

021.4
K91

INSTITUTUL DE ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI

Cu titlu de manuscris
CZU 024.6

LIDIA KULIKOVSKI

**EVOLUȚIA SERVICIILOR DE
BIBLIOTECI PENTRU PERSOANELE
DEZAVANTAJATE ÎN CONTEXTUL
DEMOCRATIZĂRII SOCIALE**

13.00.05 - Teoria, metodică și organizarea activității de
culturalizare

AUTOREFERAT
al tezei de doctor în pedagogie

Chișinău 2003

[021.4:024] - 056.2(043.2) = 135.1

Servicii de bibliotecă -- Relații cu publicul -- Persoane deravantajate

Teza a fost elaborată la catedra Biblioteconomie și Asistență Informațională, facultatea Jurnalism și Științe ale Comunicării, Universitatea de Stat a Moldovei

Conducător științific: Senocosov Natalia,
doctor în pedagogie, conferențiar

Referenți oficiali:



- 1. **Stoica Ion**, profesor universitar, doctor
- 2. **Martin Eugen**, doctor în pedagogie

Instituția de profil: Catedra Psihopedagogie Specială și Asistență Socială, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”, str. Ion Creangă, 1, Bl.2

Susținerea va avea loc la **21 februarie, 2003**, ora 12, în cadrul ședinței Consiliului Științific Specializat DH 13.92.13 de pe lângă Institutul de Științe ale Educației, str. Magda Isanos, 16, Chișinău, MD 2020

Teza de doctorat și autoreferatul în baza cărora se susține teza pot fi consultate la biblioteca Institutului de Științe ale Educației

Autoreferatul a fost expediat la **20 ianuarie 2003**



Secretarul științific al Consiliului Științific Specializat,
doctor în pedagogie, conferențiar

T. Callo

PRELIMINARII

Actualitatea investigației. Bibliotecile publice moderne își modifică continuu misiunea și funcțiile, revendicându-și statutul de centre culturale, informaționale și comunitare în care tot mai des se instalează dialogul cultural și social între persoane de diferite vârste, profesii și preocupări.

A evoluat și însuși conceptul de bibliotecă publică: de la viziunea tradițională (instituție pentru asigurarea accesului la tipărituri) la cea de instituție culturală, științifică, informațională și socială principală în comunitate. Informația nu mai este doar o sursă de cunoaștere ci și una de dezvoltare socială. Pe de altă parte, și dezvoltarea socială a comunității influențează pozitiv dezvoltarea mijloacelor informaționale, contextul în care circulă informația fiind unul complex, constituit din indivizi și grupuri de vârste, profesii și niveluri de instruire diferite.

Or, *principiul liberului acces la informație* se manifestă la două niveluri: *teoretic* (conceptualizarea și legiferarea dreptului de acces la informație) și *practic* (politicile, conceptele, legislațiile, programele și activitățile de realizare efectivă a preceptelor teoretice), care interacționează în virtutea *principiului activității*, angajând atât furnizorul de informație (biblioteca și bibliotecarul) cât și beneficiarul de informație (în cazul nostru - persoanele dezavantajate).

Persoanele dezavantajate – persoanele vulnerabile fizic, psihic, social sau aflate temporar în dificultate (internați în spitale, ospicii, aziluri, închisori, șomerii etc.) – reprezintă o categorie importantă de utilizatori ai bibliotecii publice moderne.

În țările nord-europene, în SUA este fundamentată teoretic o întreagă gamă de aspecte ale serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate, au fost elaborate modele, preluate și de organisme internaționale (ONU, UNICEF, UNESCO), pentru a fi recomandate comunității mondiale. Tendința de a se conforma acestor recomandări este atestată și la nivel național (Ministerul Educației, ONG-urile).

Problema persoanelor dezavantajate este obiectul mai multor domenii și instituții, fapt care a condus la o amplă diversitate de surse bibliografice, care pot fi structurate astfel:

abordarea teoretică a accesului la informație a persoanelor dezavantajate: P. Brophy (1999), J.M. Clarke (1988), J. Cohen (1998), J.L. Crispin (1993), L.R. Eldridge (1982, 1985), B. McNeil (1995), T. McNulty (1993), R. A.

Velleman (1990), M.R. Willis (1999), K. C. Wright (1997), A.E. Şapoşnikov (1992, 1996), G. P. Diânskaâ (1993, 1996, 1999), E. Badley (1995), A. Chadwick (1999), S. Linton (1998), E. Verza (1997), D. V. Popovici (1996);

conceptele de *normalizare, integrare, incluziune, comunitate pentru toţi, de acceptare de către comunitate a persoanelor dezavantajate, al stereotipurilor sociale* etc.: R. Bogdan (1988, 1999), S. Taylor (1988, 1989, 1991), J. Flynn (1980), J. O. Brien (1996, 2000), W. Wolfensberger (1972), B. Nirje (1969);

problematica colecţiilor de bibliotecă în raport cu nevoile persoanelor dezavantajate: L. Bergman (1995), S. Bruhn (1989), K. Funk (1998), U. Kohen (1998), H. Kawamura (1998), E. Knudsen (1995), M. Majeska (1988), G. Dianskaia (1999), B. Moddigh (1988);

experienţele biblioteconomice de organizare a serviciilor pentru persoanele dezavantajate, inventariate în mod special de presa periodică: *American Libraries, Library Journal, Public Library (USA), The Australian Library Journal, Библиотека (Moscova), Library Technology, College # Research Library, Libri (Copenhaga), Willson Library Bulletin, Electronic Library, School Library Journal, Nordic library Press, Scandinavian Public library Quarterly* şi, în ultimul timp - *Magazin bibliologic (Moldova)*.

Rolul social al bibliotecii este argumentat şi susţinut de participarea ei la procesele de democratizare a societăţii (*R. Shimonn*). Este promovat conceptul potrivit căruia biblioteca are menirea principală de a fi o instituţie a serviciilor sociale.

