **3)** spațiu în care rămânând prea mult timp, se alterează potențialul de a ne dezvolta și de a ne descoperi în întregime.

Zona maker – spațiu amenajat și dotat cu echipamente și materiale speciale, în funcție de orientarea maker – croitorie, tâmplărie, tehnologie, bucătărie, robotică, reciclare, hand made, pictură, muzică etc.

Zona media – spațiu special amenajat comod pentru expunerea revistelor, ziarelor, cu acces la emisiunile de TV și Radio, acces la bazele de date ale revistelor și TV / Radio on-line; cu mobilier comod, ușor accesibil, ergonomic, care predispune la relaxare și, totodată, la concentrare.

Zona pentru tineri – spațiu special amenajat în funcție de necesitățile tinerilor de expunere, de discuții, de manifestare, de vorbit în public, de nevoile educaționale, informaționale, culturale și de petrecere a timpului liber ale adolescenților și tinerilor adulți asigurând tranziția de la serviciile pentru copii la serviciile pentru adulți. ♦ *Amenajarea, constituirea sau organizarea zonei, spațiilor, destinate tinerilor, dezvoltarea colecțiilor destinate lor, planificarea și implementarea de servicii noi, luarea deciziilor legate de politica instituției referitoare la categoria de vârstă din care fac parte se realizează consultând și implicând activ adolescenții, tinerii adulți.*

Zonă – **1)** porțiune dintr-o întindere, dintr-un ansamblu, dintr-un tot, delimitată pe baza unor caracteristici distinctive, a unei destinații determinate etc.; **2)** porțiune, regiune, sector. (*O zonă bine delimitată în spațiu.*); **3)** porțiune dintr-un spațiu, caracterizată prin anumite particularități. **4)** loc, spațiu.

Zonă-studiu individual – spațiu special amenajat, numit și silențios, cu mobilier ergonomic, rafturi cu volume de referințe,

calculator, acces la internet, flipchart, proiector, în caz de lucru în grup.

Zoom (lupă) – casetă de dialog pentru a specifica nivelul de mărire sau de micșorare a documentului. Se pot utiliza controalele de zoom din bara de stare din partea de jos a ferestrei, pentru a face zoom rapid în document.

INDEX DE SUBIECTE

BIBLIOTECĂ

- Biblioteca
- Biblioteca (ca) spațiu – 19
- Biblioteca-centru comunitar – 22
- Biblioteca-centru multimedia – 22
- Biblioteca digitală – 22
- Biblioteca electronică – 22
- Biblioteca experienței – 19
- Biblioteca hibrid – 23
- Biblioteca hub – 23
- Biblioteca incubator – 23
- Biblioteca maker space – 23
- Biblioteca modernă – 24
- Biblioteca platformă – 20
- Biblioteca publică – 24
- Biblioteca vie – 24
- Biblioteca virtuală – 25
- Buget
- Bugetul bibliotecii – 26
- Bugetul proiectelor – 26
- Capital social – 27
- Ludotecă – 63
- Novateca – 71
- Tramvai-biblioteca – 91

BIBLIOTECAR

- Adaptabilitate – 14
- Altruism – 15
- Animator – 16
- Aptitudine – 17
- Aptitudine de utilizare – 17
- Atitudine – 18
- Autodezvoltare – 18
- Bibliotecar
- Bibliotecar animator – 20
- Bibliotecar animator socioeducativ – 20
- Bibliotecar facilitator – 21
- Bibliotecar formator – 21
- Bibliotecar ludotecar – 21
- Bibliotecar mediator – 21
- Bibliotecar modern – 21
- Competență
- Competență de specialitate – 32
- Competență metodică – 32
- Competență socială – 32
- Competențe ale bibliotecarului modern – 32
- Competențe generale – 32
- Competențe personale – 32
- Competențe profesionale – 33

