

Biblioteca Municipală B.P. HASDEU

calea ta spre cunoaștere!

RAPORT 2010

**CUPRINS**

Realizarea obiectivelor propuse	
Extinderea accesului la informație și îmbunătățirea calității serviciilor	
Rețeaua bibliotecilor. Starea edificiilor	
Promovarea identității Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”	
Cultura informațională	
Biblioteca 2.0	
Dezvoltarea și comunicarea colecțiilor	
Utilizarea bibliotecii	
Utilizatori, vizite	
Utilizarea resurselor documentare	
Utilizarea resurselor informaționale	
Difuzarea culturală	
Automatizare și informatizare. Echipament	
Activitatea biblioteconomică	
Instruirea și perfecționarea personalului	
Gestiunea financiară	
Propuneri	
ANEXE:	
Biblioteca Municipală în presă	
Activitatea bibliotecilor publice	
Auditul social. Indicatori de performanță	

Acronime:

BM - Biblioteca Municipală

BPD – Biblioteca Publică de Drept

CNH - Centrul Național de Hasdeologie

CID „Chișinău” - Centrul de Informare și Documentare „Chișinău”

CAIE - Centrul Academic Internațional Eminescu

CIE - Centrul de Informare Europeană

CEP BM - Catalogul Electronic Partajat al Bibliotecii Municipale

SIGA – Sistemul Informațional de Gestiune a Activității

ABRM - Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova

PW - pagina web

Deutscher Lesesaal - Centrul de Informare și Documentare German

SICC – Salonul Internațional de Carte pentru Copii

REALIZAREA OBIECTIVELOR PROPUSE

BM și-a organizat activitatea pe următoarele direcții, trasate de *Strategia Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” 2008 – 2017*:

1. Carte, lectură, studiu și cultură.
2. Biblioteca – serviciu public comunitar.
3. Tinerii – prioritatea Chișinăului.
4. Biblioteca digitală.

Efortul managementului în anul 2010 a fost orientat spre calibrarea spiritului de echipă pentru a rămâne pe linia de plutire. BM și-a propus să realizeze:

- Promovarea identității Bibliotecii Municipale.
- Antrenarea bibliotecii și bibliotecarilor în prioritățile naționale – *Cultura informațională și Biblioteca 2.0*.
- Implementarea facilităților oferite de *Biblioteca 2.0*.
- Continuarea digitizării colecțiilor.
- Sporirea și diversificarea repertoriului de resurse electronice.
- Extinderea programelor de lectură pentru toate grupurile sociale de chișinăuieni.
- Îmbunătățirea condițiilor de funcționare a bibliotecilor-filiale.

Realizări care au adus BM garanții ale succesului:

1. MANAGEMENT

- Susținerea unui management participativ, constructiv;
- Antrenarea unui personal calificat, competent;
- Înregistrarea la Ministerul Justiției a Publicației periodice *BiblioPolis*: revistă de biblioteconomie și științe ale informării cu numărul de identificare de stat – codul fiscal 1010620008842;
- Îmbunătățirea considerabilă a colecției, diversificarea suporturilor;
- Conferirea Filialei de Arte numele lui *Tudor Arghezi*;
- Implementarea serviciilor noi axate pe *Biblioteca 2.0*;
- Elaborarea și implementarea proiectului *Chișinăul juridic on-line: acces deschis la documente publice*;

- Extinderea parteneriatului în reglementarea relațiilor cu utilizatorii - firma *Incasso*;
- Diversificarea formelor și tipurilor de activități culturale [Filiala de Arte „Tudor Arghezi” a inițiat o nouă formă de promovare a cărții și a bibliotecii intitulată ZONĂ DE LECTURĂ (Liberă!)];
- Sistemul *Conferința online*, disponibil pe site-ul BM;
- Obținerea *Certificatului de acreditare* a Centrului de Informare și Documentare German;
- Organizarea acțiunilor complexe dedicate aniversărilor: Centrul Academic Eminescu – 10 ani, Filiala „Târgoviște” – 15 ani, Filiala de Arte „Tudor Arghezi” – 25 ani.

2. PROMOVARE

- Implementarea cu succes a proiectului *Biblioteca contează în viața ta!*;
- Editarea *Manualului de identitate*;
- Organizarea concursului *Cel mai fidel cititor*;
- Promovarea identității (*foi cu antet*, plasarea logoul pe *contractele de colaborare* cu diverse organizații, pe toate materialele elaborate și pe *semnătura de e-mail*; personalizarea *mașinii* bibliotecii; expoziția de fotografii de la Sediul Central *Biblioteca Municipală în timp*, *bannerul de pe fațada BM* și *bannerul flash*, *calendarul de perete* pe 2011, *wobblere*, *mouse pad-calendarul*, *lanyard-uri*, *șepci personalizate*);
- Promovarea în rețele sociale;
- Prezența în mass-media;
- Editarea revistei *BiblioPolis*, un număr special consacrat *Culturii informaționale*;
- Stabilirea de noi parteneriate benefice și durabile;
- Participarea la campania *Dăruiește o poveste* (PublikaTV);
- Participarea filialelor pentru minorități naționale la priorități comunitare: *Festivalul etniilor*, *Zilele literaturii și culturii ruse în Republica Moldova* și alte foruri.

3. CERCETARE

- Cercetarea: biblioteconomică, bibliografică și de marketing (opt lucrări de biblioteconomie, două bibliografii).

EXTINDEREA ACCESULUI LA INFORMAȚIE ȘI ÎMBUNĂȚIREA CALITĂȚII SERVICIILOR

Servicii

Biblioteca Municipală în 2010 a oferit, a diversificat, a extins și a îmbunătățit servicii și facilități după cum urmează.

Servicii informaționale:

- (1) acces liber la toate documentele din colecție;
- (2) consultarea documentelor în săli amenajate pentru studiu;
- (3) împrumut de documente în alte formate la domiciliu (CD, DVD, video, audio documente);
- (4) împrumut interbibliotecar (intern și extern);
- (5) rezervări de titluri solicitate pentru un anumit timp;
- (6) rezervări de calculatoare (prin telefon, prin e-mail, on-line);
- (7) prelungirea termenului de împrumut, inclusiv prin telefon, e-mail;
- (8) servirea la domiciliu a persoanelor dezavantajate;
- (9) servicii comunitare pe pagina web;
- (10) consultarea publicațiilor electronice pe CD sau DVD;
- (11) acces gratuit la internet;
- (12) acces la internet prin Wi-Fi;
- (13) organizarea *Zilei Bibliografiei* în rețeaua BM;
- (14) utilizarea modulului de evidență a referințelor – *BiblioReferințe*;
- (15) asistență informațională *in situ* și on-line (cercetări bibliografice tematice, furnizarea de informații factice);
- (16) realizarea de bibliografii, biobibliografii, e-bibliografii;
- (17) reviste și prezentări bibliografice, zile de informare, liste bibliografice în format tradițional și electronic;
- (18) acces la catalogul electronic;
- (19) consultarea bazelor de date abonate de bibliotecă – *Jurist* (legislația RM); *Practica judiciară* (jurisprudența CSI și a RM); *Legalis.ro* (legislația și jurisprudența României); *EBSCO* (articole în limba engleză din ediții periodice internaționale); *HeinOnline* (baza de date ce conține reviste juridice publicate de cele mai prestigioase universități americane, europene, inclusiv cele editate de

barourile de avocați); *Legislația CSI; Oxford Dictionary*;

(20) asistență în identificarea publicațiilor în cataloage și baze de date;

(21) instruirea beneficiarului în vederea utilizării tehnologiilor moderne de regăsire a informațiilor.

Facilități:

(22) obținerea gratuită a carnetului de cititor (card electronic) unic valabil pentru cele 30 filiale din rețeaua BM;

(23) copierea și imprimarea materialelor din colecție;

(24) folosirea boxei de restituire a cărților, instalată la intrarea exterioară în bibliotecă.

Servicii culturale:

(25) manifestări culturale permanente sau ocazionate de marcarea unor evenimente;

(26) saloane și expoziții de carte.

REȚEAUA BIBLIOTECILOR. STAREA EDIFICIILOR

Rețeaua participativă, de 30 filiale cu diverse specializări, permite o abordare mai largă a conceptului *Biblioteca - centru comunitar*, cuprinzând întreaga hartă a Chișinăului. Centrată pe utilizator, comunitar inovativă, BM este concentrată pe dezvoltarea lecturii și studiului, a abilităților, aptitudinilor și serviciilor digitale, pe contribuirea la coeziunea comunitară și la promovarea valorilor civice.

Rețeaua Bibliotecii Municipale:

6 filiale pentru adulți – „V. Alecsandri”, „Al. Cosmescu”, M. Costin, Gh. Madan, Cornului, Codru;

6 filiale pentru copii – Traian, N. Titulescu, A. Russo, M. Drăgan, V. Bielinski, „Al. Donici”;

6 filiale ale minorităților naționale – „I. Mangher”, „L. Ukrainka”, „H. Botev”, „M. Lomonosov”, „M. Ciachir”, „A. Mickiewicz”;

9 filiale deschise în parteneriat cu România – „Ștefan cel Mare”, „Alba Iulia”, „O. Ghibu”, „Maramureș”, „Ovidius”, „Târgoviște”, „Transilvania”, „L. Rebreanu”, „Târgu-Mureș”;

3 biblioteci specializate – Biblioteca de Arte „Tudor Arghezi”, Centrul Academic Internațional Eminescu, Biblioteca Publică de Drept;

6 servicii specializate – Centrul de Informare și Documentare „Chișinău”; Centrul de Hasdeologie, Centrul de Informare și Documentare German, Centrul de Informare Europeană, Serviciul Studii și Cercetări, Serviciul Editorial;

6 departamente cu funcții metodice - Achiziție. Evidență. Prelucrare; Organizarea colecțiilor; Relații cu publicul; Marketing; Automatizare. Informatizare; Servicii speciale pentru persoane dezavantajate.

Rețeaua Bibliotecii Municipale conține unități de structură cu diverse specializări. Aceasta permite o mai bună valorificare a informației specializate și conferă atractivitate și calitate structurii organizaționale.

În anul de referință filialele Codru (adulți) și Codru (copii) au fost comasate, iar filialele V. Alecsandri și „A. Cosmescu” au primit statut de bibliotecă de împrumut. Filiala „Târgu-Mureș” s-a redeschis după reparație. Și-a extins spațiul pentru utilizatori cu oficiu copii separat Filiala „Târgoviște”.

Din 34 localuri administrate și întreținute de BM - unul este construit cu destinație specială; 30 sunt adaptate, 28 de sedii sunt proprii, 3 spații închiriate. Din 30 de localuri care găzduiesc filiale, 10 necesită reparație capitală, iar 9 filiale necesită reparație cosmetică.

Pe parcursul a 133 de ani de lectură publică, Biblioteca Municipală și-a desfășurat activitatea în diferite spații. Din 1950 biblioteca se află în localul actual, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.148. În ultimii ani starea clădirii este într-un continuu declin. Astăzi avem o situație catastrofală de păstrare a patrimoniului de carte și a edițiilor periodice, a funcționalității, a securității angajaților și utilizatorilor.

Pe parcursul anului au fost efectuate reparații cosmetice la filialele: *M. Lomonosov*, *H. Botev*, *Biblioteca Publică de Drept* (parțial), *M. Drăgan* (schimbarea corpului de iluminat), *Traian* (schimbarea ferestrelor), *Ștefan cel Mare* (exterior), *I. Mangher* (parțial), *Arte*. La șapte filiale au fost reparate grupurile sanitare.

Reparația Filialei „Transilvania” a fost începută în anul 2007 și continuată și în acest an. Lucrările s-au finisat, dar fațada a rămas neterminată.

În anul de referință s-a extins numărul de filiale care au fost asigurate cu mobilier modern și atractiv: *Ovidius*, *N. Titulescu*, *Târgu-Mureș*, *Târgoviște*, *Arte*.

PROMOVAREA IDENTITĂȚII BIBLIOTECII MUNICIPALE „B.P. HASDEU”

2010 a fost anul în care s-a depus un efort enorm în promovarea *identității Bibliotecii Municipale*. Prin activitățile și acțiunile întreprinse, BM a insistat asupra consolidării imaginii distincte, a personalității și a unicității tuturor filialelor sub același brand, care, sedimentându-se în memoria comunității, va deveni de acum încolo un instrument eficace de adaptare a utilizatorului, de formare a fidelității lui și de recunoaștere. Aplicarea corectă și permanentă a logoului, conform *Manualului de identitate*, editat și distribuit în toate filialele, ajută utilizatorul să recunoască orice produs și serviciu, creându-i o unitate vizuală a rețelei. Logoul elaborat formează o imagine echilibrată între mai multe aspecte: calitate, inovație, prestigiu. Oferirea unor servicii moderne, calitative, inovative prin implementarea unei culturi instituționale adecvate urmărește *asigurarea recunoașterii vizuale, încrederii, consolidării imaginii, fidelizării utilizatorului*.

În acest sens a fost elaborat un *Plan de imagine* care a cuprins acțiuni de instruire a utilizării adecvate a logoului și de promovare a lui pentru consolidarea identității: *atelierile profesionale Importanța și modalitățile de utilizare a identității BM, Elaborarea materialelor promoționale, Organizarea flash-mobului; master-class Aspecte comunicaționale privind consolidarea brandului: forme și metode de comunicare scrisă*.

Experimentând mai multe modalități de a se face cunoscută, BM a insistat pe atragerea unor noi segmente de piață, pe rolul integrator de a fi al tuturor. Astfel, pe parcursul anului au fost organizate mai multe campanii inedite de promovare a identității, care au abordat comunitatea cu mult profesionalism, cu eleganță și cu maximă responsabilitate.

În acest context, s-a implementat cu succes proiectul câștigat în 2009 la Ambasada SUA în valoare de 2000 dolari cu genericul *Biblioteca contează în viața ta!* Proiectul, cu aspect inovațional, s-a axat pe evidențierea rolului bibliotecii în viața chișinăuienilor, stimularea interesului față de bibliotecă. Antrenându-ne în acest complex proiect, am declanșat o dinamizare a ansamblului de acțiuni cu privire la informarea comunității chișinăuiene asupra mai multor argumente de provocare la lectură, studiu, culturalizare, utilizând de fiecare dată marca înregistrată. Elaborarea și multiplicarea celor 12 *postere* ce îi reprezintă pe: actrița Ninela Caranfil; Dorin

Chirtoacă, primar general de Chişinău; Ion Varta, dr. în istorie; academicianul Mihai Cimpoi; Vasile Şoimaru, dr. în economie; Protoiereul Petru Buburuz; Silvia Hodorogea, telejurnalist; Ion Negrei, viceprim-ministru; Tudor Zbârnea, pictor; Glebus Sainciuc, artist plastic; Nicolae Dabija, scriitor; surorile Osoianu, interprete de muzică populară – a fost o unică ocazie de a le demonstra utilizatorilor că şi pentru personalităţi bine cunoscute şi apreciate biblioteca a contat şi le mai e utilă şi în continuare. Expuse în toate filialele acestea, fie direct, la întâlnirile organizate, sau indirect, i-au îndemnat pe utilizatorii să le frecventeze biblioteca cu încredere pentru a reuşi în viaţă. Cu ajutorul pliantelor *70 + motive de a frecventa Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”* şi *Fii deştept! la un card inteligent la BM „B.P. Hasdeu”* le-am reamintit utilizatorilor şi am încercat să-i convingem că pot conta pe biblioteca, care, pe lângă posibilitatea de a se informa, a lectura, le mai oferă şi mari disponibilităţi în facilitarea accesului la informaţie, în asigurarea instruirii utilizării tehnologiilor, în multiplele posibilităţi de petrecere a timpului liber etc., etc. Tot cu genericul *Biblioteca contează în viaţa ta!* au fost organizate în toate filialele, separat sau pe sectoare, multiple acţiuni de promovare a identităţii BM, însoţite de fluturaşi promoţionali, foi volante, pliante, semne de carte. În premieră la Filiala „Alba Iulia” a avut loc acţiunea *Invitaţie on-line la bibliotecă*, realizată de studenţii-voluntari, membri ai *Centrului Social de Zi* şi de tinerii din *ONG Carpe Diem* care şi-au invitat prietenii, colegii, cunoscuţii să devină cititori ai BM „B.P. Hasdeu”, inclusiv ai Filialei „Alba Iulia”. Invitaţia model a fost trimisă on-line din bibliotecă, concomitent, pe mai multe adrese de e-mail şi SMS-uri non-utilizatorilor, în număr de 380.

Filiala de Arte „Tudor Arghezi” a iniţiat o nouă formă de promovare a cărţii şi a bibliotecii intitulată ZONĂ DE LECTURĂ (Liberă!). Aflată în vecinătate cu Secţia Consulară a Ambasadei României, unde oamenii stau în aşteptare la cozi interminabile, biblioteca, împreună cu Mesageria d&d, companie de distribuţie a cărţilor şi a presei, a organizat o expoziţie mobilă de cărţi, hărţi şi reviste, invitându-i la lectură, oferindu-le în paralel şi unele servicii gratis, cum ar fi o revistă, un ceai sau o cafea fierbinte. Gestul i-a impresionat, determinându-i pe unii dintre ei să păşească pragul bibliotecii şi să-i utilizeze serviciile. Multiple acţiuni, dar şi forme, au fost utilizate de filialele aniversate: „Târgovişte”, „Centrul Academic Eminescu”, „Tudor Arghezi”. Pe lângă formele tradiţionale (*pliante, semne de carte, afişe, cărţi de vizită*) acestea au realizat mai multe materiale inscripţionale, precum: *pixuri, sacoşe, carneţele*, pe care le-au dăruit cu amabilitate celor care au venit să împărtăşească împreună bucuria evenimentului.

În parteneriat cu Poşta Moldovei, Uniunea Filateliştilor, Liga Culturală pentru Unitatea Românilor de Pretutindeni, Filiala CAIE a realizat:

- plicul *Mihai Eminescu 125 ani de la trecerea prin Basarabia*;
- ștampila *CAIE 10 ani de la inaugurare*, astfel o zi Oficiul Poștal nr. 43 a ștampilat toată corespondența;
- medalia *Mihai Eminescu 125 ani de la trecerea prin Basarabia*;
- placa comemorativă *Omagiu făuritorului limbii și conștiinței naționale Mihai Eminescu la împlinirea 160 ani de la naștere și 10 ani de la crearea CAIE*.

Așa cum BM este pionier în toate acțiunile inovative, a adaptat ușor o formă mai nouă de atenționare și informare precum este *flash-mobul*. Separat sau concomitent în toate sectoarele filialele au distribuit fluturași, foi volante care, grație logoului cu sloganul *Calea ta spre cunoaștere!*, adreselor și listelor cu filialele din sectoare le-au amintit de bibliotecă, i-au îndemnat la lectură, le-au testat cunoștințele privind locul de amplasare a bibliotecilor, i-au informat despre evenimente importante din viața bibliotecii, precum *Ziua Bibliografiei la BM*, *Ziua mondială a informației*, *Săptămâna ușilor deschise* etc. Am fost surprinși de faptul că majoritatea populației întâlnite pe străzile orașului ne cunoșteau filialele, chiar dacă nu toți erau utilizatori, iar impactul a fost destul de pozitiv – a urmat un număr mare de utilizatori înscriși.

Preocupările constante pentru desfășurarea intensă a campaniilor de promovare în scopul atragerii utilizatorilor reali și potențiali, a fidelizării lor au culminat cu realizarea unor noi materiale publicitare: *bannerul de pe fațada BM și bannerul flash*, *calendarul de perete pe 2011*, *wobblere*, *mouse pad-calendarul*, *lanyard-uri*, *șepci personalizate*. Tot pentru a exprima apartenența la o entitate comună toate filialele utilizează aceleași *foi cu antet*, plasează logoul pe *contractele de colaborare* cu diverse organizații, pe toate materialele elaborate și pe *semnătura de e-mail*. De asemenea a fost personalizată și *mașina bibliotecii*. Aceste elemente comunicaționale au fost consolidate și de imagini vizuale, extrem de importante în influențarea atitudinii. Menționăm aici lucrarea *Biblioteca Municipală – bibliotecă inovantă* și expoziția de fotografii de la Sediul Central *Biblioteca Municipală în timp*, care oglindesc activitatea inovațională a bibliotecii pe parcursul anilor. Fotografiile reflectă documente de arhivă, poze ale directorilor, imortalizări de la activitățile culturale, de la deschiderea unor filiale. Personalitățile culturale și politice prezente cu varii ocazii la BM exprimă recunoașterea prodigioasă a activității ei, precum și utilitatea pentru comunitate.

O societate a concurenței implică un marketing eficient, cu diverse inițiative libere. Acțiuni promoționale care își caută și își găsesc locul în BM sunt *concursurile*, care se bazează pe cunoștințele, perspicacitatea concurenților, dar și pe tentative de fidelizare a lor. Pe parcursul anului au avut loc două asemenea concursuri cu rezonanță

puternică în comunitate: *Cel mai fidel cititor* și *Ce înseamnă Europa pentru mine*. Forumul celor mai fideli cititori a avut loc într-o ambianță festivă, în ziua aniversării BM, la care au participat 133 (atâția ani are biblioteca de la fondare) de cititori fideli bibliotecii, cărții, lecturii – din cei 128 mii de utilizatori activi. Participanții au fost selectați conform unor criterii prestabilite, indiferent de vârstă, etnie sau categorie socială. Printre cei mai devotați BM au figurat nume notorii cu statornicie de ani buni: pictorul Glebus Sainciuc, cititor din 1950, scriitorul și profesorul Rodion Cucereanu (cititor al bibliotecii din 1955!), criticul literar, dr. hab. Eliza Botezatu, traducătoarele Argentina Cupcea-Josu și Eugenia David, actrița Ninela Caranfil și mulți alții. Ion Negrei, viceprim-ministru al Guvernului RM, a relatat că „prin acțiunea ce are loc sperăm că îi vom încuraja și pe alții să îndrăgească lectura cărților, să se încadreze în armata de cititori fideli ai bibliotecii, să devină mai puternici, mai încrezuți în ceea ce fac...” Pentru sentimentul de afecțiune aceștia au fost răsplătiți pe măsură. Celor mai fideli cititori li s-au înmănat diplome, genți (pe care era imprimat logoul BM și inscripția: *Cel mai fidel cititor*) cu un set de cărți (din opera lui Mihai Eminescu, Ion Creangă, I.L. Caragiale, B.P. Hasdeu ș.a.) și premii bănești. Luările de cuvânt ale participanților la concurs au fost succedate de poezii recitate de Ninela Caranfil, de melodii aplaudate de publicul din sală, avându-i ca protagoniști pe Natalia Croitoru (absolventă a Universității Tehnice) și frații Viorica (profesoară de muzică la Liceul Teoretic „E. Alistar”) și Constantin Cibotaru (conducător de muzică la grădiniță).

Sperăm ca primul for al celor mai fideli cititori ai BM „B.P. Hasdeu” să aibă continuitate, pentru că biblioteca e un flux de aspirații care pot fi transformate în realitate, pentru că în fiecare zi cărțile de pe rafturi își așteaptă admiratorii, cutezătorii, entuziaștii, iar numărul celor fideli să fie mereu în creștere.

O oportunitate de promovare a propriei imagini ne este oferită acum și de *pagina web*, care permite și o comunicare mai activă cu utilizatorii, contribuind la îmbunătățirea activității bibliotecii, transformând caracterul informativ al bibliotecii în unul dinamic, orientat către utilizator. În anul de referință site-ul BM a fost vizitat de 137 887 persoane cu 774 601 vizualizări. Cele mai des accesate pagini au fost: *OPAC* (13 429), *Propuneri pentru achiziții* (9 599), *Pagina copiilor* (5 578). Spre deosebire de 2009, când se vizita mai mult *Ce? Unde? Când?* centrul de greutate s-a deplasat către noile servicii electronice – *blog, flickr, youtube*, unde informația se plasează instantaneu, iar stocarea online de imagini și poze de la activitățile și acțiunile organizate ajută la sedimentarea ei. Filialele cu cele mai multe vizualizări, dar și cu mai multe evenimente postate sunt: „M. Lomonosov”, „Alba Iulia”, CAE, „Transilvania”. Cele peste 9 000 de propuneri pentru

achiziție (multe dintre ele au coincis la mai mulți solicitanți) fac dovada înțelegerii de către utilizatori că părerea lor contează și biblioteca permanent își racordează activitatea la necesitățile lor, iar procurarea a peste o mie de titluri sugerate confirmă atitudinea responsabilă a BM față de ei.

Prin tot ce am realizat (acțiuni și campanii de promovare, publicitate, materiale promoționale) am încercat să aducem în atenția tuturor chișinăuienilor informații utile, pentru a-i sensibiliza, a le propune o gamă largă de oportunități de informare, de atragere la lectură, de formare profesională, convingându-i pe cei indiferenți sau insuficient informați că biblioteca activează în serviciul lor.

O susținere consistentă a activităților organizate, dar și a acțiunilor publicitare de a ne recunoaște oricine, oricând și oriunde am avut-o din partea *mass-media*. Prin articole, reportaje, interviuri, comunicate s-a conturat, s-a întreținut și s-a desăvârșit consistent imaginea BM atât în comunitatea locală, cât și în cea profesională. Peste 440 prezențe în presa scrisă (220 aparțin bibliotecarilor) și circa 650 în cea audio-vizuală denotă că BM a fost un subiect stabil pe parcursul întregului an, cu reflectare calitativă bună a activităților ei, diseminat nu doar pentru chișinăuieni ci, prin emisiuni online, am fost conectați la întreaga societate, la potențialii noștri utilizatori, atât din țară, cât și de peste hotare. Numărul de articole din presa scrisă este în diminuare din cauza că în acest an *BiblioCity* a fost utilizat ca blog cu peste 250 postări și nu a fost contabilizat, în schimb s-au majorat aparițiile audio-vizuale grație noilor posturi de radio și TV. Evenimentul cu cea mai mare densitate de informații a fost *Forumul celor mai fideli cititori ai BM*. Menționăm și alte evenimente abordate pe larg: *Programul Chișinăul citește o carte*, *Săptămâna ușilor deschise*, *Lecturile verii*. Ziarele care au oglindit evenimentele și realizările au fost *Literatura și arta* (40), *Capitala* (31), *Timpul* (18) *Русское слово* (23), *Истоки жизни* (17) și emisiunile radio/TV de la posturile: TVM, Jurnal TV, Publika, NIT, TV7, Radio Moldova, Vocea Basarabiei, în cadrul mai multor emisiuni informative și culturale: *Mesager*, *Panorama zilei*, *Știri*, *Magazin socio-cultural*, *Vârsta amintirilor*, *Portrete literare*, *Forța junimii*, *Bună Dimineața*, *Deșteptarea*, *Dăruiește o poveste*, *Clubul intelectualilor*, *De la A la Z*, *Svitanok* ș. a. Peste 50 de articole care au exprimat atitudinea față de activitatea pozitivă a BM au fost publicate pe paginile ziarelor din România. Numai revista *Vatra veche* a găzduit 27 de expuneri.

Strădania ziariștilor și a telejurnaliștilor, dar și efortul depus de unii angajați pentru a reflecta evenimentele produse au cuantificat următoarea ierarhie: „O. Ghibu” (56), „M. Lomonosov” (47), „Târgu-Mureș” (23), „Târgoviște” (22), „L. Rebreanu”(19).

Imaginea BM a fost promovată și prin revista de specialitate *BiblioPolis*. Aflată în plină ascensiune, ea, prin tradiție deja, a continuat să informeze cititorii săi (în special, lucrătorii sferei bibliotecare) despre activitatea, serviciile și ofertele BM, să prezinte experiența avansată a angajaților din cele 31 de filialele și din alte biblioteci de pe întreg teritoriul republicii, să constituie un suport considerabil al bibliotecarilor privind implementarea noilor tehnologii informaționale, elaborarea planurilor, modului de desfășurare a diverselor programe și manifestări, să descrie cum decurge instruirea profesională, precum și să reflecte diverse probleme actuale ale bibliologiei și biblioteconomiei la etapa actuală, indicând mijloace eficiente de rezolvare a acestora.