Serviciile de bibliotecă persoanelor dezavantajate nu sunt însă susţinute şi de surse teoretice şi recomandări practice în limba română; s-au făcut doar anumite sugestii în acest sens în cadrul unor manifestări ştiinţifice, care promovează conceptele „medicinist” şi al educaţiei speciale instituţionalizate. Se constată şi un decalaj îngrijorător între numărul publicaţiilor în română şi rusă.

Cadrul experienţial însă, ca şi cel teoretic al serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate, rămâne, în R. Moldova, unul neexplorat, în plan diacronic şi sincron, şi nereglementat prin demersuri educaţionale şi biblioteconomice moderne. O excepţie semnificativă o reprezintă experienţele din ultimii ani ai sistemului instituţiilor Bibliotecii Municipale „B.P. Haşdeu” din Chişinău (BMH).

Este evidentă deci necesitatea unei sinteze a cadrului teoretic şi a celui experienţial -- naţional şi mondial -- al serviciilor de bibliotecă persoanelor

dezavantajate, în scopul integrării lor eficiente și oportune în comunitate – tendință atestată masiv la scară mondială.

Incoerența ce se constată între funcțiile culturale, informaționale, științifice și educaționale ale bibliotecii contemporane, experiențele avansate ale Occidentului în domeniul politicilor educaționale și biblioteconomice față de persoanele dezavantajate și atitudinile limitate de conceptul instituționalizării medicale și pedagogiei speciale indică asupra unei *probleme* educaționale și științifice de interes național.

Obiectul cercetării: serviciile de bibliotecă persoanelor dezavantajate în evoluția lor în contextul democratizării sociale.

Scopul cercetării: constituirea științifică a tabloului complex al serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate și modelarea în această bază a principiilor și sistemului activităților bibliotecii publice moderne pentru integrarea socială și culturală a acestei categorii de utilizatori.

Ipoieza cercetării: Impactul serviciilor de bibliotecă asupra persoanelor dezavantajate va fi unul pozitiv, dacă aceste servicii:

- vor fi întemeiate pe conceptele moderne educațional, biblioteconomic și juridic, pe experiențele pozitive naționale și universale, tradiționale și moderne;
- vor fi adaptate la condiția fizică, psihică și socială a persoanelor dezavantajate;
- vor fi realizate pe principii specifice domeniului;
- vor fi desfășurate într-un sistem complex profesional-biblioteconomic, educațional, cultural-artistic, social;
- formarea profesională inițială și continuă a bibliotecarilor va fi reconceptualizată în conformitate cu demersurile educațional, biblioteconomic, cultural-artistic și social moderne.

Verificarea supozițiilor ipotezei a necesitat atingerea **obiectivelor:**

- studiul statutului social, juridic și a condiției fizice, psihice și sociale a persoanelor dezavantajate, a tipologiilor acestora în raport cu posibilitatea acordării de servicii de bibliotecă;
- studiul impactului legislației naționale și internaționale asupra persoanelor dezavantajate, integrării lor social-culturale;
- examinarea cadrului experiențial în domeniul serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate în condițiile constituirii societății civile: stabilirea rolurilor noi ale bibliotecii moderne în contextul

conceptului actual de comunitate umană și societate civilă; depistarea factorilor care contribuie eficient la asigurarea accesului persoanelor dezavantajate la serviciile de bibliotecă; analiza problematicii colecțiilor de bibliotecă;

- cercetarea competențelor personalului de bibliotecă pentru activitatea cu persoanele dezavantajate;
- examinarea strategiilor și metodologiei de activitate bibliotecară cu persoanele dezavantajate;
- structurarea unui sistem de servicii speciale de bibliotecă persoanelor dezavantajate;
- validarea teoretică, experiențială și experimentală a reperelor (principii, sistem de activitate) pentru un posibil concept de servicii de bibliotecă persoanelor dezavantajate, formularea concluziilor și recomandărilor pentru bibliotecile publice.

Epistemologia cercetării s-a constituit din demersurile biblioteconomic, pedagogic, psihologic, social, medical, în viziune interdisciplinară (L. Spinei, E. Popușoi, E. Verza, A. Racu, S. Taylor, V. Pâslaru); pe un amplu registru de aspecte definitorii ale activității bibliotecilor cu persoanele dezavantajate (K. C. Wright, J.F. Davis, B. McNeil, T. McNulty, P. Brophy, A. Șapoșnikov, G. Dianskaia); pe studiul experiențelor biblioteconomice de peste hotare (E. Lovejoy, P. Graddock, J.L. Crispen, V. Fitzpatrick, L. Bergman, G. Dianskaia); a metodologiei specifice biblioteconomiei, psihologiei sociale, pedagogiei; a angajat combinarea studiilor de caz cu analizele complexe, conceptele și schemele teoretice verificate de practica biblioteconomică mondială.

Metodologia cercetării s-a întemeiat pe *principiile*: expunerea istorică și cea logică, al cauzalității și obiectivității. În procesul cercetării au fost aplicate *metodele*:

teoretice -- documentarea științifică, analiza și sinteza, comparația, clasificarea, modelizarea teoretică, generalizarea, totalizarea; *empirice* sau *praxiologice* – observarea, convorbirea și explicația; *experimentul* pedagogic; *hermeneutice* – interpretarea datelor experimentului și a celor obținute prin examinarea cadrului experiențial, a activităților cititorilor și bibliotecarilor etc.; *sociologice* – chestionarea, sondajele de opinie.

Inovația științifică și valoarea teoretică a cercetării constă în:

constituirea științifică a tabloului complex al serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate;

stabilirea conceptelor umaniste moderne (*comunitatea pentru toți, Societate Informațională pentru toți, biblioteca pentru toți*) și sintetizarea experiențelor mondiale în domeniu;

stabilirea noului rol social al bibliotecii publice moderne întemeiat pe principiul accesului egal al tuturor la informație;

sinteza unor repere pentru formarea profesională inițială și continuă a bibliotecarilor, în contextul noului rol al bibliotecii publice moderne;

formularea unui sistem de principii în domeniu și conexarea lor la cadrul legislativ și la un sistem de activitate specific, precum și principiile specifice stabilite, generalizările și concluziile însumate în teză, strategiile și politicile informaționale sugerate -- repere pentru un posibil concept de servicii de bibliotecă persoanelor dezavantajate în R. Moldova.

