

La filiala *Ițic Mangher* programul de reintegrare a copiilor dezavantajați reprezintă și un proiect de dezvoltare a competențelor artistic-estetice – percepției, imaginației, gândirii și creativității artistice. Programul a fost preluat și este practicat de mai multe biblioteci din sistemul BMH.

Metodologia aplicată este diferită de la o bibliotecă la alta și reflectă în mare măsură măiestria pedagogică a bibliotecarului. În unele biblioteci (filialele pentru copii ale BMH din străzile *Studentilor*, *Codru*, *M. Drăgan*, *Decebal*) programul de rehabilitare este axat pe lectura poveștilor în zile și ore stabilite, rolul bibliotecarului fiind de a selecta poveștile și edițiile. Lectura este executată de bibliotecar, de un voluntar, un lector profesionist (actor, crainic) sau de unul din copii. În altele (*Transilvania*, *Târgu Mureș*, *Târgoviște*, *Ovidius*, *Traian*) lectura este dezvoltată cu ilustrații executate de copii, iar la filiala *Alba Iulia* ilustrațiile sunt urmate de mici scenarii și înscenări ale poveștilor. La filiala *Ițic Mangher* fiecare copil, în funcție de capacitățile sale, participă la realizarea poveștii (lectură, povestire, desenare, confecționare decorații, costume, păpuși, interpretare scenică). Creativitatea copiilor este stimulată prin încurajarea dezvoltării imaginative a poveștii, metodă prin care bibliotecarul identifică și caracteristicile psihologice ale copiilor, știind astfel cum să organizeze în continuare procesul de incluziune a acestora.

Biblioteca *Alba Iulia* practică o formă nouă pentru biblioteci – tabere de lectură pentru copii din familii social dezavantajate și copii orfani, care desfășoară jocuri, concursuri, spectacole, muzică – toate centrate pe activitatea complexă de lectură.

Explorarea copiilor cititori. De regulă, activitățile de lectură și cele convergente sunt anticipate de jocuri-sondaje, în timpul cărora copii sunt studiați ca cititori, accentul punându-se pe atitudinile lor față de fenomenul lecturii. În urma sondajelor s-a stabilit că micii cititori învață astfel să completeze fișa de bibliotecă, își dezvoltă interesul pentru lectură, însușesc comportamentul cititorului cult. Sondajele sunt continuate, după activitățile de lectură și cele aferente, cu studiul intereselor de lectură și a stărilor postlecturale, exprimate la nivel elementar, care descoperă universul axiologic al copiilor, inclusiv cel afectiv. Metodologia de explorare este centrată pe autoevaluarea copilului cititor și a cărții citite, fiind gândită pentru aplicare în activitatea cu copiii cu diverse deficiențe, de 7-11 sau de 12-13 ani (copiii străzii). Copiilor cu dificultăți mai grave li se aplică texte-exerciții. Activitățile de explorare a copiilor cititori nu sunt separate de activitățile de lectură și cele aferente acestora, însă sunt neapărat însoțite sau urmate de încurajarea copiilor prin mențiuni, premii, diplome. Devenind utiliza-

tori activi ai bibliotecii copiii sunt invitați la activități culturale – întâlniri cu scriitorii, pictorii, actorii. Or, întreaga activitate a bibliotecilor cu copiii dezavantajați se realizează pe principiul integrabilității actului educațional.

Extinderea serviciilor asupra copiilor defavorizați a provocat un aflax de cititori în biblioteci. La Biblioteca *Alba Iulia, de ex.*, acesta a constituit, respectiv, 6854 în 1998, 9529 în 1999, 12.473 în 2000, dintre care 6785 – copii până la 15 ani.

Creșterea fluxului de copii cititori în bibliotecile publice demonstrează că nevoia de informare a copiilor defavorizați este foarte mare, cauzele ei fiind diverse, confirmă supozițiile ipotezei cercetării noastre cu privire la oportunitatea re-conceptualizării, sistematizării și renovării metodologice a serviciilor de bibliotecă în societatea modernă. Datele obținute în urma explorării copiilor cititori sunt utilizate la îmbunătățirea conceptului, conținuturilor și metodologiilor de reintegrare a copiilor cu dizabilități, în contextul serviciilor speciale de bibliotecă; acestea au fost luate în considerație de ex., la elaborarea tematicii pentru formarea profesională a personalului BMH.

Explorările efectuate și experiențele descrise denotă că bibliotecă publică modernă, în acordarea de servicii speciale copiilor dezavantajați, trebuie să urmeze strategiile:

- Favorizarea unei atitudini pozitive a comunități față de copiii cu dizabilități.
- Constituirea bazelor de date, furnizarea de informații despre educația și problemele copiilor dezavantajați.
- Facilitarea utilizării bibliotecilor de către aceste categorii de copii prin îmbunătățirea designului și a accesului fizic.
- Implicarea copiilor dezavantajați în diferite activități de bibliotecă.
- Dezvoltarea relațiilor de colaborare cu instituțiile și organismele responsabile de soluționarea problemelor copiilor dezavantajați și de satisfacerea nevoilor speciale ale acestora.
- Dezvoltarea de programe și servicii care ar ajuta copiii dezavantajați să înfrunte dificultățile specifice vieții lor și să se integreze în comunitate.
- Explorarea continuă și energică a căilor de obținere a fondurilor și resurselor pentru prestarea cât mai eficientă a serviciilor de bibliotecă.
- Rezervarea unei sume din bugetul bibliotecii pentru oferirea de
- Servicii speciale copiilor dezavantajați.

2.3.3. Servicii persoanelor de alte etnii

S-a stabilit că acest grup de utilizatori, în R. Moldova, este cel mai bine acoperit cu servicii de bibliotecă.

Indicii de bază ai bibliotecilor pentru persoanele de alte etnii, filiale ale BMH.

Procesul de democratizare a societății a deconspirat principiul egalitarismului social, etnic, religios etc., promovat de sistemul totalitarist. În rezultat, s-au făcut evidente și s-au consolidat stratificările sociale ale bogaților, săracilor, minorităților etnice, culturale, religioase, apatrizilor, imigranților. Un număr enorm de persoane au rămas dezorientate și decepționate, pomenindu-se astfel în categoria persoanelor dezavantajate. Grija statului față de acestea fiind minimă din cauzele știute, biblioteca a rămas a fi, practic, unica instituție de cultură de stat, care oferă sprijin imediat și gratuit persoanelor statuate sau autoîntitulate ca minoritare în raport cu populația băștinașă. Ca și în cazul copiilor dezavantajați, fluxul acestor persoane în biblioteca publică a crescut simțitor, BMH fiind solicitată să-și redefinească strategiile, obiectivele, conținuturile și metodologiile și în raport cu această categorie de utilizatori.

A fost necesar mai întâi ca BMH să abandoneze ideologia comunistă impusă, să promoveze valorile culturale autentice imanente, conținute implicit în fondurile sale, să propage valorile societății democratice moderne, să răspundă necesităților reale ale persoanelor de alte etnii, în special celor de informare și de lectură.

Fiind identificate strategiile și oportunitățile, BMH a elaborat programul *Servicii de bibliotecă pentru persoanele de alte etnii*, implementat cu succes în anii 1990-1992¹⁵². Au fost reorganizate câteva filiale ale BMH, preconizându-li-se statut și funcții de filiale pentru persoanele de alte etnii:

Biblioteca *Ițic Mangher* – carte de cultură evreiască

Biblioteca *Lesia Ucrainka* – carte ucraineană

Biblioteca *Mihail Lomonosov* – carte rusă

Biblioteca *Hristo Botev* – carte bulgară

Biblioteca *Mihail Ciachir* – carte găgăuză.

Crearea acestor filiale realizează dreptul persoanelor de alte etnii pentru accesul la informații în limba maternă. După 13 ani de activitate, filialele pentru persoanele de alte etnii și-au demonstrat utilitatea, s-au constituit ca centre de informare și cultură, solicitate amplu de utilizatorii, numărul acestora fiind în creștere (*Figura 1*).

¹⁵² Servicii pentru minoritățile lingvistice la Biblioteca Municipală „B.P.Hasdeu”. – Chișinău, 1995

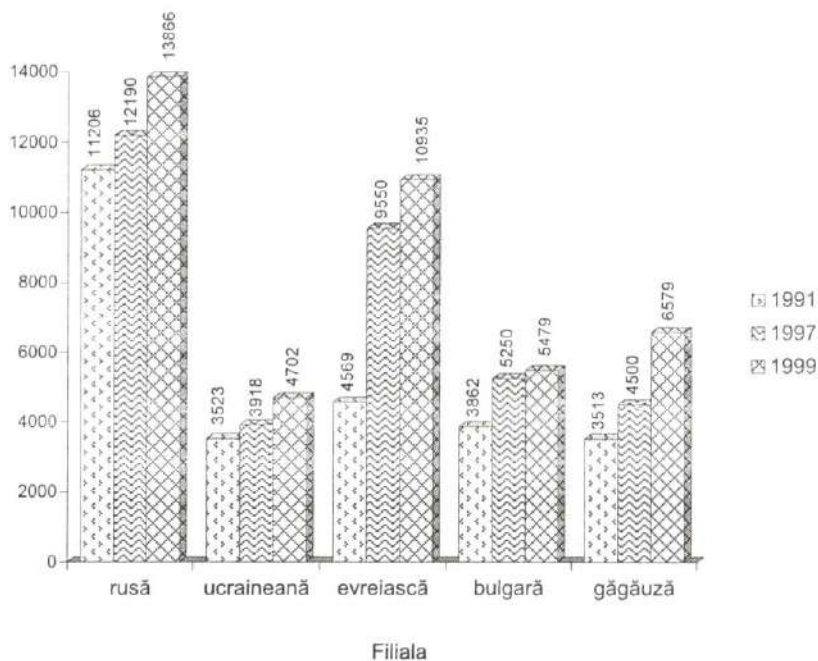


Figura 1. Permise pentru utilizatori eliberate de filialele BMH pentru minoritățile naționale

Nu ne-am propus să executăm o interpretare complexă (sociologică, politică, culturală, educațională, demografică etc.) a solicitărilor în creștere pentru fondul de carte în limba maternă a minorităților naționale, această preocupare depășind obiectul cercetării noastre. Examinăm acest fenomen în contextul reperelor epistemologice prezentate în *Preliminarii* și în *Capitolul I* al acestui studiu – democratizarea societății, drepturile omului, integrarea europeană etc. Or, BMH promovează o politică foarte clară: a răspunde cât mai deplin și oportun solicitărilor cititorilor. Anumite atitudini biblioteca totuși poate promova, acestea făcându-se evidente, întâi de toate, în modul de completare a colecțiilor.

Pornind de la cadrul teoretic și cel juridic examinat, unul din obiectivele principale ale acestor filiale este de a achiziționa și a colecționa, în limita fondurilor repartizate, publicațiile, cărțile și alte unități materiale, din țară și de peste hotare, care valorifică trecutul și prezentul minorităților naționale din Moldova (*Figura 2*).

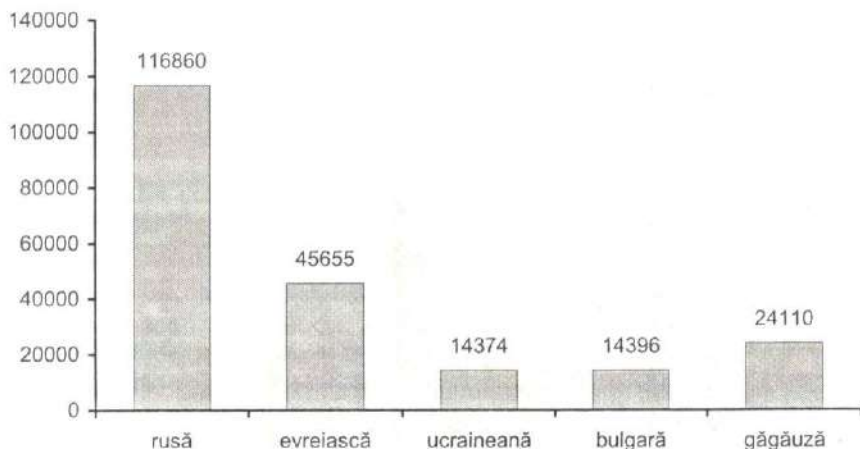


Figura 2. Numărul de tipărituri în filialele BMH pentru persoanele de alte etnii

Din structura filialei *Ițic Mangher* face parte și *Muzeul istoriei evreilor din Basarabia*, exponatele și documentele cărui vorbesc despre istoria apariției evreilor în acest ținut, situația lor social-economică, aportul evreilor la dezvoltarea culturii și științei din Moldova, activitate ce se înscrie în Art. 5, (3) al Legii 328-XV din 19.07.01 *Monumentele de istorie și cultură ale minorităților naționale sunt ocrotite de stat*.

Tipuri de activități practicate de filialele minorităților naționale:

consultații, elaborarea și editarea diverselor bibliografii, inclusiv la cerere, a diverselor cataloage necesare cercetărilor științifice, desfășurarea unor cercetări bibliografice – activități prevăzute de legea *Cu privire la drepturile aparținând minorităților naționale și la statutul juridic al organizațiilor lor*: „Statul asigură efectuarea de cercetări științifice în domeniul istoriei, limbii și culturii minorităților naționale”. Astfel, filiala bulgară *Hristo Botev* completează și menține «Bibliografia bulgarilor basarabeni», catalogul «Renumiți bulgari basarabeni». Filiala rusă Mihail Lomonosov elaborează și editează bibliografii, printre care «A. S. Pușkin și Basarabia (1821-1823)¹⁵³», «Presa periodică basarabească 1812-1956. Dicționar bibliografic»¹⁵⁴. Filiala evreiască *Ițic Mangher* a editat biobibliografia «Evreii

¹⁵³ Pușkin și Basarabia. Bibliografie. – Chișinău. – 1999. – 208 p.

¹⁵⁴ Presa Basarabească de la începuturi până în anul 1957: Catalog. – Chișinău. – 2002. – 652 p.

în literatura, cultura și știința Moldovei»¹⁵⁵, pe care a reeditat-o, a completat-o și a tradus-o în alte limbi.

S-a putut constata că structura, numărul personalului, spațiul, dotarea sunt diverse de la o bibliotecă la alta, însă calitatea lor depind în cea mai mare măsură de activismul minorității naționale respective. Or, cererea pentru servicii speciale de bibliotecă a evoluat în transformarea bibliotecilor minorităților naționale în centre de cultură ale comunităților naționale. Caracteristicile de bază ale acestor centre se prezenta în anul 2000 astfel (Tabelul 4):

Tabelul 4
Indicii de bază ai bibliotecilor pentru persoanele de alte etnii, filiale ale BMH

Filiala	Fond (unități)	Vizite (nr.)	Personal (nr. posturi)	Spațiu (m ²)
Rusă	116860	107433	22,5	900
Ucraineană	14374	28008	7	142
Evreiască	45453	104950	19	865
Bulgară	14396	20014	8	165
Găgăuză	24110	28085	6,5	147

Activismul sporit al comunității evreiești a determinat autoritățile locale să dubleze spațiul și personalul filialei *Ițic Mangher* a BMH (Tabelul 5).

Tabelul 5
Dinamica indicilor de bază ai filialei evreiești *Ițic Mangher* a BMH

	Spațiu (m ²)	Personal (nr. funcții)	Frecvențe (nr.)
1991	325 m ²	10	13445
1997	865 m ²	19	104950

Se constată astfel că și sub aspectul serviciilor oferite minorităților naționale BMH reprezintă o instituție cu adevărat comunitară, datorită diversității serviciilor de informare prestate.

Studiul utilizatorilor. În R. Moldova, formațiune statală ex-comunistă, comunitățile religioase nu au o influență atât de mare ca cele din Occident,

¹⁵⁵ Șpitalnic, S. Evreii în literatura, arta și știința Moldovei: Îndrumar. – Chișinău. – 1995. – 381 p.

agențiile de informații sunt încă slabe iar Internetul mai este un lux nepermis pentru majoritatea locuitorilor. Cel mai accesibil și, practic, unicul gratuit, furnizor de informații este biblioteca. Biblioteca mai are și avantajul de a oferi solicitanților o comunicare pe viu, de la om la om, fapt care o face atractivă pentru persoanele de alte etnii.

Studiul, în 1998, a opiniei publice asupra activității bibliotecilor pentru minoritari au dezvăluit aspecte ale calității serviciilor din aceste biblioteci și a oportunității implementării unor servicii noi, solicitate de această categorie de utilizatori. Studiul și-a propus să răspundă la întrebările:

- *În ce mod este folosită biblioteca, care este utilitatea ei?*
- *Este relevantă biblioteca sub aspect cultural?*
- *Cum este percepută biblioteca de comunitățile culturale?*

Evaluările sumative certifică o atitudine generală pozitivă față de serviciile bibliotecilor oferite minoritarilor, acestea satisfăcând în mare măsură necesitățile comunității.

La întrebarea *Ați obținut informația necesară?* au răspuns (%) (Tabelul 6):

Tabelul 6

Satisfacerea așteptărilor utilizatorilor bibliotecii la parametrul informații

Filiala \ Răspunsul	Evreiască	Bulgară	Rusă	Găgăuză
Da, integral	46,03	48,57	60,71	59,51
Da, parțial	46,56	51,43	39,29	38,04
Nu	3,17	0,00	0,00	1,23

Răspunsurile la întrebarea *De ce ați venit astăzi la bibliotecă?* demonstrează că biblioteca reprezintă pentru cetățeni o instituție de cultură și educație cu multiple funcții (Tabelul 7, %):

Tabelul 7

Motivațiile utilizatorilor bibliotecii pentru frecventarea bibliotecii

Filiala \ Obiectiv urmărit	Găgăuză	Rusă	Evreiască	Bulgară
Pentru recreare	24,00	13,10	26,30	15,94
Pentru studii	22,00	48,47	36,33	31,88
Pentru lărgirea orizontului	32,00	37,12	36,30	62,32
Pentru informare	50,00	37,55	27,67	30,43

Răspunsurile cu procentaj semnificativ *pentru recreare* sunt condiționate de mulțimea și diversitatea activităților culturale care se desfășoară în aceste biblioteci: expoziții, concursuri, festivaluri, conferințe, ateliere de dezbatere, vernisaje, concerte, tabere de creație, cursuri, activități care promovează valorile culturale și religioase ale minorităților etc., care reprezintă realizarea dreptului minorităților la activitate culturală națională¹⁵⁶: „Persoanele aparținând minorităților naționale au dreptul să țină sărbătorile lor naționale și să comemoreze datele lor istorice, să participe la săvârșirea de ritualuri ale popoarelor lor, să folosească în particular simbolică lor națională”.

Răspunsul la întrebarea *Ce ați făcut astăzi la bibliotecă?* confirmă realizarea dreptului la activitate culturală națională (Tabelul 8, %):

Tabelul 8

Satisfacerea demersurilor culturale ale utilizatorilor bibliotecii

Filiala \ Activitate realizată	Găgăuză	Rusă	Evreiască	Bulgară
Am împrumutat, restituit cărți, am prelungit termenul	28,00	32,32	46,00	3,48
Am consultat ziare, reviste	66,00	38,43	36,33	50,72
Am căutat informație	42,00	39,30	27,00	20,29
Am citit cărți	14,00	33,62	33,34	26,09
Am fost la mediatecă	0,00	4,37	15,33	0,00
Am vizitat o expoziție	12,00	4,40	16,30	20,29
Am participat la o manifestare	4,00	3,49	17,00	5,80

Utilitatea bibliotecii se dezvăluie și din răspunsurile la întrebarea *Cât de des vizitați biblioteca?* (Tabelul 9, %):

Tabelul 9

Sinteza datelor la parametrul frecvență în utilizarea bibliotecii

Filiala \ Frecvența	Găgăuză	Rusă	Evreiască	Bulgară
Mai des decât săptămânal	18,00	20,96	12,67	30,43
Săptămânal	34,00	26,20	23,67	21,74
O dată la 2 săptămâni	36,10	24,48	32,63	36,29
Lunar	6,00	12,23	18,67	4,35

¹⁵⁶ Cu privire la drepturile aparținând minorităților naționale și la statutul juridic al organizațiilor lor: legea Republicii Moldova nr. 382-XV din 19 iulie, 2001. – art.15. – Monitorul oficial nr. 382 din 19.07.2001.

Sinteza răspunsurilor demonstrează că modelul aplicat este apreciat ca satisfăcător pentru minoritățile naționale din Chișinău.

Din numărul total de 254.679 utilizatori, cărora BMH le-a furnizat servicii informaționale pe parcursul anului 2000, 58.548 sunt ruși și reprezintă 22,98%, iar 29.962 – de alte naționalități și constituie 11,78% din totalul de utilizatori (Anexa 8). Potențialul informațional în limbile persoanelor de alte etnii (664.172 exemplare) permit BMH să acopere cerințele lor de lectură și loisir. Pe parcursul aceluiași an au fost împrumutate la domiciliu și oferite în sălile de lectură 1.758.187 cărți în limbile minorităților, sau 34% din numărul total de împrumuturi (6.446.378)

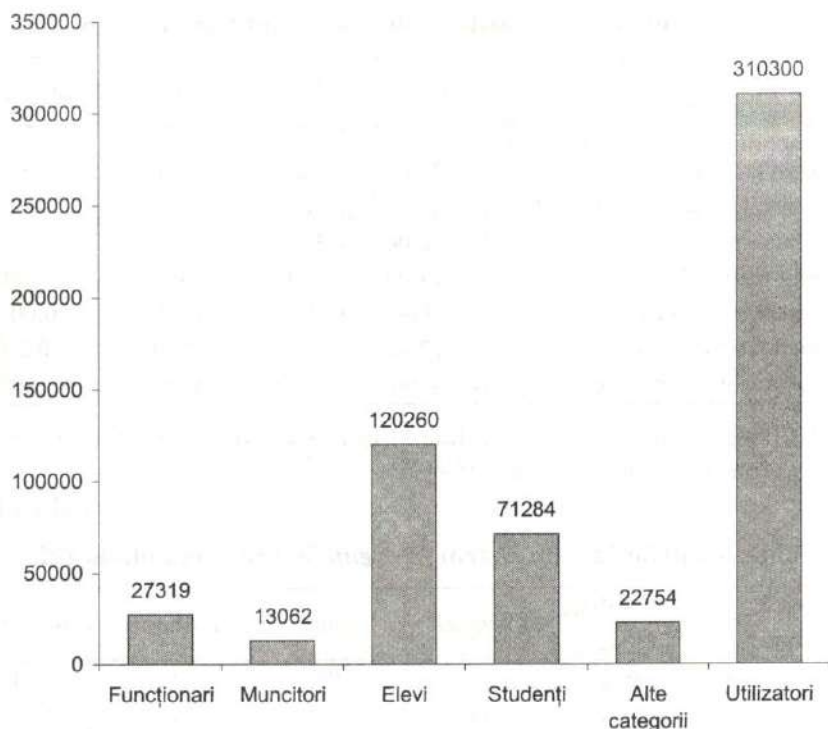


Figura 3. Structura utilizatorilor la Biblioteca Municipală "B.P.Hasdeu" în 2000 după categorii

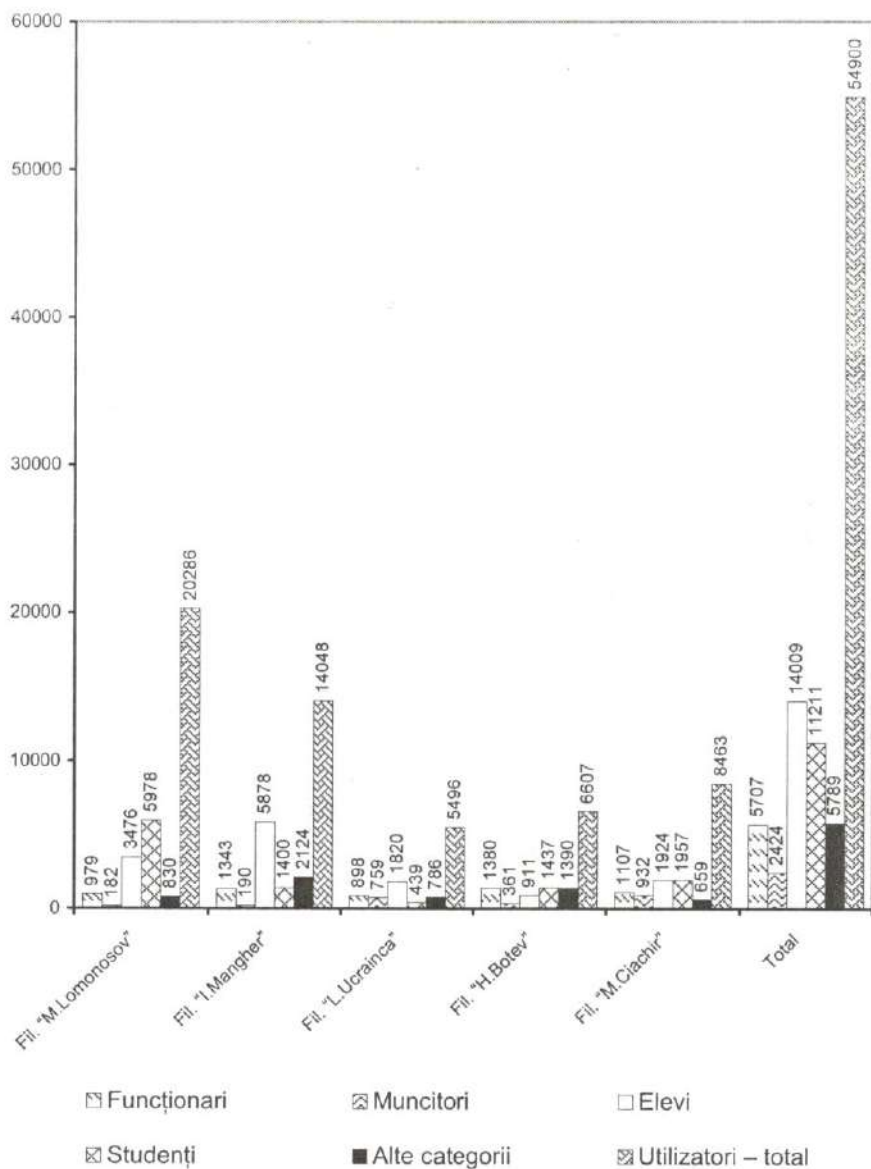


Figura 4. Structura utilizatorilor la filialele minorității în 2000 după categorii sociale

Experiența noastră, circumscrisă de spațiul cultural al mun. Chișinău, diferă de cea a altor țări, deoarece minoritarii de aici nu se consideră imigranți, ci localnici, fiind stabiliți aici cu traiul în urma anexării Basarabiei¹⁵⁷ la Rusia în 1812 și în perioada sovietică a Rusiei. Pe de altă parte, moldovenii români, fiind majoritari față de populația de altă naționalitate din R. Moldova, sunt în același timp o parte din națiunea românească, căreia îi aparțin congenital, dar care fapt nu este recunoscut oficial în țara lor. Acest fapt îi face să se mai simtă minoritari față de ruși, care în URSS au reprezentat națiunea majoritară. Această situație însă n-a influențat temeierile juridice naționale și internaționale pe care s-a construit modelul serviciilor de bibliotecă oferite persoanelor de alte etnii de către BMH. Modelul nostru diferă de cel al altor țări doar ca structură care reprezintă o combinație a serviciilor specializate (prin filiale specializate pentru persoane de late etnii) cu serviciile integrate (în celelalte filiale), nu și în concept. Acest concept, care prevede satisfacerea dreptului la viață culturală a persoanelor de alte etnii, nu este contradictoriu ideii globalizării și reunificării economice și culturale a Europei, ci îl include ca parte a întregului. Cu alte cuvinte, crearea unei identități europene comune, globalizarea și omogenizarea tehnologiilor nu exclud ci includ libertatea culturală și spirituală a indivizilor și a etniilor, căci îngrădirea libertății provoacă degradarea ființei umane. BMH se asociază acestui principiu, denumit și *principiul libertății în educație*¹⁵⁸ prin informare, formare, prin rețeaua de filiale create și activitățile încurajate.