- Credibilitate – 36
 - Cultură
 - Cultura bibliotecarului modern – 36
 - Cultura informației – 36
 - Cultura inovației – 36
 - Cultura media – 36
 - Cultura serviciilor – 37
 - Cultura tehnologică – 37
 - Disponibilitate – 40
 - Factori de experiență – 48
 - Integrare – 59
 - Intuiție – 60
 - Personal de bibliotecă – 75
 - Profesionalitate – 78
 - Reziliență – 84
 - Zâmbet – 95
- COLECȚIE**
- Accesibilitate – 12
 - Achiziție – 12
 - Adresabilitate – 14
 - Carte
 - Carte electronică – 27
 - Carte vie (din biblioteca vie) – 27
 - Colecție
 - Colecție audio – 30
 - Colecție Braille – 30
 - Colecție de bibliotecă – 30
 - Colecție de carte cu tipar mărit – 30
 - Colecție de instrumente agricole – 31
 - Colecție de instrumente de gospodărie – 31
 - Colecție de instrumente muzicale – 31
 - Colecție digitizată – 31
 - Colecție de jocuri, jucării (vezi *Ludotecă*) – 63
 - Colecție electronică – 31
 - Colecție locală – 31
 - Colecție tactilă – 31
 - Continuitate – 34
 - Dezvoltarea colecțiilor – 39
 - Document
 - Document audiovizual – 41
 - Document digital – 41
 - Document grafic – 41
 - Document multimedia – 41
 - Document vizual – 41
 - Donație – 41
 - Enciclopedism – 44
- INOVAȚIE**
- Abordare inovativă – 11
 - Absorbție a inovației – 12
 - Adaptabilitate – 14
 - Biblioteca
 - Biblioteca modernă – 24
 - Biblioteca hub – 23
 - Biblioteca incubator – 23
 - Biblioteca maker space – 23
 - Biblioteca platformă – 24
 - Brevet – 26
 - Ciclul de viață al inovației – 28
 - Creativitate – 35
 - Creativitate artistică – 36
 - Creativitate conceptuală – 36
 - E-servicii – 44
 - Gândire

- Gândire convergentă – 52
 Gândire creativă – 52
 Gândire design – 39
 Gândire laterală – 52
 Gândire proiectivă – 53
 Gândire vizuală – 53
 Harta serviciilor – 54
 Incubator de inovare – 57
 Inițierea inovației – 57
 Inovare de marketing – 58
 Inovație
 Inovație de produs – 58
 Inovație de proces – 58
 Inovație incrementală – 58
 Inovație organizațională – 58
 Inovație socială – 58
 Maker space – 64
 Modernizare – 68
 Novateca – 71
 Outreach – 72
 Reziliență – 84
 Sustenabilitate – 89
 Viziune – 93
 Vocea utilizatorului – 93
 Zâmbet (strategie) – 95
 Zonă
 Zona de confort – 95
 Zona de studiu individual – 96
 Zona media – 96
 Zona maker – 96
- INSTRUIRE**
 Abilitate – 11
 Abilitate analitică – 11
 Abilitate informațională – 11
 Abilitate practică – 11
 Abilitate sintetică (creativă) – 11
 Acreditare – 13
 Activități de învățare – 13
 Agenda formatorului – 15
 Agenda participantului – 15
 Alfabetizare digitală – 15
 Analiza nevoilor de formare – 16
 Atelier de lucru – 17
 Autodezvoltare – 18
 Brainstorming – 25
 Breaking the ice – 26
 Cafenea publică – 26
 Carta minții (*Harta mentală*) – 54
 Ciclul instruirii – 29
 Competență – 32
 Competență de specialitate – 32
 Competență metodică – 32
 Competență socială – 32
 Competențe ale bibliotecarului modern – 32
 Competențe generale – 32
 Competențe personale – 32
 Competențe profesionale – 33
 Conversație – 35
 Cunoștințe – 37
 Diagramă-arbore – 39
 Discuție facilitată – 40
 Diseminare – 40
 E-learning – 43
 Educația adulților – 42
 Educație – 42
 Educație în servicii – 42