În anul 2010 au apărut trimestrial patru numere curente și – la sfârșit de an – un număr special al revistei, cu tema *Cultura informației: studii, cercetări, teorii și practici*. Revista *BiblioPolis* și în acest an a publicat articole de fond, de teorie și practică bibliografică, analize, recenzii, consemnări, breviare bibliografice, informații de cultură generală vizând atât starea de fapt din Republica Moldova, cât și din lume. Au apărut constant rubricile: *Editorial, Teorie și practică, Viața filialelor, La colegii noștri, Recenzii și consemnări, Oameni și cărți, Eseu, Aniversări* ș.a. Tot în 2010 revista și-a îmbunătățit designul, și-a revizuit structura (au apărut rubrici noi: *Studii și cercetări, Biblioteca – forum științific, Savanții și societatea cunoașterii, Istoria noastră adevărată, Abstracts* – rezumate în limba engleză ale articolelor publicate), și-a înnoit componența *Consiliului științific și a Colegiului de redacție*, s-a mărit volumul ajungând la peste 160 pagini. A fost înregistrat la Ministerul Justiției al RM Statutul revistei (în prezent se acumulează documentele necesare pentru a i se acorda acesteia statutul de revistă științifică de specialitate). Prin articolele publicate revista *BiblioPolis* și-a demonstrat profesionalismul colaboratorilor săi și efortul de diseminare a ideilor, a experiențelor, a cunoștințelor către comunitatea chișinăuiană și profesională.

O adevărată revelație a produs lansarea numărului 3 și a ediției speciale (nr.5), la care au participat cei mai fideli colaboratori: redevabilul profesionist în domeniul bibliologiei Ion Șpac; prodecanul Facultății de jurnalism și științe ale comunicării, conf. univ. dr. Nelly Țurcan; Ludmila Corghenci, director adjunct DIB ULIM; actrița Ninela Caranfil; dr. în economie Vasile Șoimaru și alții. Președintele Academiei de Științe acad. Gheorghe Duca a felicitat conducerea BM „B.P. Hasdeu” pentru realizările obținute, exprimându-și convingerea că revista *BiblioPolis* va fi benefică întotdeauna pentru specialiștii din structurile infodocumentare.

Numai o îmbinare armonioasă a mai multor elemente din activitatea bibliotecii – informații actuale, bine selectate, sintetizate, pertinente; servicii calitative prestate de

personal calificat; o promovare persuasivă și eficientă – pot contribui la formarea și menținerea identității globale a Bibliotecii Municipale. Or, identitatea vizuală ne diferențiază de alte instituții similare, conferă mai multă consistență procesului informațional, misiunii și valorilor, iar logoul corporativ definește cu precizie unitatea rețelei BM.

CULTURA INFORMAȚIONALĂ

Biblioteca rămâne furnizorul de informație și în era noilor tehnologii informaționale, iar bibliograful – ghidul utilizatorului în căutarea, selectarea și evaluarea informației. Tehnologiile informaționale performante sunt tot mai mult implementate în procesul de informare a utilizatorului.

În contextul creșterii rolului lor în viața societății biblioteca și-a orientat continuu eforturile spre schimbările ce au loc la nivelul circuitului informațional. Pentru a face față provocărilor acestui nou secol, bibliotecarii trebuie să se adapteze noilor cerințe, să obțină noi abilități și competențe în utilizarea tehnologiilor informaționale pentru a asigura îndeplinirea scopurilor și a obiectivelor instituției în care lucrează. Rolul principal în promovarea și realizarea practică a acțiunilor de instruire a utilizatorului îi revine bibliotecarului. Fiind expert în accesarea informației, în selectarea resurselor informaționale el va putea să învețe și pe alții să utilizeze informația oferită de bibliotecă, având misiunea de a facilita procesul de instruire și informare a utilizatorului.

BM s-a angajat să urmeze recomandările Asociației Bibliotecarilor din Republica Moldova și a activat în anul 2010 sub brandul „Cultura informațională”, acest domeniu de activitate fiind o orientare profesională strategică a anului trecut.

Pe parcursul lui 2010 a fost promovat logoul „Cultura Informațională”, adoptat de IFLA ca simbol internațional și utilizat în cadrul activităților de instruire informațională, fiind plasat pe instrucțiuni metodice, ghiduri, pliante, semne de carte și flyere informaționale, îndemnându-i pe utilizatori de a participa la diferite activități organizate de Sediul Central și filiale.

Acțiunile preconizate acestui eveniment au fost axate pe: activități metodice – ateliere profesionale, master-class, concursuri profesionale; lecții/ore informaționale, consultații, reviste bibliografice, sondaje pentru bibliotecari și utilizatori, materiale promoționale, elaborarea ediției speciale a revistei *BiblioPolis Cultura Informațională*.

Activități metodice

La începutul anului au fost completate, modificate, redactate, machetate și multiplicat ghidurile metodice „Ziua Bibliografiei = День библиографии”, „Ziua de Informare = День информации”; *Cultura informațională – brandul anului 2010* (acțiuni informaționale și bibliografice) și *Lecțiile bibliografice = Библиографические уроки*. În cadrul acestor publicații au fost expuse formele și metodele de organizare, desfășurare a activităților informațional-bibliografice.

În vara anului 2010 CID „Chișinău” în premieră a organizat un *Master-class* „Cultura informațională a bibliotecarului – un imbold al dezvoltării culturii informaționale a utilizatorului” pentru bibliotecarii BM. Experții, bibliografii de la CID au prezentat exemple de *lecții bibliografice* (bibliografică, informațională și tehnică) și *reviste bibliografice* (revista bibliografică - ediții noi de referință; indice bibliografic; temă liberă (subiect tematic) și o revista bibliografică pentru cei mici). Participanții la master-class au evaluat lecțiile și revistele prezentate după criteriile propuse. Prezentările din cadrul master-classului au fost publicate pe *Slideshare* și *Spațiul wiki*. Paralel s-a plasat un press-release pe pagina web (*Informații profesionale*), care a avut rezonanță în comunitatea bibliotecară din republică.

Activități pentru educarea informațională a utilizatorilor și promovarea producției bibliografice

La 25 noiembrie a fost organizată ediția a 2-a a **Zilei Bibliografiei**, devenită o activitate importantă cu caracter informațional la Biblioteca Municipală B.P. Hasdeu. În cadrul acestei zile la bibliotecă s-au desfășurat mai multe activități de promovare a colecțiilor și a serviciilor de referință tradiționale și moderne; educarea abilităților utilizatorilor de a căuta și accesa informația prin intermediul mijloacelor tradiționale, precum și prin utilizarea tehnologiilor moderne de informare și comunicare, punându-se accentul pe utilitatea edițiilor bibliografice ca surse de referință.

Numărul de manifestări s-a mărit comparativ cu prima ediție a Zilei Bibliografiei (în anul 2010 - 306 de evenimente, 2009 – 210 de evenimente), fiind diferit de la o filială la alta – de la 40 la 8.

Filialele au folosit diverse forme de prezentare a cunoștințelor bibliografice: expoziții de bibliografii, ediții de referință; treceri în revistă ale expozițiilor; reviste bibliografice pe diferite teme; prezentări de bibliografii; lecții, ore bibliografice; consultații, convorbiri, discuții, forme distractive ale cunoștințelor bibliografice – jocuri, concursuri, ringuri intelectuale etc.

În comparație cu prima ediție au fost elaborate 25 de materiale promoționale cu tema *Cultura informațională*, inclusiv semnele de carte: *Blogul Chișinău*, *orașul meu*, *Întreabă bibliotecarul*, *Servicii electronice* elaborate în cadrul proiectului *Biblioteca contează în viața ta*. Semnalăm în acest an o nouă formă de informare – prezentarea blog-urilor filialelor și a informației. Ediția a 2-a a Zilei Bibliografiei a fost completată și cu forme literar-artistice pentru cititorii mici.

În cadrul Zilei Bibliografiei, Filiala *Ovidius* a organizat un Atelier profesional *Servicii bibliografice virtuale de bibliotecă: practici BM „B.P. Hasdeu”* și un brainstorming *Calea informației către utilizator: selectarea calitativă*, în colaborare cu bibliotecarii școlari din sectoarele Centru și Buiucani. Discuțiile s-au axat pe următoarele subiecte: „Cultura informațională – abordări practice în contextul Biblioteca 2.0”; „Servicii bibliografice virtuale de bibliotecă (practici BM „B.P. Hasdeu”); Biblioteca „Ovidius” în comunitatea virtuală”; „Necesitatea prezenței bibliotecilor școlare în lumea virtuală”.

Ediția a 2-a a „Zilei Bibliografiei” a finalizat cu totalurile *concurșului*, organizat în premieră, cu genericul „Cea mai bună lecție bibliografică”. Concursul a avut drept scop: acumularea experienței bibliotecarilor în educarea utilizatorilor, dezvoltarea creativității bibliotecarilor și realizarea potențialului profesional.

La concurs au participat 14 filiale, care au prezentat 15 lecții bibliografice în formă scrisă cu tematici tradiționale: *De la papyrus la e-book: evoluția cărții; Povestea cărții sau cine face cărțile; Despre ce ne vorbește o ilustrație; Пymешествe в стpанy «Журналию»*. Au fost prezentate și câteva lecții informaționale: *Căutăm informația pe site-ul Bibliotecii „B.P. Hasdeu”; Enciclopediile on-line – sursă de cunoaștere a artelor vizuale*). Comisia de evaluare a selectat cele mai reușite lecții, care au fost prezentate public și transmise în direct pe site-ul BM www.hasdeu.md, fiind vizionat instantaneu de bibliotecarii din toate filialele.

În cadrul Zilei Bibliografiei s-a desfășurat și ședința *Clubului bibliografilor BiblioArtis*, organizată de Biblioteca Municipală B.P. Hasdeu și Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM. La ședința a *Clubului bibliografilor BiblioArtis* au participat circa 60 de persoane, reprezentanți ai bibliotecilor publice din R. Moldova, ai bibliotecilor universitare, de colegii, specializate, academice, ai Bibliotecii Naționale pentru Copii „Ion Creangă”, Camerei Naționale a Cărții, de la Catedra Biblioteconomie și Asistență Informațională, USM. În cadrul ședinței s-au discutat următoarele probleme: *Ziua Bibliografiei ca instrument de educare a Culturii Informaționale; Concretizări și delimitări noționale și de utilizare a sintagmelor: cultura informațională, educarea informațională; Practici internaționale; Bibliografiile Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” în spațiul virtual. Prezență. Utilizare. Feedback*. Membrii clubului au avut posibilitatea să vizioneze on-line activitățile câtorva filiale: *BPD, Târgu-Mureș, O. Ghibu, Transilvania*.

În activitatea unei biblioteci formarea și educarea utilizatorului este unul din obiectivele de bază. Pentru realizarea acestui obiectiv sunt efectuate următoarele tipuri de lecții: bibliografice, informaționale și tehnice, care se organizează pentru diverse

categorii de utilizatori: preșcolari, elevi, studenți, persoane în etate.

Lețiile au fost organizate în scopul familiarizării utilizatorilor despre: cunoștințe în domeniul bibliografiei, modalități de accesare a catalogului electronic, utilizarea Internetului (servicii electronice); specificul tematic al lecturii, precum și consultarea edițiilor de referință.

În scopul depistării nivelului de familiarizare a utilizatorului, găsirii soluțiilor adecvate pentru formarea culturii informaționale conform necesităților, îmbunătățirii ofertelor au fost organizate două sondaje pentru utilizatorii BM: *Cultura informațională a utilizatorului: abilități și competențe, Serviciile virtuale de bibliotecă* (Vezi *Cercetarea de marketing*). Sondajele au demonstrat că utilizatorii bibliotecii, deși sunt destul de versați și pregătiți în regăsirea informațiilor, totuși solicită ajutor și tind spre perfecționarea competențelor informaționale.

În anul de referință Sediul Central și filialele BM au organizat 6 923 de acțiuni de instruire: *Leții bibliografice* – 4 257 și 2 666 de consultații. Softul „BiblioReferințe” a permis filialelor să monitorizeze diversitatea tranzacțiilor de instruire. Cele mai solicitate lecții de instruire rămân a fi cele bibliografice și informaționale. Numărul mic de lecții tehnice se explică prin nivelul avansat de instruire a utilizatorilor.

În anul 2010 bibliotecile au extins tematica lecțiilor oferite:

- Întreabă bibliotecarul – *A. Russo*;
- Resurse informaționale și servicii virtuale – *Ovidius, A.Russo, Arte, Costin, Alba Iulia*;
- Site-ul bibliotecii – *Alba Iulia, Târgu-Mureș, Ovidius, Al. Donici, Ștefan cel Mare*;
- Catalog online – *Alba Iulia, M. Lomonosov, Maramureș, A. Russo, Târgu-Mureș, CAIE, Al. Donici, L. Rebreanu, Ștefan cel Mare, Transilvania, V. Bielinski, A. Mickiewicz*;
- Bloguri – *A. Russo, M. Lomonosov, Al. Donici, Ștefan cel Mare, Codru, Târgoviște, Târgu-Mureș, Alba Iulia*.

Biblioteca Publică de Drept a promovat cultura informațională prin intermediul următoarelor proiecte:

- *Stop tortura!* – conștientizarea și respectarea drepturilor omului, în special a interdicției torturii, prin inițierea unui suport informațional cu caracter juridic comprehensiv, care ar contribui la sporirea protecției drepturilor persoanelor vizate;
- *Your right to know: library makes it happen!* - oferirea accesului la informația juridică și legislativă în vederea sprijinirii activităților de cercetare comparativă efectuate de

către comunitatea juridică, precum și susținerea luării deciziilor zilnice de către cetățeni;

- *Acces la informația juridică pentru persoane vulnerabile:* spre o societate democratică - furnizarea unui suport informațional juridic mai comprehensiv în domeniul pensionării.

Instruirea utilizatorilor în regăsirea informației este de neconceput fără *consultațiile* oferite zilnic. La solicitarea utilizatorilor sunt oferite diverse tipuri de consultații: copiere pe suport informațional, asistență în căutarea OPAC, acces liber la raft. Dezvoltarea și extinderea tehnologiilor informaționale a facilitat familiarizarea și instruirea tehnologică a unui număr mai mare de utilizatori, însă și în prezent rămân a fi solicitate consultații de deschidere a unui cont, culegerea și redactarea unui text în Word, Excel, navigarea în Internet.

Pentru utilizatorii BM au fost elaborate *materiale promoționale* orientative privind utilizarea resurselor informaționale:

- semnele de carte: *Blogul Chișinău, orașul meu, Întreabă bibliotecarul, Servicii electronice* (proiectul *Biblioteca contează în viața ta!*);
- seturi de pliante: *Elaborarea listelor bibliografice; Efectuarea referințelor bibliografice; Regimul de înscriere la Bibliotecii Publice de Drept; Regimul de funcționare a Bibliotecii Publice de Drept; CZU pe înțelesul tuturor; Stop tortura!* (BPD);
- 25 de materiale promoționale cu tema *Cultura informațională*, în cadrul Zilei Bibliografiei;
- ministanduri: *Reguli de utilizarea OPAC-ului, Reguli de utilizare a Internetului, Rezervarea calculatorului, Wi-Fi* (CID „Chișinău”).

BIBLIOTECA 2.0

Evoluția tehnologiilor și rețelelor sociale a schimbat procesul de oferire a serviciilor informaționale și de partajare a resurselor. Conceptul Web 2.0 a atras atenția bibliotecarilor care au pus accent pe serviciile de instruire pentru utilizator. Numeroasele discuții despre utilizarea aplicațiilor Web 2.0 necesare pentru îmbunătățirea serviciilor bibliotecii publice au fost publicate cu exemple reprezentative. *Biblioteca 2.0*, parte a Mișcării 2.0, focusată pe parteneriatul cu utilizatorul și pe eficiența furnizării serviciilor de bibliotecă, a fost declarată ca prioritate națională în anul 2010 în Republica Moldova. Biblioteca Municipală, propunându-și realizarea unui plan de implementare a serviciilor bazate pe Web 2.0, a demonstrat că tinde să devină și poate fi numită *Biblioteca 2.0*. Implementarea serviciilor bazate pe Web 2.0 la BM a inclus acțiuni ca: elaborarea unui program de instruire a bibliotecarilor și efectuarea lui, însoțind procesul cu postări pe blogul Echipa Hasdeu, cu publicarea articolelor cu tematica respectivă în revistele *BiblioPolis*, *Magazin bibliologic* ș.a.; cu acordarea consultațiilor bibliotecarilor.

Instruirea bibliotecarilor

În perioada 2 martie - 4 mai 2010 au fost organizate lecții de familiarizare a bibliotecarilor cu serviciile și tehnologiile Web 2.0. Scopul acestui program a fost – familiarizarea bibliotecarilor cu tehnologiile noi, fără cunoașterea cărora nu putem să ne numim *Bibliotecari 2.0*. Cursul de instruire a fost programat pentru 9 săptămâni, fiecare săptămână având un subiect special – un serviciu nou (în total 13). Tema pentru acasă era realizată pe parcursul unei săptămâni. Utilizând instrucțiunile prezentate, se elaborau servicii/produse respective. Bibliotecarii din 26 de filiale au făcut cunoștință cu programe noi și au creat bloguri, conturi pe Flickr, Youtube, Facebook, Twitter, Delicious, Wikispaces și PBworks, RSS, Google Docs, Polldaddy; Podcast etc. Rezultat al acestui curs de instruire sunt produsele și serviciile noi necesare utilizatorului *digital born*.

Drept consecință, în 2010, implementarea unei game de servicii web a permis bibliotecii nu numai să fie în centrul comunității, dar să și pună la dispoziția utilizatorului instrumente electronice de comunicare și de informare: servicii interactive, bloguri, conturi pe rețelele sociale privind biblioteca, activitățile, programele ei. Prin intermediul lor biblioteca colectează feedbackul, necesar pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

Blogurile create, în număr de 28, după *tipul de prezentare* sunt *textuale*, dar după *conținut* sunt, în majoritatea cazurilor, *tematice*, consacrate:

- programelor și activităților organizate de bibliotecă - *Lecturile verii* (filialele *M. Costin*, *M. Lomonosov* și *Ștefan cel Mare*); blogul filialei *Târgoviște* "Activități culturale", *Țara poveștilor* (Filiala *M. Drăgan*); *Cluburi pe interese* la Filiala *Codru*; *Atelierul de Creative Writing Vlad Ioviță* (Departamentul *Relații cu publicul*); *Diversitate socio-culturală* la Filiala *Alba Iulia*; *Ora poveștilor, temelegeacasa@biblioteca* (Filiala *Ștefan cel Mare*);

- subiectelor prioritare pentru BM – *Chișinău, orașul meu* (CID *Chișinău*); blogul *Молодежь в библиотеке им. М. В. Ломоносова*; *Rolul imaginii bibliotecii publice în comunitate* (Filiala *Ovidius*);

- serviciilor specializate - *Centrul de Informare Europeană* (CAE); *BiblioColecții* (Departamentul *Organizarea Colecțiilor*);

- activităților filialelor - "Al. Donici", *Polonistica* (*A. Mickiewicz*), filialele: *Alecu Russo*, *Biblioteca de Arte Tudor Arghezi*, *Hristo Botev*, *Lesia Ukrainka*, *Mihail Ciachir*, *Maramureș*, *Nicolae Titulescu*, *Ștefan cel Mare*, *Târgu-Mureș*, *Traian*, *Transilvania*, *Ebraika* (*I. Mangher*).

Odată create, blogurile au avut un impact enorm asupra dezvoltării serviciilor de bibliotecă, fiind un mijloc de legătură între bibliotecă, bibliotecar și utilizator și, în același timp, un instrument eficient de marketing, de promovare a activităților și resurselor bibliotecii.

În afară de bloguri, Biblioteca Municipală utilizează și alte servicii bazate pe web 2.0. BM este prezentă pe Flickr cu 2 915 de imagini (peste 3 400 de vizionări) și pe Youtube cu 267 videoclipuri (5 360 de vizionări), promovând bibliotecile-filiale, activitățile organizate, demonstrând prezența bibliotecii în comunitate, organizând expoziții de carte și artă, de desen etc., în care sunt prezentate biblioteci, lansate cărți, organizate ateliere profesionale, întâlniri cu personalități, omagieri etc.

Foarte activ s-au implicat în prezentarea pe Youtube a activităților din bibliotecă – filialele *M. Lomonosov* și *Alba Iulia*, cu 67 și respectiv 64 de videomateriale, iar filiala *M. Costin* a plasat un videoclip despre bibliotecă.

Urmând exemplul multor companii și branduri, BM este prezentă în rețeaua socială Facebook cu încă numai 537 de fani (pentru comparație, decembrie 2009 - 31). Dar informațiile plasate – anunțuri, invitații la evenimentele organizate de bibliotecă, prezentări de cărți noi etc. – sunt comentate de fanii bibliotecii. Acest mediu virtual este popular și la filialele *Biblioteca Publică de Drept*, *Biblioteca de Arte Tudor Arghezi*, *A. Mickiewicz*, *M. Lomonosov*, *Centrul de Informare Europeană*. Departamentul *Organizarea Colecțiilor* în anul de referință a creat pe Facebook 4 grupuri, în scopul de

a atrage atenția opiniei publice cu privire la anumite subiecte ce țin de:

1. *Cărți jubiliare 2010* – ne-am propus postarea pe site a cărților care împlinesc un număr considerabil de ani de la prima publicare, incluzând la fiecare carte prezentată un rezumat și imaginea cărții aflate în colecțiile Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”. Această rubrică va continua și în anul 2011.

2. *Localitățile Republicii Moldova*. Are 125 de membri. Aici au fost postate legături ale diferitor localități din Moldova, dar și monografiile ale diferitor localități din republică, cărți ce se află în colecțiile BM „B.P. Hasdeu”. Câțiva membri ai grupului s-au implicat și ei în postarea diferitor linkuri, iar la scurt timp de la apariția grupului a apărut și o știre vizavi de acest grup pe www.hotnews.md, linkul fiind <http://hotnews.md/articles/view.hot?id=2471>. Luând în considerație că, în colecțiile bibliotecii noastre sunt monografiile ale diferitor localități din Republica Moldova, ne propunem să le postăm pe site, în acest grup. Deși au fost postate câteva astfel de monografii, în anul 2011 vom identifica și restul monografiilor, pe care le vom posta, dar vom lua în considerație și intrările noi din anul curent sau următor.

3. *Mănăstiri, biserici și locașuri sfinte*: istorie, arhitectură, ctitori, artă. Ne-am propus să oferim informații la acest subiect cu atât mai mult cu cât sunt diverse documente ce se află în colecțiile bibliotecii care au ca subiect diverse mănăstiri.

4. *Colecția CHIC a editurii Polirom din Iași*. Aici sunt incluse documentele din această colecție ce se află la bibliotecă, dar și un articol care se referă la ce înseamnă termenul de chick lit. Cărțile editate în această colecție au înregistrat succes atât în Marea Britanie, cât și pe plan internațional, devenind bestseller-uri.

Pentru informarea utilizatorilor biblioteca oferă și serviciile de tipul *Delicious*, *Digg*, *Twitter*.

Un alt instrument util este *Spațiul wiki* (pe www.hasdeu.md) – axat pe un subiect special *Cultura informațională* care, la rândul său a fost în 2010 o direcție prioritară pentru BM. Spațiul *Cultura informațională* oferă informații la tema respectivă, lecții de inițiere în: crearea referințelor bibliografice, copierea informației pe suport electronic etc.

Graficul de mai jos ilustrează utilizarea serviciilor electronice la BM (sunt incluse toate filialele și serviciile oferite).



Postările indică numărul de materiale/informații plasate pe web, iar vizualizările – de câte ori au fost solicitate.

Din datele prezentate concludem, că cea mai solicitată informație este cea de pe:

- blogurile BM, cu 2 272 de postări pe parcursul anului de referință și 154 695 de vizite ;
- Youtube, cu 267 de videoclipuri, vizualizate de 5 360 de ori;
- Flickr, cu 2 915 de imagini vizualizate de 3 400 de ori.

Datele statistice elucidează și un șir de servicii oferite de bibliotecă, dar mai puțin utilizate. Menționăm un serviciu foarte important de referință virtual *Delicious* – care permite crearea unor seturi de linkuri tematice utile utilizatorului, dar foarte puțin utilizat de biblioteci. Conturi pe *Delicious* și-au creat 14 biblioteci. În total acest serviciu oferă 354 de linkuri, un număr foarte mic pentru un serviciu atât de necesar și util în activitatea informațională.

În concluzie putem spune că, măsurile aplicate de bibliotecă în scopul promovării serviciilor digitale, sunt minime și trebuie amplificate în anul 2011, prin mai multe materiale promoționale, prezentări, acțiuni de instruire atât pentru utilizatori, cât și pentru bibliotecari.

DEZVOLTAREA ȘI COMUNICAREA COLECȚIILOR

Unul din scopurile propuse la acest capitol este *îmbunătățirea accesului prin constituirea unor colecții relevante necesităților informaționale, culturale și de loisir ale chișinăuienilor.*

Pe parcursul anului 2010, Biblioteca Municipală a achiziționat și prelucrat 75 973 documente, din care 63 229 exemplare sunt cărți, 11 513 exemplare - publicații seriale. Efortul de diversificare a suporturilor s-a soldat cu achiziția unui număr semnificativ de 871 exemplare de documente electronice, 224 exemplare documente de muzică tipărită, 16 de documente audiovizuale, 120 exemplare alte documente (hărți, atlase).

Colecția bibliotecii s-a extins și s-a diversificat cu 8 970 titluri, dintre care 578 titluri de ediții periodice.

Din bugetul municipal au fost achiziționate 41 650 documente în sumă de 3 693 400 lei, dintre care pentru ediții periodice au revenit 1 010 000 lei. Parteneriate benefice, în acest sens, s-au realizat cu editurile *Gunivas, Cartea SA, Litera, Cartier, Pontos, Sica, ARC, Știința, Prut Internațional, Magna Princeps, Prometeu, Epigraf, Grafema Libris* etc.

În total, în anul 2010 au fost abonate 578 titluri în 1 728 exemplare. Din numărul total de titluri 236 sunt în limba română; 454 sunt reviste și 124 ziare.

Colecția BM a fost completată cu un număr impresionant prin conținut și calitate, de 12 017 exemplare, în sumă de 523 047, 60 lei din donații. Acestea au venit din partea partenerilor noștri externi: România (3 963 ex.), Germania (211 ex.), de la partenerii interni (1 805 ex.); din partea autorilor și utilizatorilor (6 038 ex.).

Aflată sub presiunea limitărilor bănești și a complexității pieței editoriale, politica de selecție a resurselor documentare și informaționale are *criterii* pertinente și flexibile:

- 1) meritul artistic, literar, istoric și/sau științific;
- 2) disponibilitatea pe rafturile bibliotecii;
- 3) prețul corelat cu bugetul total;
- 4) autoritatea și competența autorului;
- 5) disponibilitatea materialului;
- 6) tendințele noi în literatură, tehnologie, format și suport;
- 7) claritatea și acuratețea prezentării informației;
- 8) cererea prognozată;
- 9) criticile favorabile;

- 10) formatul și durabilitatea materialului;
- 11) necesitatea practică;
- 12) corelarea cu materialele existente din colecție;
- 13) importanța relativă vizavi de alte materiale ce descriu același subiect.

Pe parcursul anului 2010 au fost casate 48 860 exemplare, din care 36 048 exemplare sunt cărți, 87 exemplare documente audiovizuale, 57 exemplare documente electronice și 12 621 – publicații seriale, alte documente 12 exemplare. Cauzele ieșirilor au fost: uzură fizică, uzură morală, pierdute de utilizatori, schimb interbibliotecar.