2.3.4. Servicii de bibliotecă persoanelor private de libertate

Utilizatorii. Biblioteca din orașelul Cricova (municipiul Chișinău), situată în vecinătatea instituțiilor penitenciare nr. 29/4 și nr. 29/15, a elaborat un proiect de extindere a serviciilor și în aceste instituții.

Penitenciarul 29/4, cu regim sever de detenție, încorporează 1280 de deținuți. Componenta este foarte diversă ca vârstă (18-60 de ani) și studii (secundare generale, medii generale, secundare profesionale, superioare). În cadrul instituției funcționează o școală de meserii, dar fără o bibliotecă care ar acoperi necesitățile de studiu și informare, de lectură și destindere a deținuților.

¹⁵⁷ Denumire istorică a unei părți din teritoriul dintre râurile Prut și Nistru, pe care Rusia, după anexarea părții de est a Principatului Moldovei în 1812, a extins-o asupra întregului teritoriu anexat

¹⁵⁸ Pâslaru, V. Pleatorie pentru re-conceptualizarea valorilor imanente ale educației. // Anatomia societății poattotitare. – Chișinău. – Tehnica-Info, 2002. – p. 330-334.

Instituția 29/15, cu 500 de deținuți între 18 și 80 de ani, funcționează în regim special de detenție. Școală de meserii (cizmari), biblioteca lipsește. (Datele anului 2002).

Persoanele private de libertate au necesități diverse de informare și lectură, nivel disproporționat de instruire, competențe profesionale aleatorii, instabilitate mintală și emotivă.

Biblioteca. Biblioteca publică din localitate, prin serviciile de lectură și informațiile oferite deținuților, contribuie la ameliorarea stărilor psihice dificile, la reeducarea și culturalizarea lor, îi pregătește pentru reintegrarea mai ușoară în societate. În acest scop, biblioteca și-a revăzut colecțiile, le-a îmbunătățit, le-a diversificat, le-a adaptat cerințelor de informare a deținuților din cele două instituții. La solicitarea deținuților, a fost dublat numărul edițiilor periodice, a fost selectat un număr mare de cărți din fondul de rezervă al BMH. Cererile care nu pot fi onorate din colecția proprie sunt solicitate prin împrumut interbibliotecar de la BMH. De serviciile fiecărei instituții este responsabil un bibliotecar, care furnizează informații de referință, oferă consultații bibliografice, livrează cărțile și periodicele, materialele audio și video, face rezervări, realizează împrumutul interbibliotecar. Multiplică, la cererea deținuților, materialele suprasolicitate din colecțiile bibliotecii sau ale celor în exemplar unic.

Studiul utilizatorilor. Sondajul efectuat în scopul evaluării calității serviciilor de bibliotecă deținuților a arătat că aceștia le consideră indispensabile vieții lor și le solicită în măsură mai mare chiar decât potențialul bibliotecii, printre preferințele mai importante figurând filmele cognitive și istorice, întâlnirile cu scriitori, juriști, politicieni. Presa și cărțile comandate le solicită mai des decât odată pe săptămână. Solicită o colecție ambulantă de literatură cu caracter juridic, care ar rămâne la dispoziția lor o perioadă mai îndelungată decât cea stabilită pentru împrumut. Deținuții consideră biblioteca un factor de sprijin obiectiv. Răspunzând acestui demers, biblioteca îi implică în elaborarea planului de activitate, ține cont de doleanțele lor la perfectarea abonării la periodice, la stabilirea tematicii activităților culturale.

Diversitatea solicitărilor este determinată de diversitatea de vârstă, gradul de instruire și interese ale deținuților.

Experimentul s-a desfășurat în anii 1999-2001. Scopul primei etape a fost limitat la promovarea cărții și informației în mediul deținuților, testarea intereselor informaționale, identificarea serviciilor apropiate acestei categorii de utilizatori. Examinarea datelor obținute s-a făcut în baza tezei potrivit căreia «...evaluarea calității unui aspect concret al activității de bibliotecă

poate fi efectuată prin compararea rezultatelor obținute cu indicatorii preconizați»¹⁵⁹ și a constat în compararea indicatorilor serviciilor informaționale oferite deținuților cu cei ai bibliotecii publice din Cricova:

Utilizatori/ani	1999	2000	
Utilizatori	3.212	3.732	+ 520
Împrumut	81.249	95.186	+ 13.837

Indicii obținuți demonstrează că deținuții sunt interesați de serviciile de bibliotecă, le sunt necesare și că experimentul le-a fost util, deși la prima etapă a proiectului nu s-a urmărit creșterea indicilor statistici ai bibliotecii, n-a fost prevăzută nici evaluarea calității serviciilor oferite. Pentru a dezvolta performanțele atinse a fost organizat un serviciu de interes pentru deținuți, care funcționa zilnic.

Serviciile informaționale pentru deținuți reprezintă o inovație pentru bibliotecile publice din Moldova, dar și, așa cum o demonstrează experimentul nostru, un domeniu ce-și revendică dreptul la informație și viață spirituală conform legislației naționale și celei internaționale, un domeniu ce trebuie inclus în sfera de activitate a centrelor biblioteconomice naționale și teritoriale.

* * *

Explorarea cadrului experiențial al domeniului serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate este sintetizat de tezele:

Cadrul legislativ al domeniului examinat este imperfect, dar perfectibil, avându-se în vedere realizările în acest domeniu pe plan mondial.

R. Moldova ar trebui să-și racordeze cu mai multă responsabilitate cadrul legislativ cu privire la persoanele dezavantajate la cadrul legislativ al comunități mondiale.

Respectarea, în bibliotecile din Moldova, a legislației în vigoare cu privire la persoanele dezavantajate, este nesatisfăcătoare.

Serviciile de bibliotecă acordate persoanelor dezavantajate sunt diferite: de la menținerea lor în cadrul conceptului tradițional de bibliotecă până la înregistrarea unor inovații performante. În totalitatea lor, serviciile de

¹⁵⁹ Сенокосова, Н. Критерии и показатели качества библиотечного труда в ЦБС: (постановка вопроса) // Развитие книжного дела, библиотечно-иблиографической деятельности в Молдове. – К., 1991. – с. 54-60

bibliotecă pentru această categorie de utilizatori sunt sporadice ca sistem și insuficiente ca număr și diversitate, nereglementate conceptual, instituțional și profesional.

Colecțiile de bibliotecă, echipamentele și pregătirea profesională a personalului bibliotecar nu corespund rigorilor actuale pentru servirea persoanelor cu dezavantajate.

Categoriile de utilizatori cu nevoi speciale – minorități naționale, copii dezavantajați, persoane private de libertate etc. – sunt servite în mod diferit în bibliotecile publice, cei mai mulți sub nivelul rigorilor moderne. Performanțe valoroase înregistrează servirea persoanelor statuate sau autodeclărate ca minoritate, constatându-se o tendință de transformare a bibliotecilor publice în centre ale comunităților naționale.

CAPITOLUL III. REPERE TEORETICO- EXPERIMENTALE PENTRU UN CONCEPT MODERN AL SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ PERSOANELOR DEZAVANTAJATE

3.1. Reorientarea conceptuală, structurală și metodologică a Bibliotecii Municipale *B.P.Haşdeu* din Chișinău pentru oferirea de servicii speciale persoanelor dezavantajate

Prin politicile sale, BMH subscrie la unul din punctele "Cartei verzi" – «Cele mai bune biblioteci publice acționează de asemenea ca foruri sociale centrale pentru propriile comunități, unde multe dintre activitățile locale ale cetățenilor pot fi asociate corespunzător și într-un spirit de dezvoltare comunitară»¹⁶⁰. Prin crearea Serviciului de Informare Comunitară al BMH (1997), biblioteca se situează printre organizațiile comunitare care au ca obiectiv realizarea politicii sociale referitoare la persoanele dezavantajate.

Experiența BM s-a sprijinit pe concepte elaborate de oameni de seamă ai culturii românești.

D. Gusti, printre primii în România, a încercat să definească misiunea serviciului social. El considera serviciul social o sinteză între cunoaștere și acțiune. În concepția lui *D. Gusti*, „orice acțiune culturală trebuie să se întemeieze pe o cunoaștere științifică a realității sociale”¹⁶¹. Realizarea acțiunilor culturale a fost văzută de el în organizarea căminelor culturale, care aveau ca scop iluminarea social-pedagogică a satelor.

Pentru realizarea acestui deziderat, *D. Gusti* a folosit voluntariatul (echipe studentești), și, în baza experienței acestuia, elaborează în 1938 *Legea Serviciului Social*. Legea era considerată un instrument de pedagogie socială, conform căreia toți intelectualii trebuiau să fie și activiști sociali. Importanța și valoarea acestei legi a fost apreciată la timpul său atât de sociologi cât și de oameni politici. În 1939 președintele SUA *F.D. Roosevelt* aprecia această lege drept «una din cele mai avansate legi din lume»¹⁶².

¹⁶⁰ Carta verde privind rolul bibliotecilor în Societatea Informațională // DG XIII/E-4 Telematix for Libraries. – www.cordis.lu/libraries/en/green.html

¹⁶¹ Gusti, D. Opere (în 7 volume). – Vol.III. Organizarea culturală. – București, ed. Academiei R.S. Române. – 1970. – p.280

¹⁶² Pedagogie socială: Concepții, preocupări și experiențe în România dintre cele două războaie mondiale / coordonator Ovidiu Bădina, Octavian Neamțu. – București, EDP. – 1970. – p. 69-74

Programul Serviciului Social de ridicare culturală a satului statuează repere importante pentru activitatea în domeniu, valabile și utilizabile și în prezent: „...fiecare individ are anumite trebuințe culturale, el prelucrează *materialul de cultură* și-l transformă în *valori personale*, construindu-și o *cultură proprie*, care-i va da posibilitatea să se *regăsească în realitatea în care trăiește*”¹⁶³. Cu privire la cultura generală, *D.Gusti* susține că aceasta trebuie să se întemeieze pe *trebuințele poporului*, adică poporului să i se ofere valorile culturale de care are nevoie, la baza oricărei acțiuni culturale trebuind să stea *cunoașterea nevoilor poporului*. Aceste principii, traduse în termeni contemporani, sunt preluate de BMH în acordarea serviciilor de bibliotecă.

Am considerat actual principiul lui *D.Gusti* – *orice acțiune culturală este una socială prin finalitățile sale*, care este valabil și în formula *orice activitate de bibliotecă este și o activitate socială*.

Prin crearea SIC, BMH a făcut opțiune pentru modelul american de prestare a serviciilor informaționale persoanelor dezavantajate – prin informații comunitare dezvoltă servicii pentru persoane dezavantajate.

Caracteristicile atitudinii persoanelor dezavantajate față de societate și față de serviciile de bibliotecă impun bibliotecarului un statut profesional înnoit, racordat la tipurile de utilizatori, la condiția socială modernă, la calitatea comunității, disponibil să le influențeze pozitiv.

Annual BMH și filialele ei servesc peste 10 mii de utilizatori de vârstă înaintată. Interesele de lectură ale acestora sunt exprimate de datele:

beletristică	– 66%
istorie	– 58%
artă, sport	– 29%
științe ale naturii	– 23%
alte domenii	– 18%.

Completarea colecțiilor. Persoanele înaintate în vârstă sunt formate în societatea comunistă, în care cartea era accesibilă¹⁶⁴ și considerată necesară; ei au studii, interese concrete de lectură și un orizont de cunoștințe care poate fi considerat vast. Majoritatea dintre ei (70%) vin la bibliotecă pentru a citi presa. Însă aceasta nu reprezintă un criteriu de taxare a acestor cititori drept avansați față de celelalte categorii: sărăcia îi face să vină la bibliotecă pentru a citi ziare și reviste căci nu-și pot permite să le cumpere sau să se aboneze. BMH răspunde intereselor și situației

¹⁶³ Gusti, D. Despre cultură. Ed. Fundației D. Gusti. – București, 1996. – p. 223

¹⁶⁴ Valoarea fondului de carte din bibliotecile publice sovietice depășește obiectul cercetării noastre.

sociale a acestui tip de utilizatori prin perfectarea unui repertoriu bogat de abonamente la presa periodică:

1995 - 507 titluri

1997 - 476 titluri

1999 - 452 titluri

2001 - 467 titluri în limbile română, rusă, ucraineană,

bulgară, germană, franceză, turcă și engleză.

S-a modificat pozitiv și *repertoriul metodologic* al BMH, acesta angajând diverse cluburi, ateliere de lectură, servire la domiciliu (*Anexa 3*).

Servirea la domiciliu este practică de filialele BM *Vasile Alecsandri*, *Alexandru Cosmescu*, *Alexandru Donici*, *Ițic Mangher*, *Lesea Ucrainka*, *Mihail Lomonosov*, *Târgu Mureș*. Serviciile sunt acordate de către bibliotecari sau voluntari. În calitate de voluntari de cele mai multe ori se oferă tot persoane înaintate în vârstă. Vizitele la domiciliu se fac conform solicitărilor telefonice.

Din 1999 la bibliotecă funcționează, pentru persoanele dezavantajate, serviciul *Biblioteca în casa ta*, aflate în imposibilitate de a frecventa biblioteca.

Din același an filiala *Onisifor Ghibu* practică serviciul de informare la telefon *Alo, Biblioteca?*, foarte solicitat de persoanele în etate. Și acest serviciu este oferit de bibliotecari și voluntari, cei mai mulți de vârsta a treia.

Un nou serviciu informațional, denumit *Casa caldă*, care reprezintă un atelier de lectură, a fost inițiat de *Clubul pensionarilor* (filiala *Ițic Mangher*): bibliotecarul (voluntarul) realizează activități de lectură cu 3-4 pensionari din același bloc, în locuința unuia dintre ei; unul din pensionari este responsabil de atelier. Numărul atelierelor de lectură a crescut de la 2 în 1998 la 14 în 2000, solicitări fiind înregistrate mai multe, căci biblioteca nu poate să acopere toate solicitările cu resurse proprii și chiar apelând la ajutorul voluntarilor. Pentru acest tip de servicii de bibliotecă este dificil de găsit voluntari care să întrunească exigențele pentru dicție, cunoașterea fluentă a limbilor română, rusă, idiș (cele mai solicitate), întreținerea discuțiilor pe diverse teme: politică, medicală, socială, culturală. Pentru a recruta oameni care întrunesc aceste calități BMH a luat decizia de a remunera bibliotecarii, actorii, prezentatorii radio și TV care acceptă o astfel de activitate. Proiectul *Casa caldă* a fost susținut financiar de mai multe instituții, de aceea numărul lor este în creștere.

Cluburile (de ex., cluburile grădinarilor de la filialele *Alexandru Donici*, orașelul Codru, mun. Chișinău) reunesc persoanele de vârstă înain-

tată după interese. În cadrul ședințelor cluburilor se organizează expoziții de carte, întâlniri cu specialiști din domeniile de interes, participanții își împărtășesc experiențele și cunoștințele.

Mai funcționează cluburile: *Tainele sănătății* (filiala *Vasile Alecsandri*), *Clubul veteranilor* (filialele *Mihail Lomonosov*), *Bibliotecari netitulari*, *Clubul persoanelor de vârstă a treia* (filiala *Onisifor Ghibu*), *Clubul pensionarilor* (filiala *Ițic Mangher*). Deși au același grup țintă, activitatea cluburilor este variată

Deși au același grup țintă, *metodologiile* de activitate a cluburilor pentru persoanele de vârstă înaintată sunt variate, deseori depășind serviciile de bibliotecă și avansând în diverse activități culturale, de caritate și de integrare socială a membrilor săi. Unele filiale (cluburile bibliotecilor *Vasile Alecsandri*, *Alexandru Donici*, *Codru*) au o tematică prestabilită (medicală, agricolă) și constantă, ședințele lor realizându-se în forme tradiționale de activitate: prezentări, premiere, reviste ale noutăților editoriale sau tematice, întâlniri cu specialiști, servire la domiciliu. Altele (clubul de la biblioteca *Ițic Mangher*) au o tematică specifică, îmbină diverse tipuri și forme de activitate (de caritate, de agrement și divertisment, artisanale etc.), care depășesc cadrul de referință al unei biblioteci publice. Activitatea lor, totuși, este centrată pe aspectul biblioteconomic, care combinate cu aspecte pedagogico-psihologice devin adevărate acțiuni de integrare socială a persoanelor dezavantajate. Un exemplu relevant în acest sens îl reprezintă filiala *Onisifor Ghibu* care și-a propus pentru realizare activitățile:

- Selectarea unui fond de literatură axată pe interesele informaționale ale persoanelor în etate, interese identificate în urma unor analize și cercetări efectuate asupra acestui grup.
- Crearea unui compartiment special, în cadrul colecției bibliotecii, de informare juridică: reviste și materiale speciale, colecții de legi, hotărâri și dispoziții oficiale, regulamente ale departamentelor, acte normative, informații privind administrația locală și documentele ei, modificări la legislația în vigoare etc.
- Crearea fișierului tematic *În obiectiv - vârstă a treia*, care include trei compartimente: literatura juridică, hotărâri și dispoziții ale organelor locale, articole din periodici, publicații referitoare la acest subiect.
- Crearea unei colecții de materiale audio și video (pe casete și CD) cu tematică *retro* (istorie, religie, obiceiuri și tradiții, personalități și evenimente istorice), destinate bătrânilor cu deficiențe de vedere sau auz.

- Alcătuirea și editarea unui îndreptar *Ghidul pensionarului* care cuprinde lista instituțiilor responsabile de problemele oamenilor în etate; textele unor legi de interes comun pentru bătrâni; documente privind asistența lor socială și medicală, drepturi și facilități; lista instituțiilor de reabilitare și tratament, a centrelor medicale specializate în gerontologie; facilități de angajare în câmpul muncii; informații cu privire la posibilități de agreement pentru acest grup specific; servicii informaționale.
- Diversificarea serviciilor oferite de bibliotecă: servicii de asistență în depistarea surselor informaționale; rezervări de carte; furnizarea informațiilor de referință, selectarea documentelor; întocmirea listelor bibliografice, a bibliografiilor la cerere; îmbunătățirea serviciului de informare la telefon; livrarea informației și a titlurilor rezervate la domiciliu; oferirea de spații pentru întruniri, discuții, ateliere, conferințe; fotocopiere, multiplicarea gratuită a materialelor solicitate de acest grup social; organizarea și crearea arhivelor personale.

Biblioteca *Onisifor Ghibu*, așa cum se poate constata din nomenclatorul activităților realizate, și-a reorientat politica informațională către persoanele dezavantajate, în special către bătrâni, acestea fiind sintetizate în proiectul *În obiectiv – vârsta a treia*, care are ca scop prevenirea izolării sociale a persoanelor în etate și reintegrarea lor în viața socială și culturală activă, inclusiv prin stimularea comunicării între reprezentanții vârstei de aur. Beneficiarii și participanții acestui proiect sunt: 1) persoane în vârstă – pensionari, bolnavi, șomeri, casnice; 2) persoane din sfera deservirii sociale și ocrotirii sănătății – psihologi, juriști, alte persoane cu atribuții la domeniul vizat; 3) istorici, jurnaliști, oameni politici, oameni de artă.

De grupul doi biblioteca are nevoie în organizarea activităților cerute de grupul 1 – întâlniri cu aceștia, implicarea lor în rezolvarea problemelor cu care se confruntă bătrânii, consultații, sfaturi, recomandări bătrânilor și bibliotecarilor. Grupul trei este prezent în acest proiect pentru a sensibiliza și influența pozitiv societatea vizavi de persoanele dezavantajate, prin implicarea lor în activități culturale, de binefacere, informaționale, făcându-i prietenii bibliotecii și sprijin în socializarea acestor categorii de populație.

Proiectul Bibliotecii *Onisifor Ghibu* este întemeiat pe obiectivele:

- asigurarea accesului liber și nelimitat la informație persoanelor de vârsta a treia prin eliminarea oricăror bariere existente și posibile;
- deservirea persoanelor în etate prin promovarea unor activități specifice și crearea unui cadru informațional adecvat;

- crearea unui fond de referință, pe suport tradițional și pe CD, capabil să acopere tematici solicitate de această categorie de utilizatori;
- optimizarea și diversificarea serviciilor oferite persoanelor în etate;
- aplicarea tehnologiilor informaționale în activitatea cu persoanele în etate;
- întreținerea unor relații de colaborare cu instituțiile de profil în domeniul asistenței sociale a persoanelor în etate (Ministerul Muncii și Asistenței sociale, Ministerul Sănătății, Consiliul municipal, Preterurile de sector, instituțiile medicale și curative, ONG-urile) (*Anexa 4*).