- Educație nonformală – 42
- Empatie – 44
- Evaluarea formării – 46
- Evocare – 46
- Experiență – 47
- Experiența structurată – 47
- Expunere – 47
- Facilitator – 48
- Focus grup – 50
- Follow-up – 50
- Formabil – 50
- Formare – 50
- Formare a adulților – 51
- Formare a culturii tehnologice a
 utilizatorilor – 51
- Formare profesională – 50
- Formator – 51
- Învățare din exerciții – 61
- Învățarea mixtă – 61
- Joc de rol – 61
- Lifelong learning – 62
- Limbaj paraverbal – 62
- Limbajul trupului – 62
- Lucrul în grup mic – 63
- Materiale didactice – 66
- Mentor – 66
- Mijloace de formare – 68
- Necesități de formare – 69
- Obiective (ale activității forma-
 tive) – 71
- Obiective (ale procesului de in-
 struire) – 71
- Obiective (ale unui program de
 formare) – 71
- Obiective de referință – 72
- Piramidă (bulgăre de zăpadă) –
 75
- PowerPoint – 77
- PowToon – 77
- Prelegere – 77
- Prelegere interactivă – 77
- Prezentare – 77
- Prezi – 77
- Problematizare – 78
- Procedeu – 78
- Produs formativ – 78
- Proiectarea unui program de
 formare – 78
- Protocol – 79
- Realizarea sensului – 80
- Reflecție – 81
- Rolul formatorului – 84
- Rolul major al formatorului – 85
- Sinectică – 86
- Standard ocupațional – 88
- Stil de comunicare – 88
- Stil de învățare – 88
- Studiu de caz – 89
- Trainer – 90
- Training – 90
- Turul galeriei – 91
- MANAGEMENT**
- Automatizarea bibliotecilor –
 18
- Capacitate managerială – 27
- Date statistice – 37
- Expertiză managerială – 47
- Evaluare – 45
- Evaluarea serviciilor – 46
- Gestiune – 53

- Grant – 53
Imaginea instituției – 57
Know-how – 61
Lider – 62
Linii directoare – 62
Logo – 63
 Management – 64
Managementul proiectelor – 64
Managementul produselor-serviciilor – 64
Managementul schimbării – 65
Managementul spațiilor – 65
 Marketing – 65
Marketing interactiv – 65
Marketing intern – 66
Marketing one-to-one – 66
Marketing relațional – 66
Marketingul serviciilor – 66
Mediul de marketing al bibliotecii – 66
Mesaj – 66
Mentenanță – 66
Metodologie – 68
Misiune – 68
Model de bună practică – 68
Modele de urmat în servicii – 68
Modernizare – 68
Motivare – 68
Negociere – 70
Organigramă – 72
Outdoor servicii – 72
Outreach – 72
Partener – 73
Partener media – 73
Partener servicii – 73
Parteneriat – 74
Parteneriat public privat – 73
Performanță – 75
Personal de bibliotecă – 75
Plan – 76
Plan de acțiuni – 76
Planificare strategică – 76
Poziționare – 77
Proces de îmbunătățire a serviciilor – 78
Recrutarea în servicii – 81
Recunoașterea în servicii – 81
Promovare – 79
Protocol – 79
Redresarea serviciilor – 81
Reglementare – 81
 Regulament – 82
Regulament de ordine interioară – 82
Regulament de organizare și funcționare – 82
Regulament de utilizare a internetului – 82
Relații – 83
Relevanță – 89
Rețea – 83
Revizuire a activității – 84
Reziliență – 84
Risc – 84
ROI – 84
Schimbare – 85
Segmentarea pieței – 85
Sisteme de livrare a serviciilor – 86
Sponsorizare – 87
Standard – 88
Standard de servicii – 88

- Standard ocupațional – 88
 - Statistică – 88
 - Strategie – 89
 - Structură organizatorică – 89
 - Sustenabilitate – 89
 - Ședință – 89
 - Ședință metodologică – 89
 - Valoare, valori – 92
 - Valori instituționale – 92
 - Viziune – 93
 - Viziunea asupra serviciilor – 93
 - Voluntariat – 94
 - Zâmbet – 95
- SERVICII
- Accesibilitate – 12
 - Accesibilitatea unui serviciu – 12
 - Acord – 13
 - Acord bilateral – 13
 - Adecvare la scop – 14
 - Andosament – 16
 - Aspirații – 17
 - Arhitectura serviciilor – 17
 - Atitudine în servicii – 18
 - Beneficiar – 19
 - Beneficii – 19
 - Bune practici – 26
 - Calitatea serviciilor – 26
 - Cartografiere – 27
 - Cartografierea punctelor de percepție – 27
 - Cartografierea serviciilor – 28
 - Cele mai bune practici – 28
 - Cerere (și ofertă) – 28
 - Ciclul de viață al serviciului – 29
 - Ciclul îmbunătățirii serviciilor – 29
 - Codul de bune practici – 29
 - Codul serviciilor – 29
 - Comunicarea în servicii – 33
 - Continuitatea unui serviciu – 34
 - Convenție – 34
 - Credibilitate – 36
 - Cultura serviciilor – 37
 - Diferențiere – 39
 - Diseminare – 40
 - Disponibilitate – 40
 - Diversificare – 40
 - Durabilitate – 41
 - Educație în servicii – 42
 - Efecte multiplicatoare – 43
 - E-guvernare – 43
 - E-servicii – 44
 - Etalonul serviciilor – 45
 - Evaluarea riscului – 46
 - Evaluarea serviciilor – 46
 - Experiența serviciului – 46
 - Experiența utilizării serviciilor – 47
 - Facilitare de utilizare a unui serviciu – 48
 - Facilitate – 48
 - Factori de experiență – 48
 - Feedback – 48
 - Fiabilitate – 49
 - Furnizor de servicii – 51
 - Garantarea serviciilor – 52
 - Gândirea design – 52
 - Gestiune – 53
 - Grant – 53
 - Harta minții – 54