La 1 ianuarie 2011 fondul de carte al BM constituia 1 089 929 exemplare, ceea ce este cu 27 113 exemplare mai mult față de 1 ianuarie 2010. A crescut numărul documentelor electronice, iar la cele de muzică tipărită și audiovizuale s-au înregistrat o scădere. Structura fondului de carte după conținut de asemenea nu a suferit modificări esențiale, procentul din toate domeniile rămânând același comparativ cu anul 2010. Publicațiile în limba română constituie 54 %, puțin mai mult decât în anul precedent, iar publicațiile în limba rusă constituie - 42 % (cu 2 % mai puțin comparativ cu anul precedent). Procentajul publicațiilor la celelalte limbi este aproape același ca și în anul precedent.

UTILIZAREA BIBLIOTECII

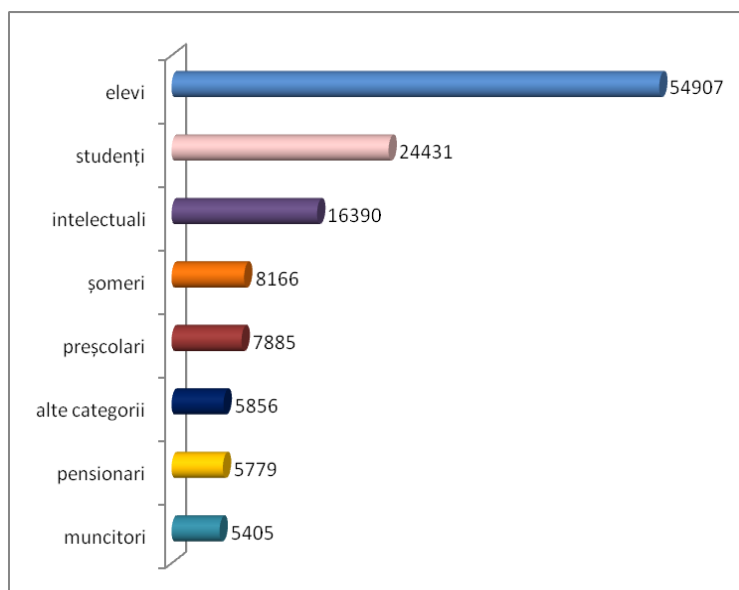
Utilizatori, vizite

Colecțiile și serviciile bibliotecii au fost utilizate de 128 819 beneficiari activi, ceea ce constituie 21% din populația municipiului Chișinău. Utilizatori noi ai Bibliotecii Municipale au devenit 30 034 persoane.

Pe parcursul anului de referință au fost înregistrate 1 799 181 vizite directe, din care 1 536 869 pentru împrumutul documentelor, la vizite colective 45 740, iar la activități culturale - 218 343.

De serviciile, programele și ofertele infodocumentare au beneficiat 40 350 utilizatori activi până la 16 ani, ceea ce constituie 43% din populația aptă pentru lectură din municipiul Chișinău. Această categorie de utilizatori a înregistrat 679 353 vizite.

Tradițional din numărul total de utilizatori activi, ponderea de bază le revine categoriilor de utilizatori ce reprezintă *elevii* - 54 907 (43%) și *studenții* - 24 431 (19%), fapt care conturează preferințele de lectură ale tineretului studios din comunitate, care din an în an rămân fideli ofertei informaționale a BM.



Numărul utilizatorilor *preșcolari* - 7 885 (6%) este în creștere cu 1 198 copii în raport cu anul precedent (2009 - 6 687). Pentru această categorie de utilizatori sunt organizate atât servicii, cât și programe de lectură: *Ora poveștilor*, *Copii Chișinăului citesc o carte*, *Bibliodădaca*, *Tabere de lectură*, *Ateliere de creație* care au scopul de a atrage la lectură copii. De regulă aceste programe sunt desfășurate de biblioteci în parteneriat cu instituțiile preșcolare.

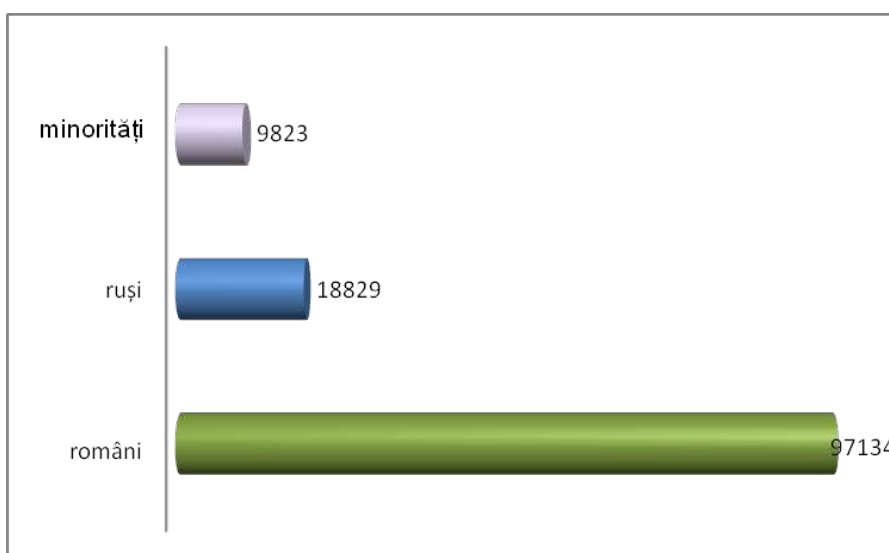
În creștere este categoria *intelectuali* - 16 390 utilizatori (13%) în comparație cu anul 2009 (14 826 utilizatori), contribuind la dezvoltarea valențelor profesionale, sociale, culturale alereprezentanților aceastei categorii.

De asemenea, în ascensiune sunt și categoriile: *muncitorii* - 5 405 (4%); *pensionarii* – 5 779 (4%); *alte categorii* – 5 856 (5%).

Pe parcursul anului de serviciile bibliotecii au beneficiat 40 351 de utilizatori cu vârsta *sub 16 ani*, care constituie 31 % din numărul total de utilizatori.

Utilizatorii cu vârsta cuprinsă între *16 și 25 ani* – 48 955 (38 %) reprezintă tineretul din municipiu, care are diverse preocupări: de instruire, de afirmare profesională și de recreere, fapt ce condiționează frecventarea Bibliotecii Municipale.

Biblioteca Municipală, conform statutului său de bibliotecă publică, oferă servicii tuturor membrilor comunității, indiferent de apartenența lor etnică.



Acest criteriu în anul de referință se prezintă astfel: români - 97 134 (75%), care sunt urmați de ruși - 18 829 (14%) și de alte minorități naționale – 9 823 (8%), dintre care 2% alcătuiesc: evrei – 1 890, ucraineni – 1 467, bulgari – 674, găgăuzi – 442. Aici avem o creștere a numărului de români față de anul precedent cu 9% și o descreștere a rușilor cu 5%, alte naționalități - 4%.

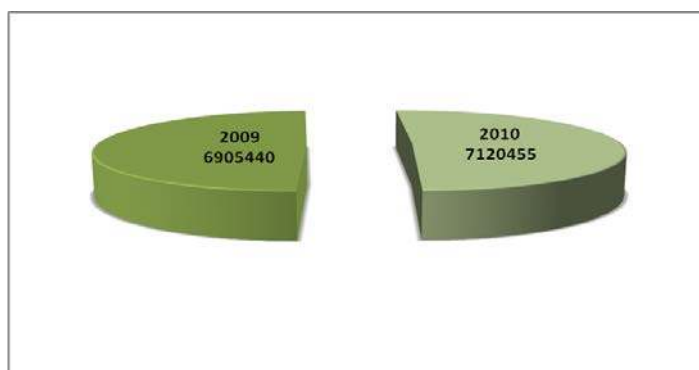
Majoritatea utilizatorilor BM sunt de sex feminin – 79 315 (62%), pe când bărbații reprezintă 49 504 (38%). Acești indicatori sunt în creștere față de anul precedent.

Biblioteca Municipală a funcționat pentru locuitorii municipiului 7 din 7 zile la Sediul Central, 6 din 7 zile la filiale, oferind servicii virtuale 24 din 24 ore. Sediul Central a avut program pentru public, în medie, 52 ore pe săptămână și 50 ore – filialele din rețea. Fiecare din cei 128 819 utilizatori activi au beneficiat de serviciile bibliotecii în medie de 14 ori.

Utilizarea resurselor documentare

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” rămâne a fi o instituție care oferă acces liber la informații fără restricții, punând la dispoziția comunității chișinăuene diverse tipuri de colecții, în cea mai mare parte în limbile română și rusă, urmate, într-un număr mai mic, de documente în limbile de circulație internațională: engleză, franceză, germană și alte limbi, dar și în limbile minorităților naționale din republică.

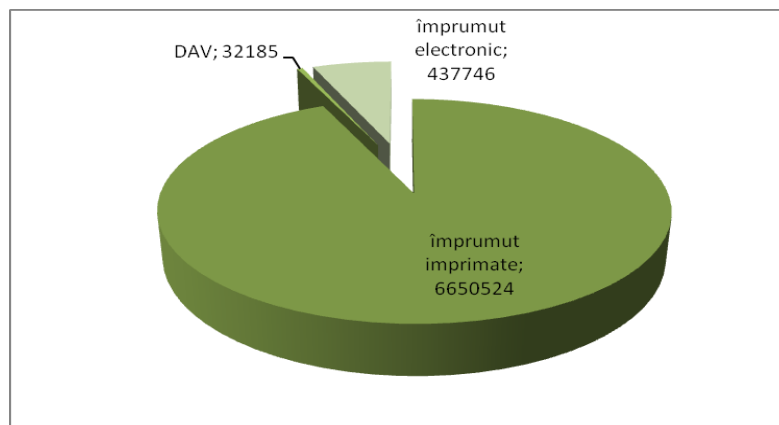
În anul 2010 BM „B.P. Hasdeu” a înregistrat un împrumut de 7 120 455, mai mult cu 215 015 documente.



Împrumutul total pe rețea din anul 2010 include atât împrumutul din sala de lectură, sala de împrumut din rețeaua BM „B.P. Hasdeu” cât și împrumutul electronic. Împrumutul pe utilizator activ constituie 59 documente. Împrumutul de 7120455 include toate tipurile de documente, după cum urmează:

Împrumut total	Împrumutul de documente tipărite					DAV	Împrumutul electronic			
	Cărți	Ediții periodice	Doc. muz.	Fotocopii	Copii scanate	DAV	Doc. electronice	Baze de date	Doc. grafice	Resurse internet
7120455	4853659	1656851	31233	103715	5066	32185	40743	24791	5450	366762
100%	68%	23%	0,40%	1,45%	0,07%	0,45%	0,57%	0,35%	0,08%	5,15%

Documentele tipărite – *cărțile și edițiile periodice* - rămân și în continuare a fi cele mai solicitate documente, din considerentul că valoarea lor informațională este actuală și la zi – 94%. Totodată, luând în considerație serviciile nou promovate de bibliotecă prin web 2.0, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” a înregistrat în lunile ianuarie-decembrie 2010 un *împrumut electronic* de 437 746, ceea ce demonstrează că promovarea on-line a documentelor și activităților organizate de biblioteci sunt la nivel. Împrumutul electronic total, care include în afară de serviciile noi pe web, consultarea documentelor din bazele de date (EBSCO, Jurist, Hein online, Legislația CSI și a României) și a cărților electronice (de pe CD-uri și DVD-uri) - constituie numai 6% din împrumutul total.



Colecțiile BM „B.P. Hasdeu” înglobează documente din toate domeniile cunoașterii în limba română, dar și în limbile rusă, engleză, franceză, germană ș.a. limbi. Împrumutul după limbi se prezintă în felul următor:

Limba română	Limba rusă	Limba engleză	Limba germană	Limba franceză	Limba bulgară	Limba ucraineană	Limba gagauză	Limba evreiască	Limba poloneză	Alte limbi
4791362	1758741	188436	232523	75201	7669	35170	4247	2328	1286	23492
67%	24%	2,6%	3,2%	1%	0,1%	0,4%	0,05%	0,03%	0,01%	0,32%

Împrumutul pe domenii în anul 2010 este următorul:

0	1	2	3/36	37	39	5	6	61	63	65	7	794	80/81	82	82.09	821.135.1	821.135.1.09	9	91
1016074	134844	91156	821210	124176	133756	270458	282630	149559	51260	81526	243885	92982	186104	1108775	161035	841407	245077	271182	183643

Domeniile cele mai solicitate în anul 2010 sunt:



Gradul înalt de solicitare a acestor domenii în anul 2010 se datorează următoarelor motive:

Domeniul *82/89 Literatură universală*: utilizatorii care solicită documente din acest domeniu sunt, de obicei, elevii și studenții. Solicitățile lor la compartimentul dat se datorează următorilor factori:

1. împrumutul operelor diferitor clasici din literatura universală în vederea pregătirii temelor pentru acasă;
2. lecturile obligatorii pentru perioada vacanțelor;
3. pasiunea pentru lectură;
4. promovarea achizițiilor de bestselleruri.

Domeniul *0 Generalități* este un domeniu solicitat din considerentul că aici sunt incluse subiecte *management, plan de afaceri, managementul resurselor umane, informatică, limbaje de programare, cultură și civilizație* – subiecte ce sunt actuale și solicitate în contextul în care sunt specialități în instituțiile de învățământ superior. Tot aici este inclus împrumutul resurselor internet.

Domeniul *821.135.1 Literatura română*. Solicitarea constantă a acestui domeniu este cauzată de interesul utilizatorilor pentru clasicii literaturii și culturii românești, cu atât mai mult cu cât în programa școlară studierea literaturii române este un obiect de studiu de bază. Împrumutul mare din acest domeniu se datorează:

1. studierii operelor clasice literaturii române;
2. studierii autorilor contemporani din R. Moldova și România;
3. împrumutului cărților propuse în cadrul campaniilor de lectură (incluse la împrumutul total pentru acest domeniu).

Domeniul *3/36 Științe sociale*. Solicitățile pentru acest domeniu se datorează următorilor factori:

1. interesului vizavi de acest subiect;
2. unui număr considerabil de studenți de la specialitățile de profil de la instituțiile de învățământ superior din R. Moldova, utilizatori ai bibliotecii.

Ultimul domeniu *6, 64, 66-69 Tehnică*, este solicitat grație actualității subiectelor ce țin de *Economie casnică, servicii hoteliere, tehnici de estetizare a locuinței, pietre prețioase, mașini*.





În comparație cu anul trecut se înregistrează o mică schimbare a împrumutului pe domeniile de interes. Domeniile de interes fiind, în principiu, aceleași, cu excepția substituirii domeniului *Matematică. Științe ale naturii* cu domeniul *Tehnică* și schimbarea ordinii solicitării domeniilor.

Interesul vizavi de domeniul *Tehnică* se motivează prin:

1. intrările noi din acest domeniu;
2. interesul utilizatorilor, inclusiv al tinerilor muncitori, față de acest gen;
3. promovarea intrărilor noi prin organizarea expozițiilor tradiționale de carte;
4. varietății de documente ce includ subiecte *economia casnică, tehnicile de estetizare a locuințelor, pietre prețioase* etc.

Conform rapoartelor filialelor la acest capitol, împrumutul/consultarea edițiilor periodice ce țin de *Economie casnică, servicii hoteliere, tehnici de estetizare a locuinței și tehnică* în rândul tinerilor muncitori se află în topul preferințelor, ceea ce demonstrează utilitatea domeniului.

Utilitatea acestui domeniu este demonstrat și prin existența diferitor ateliere de creație cum ar fi cel de origami, croșetare, pictură - ateliere organizate în scopul deprinderilor în ceea ce privește aceste acțiuni.

Anul	2009	2010
Domeniile de interes	Literatura universală	 Literatură universală
	Științe sociale	 Literatura română
	Literatura română	 Științe sociale
	Generalități, informatică	Bazele generale ale cunoașterii și culturii
	Matematică. Științe ale naturii	 Tehnică

Împrumutul documentelor la categoria copii

Copiii sunt un punct de interes în ceea ce privește comunicarea colecțiilor și activitățile culturale care sunt organizate în biblioteci. Implicarea copiilor în diverse activități când vine vorba de lansări de carte a diferitor autori sau alte activități de acest gen organizate de BM „B.P. Hasdeu” sunt datorate de promovarea imaginii bibliotecii publice în comunitate și motivarea acestei categorii de utilizatori pentru lectură în general.

Achiziția de carte în acest sens s-a îmbogățit în ultimul timp, diversificându-se în același timp cu materiale audio-vizuale ce cuprind povești, versuri, personalități care au influențat lumea, biografia marilor scriitori români, informații utile vizavi de subiecte ce țin de zoologie etc. Serviciile extramuros organizate au ca scop promovarea bibliotecii în comunitate, comunicarea intrărilor noi în bibliotecă, dar și motivarea pentru lectură.

Împrumutul după tipul documentelor pentru anul 2010 în rețeaua Bibliotecii Municipale „B. P. Hasdeu” la această categorie de utilizatori se prezintă astfel:

an	împrumut total	Împrumutul de documente tipărite					DAV	Împrumutul electronic			
		Cărți	Ediții periodice	Doc. muz.	Fotocopii	Copii scanate	DAV	Doc. electronice	Baze de date	Doc. grafice	Resurse internet
2010	2058621	1561201	458613	6125	10166	1476	7123	8272	284	2117	3244
2009	1912184	1478182	409734	4041	4814	0	1874	9118	31	2630	1693

În comparație cu anul 2009 se observă o creștere a împrumutului documentelor, ceea ce demonstrează încă o dată utilitatea bibliotecilor publice în comunitate, achiziția bună de carte și a altor documente, interesul pentru a cunoaște mai mult, dar și cerințele școlare cărora elevii trebuie să le facă față.

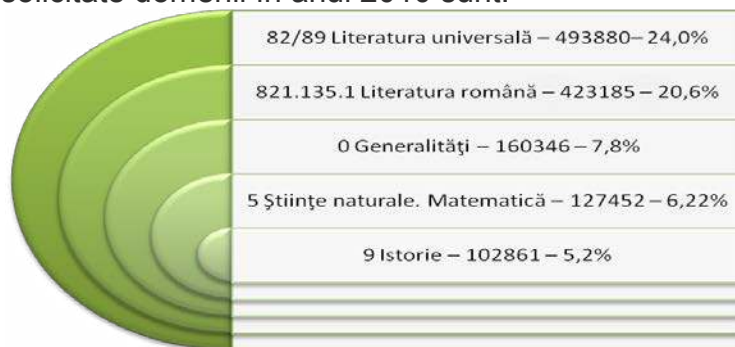
Și la această categorie de utilizatori există documente din toate domeniile cunoașterii, pentru că oferta editorială atât din Republica Moldova cât și România este bogată. Sunt editate diverse cărți ilustrate pentru preșcolari, culegeri de povești, proverbe, enciclopedii etc.

Împrumutul după domenii la categoria copii se prezintă în felul următor:

Anul	Total	0	1	2	3/36	37	39	5	6	61	63
2009	1918256	139854	2798	26598	75008	28958	44 063	129 774	88073	27 273	17151
% de utilizare a doc.	100%	7.3%	1.4%	1.4%	4.0%	1.5%	2.3%	6.8%	4.6%	1.4%	1.0%
2010	2058621	160346	25198	28132	92475	29543	53148	127452	87084	32407	14796
% de utilizare a doc.	100%	7,80%	1,20%	1,30%	4,50%	1,40%	2,50%	6,20%	4,20%	1,50%	0,72

Anul	65	7	79	80/81	82	82.09	821.135.1	821.135.1.09	9	91
2009	13766	65 743	38 552	73 078	419120	55 964	386 288	98 355	101247	62 193
% de utilizare a doc.	0.7%	3.4%	2.0%	3.8%	21.8%	2.9%	20.1%	5.1%	5.3%	3.2%
2010	7570	69763	31540	63726	493880	53471	423185	90646	102861	71398
% de utilizare a doc.	0,36%	3,40%	1,50%	3,10%	23,50%	2,60%	20,60%	4,42%	5,20%	3,40%

Cele mai solicitate domenii în anul 2010 sunt:



Împrumutul în ceea ce privește limba de difuzare a documentelor se prezintă după cum urmează:

Limba	2009	2010
română	1 429 086	1521678
rusă	427 534	473178
engleză	16 346	18061
franceză	11 686	12700
germană	18 578	16552
alte	8 498	16452

În categoria *Alte* au intrat limbile minorităților naționale: ucraineană, bulgară, polonă, găgăuză, ivrit-idiș.

Domeniile cele mai solicitate se dovedesc a fi aceleași, ceea ce demonstrează interesul copiilor pentru subiecte ce țin de literatură, civilizație, științele naturii și istorie. Aceste subiecte vin în ajutorul copiilor la pregătirea temelor pentru acasă. Creșterea solicitărilor acestor domenii se datorează calității achizițiilor de carte din toate domeniile cunoașterii, diversificarea formatelor.

Lectura și implicarea copiilor în diverse activități ce țin de bibliotecă se prezintă în fel diferit. Utilizarea resurselor infodocumentare diferă de la bibliotecă la alta din considerentul că diferă colecțiile de carte de la o bibliotecă la alta, este diferită vârsta utilizatorilor, fidelizarea acestora, accesul liber la raft, interesul față de documentele noi.

Concluzii:

Utilizatori BM „B.P. Hasdeu” solicită cărțile de top ale anului, cele mai recente lucrări de ficțiune din domeniul literaturii universale: bestseller, fantastică, romane polițiste, aventuri, romane de dragoste. Pentru copiii de vârstă cuprinsă între 12-15 ani se atestă o carență a documentelor specifice vârstei – gama cărților de acest gen nu este prea diversă. Intrările noi la Oficiul copii din cadrul unor filiale sunt doar într-un singur exemplar, ceea ce creează dificultăți de onorare a cerințelor utilizatorilor.

Filiale și centre specializate

BM „B.P. Hasdeu” are trei filiale specializate: Biblioteca Publică de Drept, Centrul Academic Internațional Eminescu, Filiala de Arte „T. Arghezi” și două centre specializate: Centrul de Informare Europeană și Centrul de Carte German. Împrumutul total, înregistrat de aceste subdiviziuni ale bibliotecii, este de 1 326 165 de ex., ceea ce reprezintă 18,62% din împrumutul total al BM.

Tabelul de mai jos ilustrează împrumutul după tipul de documente pentru fiecare bibliotecă în parte.

Filiala	Împrumut total	Împrumutul de documente tipărite					DAV	Împrumutul electronic				
		Cărți	Ediții periodice	Doc. muz.	Fotocopii	Copii scanate	DAV	Doc. electronice	Baze de date	Doc. grafice	Resurse internet	
CAIE	304105	128 977	93 080	5 061	32 430	2 178	6 730	21 708	200	4 188	9553	
		128 977	93 080	5 061	32 430	2 178	6 730	21 708	200	4 188	9553	
	100%	43,30%	31,20%	1,70%	11%	0,70%	2,30%	7,30%	0,07%	1,40%	1,30%	
CIE	92148	70630	4320	-	5983	2742	-	50	-	373	900	
	100%	80%	5%	-	7%	4%	-	1%	-	1%	2%	
Deutscher Lesesaal	199721	165252	15481	-	-	-	9859	9129	-	-	-	
	100%	82,70%	7,70%				4,90%	4,50%				
Arte		150010	25092	22092	-	-	8137	4990	1181	-	12588	
	100%	68%	11,10%	10,20%	-	-	3,70%	2,30%	-	-	-	
BPD	421103	325371	14428	-	36181	-	-	3425	22738	-	18960	
	100%	66,10%	3,40%	-	8,60%	-	-	0,80%	5,40%	-	4,50%	

Împrumutul după limbi:

Limba	BPD	CIE	CAIE	Arte „T. Arghezi”	Deutscher Lesesaal	Total
Limba română	274630	42025	266884	167077	0	769576
Limba rusă	88461	8763	11288	52569	0	161081
Limba engleză	34939	31745	5538	2250	0	74472
Limba franceză	23073	8187	7690	287	0	39237
Limba germană	0	0	4813	1549	199720	206082
Alte limbi	0	1428	10526	358	0	12312
Total	440063	92148	306739	224090	199720	1262760

Împrumutul la bibliotecile minorităților naționale

În rețeaua BM „B.P. Hasdeu” activează șase biblioteci, cu fonduri de carte specializate în limbile minorităților naționale din R. Moldova. Pe parcursul anului, bibliotecile în cauză organizează diverse activități culturale și expoziții tradiționale de carte, menite să promoveze culturile și limbile respective.

Biblioteci	Împrumut total 2009	Indice de lectură	Împrumut total 2010	Indice de lectură
M. Lomonosov	230 979	27.3	269974	29,7
I. Mangher	282 425	40.2	304878	43,0
L. Ukrainka	118 887	41.8	126486	39,8
H. Botev	122 712	27.9	125815	36,7
M. Ciachir	153 563	48.9	173373	37,9
A. Mickiewicz	151 229	59.7	154597	45,2

În anul 2010 se înregistrează o creștere a împrumutului la aceste filiale din considerent că:

- există parteneriate între bibliotecile în cauză cu ambasadele Poloniei, Bulgariei, Ucrainei în R. Moldova și donațiile oferite de acestea din urmă;
- se fac donații, oferite de diverse persoane juridice ori fizice bibliotecilor minorităților naționale;
- are loc diversificarea formatelor documentelor în limbile minorităților naționale (ex. A. *Mickiewicz*);
- se face promovarea calitativă a activităților și obiectivelor bibliotecilor;
- un rol pozitiv îl joacă organizarea festivalului etniilor;
- se menține la nivel organizarea altor activități specifice filialelor.

În contextul intrărilor diferitor tipuri de documente a crescut și împrumutul după limbi a documentelor.

Împrumutul după limbi la bibliotecile minorităților naționale:

Limba	rusă	ivrit-idiș	ucraineană	bulgară	polonă	găgăuză
2009	214627	2150	26236	7469	1281	1776
2010	250744	2328	35170	7669	1286	4247

Utilizarea resurselor informaționale

Referințe bibliografice

Odată cu implementarea softului *BiblioReferințe* s-au efectuat unele modificări în evidența statistică de referință și anume partajarea referințelor după tipuri.

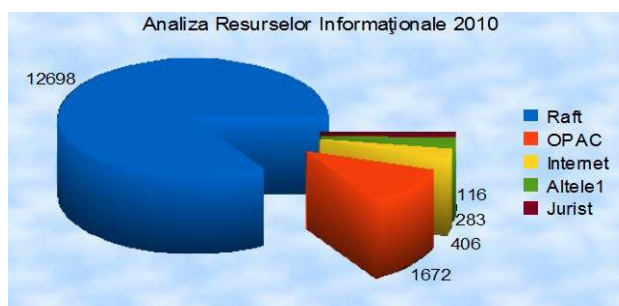
În anul 2010 au fost furnizate în total 17 901 referințe bibliografice 1 458 de referințe comunitare. În urma analizei s-a observat că, odată cu implementarea softului în anul 2010 numărul de referințe a scăzut considerabil în comparație cu anul 2009, din cauza optimizării evidenței:

- neincluserii, în comparație cu 2009, în totalul referințelor a numărului de sesiuni Internet, care a fost foarte mare. Din 2010 evidența lor se ține separat;
- utilizării arhivei din modulul „BiblioReferințe”, ceea ce nu necesită evidența referinței;
- colectării diferențiate a datelor statistice din anul 2009 (prima jumătate de an - Raport lunar al filialelor, a doua jumătate – modulul „BiblioReferințe”);
- scăderii numărului de utilizatori, care are nevoie de ajutorul bibliotecarului/bibliografului ;
- deficiențelor tehnice.