Valoarea praxiologică a cercetării este reprezentată de:

tabloul dinamic al evoluției serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate, operabil ca instrument de reconceptualizare a domeniului;

datele experimentelor realizate la BMH, care validează modele eficiente de servicii de bibliotecă persoanelor dezavantajate și capacitatea bibliotecilor de a satisface necesitățile informaționale ale persoanelor dezavantajate, schimbarea în pozitiv a atitudinilor bibliotecarilor față de serviciile speciale de bibliotecă și persoanele dezavantajate;

noul rol al bibliotecilor în activitatea cu persoanele dezavantajate;

recomandările pentru reconceptualizarea serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate în toate bibliotecile publice, conținute în publicațiile de autor.

Tezele înaintate pentru susținere:

1. Biblioteca publică modernă și-a modificat rolul și funcțiile datorită stabilirii unui nou tip de societate umană -- societatea postindustrială -- *societatea informației* și a rolului decisiv pe care îl au în această societate informația și sistemele informaționale.

2. Persoanele dezavantajate fizic, psihic și social reprezintă o categorie specială de utilizatori ai bibliotecii publice, datorită *capacităților reduse și/sau denaturate* de a beneficia în măsură egală cu celelalte categorii de cititori de serviciile informaționale, de aceea necesită atitudini și servicii de bibliotecă speciale.

3. Rațiunea serviciilor de bibliotecă speciale persoanelor dezavantajate este confirmată de conceptele, legislația și experiențele mondiale în acest domeniu, de orientarea R. Moldova pentru reintegrarea europeană.

4. Eficiența serviciilor speciale de bibliotecă persoanelor dezavantajate este condiționată de principii specifice și de un sistem special de activitate care răspund particularităților persoanelor dezavantajate, mediului informațional, capacității culturale, științifice, informaționale a bibliotecii și a bibliotecarilor etc.

5. Experiențele realizate de Biblioteca Municipală „B.P.Hașdeu” din Chișinău, validate experimental și fundamentate teoretic și conceptual prin prezenta cercetare, sunt valabile pentru implementare în întreg sistemul de biblioteci publice din Moldova.

Eșantionul antrenat în cercetare: Biblioteca Municipală „B.P.Hașdeu” din Chișinău și filialele sale, bibliotecile școlare și școlare speciale din mun. Chișinău. Sondajul sociologic a antrenat toate tipurile de biblioteci - publice, universitare, academice, științifice, naționale, speciale.

Etapele cercetării. Investigația s-a desfășurat în 4 etape.

La I etapă, 1998-1999, s-a realizat documentarea științifică, au fost stabilite problema cercetării, reperele teoretice și conceptuale, a fost cercetat cadrul experiențial.

La etapa II, 1999-2000, a fost modelizat sistemul serviciilor speciale de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate, s-a stabilit eșantionul cercetării.

La etapa III, 1998-2000, s-a realizat experimentul.

La etapa IV, 2001-2002, s-au prelucrat datele experimentului, s-au făcut interpretările, generalizările și totalizările aferente, s-au formulat concluziile și recomandările, a fost redactat textul tezei de doctorat.

Aprobarea rezultatelor cercetării: tezele, concluziile de bază și rezultatele cercetării au fost prezentate în comunicările din cadrul conferințelor naționale și internaționale (Conferința anuală a Asociației Bibliotecarilor Americani, Washington, 1998; Conferința “Krimia 2000”, Sudak; Cluj 2000, 2001; la diferite seminare teoretico-practice naționale și locale; în 21 publicații științifice și metodice (cca 10 coli de autor). Experiențe occidentale și cele obținute prin experiment, reprezentând noi servicii informaționale pentru persoanele dezavantajate, au fost implementate în mod apropiat la BMH. Au fost revizuite documentele de reglementare a acestui tip de servicii de bibliotecă. La Biblioteca Municipală „B.P.Hașdeu” din Chișinău a fost creat

Departamentul «Servicii Informaționale pentru Persoanele Dezavantajate», este asigurată traducerea prin semne a manifestărilor culturale.

Termenii cheie: *persoane dezavantajate, persoane cu handicap, persoane în dificultate, persoane cu deficiențe, acces la informație, servicii informaționale, servicii comunitare, tehnologii informaționale, activități culturale, socializare, normalizare, integrare, incluziune, biblioterapie, societate informațională, servicii speciale de bibliotecă.*

Structura tezei. Teza s-a constituit din preliminarii, 3 capitole, concluzii generale, rezumat (română, engleză, rusă), bibliografie (244 surse), 25 anexe.

CONȚINUTUL TEZEI

În **Preliminarii** este argumentată actualitatea temei, sunt definite scopul, ipoteza, obiectivele, epistemologia și suportul metodologic, sunt indicate inovația științifică, valoarea teoretică și cea praxiologică a cercetării, tezele înaintate pentru susținere, eșantionul angajat, modul în care au fost aprobate rezultatele, precum și etapele în care s-a realizat cercetarea.

În **capitolul I, Accesul persoanelor dezavantajate la informație în contextul politicilor social-culturale actuale**, se face o redefinire a terminologiei, este realizată o nouă clasificare epistemică a ideilor cu privire la accesul la informație, sunt examinate cadrul legislativ modern al domeniului indicat de obiectul cercetării, conceptele moderne despre accesul la informație a persoanelor dezavantajate.