- Harta serviciilor – 54
Help library – 55
Help services – 55
Impact – 57
Incluziune – 57
Indicator – 57
Infografic – 57
Integritatea unui serviciu – 59
Interactivitate – 59
Interviu de recrutare în servicii – 59
Îmbunătățire continuă – 60
Îmbunătățirea serviciilor – 60
Încântare – 60
Îndrumare în servicii – 60
Limbaj comun al serviciilor – 62
Livrare servicii – 63
Logistică – 63
Logistică servicii – 63
Managementul serviciilor – 64
Marketingul serviciilor – 66
Modele de urmat în servicii – 68
Monitorizare – 68
Niveluri de servicii – 70
Nomenclatorul serviciilor – 70
Oferta serviciilor – 72
Outdoor servicii – 72
Partener – 73
Parteneriat în servicii – 73
Parteneriat public privat – 73
Pașaportizarea serviciilor – 74
Pașaportul serviciilor – 74
Percepția asupra performanței – 74
Percepția serviciilor – 74
Performanță – 75
Prestare servicii – 77
Portofoliul serviciilor – 77
Poziționare – 77
Proces de îmbunătățire a serviciilor – 78
Profesionalitate – 78
Promovare – 79
Prototip – 79
Publicitate – 79
Puncte de percepție – 79
Reclamație – 80
Recrutarea în servicii – 80
Recunoașterea în servicii – 81
Redresarea serviciilor – 81
Replicarea serviciilor – 83
ROI – 84
Segmentarea pieței – 85
Servicii publice – 85
Servicii publice electronice – 85
Serviciu – 86
Serviciu modern de bibliotecă – 86
Sisteme de livrare a serviciilor – 86
Standard de servicii – 88
Sustenabilitate – 89
Tranzacție aferentă serviciilor – 91
Utilizatorul serviciilor – 91
Valoare adăugată – 92
Viziunea asupra serviciilor – 91
Vocea utilizatorului – 91
Voluntariat – 94
Zâmbet – 95

SPAȚIU

- Ambianța bibliotecii – 15
- Ambianță – 15
- Amenajarea spațiilor – 15
- Biblioteca ca spațiu – 19
- Comunalitatea spațiului public – 33
- Conflictualitatea spațiului – 34
 - Design – 38
- Design ambiental – 38
- Design de bibliotecă – 38
- Design interior – 38
- Estetică – 45
- Laborator – 62
- Managementul spațiilor – 65
- Mediateca – 66
- Pictogramă – 75
- Raționalitatea spațiului (bibliotecii) – 80
- Sensibilitatea spațiului (bibliotecii) – 85
- Spațiu public – 87
- Spațiul bibliotecii – 87
- Temporalitatea spațiului (bibliotecii) – 90
- Vizibilitatea spațiului (bibliotecii) – 92
 - Zonă
 - Zonă de confort – 95
 - Zonă maker – 95
 - Zonă media – 95
 - Zonă pentru adulți – 95
 - Zonă pentru copii – 95
 - Zonă pentru tineri – 95
 - Zonă-studiu individual – 95

TEHNOLOGIE

- @ rond – 11
- Acces de la distanță – 12
- Acces deschis – 12
- Actualizare – 13
- Adresă de e-mail – 14
- Adresă de internet – 14
- Alfabetizare digitală – 15
- Antivirus – 16
- Aplicație – 16
- Aplicație web – 17
- Audio – 18
- Autentificare – 18
- Automatizarea bibliotecilor – 18
- Avatar – 19
- Blog – 25
- Blogging – 25
- Blogosferă – 25
- Carte electronică – 27
- Căutare – 28
- CD-ROM (Compact Disc Read-Only Memory) – 28
- Descărcare electronică – 38
- Disc optic – 40
- Dispozitiv de citire a cărților electronice (eBook reader) – 40
- Document audio-vizual – 41
- Document digital – 41
- Document vizual – 41
- Dronă – 41
- DVD (disc digital polivalent) – 41
- E-comerț (e-commerce) – 42
- E-guvernare – 43