Constatăm că, întâietatea aparține referințelor *tematice* cu un număr de 12 969, acestea fiind urmate de referințele *de adresă* — 2 916, *de precizare* — 1 033 și *factografice* — 292. Deoarece Biblioteca Municipală este una dintre importantele instituții ale municipiului Chișinău o atenție deosebită s-a acordat evidenței referințelor *despre Chișinău*, acestea fiind în număr de 691.

În anul 2010 s-a continuat evidența referințelor direcționale, ce includ acordarea asistenței în localizarea serviciilor bibliotecii, orarul bibliotecii, informarea despre activitățile bibliotecii. În anul curent a fost înregistrat un număr de 9 032 referințe direcționale, cu 3 563 mai multe, comparativ cu anul 2009 (5 469).

Prin urmare, putem menționa că softul *BiblioReferințe* este binevenit în activitatea informațional-bibliografică și anume a celor de referințe, stabilind unicitate în culegerea datelor statistice ale referințelor în cadrul BM.

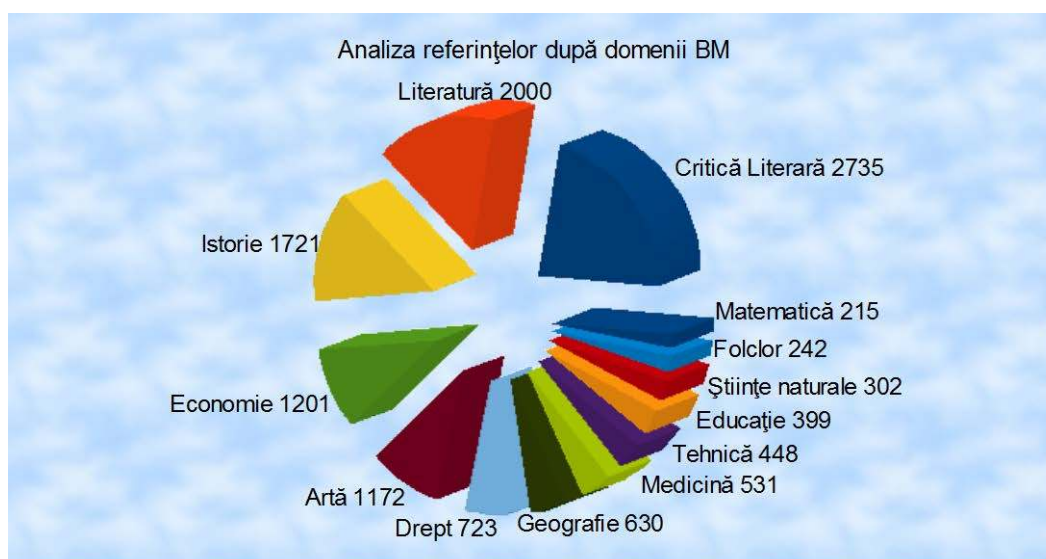


Din această diagramă constatăm că în acest an folosirea *fondului* se clasează pe locul I cu o pondere de 83% (12.698). Pe locul II este plasat *OPAC* 11% (1672).

În acest context menționăm că din totalul de 1 672 referințe efectuate prin intermediul *OPAC*ului, 947 sunt efectuate de *CID Chișinău* și 728 – de filialele din rețea. Utilizarea *OPAC*-ului în anul 2010 s-a micșorat cu 3% față de anul trecut, ceea ce denotă că utilizatorul este mai bine informat și instruit.

Internetul se clasează pe locul III cu 406 referințe, în pofida faptului că toate filialele au acces la această resursă informațională.

În acest an Baza de date *JURIST* constituie 2% (116), fiind utilizată numai de Sediul Central, Biblioteca Publică de Drept și Filiala „M. Lomonosov”.



Analizând cifrele de mai sus, constatăm că interesele utilizatorilor variază în fiecare an de la un domeniu la altul.

În anul 2010 în cadrul *BM B.P. Hasdeu* cele mai solicitate domenii au fost: *Critica literară* 22%, *Literatură* 16% (comparativ cu 2009, când întâietatea îl deținea domeniul de drept), *Istorie* 14%, *Economie* 10% și *Artă* 10%. Mai puțin de 10% au fost solicitate domeniile: drept, geografie, medicină, educație, psihologie, folclor, ecologie, religie și divertisment.

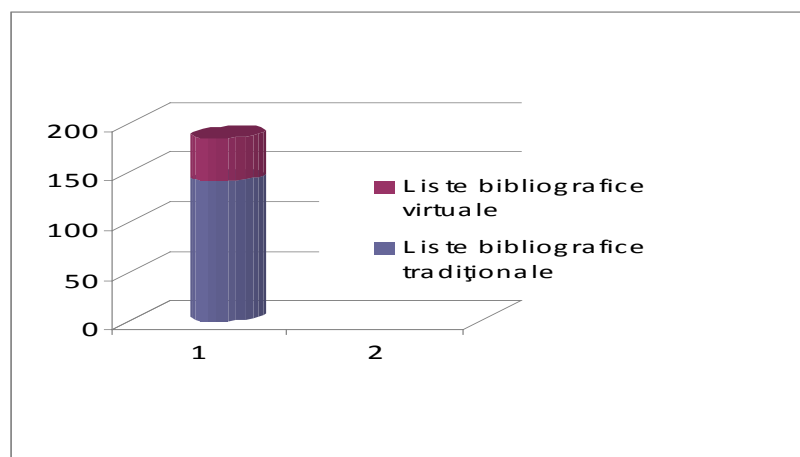
În decursul anului 2010, *BM B.P. Hasdeu* a furnizat în total un număr de 1 458 informații comunitare, dintre care 298 de informații comunitare sunt înregistrate în softul *BiblioReferințe* și 1 160 de accesări ale bazei de date Informații Comunitare, înregistrate pe site-ul *BM – www.hasdeu.md*.

Informații utile (adrese, nr. telefon, e-mail etc.) despre 70 de misiuni diplomatice au fost tipărite în pliantul-broșură *Misiuni diplomatice cu sediul la Chișinău și în alte țări*.

Informarea utilizatorului

În anul 2010 BM „B.P. Hasdeu” a continuat procesul de informare a utilizatorului prin elaborarea buletinelor informative, listelor bibliografice, fișierelor, mapelor tematice atât în format tradițional, cât și electronic.

Introducerea și extinderea vertiginoasă a elementelor Web 2.0, familiarizarea și instruirea bibliotecarilor în domeniu a condiționat apariția de noi bloguri, ceea ce a oferit posibilitatea de a crea și plasa *liste bibliografice virtuale*. Dacă în anul 2009 au fost elaborate doar 22 liste bibliografice virtuale, în 2010 numărul listelor s-a extins - 80 liste virtuale. Colaboratorii CID „Chișinău” au elaborat și plasat 4 liste bibliografice pe pagina web a bibliotecii, dintre care trei jubiliare și una tematică: *Soprana cu renume mondial – Maria Cebotari; Nicolae Costin – 15 ani de veșnicie; Sculptorul Lazăr Dubinovski – 100 de naștere; Mănăstiri și biserici. Locuri sfinte din Republica Moldova.*



Menționăm titlurile celor mai originale liste elaborate de filiale :

- Filiala „Ovidius”: *Cum îmi cresc copilul; Să ne tratăm singuri; Să ne păstrăm tinerețea; O minte sănătoasă într-un corp sănătos* - toate axate pe domeniul medical;
- Filiala „Transilvania”: *Politica este arta de a face ca totul să fie posibil;*
- Filiala „Ștefan cel Mare”: *Născută pentru a fi cuvânt - Claudia Partole;*
- Filiala de Arte “T. Arghezi”: *Tudor Arghezi - poet al profunzimilor.*

La capitolul dat amintim și activitatea bibliotecilor pe *Delicious*. În anul de referință pentru prima dată au fost organizate și postate liste de link-uri (354 postări) pe diverse teme (bookmark). S-au implicat în activitatea dată: *CID Chișinău, Traian, CAE, Ștefan cel Mare, Codru, M. Costin, DOC, M. Drăgan, I. Mangher, Târgu-Mureș, Transilvania, Alba-Iulia, A. Mickiewicz, Al. Donici, L. Ukrainka*. Postările efectuate de *CID Chișinău* s-au axat pe tematica *culturii informaționale*, iar filialele – pe tradiții, obiceiuri.

Având în vedere solicitările utilizatorilor, s-a continuat elaborarea *listelor bibliografice tradiționale* de recomandare, care au fost întocmite conform celor mai frecvente solicitări: în ajutorul procesului de învățământ, pentru teme de acasă etc.

În anul 2010 au fost elaborate 149 de liste (în 2009 – 186). Cifra în descreștere comparativ cu 2009 se explică prin extinderea numărului de liste bibliografice virtuale.

Cel mai mare număr de liste bibliografice tradiționale au fost elaborate de bibliotecile: *Târgu-Mureș* (16), *V. Bielinski* (13), *I. Mangher* (12), *O. Ghibu* (12), *Ovidius* (11).

Temele cele mai interesante au fost:

- Filiala de Arte „T. Arghezi”: *Dizabilitatea vine de la inimă, nu de la trup*;
- Filiala „O. Ghibu”: *Apa – lacrimă solitară în univers*;
- Filiala „A. Mickiewicz”: *Prin Europa. Literatură suplimentară la geografie; Studierea limbii polone în format electronic* ;
- Filiala „M. Lomonosov”: *Экологическая безопасность и модифицированные продукты*;
- Filiala „Târgu-Mureș”: *Umorul – catalizatorul vieții*.

Analizând listele bibliografice elaborate de filiale, am ajuns la concluzia că, cea mai solicitată tematică a fost *Grigore Vieru*, inclusiv din motivul că anul 2010 a fost consacrat marelui poet (9 liste).

Pentru a familiariza utilizatorii cu informația nou parvenită pe o tematică anumită unele filiale elaborează *buletine informative*, deși *Buletinul noilor intrări* la BM, organizat lunar de Departamentul *Achiziții. Evidență. Prelucrare*, este plasat pe site-ul bibliotecii. În anul de referință un număr mic de biblioteci (4 filiale) s-a axat pe elaborarea buletinelor informative.

- Filiala *I. Mangher* a elaborat 2 buletine informative: *Intrări de carte evreiască în Bibliotecă în semestrele I și II 2010 și Lista publicațiilor periodice, intrate în Bibliotecă pe parcursul anului 2010*;

- Filiala *Târgu-Mureș* a elaborat 4 buletine informative: *Noi intrări în BP „Târgu-Mureș”, Cărți noi pentru elevi și profesori, Documente informaționale electronice în colecțiile Bibliotecii „Târgu-Mureș”*;

- CAE a elaborat 6 buletine informative: *Eminesciana 2010 – noutăți editoriale, Manuscrisele Mihai Eminescu, Științele educației – în ajutorul cadrelor didactice; Eminescu multimedia*.

- BPD a elaborat un buletin informativ: *Ghidul revistelor (2001-2010)*.

Pe parcursul anului 2010 a continuat completarea și organizarea *fișierelor tematice*. Biblioteca *N. Titulescu* s-a evidențiat prin crearea unui fișier nou: „De la A la Z”, iar filialele *A. Russo*, *I. Mangher*, *L. Ukrainka*, *Ștefan cel Mare*, *O. Ghibu* au continuat completarea fișierelor existente. Menționăm, că numărul de fișiere este mai mic comparativ cu anii precedenți, ceea ce se explică prin faptul că, reprezintă o modalitate învechită de informare a utilizatorilor și prin extinderea serviciilor electronice.

Mapele tematice rămân a fi una din formele accesibile de informare a utilizatorilor, de aceea a continuat procesul de completare a mapelor tradiționale și reorientarea către mapele electronice. Implementarea și extinderea elementelor Web 2.0 s-a soldat cu crearea unor mape tematice virtuale (22) pe subiectele: cultura informațională, resurse naturale și legislație, plasate pe Spațiul Wiki al bibliotecii.

În anul 2010 numărul mapelor tematice a ajuns la 231, dintre care 36 noi și 26 electronice. Dintre mapele tematice noi, evidențiem:

- Filiala *M. Lomonosov*: *Нанотехнологии, Инновационные технологии*;
- Filiala *L. Ukrainka*: *Славянский мир, Вода – основа жизни*;
- CAE : *Odă cărții, bibliotecii; Grigore Vieru – un discipol al lui Orfeu*;
- Filiala *V. Bielinski* : *Astro-distractiv, Să cunoaștem flori din dendrariu*.

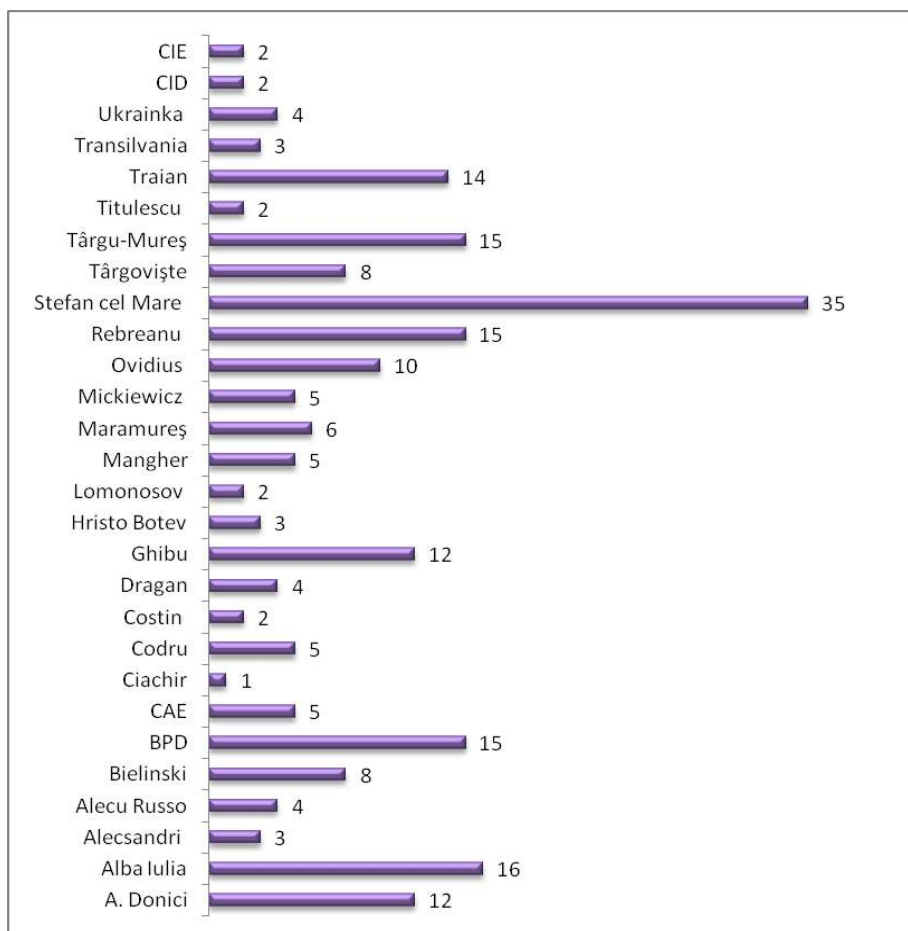
O activitate importantă de informare a publicului despre colecțiile de documente pe care le deține biblioteca rămâne a fi *Ziua de informare*. Pe parcursul anului 2010 s-au organizat 215 zile de informare, cu 50 mai multe decât în anul 2009.

Centrul de Informare și Documentare *Chișinău* în anul de referință a desfășurat două zile de informare, dintre care una mai specifică – Ziua de informare extramuros, desfășurată la Simpozionul *Nicolae Costin, promotor al Renașterii Naționale (Palatul Republicii)*, în cadrul căreia s-a prezentat o revistă bibliografică, a fost organizată o expoziție de cărți și articole, foto, care s-a materializat printr-o listă bibliografică pe suport tradițional și electronic.

Topul filialelor cu cele mai multe zile de informare:

- *Ștefan cel Mare* – 35
- *Alba-Iulia* – 16
- *Târgu-Mureș, L. Rebreanu, BPD* – 15

Zile de informare



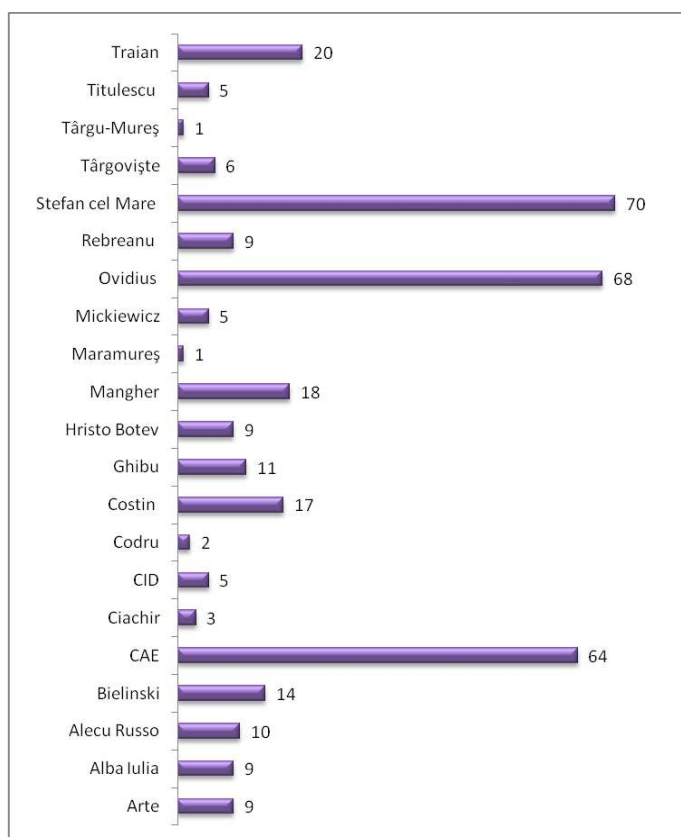
Procesul de promovare a colecțiilor a continuat prin organizarea și desfășurarea *revistelor bibliografice*. În anul 2010 s-au desfășurat 399 de reviste, cu 3 mai puține la număr decât în anul 2009, revistele continuând a fi una din cele mai populare forme de informare a utilizatorilor. Desfășurarea unei reviste bibliografice nu necesită public invitat special și poate fi organizată în cadrul altor activități culturale, de aceea numărul de reviste, mic pe filială (19), este inexplicabil. Analizând diagrama de mai jos, observăm, că la unele biblioteci revistele bibliografice sunt solicitate, pe când altele nu le utilizează.

Cele mai originale titluri de reviste:

- Filiala M. Ciachir: *Femeia contemporană — nu știu cum reușește (seria chick lit)*
- Filiala de Arte T. Arghezi: *Nicolae Sulac – rapsod popular, Ion Ungureanu: mesager al culturii naționale*
- Filiala L. Ukrainka: *Летом некогда скучать, будем книжки мы читать!*
- Filiala Transilvania: *Chișinău - monument de cultură, ideal al timpurilor noastre.*

O incursiune în tematica revistelor bibliografice ne demonstrează subiectele predominante: *poetul Grigore Vieru și informații despre orașul Chișinău.*

Reviste bibliografice



DIFUZARE CULTURALĂ

Biblioteca, percepută ca structură care administrează și valorifică resurse informaționale și documentare, se redefinește permanent. Mediul electronic s-a dovedit a fi benefic, impulsionând bibliotecile să devină moderatori decisivi și importanți în furnizarea cunoștințelor, angajându-se să utilizeze Web-ul inteligent. Astfel, Biblioteca Municipală operează cu instrumentele rețelelor de socializare: blogging, wiki, filckr, youtube ș.a., prin intermediul cărora utilizatorii se documentează operativ despre programele de lectură și serviciile culturale organizate de biblioteci.

Bogat în evenimente și priorități, anul 2010 s-a înscris în hronicul rețelei de biblioteci din municipiu cu o nouă treaptă de succes. Repercusiunile culturale, sociale și educaționale asupra utilizatorilor au fost la înălțimea așteptărilor, în consens cu cele proiectate. Repererele acțiunilor s-au constituit din *priorități* (Promovarea identității BM "B.P. Hasdeu", Anul Grigore Vieru, Anul Tineretului, Anul Internațional al biodiversității, Deceniul Internațional de Promovare a Culturii Păcii și non-violenței în favoarea copiilor lumii (2001-2010), Deceniul Internațional al Programului Apă pentru viață, Anul Internațional al apropierii între culturi; programe prioritare BM (*Chișinăul citește o carte, Ora poveștilor, Lecturile verii*), programe speciale pentru persoanele dezavantajate (*Leac pentru suflet, clubul Un zâmbet pentru vârsta a treia, clubul O viață, un destin, clubului Licurici* (pentru copiii cu vederea slabă)); programe de parteneriat în comunitate (Alianța Franceză, Salonul Internațional de Carte pentru Copii și Tineret, Uniunea Scriitorilor, Uniunea Artiștilor Plastici, Uniunea Veteranilor, Centrul Comunitar pentru Copii și Tineret, Case de copii, Centrul evreiesc de binefacere „*Hesed lehuda*”, Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități de intelect „*Start*”, spitale, grădinițe, licee etc).

Multiple și variate au fost tipurile și formele activităților culturale organizate pentru beneficiarii BM: conferințe, simpozioane, mese rotunde, serate, concursuri, ore de lectură.

Astfel, în 2010 au fost desfășurate 5 983 activități culturale, la care au fost implicați 195 102 participanți.

Programe culturale

Chișinăul citește o carte, ediția a vii-a

Un program de lectură prioritar în cadrul Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” este **Chișinăul citește o carte**. Acest program cultural complex, implementat în 2004, se desfășoară anual, cu atragerea unui număr cât mai mare de persoane pentru a lectura împreună o carte.

Programul orientează participanții spre valori literare autohtone, promovând lectura ca mijloc de dezvoltare culturală și creativă. Un alt obiectiv al programului este afirmarea BM în calitate de îndrumător, sfătuitor, ghid în lumea cărților de calitate.

În 2010 romanul selectat și propus pentru lectura chișinăuienilor a fost o carte senzațională, semnată de scriitorul *Nicolae Dabija*: romanul **Tema pentru acasă**, apărut, în 2010, la Editura „Princeps Edit” din Iași.

Noul volum al îndrăgितului autor a incitat spiritele urbei, provocând emoții puternice prin convingerea care o cultivă romanul: cea mai grea „temă pentru acasă” a fiecăruia dintre noi este arta de a rămâne om.

În cadrul Programului au fost inițiate mai multe activități de promovare și cunoaștere a romanului, dar și a vieții, operei și personalității autorului. În anul de referință au fost organizate 234 activități culturale la care au participat 3 565 persoane, împrumutul constituind 20 633 documente.

Din totalitatea de activități cele mai reprezentative au fost:

- întâlniri cu scriitorul Nicolae Dabija (filialele „Ștefan cel Mare”, „L. Rebreanu”, „Alba-Iulia”, „O. Ghibu”, „Târgu-Mureș”, „Maramureș”, Centrul Academic Internațional Eminescu, *N. Titulescu*), la care a fost discutată cartea *Tema pentru acasă*, s-a vorbit despre istoria apariției cărții, descrierea personajelor importanța evenimentelor relatate etc. La Filiala "Alba-Iulia", la întâlnirea cu scriitorul au participat: protoiereul *Petru Buburuz*, politiciană *Nadejda Brânzan*, *Svetlana Sârbu*, redactorul variantei radiofonice a romanului transmisă de Radioul Național, care au povestit despre eroii principali ai romanului;

- serata de creație *Nicolae Dabija – un scriitor de excepție și un model uman*; discuții-dezbateri *Tipologii de personaje, Tehnici narrative și aspecte tematice*, în cadrul cărora elevii au analizat personaje: lecția de bunătate a lui Mendelstam, voința părintelui Florinski și cruzimea lui moș Mazai - vânător în Siberia; *O lecție de istorie, de memorie și demnitate*; *O lecție de demnitate: arta de a fi om* la care a fost pusă în discuție condiția omului pe pământ și a neamului în istorie; recitalul *File din infern* care a cuprins pagini din roman, selectate de elevi (Filiala "O. Ghibu").

Agenda manifestărilor s-a finalizat cu *Conferința de totalizare*, ce avut loc la Filiala „O. Ghibu”, la care au participat reprezentanții tuturor filialelor din rețeaua BM. Publicul prezent a fost profund impresionat de vernisajul de pictură „*Tema pentru acasă*” în viziune plastică, ce a inclus peste 100 creații ale elevilor și studenților din diverse instituții de învățământ, care au reușit să transmită atmosfera și personajele romanului. Picturile au fost comentate de Nicolae Dabija, rămas plăcut surprins de multitudinea de simboluri și valori descoperite de tinerii creatori.

Copiii Chișinăului citesc o carte a reunit copii din comunitatea chișinăuiană, prin lectură i-a făcut părtași - concomitent fiind protagoniștii unei acțiuni deosebite.

În anul de referință copiilor de vârstă mică le-a fost propusă spre lectură cartea **Grăuncioare de lumină** de Ion Hadârcă, o carte de succes ce relevă un șir de amintiri din copilărie ale autorului – poet, eseist, prozator, traducător, publicist, om politic.

Pe parcursul anului au fost organizate 440 activități culturale, la care au participat 6 435 copii, împrumutul alcătuind 13 569 documente.

Pentru promovarea cărții filialele au organizat și au desfășurat diverse forme de activități culturale: lansări și prezentări de carte, expuneri / dezbateri, concursuri, spectacole, ore de lectură.

Programul a fost încheiat cu conferința literară, ce avut loc la Filiala “Ștefan cel Mare”, la care au participat copii, părinți, educatori, bibliotecari, profesori.

În cadrul conferinței copiii au relatat despre creația lui Ion Hadârcă prin desene și cuvinte selectate din poezii și scrieri literare, au interpretat o scenetă după textul din povestioara *În țara farfuriilor goale, Iepurașul cu trei blănițe*, spectacolul *Gogoșa – Așa-O-Gog*, prezentat de teatrul de păpuși "Gogoșa" (Filiala "Al. Donici"). La finele conferinței scriitorul Ion Hadârcă a primit o diplomă de mulțumire cu semnăturile copiilor participanți și a oferit autografe copiilor pe cărțile primite cadou.

Concluzii:

Programul de lectură *Chișinăul citește o carte* a contribuit la sporirea interesului de lectură pentru literatura națională, și-a demonstrat necesitatea, apropiind mai mult comunitatea de valorile culturale. În cadrul acestui program cărțile au fost lecturate de copii și adulți de 20 633 ori, au fost organizate 674 activități culturale la care au participat 10 000 persoane (în 2009: împrumutul -14 068 documente; activități culturale - 244, participanți – 7 155 persoane).

Programul Ora poveștilor

Programul Ora poveștilor a fost unul dintre cele mai solicitate programe de lectură pentru copii. Activitățile organizate în cadrul programului au fost dedicate preșcolărilor și elevilor din clasele primare. El a fost organizat sistematic în toate filialele copii, precum și în filialele adulți, unde există oficiul copii, având valențe considerabile în educarea estetică și intelectuală a copiilor, deschizând lumea basmelor pentru noi generații de micuți.

De regulă, în rețeaua Bibliotecii Municipale sunt stabilite și respectate ziua și ora desfășurării programului, sporind numărul de participanți. Cele mai solicitate povești în cadrul programului au rămas aceleași tradiționale: *Harap Alb* de I. Creangă, *Făt-Frumos din lacrimă* de M. Eminescu, *Alice în Țara Oglinzilor* de I. Carrol, *Albă-ca- Zăpada*, de frații Grimm. Un succes deosebit au avut cărțile din seria *Cele mai frumoase povești*, care au fost însoțite și de un CD: *Crăiasa zăpezii* de H.Ch. Andersen, *Capra cu trei iezi* de I. Creangă, *Frumoasa din pădurea adormită* de Ch. Perrault, *Cenușăreasa*, autor frații Grimm.