Este cunoscut faptul că biblioteca nu-și poate asuma responsabilități pentru realizarea tuturor problemelor legate de socializarea persoanelor defavorizate, dar ea poate contribui esențial la integrarea și menținerea lor în viața socială și culturală activă prin oferirea diferitelor oportunități și servicii cu destinație specială. Bibliotecile din Chișinău au acumulat o bogată experiență de interacțiune cu acest grup social. Practica elaborării și realizării proiectelor susținute tehnic și financiar îmbunătățește serviciile oferite, influențează calitatea actului informațional. Experiențele descrise certifică o amplă dezvoltare a serviciilor de bibliotecă, o vizibilă reorientare a acestora de la activitățile culturale, profesionale și de divertisment pentru utilizatorii cu viață fizică, psihică și socială deplină la activități oferite persoanelor dezavantajate. Această reorientare este provocată de micșorarea fluxului de cititori fără handicap și creșterea fluxului de utilizatori dezavantajați, pe de o parte; de constituirea unei noi viziuni asupra persoanelor dezavantajate, pe de alta; se constată, de asemenea, și mărirea numărului de persoane cu nevoi speciale, pentru care biblioteca publică modernă, prin statutul său de instituție de cultură, este obligată să ofere servicii peotriva solicitărilor și a revendicărilor comunității locale.

3.2. Bibliotecarul în contextul noului statut social al bibliotecii publice și al utilizatorilor ei

În scopul stabilirii grupurilor de utilizatori defavorizați, interesul de lectură al cărora este acoperit de serviciile de bibliotecă oferite, a formelor și activităților practicate în acest context, precum și pentru a contura atitudinile bibliotecarilor și nevoile lor de perfecționare profesională, necesară realizării acestui nou tip de servicii a fost efectuat un studiu al fenomenelor indicate în toate tipurile de biblioteci – publice, școlare, școlare speciale, colegii, universitare, științifice, naționale (*Anexa 5*).

Atitudinile manifestate. Obiectivele experimentului și prelucrarea și interpretarea datelor obținute s-au întemeiat pe teza potrivit căreia atitudinile bibliotecarilor față de sondajul însuși, în general, ca și față de persoanele dezavantajate, în special, sunt relevante și ca atitudini ale comunității față de această categorie de persoane, deoarece bibliotecarii sunt nu numai reprezentanți ai comunității dar și agenții de influență ai acesteia prin caracterul demersului profesional realizat în cotidian.

Cele mai refractare la ideea de a presta servicii speciale persoanelor dezavantajate s-au dovedit a fi bibliotecile școlilor generale. Motivele invocate de bibliotecarii acestor instituții pentru refuzul de servicii persoanelor dezavantajate sunt cuprinse de declarațiile: *nu suntem tipul de bibliotecă care ar servi copii nenormali; aceasta-i funcția bibliotecilor publice; cititorii cu dereglări trebuie deserviți în biblioteci speciale; în fiecare sector trebuie deschisă câte o bibliotecă pentru handicapați (bibliotecă publică); BM «B.P.Hasdeu» nu are nici o atribuție cu cea școlară (vizează inițiativa BMH de a explora domeniul .-L.K.).* Declarațiile reprezintă conceptul instituționalizării, dominant în societatea totalitară. Biblioteca publică este totuși indicată ca instituție ce ar putea să preia serviciile pentru persoanele dezavantajate, necesitatea prestării unor astfel de servicii fiind conștientizată de bibliotecarii școlari, fără a-și asuma însă și responsabilități față de această categorie de utilizatori.

În bibliotecile publice atitudinea refractară a personalului la nevoile persoanelor dezavantajate este mai mică decât în bibliotecile școlare, aceasta totuși prevalează, faptul demonstrând că fenomenul respingerii persoanelor dezavantajate încă domină sfera serviciilor de bibliotecă din Moldova: *nu deservim astfel de cititori; sunt pentru cititori normali în biblioteca publică; nu avem cu ce satisface cerințele celor normali, nemaivorbind de cei nenormali; nu avem astfel de servicii și nici nu dorim; în zădar este întreprins un astfel de sondaj.*

Atitudinile negative ale bibliotecarilor reprezintă și atitudinile mediului social în chestiunea examinată, această atitudine fiindu-le comunicată bibliotecarilor anume de mediul social în care activează.

Bibliotecarii recunosc bibliotecii principiul democratic pentru satisfacerea dreptului publicului la informații în diverse forme, dar, consideră ei, pentru mai buna funcționare a bibliotecii, serviciile de bibliotecă ar trebui acordate unor categorii prestabilite de utilizatori,.

Din 500 chestionare difuzate 117 (23,4%) n-au fost returnate, refuzul de a exprima atitudine față de fenomenul examinat reprezentând o atitudine refractară față de acesta. Cele mai multe chestionare fără răspuns au rămas în bibliotecile școlare: 53 din 100.

Doar 18% din bibliotecari sunt total refractari la imperativul furnizării serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate. Este o cifra considerabilă pentru profesioniști, căci astfel ei neagă și *Manifestul UNESCO cu privire la bibliotecile publice*, document fundamental în activitatea lor.

Mulți bibliotecari mai împărtășesc concepte depășite și viziuni limitate cu privire la repertoriul serviciilor de bibliotecă, aceștia fiind reprezentați de bibliotecarii școlari, bibliotecari universitari și de o parte din personalul bibliotecii publice.

Activități speciale realizate. Ponderea foarte mică a bibliotecilor care prestează servicii pentru informarea persoanelor dezavantajate – doar 8% – este condiționată de mai mulți factori; *obiectivi:* lipsa formatelor speciale și a echipamentului special, mediul aferent bibliotecii și interiorul ei inadapate; *subiectivi:* absența competențelor și aptitudinilor profesionale speciale, atitudinea negativă.

Factorii indicați au influențat în mare măsură și gama de servicii oferite. Doar 7% din biblioteci oferă împrumuturi la domiciliu, dintre care doar 4,7% împrumuturi interbibliotecare.

Cinci biblioteci (Biblioteca pentru orbi, 3 biblioteci ale școlilor speciale și BMH) organizează și desfășoară activități speciale cu persoane cu deficiențe: discuții asupra cărților, ora poveștilor, lectura cărților cu voce, ateliere și cluburi (ultimele două realizate doar de BMH) etc.

Explorarea domeniului a demonstrat că este necesar și un marketing specializat în domeniu pentru studiul ofertei și solicitărilor, pentru promovarea și încurajarea amplă a accesului la informație a persoanelor dezavantajate.

Grupurile dezavantajate acoperite cu servicii sunt atât de puține încât n-a fost posibilă matematizarea rezultatelor obținute. Le reproducem de aceea întocmai (cifrele din afara parantezelor indică numărul bibliotecilor):

orbi	- 1 (250 cititori, BRO)
hipoacuzici	- 1 (150 elevi, șc. specială)
handicapați fizic	- 0
deficiențe mintale	- 0
persoane private de libertate	- 1 (200..., filiala Cricova, BMH)
persoane înaintate în vârstă	- 207 (53%) (biblioteci publice, științifice)

Bibliotecile publice, științifice și universitare, cu excepția BMH și a filialelor sale, prestează servicii doar persoanelor înaintate în vârstă. Orbii citesc doar la BO, hipocuzicii – la Școala specială nr. 4. Aceste biblioteci au indicat și numărul de utilizatori. Celelalte biblioteci au bifat doar căsuța «persoane înaintate în vârstă», fără să concretizeze numărul acestora.

Se costată astfel că doar un număr foarte mic de biblioteci realizează, și acestea în măsură foarte mică, recomandările *Manifestului UNESCO*, iar cele mai multe îl ignorează completamente.

Colecțiile. Răspunsurile referitoare la colecții identifică o altă deviere de la *Manifestul UNESCO*.

Bibliotecile care dețin cărți în alte formate pentru persoanele dezavantajate:

cărți Braille	- 3 biblioteci
cărți vorbitoare	- 2
cărți cu tipar mărit	- 2
cărți adaptate	- 0
cărți - casete	- 0
casete audio	- 10
casete video	- 10
casete video cu titre	- 0
CD-uri	- 0

Cota acestora nu depășește 0,1% nici la un indice. Nici o bibliotecă nu răspunde nici măcar satisfăcător recomandării *Manifestului UNESCO* – «Toate grupele de vârstă trebuie să găsească materialul relevant pentru nevoile lor. Colecțiile și serviciile trebuie să includă toate tipurile de purtători de informație, tehnologii moderne, precum și materiale tradiționale», cu excepția tipului *materiale tradiționale*¹⁶⁵.

Echipament și mobilier. Acesta lipsește cu desăvârșire în bibliotecile studiate: 100% respondenți au indicat doar mobilier și echipament tradițional, menționând (deși Chestionarul n-a cerut-o) că și acesta este uzat.

Accesul fizic la servicii. Pornind de la recomandarea *Manifestului UNESCO*, «Serviciile trebuie să fie accesibile fizic tuturor membrilor comunității»¹⁶⁶ (compartimentul *Funcționare și management*), a fost formulat un set de întrebări pentru a stabili situația la acest compartiment.

– *Prezența intrărilor speciale în bibliotecă pentru accesul persoanelor ce se deplasează în cărucioare:*

Da - 0 Nu - 100%.

– *Plasamentul favorabil al bibliotecii pentru orbi:*

Da - 7% Nu - 72 Cu greu - 2,1%.

– *Designul adaptat la nevoile persoanelor cu deficiențe de vâz și locomotor:*

Da - 3% Nu - 97%.

¹⁶⁵ IFLA/UNESCO: *Manifestul pentru bibliotecilor publice* // Magazin bibliologic. -1995. – nr. 4. – p.7.

¹⁶⁶ Ibidem, p. 8.

Or, nici edificiile nici colecțiile bibliotecilor nu sunt adaptate pentru prestarea serviciilor persoanelor dezavantajate.

Pregătirea profesională a bibliotecarilor pentru a oferi servicii speciale persoanelor dezavantajate. Au răspuns:

Da - 10% Nu - 90% .

Instruirea și perfecționarea profesională a personalului bibliotecilor pentru activitatea cu persoanele dezavantajate.

Rezultatele obținute la acest compartiment al studiului ne-au determinat să schițăm o strategie de instruire a bibliotecarilor pentru o eventuală activitate cu persoanele dezavantajate: instruirea bibliotecarilor ar trebui să înceapă cu schimbarea atitudinii lor față de această categorie de utilizatori; metodologiile de formare ar trebui să includă traininguri psihologice pentru a depăși percepția refractară și teama față de persoanele cu handicap, pentru a accepta să ofere servicii diferențiate, în funcție de nevoile utilizatorilor.

Conștientizarea necesității pentru o pregătire profesională specială este slabă: competențele profesionale sunt substituite cu trăsături de caracter sau fenomene: *caritate, altruism, compasiune, umilință, compătimire*, considerate de noi ca răspunsuri ce denotă atitudini negative față de persoanele cu handicap, deoarece trăsăturile indicate subliniază percepția refractară și neacceptarea persoanelor cu handicap de către bibliotecari.

Aceste răspunsuri coincid, într-o oarecare măsură, cu cele date de persoanele dezavantajate. Rolurile însă sunt diferite:

- persoanele dezavantajate au confirmat astfel că *își știu locul rezervat pentru ei de societate* și nu pretind la mai mult;
- bibliotecarii au demonstrat că *știu locul rezervat de comunitate pentru aceste persoane* și, fie că se simt neputincioși, fie că nu doresc să le ofere ei înșiși mai mult decât le-a rezervat mentalitatea dominantă în societate.

Mentalitatea dominantă în Occident și conceptul redat în documentele comunității mondiale cu privire la persoanele dezavantajate este că acestea nu au nevoie atât de compasiune și compătimire cât de înțelegere și tratament corect, de ajutor și susținere, de a fi acceptate de comunitate și servite în mod adecvat. Acest concept ar trebui să fie antrenat la elaborarea curriculumului pentru formarea profesională inițială și continuă a bibliotecarilor. Formarea profesională a bibliotecarilor la acest modul (activitatea cu persoanele dezavantajate) trebuie să prevadă și competențele necesare de sensibilizare a comunității cu privire la problemele persoanelor dezavantajate, și competențe de coordonare a activităților de acest gen în spațiul de influență al bibliotecii.

Perceperea de către bibliotecari a persoanelor dezavantajate a fost testată și în cadrul unor experimente care au antrenat toate categoriile de bibliotecari: manageri superiori, manageri de nivel mediu, bibliotecari de rând. Conform experimentului, bibliotecarii trebuiau să enumere toate adjectivele cu care poate fi caracterizată o persoană înaintată în vârstă, o persoană privată de libertate, o persoană cu handicap. Într-o ședință se propunea caracterizarea doar a unei persoane aparținând unei categorii. Bibliotecarii, în 5 min., trebuiau să scrie un număr maxim de adjective. Apoi li se rezervau 5 min. pentru a le grupa în două coloane: "pozitive" și "negative". Această probă simplă a avut un impact direct asupra bibliotecarilor, datele obținute fiind luate în considerare la admiterea lor în activitatea cu persoanele dezavantajate și la formarea profesională specială.

Ca *negative* au fost considerate aprecierile în care caracteristicile negative au depășit 50% din numărul total, ca *pozitive* – aprecierile în care caracteristicile pozitive au depășit 50% și ca *pozitive/negative* – cazurile în care caracteristicile pozitiv/negativ au fost egale.

Pentru categoria *persoană înaintată în vârstă* au fost indicate:

- caracteristici pozitive – *înțelept, serios, cuminte, știutor, informat, chibzuit, așezat, priceput, iscusit, nobil, generos, activ, prezentabil, sfătos* etc.;
- caracteristici negative – *bolnav, rău, alienat, neproductiv, palid, abătut, amărât, obosit, confuz, uituc, morocănos, surd, orb, leșinat, capricios* etc.

La categoria negative bibliotecarii au mai adăugat sintagme de tipul: *excesiv îngrijorat de sine, nu-i interesat de sex, fine minte numai lucruri vechi, nu poate învăța lucruri noi, încet la minte* etc.

Pentru categoria *persoane private de libertate* bibliotecarii au găsit mai puține adjective, preponderent negative: *rău, periculos, violent, pierdut, hoț, dependent de... (droguri, alcool)* etc., și doar două caracteristici pozitive: *deștept, iscusit*.

Categoria *persoane cu handicap fizic* la parametrul negativ a acumulat calificativele: *bolnav, capricios, periculos, neputincios, încâpățânat, urât*, iar la cel pozitiv – doar caracteristicile: *foarte deștept, răbdător, retras, necomunicabil, închis în sine, rușinos*.

Plasarea calităților *retras, răbdător, necomunicabil, închis în sine, rușinos* în categoria celor pozitive arată că bibliotecarii percep persoanele cu handicap fizic anume în cadrul axiologic circumscris de aceste caracteristici, nu și ca persoane egale cu evaluatorii, însă diferiți.

Aprecierile negative reprezintă rezultatul unei percepții negative, a unei atitudini discriminatorii față de persoanele cu handicap. Acești bibliotecari

n-au fost recomandați pentru activitatea cu persoanele handicapate, ei urmând să fie înscriși în activități de formare profesională specială, care prevăd, la prima etapă, schimbarea atitudinii față de această categorie de utilizatori, la etapa următoare formarea fiind centrată pe studiul tipologiei și caracteristicile persoanelor cu handicap.

Bibliotecarii care au evaluat pozitiv persoanele cu handicap au fost admiși pentru activitatea cu această categorie de utilizatori, formarea lor profesională fiind axată pe metodologii speciale.

Bibliotecarii care au evaluat pozitiv/negativ persoanele cu handicap au fost admise pentru activitatea cu acestea doar în urma unei formări profesionale speciale.

Caracteristicile marcate și valorizate pozitiv de utilizator sunt, de cele mai multe ori, atitudinea, conduita bibliotecarului în raport cu sine și cerea formulată de el (atenția și interesul cu care este ascultat, solitudinea, amabilitatea, rapiditatea răspunsului oferit), acestea fiind relevante anume în relația bibliotecar – persoană dezavantajată.

Deși experimentul n-a fost conceput inițial pentru a determina atitudinile bibliotecarilor față de persoanele cu handicap, ci doar pentru a afla dacă ei cunosc caracteristicile specifice acestor persoane pentru a le lua în considerație la organizarea serviciilor, datele experimentului demonstrează că bibliotecarii și-au exprimat mai mult atitudinile decât profesionalismul, fapt care sugerează re-conceptualizarea formării inițiale și continue a acestora.

Valorile *pozitiv-negativ* au fost examinate în funcție de categoriile profesionale ale subiecților: manageri, manageri de nivel mediu, bibliotecari. Acest procedeu a demonstrat că valoarea pozitivă sau negativă a evaluării este în funcție de categoria profesională: cu cât este mai înaltă categoria profesională a bibliotecarului cu atât mai puține sunt și aprecierile pozitive date persoanelor cu handicap, și viceversa. Pe de altă parte, bibliotecarii de rând, care se află zilnic la servire, sunt mai toleranți, aceștia n-au operat cu adjective negative decât în număr extrem de mic. A fost validată astfel teza exprimată de mai mulți autori străini și autohtoni, potrivit căreia numărul mare de contacte directe cu oamenii diminuează acțiunea stereotipurilor sociale (*Anexa 6*).

Testarea bibliotecarilor și a studenților bibliotecari la autoevaluarea profesională, activitatea cu persoanele handicapate (*Anexa 11*), s-a făcut pe o scară de 2 puncte și a fost completată de dezbateri. În rezultat, s-a stabilit că atitudinile subiecților testați este afectată de:

- experiențele anterioare personale – contactul cu persoanele dezavantajate (sau lipsa acestui contact);

- experiențele de familie (existența în familia proprie sau a prietenilor, cunoștințelor a unei persoane cu handicap);
- prezența/absența în mass-media a persoanelor dezavantajate.

De unde s-a putut costata că schimbarea atitudinii bibliotecarilor față de persoanele cu handicap se poate face pe două căi:

1. Lărgirea cunoștințelor lor privind condițiile de handicap și efectele lui asupra acestor indivizi.
2. Lărgirea contactului personal cu indivizi dezavantajați

Sinteza datelor experimentului, relevanța cărora este demonstrată de numărul mare de participanți (peste 500 de subiecți), validarea datelor și interpretărilor făcute în baza lor în cadrul a diverse activități de formare profesională a bibliotecarilor (observări, convorbiri, discuții etc.) validează și concluzia că ***percepția negativă a persoanelor cu handicap este caracteristică întregii societăți moldovene***. Pe de altă parte, gradul de cercetare a fenomenului este sub orice nivel. Au fost înregistrate doar referiri în unele lucrări de pedagogie generală sau de psihopedagogie specială (*S. Rîjicov, E. Mohorea, A. Racu, I. Racu* etc.)¹⁶⁷. Aspecte ale fenomenului sunt examinate doar în cadrul unor conferințe organizate de ONG-uri.

Or, formarea inițială și continuă a bibliotecarilor trebuie să includă neapărat și o formare pentru activitatea cu persoanele dezavantajate (medico-psihologică, social-psihologică, psihopedagogică etc.), operându-se concomitent programe la scară națională de eliminare a stereotipurilor negative și de schimbare în pozitiv a atitudinii tuturor membrilor societății față de persoanele dezavantajate.

În baza conceptului educațional modern cu privire la persoanele dezavantajate, a conceptului de bibliotecă publică modernă, a legislației naționale și internaționale specifice, a actelor normative, precum și luând în considerație datele experimentului, experiențele de activitate ale bibliotecarilor cu diferite categorii de persoane dezavantajate, a fost elaborat referențialul competențelor profesionale ale bibliotecarului (*Anexa 7*) care lucrează cu persoane dezavantajate. Acesta reprezintă un nomenclator de cunoștințe, competențe și atitudini, inclusiv de ordin tehnologic, necesare realizării obligațiilor funcționale în cadrul activității cu utilizatorii cu nevoi speciale ai bibliotecii publice, indică cerințele de calificare pentru diverse categorii de bibliotecari profesioniști la ocuparea unui post (bibliotecar, manager în domeniu, profesor formator); sugerează repere pentru un posibil curriculum

¹⁶⁷ Viziuni moderne asupra psihopedagogiei. – Chișinău, 2000. – 283 p.

de formare profesională inițială și continuă a bibliotecilor. În sensul preocupat, bibliotecarii aflați în activitate în bibliotecile publice ar trebui:

- să studieze (să cunoască) caracteristicile specifice ale persoanelor dezavantajate; programele, metodologiile și activitățile adecvate fiecărei categorii de persoane dezavantajate; metodologiile de interacțiune socială cu comunitatea; terminologia specială; echipamentul special necesar oferirii de servicii de bibliotecă acestor persoane;
- să-și formeze competențe metodologice: să elaboreze metodologii speciale pentru activitatea cu această categorie de utilizatori ai serviciilor de bibliotecă;
- să-și cultive atitudini pozitive față de persoanele dezavantajate: deschidere, toleranță, empatie, conștiința rațiunii existenței tuturor felurilor de oameni etc.

3.3. Principiile și sistemul activităților bibliotecii publice pentru integrarea persoanelor dezavantajate în societatea modernă

Orientarea spre utilizator – principiul fundamental al tuturor bibliotecilor din lume – este și principiul fundamental al politicii informaționale a BMH. În baza acestui principiu a fost revizuit cadrul normativ al BMH – misiune, teleologie, valori, regulamente, programe, planuri etc. – în scopul acoperirii cu servicii și asigurării accesului la informație a persoanelor dezavantajate.

Experiențele acumulate, strategiile formulate și experimentele efectuate au conturat următoarele principii ale activității bibliotecilor publice pentru integrarea persoanelor dezavantajate:

Principiul priorității utilizatorului: în toate acțiunile bibliotecii publice prioritate are solicitantul/utilizatorul serviciilor de bibliotecă. Acest principiu își revendică întâietatea cu atât mai mult cu cât acțiunea sa vizează un utilizator cu nevoi speciale, dezavantajat față de ceilalți beneficiari ai serviciilor de bibliotecă.

Principiul diferențierii: direcționarea informațiilor și a serviciilor informaționale către un anumit tip de utilizator și în funcție de cerințele sale informaționale, nivelul său de instruire, caracteristicile psihice și fizice. Caracteristicile utilizatorului dezavantajat (condiția fizică, intelectuală, socială) determină formele, metodele, registrul de servicii și programe.

Principiul sistemic: realizarea serviciilor de bibliotecă într-un sistem, funcționarea căruia să se întemeieze pe interacțiunea bibliotecii, utilizatoru-

lui dezavantajat și comunității (locale, regionale, naționale, mondiale). Principiul sistemic preconizează:

- dezvoltarea serviciilor de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate ca parte integrantă a sistemului de servicii oferite comunității;
- încadrarea organică în sistemul de servicii oferite de bibliotecă a oricărui act informațional;
- orientarea activității de bibliotecă cu persoanele dezavantajate la convertirea informației și lecturii ocazionale într-un sistem complex de informare care să integralizeze toate tipurile de cunoștințe;
- încurajarea utilizării în actul informațional a colecțiilor în orice format.

Principiul pluralismului axiologic: recunoașterea/satisfacerea dreptului utilizatorului dezavantajat la opțiune pentru sursele informaționale (conținut, format, limbă, nivel de complexitate), în funcție de orientările și viziunile sale politice, economice, culturale, religioase etc.

Principiul dialogului: promovarea dialogului afectiv, cognitiv și eficient al bibliotecarului cu utilizatorul dezavantajat, între autori și utilizatori, între utilizatorii înșiși. Biblioteca va asigura un mediu atractiv de comunicare, bazat pe cunoașterea reciprocă.

Principiul influențării pozitive recuperatorii: sursele recomandate utilizatorului, comunicarea bibliotecar–utilizator, orice activitate de culturalizare, educațională, de integrare socială etc. care se realizează în biblioteca publică va avea caracter pozitiv și recuperator în raport cu valorile fundamentale ale omenirii (Adevărul, Binele, Frumosul, Dreptatea, Libertatea), cu valorile constitutive ale poporului R. Moldova, cu valorile națiunii al cărei reprezentant este utilizatorul¹⁶⁸

Principiul accesibilității: accesul fizic, axiologic, metodologic la serviciile de bibliotecă al persoanelor dezavantajate, realizat pe crearea de condiții speciale în baza testărilor preliminare ale condiției fizice, intelectuale și sociale ale utilizatorilor, a programelor și serviciilor oferite.

Principiul retroacțiunii pozitive: efectul încadrării persoanelor dezavantajate în programele de servicii de bibliotecă nu trebuie să le aprofundeze criza de handicap ci s-o atenueze, făcându-i încrezători în rațiunea pozitivă a vieții lor în contextul comunității umane.

Principiul liberului interes al utilizatorului dezavantajat: serviciile de bibliotecă nici într-un caz nu vor fi impuse, ci oferite, la cererea solicitantului. Dezvoltarea serviciilor de bibliotecă trebuie să se producă în baza

¹⁶⁸ Pâslaru, Vlad. Principiul pozitiv al educației. – Chișinău. – 2003. – p. 50-53.

unei dezvoltări firești a intereselor de lectură și de integrare ale utilizatorilor dezavantajați.