- E-mail – 43
E-servicii – 44
Ecran tactil (touchscreen) – 42
Editare – 42
Editor de imagini – 42
Editor de text – 42
Emoticon – 44
Eroare – 44
Excel – 48
Extensie de nume de fișier – 47
Extranet – 48
Facebook – 48
FAQ (întrebări puse frecvent) – 48
Fereastră – 49
Fereastră activă – 49
Filtru – 49
Firewall (zid de flăcări) – 49
Fișier – 49
Flickr – 50
Formatare – 51
Forward – 51
Fullscreen (pe tot ecranul) – 51
Gadget – 51
Gigabyte (GB) – 53
Gmail – 53
Google – 53
Google Chrome – 53
Google Drive – 53
Google Translate – 53
Hacher – 54
Hackerspace – 54
Hard disc – 54
Hardware – 54
Harta site-ului – 55
Help library (bibliotecă on-line) – 55
Help line – 55
Help services – 55
Hiperlegătură – 55
Hiperlink – 55
Hipermedia – 55
Hiperspațiu – 56
Hiptertext – 56
Home page – 55
HTML (Hyper Text Markup Language) – 56
HTTP (Hypertext Transsmision Protocol / Protocol de transmitere Hypertext) – 56
HUB – 56
Joystick – 61
Internet – 59
Intranet – 60
Kilobyte – 61
Kit – 61
Laptop – 62
Link – 63
Login – 63
Memorie de date – 66
Mentenanță – 66
Multimedia – 69
Networking – 70
Notificare – 71
Off-line – 72
On-line (prezență) – 72
Pagină
Pagină de căutare – 72
Pagină de pornire – 72
Pagină de start (Home Page) – 72

- Pagină favorită (Bookmark) – 72
Pagină web (webpage) – 72
Păianjen (Spider) – 74
Parolă – 73
PC – 74
PDF (Portable Document Format) – 74
Periferic – 75
Periferice auxiliare de stocare și periferice media – 75
Periferice de ieșire – 75
Periferice de intrare – 75
Periodic electronic – 75
Piraterie – 76
Pixel – 76
Port – 76
Portal web – 77
Poștă electronică (vezi *E-mail*) – 77
PowerPoint – 77
Prezentare – 77
Prezi – 77
Programe de calculator – 78
RAM (Random Access Memory) – 80
Regăsirea informației – 81
Repozitoriu – 83
Rețea de calculatoare – 83
Rețea locală – 83
Rețea socială – 84
Router – 85
Sistem automatizat de bibliotecă – 86
Software – 87
Stick de memorie – 88
Tastatură – 90
Tehnologii informaționale – 90
Voxel – 94
Web 2.0 – 94
Webex – 94
Webliografie – 94
Webologie (Webology) – 94
Widget – 94
Wikipedia – 94
Wiktionary – 95
Wireless – 95
Word – 95
Y Modem – 95
ZIP – 95
Zoom (lupă) – 96
- #### UTILIZATOR
- Aspirații – 17
Chestionar – 28
Experiența utilizatorului – 47
Facilități – 48
Factori de experiență – 48
Feedback – 48
Fidelitate – 49
Grup-țintă – 54
Interviu – 54
Încântare – 60
Loializare – 63
Percepția asupra performanței – 74
Percepția serviciilor – 75
Public – 79
Punct de percepție – 79
Satisfacția utilizatorului – 85
Utilizatorul serviciilor – 91
Vocea utilizatorului – 93
Zâmbet – 95