O contribuție deosebită la dezvoltarea abilităților pentru lectură a copiilor de vârstă mică o au teatrele de păpuși de la filialele: „Alba Iulia” - *Spiriduș*; „A. Donici” - *Gogoașa*. Copiii au înscenat următoarele povești: *Vai ce litere ghidușe*, *Săndăluțele*, *Surioara* de T. Știrbu; *La cireșe*, de I. Creangă; *Rățușca cea urâtă*, *Degețica*, *Mica sirenă* de H.Ch. Andersen, *Făt-Frumos din lacrimă* de M. Eminescu; *Merele de aur* de Petre Ispirescu; *Două surioare*, poveste populară; *Bondari cu motor* de N. Dabija, *Scufița roșie*, *Cei trei purceluși*, *Crenguță, dă-mă huța!*, *Vulpea cea șireată*, *Lisa*, *Zaiăț i Petuh*, *Gogoașa*.

În cadrul orei poveștilor de la filialele minorităților etnice accentul s-a pus pe folclorul și creația pentru copii a autorilor etniilor respective. Diversitatea tematică a permis familiarizarea copiilor cu basmul evreiesc, rusesc, ucrainesc, poloneze, cu basmele popoarelor lumii și cu cele de autor. Cu pasiune în filialele minorităților etnice au fost lecturate și poveștile românești. La filiala de carte evreiască „I. Mangher” această formă de activitate este larg utilizată în bibliotecă în programe ca *Țipor*, *Bibliodădaca* (copiii cu vârsta fragedă de la 0,5 la 5 ani), cât și în alte programe pentru cei mai mici cititori ai bibliotecii.

Concluzii:

Programul *Ora poveștilor* a contribuit la familiarizarea copiilor cu universul basmelor culte și populare, favorizând dragostea pentru carte și lectură, dezvoltarea etică, estetică și intelectuală a copiilor. În total, în cadrul programului *Ora poveștilor* au fost organizate 1 764 activități culturale, la care au participat 28 890 copii, împrumutul a constituit 262 179 documente (în 2009 – 1 636 activități, 22 071 participanți, împrumutul - 109 187 documente).

Programul *Lecturile verii*

Vara lui 2010, la fel ca cele anterioare, a fost marcată de Programul *Lecturile verii*, desfășurat sub genericul *Cartea nu are vacanță*. Programul a fost axat preponderent pe cititorii-copii, dar au participat și părinți, bunici, astfel fiind susținute și încurajate lecturile de familie. Avantajul acestui gen de lecturi constă în discuții și schimbul de opinii între membrii familiei, care participau la lecturi.

Cărțile, propuse copiilor pentru vară, au fost selectate conform unor anumite criterii: vârstă, preferințe, interese. Acestea au avut menirea de a-i încuraja pe copii să descopere, să exploreze, să-și îmbunătățească abilitățile de lectură, să-și dezvolte vocabularul, să atingă o maturitate intelectuală.

În scopul promovării Programului, activitățile planificate au fost plasate pe pagina web a BM „B.P. Hasdeu”, fapt care a permis informarea operativă a cititorilor.

Programul a demarat simultan, la 1 iunie curent, de Ziua internațională a copilului, în toate filialele. Participanții au fost antrenați în activități culturale conform vârstei și intereselor, care au contribuit la lărgirea orizontului de cunoștințe și au facilitat odihna acestora, invitându-i la: lecturi și dezbateri, mese rotunde, întâlniri cu scriitorii, prezentări de carte, serate literar-muzicale, concursuri etc.

Filialele Bibliotecii Municipale s-au înscris cu maximum de randament și eficiență în programul *Lecturile verii*, antrenând în cadrul lui cititori-elevi, care au văzut în cărți o petrecere plăcută a timpului liber, satisfacție sufletească și utilitate.

Varietatea de activități culturale le-a permis cititorilor să facă alegerea în funcție de lectură, preocupări și dezvoltare intelectuală. Astfel, cei mai mici participanți au optat pentru lecturarea poveștilor (660, în 2009 – 610): *Scufița Roșie*, *Cei trei purceluși*, *Gogoașa*, *Vulpea*, *iepurele și cocoșul*, *Alice în Țara Minunilor*, *Căluțul năzdrăvan*, *Micul prinț*; orele de lectură (548, în 2009 – 452), în centrul atenției fiind cărțile jubiliare din opera clasicilor literaturii române și a celei universale: *Alexandru Lăpușneanu* de C. Negruzzi; *Baltagul* de M. Sadoveanu; *Ion* de L. Rebreanu; *Aventurile lui Huckleberry Finn* de M. Twain; *Basme povestite pentru copii* de H. Ch. Andersen; *Insula misterioasă* de J. Verne; *seratele literar-artistice* (30, în 2009 – 20) *Aș vrea să rămân copil* (Filiala de Arte „T. Arghezi”), *Un copil e rodul sfânt* (Filiala Codru); concursuri (186, în 2009 – 161): *Eroii cărților citite* (Filiala "Transilvania"), *Creta fermecată* (Filiala "Ovidius"), *Bagheta magică* (Filiala "Alba Iulia"), *Смешной рассказ из моей жизни, Здравствуй, лето книжное, Герои сказок Пушкина* (Filiala "M. Lomonosov"), *Времена года: лето, Тропами дружбы; Забвение ведет к изгнанию, память – залог спасения*,

Знаешь ли ты свой город?, Мир семьи, Достоинство, терпимость и холокост (Filiala "I. Mangher").

Un deosebit succes au avut *întâlnirile cu scriitorii*: Lidia Hlib, Titus Știrbu, Ianoș Țurcanu, Iulian Filip, Claudia Partole (Filiala Târgu-Mureș); Nicolae Dabija, Raisa Plăieșu (Filiala "Alba Iulia"), N. Kiseleva și L. Gorbatenko (Filiala "M. Lomonosov"); *prezentările de carte* (186, în 2009 – 92): *Curiozități de ieri și azi* (enciclopedie), *Enciclopedia curioșilor* (Filiala "Târgoviște"), *Ursuleț isteț*, autor Silvia Ursachi (Filiala "Ștefan cel Mare"), *Cartea cu jucării și Pagini alese*, autor Tudor Arghezi (Filiala „Transilvania”), *Tema pentru acasă*, autor Nicolae Dabija, *Cartea Roșie a Republicii Moldova*, *Alice în Țara Minunilor* de L. Carroll (Filiala "Ovidius"), *Albinuța și Soare, soare domn frumos*, autor Gr. Vieru, *Din moși strămoși* de Gh. Malarciuc (Filiala "Alba Iulia"); *spectacolele* cu participarea copiilor-actori (în 2010 -63, în 2009 – 22): *Povestea unui om leneș* de I. Creangă (Filiala "Transilvania"); *Călătoria în Țara Fericirii, Copilăria – lume de miracole* (Filiala "L. Rebreanu"), *Peștișorul de aur, Ridichea, Сказка о царе Салтане* (Filiala "M. Lomonosov"), *Casa iepurașului, Animalele vorbesc în versuri* (Filiala A. Russo).

Pentru categoria de cititori care, din anumite motive, n-au avut posibilitatea de a se deplasa la bibliotecă s-au organizat activități extramuros cu scopul de a apropia cartea de cititor. Principiul fundamental al activității extramuros este unul de colaborare, cooperare, conlucrare în parteneriat cu instituțiile de învățământ – grădinițe, școli, licee, centre de socializare, alte instituții interesate din comunitate, cititorii fiind: preșcolarii, elevii, persoanele cu dezabilități, precum și alte categorii de persoane dezavantajate.

Programul *Lecturile verii* servește și ca suport pentru lectura copiilor pentru noul an de studiu. Astfel pe parcursul verii bibliotecile colaborează cu profesorii școlilor vis-a-vis de lista de literatură pentru anul de învățământ, iar bibliotecarii pregătesc liste bibliografice pentru lecturi suplimentare.

La finele verii fiecare filială a organizat conferințe de totalizare a Programului *Lecturile verii*, în cadrul cărora utilizatorii au fost încurajați cu diplome de participare.

Concluzii:

În cadrul Programului *Lecturile verii* au fost desfășurate 2 086 activități culturale la care au participat 33 828 persoane, unde au fost înregistrați 4 779 utilizatori noi (în 2009 – 1 689 activități, 33 272 participanți).

Săptămâna ușilor deschise

Tradițional, fiecare filială organizează *Săptămâna ușilor deschise* având ca scop promovarea colecțiilor și serviciilor bibliotecii. Programul este adresat tuturor categoriilor de public și evidențiază o dată în plus imaginea bibliotecii, misiunea, rolul ei educațional, socio-cultural în modelarea unei societăți prospere prin asumarea valorilor spirituale, promovarea cărții, protejarea limbii și culturii, deziderate ce se înscriu în strategia de durată a BM. Programul *Săptămâna ușilor deschise* s-a desfășurat sub genericul *Biblioteca contează în viața ta!*

Săptămâna ușilor deschise la Centrul Academic Eminescu a consemnat 10 ani de valorificare și promovare a patrimoniului eminescian, care a decurs sub genericul „Să-l înviem prin noi pe Eminescu”. Pe parcursul săptămânii au fost organizate un complex de activități culturale pentru diferite categorii de utilizatori: simpozionul „Mihai Eminescu în context universal”, consacrat jubileului de 160 de ani de la nașterea lui Mihai Eminescu la care au participat cercetători-eminescologi din România, Serbia, Ucraina, Rusia, Italia, Moldova; lansarea cărții *Confesiuni epistolare*, autor D. Pasat; *discuții-dezbateri, serate literar-muzicale Din dor și drag de Eminescu, ore de lectură multimedia*.

Filiala „Târgoviște” a consemnat cea de-a 15-a aniversare de la înființare. La deschiderea *Săptămânii* a participat delegația din or. Târgoviște, condusă de consilierul municipal Mircea Niță; Carmen Vădan, directorul Bibliotecii Județene ”Ion Heliade Rădulescu” (Târgoviște); Victor Petrescu, prof. conf. Universitatea Valahia (Târgoviște); scriitorii Mihai Stan, directorul Editurii ”Bibliotheca”; Tudor Cristea, scriitor, redactorul publicației ”Litere” George Coandă. Delegația a donat bibliotecii o colecție generoasă de *carte (4 700 ex.)*. În cadrul *Săptămânii* a avut loc simpozionul *Târgoviște în spiritualitatea românească* unde au fost abordate repere istorice și culturale, lansate cărțile: *Conferirea, Convorbiri și confesiuni* de Mihai Stan; *Târgoviște. Călători străini. Cronicari. Sec. XV-XIX* de Victor Petrescu, Mihai Stan; *Vasile Cârlova* de Mihai Cimpoi; *Cine sunt?, Ghiciți, vă rog, Colorăm culorile, Sportul în culori, Floricele pentru nepoțele*, autor Ion Diordiev; *Târgoviște sub semnul aniversării*, care reprezintă o scurtă trecere în revistă a activității bibliotecii pe parcursul a 15 ani de activitate; prezentarea de *carte De ce plânge lumânarea?... de Raisa Plăieșu*. Ședința clubului ”*Tinerii la bibliotecă*” a avut ca temă de discuție importanța artei muzicale asupra personalității, participanții au fost familiarizați cu muzica clasică, protagonistă fiind primadona Operei Naționale - Maria Bieșu.

Săptămâna ușilor deschise la Filiala „Ovidius” s-a derulat sub egida sloganului *Biblioteca „Ovidius”- spațiu informațional de calitate*. A demarat o săptămână plină de evenimente, activități culturale: masa rotundă *Cartea - o prezență continuă în colaborarea ambelor maluri ale Prutului*, care a avut ca oaspete de onoare delegația de la Orăștie (România), vernisajul de pictură *Metamorfoze*, autor Valentin Osadci; *cazinoul intelectual* cu tema *Biblioteca – casa cărților*, în cadrul căruia s-a desfășurat campania *Fii bibliotecar pentru o oră*, și atelierul de creație *Miracol*, cu participarea copiilor cititori.

În cadrul Programului Săptămâna ușilor deschise, Filialei de Arte i s-a atribuit numele lui Tudor Arghezi. La lucrările simpozionului *Tudor Arghezi – poet român, ce vine imediat după Eminescu*, a fost discutată valoarea personalităților Eminescu și Arghezi. La eveniment a participat fiica scriitorului T. Arghezi - Mitzura Arghezi, care a venit cu o donație de cărți reprezentative.

Un moment important în cadrul zilelor Filialei „Târgu–Mureș” a fost redeschiderea Oficiului Copii, la care au participat: vicepreședintele sectorului Râșcani Valentin Ghincul, artista poporului Paulina Zavtoni, scriitorii Victor Prohin, Nicolae Rusu, Marcela Mardare, criticul literar Eliza Botezatu etc. În legătură cu acest eveniment a fost organizată serata literară *“Odă cărții și bibliotecii”* în colaborare cu elevii Liceului „Ștefan cel Mare”. Au fost organizate: masa rotundă *Grigore Vieru – poet al legământului*; concursul *Creația literară a cititorilor bibliotecii dedicată poetului Grigore Vieru*, lansarea culegerii de nuvele *Revelații* a scriitoarei Valentina Stoica; cărțile *Lecție de amor*, *File de ADIO*, *Păunița sau pasărea din noi* ale lui Victor Dumbrăveanu; concursul literar *Grigore Vieru în creația proprie a cititorilor bibliotecii*. În cadrul întâlnirii cu scriitorul Ion Iachim, autorul a prezentat cartea *O istorie a expansiunilor rusești*, ed. a 3-a. La întâlnirea scriitoarei Claudia Partole cu cititorii a fost prezentată cartea *Copilul din colivie*.

Filiala „O. Ghibu” a organizat conferința de presă *Biblioteca în spațiul cultural modern: oportunitate pentru lectură și informare*, la care s-a făcut o incursiune în istoria, tradițiile și diversitatea culturală, conturând personalitatea bibliotecii, stilul, valorile pe care le-a promovat și reputația de care se bucură în comunitate cu participarea cititorilor fideli, partenerilor de colaborare, care au apreciat biblioteca drept un centru spiritual, util în promovarea valorilor naționale; masa rotundă cu sloganul *Nu poți descoperi tainele cunoașterii, decât cu cartea în mână*, a luat în dezbatere problema declinului, a abandonului lecturii, a traseului involuntar de la miracolul cărții spre lumea fascinantă a

Internetului; lansarea de carte *Taina venirii omului pe pământ*, autor Alexandru Ștefan, care a dat răspunsuri la mai multe întrebări ce țin de provenirea omului.

Filiala „Maramureș” a întrunit cititorii la: conferința *Universul liric al Stelianeii Grama*; masele rotunde *Ce știm și ce am vrea să știm despre bibliotecă, Problematika și eficiența elaborării noului curriculum școlar*; prezentarea de carte *Un discipol al lui Orfeu, Cizmele cocostârcului* de Aureliu Busuioc; dezbaterea *Iubiți cartea, îngrijiți-o și citiți cât mi mult*.

Săptămâna ușilor deschise la Filiala „Alba Iulia” a demarat cu acțiunile de promovare a identității BM „B.P. Hasdeu” *Sunt în căutarea bibliotecii Alba Iulia* la care au participat toate filialele din sect. Buiucani. Bibliotecarii și voluntarii au ieșit să difuzeze fluturași - invitații în bibliotecă în comunitate - locatarilor din cartier, vizitatorilor și vânzătorilor piețelor *Delfin și Flacăra*, la Oficiul Poștal, în farmacii, magazine, în transportul urban, pe stradă, în parc, grădinițe, școli, licee și universități. În cadrul Săptămânii a fost organizat simpozionul dedicat Zilei de 27 martie 1918 cu genericul *Să ne cunoaștem istoria*, recitalul literar-muzical *După aspre vijelii, vin Floriile cu soare*, protagoniștii fiind ansamblul etnofolcloric “Mocăncuța”.

Biblioteca Publică de Drept s-a axat pe genericul *Informat. Corect. Decis*, lansând o suită de acțiuni orientate atât pentru comunitatea juridică, cât și pentru simplul cetățean. Diversele activități au promovat idei, precum accesul la informația publică pentru cetățeni, procedurile de executare a hotărârilor Curții Europene pentru Drepturile Omului.

La *Centrul de Informare și Documentare German* au fost organizate: conferințele *Corupția în Moldova și Germania; Să facem procesul de învățare mai facil* la care au participat profesori de limbă germană de la USM, UPS "Ion Creangă", de la universitățile din Comrat și Bălți. Moderatorul conferinței a fost sociologul de la Universitatea Liberă din Berlin, Johannes Schlootz; la conferința *Socializare cu Katia Schneider* au fost abordate subiecte actuale despre cultura, civilizația, obiceiurile și tradițiile germanilor și a poporului moldav. Voluntara germană a dezvoltat competențe lingvistice prin jocuri, animări, dezbateri tematice, discuții în limba germană.

Săptămâna ușilor deschise la filialele minorităților etnice au creat un spațiu favorabil pentru întrunirea etniilor conlocuitoare, pentru un schimb de opinii și experiență. În cadrul acestor evenimente au fost utilizate, toate formele de activități culturale, la care au participat persoane de diferite vârste, statut social, interese. Din varietatea de activități organizate merită a fi menționate:

La Filiala „M. Lomonosov” a fost organizată conferința republicană a profesorilor de limbă rusă din licee și instituții superioare de învățământ, care au abordat componentele lingvistice de studiu, cu participarea profesorilor din Moscova; masa rotundă *Ortodoxia în viața omului contemporan* i-a unit pe cei care se interesează de problemele religiei, modul de implementare a ei în viața cotidiană.

Săptămâna ușilor deschise la Filiala „I. Mangher” s-a desfășurat cu genericul *Biblioteca – centru cultural*. Pe parcurs a avut loc prezentarea noului club *Universul familiei*, scopul căruia este fortificarea tradițiilor familiale prin antrenarea părinților și copiilor la carte, cultură, alte bunuri spirituale, etice și morale. Au fost organizate lecții și discuții tematice, serate (*Liubovi takaja štuka...*, *Creația lui Eduard Maidenberg*), ore de lectură etc.

Filiala de carte polonă „A. Mickiewicz” a consacrat manifestarea Zilei Independenței Republicii Polonia. La lansarea programului a participat noul Ambasador al Poloniei în Moldova – Bogumil Luft. Aici a avut loc prezentarea cărții *Diaspora poloneză din Moldova: revenire la valorile culturale și spirituale* de Ion Bodrug și Gheorghe Damanciuc; un recital de poezie în limba polonă; expoziția foto *Moldawia w obiektywie Polakow*. Un moment important a fost implicarea bibliotecarilor la inaugurarea străzii *Lech Kaczynski*, unde se află filiala.

Filiale minorităților etnice "L. Ukrainka", "H. Botev", "M. Ciachir" și-au axat activitățile din cadrul *Săptămânii ușilor deschise* pe un program complex, având scopul unei promovări mai intense a culturii minorităților naționale respective. Astfel au fost organizate întâlniri cu diaspora minorităților, lansări și prezentări de carte, ora poveștilor, serate literare, concursuri etc.

În acest program s-au implicat activ și filialele copii: „Al. Donici”, *N. Titulescu*, *V. Bielinski*, *M. Drăgan*, *Traian*, *A. Russo*. A fost organizată o suită de activități: prezentări și lansări de carte, întâlniri cu scriitori, ore de lectură, ora poveștilor, spectacole teatralizate, concursuri și victorine, vernisaje etc.

Concluzii:

În cadrul programului au fost organizate 401 activități culturale, la care au participat 13 700 persoane. În perioada respectivă au avut loc 299 de vizite colective cu 7 292 persoane și au fost înregistrați 3 041 utilizatori noi. Împrumutul a constituit 139 421 documente.

Activități cu publicul

Decada Chișinău - Orașul meu

Biblioteca Municipală "B.P. Hasdeu" a lansat și desfășoară al doilea an consecutiv *Decada Orașul meu* (4-14 octombrie), scopul acestei acțiuni culturale fiind promovarea și valorificarea patrimoniului istoric și cultural al capitalei noastre.

Accentuând însemnătatea informației și cunoașterii în prosperarea comunității, Biblioteca Municipală și filialele ei au organizat un ciclu de manifestări prin care și-au propus a desemna în perimetrul spiritual al capitalei ghidul reperelor sale istorice cu incursiuni în trecutul, prezentul și viitorul Chișinăului, istoria și oamenii ce i-au animat existența, măreția monumentelor arhitecturale și de cult, entuziasmul personalităților, care constituie inima intelectualității chișinăuiene.

Biblioteca Municipală și filialele sale au participat activ la susținerea acțiunii *Decada Orașul meu*, organizând:

- conferință *Fapta edificatoare a personalităților în istorie și cultură - Deputați în Sfatul Țării comemorați în 2010* (Filiala „O. Ghibu”);
- masa rotundă *Orașul ce redă credința într-un viitor european* (Filiala „O. Ghibu”);
- discuții: *Simbolurile capitalei, Chișinău - centru cultural* (Filiala „Ștefan cel Mare”), *VIP-urile Chișinăului* (Filiala "Alba Iulia"), *Chișinăul în timpul lui A.S. Pușkin, Parcurile Chișinăului, Orașul meu iubit, Desculți prin Chișinăul de altădată: istoria străzilor* (Filiala "M. Lomonosov”);
- vernisaje de pictură: *Chișinău – oraș de vise și speranțe* (Filiala „O. Ghibu”), *Chișinău-semn al destinului* (Filiala "Târgu-Mureș”), *simbol al împlinirii, Toamna în Chișinău* (Filiala "Transilvania"), *Protecția patrimoniului istoric al Chișinăului, Arhitectura Chișinăului de ieri și de azi* (Filiala "Ovidius”); *Chișinăul vechi* (autor V. Brâncoveanu, Filiala "M. Lomonosov”);
- serate: *Tinerii siderali, Orașul născut din lumină, o torță ce arde intens Oamenii în memoria Chișinăului* (Filiala "O. Ghibu”);
- prezentări de carte: *Chișinău: Album, 2008; Bezviconi, Gh. Semimileniul Chișinăului, 1996* (Filiala "Transilvania”);
- concursuri: *Să cunoaștem orașul împreună* (Filiala "Ovidius”), *Cum îmi cunosc orașul, așa îmi cunosc neamul..., Oglinda care ne reprezintă - e orașul în care trăim!* (Filiala "Transilvania”);
- recital de poezii *Orașul meu, sufletul meu* (Filiala "Transilvania”);

- ore de lectură: *Legenda Chișinăului, Muzeul Orașului, Strada Ion Dumeniuk, Strada Igor Vieru, Dedicății orașului Chișinău* (Filiala "Transilvania").

Concluzii:

Decada Orașul meu a avut un impact benefic asupra participanților, familiarizându-i cu istoria capitalei prin personalitățile ei. Activitățile culturale au contribuit la crearea unei imagini veridice, au promovat și valorificat patrimoniul cultural al municipiului Chișinău. Au fost desfășurate 201 activități culturale, la care au participat 5 052 persoane.

Eminesciana

Eminesciana 2010 a fost marcată de împlinirea celor 160 de ani de la nașterea clasicului literaturii române Mihai Eminescu. Acest eveniment cu semnificație națională a fost popularizat în majoritatea filialelor Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”.

Diversitatea de activități culturale a fost pătrunsă de însemnul dragostei și responsabilității față de memoria geniului eminescian. Astfel, au fost organizate:

- simpozioane: *Mihai Eminescu – un geniu fără de moarte* (Filiala "Transilvania"), *Mihai Eminescu în context universal* (CAIE),
- masa rotundă: *Prietenia de nedespărțit a lui Eminescu și Creangă* (Filiala "M. Lomonosov");
- discuții-dezbateri: *Simbolurile creației eminesciene: natura, copilăria, istoria, universul* (CAIE), *Pe urmele lui Eminescu* (Filiala "Alba Iulia"), *Opera lui M. Eminescu, M. Eminescu în arta plastică basarabeană* (Filiala "T. Arghezi");
- prezentări de carte: *Lecturi eminesciene și Geniul neamului românesc – Mihai Eminescu* (Filiala Traian), *Opera poetică de M. Eminescu, Pe urmele scriitorilor din vatra limbii române* de V. Crăciun, D. Vacariu (CAIE), *Ah cerut-am de la zodii și Din valurile vremii* de Mihai Eminescu (Filiala "Alba Iulia");
- vizionarea filmului documentar *Mihai Eminescu* (CAIE);
- spectacole: *Eminescu să ne judece, Zilele lui Mihai Eminescu* (Filiala "Alba Iulia");
- serate literare: *Eminescu-i tot ce avem mai sfânt* (Filiala "Ștefan cel Mare"), *Mihai Eminescu și Veronica Micle – mit sau adevăr* (Sediul Central), *Eminescu luceafăr – eu o mică stea, M. Eminescu – poet nemuritor, Pușkin și Eminescu* (Filiala "M. Lomonosov");

- concursuri literare: *Inspirați din creația eminesciană* (Filiala Traian), *Natura în opera lui Eminescu* (Filiala "M. Lomonosov"), *M. Eminescu și Grigore Vieru – doi mari poeți*, *Eminescu – Luceafărul poeziei eterne* (Filiala "Ștefan cel Mare");
- ore de lectură: *Colind pentru Eminescu* (CAIE), *Făt-Frumos din lacrimă*, *Fata-n grădina de aur* (Filiala Traian), *Cu drag către Eminescu*, *Floare albastră*, *O mamă, dulce mamă* (Filiala "Al. Donici").

Concluzii:

Activitățile culturale organizate în cadrul Eminescianei 2010 favorizează formarea gustului pentru lectura de calitate și adevăratele valori eminesciene. În total în 2010 au fost organizate 380 de activități culturale, la care au participat 15 838 persoane (în 2009 – 25 activități culturale, cu 877 participanți).

Săptămâna "Grigore Vieru"

În anul 2010, în premieră a fost desemnată *Săptămâna „Grigore Vieru”*. În acest context Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” a organizat diverse activități culturale consacrate poetului, în cadrul cărora au participat atât copiii, cât și publicul adult. Fiind fidelă misiunii sale, BM și filialele ei au oferit acces liber la opera scriitorului, la surse de referință despre viața și activitatea poetului.

Un prilej bun pentru a reveni la opera poetului au fost activitățile culturale organizate de Biblioteca Municipală în cadrul *Săptămânii „Grigore Vieru”* (8-15 februarie 2010). În această perioadă au avut loc:

- simpozionul *Grigore Vieru în Panteonul sacru al spiritualității românești* la care au participat personalități notorii ca: Nicolae Dabija, Ion Ungureanu, Andrei Strâmbeanu (Filiala „O. Ghibu”);
- lansări de carte *Liniștea lacrimii de Gr. Vieru* (CAIE), *Alb de duminică. Grigore Vieru în evocările scriitorilor din Târgu-Mureș* (Filiala "Târgu-Mureș");
- prezentări de carte *Albinuța*, *Taina care mă apără* (Filiala "Transilvania"), *Grigore Vieru – Omul și poetul de F. Băileștenu* (Filiala "O. Ghibu"), *Cartea ghiocelor, Frumoasă-i limba noastră* (Filiala „Ștefan cel Mare”);
- serate literare *Poetul mamei. Poetul pâinii* (Filiala „A. Mickiewicz”), *Toate se schimbă în viață, numai izvorul nu...* (Filiala de Arte "T. Arghezi"), *Lui Grigore Vieru – florile dalbe din inimile noastre* (CAIE), *Tot deasupra cărții sale* (Filiala "L. Rebreanu");

- concursuri *Eu locuiesc aici în poezie, Un moment pentru Grigore Vieru* (Filiala "Maramureș"), *Cum cunoaștem poeziile lui Grigore Vieru, Grigore Vieru și lirica esențelor* (Filiala "O. Ghibu");
- spectacole literar-muzicale *Grigore Vieru este mai mult decât un poet, el este un destin, Soare, soare, domn frumos și O viață dăruită poeziei* (Filiala "Ovidius");
- matinee *Grigore Vieru – copilul cel mare al neamului* (CAIE), *Grigore Vieru – poetul copiilor* (Filiala „Târgoviște”), *Am pierdut un poet, dar am câștigat un înger* (Filiala "Transilvania");
- recitaluri de poezie *Poetul timpului, Poetul copilăriei și al iubirii* (Filiala "Transilvania"), *Tot ce-i dor e neșor...* (Filiala "Târgu-Mureș");
- ore de lectură *Pâinea cu rouă, Sunt pur și simplu Poezie* (CAIE), *Taina care mă apără, Cât de frumoasă ești* (Filiala "Transilvania"), *La fereastra cu minuni* (Filiala „Ștefan cel Mare”), *Poetul ca trandafirul* (Filiala "Târgu Mureș").