Studiul terminologiei aferente domeniului cercetat a condus la redefinirea noțiunii persoane dezavantajate: *grupurile din comunitate care, din diverse motive, nu pot beneficia de serviciile tradiționale de bibliotecă – bolnavii spitalizați, definiții, bătrânii, inclusiv cei din aziluri, copiii din orfelinate, persoanele aflate în imposibilitate de a părăsi locuința, persoanele care nu pot utiliza suporturile informaționale tradiționale (cele cu deficiențe de auz, cu deficiențe de vedere, dizabilități fizice, cu deficiență mintală).*

Semantica termenului *persoană dezavantajată* este examinată și în compartimentul care realizează o viziune istorică asupra experiențelor și legislațiilor domeniului cercetat, naționale și mondiale. S-a putut constata că prin persoană dezavantajată erau definite, de-a lungul istoriei, diferite categorii de persoane. Evoluția conceptelor cu privire la persoanele dezavantajate este examinată pe parcursul perioadelor istorice *antică, renașterii, medievale, modernă, contemporană*. S-a stabilit că dezvoltarea serviciilor de bibliotecă a

decurs concomitent cu dezvoltarea științei și a atitudinii recuperatorii față de handicapați, de aceea doctoranda, la cercetarea fenomenului, a apelat la o schemă apropiată de cea utilizată în pedagogia specială, extinzând-o și asupra evoluției legislației, protecției sociale, serviciilor de bibliotecă. Astfel s-a conturat natura raportului comunitate -- persoane dezavantajate -- bibliotecă, din antichitate până în prezent.

Examinarea documentelor ONU cu privire la persoanele cu handicap a stabilit că mișcările globale de susținere a acestor persoane au influențat pozitiv bibliotecile publice, le-au făcut accesibile și persoanelor dezavantajate, le-au implicat în acțiuni de sensibilizare a politicienilor, comunității, opiniei publice la problemele acestei categorii de utilizatori ai bibliotecii. Documentele internaționale fundamentale au influențat revederea legislației de bibliotecă, elaborarea unor documente cadru pentru biblioteci, soluționarea problemelor legate de adaptarea spațiilor de bibliotecă la nevoile persoanelor dezavantajate, de accesul lor fizic la bibliotecă și la serviciile ei, de constituirea colecțiilor speciale pentru acești utilizatori. S-a putut constata că bibliotecile publice din Occident sunt ghidate de principiul integrării în comunitate a persoanelor dezavantajate, promovează o politică informațională și culturală sensibilă la nevoile lor, dezvoltă metodologii aferente, cooperează în acest scop cu factori din alte domenii, acesta fiind chiar un obiectiv al activității bibliotecii.

Forurile Internaționale Bibliotecare -- *Federația Internațională a Asociațiilor Bibliotecare (IFLA)*, *Asociația Bibliotecarilor Americani (ALA)*, *Asociația Bibliotecarilor din Țările Nordice* -- pun accentul pe funcția educativă a bibliotecilor (indicată și de UNESCO în *Manifestul pentru bibliotecile publice*) și pe funcția socială, insistă pentru angajarea bibliotecilor în procesul de integrare a persoanelor cu handicap. În urma inițiativelor și recomandărilor IFLA și ALA s-a intensificat activitatea bibliotecilor publice, universitare și speciale în prestarea de servicii diferențiate persoanelor dezavantajate, performanțe record fiind înregistrate în SUA, Australia, Canada, în Țările Nordice.

Conceptul *Societatea Informațională pentru Toți* avansează *principiul integrării* -- crearea unei noi generații de produse și servicii informaționale care ar asigura accesul, participarea și egalitatea pentru toți cetățenii, inclusiv pentru persoanele dezavantajate, la sursele de informație; indică responsabilitățile pentru biblioteci, produsele și serviciile persoanelor dezavantajate, condițiile și factorii care contribuie maxim la realizarea acestuia, în general, și în bibliotecile din Occident, în special.

În baza *principiului normalizării și integrării* au fost identificate nivelurile (raportând nivelurile stabilite de B. Nirje la activitatea bibliotecii) de implicare a bibliotecii în activități de integrare în comunitate a persoanelor dezavantajate, s-a determinat la ce nivel și în ce măsură poate contribui biblioteca la integrarea indivizilor în comunitate: integrarea *personală*, care se referă la relațiile de interacțiune cu alți membri ai comunității, cu persoane semnificative; *societală*, care se referă la relațiile sociale dintre persoanele dezavantajate – persoane fără handicap, individ – grup social; *societală* care se referă la respectarea drepturilor persoanelor dezavantajate; *organizațională* care se referă la forme și structuri organizatorice speciale – educaționale și sociale implicate în procesele de integrare).

Principiului incluziunii (anii '90) preconizează misiune și valori clare (S.Taylor, R. Bogdan, J. Racino) care ar menține legături puternice între individ și comunitate (J. O'Brien, L. O'Brien), menționate și de *Manifestul UNESCO pentru bibliotecile publice*; acoperă și alte grupuri de persoane dezavantajate, decât cele cu deficiențe, revendică integrarea persoanelor dezavantajate în întreg ansamblul comunitar. IFLA și ALA definesc bibliotecile publice moderne drept *biblioteci inclusive*, iar R.Shimmon – ca *biblioteci social inclusive*, în categoria persoanelor dezavantajate fiind astfel incluși și analfabeții, vagabonzii, imigranții, oamenii săraci.

S-a conturat astfel și *principiul metodologic fundamental* în activitatea bibliotecii publice moderne -- de la individ la societate.

Realizarea accesului la informație a persoanelor dezavantajate este condiționată de mai mulți factori:

colecția bibliotecii trebuie să fie adaptată la nevoile și exigențele comunității, incluzând și alte suporturi și formate decât cele tradiționale: cărți *Braille*, cărți cu tipar mărit, cărți vorbitoare, cărți tactile, materiale *lecturi facile*;

accesibilitatea fizică a edificiilor bibliotecilor: plasament, intrări, circulație interioară, arhitectură, design, adaptate nevoilor persoanelor dezavantajate.

Metodologiile -- *principii, metode, forme* etc. de activitate a bibliotecii cu persoanele dezavantajate -- sunt determinate de valorile ei, de diversitatea utilizatorilor și cerințele lor de informare. Majoritatea bibliotecilor organizează servicii comunitare în sprijinul persoanelor în vârstă, tinerilor și adolescenților inadaptați, persoanelor cu handicap fizic sau psihic, celor care provin din grupuri etnice minoritare și pentru cei cu nivel redus de însușire, nici o

biblioteca însă nu oferă întreg ansamblul de servicii, ci doar unele din acestea și doar pentru anumite categorii de utilizatori.