BIBLIOGRAFIE

1. Ungureanu, Elena. *Cuvinte și linkuri*. – Chișinău: Arc, 2017. – 184 p.
2. Ungureanu, Elena. *Dincolo de text: hipertextul*. – Chișinău: Arc, 2014. – 280 p.
3. *Dicționar explicativ al termenilor infrastructurii calității* /Andrei Chiciuc, Igor Chiciuc, Stela Guvir. – Chișinău: Bons Offices, 2017. – 224 p.
4. Popovici, Gheorghe. *Dicționar inovațional al Republicii Moldova*. – Chișinău: S.n., 2015. – 113 p.
5. *Wikipedia*: <https://ro.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>
6. *Wicționar – dicționar liber și universal*: https://ro.wiktionary.org/wiki/Pagina_principal%C4%83
7. *Dicționar explicativ al limbii române*: <http://dexonline.ro:8080>
8. *Dicționar juridic*: http://www.dreptonline.ro/dictionar_juridic/dictionar_juridic.php
9. *Dicționar ortografic, ortoepic și morfologic al limbii române (DOOM)*. – București: Univers Enciclopedic Gold, 2010. – 871 p.
10. *Dicționar enciclopedic de comunicare și termeni asociați*. – București: Beck, 2014. – 576 p.
11. *Dicționar advocacy de termeni internaționali*: <http://www.dexx.ro/>

12. *Dicționar și glosar de termeni. Management de proiect*: <http://www.trilex.ro/eLibrarie/glosar-definitii-termen-proiect-management-manager-proiect.php>
13. *Dicționar explicativ termeni marketing*: <http://www.dictionar-online.ro/marketing.php>
14. Ghilbert, E. *Lección de magie: cum să-ți cultivi creativitatea*. – București: Humanitas, 2015. – 234 p.
15. Norman D.A. *Designul lucrurilor de zi cu zi*. – București: Publica, 2009. – 356 p.
16. Siebert, Al. *Avantajul rezilienței*. – București: Business Tech International Press, 2009. – 318 p.

COMENTARIU, TERMENI NOI

GLOBALIZAREA ȘI TEHNOLOGIA creează cereri pentru noi idei mai repede ca niciodată. Bibliotecile moderne se confruntă cu o piață aflată în așteptare căutând să-i răspundă prin noi abordări, schimbări și servicii moderne. Bibliotecarii își formează competențe moderne și asimilează termeni și materii noi.

Compartimentul *Comentarii, Termeni noi* al *Glosarului* include câte o filă pentru fiecare literă a alfabetului. Îl puteți folosi pentru a adăuga termeni noi sau emergenți care apar în limbajul comun și cel profesional. Exemplificăm cu termenii: *Aplicație, Coding, Programare, Robot, Robotică, STEM*, care nu erau prieteni cu domeniul biblioteconomic la data elaborării *Glosarului de termeni uzuali*, dar sunt termeni de dată recentă în limbajul bibliotecarilor.

A

Aplicație – 1) așezare a unui lucru pe altul; **2)** bucată de stofa aplicată pe alta; **3)** punere în practică; **4)** școala de ~ (pe lângă o școală normală de învățători etc.); școală de punere în practică a teoriei învățate mai înainte; **5)** (rar) sârguință.

B

C

Coding – vezi Programare

D

E

F

G

H

I



J

K

L

M

N

O

P

Programare – **1)** acțiunea de a programa și rezultatul ei; **2)** hârtie prin care se atestă că s-a programat ceva; **3)** ramură a matematicilor aplicate care studiază principiile și metodele de rezolvare a problemelor cu ajutorul calculatoarelor electronice; **4)** operația de elaborare a programului în vederea rezolvării unei probleme la calculatorul electronic.

Q

R

Robot – 1) aparat automat al cărui program conține un sistem complex cu legături inverse (cu reacție) stabilite la anumite excitații exterioare și care, ca urmare, este capabil de o serie de acțiuni dirijate; **2)** persoană care muncește din greu și fără să înțeleagă rostul muncii sale; muncitor de corvoadă.

Robotică – domeniu pluridisciplinar al științei și tehnicii care studiază proiectarea și tehnica construirii sistemelor mecanice, informatice sau mixte și a roboților în scopul înlocuirii parțiale ori totale a omului în procesele tehnologice, în acțiunea asupra mediului înconjurător.

S

STEM – termen folosit pentru a grupa disciplinele academice: știința, tehnologia, ingineria și matematica. Acest termen este folosit în mod obișnuit atunci când se adresează politicii educaționale și alegerilor curriculare în școli pentru a îmbunătăți competitivitatea în dezvoltarea științei și tehnologiei.

Ş

T

T

U

V

W

X

Y

Z

***Novateca* Global Library Programm**

Lidia Kulikovski, Oleg Bursuc, Denis Ganea

Biblioteca modernă

Glosar de termeni uzuali

Tiparul executat la Tipografia Garamont Studio

Bun de tipar: 15 septembrie 2018

Tirajul: 100 ex.