Concluzii:

În anul 2010 Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” a devenit un câmp cultural fertil, un loc de întâlnire pentru mulți cetățeni, îndrăgostiți de opera pe care a lăsat-o Grigore Vieru. În cadrul Săptămânii „Grigore Vieru” au fost desfășurate 93 de activități culturale cu 4 553 participanți.

Săptămâna Europei

Centrul de Informare Europeană a organizat *Săptămâna Europei* cu genericul *Ziua Europei este și Ziua Ta*, în cadrul căreia au avut loc: (1) expunere-dezbateri cu tematica *Avantajele și dezavantajele integrării europene* a întrunit în discuție studenții de la Institutul de Relații Internaționale din Moldova. Activitatea propriu-zisă s-a axat pe aspecte pozitive și negative ale integrării Republicii Moldova în UE în viziunea tinerilor, precum și avantajele, dezavantajele, costurile acestui proces. Acțiunea a fost centrată pe mai multe domenii: economic, social, administrativ și de securitate, promovarea valorilor europene; (2) expunere-dezbateri *Impactul Tratatului de la Lisabona asupra procesului decizional în cadrul UE*, a prezentat un punct de contact cu informația europeană pentru comunitatea chișinăuiană, unde a participat dl I.G. Bărbulescu, conferențiar universitar, doctor în Științe Politice și Sociologie, decanul Departamentului Relații Internaționale și Integrare Europeană la SNSPA (București, România), autorul mai multor lucrări din domeniul integrării europene, prezente și în colecția Centrului de Informare Europeană; (3) concursul de fotografii *Ce înseamnă Europa pentru mine*, care a reflectat viziunea personală a participanților asupra Uniunii Europene și a valorilor europene; (4) vizite colective, în cadrul cărora tinerii de la Liceul „Spiru Haret” și

IRIM au făcut cunoștință cu acest serviciu specializat, cu sursele de informare pe care le oferă.

În colaborare cu Ambasada Germaniei în R. Moldova și Ambasada Franceză, *Centrul de Informare și Documentare German* a organizat: (1) masa rotundă *Cărți despre care lumea vorbește* protagonista fiind scriitoarea germană Herta Muller, deținătoarea Premiului Nobel pentru literatură (2009), unde a avut loc discuții pe marginea romanului premiat; (2) prezentări de carte de stilistică și lingvistică, destinate studenților și profesorilor ce au ca obiect de studiu limba germană; (3) concursul *DaF Stipendien* organizat în parteneriat cu Centrul Universitar Informațional cu scopul de a le oferi tinerilor burse în Germania; (4) un recital literar - muzical de cântece și poezii în limbile germană și franceză. Acest eveniment a avut drept scop de a aduce Uniunea Europeană mai aproape de cetățenii Republicii Moldova.

Tabăra de lectură și agrement

O prioritate estivală îndrăgită de copii o constituie tabăra de vară, organizată an de an în cadrul unor filiale ale BM. Este inestimabil rolul acestui gen de activitate bibliotecară în educarea deprinderilor de lectură, dezvoltarea fraternității și ajutorului reciproc, socializării.

Timp de o lună la Filiala „I. Mangher” a funcționat *tabăra de vară* „Moldova - teritoriul valorilor eterne”. Fiecare din cele patru săptămâni a fost dedicată unei teme aparte: *Din neam în neam; Istoria evreiască în piatră; Catastrofa înainte și după*, în cadrul cărora au avut loc *discuții, concursuri* pentru cea mai reușită povestire sau datină familială, *excursii* la muzeul de istorie și etnografie și la monumentul victimelor Holocaustului, la comunitatea evreiască din or. Bălți. Copiii au fost antrenați și la diverse activități: ore de lectură, prezentări, traininguri psihologice, master-class, vernisaje, excursii, jocuri, șah, origami, cântec, dans; a funcționat *Agencia de modă*, condusă de designerul N. Urman. A fost acordată o atenție deosebită temei ocrotirii mediului, au avut loc excursii la ferme de struți, prepelițe, păuni și alte animale. Au rămas impresionați copiii și de la *vizita* la Casa muzeu "A.S. Pușkin", unde au asistat la o compoziție poetico-muzicală *Pușkin in Moldova*.

La Filiala "Alba Iulia", în cadrul taberei de lectură și agrement au fost organizate mai multe activități de promovare a cărții și a lecturii. Printre cele mai deosebite: întâlniri cu scriitorii Nicolae Dabija și Raisa Plăieșu; prezentări de cărți și publicații – *Grăuncioare de lumină* de Ion Hadârcă; *Melcii nu citesc ziare* de Ianoș Țurcanu, revistele *BioPlanet*, *Natura*, *Mediul ambient*, *Revista apelor*, *dezbatere literare* –

Papagalul Pirușa, Iepurașul cu trei blănițe, Ploița din scufița cerului de Ion Hadârcă; *Dor de nucul de la poartă; De ce plânge lumânarea* de Raisa Plăieșu; spectacole literar-muzicale din cadrul programului de deschidere a taberei de lectură și la cel de la închiderea taberei care s-au clasat printre cele mai preferate activități ale copiilor din tabără; concursuri literare – *Prietenul meu necuvântător; Natura din jurul nostru*; ore de lectură - *Copiii din cătușele Siberiei* de S. Vangheli; *Ce te legeni, codrule* de M. Eminescu și altele; excursii la Biblioteca „O. Ghibu”, la Muzeul Național de Etnografie și Istorie a Moldovei, Muzeul de Arte Plastice, pe Aleea Clasicilor ș.a

Master-class

Master-class a continuat să activeze și să funcționeze în cadrul BM ca o formă independentă a schimbului de experiență, pe parcursul cărora profesioniștii din diferite domenii își împărtășesc despre măiestria și "tainele" lor profesionale.

La Sediul Central în 2010 master-class *Scrieri Creatoare*, rebotezat *Vlad Ioviță*, în cinstea marelui scriitor și cineast, la care au luat parte elevi, studenți și tineri absolvenți dornici să se perfecționeze în arta de a scrie texte literare. Pentru promovarea imaginii s-a recurs la activități extramuros: lecturi literare la Liceul „Spiru Haret” și Universitatea Liberă Internațională din Moldova, fapt care a condiționat înscrierea noilor membri; au fost organizate ședințe extramuros cu lansări de carte, lecturi publice, dezbateri ale membrilor cenaclului *Pavel Dan* din Timișoara, România. Drept scop al acestor activități a servit crearea și menținerea unui mediu stimulator pentru formarea noii generații de scriitori. Participanții au beneficiat de experiența scriitorilor invitați – Vladimir Beșleagă, Alexandru Vakulovski. Maeștrii scrisului au căutat să le ofere participanților modele literare. Aici au avut loc lansări de carte: *Noua poezie basarabeană*, antologie de Dumitru Crudu (București, 2010); *157 de trepte spre iad*, de Alexandru Vakulovski. Impactul master-class-ului *Vlad Ioviță* s-a materializat prin faptul că unii din membrii atelierului de creație și-au făcut apariția în presa culturală și în diverse antologii.

Filiala Arte „T. Arghezi” a organizat: master-class-ul *Pictură în acuarelă: pas cu pas* (lucrările s-au adunat la expoziția virtuală „*Pictura în acuarelă*”) și *Modul de gândire*, ce a inclus un ciclu de lecții pentru tineri.

Luând în vedere multitudinea de predilecții ale utilizatorilor, bibliotecile organizează master-class-uri cu diverse tematici:

- *Fantezie dibăcie* și-a desfășurat activitatea la Filiala "Transilvania" cu scopul de a atrage activ copiii la desen, modelare și confecționarea diferitor jucării, cultivarea capacităților și aptitudinilor pentru muncă.

- *Miracol* de la Filiala „Ovidius” a antrenat copii în activități socio-educative de dezvoltare a creativității și imaginației, participanții reușind să-și manifeste aptitudinile și talentul în folosirea lucrului manual și să-și lărgescă orizontul cultural.

- *Meșter faur* de la Filiala „Alba Iulia” are ca scop dezvoltarea gustului estetic față de meșteșugul manual.

- *Fantezie și pictură* de la Filiala „L. Rebreanu” a inițiat elevii în cunoașterea și utilizarea principalelor mijloace de expresie plastică.

Filiala "M. Lomonosov" a organizat pentru autorii care scriu în limba rusă (poezie, proză, traduceri) master-class condus de Chiril Covaldji. Viitorii lingviști de la liceele ruse au participat la activități practice cu genericul *De la joc la cercetare*, cu participarea șefei de catedră filologie de la internatul "Intelectual" din Moscova, Dna M. Abramova. Pentru pasionații de cusut și croșetare au fost organizate "Loskutok", "Волшебный клубок".

În anul 2010 la Filiala "I. Mangher", programele "master-class" au fost organizate pentru membrii diferitor cercuri și ateliere de aici, dar și pentru studenții instituțiilor superioare de învățământ, tematica fiind: ceramica, origami, arta plastică.

Participanții la master-class *Floristica* (Filiala „A. Mickiewicz”), *Creativ* (Filiala M. Drăgan), *Origami* (Filiala "Al. Donici") au confecționat tablouri din flori, jucării, jucării pentru bradul de Anul Nou, flori din hârtie, cadouri pentru părinți și bunici.

Concluzii:

Activitățile desfășurate au confirmat oportunitatea intenției, proiectării și realizării acestora. Participanții au demonstrat în permanență un interes viu, depășindu-se cadrul unor simple comunicări și dialogări. Pe parcursul anului master class-urile cu tematică variată au fost desfășurate la 15 filiale, ceea ce este în creștere în comparație cu 2009 (la 11 filiale), fapt care ne confirmă utilitatea acestui serviciu. Eficacitatea lor va servi pentru planificarea ulterioară a activităților de acest gen.

Activități pentru persoane dezavantajate

Una din direcțiile principale ale Bibliotecii Municipale este asigurarea accesului la lectură și informație a persoanelor dezavantajate.

Folosind efectul benefic al Cuvântului, al Lecturii, ca remediu pentru modelarea și regenerarea spiritului, Filiala "O. Ghibu" a inițiat noul Program *Leac pentru suflet* în scopul de a trezi speranța de viață și a veni în ajutor copiilor bolnavi de cancer de la Spitalul Oncologic. Având în vedere scopul caritabil al acestei activități, s-a organizat: ora poveștilor, ora de lectură, prezentare de carte, prezentări de film animat - *Aladin și lampa fermecată*, *Cartea Junglei*, jocuri și concursuri - *Prietenul nostru Guguță* *Isprăvile lui Păcală*, *În lumea motanului Garfield*, *Ghicitori pentru minori* ș.a. În cadrul Clubului *Un zâmbet pentru vârsta a treia* au fost organizate: conferința *Crucea - semn al dragostei și învierii*; discuția *Posturile anului ca echilibru spiritual* și masa rotundă *Pedagogia Sfintelor Evanghelii și Semnificații ancestrale ale sărbătorii Paștelui*. Filiala „Maramureș” a avut o bună colaborare cu Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități de intelect „Start”. Au fost organizate ore de povești, ore de lectură, discuții și jocuri de dezvoltare.

O tradiție a Filialei „I. Mangher” sunt activitățile de socializare a persoanelor dezavantajate. Filiala conlucrează cu diferite organizații: Centrul evreiesc de binefacere „Hesed lehuda”, gimnaziul nr. 3 pentru copii cu rețineri mintale, grădinița de copii pentru slabvăzători, Casa de tip familial, Cluburile „Flacăra” și „Elada” pentru copii cu probleme de comportament.

Cu școala-internat nr. 5 colaborează Filiala polonă "A. Mickiewicz". Pe parcursul anului a fost lansat un serviciu nou – *Școala bunelor maniere*. Pentru acești copii au fost ținute ore de lectură, ora poveștilor, spectacole teatralizate.

Filiala “Al. Donici” colaborează cu Grădinița de copii "Țândărică", Centrul de reabilitare socială a copiilor "Casa Gavroche", Grădinița "Aurica" (pentru copii cu handicap mintal și locomotoriu) și nr. 74 (pentru copii cu handicap mintal și locomotoriu). Pentru acești copii filiala a organizat un șir de spectacole ale teatrului de păpuși „Gogoșa”, ateliere de creație, ore de povești.

Colaborarea cu Centrul Comunitar pentru copii și tineri cu dizabilități a fost continuată de Filiala *Traian* cu lecții interactive, discuții în cadrul stagiilor de reabilitare multifuncțională a copiilor și tinerilor cu dizabilități. Cu Uniunea Veteranilor și Gimnaziul-internat nr. 2 au fost organizate: întâlnirea cu veteranii celui de-al Doilea război mondial, spectacolul literar *Noi pentru Pace mulțumim* și prezentarea cărții *Versuri: 65 de ani de la marea victorie*.

Filiala V. *Bielinski*, în colaborare cu Casele de copii „Preasfințitul Iosif” și „Așchiuță”, a organizat matineul *Un măștișor pentru Ion Creangă*, spectacolul literar-muzical *Sărbătoarea Sfintei lumini*; prezentările de carte *Taina care mă apără*, *Soare, soare domn frumos*, ora poveștilor, unde au fost audiate poveștile preferate; concursul de desene *Eroii din povești*.

Pentru părinții și bunicii copiilor înregistrați la Filiala A. *Russo* activează clubul *O viață, un destin*. Pentru ei au fost organizate: seratele literar-artistice *Odă părinților, mai drag și mai apropiat om – bunicuț*, *Anul Nou, bine ai venit*; ora de lectură *Sănătate fără medicamente*, *Prin viață cu umor*, discuția *Obiceiuri și tradiții de sfintele Paști*; concursul literar-artistice *Rețete de la bunica*; *Datini de Anul Nou la creștini*. La clubul "Licurici" pentru copiii cu vederea slabă au fost organizate: matineul literar-artistice *Copilărie - dulce păpădie*; concursurile *Ghicește ghicitoarea mea*, *Culorile toamnei*; ore de lectură *Codul bunelor maniere*, *De ce purtăm măștișoare*, *Semaforul vesel*.

Centrul de Resurse „Tineri și Liberi” în colaborare cu Asociația „Tinerii pentru dreptul la viață” în cadrul Coaliției de promovare a legii și activităților de voluntariat (Coaliția Voluntariat) și Biblioteca Municipală, Filiala „Târgu-Mureș” a organizat activitatea „Într-un corp sănătos – o minte sănătoasă”. Scopul acțiunii a fost promovarea mesajelor despre importanța unui mod de viață sănătos, în special consumul de fructe și legume (*pentru un corp sănătos*) și despre importanța lecturii începând din frageda copilărie (*pentru un suflet sănătos*).

Vernisaje

Fascinația artelor frumoase necesită o revigorare continuă, iar spațiul cultural chișinăuian se extinde prin organizarea vernisajelor în spații de bibliotecă.

O adevărată feerie au creat vernisajele organizate de filialele BM: *Pe aripile iubirii*, la care pictorița I. Lozovan și-a dorit să transmită tuturor celor pătimiți de fiorul iubirii, tuturor domnișoarelor, femeilor și mamelor un buchet din cele mai gingașe flori; expoziția de pictură naivă cu genericul *Totalitaris*, în cadrul cărei M. Babele a menționat noutatea tablourilor cu tematică totalitaristă, fiind un inovator prin lucrările sale - *Simboluri comuniste*, *Călăii sec. XX*, *Mutații*, *Tragedia americană*, *V. Putin și teroriștii arabi*; *Chișinău – semn al destinului, simbol al împlinirii* de Centrul Cultural *ArtElit*; *O stare de grație, o dulce captivitate – Chișinău*, autori au fost tinerele talente de la Colegiul de Arte Plastice *Al. Plămădeală*; expoziția de fotografii și lucrări grafice *Un templu al buneii cuviințe: faptul de a tolera*, dedicată Zilei Internaționale a Toleranței și etniei rome din Moldova; expoziția de fotografii *Pe Drumul Învierii*, au participat tineri creștini din România (Filiala "O. Ghibu").

În cadrul Programului *Silence Art* (Sediul Central), au fost organizate expoziții personale ale tinerilor pictori: Luminița Mihailenco, Ilie Ormanji, Irina Burlaca; expoziția personală jubiliară *De această parte a orizontului*, autor Rita Fedac a inclus pictură, grafică, artă monumentală. O altă direcție a Programului *Silence Art* a fost organizarea expozițiilor de fotografii. Pe parcursul anului și-a expus lucrările dr. conf. univ. Vasile Șoimaru, cu tematica sugestivă *Aromâni din Balcani: Albania, Bulgaria, Grecia, Macedonia, Serbia; Cum comemorăm? Mormintele sovietice, românești și germane din perioada celui de-al Doilea Război Mondial în R. Moldova*, organizată cu sprijinul Ambasadei Germaniei la Chișinău. În cadrul clubului „Tineri talente” (Filiala "Ovidius") au fost organizate vernisaje de pictură și artizanat: *Prin dragoste revin la tine...*, *Natura ne inspiră la creație*, *Ni-i vârsta zbor de pasăre măiastră*, *Misterele timpurilor întunecate* și vernisajul de fotografii realizat de Andrei Viziru.

Salonul de Arte la Filiala "Alba Iulia" a găzduit expoziția personală de pictură și lucrări floristice a Vladislavei Vaculin; expoziția personală cu lucrări floristice din mărele a Ninei Bejan; vernisajul de pictură și tapiserie a Virginiei Mireanu.

Filiala "Târgu-Mureș" a organizat vernisajele de pictură: *Omagiu poetului Grigore Vieru*, *Peisaj de primăvară*; *Chișinău - oraș de vise și speranțe*; *Tinerile talente în arta plastică*.

La Filiala de Arte "Tudor Arghezi" s-au desfășurat vernisajele de pictură *Ritmuri* și *Anotimpuri* ale maeștrilor în arta plastică Maria Boz și Ofelia Odoabașu-Huțu; expoziția de pictură executată în ulei și guaș *Pastelurile anotimpurilor* a lui Dumitru Coniuc; *Imagine și simbol*; colecția de grafică *Tudor Arghezi desenator* a demonstrat o altă latură a activității poetului legată de arta plastică.

Filialele minorităților etnice în anul de referință au continuat să promoveze creația pictorilor de etniile respective. Astfel, la Filiala "I. Mangher" a fost organizată expoziția personală a pictorului E. Maidenberg *Ilustrații de carte*; la Filiala "M. Lomonosov" – o expoziția autumnală, care a cuprins lucrările pictorilor ruși din R. Moldova; la Filiala "L. Ukrainka" s-a desfășurat expoziția de artizanat a Oxanei Bureac, unde au fost expuse lucrări executate în piatră, piele și bijuterii; iar filiala "A. Mickiewicz" a organizat vernisajul fotografiilor polonezi B. Lych, J. Romasz, R. Mieczkowski.

Concluzii:

Expozițiile de pictură și de fotografii organizate în incinta bibliotecilor permit publicului să vină în contact cu operele de artă, contribuie la formarea gusturilor estetice și creează un mediu favorabil pentru comunicare între artiștii plastici și participanți. În 2010 consumatorii de arte frumoase au avut ocazia de a participa la vernisarea

expozițiilor personale, în cadrul cărora au fost expuse diverse lucrări: pictură, batic, tapiserie, fotografii, în total au fost organizate 137 vernisaje, la care au participat 1 590 persoane (în 2009 -120 vernisaje, participanți - 1450 persoane)

Activități extramuros

Serviciile oferite de bibliotecă sunt principalul mijloc prin care aceasta își pune în aplicare misiunea și își atinge obiectivele. Biblioteca Municipală și filialele sale prestează servicii extramuros membrilor comunității, care din diverse motive nu pot frecventa direct biblioteca, scopul fiind asigurarea accesului la lectură, informare și documentare în exteriorul bibliotecii.

În anul de referință activitățile extramuros au avut ca obiective implementarea, menținerea și dezvoltarea serviciilor, extinderea misiunii de socializare a BM, precum și dezvoltarea parteneriatelor cu instituții și organizații comunitare. Acest program cultivă participanților dragostea pentru carte, formează deprinderi de lectură, familiarizează copiii cu valoroase opere din literatura națională și cea universală.

Pe parcursul anului au fost organizate 2 225 activități culturale extramuros la care au fost implicați 50 821 participanți (în 2009 - 2132 activități cu 40 476 participanți).

Filialele au organizat ore de lectură, concursuri, expuneri-dezbateri, care au dus la extinderea relațiilor de parteneriat: spitalul "V. Ignatenco", Centrul pentru copilărie, adolescență și familie, Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități de intelect (Filiala „Maramureș”); Spitalul Republican Oncologic (Filiala „O. Ghibu”); Centrul Comunitar pentru Copii și Tineret „Buburuza” (Filiala „Ovidius”), Centrul de informare și educație juridică "Legea pentru tine", clubul "Spartak", grădinița pentru copii slab-văzători, internatul nr. 3, KEDEM, programele "Casele calde", "Centrul de zi", Centrul de binefacere "Hesed lehuda" (Filiala „I. Mangher”) etc.

Concluzii:

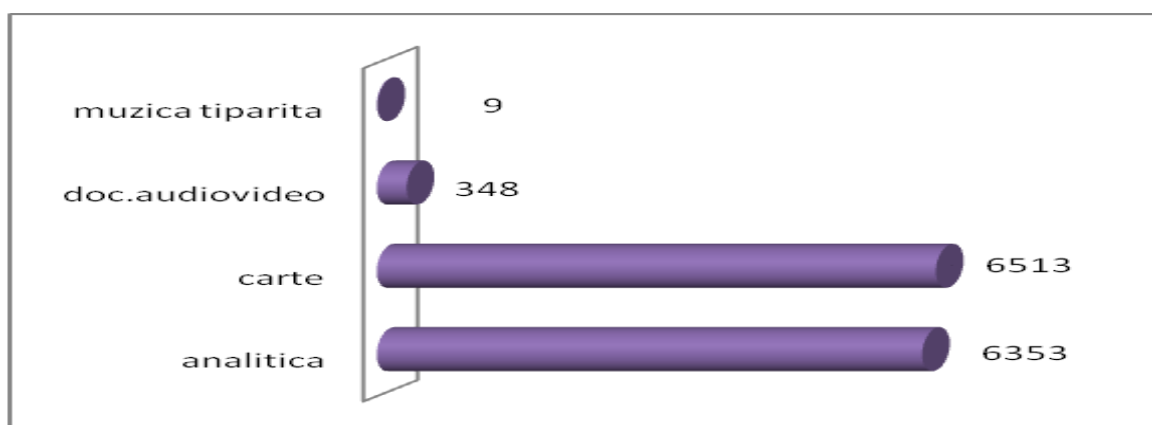
Serviciile extramuros asigură accesul la lectură și informare a diverselor categorii de cititori, inclusiv a celor dezavantajați și este o modalitate reușită de a implica biblioteca în incluziunea socială a acestora prin oferta sa informațională și culturală.

AUTOMATIZARE ȘI INFORMATIZARE. ECHIPAMENT

Catalogul electronic partajat al BM

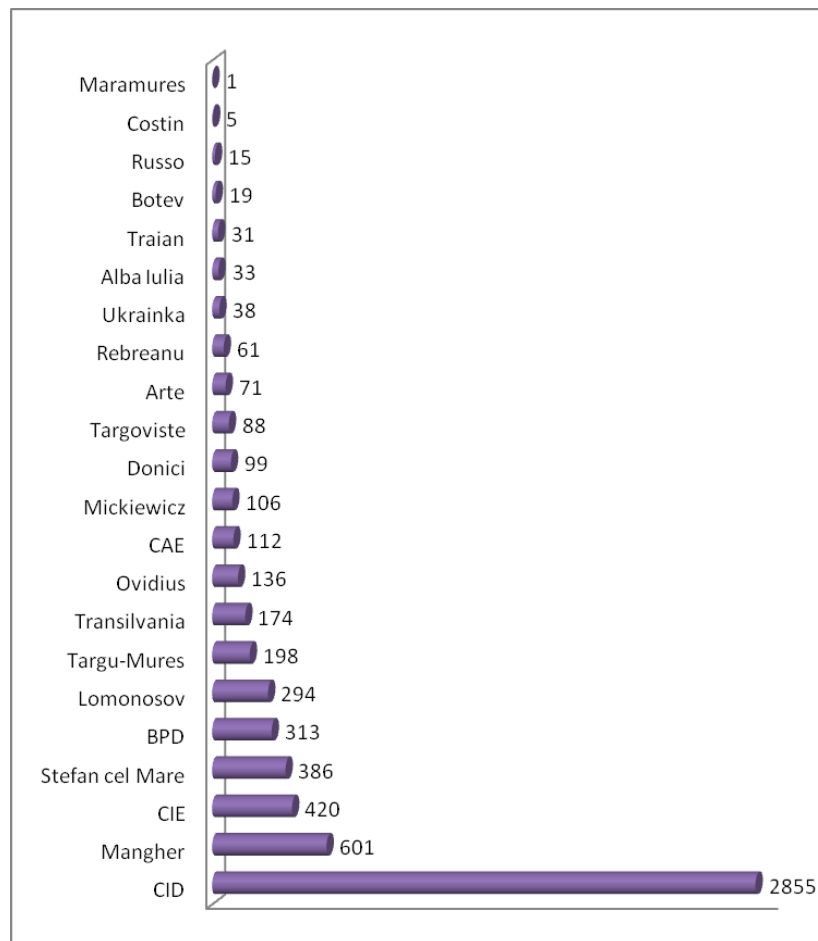
La 1 ianuarie 2011 catalogul electronic al BM înglobează 340 954 de exemplare, respectiv, 189 127 de titluri, ceea ce constituie 31,88% din fondul total (pentru comparație în 2009 – 30,5%).

Pe parcursul anului 2010 Catalogul Partajat al BM a fost completat cu 13 222 titluri: achiziții noi de documente și descrieri în baza de date Analitica; au fost redactate retrospectiv înregistrările create în anii precedenți. Redactorul Catalogului Electronic Partajat BM a redactat în anul de referință 17 327 de înregistrări.



Tabelul de mai sus ilustrează procesul de completare a Catalogului Partajat al BM după tipuri de documente – achizițiile noi (cărți, note, AV) și înregistrări în baza de date *Analitica*.

Introducerea datelor în baza de date *Analitica* a fost partajată între filialele: Sediul Central (Centrul de Informare Europeană + Centrul de Informare și Documentare “Chișinău”), Centrul Academic Eminescu, *Al. Donici*, Biblioteca Publică de Drept, “O. Ghibu”, “A. Mickiewicz”, “Ovidius”, “Ștefan cel Mare”, *Traian*, “Transilvania”, “M. Lomonosov”, “I. Mangher”, “L. Rebreanu”, *A. Russo*, “Târgu-Mureș”, “Târgoviște”, “Al. Cosmescu”, Arte, “M. Ciachir”, “H. Botev”.