Este evidentă deci conștientizarea și asumarea unei responsabilități sociale de către biblioteca publică modernă, extinderea serviciilor sale dincolo de edificiile sale: în aziluri, spitale, orfelinate, centre de reabilitare, la domiciliu.

Un tip specific de activitate desfășurat de biblioteci este *biblioterapia*, care realizează un transfer de experiență informațională, acțională, comportamentală, cu valențe educogene. Cercetarea a stabilit momentele când persoanele dezavantajate au nevoie de intervenție biblioterapeutică: imposibilitatea împlinirii afective și intenționale sociale, identificat de randamentul deficitar al individului; sociabilitatea alterată; resursele voliționale scăzute; incertitudinea ideății; eșecul; senzația neîmplinirii; frustrarea -- comune tuturor categoriilor de persoane dezavantajate. Conceptele și practicile examinate au condus la avansarea ipotezei că orice aplicare a *biblioterapiei* presupune întotdeauna o finalitate valorică și o schimbare de motivație. Or, demersul informațional al bibliotecii către persoanele dezavantajate trebuie să fie orientat anume spre această schimbare, furnizând cunoștințe și mediu favorabil pentru formarea de competențe, atitudini și de realizare a unor comportamente respective.

Cercetarea cadrului teoretic și al celui experiențial al domeniului, național și mondial, a legislației s-a sintetizat în:

stabilirea categoriilor de indivizi care alcătuiesc persoanele dezavantajate; explorarea experiențelor și conceptelor elaborate pe parcursul istoriei europene; explorarea inițiativelor forurilor mondiale în domeniul cercetat, al asociațiilor internaționale ale bibliotecarilor; a influenței lor asupra cadrului juridic și experiențial național și local; stabilirea tendinței, manifestată la scară mondială, de integrare a persoanelor dezavantajate în comunitate; evidențierea politicilor semnificative în domeniul circumscris de obiectul cercetării; valorificarea principiilor care ghidează activitatea bibliotecii publice moderne – al *normalizării*, al *integrării*, al *inclusiunii* etc.; determinarea nivelurilor de integrare la care participă bibliotecile prin activitățile sale – *personală*, *societală*, *societală*, *organizațională* etc; stabilirea principiului metodologic fundamental al activității bibliotecii publice moderne – de la individ la societate, desemnat de termenii *biblioteca inclusivă* și *biblioteca social inclusivă*; inventarierea diferențelor între conceptele vest- și est-european (reprezentat de biblioteconomia rusă): estul își centrează demersul științific și experiențial în domeniul persoanelor dezavantajate pe conceptul instituțional medical și al

pedagogiei speciale; vestul – pe adaptarea bibliotecii publice la nevoile tuturor categoriilor de utilizatori din comunitatea locală, oferind un spectru amplu de servicii și suporturi speciale; structurarea metodologiilor speciale de activitate a bibliotecii publice cu persoanele dezavantajate, a factorilor determinanți (tradiția, numărul persoanelor dezavantajate, grupurile specifice, cerințele de informare și socializare).

În capitolul II, **Evoluția serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate în cadrul sistemului instituțiilor Bibliotecii Municipale „B.P.Hașdeu” din Chișinău**, este examinat cadrul juridic național cu privire la accesul la informație a persoanelor dezavantajate, este conturată evoluția în plan diacronic a relației comunitate–persoane dezavantajate, în Principatul Moldovei și în R. Moldova, sunt inventariate serviciile informaționale și culturale persoanelor dezavantajate, sunt stabilite dinamica evoluției serviciilor informaționale persoanelor dezavantajate la BMH și categoriile de utilizatori ai BMH.

Cadrul juridic al domeniului este reprezentat de *Constituția Republicii Moldova* (1994), *Legea nr. 286-XIII Cu privire la bibliotecii* (1994), care însă sunt predominant declarative și deja depășite de legislația mondială. *Legea* preconizează protecția bibliotecii și bunurilor deținute; dar nu reglementează statutul utilizatorului, drepturile lui, limitându-se doar la obligații, nu este corelată cu legislația internațională, cu principiile și conceptele bibliotecii publice moderne, avansate de forurile internaționale, ignorează conceptul global *Biblioteca pentru toți*.

Codului etic al bibliotecarului din Republica Moldova avansează bibliotecarului rigori morale și profesionale, care se găsesc și în documentele forurilor internaționale, pentru promovarea politicilor care apără dreptul de acces la informație și libertatea de expresie pentru toți. *Codul* este unicul document care face referință la conceptul *Biblioteca pentru toți*, la relația bibliotecii cu comunitatea. Or, legislația domeniului ar trebui să reflecte dreptul persoanelor dezavantajate de acces la informație, ar trebui dezvoltate în conceptul de informatizare a societății, în politicile informaționale și culturale naționale.

Cadrul experiențial arată că, în mare, în bibliotecii s-a menținut conceptul instituționalizării, că statul nu acordă nici un sprijin la elaborarea suporturilor speciale, necesare persoanelor dezavantajate; că finanțarea cuantificată a bibliotecilor a redus capacitatea acestora de influențare a politicilor editoriale.

Inventarierea serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate a făcut evidentă tendința pentru asumarea responsabilă de către biblioteca publică a rolului social, o nouă relație cu utilizatorul, exprimată de formula individ-societate. Au fost evidențiate grupurile existente ce compun categoria persoanelor dezavantajate și care necesită suport informațional special, bibliotecile care ar trebui să-și asume responsabilități pentru asigurarea accesului la informație acestor persoane, apartenența departamentală a bibliotecilor, pentru a urmări responsabilitățile și implicările factorilor de decizie în soluționarea problemelor în domeniu. În baza acestora doctoranda a elaborat schema rețelei de biblioteci care prestează servicii informaționale persoanelor dezavantajate, care s-a constituit din biblioteci specializate (*Biblioteca Republicană pentru Orbi, Biblioteca Casei de Cultură a Surzilor*), biblioteci speciale (bibliotecile școlilor speciale, ale internatelor, azilurilor, sanatoriilor), biblioteci publice.