Principii validării comunitare a programelor și serviciilor acordate persoanelor dezavantajate: orice serviciu oferit trebuie să răspundă oportun și cu eficiență maximă anume utilizatorilor din comunitatea dată. Programele și serviciile preluate de la alte comunități (localități, regiuni, popoare) nu sunt neapărat potrivite și pentru comunitatea în spațiul căreia activează biblioteca publică care le oferă. Activitățile bibliotecare trebuie să fie foarte sensibile la reacția utilizatorilor, comunității, situației politice și economice, la starea actuală a colecției, să ia în considerație formarea profesională a personalului.

Calitatea serviciilor oferite persoanelor dezavantajate depinde și de rețeaua instituțiilor specializate în domeniu, profesionale și voluntare, din comunitatea locală¹⁶⁹. În urma examinării situației din R. Moldova în acest domeniu s-a constatat că ONG-urile se află în regim de competiție, de aceea, de cele mai multe ori, nu acceptă colaborarea între ele. Or, activitățile culturale, educaționale sau de rezonanță socială, organizate în beneficiul persoanelor dezavantajate, necesită a fi coordonate, astfel ca instituțiile din teritoriu să nu concureze în detrimentul utilizatorilor ci să coopereze în favoarea lor. Pentru aceasta este nevoie de o terță parte care să fortifice efortul ONG-urilor și al comunității în acțiunile de sprijin sigur și dezinteresat persoanelor dezavantajate. Bibliotecile publice, dispunând de cele mai valoroase și numeroase resurse informaționale, de experiențe incontestabile de activitate în domeniile informațional, cultural, educațional etc., fiind și instituțiile cele mai accesibile oricărui solicitant, sunt cele mai indicate instituții care ar trebui să-și revendice prin acțiunea culturală rolul de coordonatori profesioniști ai activității în acest domeniu.

Un prim pas al realizării acestui deziderat este crearea unui sistem de activități pentru colaborarea instituțiilor și persoanelor implicate în domeniu.

Sistemul creat de BMH s-a constituit din componentele:

- *cultural-artistică:* Uniunea Scriitorilor din Moldova, Uniunea Artiștilor Plastici din Moldova, Asociația editorială «Noi», edituri, ansambluri de muzică, ansambluri de dans, oameni de teatru, cineaști etc.;
- *componenta educațională:* Biblioteca Națională pentru Copii «Ion Creangă» și bibliotecile instituțiilor educaționale școlare de toate tipurile;

¹⁶⁹ Servicii pentru persoane dezavantajate. – Chișinău. – 1999. – 14 p.

- *componenta socială*: structuri ale autorităților locale, agenții sociale municipale, ONG-uri, societăți filantropice, structuri economice private, societăți religioase, persoane particulare – bibliotecari, educatori, voluntari, părinți și prieteni ai persoanelor cu handicap, prieteni ai bibliotecii;
- *componenta profesională specială*: relații de colaborare cu Asociația Bolnavilor de Miopatie, Asociația Orbilor, Asociația Invalizilor, Consiliul Național pentru Persoanele cu Handicap, Asociația Studenților cu Dizabilități, Asociația Femeilor din Moldova etc.

* * *

Sursele și experiențele examinate, experimentele efectuate au demonstrat următoarele:

Re-conceptualizarea domeniului serviciilor de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate se manifestă ca necesitate imperioasă la nivel teoretic, experiențial și experimental și este validată de factori obiectivi și subiectivi.

În domeniul serviciilor de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate rolul bibliotecarului se menține cu statut de factor de influență decisivă. Mentalitatea sa etică și profesională este însă depășită de conceptul modern al bibliotecii publice, ca și de conceptul educațional care guvernează nu numai lumea occidentală dar și, de câțiva ani, societatea moldoveană.

Este imperioasă de aceea re-conceptualizarea formării profesionale inițiale și continue a bibliotecarilor. Formarea profesională a bibliotecarilor ar trebui să includă neapărat și formarea de competențe pentru coordonarea activităților aferente în spațiul de existență al comunității și al bibliotecii.

Principiile avansate pentru un posibil concept modern de servicii de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate din R. Moldova angajează demersurile tradiționale și moderne umanistice, juridice, educaționale, biblioteconomice, manageriale; sunt validate experiențial (la scară națională și mondială) și experimental (la nivelul sistemului de biblioteci publice din mun. Chișinău).

Sistemul de activități de bibliotecă pentru integrarea oportună și eficientă a persoanelor dezavantajate în societatea moldovenească modernă se constituie din componentele cultural-artistică, socială, educațională, profesională, răspunde principiilor formulate.

CONCLUZII

Cercetarea descrisă în prezentul studiu soluționează aspecte importante ale decalajului dintre tendințele manifeste pe plan teoretic și experiențial mondial și realitățile biblioteconomice din R. Moldova, marcate esențial de conceptul „medicinist” și psihopedagogic special în domeniul serviciilor de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate; valorifică, în evoluție dinamică, cadrul teoretic și experiențial al serviciilor de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate; construiește sisteme de principii și de activități, considerate repere pentru un posibil concept de servicii de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate.

Practica serviciilor de bibliotecă în R. Moldova este cuprinsă de spațiul cultural al Moldovei istorice și al R. Moldova, de experiențele europene și cele sovietice.

Complexitatea obiectului de cercetare a angajat o viziune epistemică interdisciplinară – biblioteconomică, pedagogică, psihologică, socială, medicală – și metodologii specifice de cercetare.

S-a constatat că serviciile speciale de bibliotecă, din țară și de peste hotare, reprezintă valoroase experiențe umanistice, sociale, culturale, conservate sau dezvoltate de o legislație adecvată. Față de experiențele occidentale moderne, cele ale bibliotecilor din Moldova se mai mențin în cadrul unor concepte sociale, profesionale și educaționale depășite.

Cercetarea valorifică în mod special noțiunea de persoană dezavantajată, o redefiniște în context istoric, teoretic și social-cultural modern; stabilește categoriile de persoane pe care le acoperă; evidențiază relația acestor persoane cu bibliotecile publice și cu comunitatea locală, regională, națională, mondială; stabilește politicile profesionale în domeniu.

Legislația mondială și cea națională valorifică principiile umaniste, profesionale și culturale definitorii pentru integrarea oportună satisfăcătoare a persoanelor dezavantajate în mediul cultural și social al comunității – accesul nestingherit la informație pentru toți, prioritatea utilizatorului, principiul normalizării, viață pentru toți în comunitate etc. În baza principiilor umaniste, profesionale, educaționale etc. se constituie politicile în domeniul examinat. Forurile bibliotecare internaționale și naționale au aderat la procesul global de integrare a persoanelor dezavantajate în comunitate, dezvoltând strategii, politici, un spectru larg de servicii speciale.

Desfășurând activități de integrare socială a persoanelor dezavantajate biblioteca modernă acționează de la nivel individual la nivel social, sensibilizează societatea, provocând-o la schimbări definitorii și la deschideri

multilaterale pentru integrarea socială oportună și eficientă a tuturor persoanelor dezavantajate. Noul rol al bibliotecii moderne a fost desemnat prin termenii *biblioteca inclusivă* și *biblioteca social inclusivă*.

Ralierea la conceptul vest-european este motivată în lucrare de centrarea acestuia pe reabilitarea psihică și socială a persoanelor dezavantajate în contextul vieții comunității din care fac parte, eliminându-se astfel discriminarea lor instituționalizată, căci comunitatea și biblioteca se adaptează la nevoile persoanelor dezavantajate, și nu invers. Metodologia de activitate cu utilizatorii dezavantajați urmează acestui concept, este determinată de tradițiile istorico-culturale ale țărilor, de numărul de persoane dezavantajate, de grupurile specifice, de cerințele lor de informare și socializare.

Cadrul legislativ al R. Moldova în domeniu este perfectibil prin racordare deplină la cel mondial. Funcționarea nesatisfăcătoare a legislației respective în bibliotecile publice este condiționată de stereotipul social, de sărăcie și de lipsa, la bibliotecari, a competențelor profesionale speciale pentru activitatea cu persoanele dezavantajate.

S-a stabilit că serviciile de bibliotecă acordate persoanelor dezavantajate sunt diferite sub aspect conceptual, metodologic, sistemicitate, frecvență, număr etc. și că acestea ar trebui reglementate în toate aspectele. Categoriile de utilizatori cu nevoi speciale – persoane de alte etnii, copii dezavantajați, persoane private de libertate etc. – sunt servite în mod diferit în bibliotecile publice, cei mai mulți sub nivelul cerințelor moderne. Anumite performanțe înregistrează servirea persoanelor statuate sau auto-declarate ca minoritare.

Bibliotecarul deține rolul de factor de influență decisivă în prestarea serviciilor de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate, de aceea în lucrare este revendicată, prin numeroase experimente, statistici și interpretări, re-conceptualizarea formării lui profesionale inițiale și continue, care să antreneze conceptele educațional și biblioteconomic moderne, să prevadă competențe de coordonare a activităților aferente din cadrul comunității. Experimentele realizate au demonstrat schimbarea în pozitiv a atitudinilor bibliotecarilor față de serviciile speciale de bibliotecă și față de beneficiarii lor.

Aspectului constatativ al cercetării îi urmează cel productiv care formulează principii specifice de activitate în domeniu, construiește un sistem de activități de integrare cultural-socială a persoanelor dezavantajate.

Principiile avansate pentru un posibil concept modern de servicii de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate din R. Moldova angajează demersurile tradiționale și moderne umanistice, juridice, educaționale, biblioteconomice, manageriale.

Sistemul de activități de bibliotecă pentru integrarea oportună și eficientă a persoanelor dezavantajate în societatea moldovenească modernă se constituie din componentele cultural-artistică, socială, educațională, profesională, răspunde principiilor formulate.

Se conturează astfel și strategiile de re-conceptualizare a domeniului serviciilor de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate:

- elaborarea unei politici naționale în domeniul bibliotecar;
- desăvârșirea cadrului juridic aferent;
- identificarea grupurilor sociale existente în comunitate; studiul priorităților și necesităților informaționale ale persoanelor dezavantajate; identificarea formelor și metodelor de satisfacere a acestor necesități;
- reorganizarea și/sau renovarea localului bibliotecilor, în vederea asigurării accesului fizic al persoanelor dezavantajate la serviciile de bibliotecă;
- dotarea tehnică adecvată a bibliotecilor;
- revizuirea colecțiilor sub aspectul preferințelor și necesităților persoanelor dezavantajate;
- re tehnologizarea serviciilor de bibliotecă;
- revizuirea și completarea documentelor normative pentru activitatea bibliotecii;
- recalificarea tuturor bibliotecarilor, re-conceptualizarea formării profesionale inițiale a bibliotecarilor.

Validarea teoretică, experiențială și experimentală a demersului educațional și biblioteconomic promovat în lucrare este recomandat, prin intermediul a numeroase publicații, inclusiv prin această carte, tuturor bibliotecilor publice din R. Moldova.

SUMMARY

The research treats the library services for disabled persons. It is defined the disabled persons category, it is realized a historic research of the problem, on national and international level, are examined the legislation and defining concepts of the field. It was concluded that the West-European vision is focused on library adjustment to disabled persons needs, and the East-European – on the concept of medical institutionalization and special pedagogy.

The research explores the defining components of the area within institution system of the „B.P. Hașdeu” Municipal Library, within other types of libraries from the Republic of Moldova – the library network, library building adjustment to the disabled persons needs, library collections, librarian's attitudes in regard to this category, disabled people's access (physical, axiological and methodological) of the to library services, disabled people's requirements for library services, etc.

Community integration levels of librarians and disabled persons are established –social, personal, society, organizational; problems that inhibits the possibility of library services delivery for disabled people and those connected to collection re/development and access environment are underlined; specific methodologies of activity with disabled persons are determined.

The constructive research frame is represented by a system of principles specific to disabled persons' integration through library services, by a system of institutions participants to social integration of disabled persons coordinated by the „B.P. Hașdeu” Municipal Library, by a system of activities and specific services of these categories of public library users, by conclusions and practical recommendations for reconceptualisation and updating the library services in regard to educational and librarianship modern statements, through which the public library assumes important informational and social roles.

РЕЗЮМЕ

Данная монография посвящена проблеме оказания библиотечных услуг лицам с ограниченными возможностями. В работе определена категория лиц с ограниченными возможностями; сделан исторический экскурс в проблему, в национальном и мировом плане; изучено законодательство и основные концепции. Как результат выяснено что западноевропейское видение проблемы основывается на приспособлении библиотек к нуждам людей с ограниченными возможностями, а восточноевропейское – на концепции медицинской помощи и специальной педагогике.

Исследование определяет составные данной области в структуре Муниципальной библиотеки им. Б. П. Хаждэу, в других библиотеках Республики Молдова; адаптацию библиотечных зданий, фондов, отношение библиотекарей к нуждам этой категории пользователей; доступ (физический, аксиологический и методологический) лиц с ограниченными возможностями к услугам библиотеки, их специальные запросы и т. д.

Определены уровни интеграции в общество библиотекарей и лиц с ограниченными возможностями – социальный, личный, организационный; выделены факторы замедляющие процесс оказания услуг лицам с ограниченными возможностями: пересмотр, реорганизация фондов и доступа; определена специфическая методология работы с лицами с ограниченными возможностями.

Исследование представляет систему специфических принципов необходимых для интеграции лиц с ограниченными возможностями в общество посредством библиотечных услуг; систему учреждений-участников социальной интеграции лиц с ограниченными возможностями, систему специфических услуг и мероприятий для этой категории пользователей; заключения и практические рекомендации для переосмысления этой проблемы и модернизации библиотечных услуг в контексте современных библиотечных и воспитательных норм, посредством которых публичные библиотеки выполняют информационную и социальную роль.

BIBLIOGRAFIE

1. Acces și servicii pentru persoanele cu handicapuri fizice și senzoriale. Linii directoare PULMAN. – <http://www.pulmanweb.org>
2. Aristotel. Despre republica ideală // Aristotel. Politica. – București, 1996.
3. Bănilă, A., Rusu, C. Handicap și readaptare: Dicționar selectiv. – București: Ed. PRO Humanitas. – 1999.
4. Biblia sau sfânta scriptură a vechiului și noului testament cu trimeri. London, The British and Foreign Bible Society.– 1966.
5. Biblioteca publică: O resursă pentru comunitate. – Cluj-Napoca: Casa Cărții de Știință, 2000.
6. Biblioteca comunală Cricova: Raport de activitate (1998-2000).
7. Biblioteca "I. Mangher": Raport de activitate (1991-2000).
8. Biblioteca Municipală "B.P.Hasdeu": Raport de activitate (1991-2000).
9. Biblioteca "O.Ghibu": Raport de activitate (1991-2000).
10. Biblioteca Republicană pentru Orbi și Studioul de Înregistrări: Raport de activitate (1995-2000).
11. Biblioteca "Transilvania": Raport de activitate (1998-2000).
12. Biblioteca Științifică republicană de medicină: raport de activitate (1990-1997).
13. Bologa, A. Conflictele în procesul de socializare a copiilor și rolul poveștilor populare în depășirea lor // Clasic și modern în psihopedagogia socială. – Ch., 1996.
14. Calenge, Bertrand. Politicile de achiziție. Constituirea unei colecții într-o bibliotecă.– București: Ed. Bucureștilor, 1999.
15. Carta serviciilor bibliotecilor mobile // Biblioteconomie: Culegerede traduceri adaptate. / București, 1998. – nr.2.
16. Carta verde privind rolul bibliotecilor în Societatea Informațională // DGXIII/E-4 Telematics for Libraries. – <http://www.cordis.lu/libraries/en/green.html>
17. Codul etic al bibliotecarului din Republica Moldova. // Magazin bibliologic. – 2000. – nr. 2.
18. Concepția dezvoltării învățământului din Republica Moldova.– Chișinău, 1995.
19. Constituția Republicii Moldova: Cu modificările și completările din 5 iulie 2000. – Ch.: Moldpress, 2000.
20. Cristea, Sorin. Dicționar de pedagogie – Chișinău- București. – Litera. – 2000.

21. Cu privire la aprobarea Programului de dezvoltare a bibliotecilor în Republica Moldova (1997-2000): Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.610 din 02.07.97. – <http://www.lex.md>
22. Cu privire la bibliotecii: Lege Republicii Moldova nr. 286-XIII din 16 noiembrie, 1994.– <http://www.lex.md>
23. Cu privire la drepturile aparținând minorităților naționale și la statutul juridic al organizațiilor lor: legea Republicii Moldova nr. 382 XV din 19 iulie 2001.- <http://www.lex.md>
24. Cu privire la o politică coerentă pentru persoanele handicapate: Recomandarea Nr... R (92) 6 / CID CE.– Chișinău, 2000.
25. Cu privire la unele măsuri suplimentare de îmbunătățire a condițiilor de întreținere, instruire și educație a copiilor din instituțiile de tip internat: Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 28 din 28.04.95.– <http://www.lex.md>
26. Danii, Anatol. Studiu socio-demografic privind situația persoanelor cu dizabilități din instituțiile sociale // Viziuni moderne asupra psihopedagogiei.– Chișinău, 2000.
27. Declarația de la Copenhaga // Magazin bibliologic. - 1999. - nr. 4.
28. Dicționar enciclopedic, ediția a 3-a. – Chișinău. – ed. Cartier. – 2000.
29. Dicționar explicativ și enciclopedic al limbii române . – București. –Ed. Floarea darurilor. - 1997.
30. Dicționarul limbii române literare contemporane/ București. – Ed. Academiei Rep. Pop. Române. – 1956. - vol. II.
31. Dumitrescu, Florica. Dicționar de cuvinte recente. – București. – ed. Albatros. – 1982.
32. Eliade, Mircea. Drumul spre Centru . –București. – ed. Univers, 1991.
33. EXLIB: proiecte selectate și finanțate de Directoratul XIII pentru bibliotecii – Comisia Comunității europene // Biblioteca Bucureștilor. – 1998. – nr.2.
34. Gusti, D. Opere. (în 7 vol.). Vol.III. Organizarea culturală. – București, Ed. Academiei R S. Române, 1970.
35. Gusti, D. Despre cultură. Ed. Fundației D. Gusti, București, 1996.
36. Handicap. Readaptare. Integrare: Ghid fundamental pentru protecția socială, recuperarea și integrarea socio-profesională a persoanelor în dificultate. – București, 1998.
37. IFLA/UNESCO: Manifestul pentru bibliotecile publice //Magazin bibliologic.– 1995. – nr.4.
38. Includerea socială. Linii directoare PULMAN. – <http://www.pulmanweb.org>

39. Kernbach, V. Mit. Mitogeneză. Mitozferă. – București, 1995. – Ed. Casa Școalelor, 1995.
40. Legea învățământului Republicii Moldova nr. 517 din 21 iulie 1995. – <http://www.lex.md>
41. Lion, M. E. Memoriu despre organizarea coloniei agricole pentru bolnavii psihici în cadrul Zemstvei Regionale din Basarabia // Buletinul Zemstvei din Basarabia. – Chișinău, nr.3-4.
42. Management pentru viitor. Biblioteci și arhive. (Biblioteca Bibliologica), editori H.B.G. Anghelescu și Istvan Kiraly. – Cluj-Napoca, 2000.
43. Marcu, Florin. Dicționar de neologisme.– București. – Ed. Albatros. – 1986.
44. Moscovici, S. Psihologia socială a relațiilor cu celălalt.- Iași. – Polirom, 1998.
45. Mostovoi, V. Perfecționarea cadrului legislativ în vederea ameliorării situației persoanelor cu dizabilități reieșind din strategia de reformă a sistemului de asistență socială // Viziuni moderne asupra psihopedagogiei. – Ch.: 2000.
46. Norme cu privire la serviciile bibliotecilor publice // Biblioteconomie: Culegere de traduceri prelucrate. – 1998.– nr.2.
47. O mie și una de nopți. Trad. H. Grănescu. București, Minerva, 1986.
48. Pedagogie socială: Concepții, preocupări și experiențe în România dintre cele două războaie mondiale /coordonator Ovidiu Bădina, Octavian Neamțu.– București, E.D.P. – 1970.
49. Pentru aprobarea Strategiei de reformă a sistemului de asistență socială: Hotărârea Parlamentului Republicii Moldova nr. 416-XIV din 28.05.99.– <http://www.lex.md>.
50. Pâslaru, Vlad. Introducere în teoria educației literar artistice, Editura Muzeum, Ch.: 2001.
51. Pâslaru, Vlad. Principiul pozitiv al educației // Făclia, 2000, 10 iunie.
52. Pâslaru, Vl, Drăguțan A., Grâu E. Atitudini fundamentale, Ch.: Cartier Educațional, 1998.
53. Pâslaru, Vlad. Pledoarie pentru re-pontențializarea valorilor imanente ale educației . // Anatomia societății posttotalitare. - Ch.: Tehnica-Info, 2002.
54. Platon. Opere, vol. V. – București, Ed. Științifică și enciclopedică, 1986. – 500 p. / cartea V, 460-461/.
55. Popovici, D.V. Elemente de psihopedagogia integrării. – București, 1999.

56. Privind protecția socială a invalizilor: Legea Republicii Moldova nr. 821-XII din 24 decembrie 1991. – <http://www.lex.md>
57. Privind unele măsuri de ameliorare a situației persoanelor cu handicap: Decretul Președintelui Republicii Moldova nr.1267-II din 23.12.99.– <http://www.lex.md>.
58. Privind accesul la informație. Legea Republicii Moldova nr. 982- XIV din 11 mai 2000 – <http://www.lex.md>
59. Racu, Aurelia. Istoria psihopedagogiei speciale: plan-crestomație. – Ch.: Lumina, 1997.
60. Racu, Aurelia. Învățământul special din Moldova: istorie și actualitate. – Ch.: Tipografia Centrală, 1999.
61. Racu, I. Asistența socială în sistemul psihopedagogiei speciale // Psihopedagogie socială. – Ch.: Știința, 1995.
62. Racu, S. Consecințele benefice ale deinstituționalizării //Viziuni moderne asupra psihopedagogiei. – C.: Pontos, 2000.
63. Regulament – cadru de organizare a bibliotecii medicale județene (Ordinul Ministerului Sănătății al RM nr. 160 din 01.07.1999).
64. Regulament de organizare și funcționare a Centrului de informare și documentare Chișinău “TOCAMO”.
65. Rotaru, A. Cunoașterea devianței comportamentale – un indice important al profesionalismului psihopedagogului social //Psihopedagogie socială.– Ch.: Știința, 1995.
66. Servicii de bibliotecă pentru minoritățile naționale. – Chișinău, 1995.
67. Spinei, L. Popușoi, E. Handicapul infantil ca problemă medico-socială.– Ch.: 2000.
68. Stoica, Ion. Criza în structurile infodocumentare. Sensuri și semnificații contemporane. – Constanța. – Ex Ponto. – 2002.
69. Șeineanu, Lazăr. Dicționar universal al limbii române. – Ch.: Litera, 1998.
70. Șleahțișchi, Mihai Clasic și modern în psihopedagogia socială.– Chișinău, 1996.
71. Tonu, Vitalie. Sănătatea și omul: Aspectul social - filozofic / Universitatea de Stat de Medicină și Farmaceutică “N. Testemițeanu”. – Chișinău, 1995.
72. Țurcanu C. Istoria spitalului Clinic Republican de Psihiatrie Costiugeni. - Ch.: TEU, 1995.
73. Văgodski, L.S. Opere psihologice alese. –București: E.D.P. – 1971.
74. Verza, Emil. Elemente de psihopedagogia handicapatilor. – București: Universitatea din București, 1990.

75. Vianu Ion. Întroducere în psihoterapie. Cluj napoca, ed. Dacia, 1975.
76. Viziuni moderne asupra psihopedagogiei. – Ch.: Pontos, 2000.

BIBLIOGRAFY

77. Act regarding library services. [Copenhagen, 2001]. / Published by the Danish National Authority.
78. Agemo, Aurelio. National Library Policy in Italy // Library Legislation in Europe. - Berlin, 2000.
79. Americans with Disabilities Act. – Washington D.C.: Government printing Office, 1990.
80. Badley, E. The Genesis of Handicap: Definition, Models of Disablement and Role of External Factors // Disability of Rehabilitation, 1995.
81. Baruchson-Arbib, S. Curriculum for Social Information Science – evaluation and application. //66th IFLA General Conference (13-18 aug. 2000, Jerusalem, Israel). – IFLA, 2000. - paper of the 66th.
82. Baruchson-Arbib, S. Libraries in senior housing in Israel: Findings of a survey // Information and Librarianship. – 1996. – nr. 22.
83. Baruchson-Arbib, S. The self-help section in public libraries – The case of Israel // Public Library Quarterly. – 1999. – nr. 17 (3).
84. Bell, L. The large print book and its user.– London: Library Association, 1980.
85. Bercovici, S. Barriers to normalization // University Park Press (Baltimore), 1983.
86. Bergman, Lena. Projects of Talking Books // Scandinavian Public Library Quarterly. – 1995. – nr. 2.
87. Bickenbach, J. ICIDH: International classification of impairments, disabilities and handicaps // The International Newsletter of deafblind people.–1998.– November.
88. Bogdan, Robert. Freak show: Presenting human oddities for amusement and profit.– Chicago: University of Chicago Press, 1988.
89. Bogdan, Robert. The Community Choir: Singing for an Inclusive Society.– Adresa Internet: <http://soeweb.syr.edu/thechp/observsu.htm>
90. Bogdan, Robert, Taylor, Steven J. Building Stronger Communities for All: Participation for People with Developmental Disabilities.– Adresa Internet: <http://soeweb.syr.edu/thechp/observsu.htm>
91. Bogdan, Robert, Taylor, Steven J. Toward a Sociology of Acceptance: The Other Side of the Study of Deviance // Social Policy, Fall, 1987.