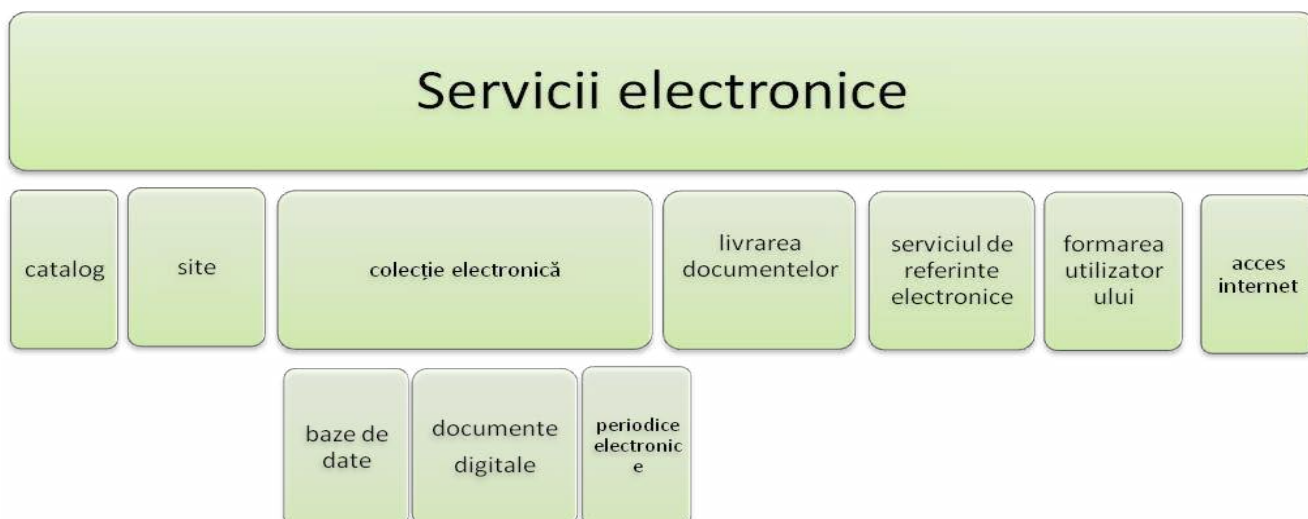


Pe parcursul anului de referință au fost descrise peste 160 de titluri de ediții periodice, înregistrându-se 6 353 de notițe bibliografice, cu 1 647 mai puțin decât în 2009.



Standardul Internațional de Statistică¹ oferă o schemă clară a serviciilor electronice și a evidenței lor, care prevede identificarea datelor esențiale pentru fiecare serviciu aparte, în interiorul bibliotecii și în exteriorul ei, ca: număr de sesiuni; număr de vizite virtuale; număr de descărcări (divizate în conținuturi descărcate sau înregistrări descărcate).

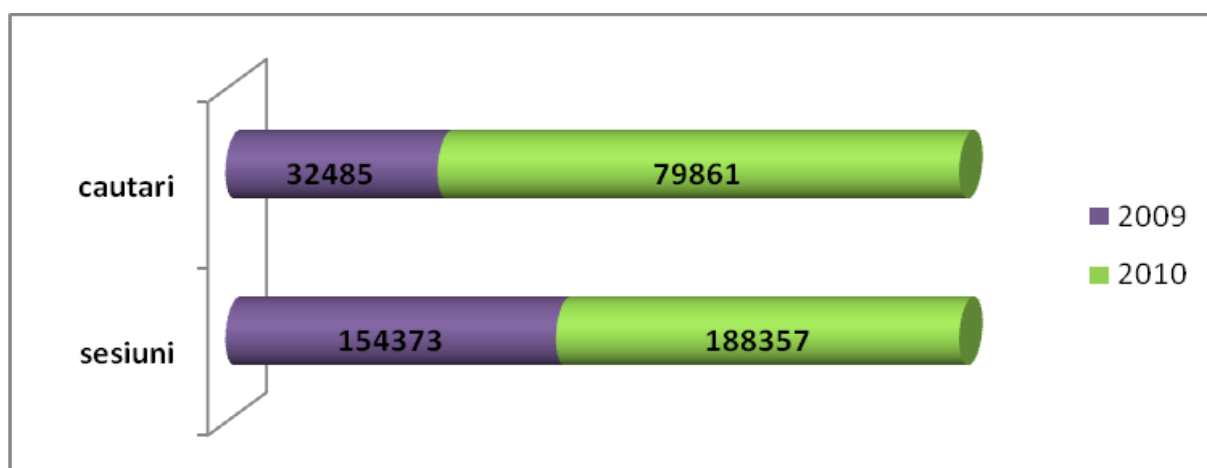
¹ Standardul Internațional de Statistică ISO 2789



Toate datele statistice din prezentul raport vor fi analizate utilizând indicatorii sus-menționați. Pornind de la acestea, concretizăm că nu toate serviciile electronice vor putea fi comparate cu anii precedenți.

OPAC

OPAC-ul, fiind unica cheie de acces la informația din catalogul electronic al BM, a fost disponibil pentru utilizatorii din *exteriorul* bibliotecii, unde au fost înregistrate pe parcursul anului de referință 13 429 de accesări; iar Modulul OPAC, instalat la filialele BM, utilizând indicatorii *căutare* și *sesiune* a înregistrat: 79 861 de căutări și 188 357 de sesiuni cu rezultat pozitiv.

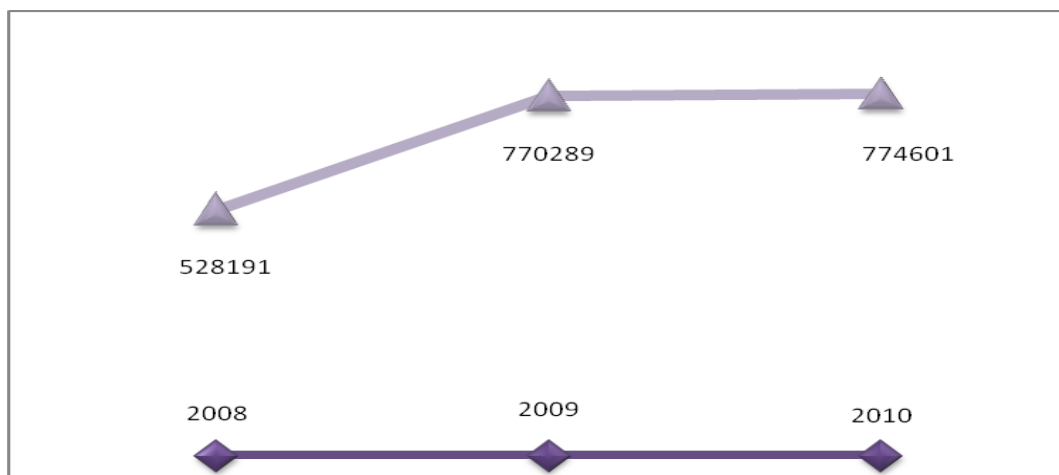


Graficul de mai sus ilustrează o creștere a utilizării OPAC-ului pentru ambii indicatori. Deși sistemul de căutare a informației este imperfect (comentariile de pe *Întrebă bibliotecarul* și *Facebook*), cu ajutorul bibliotecarului, utilizatorul obține informația solicitată.

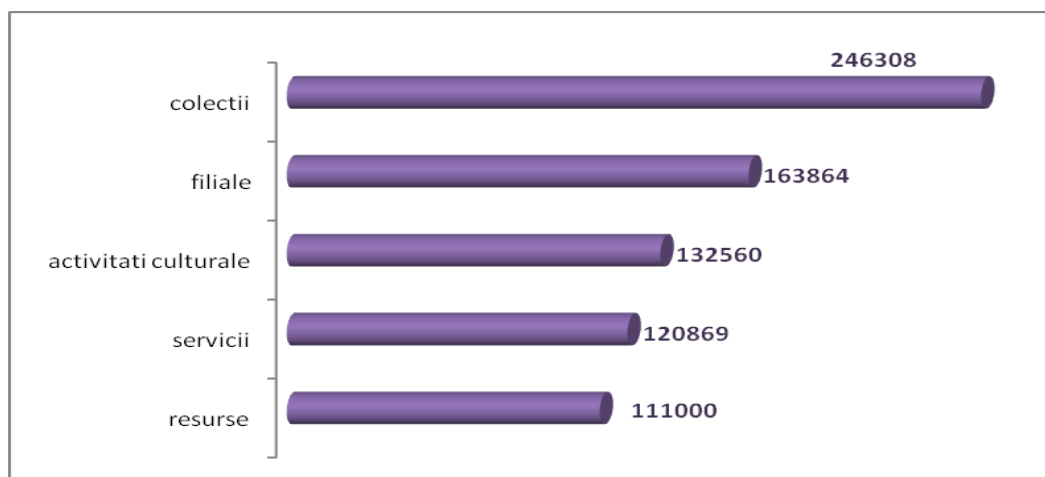
Pagina web

Site-ul Bibliotecii Municipale (www.hasdeu.md), fiind un instrument de informare, promovare și comunicare profesională, a înregistrat 137 887 de vizite, iar împreună cu site-ul BPD (www.pll.md) - 163 864.

Referindu-ne la informațiile consultate, constatăm o creștere în comparație cu anii 2008 și 2009 - 774 601 de pagini vizualizate, după cum se observă din graficul de mai jos.



Monitorizarea cu regularitate a traficului permite identificarea celor mai vizitate pagini :



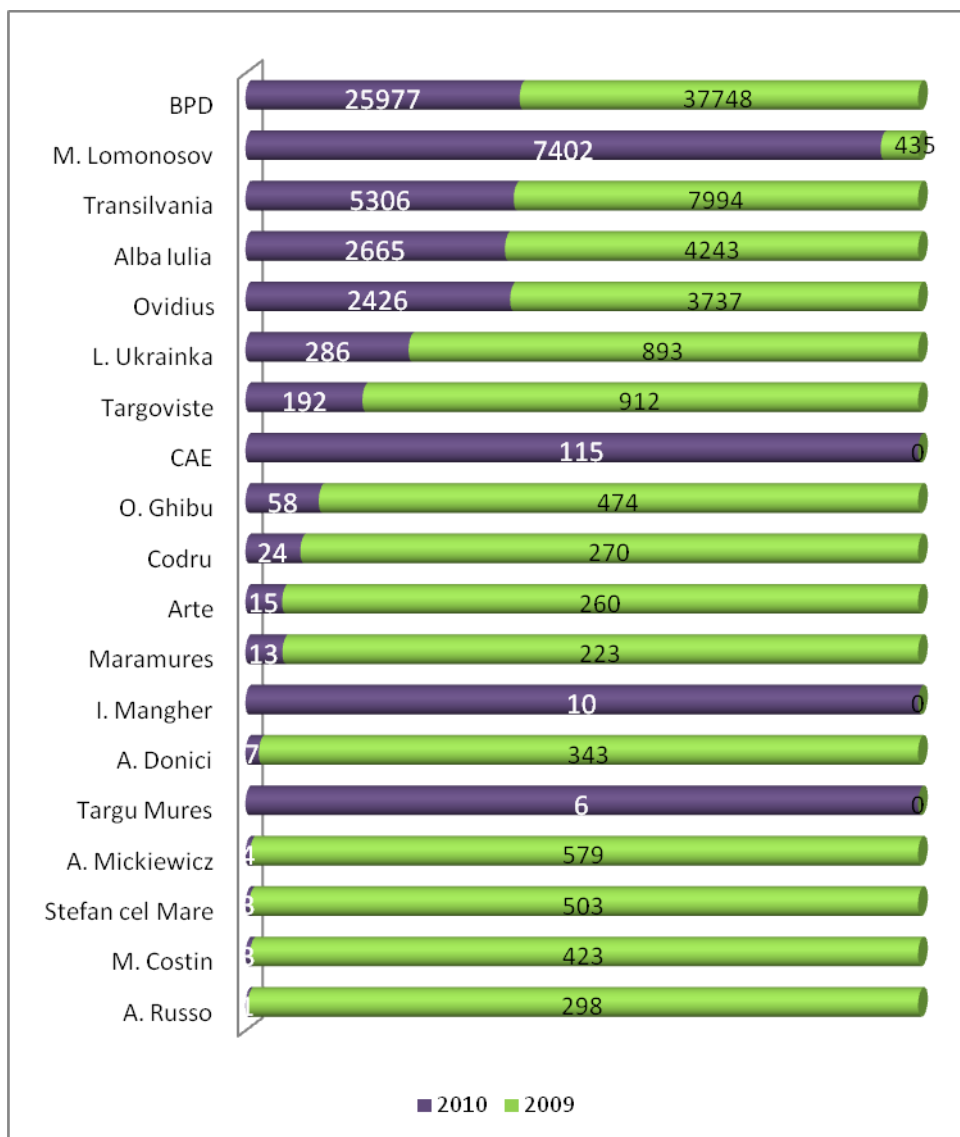
În *Colectii* - 40 % din totalul accesărilor constituie *e-bibliografiile* cu 47 036 de accesări și *BiblioPolis* cu 33 389. *Servicii* includ accesările pe paginile serviciilor bibliotecii – *Întreabă bibliotecarul*, *OPAC* etc. Pagina *Activități culturale* continuă să fie solicitată ca și în anii precedenți.

În total, în anul de referință, accesările pe paginile filialelor au atins cifra de 163 864. În anii precedenți, 2009 – 596 802 de accesări pe paginile web ale filialelor,

² Aici sunt prezentate accesările paginilor filialelor de pe site-ului BM și site-ul BPD,

166 922 – în 2008. O diminuare a numărului de accesări este cauzată de crearea serviciilor pe web - a blogurilor și de o evidență diferențiată a vizitelor și vizualizărilor, conform Standardului nou de Statistică.

În topul bibliotecilor-filiale se află ca și în anii precedenți BPD, urmată de filialele *M. Lomonosov*, *Transilvania*, *Alba Iulia*, *Ovidius*. Toate filialele sus-numite semnaleză o descreștere a vizitelor, cu excepția filialei *M. Lomonosov*, care și-a dezvoltat conținutul de pe site și în consecință și-a mărit considerabil vizitele.

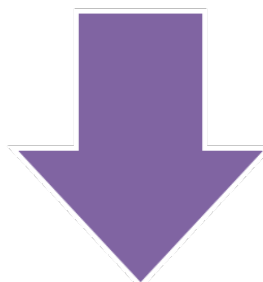


e-bibliografii

În anul de referință e-bibliografiile au fost accesate de 47 036 de ori (pentru comparație: 2009 50 686 de ori; 2008 - 68 216 de accesări). Diminuarea numărului de accesări se datorează faptului că spațiul pe site pentru colecția digitală este limitat, ceea ce nu permite

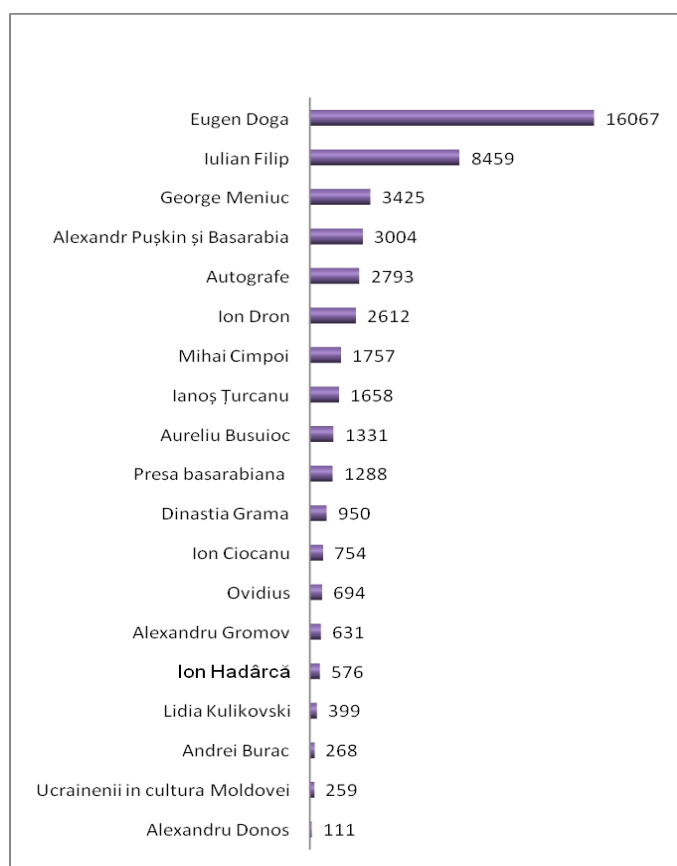


G. Meniuc	3425	1752
I. Filip	8459	7628
E. Doga	16067	15760
Dinastia Grama	950	507
Presaperiodică	1288	579
A. Busuioc	1331	27
I. Țurcan	1658	2439



M. Cimpoi	1757	2750
I. Dron	2612	3057
Autografe	2793	2987
A. Pușkin	3004	3266

publicarea variantelor electronice. Compararea accesărilor e-bibliografiilor în 2009 și 2010 relevă titluri de bibliografii, care rămân a fi cele mai solicitate pe parcursul anilor. Din tabelul de mai jos se observă că bibliografiile: *Eugen Doga*, *Iulian Filip*, *George Meniuc*, *Ianoș Țurcanu*, *Aureliu Busuioc*, *Presaperiodică basarabiană* au marcat o mărire a numărului de accesări, iar bibliografiile: *A. Pușkin și Basarabia*, *Ion Dron*, *Cărți cu autografe*, *Mihai Cimpoi* – o scădere. Bibliografia *Eugen Doga*, din momentul elaborării până în prezent, rămâne cea mai solicitată.



Colecția digitală

Colecția digitală a BM, fiind o componentă esențială în furnizarea serviciilor electronice, s-a extins prin documente digitizate, în majoritate din *Colecția Chișinău (23)* și titluri existente în bibliotecă într-un singur exemplar (1), dar solicitate de utilizatori, documente de specialitate (3 ex.). Documentele digitizate cu subiectul *Chișinău* au fost plasate pe blogul *Chișinău, orașul meu*.

La cele 8 titluri digitizate în anul precedent, în 2010 s-au adăugat 27 de titluri. În total, au fost scanate și redactate 1992 pagini, care urmează a fi copiate pe CD/DVD pentru a putea fi eliberate utilizatorului la solicitare.

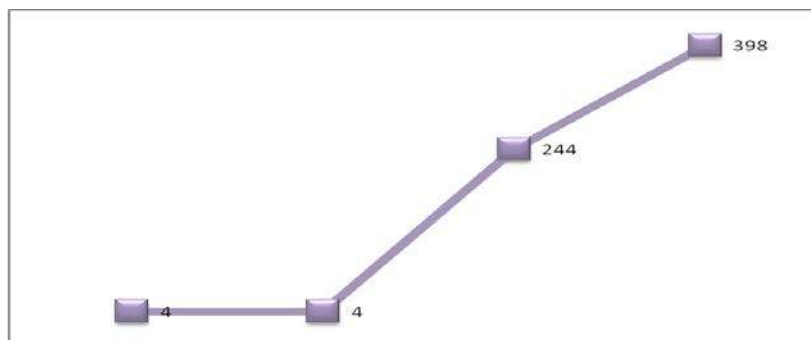
1. Caciuc, Anatolie. Dimensiunea clipei. – Ch., 2006. – 215 p.
2. Celîșev, Boris. Itinerare literare din Moldova. – Ch., 1988. – 228 p.
3. Chișinău: Day by day. – Ch., 2004. – 96 p.
4. Kletinici, E. Kompozitory Sovetskoj Moldavii. – Ch., 1987. - 269 p.
5. Molodye kompozitory Sovetskoj Moldavii. – Ch., 1982. – 100 p.
6. Korkina, A. Obrazy rodnogo goroda. – Ch., 1987. – 168 p.
7. Remenco, G. Comoara noastră – monumentele. – Ch., 1977. – 92 p.
8. Sainciuc, Lică. Colina antenelor de bruiaj. – Ch., 2000. – 100 p.
9. Moldova: ghid turistic. – Ch., 2003. – 86 p.
10. Pelin, Pavel. Ce dragoste veche – actorii. – Ch., 1983. – 128 p.
11. Iuncu, Rodica. Spectacolul scenei și al vieții. – Ch., 2007. – 175 p.
12. Chișinău vechi și nou : souvenir book. – Ch., 1998. – 184 p.
13. Din viața și creația renumiților pictori și sculptori. – Ch., 1964. – 124 p.
14. Stăvilă, Tudor. Arta plastică modernă din Basarabia. – Ch., 2000. – 160 p.
15. Ulianov, V. Istoriceskie mesta i pamatniki Moldavii. – Ch., 1983. – 142 s.
16. Stoliar, Zinovij. Stranicy moldavskoj muzyki. – Ch., 1983. – 142 s.
17. Basarabia necunoscută. Vol.2. – Ch., 1997. – 287 p.
18. Basarabia necunoscută. Vol.3. – Ch., 2000.- 300 p.
19. Basarabia necunoscută. Vol.4. – Ch., 2002. – 302 p.
20. Basarabia necunoscută. Vol.5. – Ch., 2004. – 348 p.
21. Basarabia necunoscută. Vol.7. – Ch., 2007. – 360 p.
22. Ghinculov, Silvia. Managementul informațional în instituțiile infodocumentare. – Ch., 2007. – 112 p.
23. IFLA Public library services guidelines. – 2010. – 149 p.
24. Dicționar al științelor speciale ale istoriei. – București, 1982. – 268 p.
25. Sologubov, Fiodor. Demonul meschin. – București, 1975. – 283 p.

Pe parcursul anului 2010, colecția electronică s-a lărgit în mod special ca consecință a dezvoltării *Blog-lui Chișinău, orașul meu* și a *Buletinului BiblioCity*.

Blogul *Chișinău, orașul meu*

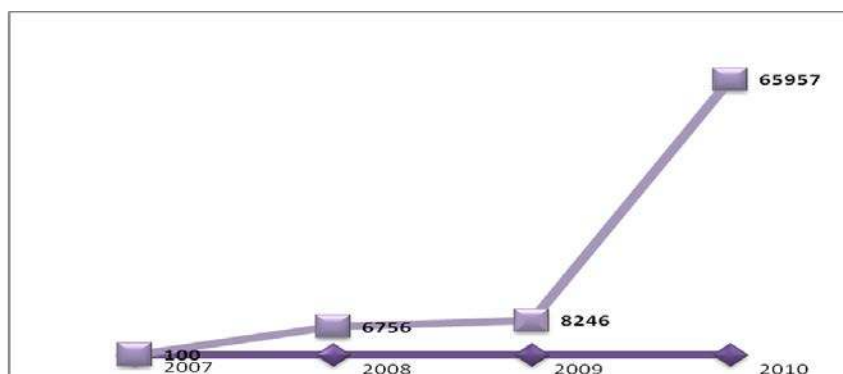
În anul de referință au fost plasate 398 postări.

Diagrama ne demonstrează evoluția cantității conținuturilor (postărilor) de pe blog în ultimii patru ani: începând cu 4 postări în primii doi ani, am ajuns la 650 postări.



După clasificarea informației postate, menționăm că majoritatea articolelor postate în 2010 se referă la *sistematizarea urbană* (străzi) – 246 articole. Un număr de 51 de articole au fost postate la subiectul *personalități*, iar 25 de postări la *arhitectura orașului* și istoria clădirilor, restul la alte subiecte.

Mai jos este plasată diagrama vizitelor blogului *Chișinău, orașul meu* – 65957.



Paralel cu majorarea vizitelor, a crescut și numărul de persoane interesate de blog (45). Fiecare articol postat include un instrument de interacțiune – comentarii, sau dialog asupra informației postate. Comentariile sunt postate atât de utilizatori locali, cât și de cei din străinătate (România, Franța, Germania).

În 2010 s-a continuat completarea mapelor tematice electronice cu informații despre Chișinău din articole on-line ale edițiilor periodice și articole scanate din culegeri. Aceste mape stau la baza completării informațiilor de pe Blog și a CD-ului *Să ne cunoaștem orașul*. Informația selectată se redactează și se plasează. Prima ediție a CD-ului a fost stopată în acest an din necesitatea redactării textelor scanate. Planificăm editarea în 2011 a acestui CD, fiind completat cu articole din anul 2010.

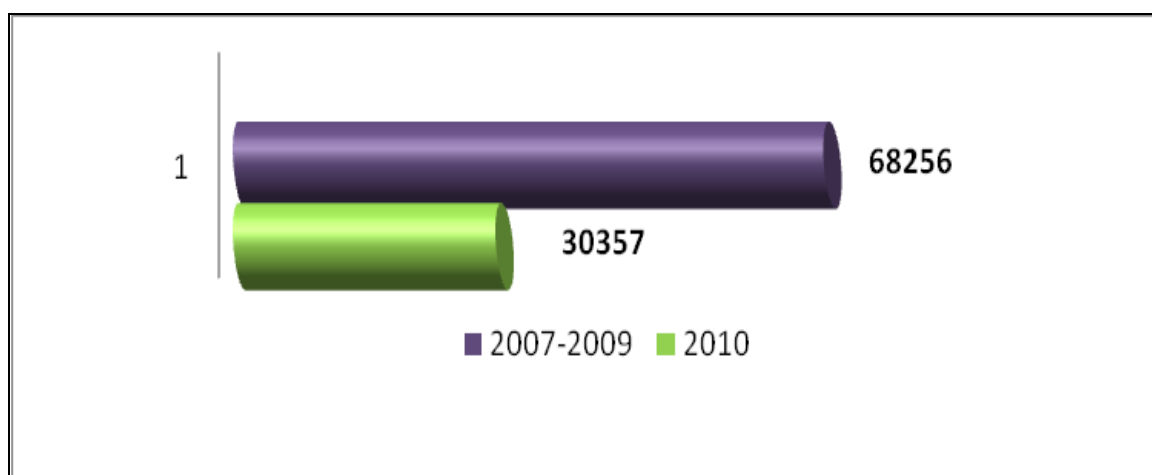
Buletinul *BiblioCity*

Buletinul filialei municipale a Asociației Bibliotecarilor din R. Moldova are scopul de a constitui un spațiu de comunicare profesională. Echipa Hasdeu devine mai vizibilă în fața utilizatorilor și a colegilor.

Pe parcursul anului Buletinul *BiblioCity* au fost înregistrate 16 682 vizite și 5 237 vizualizări. Au fost plasate 253 articole, care au abordat subiectele: lansări de carte, concursuri, parteneriate, programe de lectură, competențe profesionale, expoziții de carte, profesia de bibliotecar, echipa Hasdeu, servicii extramuros, formare profesională, întâlniri cu scriitorii.

Întrebă bibliotecarul

Întrebă bibliotecarul este un serviciu virtual de referință, la funcționarea căruia contribuie opt filiale: Sediul Central, *M. Lomonosov*, *Ovidius*, *Ștefan cel Mare*, *A. Russo*, *Arte*, *CAIE*, *Transilvania*. Pe parcursul anului 2010 serviciul a înregistrat 30 357 de întrebări adresate bibliotecarilor de serviciu pe web, în total – din 2007 – se înregistrează 98 613 de cerințe de informare.



Numărul considerabil de adresări la serviciul virtual de referință demonstrează necesitatea lui. Dar timpul mediu de prezență pe pagină (în secunde) - 1,6 denotă, că utilizatorii nu găsesc un răspuns imediat și îl părăsesc, deși serviciul oferă o posibilitate de a primi un răspuns imediat prin intermediul Skype-ului. 46% (14 303) de vizitatori se loghează și rămân în așteptarea răspunsului bibliotecarului, dintre care numai 1,18% (170) primesc acest răspuns. Iar numai opt utilizatori s-au folosit de fișierele tematice și au descărcat informația necesară din arhivă.

Echipament

Infrastructura tehnologică a BM pe parcursul anului 2010 s-a schimbat calitativ. La 1 ianuarie 2011 parcul de mașini al BM include 214 de calculatoare, 46 de imprimante, 11 scanere și 11 copiatoare. În anul de referință au fost achiziționate în total 47 de calculatoare: 43 de la buget și 4 din alte surse. Calculatoarele noi și piesele de rezervă achiziționate, într-o măsură oarecare, vor rezolva problemele tehnice ale bibliotecilor.