Evoluția acestor biblioteci în prestarea serviciilor informaționale persoanelor dezavantajate este generalizată de experiențele *Bibliotecii pentru Orbi* (BO) și constă în avansarea de la oferirea de servicii tradiționale la producerea suportului special. Dinamica lecturii a arătat o scădere constantă a indicilor ei. Fondul de publicații, fiind constituit în cea mai mare parte în anii regimului totalitar, este depășit moral. Rata de înnoire a stocului de carte este mult sub nivelul necesităților, repertoriul de titluri – sărac. Orbii sunt dezavantajați astfel dublu: de deficiența fizică și de accesul foarte limitat la informație, fapt care îi izolează de procesul general al cunoașterii umane, le limitează integrarea socială. Factorii indicați au provocat scăderea numărului de utilizatori. Doar efortul personal și măiestria profesională a bibliotecarilor pentru a satisface cerințele de lectură ale orbilor mai mențin în activitate această instituție.

Bibliotecile școlilor speciale sunt responsabile de prestarea serviciilor informaționale copiilor cu diferit handicap, fiind singurele instituții care trebuie să asigure accesul acestor copii la informație, să organizeze activități de socializare. Multe școli nu au biblioteci iar cele care au sunt sub nivelul cerințelor minime. Dinamica dezvoltării colecțiilor demonstrează clar diminuarea și învechirea lor în toate bibliotecile școlilor speciale.

În consecință, sunt învechite și ineficiente și metodologiile de prestare a serviciilor informaționale, nu sunt atestate activități care ar contribui la integrarea copiilor cu handicap în comunitate.

Servirea *pacienților în spitale* se efectua în cadrul sistemului de biblioteci medicale, în baza tradiției și strategiilor specifice: create pentru a servi medicii spitalelor, s-a urmărit evoluția acestora (până la servirea pacienților) și involuția lor (până la dispariția acestui serviciu).

Cercetarea a identificat și a examinat, prin experimentul de explorare, tipurile caracteristice de utilizatori (cei mai numeroși), definiți ca persoane dezavantajate: copii cu nevoi speciale, de 6-14 ani, minoritățile culturale și lingvistice, persoanele private de libertate. Sunt inventariate experiențele filialelor BMH de prestare a serviciilor acestor categorii de utilizatori – conceptele educațional și biblioteconomic moderne, congruente celor promovate de forurile internaționale (IFLA, ALA, CE, UE) și de bibliotecile din Occident, metodologiile inovative, cu caracter participativ, tendința de transformare a bibliotecii publice pentru minoritățile culturale și lingvistice în centre de cultură ale comunităților naționale, extinderea activității bibliotecii publice din interiorul sediului în instituțiile comunității.

Explorarea cadrului experiențial al 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 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 răspund rigorilor actuale pentru servirea persoanelor dezavantajate; categoriile de utilizatori cu nevoi speciale – sunt servite în mod diferit în bibliotecile publice, cei mai mulți sub nivelul rigorilor. Performanțe valoroase înregistrează servirea persoanelor aparținând grupurilor culturale și lingvistice minoritare, constatându-se o tendință de transformare a bibliotecilor publice în centre informaționale, culturale ale comunităților naționale.

În capitolul III, **Repere teoretico-experimentale pentru un concept modern al serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate**, este modelată reorientarea conceptuală, structurală și metodologică a Bibliotecii Municipale „B.P. Hașdeu” din Chișinău pentru oferirea de servicii speciale persoanelor dezavantajate, este examinat/proiectat noul statut social al bibliotecarului în contextul conceptului modern de bibliotecă publică și al statutului utilizatorilor serviciilor informaționale, sunt structurate un sistem de principii specifice domeniului, un sistem de instituții angajate în socializarea persoanelor dezavantajate și un sistem al activităților speciale de integrare în comunitate a persoanelor dezavantajate prin serviciile informaționale ale bibliotecii publice.

Se constată că bibliotecile publice se implică tot mai mult în viața comunității și acționează ca foruri sociale centrale în dezvoltarea comunitară, orice acțiune culturală a lor devenind, conform preconizărilor lui *D. Gusti*, și una socială prin finalitățile sale.

Biblioteca Municipală „B.P. Hașdeu” din Chișinău, constituind în 1997 *Serviciul Informații Comunitare (SIC)*, și-a apropiat modelul american de prestare a serviciilor informaționale persoanelor dezavantajate -- prin informații comunitare, a inițiat o amplă cercetare sociologică, coordonată de doctorandă, prin care au fost stabilite, pe temeuri științifice, necesitățile reale de informare a utilizatorilor efectivi și potențiali:

- nevoile și solicitările utilizatorilor și nonutilizatorilor pentru noi servicii informaționale la biblioteca publică, opiniile privind perfecționarea serviciilor existente;

- au fost determinate principalele domenii în care nevoia comunității de a fi informată este mai mare.

Cercetarea a fost validată pe un eșantion de 2560 participanți și a creat o imagine de sinteză asupra domeniilor de interes, nivelurilor de satisfacere a colecțiilor, interesului pentru inițierea unor servicii noi. Respondenții au ierarhizat (de la 1 -- *Cel mai important* la 14 -- *Cel mai puțin important*) domeniile în care nevoia de a se informa este mai mare sau stringentă. Datele sondajului au plasat pe locul 12 serviciile și facilitățile pentru pensionari iar facilitățile pentru persoanele dezavantajate -- pe locul 13 și au demonstrat că ierarhizarea tipurilor de servicii solicitate nu corespunde opiniilor bibliotecarilor, posibilităților de informare ale bibliotecii și spectrului de servicii (tradiționale) prestate. Studiul potențialilor utilizatori a fost realizat pentru prima dată în istoria BMH și a oferit date diferite de cele furnizate de

utilizatori: toți cei 509 intervievați au indicat pe primul loc *Asigurarea de informații necesare rezolvării problemelor cotidiene*, ceea ce înseamnă că utilizatorii potențiali recunosc rolul social al bibliotecii și mizează pe ajutorul ei; potențialii utilizatori sunt preocupați în măsură mai mare de problemele persoanelor dezavantajate, acordându-le în clasament locul 6.