92. Boop, R.E. Periodicals for Disabled: Their Importance as Information Sources // *Serials Librarian*, 1980. – nr.-5/2.
93. Braf, P.- G. The Physical Environment and the Visually Impaired: The Planning and Adaptation of Buildings and Other Forms of Physical Environment for Visually Impaired People. – Stockholm, 1974.
94. Brown, E. Bibliotherapy and its widening application. / N.Y, 1975.
95. Brophy, P., Graven, J. The integrated accessible library: a model of service development for the 21st century: British Library Research and Innovation Report 168. – Manchester: Centre for Research in Library and Information management, 1999.
96. Bruhn, S. The provision of Library Services for People with disabilities: an incentive to change? // *The Australian Library Journal*. – 1989 – May.
97. Bruhn, S. When Access is Challenge: Audio Books and Copyright // *Link-up*. – 1989.– nr.69.
98. Bryant, Erik. Pride & prejudice // *Library Journal* 120.–1995. – June 15.
99. Charlton, J.I. Nothing about us without us: Disability oppression and empowerment.–Berkeley, CA: University of California Press, 1998.
100. Charter for the Reader, International Book Committee & International Publishers Association. – Geneva, 1992.
101. Clark, Sheila, Patrick, Bobbie. An innovative program furthers reading among inmates // *American Libraries*.– 1999. – nr.7 (V. 30).
102. Clarke, J.M., Bostle, E. Reading therapy. – London: The Library Association, 1988.
103. Cohen, Joshua. 10 reasons why...(library services for the homeless): Poor people and library services.- McFarland & Co., 1998.
104. Colodron, Victoriano. National Library Policy in Spain // *Library Legislation in Europe*. - Berlin, 2000.
105. Craddock, P. The public library and blind people.– London: The British Library. – 1985.
106. Crispen, J.L., Ed. The Americans with Disabilities Act: its impact on libraries: the library's responses in "doable" steps.– Chicago: Association of Specialized and Cooperative Library Agencies, American Library Association, 1993.
107. Crossley, R. Speechless: Facilitating communication for people without voices. – New York, Dutton, 1997.
108. Davis, L.J. The Disability Studies reader. – New York: Routledge, 1997.

109. Declaration on the Rights of Disabled Persons. – Adresa Internet: <http://www.un.org> .
110. Dodge, Chris. Homeless people's newspapers belong in the library as well // American Libraries. – 1999. – nr. 7 (V. 30).
111. Egidio, Ballabio. The Information Society Research Challenges for 2005 for People with Disabilities. – <http://www.csun98>
112. Eldridge, L.R. Is for reading: Library Service to Blind and Physically Handicapped Children. – Washington, D.C., 1985.
113. Ellis, A. The advantages and disadvantages of self-help therapy material. – Professional Psychology – Research and Practice, 1993.
114. Epele, Ruth. Reading Material Selection: K-12. Focused Access to Selected. – Washington DC. – Office of Educational Research and Improvement, 1989.
115. ERIC Clearinghouse on Reading, English and Communication. - http://www.indiana.edu/~eric_rec/
116. Ferguson, P. M., Ferguson D.L., Taylor, S.J. Interpreting disability: A qualitative reader. – New York. Teacher College Press, 1992.
117. Fitzpatrick, V. The sole source: the Library of Congress National Library Service for the Blind and Physically Handicapped. Health Libraries Review. – 1990. – nr. 7 (2).
118. Flynn, J., Nitsch, R., Kathleen, E. Normalization, social integration and community services. – Baltimore: University Park Press, 1980.
119. Funk, Ken. Electronic Books and Text Materials for Persons with Disabilities. – <http://www.csun98>
120. Galler, A.M. Sensitizing the library community to the needs of disadvantaged persons// IFLA, Newsletter, section for Libraries serving disadvantaged persons. – 1994 (Fall). – nr. 39.
121. Galler, A.M. Strategies to educate Librarians, to Introduce New Technologies, to Users Especially Disadvantaged Ones / 61 IFLA General Conference (20-26 aug. 1995, Istanbul, Turkey). – Booklet 3.
122. Goldman, Ch.D. Disability right guide: practical solutions to problems affecting people with disabilities: 2d. Ed. – Lincoln, NE: Media Publishing, 1991.
123. Gold, J. Read for your life, literature as a life support system. – Markham: Ontario: Fitzhery & Whiteside, 1990.
124. Gollop, Claudia J. Library and Information Science Education: Preparing Librarians for a Multicultural Society // College & Research Libraries. – 1999. – July (V. 60).

125. Guidelines for Library Services to Older Adults /Approved by RUSA Board of Directors. – ALA Publications, 1999. -
126. Hahn, H. The politics of physical differences: disability and discrimination // Journal of social issues. – 1988.– V.44.
127. Heeg, Jurgen. On the Purpose and Opportunities of National Legislation in Germany //Library Legislation in Europe. Berlin, 2000.
128. High-quality service meets special needs// Library of Congress inform. Bull. – 1991. – nr. 6 (V.50).
129. Hunt, S. The clinical use of self-help manuals // Clarke, J.M. & Bostle, E. Reading therapy.– London: The Library Association, 1988.
130. Hynes McCarty, A., Hynes Berry, M. Biblio/Poetry therapy – the interactive process.– A handbook Boulder, CO: Westview Press, 1986.
131. IFLA.- www.ifla.org/VII/
132. Identity end Tolerance // Educating Tolerance in Multien cultural Societies: Roundtable discussion Materials, Chişinău, october 3-7, 2001. – Ch.: Arc, 2002.
133. IFLA, Guidelines for Library Service to Braille Users, 1998.
134. IFLA, Guidelines for Library Service to Deaf People /Edition by John Michael Day.– 2nd Edition.– [s.l.] 2000.
135. IFLA, The Promotion of Litrary and Reading trought Libraries. Proposal for a new IFLA Core Programme, 1995
136. IFLA/UNESCO: Manifestul pentru bibliotecile publice //Magazin bibliologic.– 1995. – nr.4.
137. Iflanetunpluggat 2000. – The Netherland: IFLA Headquarters; U.S.A.; U.K.: SilverPlatter Information, Inc., 2000. – 1 CD-Rom+1 user's guide+1 Installation guide. – Cerințe de sistem: PC 386 SX or higher; Microsioft Windoms system: 3.1, 95, 2000, NT; hard disk 10 MB; 8 MB RAM; CD-ROM drive
 Conț.: **Butdisuwan, Sujin.** Information Services to the Disadvantaged Person : A Challenge for Information Professionals in Thailand; **Gill, Phillip** Guidelines for public libraries in the 21nd Century; **Griebel, Rosemary.** Partnering Services between Public Libraries and Library Services for the Blind: A Canadian Experience; **Hendry, Joe D.,** The contribution of public libraries to higher education opportunities for the socially and economically deprived in rural societies; **Kinnell, Evans Margaret.** Serving the needs of visually impaired information seekers in UK public libraries; **Kuniansky, Neal.** eBraille – Making braille easy around the world; **Tank, Elsebeth.** The digital society's challenge to the library for the blind; **Uri Cohen,** Telebook

138. Iflanetunplugget 1998. – The Netherland: IFLA Headquarters; U.S.A.; U.K.: SilverPlatter Information, Inc., 1998. – 1 CD-Rom+1 user's guide+1 Installation guide. – Cerințe de sistem: PC 386 SX or higher; Microsoft Windows system: 3.1, 95, NT; hard disk 10 MB; 4 MB RAM; CD-ROM drive
 Conț.: **Kavanagh, Rosemary, Moodie, Michael**. Preparing for the millennium: linking libraries for the print-disabled; **Kawamura, Hiroshi**. Disabilities information resources: accessible website building merges daisy on the Internet; **Pages, Teresa**. De las nuevas tecnologías de la información y de la discapacidad; **Toucedo, Norma**. Livres en Braille pour enfants aveugles; **Walraven, Theo, Verboom, Maarten**. Electronic library services for the visually disabled in the Netherlands.
139. Ingstad, B., Whyte, S. R. Disability and culture. – Berkeley: University of California Press, 1995.
140. International Classification of Functioning and Disability. – <http://www.who.int/icidh/>
141. Jalongo, M. Bibliotherapy: Literature to promote socioemotional growth // The reading Teacher, 1983. – v. 36.
142. Kaiser, Frances E. Library Service for Multicultural Groups in Dutch Prisons / 57 IFLA General Conference (aug. 1991, Moscow, URSS). – IFLA, 1991. – booklet, 3.
143. Kangas, Sinika, Kuronen, Timo, Pekkarinen, Paavi. The Right to Information - the New Role of Libraries // Libri (Copenhagen). – 1995. – nr.2.
144. Kebbon, Lars. Normalization integration and the quality of life and the reality. - University of Kent Canterbury. - Institute of Social and Applied Psychology. - 1986.
145. Kerstin, Hassner. The model library project – a way to implement the UNESCO public library manifesto // 64th IFLA General Conference (16-21 aug. 1998, Amsterdam, Netherlands). IFLA, 1998. – booklet nr.3.
146. Kinnell, M., Liangzhi, Y., Creaser, C. Public library services for visually impaired people: Report to the Library and Information Commission. Loughborough. – Library and Information Statistics Unit, 2000.
147. Kleiman, Allan M. Global Greying. Successful Strategies for Bridging Information Gaps with the Elderly Population / 63 IFLA, General

- Conference (31-5sept. 1997, Copenhagen, Denmark). – IFLA, 1997.– booklet nr.3.
148. Knudsen, G., Knudsen, E. Electronic Books for the Visually Impaired: The Norwegian Project / IFLA : 61 General Conference (20-26 Aug., 1995, Istanbul, Turkey). – Booklet 3.
149. Lenn, K. Climbing the mountain: the American with Disabilities: act and libraries // Wilson library bulletin. – 1993. – Dec. (V. 68).
150. Libraries as User-Centered Organizations: Imperatives for Organizational Change.– Ed. Meredith A. Butler. – New York: Haworth, 1993.
151. Library Bill of Right. - <http://www.ala.org/work/freedom/lbr.html>
152. Library Legislation and Policy in Europe: Guidelines by the Culture Committee of the Council of Europe in October 1999 and approved by the Council for Cultural Co-operation in January 2000 // Library Legislation in Europe.– Berlin, 2000.
153. Library Legislation in Europe: Discussion Papers and Country reports = Bibliotheksgesetzgebung in europa: Diskussionbeiträge und Länderberichte / ed. by Christiane Bohrer. – Bad Honnef: Bock und Nerchen Verlag, 2002.
154. Linton, S. Claiming disability: Knowledge and identity.–New York: University Press, 1998.
155. Linton, S. Disability Studies/Not Disability Studies // Disability & Society. – 1998, nr. 13 (4).
156. Lithgow, Sue. Library and Information Services to Disadvantaged Users: the way forward. (65th IFLA General Conference, 1999, 20-28 aug. Bangkok, Thailand) // Iflanetunplugget 1999. – The Thailand: IFLA Headquarters; U.S.A.; U.K.: SilverPlatter Information, Inc., 1998. – 1 CD-Rom+1 user's guide+1 Installation guide. – Cerințe de sistem: PC 386 SX or higher; Microsoft Windows system: 3.1, 95, NT; hard disk 10 MB; 4 MB RAM; CD-ROM drive
157. Lovejoy Eunice. Portraits of Library Service to People with Disabilities, Boston: G.H.Hall, 1990.
158. Machell, J. Library and information services for visually impaired people: National guidelines.– London: Library Association Publishing, 1996.
159. Majeska, M. Talking Books: Pioneering and Beyond // The Library of Congress, National Library Service for the Blind and Physically Handicapped. – Washington: D.C., 1988.

160. McNeil, Beth, Johnson, Denise J. Patron Behavior in Libraries: a Handbook of Positive Approaches to Negative Situations.- ALA, 1995.
161. McNulty, T., Dawn M. Suvino. Acces to information: materials, technologies, and services for impaired readers.- Chicago: American library Association, 1993.
162. Mitchell, D.T., Snyder, S. L. The body and physical difference: Discourses on disability. - [Michigan]: The University of Michigan Press, 1997.
163. Mohr, K. A. Metamessages and problem-solving perspectives in children's literature // Reading Horizons, 1993. - v. 33. - nr.4.
164. Multicultural Communities: Guidelines for Library Service. Completed by Virginia Ballance. - IFLA Publication, 1997. - (New version).
165. Nagler, M. Perspectives on disability : 2nd ed. Palo Alto. - CA: Health Markets Research, 1993.
166. National Library Service for the Blind and Physically Handicapped: Planning barrier free libraries: a guide for renovation and construction of libraries serving blind and physically handicapped readers. - Washington, 1981.
167. Naumann, Michael. Library Policy in Italy // Library Legislation in Europe. - Berlin, 2000.
168. Nirje, B. Normalization et integration, concepts de base en ameliorer la qualitee de la vie. - Virginia.- Airilie House , 1976.
169. NLS Collection Building Policy / National Library Service for the Blind and Physically Handicapped, The Library of Congress. - Washington D.C., 1975.
170. Normative basis for the development of disability statistics and indicators.- //www.un.org/esa/socdev/
171. O'Brien, J., The Genius of the Principle of Normalisation. - www.soeweb.syr.edu/thec/observsu.htm
172. 150 years of Public Libraries. A Celebration presented by LFC (The Library Furnishing Company: Evolution part I Reflections of the past Libraries today; Evolution part II: Embracing the future. - 1 CD-ROM + 1 Installation guide. - Cerințe de sistem: PC 386 SX or higher; Microsoft Windoms system: 95, 98, NT; 32 MB RAM; 16xCD-ROM drive; Graphic display 16.5 million colours at 800x600 pixels; Speakers for audio and video Conț.: **A look back over 150 years; Diversity of library; Library design; Public libraries; Social inclusion**

the whole; The librarian information provider; **The 1850 Public Libraries Act.**

173. O'Brien, J., O'Brien, Lyle C. Member of each other: Building community in company with people with developmental disabilities.– Toronto: Inclusion Press, 1996.
174. Olaisen, L. Lovnoiden, Il. The Innovative Library: Innovation theory Applied to Library Services // Libri (Copenhagen). – 1995.– nr.2.
175. Ouzts, Dan T. The Emergence of Bibliotherapy as a Discipline // Reading Horizons. - 1991. - nr 31 (3).
176. Owen, Tim. Library Policy in Great Britain // Library Legislation in Europe. - Berlin, 2000.
177. Pardeck, John T. and Pardeck Jean A. Bibliotherapy: A Tool for helping Preschool Children deal with Developmental Change Related to Family Relationships // Early Child Development and Care. - 1989. - nr.47.
178. Pardeck, John T. and Pardeck Jean A. Using Developmental Literature with Collaborative Groups // Reading-Improvement. – 1990. – v. 27. - nr. 4.
179. Personal and Professional View on Library Service for the Blind and Physically Handicapped Individuals / Compiled and edited by L. Eldridje. – National Library Service for the Blind and Physically Handicapped.– Washington D.C., 1982.
180. Planning, Barrier. Free Libraries: A Guide for Renovation and construction of Libraries Serving Blind and Physically Handicapped Readers. – Washington, 1981.
181. Revised Standards and Guidelines of Service for the Library of Congress Network of Libraries for Blind and Physically Handicapped. 1984. – American Library Association. – Chicago, 1984.
182. Riordan, Richard J. and Wilson Linda S. Bibliotherapy: Does it Work? // Journal of Counseling and Development. - 1989. – v. 67. - nr. 9.
183. Roatch, M.A. High tech and library access for people with disabilities // Public libraries. – 1992. – March- Apr. (V.31) .
184. Rubin, R. Using bibliotherapy: A guide to theory and practice.– Phoenix, AR: Oryx Press, 1978.
185. Sannwald, William. Espresso and Ambiance // Library Administration & Management (Chicago). – 1998. – nr.4.
186. Shimon, Ross. Their role in terms of Social Inclusion, Lifelong Learning, Cultural Policy and Economic Growth, Public Libraries and the Information Society, (14-15 October 1999, Copenhagen) //

Contributions & Debate from the Pan – European Conference initiated by PubliCA. – Aarhus: Linde Tryk, 1999.

187. Smith, Alice G. Will the Real Bibliotherapist Please Stand Up? // Journal of Youth Services in Libraries. - 1989. – V. 2 . – nr.3.
188. Taylor, S., Bogdan, R., Racino, J. Life in the Community. Baltimore: Paul H. Brookes, 1991.
189. The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for development. – K. G. Saur. – Munchen, 2001.
190. The Freedom to Read Statement: A Joint Statement by the American Library Association and the Association of American Publishers //ALA. –2000. – July 12, Council and the AAP Freedom to Read Committee. – [http:// www.ifla.org](http://www.ifla.org)
191. The Standart Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities.– <http://www.un.org>.
192. Thomson, R.G. Extraordinary bodies: Figuring physical disability in American culture and literature.– New York: Columbia University Press, 1997.
193. Thulin, Kjerstin, Moddigh, Brigita. How do we reach our adult ER-user. – IFLA Paper, 1988.
194. Tronbacke, Bror. Ingemar, Easy-to-Read – an important part of reading promotion and in the fight against illiteracy. – IFLA, 1996.
195. Velleman, R.A. Meeting the needs of people with disabilities: a guide for librarians, educators, and other service professionals. – Phoenix: Oryx Press, 1990.
196. Willis, Mark R. Dealing with Difficult People in the Library //American Libraries Association. – 1999.
197. Wolfensberger, W. The principle of normalization in human services. –Toronto: National Institute on Mental Retardation, 1972.
198. Wright, K.C., Davis J.F. Serving the Disabled.– Neal-Schuman Publishers, Inc., New York; London, 1997.

БИБЛИОГРАФИЯ

199. Астафьева, Л.А. Библиотека – центр информационного обеспечения для слепых // Современные механизмы взаимодействия общественных организаций инвалидов с государственными коммерческими и некоммерческими структурами: перспективы развития и применения: Сб. материалов.– Ниж. Новгород, 2000.
200. Афанасьев, М.Д. Эволюция социальных функций массовой библиотеки // Чтение: проблемы и разработки. – М., 1985.

201. Войцехоский, Я. Основы работы с читателями / пер. с пол. М.В. Набатовой. – М., [s.a.].
202. Диянская, Г.П. Библиотеки для слепых за рубежом: Аспекты обеспечения раннего доступа к информации. – М., 1996.
203. Диянская, Г.П. Библиотечное обслуживание незрячих студентов // Науч. и техн. б-ки.– 1993.– №11.– С.85-88; №12.
204. Диянская, Г.П. Интегрированное библиотечное обслуживание инвалидов по зрению. – Москва, 1999.
205. Диянская, Г.П. Оперативно, доступно, комфортно // Библиотека.– 1996. – №4.
206. Диянская, Г.П., Шапошников, А.Е. На путях к милосердию: Рекомендации по обслуживанию читателей с ограниченными возможностями пользования библиотекой. – М., 1993.
207. Директивы по материалам легкого чтения / сост. Брор Тронбаке. ИФЛА, Секция библиотек, обслуживающих людей с физическими и психическими недостатками.– Гаага (Нидерланды), 1999.
208. Закон XII таблиц [Leges duodecem tabularum] // Хрестоматия по истории государства и права зарубежных стран. – М., 1984.
209. Закон Хаммурапи // Вестник древней истории. – 1952. – №3.
210. Закон Юстиниана // Хрестоматия по истории государства и права зарубежных стран. – М., 1984.
211. Кабачек, Ольга. Библиотерапия как часть психотерапии и как аспект библиотечной педагогики // Психолог в детской библиотеке.– М., 1994.
212. Казаринова, Н. Информацией можно отравиться // Библиотека. – 1997. – №2.
213. Кодекс Наполеона // Хрестоматия по истории государства и права зарубежных стран. – М., 1984.
214. Коменский, Ян Амос. Избранные педагогические сочинения /под ред. А.А.Красновского.– М., 1955.
215. Конституция Российской Федерации.– М.: Юрайт, 2000.
216. Концепция государственной информационной политики. – <http://194.226.84.2/infocom/intprut7/gtp.htm>
217. Концепция формирования и развития единого информационного пространства России соответствующих государственных структур, 1995. – <http://www.ict.ru/win/laws/russ-kon.htm>
218. Концепция формирования информационного общества в России. – <http://194.226.84.2/infocom/intprut7/gtp.htm>

219. Коррекционно-развивающая работа с детьми и подростками в условиях детской библиотеки. – М., 1999.
220. Лупашко, Е.И. Развитие медицинских библиотек Молдавской ССР (1945-1969). – Кишинев: Картя Молд.– 1970.
221. Макеева, А.Д. Библиотечно-библиографическое обслуживание инвалидов по зрению // Сов. библиотекосведение. – 1989.– №1.
222. Марусич, З.В. Роль библиотеки в формировании единого информационного поля региона // Современные механизмы взаимодействия общественных организаций инвалидов с государственными, коммерческими и некоммерческими структурами: Перспективы развития и применения: Сб. материалов. – Ниж.Новгород, 2000.
223. Миллер, А.М. Некоторые проблемы библиотерапии за рубежом: обзор литературы // Библиотекосведение и библиография за рубежом. – 1971. – №36.
224. Назаркин, Н.Н. Определения библиотерапии // Коррекционно-развивающая работа с детьми. – 1999. – №2.
225. Об утверждении временного положения о библиотеке ЦРБ: Приказ министерства здравоохранения МССР № 386 от 9 июля 1976.
226. Положение о библиотеке профилактического учреждения: Приказ Министерства здравоохранения СССР № 636 от 6 мая 1987.
227. Роль и место специальных библиотек для слепых в системе социальной реабилитации инвалидов по зрению: Сб. ст.– М., 1990.
228. Рослик, Г.М. Немножко о библиотерапии: Обзор зарубежной литературы // Научные и технические библиотеки, 1995. – №7.
229. Рубакин, Н. Избранное. В 2-х т.– М.: Книга, 1975.
230. Сенокосова, Н. Критерии и показатели качества библиотечного труда в ЦБС: (постановка вопроса) // Развитие книжного дела, библиотечно-библиографической деятельности в Молдове. – К., 1991.
231. Смирнова, В.А. О библиотерапии // Библиотекосведение. – 1996. – № 6.
232. Фрейд, Зигмунд. О психоанализе: Пять лекций: Методика и техника психоанализа.– Санкт-Петербург: Альтея.
233. Шапошников, А.Е. Библиотечное обслуживание инвалидов: история, современность, тенденции. – М., 1992.
234. Шапошников, А.Е. Издание в СССР книг для слепых // Проблемы книговедения и истории книги. – М., 1985.

235. Шапошников, А.Е. Место массовой библиотеки в системе обслуживания инвалидов // Библиотековедение. – 1995. – № 2.
236. Шапошников, А.Е. О направлениях компенсаторной деятельности библиотек // Сов. библиотековедение. – 1984. – №3.
237. Шапошников, А.Е. Организация сети специальных библиотек в РСФСР // Библиотеки СССР: Опыт работы. – М., 1963. – Вып. 24.
238. Шапошников, А.Е. Развитие системы библиотечного обслуживания инвалидов в СССР // Библиотечное строительство в СССР. – М., 1984.
239. Шира, Д.Н. Введение в библиотековедение: основные элементы библиотечного обслуживания /пер. с англ. В.В. Скворцова, Е.Г. Азгальдова; под ред. Н.С. Карташова. – М.: Высш. шк., 1983.
240. Ярмаченко, Н.Д. Проблема компенсации глухоты. – Киев: Радянська школа. 1976.