Cercetarea a stabilit domeniile prioritare pentru persoanele dezavantajate - asistența socială, asistența medicală, modificările de legislație, angajarea în câmpul muncii, informațiile culturale, perfecționarea și recalificarea profesională - și categoriile de utilizatori care le revendică: șomerii, pensionarii, persoanele înaintate în vârstă, persoanele cu deficiențe.

S-a constatat că SIC realizează eficient obiectivele sale: participarea la consolidarea societății civile; modificarea imaginii tradiționale și, implicit, a statutului social al bibliotecii publice. Informația obținută de SIC este relevantă completării permanente și îmbunătățirii bazei de date «Informații comunitare», a determinat BMH să creeze departamentul *Servicii Informaționale pentru Persoane dezavantajate*, investit cu funcția de eliminare a barierelor în accesul la informație a persoanelor dezavantajate prin organizarea și constituirea colecțiilor pe suport alternativ, coordonarea acestei activități la nivel municipal, colaborarea cu alte instituții de profil, implementarea noilor servicii în filiale, instruirea personalului pentru realizarea activităților cu persoane dezavantajate. Studiul intereselor de lectură și a opțiunilor persoanelor dezavantajate (nonutilizatori) pentru anumite servicii informaționale, aplicat pe un eșantion de 500 persoane -- 50% surdo-muți, 20% orbi, 12% cu deficiențe fizice, 18% persoane înaintate în vârstă -- a confirmat nevoia unui astfel de serviciu, BMH completându-și în consecință nomenclatorul serviciilor pentru acest grup social cu diverse cluburi și ateliere de lectură.

Studiul stării de fapt a biblioteconomiei naționale și a politicilor față de persoanele dezavantajate s-a făcut în toate tipurile de biblioteci din R. Moldova: publice, speciale, științifice. Datele obținute au arătat că bibliotecarii mai sunt puternic influențați de conceptul instituționalizării: ei recunosc și acceptă ideea că biblioteca trebuie să realizeze principiul democratic al dreptului publicului la informații sub orice formă, dar numai 18% consideră necesare și oportune serviciile informaționale speciale pentru persoane dezavantajate în biblioteca în care lucrează. Numărul foarte mic de biblioteci care prestează servicii informaționale persoanelor dezavantajate -- doar 8%, este condiționat de câțiva factori: lipsa competențelor profesionale speciale, a

formatelor și echipamentelor speciale, atitudinile refractare, mediul neadaptat etc.

Factorii indicați, deducem, au influențat negativ și nomenclatorul serviciilor oferite acestei categorii de utilizatori, programele și activitățile: doar 7% din biblioteci oferă împrumuturi la domiciliu și 4,7% -- împrumuturi interbibliotecare. Mentalitatea profesională și cea etică a multor bibliotecari, printre aceștia evidențiindu-se în mod special bibliotecarii din școlile generale și universitare, este limitată de conceptul formării lor inițiale și este demonstrată de repertoriul, numărul și calitatea serviciilor oferite persoanelor dezavantajate, de atitudinile lor față de acești utilizatori. Bibliotecile publice, științifice și universitare, cu excepția BMH și a filialelor sale, prestează servicii speciale doar persoanelor înaintate în vârstă. Orbii citesc doar la Biblioteca pentru orbi, hipoacuzicii (copii) -- doar la Școala Specială nr.4. Atitudinile bibliotecilor față de acest tip de servicii, față de colecții și accesibilitatea la informație denotă o îngrijorătoare ignorare a recomandărilor *Manifestului UNESCO*. Situația constatată a condus la perfecționarea curriculumului la disciplinele de specialitate de către catedra *Biblioteconomie și asistență informațională* de la Universitatea de Stat a Moldovei, la întocmirea unui program modernizat de instruire continuă în cadrul *Școlii de Biblioteconomie*, la elaborarea unor proiecte de modernizare a suportului tehnic și a diversificării acestor servicii.

Unul dintre cei mai relevanți parametri care au indicat necesitatea reconceptualizării sistemului serviciilor informaționale îl reprezintă atitudinile bibliotecarilor față de persoanele dezavantajate. Testarea la acest criteriu a angajat toate categoriile de bibliotecari -- manageri superiori, manageri de nivel mediu, bibliotecari de rând (peste 500 de subiecți) -- și a inventariat cunoașterea caracteristicilor persoanelor dezavantajate și utilizarea lor în conceperea și prestarea serviciilor informaționale, atitudinile lor față de serviciile informaționale pentru persoanele dezavantajate și față de această categorie de utilizatori etc. S-a constatat că bibliotecarii, în majoritate, au exprimat atitudini de natură umanistă, nu și profesionistă, caracterul acestora (pozitive sau negative) fiind în raport cu funcția ocupată: la funcțiile ierarhic inferioare au fost exprimate cele mai multe atitudini pozitive, și viceversa, fapt care confirmă punctul de vedere al multor specialiști autohtoni și străini cu privire la anihilarea stereotipurilor sociale prin contactul direct între oameni.

Testarea a fost complementată de aceea de contactul nemijlocit: observări în cadrul activităților de instruire a bibliotecarilor, discuții etc.

Diversitatea subiecților testați și amploarea eșantionului antrenat validează concluzia că percepția negativă a persoanelor dezavantajate este caracteristică întregii societăți moldovenești.

Principiile avansate pentru un posibil concept modern de servicii de bibliotecă persoanelor 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 socială, cultural-artistică, educațională, profesională, răspunde principiilor formulate.

Testările efectuate în mediul persoanelor dezavantajate, al bibliotecarilor și studenților bibliotecari, aplicațiile practice ale unor metodologii specifice au oferit deschideri valoroase pentru elaborarea unui referențial al bibliotecarilor profesioniști, care lucrează cu persoane dezavantajate; au demonstrat necesitatea reconceptualizării domeniului serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate. S-a demonstrat că rolul bibliotecarului se menține cu statut de factor de influență decisivă, de aceea mentalitatea sa etică și profesională ar trebui ameliorată printr-o formare inițială și continuă în contextul conceptelor moderne biblioteconomic și educațional, sprijinite de un cadru juridic adecvat.