Lista publicațiilor autorului la subiectul cercetării

1. Accesul persoanelor înaintate în vârstă la informație în contextul politicii informaționale ale BM „B.P.Hasdeu” // PRO senectute. Ghid. – Chișinău, 2001.
2. Biblioteca în contextul comunității multiculturale// Magazin bibliologic. – 2002. - nr.1-2.- P. 6-11.
3. Biblioteca și persoanele dezavantajate: rezultatele unui sondaj // Magazin bibliologic. – 2001. – nr.1. – P.12-16.
4. Bibliotecarul secolului XXI: competențe, responsabilități, abilități // Magazin bibliologic. –2000. –nr. 2. – P.38-42. Bibliotecile mileniului III și copii dezavantajați // Cartea. Biblioteca. Cititorul: Buletin metodic și bibliografic. Fasc. 10. – Chișinău, 2001. – P. 14-20.
5. Bibliotecile din Occident și cititorii dezavantajați // Unele probleme de teorie și practică ale presei și comunicării: Culegere de articole. - Chișinău, 1999. - P. 19-32 / coautor
6. Biblioterapia, o formă intens folosită în activitatea cu persoanele dezavantajate // Biblioteca. – 2001. – nr.5. – P. 136-138.
7. Din istoria scrisului tactil // Magazin bibliologic. – 2000. – nr. 3-4. – P.33-37.
8. Evoluția serviciilor de biblioteci pentru persoanele dezavantajate în contextul democratizării sociale // Bilanțul activității științifice a USM în anii 2000-2002. Rezumatele comunicărilor. Vol II. – Chișinău. – 2003. – P.131-132.
9. IFLA – promotor al activității cu persoanele dezavantajate // Magazin bibliologic. – 2001. – nr.1. – P.18-22.
10. Informații comunitare – servicii inedite în biblioteca publică // Biblioteconomie. Informare. Documentare: Culeg. de art. –Chișinău, 1999. – P. 98-105.
11. Library Services for Nations Minorities in Chisinau. Round Table New Ways to serve the Library user: a global perspective. – Adresa Internet: www.ala.org/work/international. (accesat în 1999)
12. Originea și evoluția noțiunii de dezavantajat// Magazin bibliologic, 2001. – nr. 4. – P. 37 – 41.
13. Persoanele dezavantajate – potențiali utilizatori ai bibliotecii publice // Biblioteconomie. Informare. Documentare: Culeg. de art.– Chișinău, 1999. – P. 93-97.
14. Persoane dezavantajate: Acțiunea afirmativă a bibliotecilor din învățământ // Bibliopolis, 2002. – nr.1, v.1. – P. 18-21.

15. Prestarea serviciilor de bibliotecă destinate persoanelor dezavantajate: Ghid. – Chișinău, 1999. – 14 p.
16. Prestarea serviciilor de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate // Symposia Professorum: seria Psihologie, Biblioteconomie, Științe reale (ULIM). – Chișinău, 2000. – P. 57-59.
17. PRO senectute. Ghid pentru pensionari și bibliotecari. // CH. 2001. – 126 p.
18. Profesiograma bibliotecarului care lucrează cu persoane dezavantajate // Magazin bibliologic, 2000. - nr.2. - P. 35-38.
19. Responsabilitatea socială a bibliotecii publice – o sinteză între cunoaștere și acțiune // Dimensiunea socială a bibliotecii publice în Societatea Informațională. Culegere de comunicări.- Chișinău.- 2003.- P.3-12
20. Resurse informaționale pentru bibliotecarii care prestează servicii grupurilor speciale de utilizatori // Analele științifice ale Universității de stat din Moldova (seria “Științe socio-umane”). – Chișinău, 2000.- Vol.1. – P.295-301 / coautor
21. Să excludem disparitățile în servire // Buna speranță, 1999. – nr.1. – P.9.
22. SIC (Serviciul de Informații Comunitare) la biblioteca municipală „B. P. Hasdeu” // Modernizarea serviciilor de informare (Culegere de articole ASEM). – Chișinău, 2001. – P. 29- 32.
23. Servicii informaționale pentru persoane dezavantajate: Aspecte ale instruirii profesionale a bibliotecarilor // Conferința corpului didactico-științific “Bilanțul activității științifice a USM pe anii 1998/1999” Chișinău. – P.248-249.
24. Servicii, programe, colecții pentru copii dezavantajați // Cartea. Biblioteca. Cititorul. Fasc.12. – Chișinău.- 2003. – P.38-45.
25. Servicii pentru grupuri speciale de cititori din republica Moldova // Biblioteconomie. Informare. Documentare: Culeg. de articole. – Chișinău, 1999. – P.19-32 /coautor
26. Serviciul de bibliotecă pentru minoritățile naționale din municipiul Chișinău // Biblioteca, 1992. – nr.4.- P. 4-5 / coautor
27. Bibliotecnoe obslujivanie nezrachim i slabovidasih v gorode Kisineu // Biblioteki I asociacii v menausemsa mire: novye tehnologii y novye formy sotrudnicestva: 8-a Mejdunarodnaa Konferencia Krym 2001: Trudy Konferencii: Tom “. Moskva, 2001. - S. 938/ coautor

Termeni-cheie

Accesibilitate,

- acces egal la informație, 9, 10, 23, 24, 29, 30, 31, 33, 39, 63, 66, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 85, 96, 98, 129, 134
- acces fizic, 26, 27, 31, 33, 59, 60, 61, 128, 142
- acces intelectual, 40
- acces la baze de date, 25
- acces la resurse, 27, 31
- acces la servicii, 26, 27, 31
- principiul liberului acces la informație, 8, 10, 27

Activități culturale, 24

Afazie, 42

Alfabetul Braille, 47, 75, 77, 113

Analfabeți, 42, 56, 65

Asistență medicală, 16, 67, 96

Asistența socială, 16, 65, 96, 123

Atelier de lectură, 55

Atitudini,

- societate, 16, 17, 76, 98, 104, 113, 117, 124, 125, 129, 131, 132, 133
- indivizi – 111, 112, 117
- bibliotecă – 110, 114, 116

Autoevaluarea copiilor

dezavantajați, 103

Autotratament, 60

Aziluri,

- aziluri filantropice, 63

Bariere

Bariere economice, 17

Bibliobuz, 55

Bibliologie defectologică, 39

Bibliopsihologia, 54

Biblioteca inclusivă, 36, 37

Biblioteca pentru toți, 14, 74

Bibliotecă social inclusivă, 38

Bibliotecari școlari, 113

Biblioteci publice, 91, 92, 99, 100, 110, 126

Biblioteci sanatoriale, 91

Biblioteci specializate, 31, 33, 39, 49, 52, 87, 81, 98

Bibliotecile spitalelor, 80, 81, 82

Biblioteconomia americană, 54

Biblioteconomia rusească, 66

Biblioterapia, 54, 56, 57

Braille electronic, 47

Cadru legislativ, 9

Caracteristicile persoanelor

dezavantajate, 5, 7, 131

Carte Braille, 40, 47, 48, 67, 81, 83, 87, 98

Carte cu tipar mărit, 40, 62, 48, 67, 127

Carte electronică, 46, 67

Carte sonoră, 40, 67, 83, 84, 85, 128

Carte tactilă, 44, 67

Carte cu tipar plat, 6, 7, 29, 83, 84

Cărți vorbitoare, 40, 41, 43, 67, 83, 87, 98, 127

Casa caldă, 120

Categoria persoane dezavantajate, 10, 30, 80

Ceva pentru fiecare, 8

Clasificarea handicapurilor, 5, 20

Cluburi, 120

Codul etic al bibliotecarului, 76

- etica profesională, 138

Colecții

- problematica, 5

- constituirea, 26, 40, 43, 84, 85, 87, 88, 92, 97, 107, 122, 123, 142
- diversificarea, 31, 107
- colecții multimedia, 29

Colonii agricole, 69

Compensarea defectelor, 39

Competențe profesionale, 129, 130, 134

Concepte

- Biblioteca inclusivă, 36
- Biblioteca pentru toți, 14, 74
- ceva pentru fiecare, 14
- comunitatea pentru toți, 14, 17
- concept de servicii de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate, 9
- concepte umaniste, 8
- conceptul incluziunii, 36, 37
- conceptul instituționalizării, 14, 125
- orientarea spre utilizator, 134

Consens social, 14

Conștientizarea situației persoanelor cu handicap, 23

Copii dezavantajați,

- copii cu nevoi speciale, 81, 87
- copii dezavantajați, 71, 81, 100, 105, 116
- copii handicapați, 19
- copii vagabonzi, 61

Copyright, 43

Corporații ale săracilor, 67

Defectologie, 39

Deficiențe, 11

- deficiențe fizice, 12, 13, 15

- deficiențe intelectuale, 43, 77
- deficiențe mintale, 12, 13, 68

Definiția handicapului, 80

Democratizarea proceselor sociale, 51

Democratizarea societății, 105, 106

Deținuți, 54, 114

Dezavantaj economic, 62

Dezavantaj, 12

Dezvoltare corecțională, 39

Dificultăți,

- dificultăți de atenție, 45
- dificultăți de concentrare, 45
- dificultăți de însușire, 45
- dificultăți de lectură, 45

Disabilități, 14

Discriminare, 76, 79, 131, 141

Diversitate,

- diversitate culturală locală, 26
- diversitate lingvistică și culturală, 25

Dreptul la lectură, 26

Drepturile persoanelor dezavantajate, 22, 26, 78, 80

Drepturile și libertățile fundamentale ale omului, 22, 26, 66, 106

Dyslexia, 42

Echipament special, 39, 65, 83, 128

Echitatea accesului la informație, 23, 79, 93

Educația estetică a copiilor, 101

Educația literar-artistică, 57

Egalizarea oportunităților, 65

Egalizarea șanselor, 23, 36, 79

Experiențe socio-umane, 29

Extensia serviciilor, 51
Fenomenul de handicap, 22, 35
Formarea profesională a personalului bibliotecar, 9, 97, 104, 129, 130, 132, 138, 143
Formate alternative, 55
Funcțiile bibliotecii

- comunicativă, 37
- de informare, 37
- de recreare, 37
- educativă a bibliotecii, 32, 37
- hedonistă, 37
- de socializare, 37

Globalizare, 15, 113
Gratuitatea serviciilor, 31
Grupuri,

- grup minoritar, 21, 35
- grup țintă, 16
- grupuri sociale, 15, 53, 54, 76, 142

Handicap, 14, 16, 17, 18

- handicap de vedere, 15, 12, 65, 80
- handicap fizic, 15, 12
- handicap intelectual, 43
- handicap mintal, 15, 12
- fenomenul de handicap, 22, 35

Handicapat, 14, 15
Hipoacuzici, 127
Imigranți, 42, 56
Împrumut interbibliotecar, 55, 86, 114, 126
Incluziune, 5, 103
Incluziune socială, 103
Informare socială, 59
Informații multiculturale, 29
Informații multimedia, 29

Instituții curative, 79, 80
Instituții penitenciare, 114, 124
Integrare, 5, 16, 39, 139

- integrarea axiologică, 1
- integrarea comunitară, 20, 32, 35, 105
- integrarea educațională, 102, 70
- integrare europeană, 14
- integrare fizică, 35, 36
- integrare funcțională, 35, 36
- integrare organizațională, 36, 37
- integrare personală, 35, 36
- integrare socială, 16, 24, 33, 34, 38, 66, 70, 79, 80, 87, 121
- integrare societală, 36

Intervenție biblioterapeutică, 62
Invalid, 13
Învățământ biblioteconomic, 55, 130, 132
Învățământ special, 24
Lecturi cu voce, 86
Lecturi facile, 45, 47
Lecturi ușoare, 45, 46
Legislație,

- legislație de bibliotecă, 31, 33, 67
- legislație generală, 70, 77, 79
- legislație specială, 31, 68, 69, 72

Libertatea de expresie, 74, 75
Marketing specializat, 127
Materiale facile, 46
Minorități

- minorități etnice, 36, 54, 94, 95, 106, 112

- minorități lingvistice, 36, 74, 95
- minorități naționale, 96, 97, 107, 98, 99, 100, 101
- minorități sexuale, 15, 65

Misiunea bibliotecii, 25, 36, 66, 134

Mitoterapia, 58

Modele tradiționale de activitate, 51

Necesități de informare ale persoanelor dezavantajate, 9

Nonutilizatori, 94

Organizații filantropice, 52

Orientarea spre utilizator, 134

Pedagogia lecturii, 57

Pedagogia socială, 17, 39, 117

Pedagogie specială, 39

Persoană anormală, 10

Persoană cu deficiență, 10, 14, 70

Persoană cu incapacități, 10

Persoană cu infirmități, 10, 14

Persoană cu nevoi speciale, 10, 13, 14

Persoană desabilitată, 10

Persoană dezavantajată, 4, 8, 9, 10, 13, 14, 15

Persoană handicapată, 10, 12, 14

Persoană în dificultate, 14

Persoane înaintate în vârstă, 15, 41, 54, 65, 102

Persoane private de libertate, 127

Politici,

- politici biblioteconomice, 7
- politici de achiziții, 40
- politici culturale, 27, 32, 75
- politici editoriale, 73
- politici educaționale, 7

- politici informaționale, 134
- politici sociale, 27, 32

Principii,

- principiile integrării în comunitate, 32
- principiul accesibilității, 136
- principiul diferențierii, 135
- principiul incluziunii, 36
- principiul influențării pozitive - recuperatorii, 136
- principiul normalizării, 36, 37, 38, 61
- principiul pluralismului axiologic, 135
- principiul retroacțiunii pozitive, 136
- principiul sistemic, 135
- principiul dialogului, 136
- principii, metode și forme de activitate cu persoanele dezavantajate, - 50
- principiul liberului acces la informație,

Problemele persoanelor cu handicap, 22

Programe de acțiune, 24

Programe sociale, 27

Protecția socială 13, 19, 20, 28, 68

Psihopedagogie, 39

Psihoterapie, 39, 59

Reabilitare,

- reabilitare elementară, 38
- reabilitare socială, 38
- reabilitarea persoanelor cu handicap, 23, 38, 67, 77
- reabilitarea psihică, 102

Reforma sistemului de asistență socială, 70
Reguli standard, 23
Resurse culturale locale, 26
Rolul social al bibliotecii, 12, 17, 95, 97
Satisfacerea nevoilor comunității locale, 28
Satisfacerea necesităților de informare, 9, 39, 41, 86, 126, 142
Școli speciale, 20, 88, 89, 100,
Sensibilizarea societății, 22, 34, 66, 76, 78, 96, 97, 130
Servicii,

- servicii comunitare, 54, 87, 88, 89, 90
- servicii de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate, 8, 67
- servicii de informare și documentare, 23
- servicii de referință, 54, 72
- servicii educaționale speciale, 72
- servicii informaționale diferențiate, 32, 33
- servicii la domiciliu, 98
- servicii noi, 96, 97, 110
- servicii pentru persoanele dezavantajate, 28, 30, 80
- servicii speciale, 8, 31, 92, 104, 125
- servicii specializate integrate, 31, 105, 113

Servirea persoanelor cu handicap, 30

Sistem de principii speciale, 8
Sistem de servicii informaționale, 30
Socializare, 38, 66, 77, 78, 123
Societate civilă, 23
Societate digitală, 47
Societatea Informațională, 12, 14, 29
Șomeri, 54, 97
Standarde arhitecturale, 78
Stereotipuri sociale, 5, 132, 133, 141
Stigmat social, 21
Strategii de dezvoltare, 73
Studiou de înregistrare, 79, 77
Superstiții, 20
Suporturi speciale, 28
Tabără de lectură, 103
Tablouri tactile, 44
Tehnologii digitale, 49, 85
Tehnologii informaționale, 24
Tiflopedagogie, 39
Tipologia persoanelor cu handicap, 131
Utilizatori activi, 104
Utilizatori dezavantajați, 9
Vagabonzi, 15
Valori,

- valori comunitare, 31, 36, 50, 63, 66, 106, 134
- valorile bibliotecii, 49

Vasiliada, 23
Viziunea bibliotecarilor, 40
Voluntari, 49, 55

BIBLIOTECA MUNICIPALĂ
 “BOGDAN PETRICEICU HASDEU”
 CHIȘINĂU

Completând acest chestionar, ne ajutați să îmbunătățim serviciile oferite de biblioteca noastră

Vă rugăm să răspundeți cu toată sinceritatea,
 Chestionarele nu se semnează.

Vă mulțumim pentru colaborare și vă vom ține la curent cu rezultatele cercetării.

CHESTIONAR PENTRU UTILIZATORII BIBLIOTECII

Nr.chestionar:

I. Numele bibliotecii/Secției/Filialei

1.Biblioteca Municipală “B.P.Hasdeu”

2.Filiala _____

2. De ce ați venit astăzi la bibliotecă ?

Bifați una sau mai multe căsuțe

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pentru recreere | <input type="checkbox"/> Pentru studiu |
| <input type="checkbox"/> Pentru lărgirea orizontului cultural | <input type="checkbox"/> Pentru informare |
| <input type="checkbox"/> Altele (specificați motivul) | |

3. Ce ați făcut astăzi în bibliotecă ?

Bifați una sau mai multe căsuțe

- Am împrumutat/restituit/prelungit cărți
- Am consultat ziare/reviste
- Am căutat informații în enciclopedii, dicționare, bibliografii, etc.
- Am citit cărți în bibliotecă
- Am răsfoit cărți
- Am fost la mediatecă
- Am vizitat o expoziție
- Am participat la o manifestare (ex. lansare de carte, întâlnire cu scriitorii, etc.)

Dacă ați împrumutat/citit/răsfoit cărți răspundeți la întrebările următoare.

Dacă NU, treceți direct la întrebarea Nr.8.

4. Cartea pe care ați împrumutat-o sau citit-o aparține domeniului:

Bifați una sau mai multe căsuțe

- | | | |
|---|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Beletristică | <input type="checkbox"/> Învățământ | <input type="checkbox"/> Teatru |
| <input type="checkbox"/> Filozofie | <input type="checkbox"/> Științe exacte | <input type="checkbox"/> Arte vizuale |
| <input type="checkbox"/> Religie | <input type="checkbox"/> Științele aplicate/Tehnică | <input type="checkbox"/> Sport |
| <input type="checkbox"/> Științe sociale | <input type="checkbox"/> Medicină | <input type="checkbox"/> Altele |
| <input type="checkbox"/> Științe politice | <input type="checkbox"/> Informatică | (specificați) |
| <input type="checkbox"/> Științe economice/ | | |
| Afaceri/Management | <input type="checkbox"/> Lingvistică/filologie | |
| <input type="checkbox"/> Legislație | <input type="checkbox"/> Muzică | |

5. Ați venit astăzi la bibliotecă pentru a găsi o anumită carte ?

- Da
 Nu

Dacă DA, răspundeți la întrebările următoare. Dacă NU, treceți direct la întrebarea Nr.7

5.1. V-a ajutat bibliotecarii să o găsiți?

- Da
 Nu

5.2. Ați folosit cataloagele/fișierele pentru a o găsi?

- Da
 Nu

6. Ați găsit cartea solicitată ?

- Da
 Nu

6.1. Dacă nu ați găsit cartea solicitată, ați împrumutat/consultat o altă în schimb?

- Da
 Nu

6.2. Ați plecat fără să împrumutați altă carte ?

- Da
 Nu

7. Dacă ați venit astăzi la bibliotecă fără a căuta o carte anume ați împrumutat/consultat totuși ceva

- Da
 Nu

8. Ați venit astăzi la bibliotecă pentru a găsi o anumită informație ?

- Da
 Nu

Dacă DA, răspundeți la întrebările următoare. Dacă NU, treceți direct la întrebarea Nr.9.

8.1. Ați obținut informația ?

- Da, integral
- Da, parțial
- Nu

8.2. Ați găsit informația în lucrări de referință ?

- Da
- Nu

8.3. V-a ajutat bibliotecarul ?

- Da
- Nu

8.4. Ați fost îndreptat spre o altă bibliotecă sau organizație dacă nu ați găsit informația?

- Da
- Nu

9. Cât de des vizitați biblioteca (aproximativ) ?

Bifați căsuța corespunzătoare.

- Prima vizită
- Mai des decât săptămânal
- Săptămânal
- Odată la 2 săptămâni
- Odată la 3 săptămâni
- Lunar
- Mai rar decât lunar

10. Aproximativ în cât timp ajungeți la bibliotecă de acasă

Bifați căsuța corespunzătoare

- În mai puțin de 15 minute
- 15-30 minute
- 30-45 minute
- 45-60 minute
- în mai mult de o oră.

11. Ierarhizați (de la 1 cel mai important la 13 cel mai puțin important)

- Creșterea colecțiilor
- Îmbunătățirea colecțiilor de referință
- Mai multe cărți în domenii noi (specificați domeniul).....
- Îmbunătățirea amenajării bibliotecii
- Îmbunătățirea orarului de funcționare (specificați).....

- Creșterea numărului bibliotecilor
- Îmbunătățirea pregătirii bibliotecarilor
- Împrumutul de casete audio
- Împrumutul de casete video
- Împrumutul de CD-uri
- Asigurarea de informații necesare rezolvării problemelor D-voastră zilnice (lista cabinetelor medicale particulare, locuri de muncă, prestări de servicii, educație, legislație, ș.a.)
- Asigurarea de informații despre Uniunea Europeană
- Altele (specificați).....
- Alte observații

12. Ați fi dispuși să plătiți taxa pentru a împrumuta casete audio, casete video, CD-uri ?

- Da
- Nu

12.1. Dacă Da, cât ați fi dispuși să plătiți pentru un împrumut de o săptămână:

Bifați o singură căsuță pe linie.

Casete video	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	sub 3 lei	3-3,5 lei	3,5-4 lei
CD-uri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Ierarhizați (de la 1 = Cel mai important la 14 = Cel mai puțin important) domeniile în care nevoia D-voastră vă ... (sau domeniu) care nu vă informează:

- Asistență socială
- Îngrijirea medicală
- Modificări de legislație
- Informații din domeniul afacerilor (mai ales pentru întreprinzătorii mici și mijlocii)
- Informații culturale (detalii asupra evenimentelor și / sau instituțiilor culturale)
- Posibilități de angajare
- Posibilități de perfecționare profesională și respecializare
- Prestări de servicii către populație (care anume).....
- Informații privind administrația locală
- Facilități de recreere
- Servicii și facilități pentru pensionari

- Drepturile consumatorilor
- Facilități pentru persoane dezavantajate
- Alte (specificații).....

14. Sexul

- Femenin
- Masculin

15. Vârsta

.....

16. Ocupația

Bifați căsuța corespunzătoare.

- Angajat în sectorul de stat (specificați ocupația).....
- Angajat în sectorul privat:
 - Patron
 - Angajat (specificați ocupația)
- Liber profesionist (specificați ocupația).....
- Elev
- Student
- Șomer
- Casnică
- Pensionar
- Altele (specificați ocupația sau handicapul).....

17. Studii

Bifați căsuța corespunzătoare

- Studii submedii (școală elementară – școală profesională)
- Studii medii (liceu, școală postliceală)
- Studii superioare (colegiu, facultate, pregătire postuniversitară)

Chestionar pentru persoanele dezavantajate

Biblioteca Municipală "B.P.Hasdeu" și-a proiectat să creeze un serviciu specializat pentru persoanele dezavantajate.

Vă propunem, să participați la completarea acestui chestionar, care ne va ajuta să cunoaștem mai profund atitudinea Dvs. față de acest serviciu și față de lecturi în general. Iar în consecință de a vă satisface mai plenar necesitățile Dvs. de informare.

Vă rugăm să răspundeți cu toată obiectivitatea.

1. Considerați necesară crearea unui astfel de serviciu?
 - a. Da
 - b. Nu
- Motivați răspunsul.
2. Ce servicii ați dori să presteze biblioteca pentru Dvs.?
 - a. servire la domiciliu
 - b. servicii informaționale la distanță (telefon, fax, e-mail, poștă)
 - c. programe culturale
 - d. alte
3. Care sunt domeniile care ar acoperi nevoile Dvs. de informare?
 - a.
 - b.
 - c.
 - d.
4. Ce tip de documente v-ar interesa?
 - a. cărți vorbite
 - b. ediții periodice
 - c. casete audio
 - d. casete video
 - e. cărți în braille
 - f. în format electronic
5. A-ți dori ca serviciul să fie dotat cu:
 - a. utilaj modern
 - b. utilaj special
 - c. utilaj tradițional
6. Ce calități ar trebui să aibă un bibliotecar pentru a lucra într-un astfel de serviciu?

7. Considerați binevenite activitățile culturale în cadrul acestui serviciu?

a. Da

b. Nu

Motivați răspunsul.

8. Vă arangează programul de funcționare?

10 - 17

a. Da

b. Nu

c. Alte variante.

Sugestiile Dvs. pentru a crea o imagine mai favorabilă acestui nou serviciu.

Vă mulțumim anticipat.