CONCLUZII GENERALE

Cercetarea descrisă în teză soluționează aspecte importante ale decalajului dintre tendințele manifestate pe plan teoretic și experiențial mondial și național și natura serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate marcate esențial de conceptul instituționalizării medicale și psihopedagogice a acestei categorii de utilizatori; valorifică, în evoluție istorică, cadrul teoretic (conceptele *comunitate pentru toți*, *bibliotecă pentru toți* etc., politicile profesionale în domeniu) și experiențial al serviciilor de bibliotecă persoanelor dezavantajate; construiește sisteme de principii și de activități, considerate repere pentru un posibil concept de servicii de bibliotecă persoanelor dezavantajate. Este definită, în context istoric, teoretic și social-cultural modern, noțiunea *persoană dezavantajată*; sunt stabilite categoriile de

persoane pe care le acoperă; sunt evidențiate relațiile lor cu bibliotecile publice și cu comunitatea, strategiile profesionale în domeniu.

S-a constatat că serviciile speciale de bibliotecă reprezintă valoroase experiențe umanistice, sociale, culturale, conservate sau dezvoltate de o legislație adecvată; că biblioteca publică modernă tinde să-și asume roluri de socializare a persoanelor dezavantajate, acționând de la individual spre social, sensibilizează comunitatea, provocând-o la schimbări definitorii și la deschideri multilaterale pentru integrarea socială oportună și eficientă a tuturor persoanelor dezavantajate.

Este avansat imperativul, în baza conceptelor moderne ale domeniului, a numeroase experimente și statistici, reconceptualizării activității bibliotecii și a formării inițiale și continue a bibliotecarilor, dezvoltării cadrului legislativ al domeniului prin corelarea acestuia cu cel mondial.

Aspectul productiv al cercetării s-a constituit din principii specifice și de un sistem de activități de integrare cultural-socială a persoanelor dezavantajate, din strategiile aferente unui concept modern al bibliotecii publice din R. Moldova.

Conținutul de bază al tezei este reflectat în următoarele publicații de autor:

1. Biblioteca în contextul comunității multiculturale // Magazin bibliologic. – 2002. - nr.1-2.- P. 6-11
2. Biblioteca și persoanele dezavantajate: rezultatele unui sondaj // Magazin bibliologic. – 2001. – nr.1. – P.12-16
3. Bibliotecarul secolului XXI: competențe, responsabilități, abilități // Magazin bibliologic. –2000. –nr. 2. – P.38-42
4. Bibliotecile mileniului III și copiii dezavantajați // Cartea. Biblioteca. Citi-torul: Buletin metodic și bibliografic. Fasc.10.– Chișinău, 2001.– P. 14-20
5. Biblioterapia, o formă intens folosită în activitatea cu persoanele dezavantajate // Biblioteca. – 2001. – nr.5. – P. 136-138
6. Din istoria scrisului tactil // Magazin bibliologic. – 2000. – nr. 3-4. – P.33-37
7. IFLA – promotor al activității cu persoanele dezavantajate // Magazin bibliologic. – 2001. – nr.1. – P.18-22
8. Informații comunitare – servicii inedite în biblioteca publică // Biblioteconomie. Informare. Documentare. – Chișinău, 1999. – P. 98-105

9. 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)
10. Originea și evoluția noțiunii de dezavantajat // Magazin bibliologic, 2001. – nr. 4. – P. 37 – 41
11. Persoane dezavantajate: Acțiunea afirmativă a bibliotecilor din învățământ // Simpozia Professorum: Seria Biblioteconomie. Informare. Documentare. – Ch., 2002. – P.37-43; Bibliopolis. – 2002. – nr.1. – P. 18-21
12. Persoanele dezavantajate – potențiali utilizatori ai bibliotecii publice // Biblioteconomie. Informare. Documentare.– Chișinău, 1999. – P. 93-97
13. Prestarea serviciilor de bibliotecă destinate persoanelor dezavantajate: Ghid. – Chișinău, 1999. – 14 p.
14. Prestarea serviciilor de bibliotecă pentru persoanele dezavantajate // Symposia Professorum: seria Psihologie, Biblioteconomie, Științe reale. – Chișinău, 2000. – P. 57-59
15. Profesiograma bibliotecarului care lucrează cu persoane dezavantajate // Magazin bibliologic, 2000. - nr.2. - P. 35-38
16. SIC (Serviciul de Informații Comunitare) la biblioteca municipală „B. P. Hașdeu” // Modernizarea serviciilor de informare (Culegere de articole ASEM). – Chișinău, 2001. – P. 29-32
17. Bibliotecile din Occident și cititorii dezavantajați // Unele probleme de teorie și practică ale presei și comunicării. - Chișinău, 1999. - P. 19-32 (în colaborare)
18. PRO SENECTUTE. Ghid pentru pensionari și bibliotecari” // Ch. 2001. – 126 p. (în colaborare)
19. 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(în colaborare)
20. Servicii pentru grupuri speciale de cititori din republica Moldova // Biblioteconomie. Informare. Documentare. – Chișinău, 1999. – P.19-32 (în colaborare)
21. 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 (în colaborare)

SUMMARY

The thesis treats the library services for disable persons. It is defined the disable 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 filed. It was concluded that the West-European vision is focused on library adjustment to disable persons needs, and the East-European – on the concept of medical institutionalization and special pedagogy.

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

The constructive research frame is represented by a system of principles specific to disable persons’ integration though library services, by a system of institutions participants to social integration of disable persons coordinated by the „B.P. Haşdeu” 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, though which the public library assumes important informational and social roles.

РЕЗЮМЕ

Данная диссертация посвящена проблеме оказания библиотечных услуг лицам с ограниченными возможностями. Как результат выяснено что западноевропейское видение проблемы основывается на приспособливании 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, отношении библиотекарей к нуждам этой категории пользователей; доступ (физический, аксиологический и методологический) лиц с ограниченными возможностями к услугам библиотеки, их специальные запросы и т. д.

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, координирующих свою деятельность с Кишиневской Муниципальной Библиотекой им. Б. П. Хаждэу; 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.