Cluburi pe interese la biblioteca "I.Mangher"

Denumirea	Tematica forma	Conducător	Vârsta	Local	Anul inf.	Periodi citate
Clubul pensionarilor	discuții	Consiliu	de la 60 ani	Fil. "I.Mangher"	1992	3 ori pe lună
Clubul veteranilor	al II Război mondial	Consiliu	de la 65 ani	Fil. "I.Mangher"	1993	lunar
Clubul "Нэшама"	muzical-artistic	G.Finkel	de la 25	Fil. "I.Mangher"	1994	bilunar
Clubul "Браво"	artistic	A.Deresco	de la 30	Fil. "I.Mangher"	1999	lunar
Clubul "Кэрэн"	Instructiv-educativ	I.Volonter	11 – 15	Fil. "I.Mangher"	1999	3 ori pe săpt.
Clubul englez pentru copii	studierea limbii engleze	A.Jijina	9 – 13	Fil. "I.Mangher"	1995	4 ori pe săpt.
Clubul amatorilor de șah	sport	R.Sargun	8 – 13	Fil. "I.Mangher"	1998	bilunar
Programul "Ora poveștilor"	Literar artistic	N.Potemkin	toate	Fil. "I.Mangher"	1995	pe parcurs. anului
Programul "Имена"	Reviste bibliografice	S.Șpitalnic G.Șendrovski	toate	Fil. "I.Mangher"	1996	pe parcurs. anului
"Crearea programelor și jocurilor pe calculator"	Instructiv-cognitiv	E.Goldșmitd	7-15	Fil. "I.Mangher"	2000	pe parcurs. anului
Studioul "Tahbiv"	arta meșteșugăritului artizanat	I.Murea	9-13	Fil. "I.Mangher"	1996	2 ori pe săpt.
Studioul "Batic"	batic	A.Uvarova	12-15	Fil. "I.Mangher"	1997	2 ori pe săpt.
Ansamblul vocal "Halom"	muzică	U.Barabașic ova	10-17	Fil. "I.Mangher"	1999	4 ori pe săpt.
Ansamblul de dans "Makor"	arta dansului	D.Guseva	6-17	Fil. "I.Mangher"	1992	4 ori pe săpt.
Tabăra de vară	programe pentru copii	N.Potemkin	8-12	Fil. "I.Mangher"	1994	2 ori pe an.

SONDAJ

*Creșterea longevității este un fenomen nou în istoria omenirii – dar și o provocare comună biologică, medicală și umană.
Lupta împotriva bătrâneții este una dintre cele mai mari aventuri ale mileniului, aventură la care putem lua parte.*

Biblioteca "O.Ghibu" și-a propus să se implice mai plenar în identificarea și rezolvarea (pe cât e posibil în cadrul unei instituții a Cărții) a unor probleme esențiale ale vârstnicilor, elaborând proiectul "În obiectiv – vârsta a treia".

Acumulând o experiență de interacțiune cu reprezentanții acestei pătri sociale prin fondarea Clubului Vârstei de Aur, biblioteca își propune prin prezentul proiect achiziționarea informațiilor referitoare la paradigmele tradiționale și internaționale ce desemnează Statutul de "Om bătrân", "Vârsta a treia", crearea în cadrul bibliotecii a unor servicii adecvate, care ar oferi acestor persoane oportunitatea de socializare, prevenirea izolării, înlesnirea comunicării.

Dorim să vă cunoaștem mai bine aria intereselor D-stră și să perfecționăm activitatea noastră prin oferirea diferitor oportunități și servicii cu destinație specială pentru D-stră. Împreună cu noi veți putea traversa mai lesne turbulențele tranziției societății informaționale.

Vă mulțumim anticipat pentru atitudine și informație.

I. Ce servicii oferite de bibliotecă v-ar interesa?

- servicii de asistență la depistarea surselor informaționale _____
- servicii de consultanță la cerere _____
- sfatul medicului _____
- consultații juridice _____
- servicii de psihologie și psihanaliză _____
- rezervări de carte, furnizarea informațiilor de referință, selectarea documentelor, elaborarea listelor bibliografice _____
- servicii de fotocopiere gratuită _____
- servicii de organizare și creare a arhivelor personale _____
- servicii de informare prin telefon "Alo, biblioteca?" _____
- servicii la domiciliu (livrarea publicațiilor) pentru persoanele în incapacitate de deplasare la bibliotecă _____

- împrumut de discuri, casete audio, video, CD _____
- oferirea spațiilor pentru întruniri și discuții _____
- organizarea de programe culturale _____
- indicați varianta D-stră _____

2. Ce domenii v-ar interesa?

- literatură juridică _____
- informații privind administrația locală _____
- alte informații:
 - asistență socială _____
 - îngrijirea medicală _____
 - informații culturale _____
 - posibilități de angajare _____
 - servicii și facilități pentru pensionari _____
 - drepturile consumatorului _____
 - facilități pentru persoanele dezavantajate _____
 - Indicați varianta D-stră _____

3. Cu cine ați dori să vă întâlniți?

- Personalități ale vieții politice _____
- Scriitori _____
- Jurnaliști _____
- Actori _____
- Muzicieni _____
- Medici _____
- Juriști _____
- Istorici _____
- Indicați varianta D-stră _____

4. Ce tematică a manifestărilor culturale organizate de bibliotecă preferați?

- Ziua Internațională a Femeii _____
- Ziua oamenilor în etate _____
- Pastorală la nașterea Domnului "Lumina milenară a lui Hristos" _____
- Comemorarea participanților la cel de-al doilea război mondial _____

- Ciclul șezătorilor literare cu lecturi selective la teme (subliniați)
“Mărturie peste timpuri (Deportările, foametea)”, “Memoria
pământului românesc”, “Dreptate și echitate”, “Cultura epocii
noastre”
- Prezentări și lansări de carte _____
- Omagieri ale membrilor clubului Vârstei a Treia _____
- Indicați varianta D-stră _____

Informații personale:

Vârsta, ani _____
 Profesia _____
 Ocupația curentă _____

VĂ MULȚUMIM PENTRU RĂSPUNSURI
BIBLIOTECA PUBLICĂ „ONISIFOR GHIBU”

Biblioteca Municipală "B.P.Hasdeu" a creat un serviciu specializat pentru persoanele dezavantajate.

Grupul-țintă (persoanele dezavantajate) îl oamenii cu diverse deficiențe fizice, deficiențe de vedere, de auz; persoane cu handicap mintal, persoanele care nu se pot deplasa, persoanele bolnave, persoanele private de libertate, analfabeții, oamenii înaintați în vârstă, minoritățile culturale*

Pentru a presta servicii de calitate acestor persoane am lansat un studiu "Servicii de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate în Republica Moldova" prin care dorim să depistăm serviciile existente, categoriile de utilizatori acoperite cu servicii, posibilitățile și dorința bibliotecilor noastre de a lucra cu acești utilizatori.

Completând acest chestionar, ne ajutați să cunoaștem relația acestor persoane cu bibliotecile, atitudinea bibliotecii Dvs. față de acești utilizatori și în consecință ne ajutați să îmbunătățim serviciile oferite de biblioteca noastră.

Vă rugăm să răspundeți cu toată sinceritatea, seriozitatea și obiectivitatea.

Vă mulțumim pentru colaborare și vă vom ține la curent cu rezultatele cercetării.

CHESTIONAR

Nr.

1. Considerați necesar și oportun crearea unui astfel de serviciu?

- a. Da
- b. Nu
- c. Motivați răspunsul.

2. Aveți în structura bibliotecii un astfel de serviciu?

- Da
- Nu

3. Prestează biblioteca Dvs. servicii pentru persoane dezavantajate ?

- Da
- Nu

Dacă DA, răspundeți la întrebările următoare. Dacă NU, treceți la întrebarea nr. 7.

la întrebările 4 și 5 bifați doar căsuțele serviciilor și programelor corespunzătoare tipului Dvs. de bibliotecă

4. Indicați, Vă rugăm, serviciile prestate:

- servire la domiciliu
- servicii în spitale
- servicii în închisori
- comunicare la distanță
- servicii de referință
- împrumut interbibliotecar
-
-

Elaborează și realizează biblioteca Dvs. programe pentru categoriile dezavantajate?

- discutarea cărților
- relatarea povestirilor
- lectura cărților și revistelor cu glas tare
- discuții în grup și în cluburi
- programe informaționale pe domenii și tematici diferite
- ateliere

6. Indicați, Vă rugăm, categoriile de utilizatori dezavantajați acoperiți cu servicii de biblioteca Dvs. și câți sunt ei

- orbi,
- hipoacuzici,
- bolnavi,
- handicapați fizic,
- handicapați mintal,
- persoane private de libertate,
- persoane înaintate în vârstă,
- analfabeți,
-

7. Colecțiile bibliotecii Dvs. cuprind și:?

- a. cărți Braille,
- b. cărți vorbite,
- c. cărți cu tipar mărit,
- d. casete audio,
- e. casete video,
- f. casete video cu subtitre
- g. CD - uri
- h.

8. Biblioteca Dvs. este dotată cu:?
- utilaj special, modern (imprimante Braille, Braille Embosser (tastatură Braille), Benzi duplicatoare, Cititor Kuzweil (aparatură ce accelerează citirea printr-un sintetizator ce produce vorbire), televizoare cu circuit închis ce magnifică textele, computere cu CD-uri, magnetofone speciale, computere care au echipament special adaptat (exemplu – ochi cu voce);
pentru utilizatorii surdo-muți – comunicatoare TTD (utilaj cunoscut ce înregistrează texte) folosite pentru a răspunde la întrebările telefonice
 - utilaj tradițional de bibliotecă.
 -
9. Are biblioteca Dvs. intrări speciale pentru accesul celor în cărucioare?
- Da
 - Nu
10. Plasamentul bibliotecii Dvs. dă posibilitate unui orb să găsească cu ușurință ?
- Da
 - Nu
 - Cu greu
11. Amenajarea interioară a bibliotecii Dvs. oferă posibilități de deplasare a celor în cărucioare și celor orbi ?
- Da
 - Nu
12. Personalul bibliotecii Dvs. este pregătit pentru o eventuală muncă cu aceste categorii de utilizatori ?
- Da
 - Nu
 - Parțial
 - Alte variante
13. Ce calități ar trebui să aibă un bibliotecar pentru a lucra într-un astfel de serviciu?
- -
 -
 -
 -

14. Tipul de bibliotecă:

Bifați căsuța corespunzătoare:

- a. publică
- b. universitară
- c. academică
- d. științifică,
- e. specială
- f. școlară.

** Minoritățile lingvistice în toată lumea sunt considerate categorii dezavantajate. Ne-ar interesa dacă biblioteca Dvs. oferă servicii minorităților culturale.*

Mulțumim anticipat.

**Caracteristica persoanelor înaintate în vârstă
de către bibliotecari**

POZITIV	NEGATIV
Manageri superiori	
Prezentabil	Rău, alienat
Frumos	Neproductiv
Activ	Nu-i interesat de sex
Entuzasmat	Greu la minte
iscusit	Ține minte lucruri vechi
	Nu poate învăța lucruri noi
	Morocănos
	Leșinat
	Capricios
	Scandalos
	Cu toane
	Bâlbâit, uituc
Manageri de nivel mediu	
Plin de viață	Uituc
Priceput	Confuz
Dibaci	Bolnăvicios
Indemânat	Excesiv îndrăgostit de sine
Amator de...	Surd sau aproape surd
Indrăgostit de...	Orb sau aproape orb
	Neproductiv
	Sclerotic
Bibliotecari la Relații cu publicul	
Înțelept	Bolnav
Serios	Amărât
Cuminte	Abătut
Informat	Palid
Așezat, chibzuit	Obosit
Se pricepe la toate nobil	Suferind
Generos	
Drăguț	
Prezentabil	
Bun	

Referențialul competențelor profesionale ale bibliotecarului care servesc persoanele dezavantajate

Aria de activitate a bibliotecarului responsabil de activitatea cu persoanele dezavantajate include un spectru destul de larg de obligații funcționale: furnizarea informației (inclusiv servirea la domiciliu), facilitarea accesului la resursele din afara bibliotecii (împrumut interbibliotecar), sporirea conștientizării publicului dezavantajat de necesitatea serviciilor de bibliotecă, oferirea serviciilor informaționale diferențiat (orbi, surzi, deficiențe fizice, înaintați în vârstă, minorități culturale etc.), oferirea programelor culturale, oferirea serviciilor la distanță, constituirea colecțiilor adecvate necesităților persoanelor dezavantajate, activitate în și cu diferite medii de viață și activitate a indivizilor cu diferit handicap; orientarea acestor servicii nu numai asupra persoanelor dezavantajate ci și asupra celor care-i înconjoară, asupra familiilor lor.

Alt aspect important în activitatea cu aceste categorii este elaborarea și realizarea politicii informaționale și socio-culturale în colaborare cu alte instituții și organizații din comunitate interesate de activitatea cu persoanele dezavantajate; implicarea potențialului fiecărei instituții, organizații - fie acestea instituții educaționale, filantropice, culturale, medicale, sociale, sportive, familii, întreaga comunitate.

Bibliotecarii trebuie să aibă o pregătire profesională specială, maximal apropiată de necesitățile sociale, culturale ale mediului persoanelor cu handicap, capabili să includă persoanele cu handicap în contextul relațiilor interpersonale contemporane.

Referențialul urmărește să definească misiunea și rolul bibliotecarului în activitatea cu persoanele dezavantajate și poate fi utilizat și racordat la diferite niveluri de responsabilitate profesională. Delegarea responsabilităților pentru planificare, conducerea și furnizarea serviciilor pentru persoanele dezavantajate sunt variate și relaționate la mărimea bibliotecii și numărul de personal antrenat. Este înțeles faptul că nu toți bibliotecarii antrenați în furnizarea serviciilor pentru persoanele dezavantajate sunt implicați în toate aceste activități, și nici nu au nevoie de toate abilitățile pe care le prezentăm. În multe biblioteci de servirea persoanelor dezavantajate se ocupă un singur bibliotecar, în alte biblioteci, mai mulți, responsabilitățile fiind partajate între ei. În bibliotecile mari, poate fi un manager ce coordonează activitățile la nivel de rețea, planifică, coordonează, formează, proiectează și furnizează servicii prin diverse și multe structuri. Deoarece

varietatea situațiilor este foarte mare și complexă, Referențialul, urmărește mai mai întâi de toate, ca servirea persoanelor dezavantajate să fie una inclusivă, și apoi să categorisească niveluri minime de activități și abilități necesare acestui proces.

Competențele actuale includ principiul liberului acces la informație, principiul respectării drepturilor fundamentale ale omului, principiul pozitiv al educației, incuziunii sociale promovând prin servicii excelente de bibliotecă resurse semnificative de dezvoltare umană necesare persoanelor dezavantajate în activitatea lor cotidiană. Directorii și formatorii pot utiliza competențele ca bază pentru oportunități de dezvoltare a personalului. Ele pot fi utilizate de profesorii universitari în formarea profesională, de șefii de personal pentru a crea instrumente de evaluare, pentru a determina necesitățile de instruire profesională, pentru descrierea posturilor.

Referențialul Competențelor acoperă următoarea audiență:

- Cadre didactice din instituțiile de învățământ superior, care pregătesc bibliotecari;
- Studenți, viitori profesioniști;
- Specialiști în servirea persoanelor dezavantajate;
- Bibliotecari din bibliotecile publice;
- Directori de bibliotecă;
- Șefi de personal;
- Furnizori de servicii non-bibliotecare;
- Administratori de proiecte;
- Instituții de susținere a persoanelor dezavantajate;
- Organizații finanțatoare și filantropice care susțin și prestează servicii pentru persoanele dezavantajate.

Elaborarea Referențialului s-a bazat pe criteriile:

1. **Orientare personală, individuală** – activism social, interese și nevoi spirituale; atitudinea față de munca cu diferite categorii sociale, de vârstă, de handicap a persoanelor dezavantajate; atitudinea și interesul de comunicare cu copii și adulții dezavantajați și a familiilor lor; necesitatea de conlucrare, colaborare.

2. **Cunoașterea bazelor profesionale** – biblioteconomie și științe ale informării, cunoașterea științelor marginale necesare în procesul de servire informațională și incluziune a persoanelor dezavantajate: pedagogie socială, psihopedagogie.

3. **Abilități necesare** pentru activitatea cu persoanele dezavantajate: abilități constructive, organizatorice, de comunicare, gnoseologice, decorative.

Aceste criterii trebuie complementate cu **calități personale**, vitale în activitatea cu persoanele dezavantajate: tacticos, comunicativ, abil, riguros, corect, confident, binevoitor, optimist, independent, cu spirit critic și cu necesitate de autoinstruire.

Competențele au fost structurate într-o manieră logică începând cu cunoștințe profesionale, urmate de cunoașterea utilizatorului dezavantajat, care servește drept fundament pentru planificare și conducere, de comunicare, conducere și administrare, dezvoltarea colecțiilor, care servește drept sursă pentru servicii și programe. Și, în final, viitorul serviciilor de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate depind de susținerea, suportul și dezvoltarea profesională a bibliotecarilor.

Toate compartimentele urmează același model: sunt enumerate capacitățile, abilitățile sub forma unor verbe la conjunctiv: *Bibliotecarul este capabil să...*

I. PROFESIONALISM

Bibliotecarul este capabil să:

1. Elaboreze și să demonstreze abilități de conducere în identificarea necesităților specifice a persoanelor dezavantajate și susținerea serviciilor de excelență, incluzând finanțări echitabile și asigurarea cu nivele de personal necesar – pentru diverse grupuri sociale;
2. Manifeste abilități de planificare și evaluare în elaborarea unui program comprehensiv pentru și cu persoanele dezavantajate;
3. Dezvolte și demonstreze angajament profesional prin:
 - Aderarea la Codul Etic al Asociației bibliotecarilor din RM,
 - Moderarea și promovarea atitudinii non-discriminatorii față de persoanele dezavantajate,
 - Apere și păstreze confidențialitatea în relațiile cu persoanele dezavantajate.
4. Planifice perfecționarea personală profesională, dezvoltarea carierei prin participare activă la activități de perfecționare profesională organizată de ABRM;
5. Dezvolte și demonstreze angajament puternic în asigurarea drepturilor de acces intelectual la informație, instruire ale persoanelor dezavantajate;
6. Demonstreze înțelegere și respect pentru diverse valori culturale și etnice;
7. Încurajeze persoanele dezavantajate să devină membri permanenți și fideli ai bibliotecii pe parcursul întregii vieți prin a-i ajuta să des-

- copere ce le poate oferi biblioteca, cum să utilizeze resursele bibliotecii și cum bibliotecile îi pot asista în actualizarea necesităților lor de dezvoltare;
8. Dezvolte și ghideze participarea formală a persoanelor dezavantajate în activități de voluntariat, în activități de conducere a bibliotecii;
 9. Afirme și refortifice rolul formării profesionale continue prin expunerea practicilor de calitate și abilităților necesare noilor specialiști încadrați în activitatea cu persoanele dezavantajate;
 10. Modeleze angajamente, furnizeze valori și bunuri orientate spre încuderea persoanelor dezavantajate în comunitate;
 11. Demonstreze măiestrie psiho-pedagogică în soluționarea problemelor (culturale, informaționale, sociale) persoanelor dezavantajate;
 12. Cunoască teoria și practica adaptării și reabilitării sociale, psihologice, pedagogice, morale a persoanelor dezavantajate;
 13. Elaboreze și propună noi metodici de integrare socială ținând cont de diversitatea lor, de tipul de deficiență, vârstă, naționalitate, interese și necesități;
 14. Cunoască istoria, starea de fapt, tendințele de dezvoltare a domeniului în RM și în Europa;
 15. Cunoască legislația cu privire la drepturile persoanelor dezavantajate în sfera informării, culturii, educației, medicinei, asigurării sociale;
 16. Practice autoevaluarea.

II. CUNOȘTEREA GRUPURILOR DE UTILIZATORI DEZAVANTAJAȚI ȘI MEDIILOR LOR

Bibliotecarul este capabil să:

1. Schițeze și implementeze programe și să constituie colecții apropiate la interesele persoanelor dezavantajate;
2. Să acumuleze și să aplice informații factice și interpretative referitoare la persoanele dezavantajate, în planificarea materialelor, serviciilor și programelor pentru ei;
3. Acumuleze și aplice cunoștințe despre persoanele dezavantajate, tipurile de probleme de lectură, de informare, de constituire a colecțiilor și programelor;
4. Elaboreze servicii bazate pe modele solide, eficiente de dezvoltare și participare a persoanelor dezavantajate;

5. Elaboreze programe de creare a comunităților printre persoanele dezavantajate, ținând seama de interacțiunea socială și convingerile lor, dând sens și dezvoltând legături de durată cu biblioteca.
6. Studieze și să țină evidența intereselor informaționale și de lectură a persoanelor dezavantajate și a celor care-i asistă și înconjoară;
7. Cunoască caracteristica socio-economică, culturală și psiho-pedagogică a mediului persoanelor dezavantajate, elementele specifice fiecărui grup, modului de viață și problemele lor de socializare;
8. Cunoască instituțiile și organizațiile de stat și ONG-uri care desfășoară activități cu și pentru persoanele dezavantajate;
9. Identifice posibilitățile și capacitățile fiecărui utilizator dezavantajat pentru a-l încadra în realizarea programelor concrete;
10. Asiguiere posibilități de realizare a intereselor în diferite feluri de activități și forme de comunicare.

III. COMUNICARE

Bibliotecarul este capabil să:

1. Formeze relații profesionale adecvate cu persoanele dezavantajate, furnizându-le bunuri, energie, optimism, asigurându-le mobilitate spirituală, de care ei au nevoie;
2. Demonstreze relații interpersonale efective cu persoanele dezavantajate, alți profesioniști, care lucrează cu persoanele dezavantajate și comunitatea prin:
 - Utilizarea pricipiilor dinamicii de grup și procesului de grup,
 - Stabilirea canalelor permanente de comunicare (scris și oral) cu fiecare grup,
 - Stabilirea și susținerea parteneriatelor cu agențiile comunitare de profil pentru a satisface necesitățile de informare a persoanelor dezavantajate.
3. Afirme pozitiv susținerea persoanelor dezavantajate în bibliotecă și comunitate, promovând necesitățile lor de cunoaștere și onorând dreptul persoanelor dezavantajate să beneficieze de servicii de bibliotecă de calitate la toate nivelurile;
4. Promoveze efectiv rolul bibliotecii printre persoanele dezavantajate, să ajute prin resurse și servicii aceste categorii de utilizatori să capete bunuri, obțină succes și astfel în definitiv să contribuie la crearea unei comunități mai puternice;
5. Elaboreze metode eficiente de comunicare internă pentru a spori eficiența serviciilor și așteptările persoanelor dezavantajate.

IV. ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

Bibliotecarul este capabil să:

1. Elaboreze un plan strategic pentru servicii de bibliotecă persoanelor dezavantajate bazate pe necesitățile lor unice:
 - Formuleze scopuri, obiective și metode de evaluare a serviciilor pentru p/d bazate pe necesitățile lor,
 - Proiecteze și să conducă studii și evaluări ale necesităților comunitare,
 - Aplice constatările cercetărilor în scopul dezvoltării și îmbunătățirii serviciilor pentru persoanele dezavantajate,
 - Proiecteze, conducă și evalueze acțiuni de cercetare locale pentru îmbunătățirea serviciilor destinate persoanelor dezavantajate,
 - Proiecteze activități de implicare a persoanele dezavantajate în procesul de planificare și luare a deciziilor,
 - Elaboreze strategii în colaborare cu alte biblioteci și instituții educaționale,
2. Proiecteze, implementeze și evalueze continuu relații cu publicul și să prezinte programe orientate spre persoanele dezavantajate, manageri, consilii, personal, alte agenții care servesc persoane dezavantajate și comunitatea în general,
3. Identifice și coopereze cu alte agenții care servesc persoanelor dezavantajate formând rețele și aranjamente în beneficiul utilizatorilor dezavantajați,
4. Elaboreze, justifice, administreze și evalueze un buget pentru servicii destinate utilizatorilor persoane dezavantajate,
5. Contribuie la orientarea, formarea, administrarea și evaluarea personalului bibliotecii în implementarea practicilor de calitate, serviciilor excelente pentru persoanele dezavantajate;
6. Proiecteze, implementeze și evalueze programele de perfecționare profesională continuă pentru tot personalul bibliotecii, încurajând și inspirând excelență continuă în servirea persoanelor dezavantajate;
7. Elaboreze politici și proceduri bazate pe și reflectând necesitățile și drepturile persoanelor dezavantajate în scopul operării eficiente a tuturor funcțiilor tehnice, incluzând achiziția, circulația, menținerea colecțiilor, planificate și prevăzute pentru persoanele dezavantajate;
8. Demonstreze capacitatea de a articula relații între serviciile pentru persoanele dezavantajate și misiunea și scopurile generale ale bibliotecii;

9. Manifeste/demonstreze creativitate și inventivitate, ingeniozitate în identificarea, protejarea/susținerea resurselor de îmbunătățire a serviciilor pentru persoanelor dezavantajate prin resurse de personal, materiale, financiare, facilități. Aceasta poate identifica, susține și include paraprofesionalii interesați într-un mix direct de servicii;
10. Implementeze metode de mentoring/tutoriale pentru a atrage, elaboreze, și forma personalul tânăr încadrat în activitatea cu persoanele dezavantajate;
11. Promoveze conștientizarea planificării strategice a serviciilor pentru persoanele dezavantajate, scopurilor, obiectivelor, programelor printre bibliotecii și alt personal din comunitate
12. Elaboreze și conducă servicii utilizând abilități, talente și resurse pentru persoanele dezavantajate în comunitate.

VI. COLECȚII ȘI MATERIALE

Bibliotecarul este capabil să:

1. Asigure ca politicile, procedurile și materialele bibliotecii-mame susțin și integrează principiile serviciilor excelente pentru persoanele dezavantajate;
2. Formuleze, elaboreze în colaborare cu persoanele dezavantajate dezvoltarea colecției, criteriile de selecție și politicile de casare pentru toate materialele specifice persoanelor dezavantajate, cât și alte materiale de care sunt interesate persoanele dezavantajate;
3. Utilizeze o gamă largă de selecție a surselor, de dezvoltare a colecției de materiale cu persoanele dezavantajate, care cuprinde toate formatele adecvate și care includ: materiale bazate pe tehnologii informaționale, formate speciale (tipar mărit, Braille, lecturi facile, cărți sonore, tactile etc.), în alte limbi decât româna: rusă, ucraineană, găgăuză, bulgară, evreiască (idiș și ivrit), bielorusă etc. și pentru diferite niveluri intelectuale;
4. Demonstreze cunoștințe despre diferite formate utilizate de persoanele dezavantajate;
5. Identifice interesele curente de lectură, video, audio a persoanelor dezavantajate și încorporeze aceste constatări în strategia de dezvoltare a colecției, la elaborarea programelor și evenimentelor;
6. Proiecteze și produce materiale (în alte formate) pentru a extinde accesul la colecții;

7. Servească ca expert în resurse și consultant pentru persoanelor dezavantajate.

VII. ACCES LA INFORMAȚII

Bibliotecarul este capabil să:

1. Evalueze interesele și necesitățile de dezvoltare a persoanelor dezavantajate în comunitate cu scopul să furnizeze cele mai adecvate servicii și resurse;
2. Organizeze colecțiile în scopul lărgirii accesului independent, ușor, echitabil la informații al persoanelor dezavantajate;
3. Utilizeze metode și standarde curente pentru a clasifica și cataloga și a încorpora cele mai noi și creative mijloace de acces la informație a persoanelor dezavantajate;
4. Creeze un mediu atractiv și invite persoanele dezavantajate să utilizeze colecțiile;
5. Elaboreze instrumente speciale care ar maximiza accesul la informația în alt format decât cel tipărit, precum și la alte resurse comunitare, colecții speciale, literatură produsă de persoanele dezavantajate, linkuri la site-uri utile, etc.);
6. Utilizeze metode tehnice și de promovare care ar spori accesul și ar genera uzajul colecției;
7. Asigure, prin instruire formală și informală, că persoanele dezavantajate acumulează abilități de care au nevoie, utilizează efectiv informația disponibilă;
8. Creeze un mediu care garantează acces egal în edificii, la resurse, programe și servicii a persoane dezavantajate;
9. Elaboreze și utilizeze măsuri efective de furnizare a unui acces egal la Internet și alte resurse electronice persoanelor dezavantajate;
10. Dezvolte și mențină colecția urmând practicile de calitate.

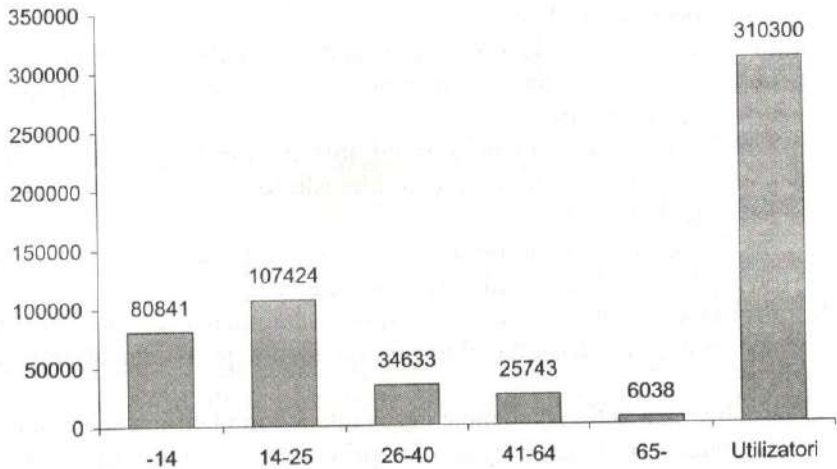
VIII. SERVICII

Bibliotecarul este capabil să:

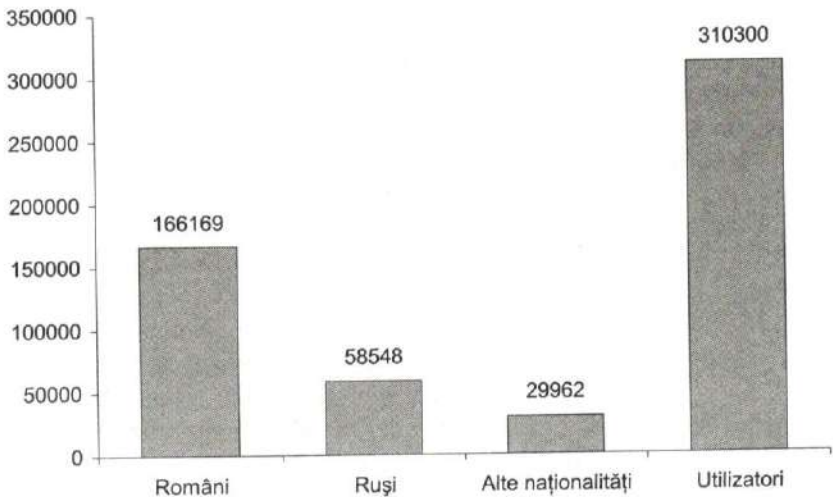
1. Proiecteze, implementeze și evalueze, împreună cu persoanele dezavantajate, programe și servicii în cadrul planului strategic și bazate pe necesitățile de dezvoltare a persoanelor dezavantajate și a resurselor pe care biblioteca le reprezintă;
2. Utilizeze o varietate de tehnici relevante și adecvate (grupuri de discuții, lecturi în grup, cu voce), încurajeze persoanele dezavantajate să utilizeze toate felurile de materiale și resurse;

3. Furnizeze oportunități persoanelor dezavantajate direcționate spre dezvoltarea personală;
4. Identifice și planifice cu persoanele dezavantajate servicii în afara bibliotecii: spitale, ospicii, aziluri, domiciliu, colonii, penitenciare, școli speciale, orfelinate etc.
5. Furnizeze servicii de referință asistate de bibliotecar și independente pentru a ajuta persoanele dezavantajate să găsească și utilizeze informații;
6. Furnizeze o varietate de servicii informaționale și recreaționale pentru a satisface necesitățile și interese foarte diverse ale persoanelor dezavantajate;
7. Instruiește persoanele dezavantajate cu cunoștințe informaționale de bază, cu abilități de căutare și cercetare;
8. Promoveze activități care ar spori acumularea de abilități de instruire și ar dezvolta obiceiuri de studiu pe parcursul întregii vieți;
9. Împlice mai activ persoanele dezavantajate în planificarea și implementarea serviciilor, programelor prin consilii, grupuri de forță, și prin mijloace formale (sondaje, discuții unul la unu etc.);
10. Implementeze servicii care ar încuraja și educa relații pozitive între persoanele dezavantajate, bibliotecă, personal și administrație.

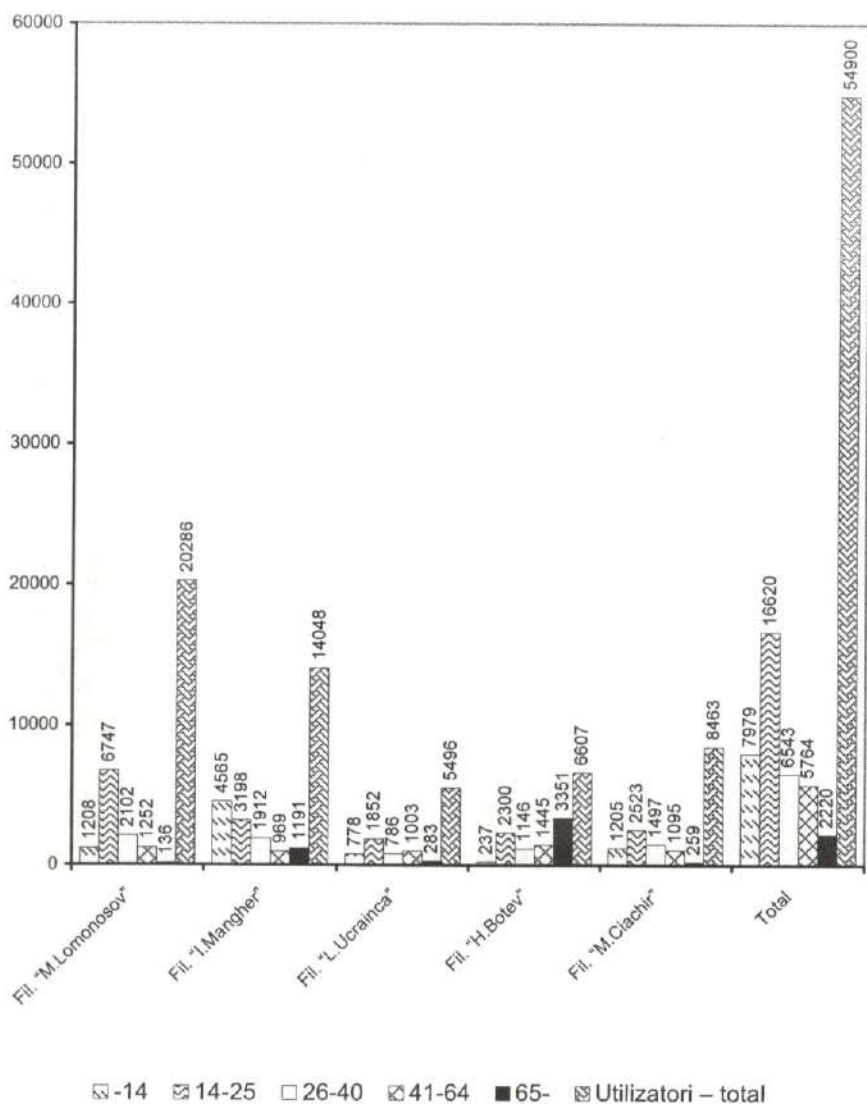
**Structura utilizatorilor la Biblioteca Municipală "B.P.Hasdeu"
în 2000 după vârstă**



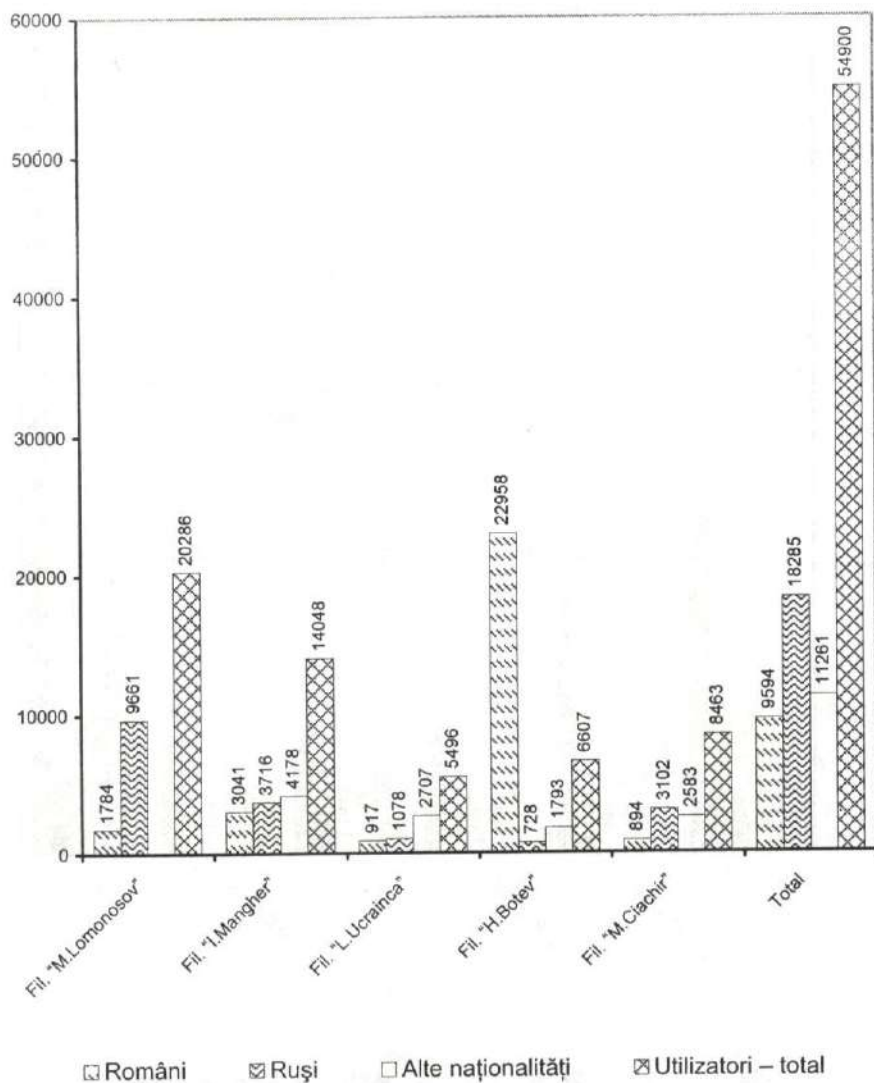
**Structura utilizatorilor la Biblioteca Municipală "B.P.Hasdeu"
în 2000 după naționalitate**



Structura utilizatorilor la filialele minorității în 2000 după vârstă



Structura utilizatorilor la filialele minorității în 2000 după naționalitate



Bibliotecile ca factor integrator al comunității

Problemele diferitelor tipuri de dezabilități au devenit extrem de complexe în societatea contemporană. Se pare că, în mod paradoxal, pe măsura creșterii ritmurilor progresului și a diverselor forme de stres existențial, se înmulțesc și categoriile și persoanele aflate într-o anumită stare de dificultate. Cred însă că, de asemenea, într-o măsură importantă, există și pot fi mobilizate forțe integratoare, capabile să producă reabilitare, încredere și reînscrisere pe circuitele pozitive ale existenței.

Umanizarea societății umane este un proces îndelungat, cu dealuri și cu văi, minat, pe de o parte, de umbrele istoriei, de vechi deprinderi, de spaime ancestrale, de prejudecăți, de partea intolerantă și egoistă din ființa umană, dar și luminat în adânc de speranțe, de dăruiri și de fapte înălțătoare și salvatoare pentru om.

Aplecarea spre categoriile și persoanele dezavantajate, recunoașterea și rezolvarea problemelor acestora indică nivelul de democrație reală dintr-o societate, capacitatea majorității populației, afectată, eventual, de dezabilități mai puțin evidente, de a depăși unele forme de handicap, de înțelegere și de acțiune pe care, de regulă, nu și le recunoaște. Societatea contemporană nu este încă suficient de pregătită pentru o asemenea abordare la scară generală, nu-și folosește îndestul structurile și potențialul de care dispune.

Tema implicării bibliotecilor în diminuarea impactului negativ al diverselor forme de dezabilitate a fost insuficient abordată sau a fost redusă la scheme generale, bazate pe dimensiunile umaniste și altruiste ale paradigmei milenare a bibliotecii. În sens larg, bibliotecile, cele publice mai ales, su fost din totdeauna într-o relație evidentă de empatie specială cu persoanele în dificultate, dacă se acceptă faptul că lipsa mijloacelor necesare pentru accesul la cunoaștere, este, în mod real, o dificultate majoră.

Dar, atunci când soarta și vicisitudinile existenței au adăugat neajunsului de a nu avea resurse, pentru a accede la binefacerile cunoașterii, alte dificultăți, adesea traumatizante și producătoare de neputințe fundamentale, misionarismul general al bibliotecilor nu mai este suficient, mijloacele lor nediferențiate nu mai satisfac, atitudinea nobil binevoitoare a bibliotecilor nu mai răspunde nevoilor. Persoanele în dificultate nu pot fi sjustate să câștige abilitățile necesare unor anumite forme de reintegrare decât printr-o acțiune sistematică de cunoaștere și de punere în operă a tot ceea ce înțelege, știe și poate să facă epoca noastră.

Iată de ce, numai activitatea de cercetare poate deschide porțile către alte înțelegeri, alte reglementări, alte înzeestrări și alte comportamente, atât în structurile paterne cât și în mediul biblioteconomic.

Studiul monografic al doamnei Lidia Kulikovski „Servicii de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate. Istoric. Prezent. Tendințe” este o astfel de cercetare, necesară, actuală motivată și solid construită, cu o structură logică, desfășurată pe o schemă clasică, de la tabloul general al problemei la practica locală și apoi la soluțiile de perspectivă.

Aș vrea să remarc, de la început, argumentele convingătoare care lansează cercetarea, adecvarea opțiunilor metodologice, corectitudinea și valoarea expectanțelor stabilite, toate acestea reprezentând cadrul general al investigațiilor, analizelor, intervențiilor critice și sintezelor corolare. Autoarea a pornit de la funcțiile cele mai generoase și cele mai perene ale bibliotecii, legate de filosofia fundamental optimistă a societății umane, pentru a ajunge la abordări și detalii de acțiune care remodelează existența acestor instituții și îmbogățesc dimensiunile profesiilor de intermediere infodocumentară. Ca organism al comunității, biblioteca nu mai rămâne o simplă suită de organizări în jurul procesului de achiziție, stocare și diseminare a informației și documentelor, ci devine o componentă dinamică, implicată în desfășurări complexe de reabilitare umană, prin promovarea celor mai solide seturi de valori. Pe de o parte, prin forța purtătorilor de cunoaștere, importantă și creatoare de repere valabile, iar, pe de altă parte, în simbioză, prin acțiunea adecvată, personalizată și sensibilă, de transgresare a acestor valori către toți membrii comunității și, cu deosebire, către cei care au dificultăți în respectarea lor.

Doamna Lidia Kulikovski a ilustrat cu competență fiecare dintre aceste idei directoare ale studiului său. Deplina integrare în strategiile comunității este un obiectiv salvator atât pentru comunitate, cât și pentru biblioteci. Teza este demonstrată cu adâncime și cu finețe. Se conturează explicit și implicit, faptul că bibliotecile sunt excelent plasate pentru a rebusola membrii dezavantajați, dezamăgiți și rătăciți ai comunității, pentru că pot face acest lucru într-o manieră superioară, punând în relație complementaritatea funciară a fluxurilor și formelor informației contemporane. După cum se conturează, de asemenea, în subtext, ideea că, dacă nu-și folosesc tocmai avantajele cadrului lor specific, înzeestrările umane și capacitățile de adecvare la cerere ale noilor tehnologii, ele pot pierde treptat poziția de centre de excelență ale cunoașterii, pot rămâne la marginea strategiilor comunitare.

În sprijinul acestor teze esențiale, autoarea invocă în mod concludent și convingător procese de orientare către astfel de activități ale bibliotecilor din alte țări, consemnează și comentează repere legislative care îi susțin ideile, experiențe și exerciții care pun în evidență capacitatea managementului de profil de a instrumenta și de a valorifica evoluții de finețe și de dificultate, cum sunt cele legate de integrarea și împlinirea prin forța culturii a persoanelor cu cerințe speciale.

Textele și opiniile autorilor la care autoarea trimite sunt înserate cu inteligență în discursul demonstrativ, astfel încât se conturează indubitabil concluzia că epoca electronicii, societatea informațională sau – cum mai este numită – era cunoașterii, continuă să aibă în biblioteci un spațiu comunicațional integrator și extrem de eficient.

O altă direcție de cercetare, cu concluzii pertinente, trimite la obligațiile managementului bibliotecilor comunitare. Bibliotecile pot ieși din cadrul rigid al serviciilor tradiționale numai printr-un efort general de reconceptualizare, prin îndrăzneala managementului de specialitate de a promova schimbarea și, nu în ultimul rând, prin înțelepciunea managementului politic de a așeza în zona centrală a strategiilor dezvoltării și de a le asigura resurse pentru a contribui din plin la dezvoltarea societății democratice, deplin participative.

Calitatea intermediarii în structurile infodocumentare este, în primul rând, o problemă umană, o problemă de competență și de responsabilitate. Accentele puse de autoare pe analiza unor coduri deontologice și pe necesitatea restructurării învățământului bibliologic trimit la înțelegerea și la însușirea unor forme noi de acțiune profesională, mai adecvate, mai legate de sensurile majore, de finalitățile împlinitoare ale existenței indivizilor și grupurilor umane și nu doar de furnizarea mecanică a unui răspuns informațional la o anumită cerere.

Aceste fluxuri ale schimbării trebuie să treacă prin toate etapele proceselor biblioteconomice. Într-o viziune holistă, sistemică, autoarea nu mai desparte cadrul de obiectivele purtătoare de informații, calitatea serviciilor de modelele intermediarii sau acțiunea profesioniștilor bibliotecilor de mișcarea globală a profesiilor informaționale. Pentru a obține performanțe, inclusiv în relația cu persoanele defavorizate, gândire și acțiunea biblioteconomică trebuie integrate inteligent în toate sferele domeniului, de la arhitectura imobilelor, la ergonomizarea mobilierului, de la formele obiectelor informaționale la calitatea comportamentelor de relație și de la competențele necesare muncii într-un mediu multimediatizat la cunoașterea la cunoașterea nuanțată a psihologiei receptării. Integrarea nu conduce

doar la o funcționalizare superioară a diferitelor componente ale bibliotecilor și la creșterea performanțelor cantitative, ci introduce un alt stil, modalități calitativ superioare de simbioză a oamenilor cu structurile și serviciile pe care le-au creat. Numai astfel bibliotecile pot fi părtașe la o strategie comunitară, traversată împlinitor de principiile democrației și umanismului.

Lucrarea doamnei Lidia Kulikovski degajă, pe tot parcursul său, ideea că ridicarea spre gândire teoretică superioară este un imperativ al epocii noastre și că, în consecință, în perimetrul problematicii abordate, acțiunea insistentă, concertată și metodică pentru a răspunde nevoilor persoanelor defavorizate este singura soluție productivă. Înarmați cu concepte noi, bogate în sensuri, cum este cel de „bibliotecă social-inclusivă” sau cel de „bibliotecă hibridă” dar, mai ales, mobilizați de exigențele superioare ale unor noi modele existențiale, traversate de o etică superioară și de un umanism luminat, oamenii bibliotecilor pot deveni perenitatea și utilitatea uneia dintre cele mai solide și mai fertile structuri culturale ale societății.

Partea concluzivă și prospectivă al studiului monografic propune acceptarea a nouă principii a căror implementare poate conduce la succes în efortul de integrare a persoanelor dezavantajate. Principiile nu sunt în întregime noi, dar formularea înnoitoare, iar alăturarea lor permite degajarea unei filosofii integratoare și a unor forme de acțiune bazată pe generalizarea participării depline și a efectului maxim. Cheia găsită de autoare este în întregime umană, iar secretul utilizării ei izvorăște din clarviziunea și voința tuturor celor implicați în proces. Toate tipurile de argumente pe care le invocă dna Lidia Kulikovski, inclusiv cele rezultate din analize cantitative, nu urmăresc evidențierea relevanței tehnicismului biblioteconomic, ci preemțiunea disponibilității pentru comunicare și dezvoltare umană a profesiilor bibliotecare.

Poate, nu în ultimul rând, este de remarcat contribuția critică a autoarei, curajul de a lua distanțe față de practici neproductive, față de realități inacceptabile, utilizarea consecventă a metodei analizei comparate în abordarea surselor, poziția hotărâtă în consemnarea faptului istoric, stilul limpede, direct și convingător al discursului general.

Prof.univ.dr. ION STOICA