Deși toate filiale BM sunt automatizate, după starea fizică 22 din calculatoare nu mai pot fi utilizate, iar 32 necesită un upgrade total, care includ în afară de calculatoare de generația 486, *Pentium I-Pentium III* și 9 calculatoare de generație nouă – *Pentium IV*.

Departamentul *Automatizare* a elaborat un plan de upgrade al calculatoarelor învechite fizic, realizarea căruia a permis îmbunătățirea funcționalității echipamentului la filialele respective. Detaliile achiziționate vor rezolva problemele tehnice ale bibliotecilor: *Alba Iulia, Ovidius, Maramureș, A. Russo, M. Lomonosov, Centrul Academic Eminescu, O. Ghibu, V. Alecsandri, Arte, Traian, Târgoviște*. 16 (14 în 2008) din cele 30 de filiale dispun de numai 1-2 calculatoare, insuficiente pentru a funcționa normal și a oferi utilizatorilor posibilitatea de a utiliza resursele bibliotecii.

BM oferă 21 posturi de lucru cu rezervare prealabilă ce se află la dispoziția utilizatorilor și le oferă posibilitatea de a lucra individual, 7 imprimante și 4 scanere pentru utilizatori.

2 biblioteci oferă acces WIFI la Internet: Sediul Central și BPD.

10 filiale (Sediul Central, *Ovidius, Alba Iulia, BPD, L. Rebreanu, A. Mickiewicz, M. Lomonosov și CAE*) oferă 59 de stații de lucru pentru utilizatori, 55 - conectate la Internet.

Evaluarea disponibilității posturilor de lucru în acces liber destinate utilizatorilor bibliotecii demonstrează insuficiența lor. Procentul posturilor de lucru publice per persoană este egal cu 0,01, iar per 1000 de membri ai populației servite – 0,6. Numărul de ore de acces la posturile de lucru per persoană constituie 0,22 ore (13,3 minute). Indicatorul din urmă corespunde regulilor introduse de BM pentru utilizarea posturilor de lucru publice și în același timp denotă insuficiența lor.

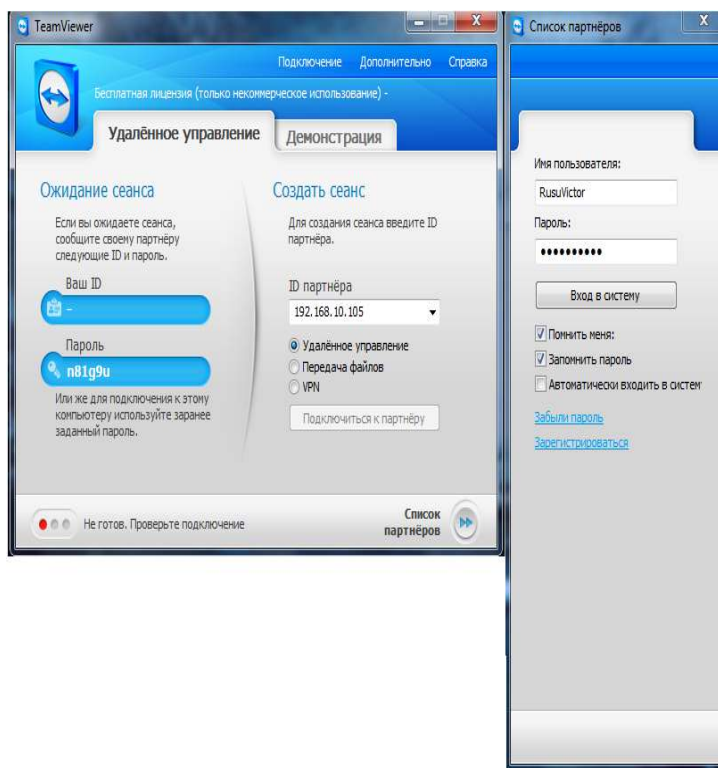
Din numărul total de calculatoare, 155 sunt *posturi de lucru pentru bibliotecari*, ceea ce constituie 1 calculator per 2,2 persoane.

Conchidem că numărul de stații atât pentru bibliotecari, cât și pentru utilizatori rămâne la un nivel insuficient pentru a răspunde cerințelor.

Asistența tehnică

Pe parcursul anului 2010 au fost efectuate 189 de operații de reparare și reinstalare a sistemului operațional pe PC-urile de la Sediul Central, *Alba Iulia, M. Lomonosov, Ovidius, M. Costin, Al. Donici, I. Mangher, A. Russo, N. Titulescu, Traian, CAE, Codru, A. Mickiewicz, O. Ghibu, Târgoviște, L. Rebreanu, M. Drăgan, Transilvania, V. Alecsandri, Maramureș, Stefan cel Mare, Departamentul Achiziții. Evidență. Prelucrare.*

Pe parcursul anului au fost efectuate circa 40 de vizite la biblioteci pentru lucrări de susținere a echipamentului, mai puține decât în anul 2009, deoarece multe cerințe au fost soluționate prin intermediul Internetului utilizând TeamViewerul.



Au fost efectuate 15 de lucrări de conectare/reconectare la rețeaua locală și Internet la filialele : Sediul Central, *M. Lomonosov, Târgu-Mureș, L. Rebreanu, I. Mangher, L. Ukrainka, H.Botev, M. Costin, Alba Iulia.*

A fost administrat Serverul cu baza de date, antivirus, Serverul Internet și E-mail al BM și al Bibliotecii de Drept și a fost instalat un server nou pe care se afla sistemul informational Koha.

Departamentul Automatizare a asigurat asistența tehnică la manifestări organizate de Biblioteca Municipală: conferințe, ateliere de specialitate, ședințe ale șefilor filialelor. A fost elaborate și implementate pe site-ul hasdeu.md, site-ul ABRM, civic.md bannerul pentru proiectul *Biblioteca contează în viața ta!*

În noiembrie 2010 Sistemul *Conferința online*, disponibil pe site-ul BM, a fost utilizat pentru mediatizarea Zilei Bibliografiei la BM: ședința Clubului *BiblioArtis* și Concursul *Cea mai bună lecție bibliografică.*

CERCETARE

Cercetare biblioteconomică

Anul 2010 s-a soldat în total cu 8 lucrări tipărite, dintre care - 6 lucrări abordează subiecte biblioteconomice, 2 – subiecte legate de domeniul de activitate al filialei (în cazul nostru dreptul) și 4 lucrări în proces de elaborare.

Manualul de identitate și Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” – bibliotecă inovantă sunt două publicații de valoare, necesare pentru reflectarea problemei identității BM.

Studierea publicațiilor profesionale, asigurarea metodologică insuficientă a unor probleme empirice a motivat necesitatea elaborării unei culegeri cu subiectul *Cultura informației – Cultura informației*: ediție specială a revistei *BiblioPolis*.

Iar traducerea studiului efectuat de *Kathleen de la Peña McCook. Un loc pe masă. Participarea bibliotecilor la dezvoltarea comunității* oferă practici privind dezvoltarea comunității și rolul bibliotecilor în acest proces.

Comunicările prezentate la Conferința anuală a Bibliotecii Municipale s-au materializat în culegerea *Biblioteca Municipală “B.P. Hasdeu” - suport informațional pentru comunitatea chișinăuiană: resurse, programe inovative: Abordări practice*.

Biblioteca Municipală a contribuit plenar la editarea lucrării *Zamfira Mihail. 155 de cărți într-o carte*, un volum de excepție, cu tematică filologico-umanistică, la un subliniat nivel academic.

Filialele și centrele specializate ale Bibliotecii Municipale, în funcție de profil, au abordat diferite probleme. Activitatea de cercetare s-a materializat prin publicarea a două lucrări ce au fost elaborate de *BPD* împreună cu experți în domeniu: *Chisari, Aliona. Pensia de la A la Z = Пенсия от А до Я : Ghid și Apostol, Lilian. Sinteza jurisprudenței Curții Europene în cauzele versus Moldova: examinate sub aspectul Art. 3 din Convenție*.

Filiala *Târgoviște* a prilejuit aniversării de 15 de la deschidere culegerea de articole despre bibliotecă *Târgoviște sub semnul aniversării: 1995-2010*.

Pe parcursul anului de referință filiala *I. Mangher* a pregătit pentru editare:

1. *Calendarul „Evreii în cultura și istoria mondială. Date memorabile 2011”;*
2. Culegerea de eseuri ale învingătorilor olimpiadei orașenești „Moe ponimanie Holokosta”: 2007–2010.
3. S-a continuat misiunea de cercetare *Chișinăul evreiesc*: excursie virtuală, selectarea fotografiilor și documentelor pentru CD.

Centul de Informare și Documentare „Chișinău” a elaborat o resursă electronică *Să ne cunoaștem orașul: istorie, oameni, destine*, care completează colecția electronică Chișinău, oferind cititorului și bibliotecarului materiale despre capitală.

Serviciile și facilitățile BM au fost testate de către studenții și masteranzii de la Catedra de Biblioteconomie și Asistență Informațională în cadrul unor cercetări. Astfel, studenții au cercetat următoarele subiecte axate pe practicile BM: *Prelucrarea documentelor în regim automatizat. Cazul Bibliotecii Municipale; Bibliografia locală – sursă de informare și documentare. Studiu de caz Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”; Animația culturală în biblioteca publică. Cazul Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”. Iar masteranzii: Rolul instructiv-educativ al bibliotecii pentru copii în susținerea procesului didactic în învățământul preuniversitar: Cazul Bibliotecii Municipale; Eficiența serviciilor în relație cu exigențele utilizatorilor; Implicarea utilizatorilor în dezvoltarea colecțiilor ca factor al asigurării calității Bibliotecii Municipale; Activitatea culturală ca formă de promovare a imaginii Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”.*

Un alt aspect, nu mai puțin important, în activitatea bibliotecii este cercetarea științifică. În anul de referință cercetarea științifică s-a axat cu precădere pe studierea operei membrilor dinastiei Hasdeu.

Cercetarea bibliografică este una din activitățile de importanță majoră pentru BM, în cadrul căreia sunt valorificate personalități, subiecte de interes local. În anul de referință colecția de ediții bibliografice a fost lărgită cu lucrări ce țin de diferite domenii: literatură artistică, economie, jurnalistică, biblioteconomie, artă teatrală, artă plastică și istoria presei.

Activitatea de cercetare bibliografică la BM s-a desfășurat conform unui plan, care includea elaborarea și publicarea următoarelor lucrări bibliografice:

Nr.	Denumire	Responsabil	% executării
1.	Vlad Pohilă : biobibliografie	CID „Chișinău”	100 %
2.	Chișinăul în arta plastică : Catalog-bibliografie	CID „Chișinău”	70%
3.	50 de ani de învățământ biblioteconomic în RM: bibliografie	CID „Chișinău”	10%
4.	Presa pedagogică din perioada interbelică	CID „Chișinău”	90%
5.	Bibliografia Municipiului Chișinău 2005-2009	CID „Chișinău”	30%
6.	Larisa Ungureanu: biobibliografie	Filiala Târgoviște	80%
7.	Argentina Cupcea-Josu : biobibliografie	Filiala M. Costin	80%
8.	Nicolae Rusu : biobibliografie (electronică)	Filiala Ovidius	90%
9.	Vasile Șoimaru : biobibliografie	Filiala Transilvania	60%
10.	Vladimir Beșleagă: biobibliografie	Filiala Târgu-Mureș	10%
11.	A. Donos : biobibliografie	Filiala L. Rebreanu	100%
12.	Aureliu Busuioc : biobibliografie	Filiala L. Rebreanu	98%
13.	Cărți vechi și rare în colecția Bibliotecii “I.Mangher” (sec.XIX – prima jumătate a sec.XX): Catalog	Filiala I. Mangher	
14.	Perelistyvaia stranițî. Vol. II	Filiala I. Mangher	

Din cele 14 bibliografii au fost editate numai două, în curs de apariție este lucrarea *Aureliu Busuioc: biobibliografie*.

Recent apărută biobibliografia *Vlad Pohilă* (CID „Chișinău”), ediție consacrată jurnalistului, lingvistului Vlad Pohilă, a avut rezonanță în presa de specialitate și nu numai (Premiul Salonului internațional de Carte 2010). Biobibliografia *Alexandru Donos: O viață în zăbucium* (Filiala „L. Rebreanu”), dedicată jurnalistului A. Donos, se evidențiază prin comentariile autorului, care completează descrierile bibliografice.

Biobibliografiile: *Argentina Cupcea-Josu* (Filiala *M. Costin*); *Larisa Ungureanu* (Filiala „Târgoviște”); *Chișinăul în arta plastică* (CID „Chișinău”); *Nicolae Rusu* (Filiala „Ovidius”); *Serghei Pojar* (Filiala „M. Lomonosov”), începute cu câțiva ani în urmă, se află la etapa finală.

Câteva biobibliografii începute în 2010 sunt la etapa elaborării: *Vasile Șoimaru* (Filiala „Transilvania”), *Vladimir Beșleagă* (Filiala „Târgu-Mureș”); *50 de ani de învățământ biblioteconomic în RM* (Filiala „L. Rebreanu”).

Filiala *I. Mangher* în fiecare an adaugă la colecția sa noi bibliografii, anul 2010 nu este o excepție. S-a finisat selectarea și descrierea documentelor pentru lucrarea bibliografică *Cărți vechi și rare în colecția Bibliotecii “I. Mangher” (sec. XIX – prima jumătate a sec. XX): Catalog* și s-a încheiat munca asupra bibliografiei selective *Perelistyvaia straniți. Vol. II*.

În anul 2010, putem menționa implicarea activă, productivă în cercetarea bibliografică a Filialei *Liviu Rebreanu*, care a realizat 2 biobibliografii și elaborează bibliografia *50 de ani de învățământ biblioteconomic în RM*.

Cercetarea de marketing

Activitatea cotidiană a oricărei instituții infodocumentare moderne nu poate fi limitată numai la oferirea unor servicii și produse de calitate, dar trebuie orientată și spre dezvoltarea unui sistem de comunicare cu utilizatorii pentru a le satisface necesitățile informaționale, culturale, profesionale și de relaxare. Biblioteca Municipală activează în serviciul publicului, își pliază acțiunile conform nevoilor și doleanțelor utilizatorului, fiind astfel obligată să se adapteze rapid la cererile tot mai diverse și mai specializate ale comunității.

Ținând cont că BM oferă acces nelimitat la colecții, la programe de lectură și de divertisment, la comunicare și chiar la folosirea spațiilor pentru diverse acțiuni culturale și sociale (indiferent de vârstă, de nivelul de pregătire, de apartenență etnică), bibliotecarul e obligat să-i ajute, să-i ghideze, să-i formeze pentru a se putea descurca într-un spațiu cu acces liber la raft, să utilizeze diferite suporturi cu informație și

cataloge, să posede abilități pentru a utiliza noile tehnologii. Cei mai interesați, și de ce nu, și mai indicați în formarea unor utilizatori cu un larg spectru de îndemânări sunt chiar înșiși bibliotecarii. În acest context, ABRM a recomandat instituțiilor bibliotecare de a activa în anul 2010 sub marca *Cultura informațională* pentru a facilita comunicarea între specialiștii în domeniu și societate. Decizia luată este în concordanță cu tema prioritară a IFLA cu genericul *Bibliotecile ca promotori ai accesului la cunoaștere* și este decisivă pentru orice persoană în cadrul *Societății Cunoașterii* - în cazul nostru atât pentru bibliotecar, cât și pentru utilizator.

Reflectând asupra problemei formării utilizatorului, dar și a modalităților corespunzătoare, am inițiat cercetarea sociologică *Cultura informațională a utilizatorului BM*, rezultatele căreia identifică starea de fapt, barierele de căutare-regăsire a informației, gradul de cultură informațională pentru a stabili metodele de rezolvare și a-i încuraja pe utilizatori să apeleze cu încredere la serviciile noastre.

Chestionarul a cuprins mai multe întrebări pentru a identifica sursele de documentare, precum și barierele de regăsire și utilizare a informației. Aplicat în peste 20 de filiale ale BM, la el au răspuns 160 de subiecți, beneficiari ai diferitor servicii.

Întrebarea de debut a fost *Care sunt sursele de informare pe care le utilizați?*, la care 81% din intervievați au răspuns – *biblioteca*, accentuând și de această dată rolul indispensabil al bibliotecii în comunitate în raport cu alte instituții care activează în industria informației. Explicația este simplă – pe lângă numărul important de resurse informaționale deținute, biblioteca dispune de toate instrumentele și cunoștințele necesare pentru a le regăsi ușor, a le filtra și organiza într-un mod eficient de utilizare. Celelalte surse de informare s-au clasat după cum urmează: *internetul* – 60%, *radio, TV* – 42%, *presa scrisă* – 38%.

Veridicitatea acestor răspunsuri se află în deplină concordanță și cu indicatorii statistici ai filialelor, care demonstrează o scădere a împrumutului la presă și o creștere a utilizării internetului, din simplul motiv că majoritatea ziarelor și revistelor au varianta electronică.

Solicitându-le respondenților să se exprime asupra modalităților pe care le folosesc pentru regăsirea informației, majoritatea răspunsurilor indică drept cel mai des utilizat *Accesul liber la raft* – 58%. Aceasta demonstrează că am mers pe o cale dreaptă, când am deschis fondul în toate filialele, organizând colecțiile în acces liber. Cititorul se simte independent, într-un anturaj familiar, iar signajul îi permite să-și satisfacă necesitățile neînsoțit de nimeni. Modalitățile alternative și-au repartizat utilitatea printre subiecți cam în aceeași proporție: *catalogul* (tradițional și electronic) –

28%, *site-ul bibliotecii* – 25%, *liste de recomandare și ale noilor intrări* – 21%. De catalogul electronic, care este mai modern, mai eficient, mai flexibil se folosesc cei tineri, îndeosebi studenții, care sunt mai devotați calculatorului. Dar indiferent care au fost sursele de căutare, important până la urmă este rezultatul – solicitările au fost satisfăcute în proporție de 67 la sută *des*, iar la 32% – chiar *foarte des*, cu mențiunea că dispunem de *informația pe care nu au găsit-o în alte biblioteci*. Motivația ar fi: colecția bogată, cu publicații în limbi moderne, cu multiple metode de regăsire a informației, dar și cu disponibilitatea bibliotecarilor de a-i ajuta, orienta, cu viziuni noi și abilități de a aplica tehnologiile moderne. Datele acumulate la întrebare *Cât de des apeleți la site-ul bibliotecii?* relevă faptul că utilizatorii folosesc mai puțin webul ca modalitate de regăsire a informației. Monitorizarea traficului pe site stabilește totuși un număr mare de vizite, indicațiile duc însă spre alte servicii preferate – rubrica *Ce? Unde? Când?* Este evident, că utilizatorii nu sunt bine informați despre funcționalitatea multiplă a site-ului și că acesta oferă un spectru mai larg de servicii pur informative, cum ar fi: catalogul electronic, *Întreabă bibliotecarul*, rezervări de publicații și altele. Problemele identificate pot fi un punct de pornire pentru elaborarea unor pliante de promovare a site-ului, insistând pe avantajele lui, iar convingerea și satisfacerea necesităților solicitanților nu este altceva decât „profitul” unui marketing implementat eficient.

Atât respectiva cercetare, cât și cele anterioare scot în evidență ponderea bibliotecarului, capacitățile lui. Așa cum el a acceptat și exploatează cu profesionalism noile tehnologii, este imperios necesar să transmită aceste abilități și utilizatorilor, care constituie o etapă esențială a oricărei formări moderne. Necesitatea abordării problemei de formare a utilizatorului, tematica și stabilirea metodelor reiese din propunerile lor, din sinteza și reflecțiile respondenților. Ei înțeleg rostul procedeelelor performante și insistă asupra unor direcții primordiale de instituire (lecții, cursuri tehnologice rapide): *organizarea unei ore de formare pe zi pentru utilizatorii noi; lecții săptămânale de utilizare a paginii web, a blogurilor; instruire privind căutarea în OPAC, în Google, în cataloagele altor instituții (biblioteci); rezervarea cărților prin intermediul paginii web; copierea informației pe suport electronic (CD, DVD, flash); întocmirea referințelor bibliografice; consultarea publicațiilor digitale etc.*

Considerăm răspunsurile la acest chestionar un barometru credibil în privința cunoștințelor (culturii) informaționale ale utilizatorilor, iar străduința bibliotecarilor va contribui la creșterea nivelului de cunoaștere a noilor tehnologii, a experienței în domeniul resurselor digitale, a reducerii barierelor de aplicare.

Astfel se vor adapta cu toții schimbărilor pozitive, vor conștientiza rolul site-ului ca instrument de regăsire a informațiilor de la distanță, vor utiliza o bună parte din serviciile de tip *Biblioteca 2.0* în mod profesional, vor putea evalua informațiile găsite, iar Biblioteca Municipală va avea sentimentul de siguranță a unui utilizator modern, cu o capacitate de operare eficientă, cu cunoștințe esențiale – *Utilizatorul 2.0*.

O altă cercetare, *Evaluarea serviciilor on-line*, orientată către utilizator, a fost realizată pentru prima dată pe pagina web a bibliotecii: cu scopul de a identifica opinia lui vis-à-vis de serviciile electronice, la care, timp de o lună, au răspuns 67 de utilizatori.

Astfel, întrebarea care indică gradul de satisfacție a utilizatorilor ne oferă un răspuns diferențiat: 32 din respondenți susțin că sunt *mulțumiți* de serviciile BM, 19 – *foarte mulțumiți*, 11 – *așa și așa*, 3 – *nemulțumiți* și doar 2 sunt *complet nemulțumiți*. Aceste cifre ne permit să conștientizăm că utilizatorul modern dorește servicii mai atractive, servicii care i-ar satisface cerințele informaționale cât mai rapid. Calificativul cel mai înalt îl are opțiunea „Mulțumit”, ceea ce ne demonstrează că serviciile BM sunt la nivelul așteptărilor utilizatorilor și trebuie să depunem un efort maxim pentru menținerea încrederii lor.

Ținând cont că există mai multe modalități de informare și instituții infodocumentare cu resurse și servicii electronice, ne-a interesat clasamentul BM în arealul informațional electronic. Dovada că serviciile BM sunt la nivelul așteptărilor publicului reiese din răspunsurile utilizatorilor care consideră serviciile noastre „Mai bune” în comparație cu alte instituții infodocumentare și doar unul singur revendică îmbunătățiri cardinale.

În general, în biblioteci cel mai solicitat serviciu virtual rămâne a fi catalogul electronic. Faptul că răspunsurile lor sunt reale ne-o demonstrează numărul de accesări ale OPAC-ului, care atinge cifra de 13 429. BM a depus efortul de a unifica colecția celor 31 de filiale într-un catalog electronic partajat, prin intermediul căruia utilizatorul, accesând pagina web și opțiunea *Catalog electronic*, de oriunde, poate face căutări în baza de date a bibliotecii.

Satisfacția utilizatorilor o putem demonstra și prin fermitatea răspunsurilor la întrebarea dacă vor mai folosi serviciile bibliotecii și pe viitor. Mai bine de jumătate din respondenți, 38 la număr, au bifat opțiunea „Cu siguranță”, 16 – „Da”, 8 – „Poate că da”, 3 – „Sigur nu”, 2 – „Probabil nu”. Necesitatea serviciilor electronice este una zilnică. Această ipoteză este argumentată de către 57 de persoane chestionate, care consideră că serviciile electronice sunt utile și necesare în era informației, dar nu toți sunt familiarizați cu posibilitățile Bibliotecii 2.0.

Concluziile care se desprind în urma acestui chestionar ar fi următoarele: pentru a câștiga încrederea utilizatorilor virtuali trebuie să le oferim servicii mai atractive, mai diverse, mai accesibile. Pentru utilizarea din plin a serviciilor electronice este necesar să le optimizăm, să extindem e-conținuturile, să contribuim la sporirea culturii informaționale a utilizatorului, iar în ultimă instanță să le promovăm cu perseverență.

De asemenea, filialele BM au inițiat și ele cercetări sociologice, tematica lor fiind diversă: *Lectura tinerilor* a fost prioritară pentru bibliotecile: „Transilvania”, „Târgoviște”. *Lecturile verii* au fost amplu studiate la „Transilvania”, „Al. Donici”, „A. Mickiewicz”, „L. Rebreanu”, N. Titulescu, V. Bielinski, „Lesia Ukrainka” pentru a identifica necesitățile de lectură în perioada estivală; *Rolul și serviciile bibliotecii în comunitate și Opinia cititorului despre activitatea bibliotecii* („Transilvania”) pentru a constata gradul de satisfacție a utilizatorului, convingerile lui, precum și optimizarea accesului la resursele informaționale; *Abilitățile de utilizare a tehnologiilor informaționale ale utilizatorului* au fost evaluate la Filiala „Maramureș” și au scos în evidență carențele bibliotecii la capitolul instruirea utilizatorului propunându-și pentru viitor un amplu program de instruire.

La Filiala „Ovidius” s-a organizat în premieră un sondaj extramuros „*Biblioteca în viața mea*” care a avut drept scop identificarea opiniei publice referitor la rolul lecturii, preferințele de lectură, aprecierea factorilor negativi și pozitivi ai rolului bibliotecii în formarea culturii pentru lectură.

Ce a s-a scos în evidență? – Lectura ocupă un loc destul de substanțial în viața tinerilor, deși în primul rând ei au nevoi informaționale impuse de cerințele de studiu, totuși mai persistă și necesitatea dezvoltării spirituale. Biblioteca, care se află în concurență cu alți promotori de informație, trebuie să utilizeze toate resursele pentru a găsi modalități de atragere mai masive a publicului, implicit în rândul elevilor și de a-i convinge că *Biblioteca contează în viața lor*.

Filiala „I. Mangher” a realizat sondajul „*Rolul cărții în educarea părinților*” care a avut drept scop monitorizarea utilizării fondului bibliotecii din domeniul pedagogiei, dar și promovarea lui. Grupul țintă au fost părinții – membrii clubului „Universul familiei” și părinții copiilor, care frecventează cercurile și atelierile de creație ale bibliotecii.

Concluzii: literatura este una din sursele principale pentru a educa corect copii și apelează des la publicații speciale; o parte dintre ei utilizează colecțiile bibliotecii, dar mai țin cont și de experiența prietenilor, rudelor, cunoscuților, iar unii își suplinesc cunoștințele „pedagogice” din diferite publicații periodice și internet. Astfel, fondul filialei

necesită completare cu noi apariții editoriale din domeniu, titluri sugerate chiar de subiecții intervievați, dar și o amplificare a promovării acestor documente.

Analiza necesităților și satisfacția utilizatorilor înseamnă evaluarea performanțelor bibliotecii, estimarea punctelor vulnerabile, a oportunităților și amenințărilor. Părerea utilizatorului este foarte importantă în activitatea noastră și de aceea îi oferim zilnic, prin intermediul feedbackului, șansa de a ne comunica doleanțele, criticile și de ce nu satisfacția unui comportament profesional, demn de o instituție europeană. Feedbackul, tradițional (boxele de idei cu peste o mie de sugestii) sau cel electronic ne motivează și ne argumentează încă odată că biblioteca este instituția care contează în viața fiecăruia. Reiterăm mai jos câteva dintre ele:

Biblioteca "Alba Iulia" este un refugiu, o a doua casă, locul unde permanent găsesc ceva util pentru mine și viața mea, locul unde mereu mă retrag oricând am nevoie de o idee, de un gând; pentru realizarea unui comentariu a unei lucrări sau a unui proiect. ...Aici mă simt mai importantă decât sunt, mai fericită când văd rafturile cu cărți, mă simt tristă atunci când nu reușesc s-o vizitez și împlinită atunci când sunt alături.

Ecaterina Nemerenco, 14 ani

Bravo bibliotecarilor care organizează întâlniri cu scriitori! Posibilitatea copiilor de a comunica cu scriitorii este o modalitate de a-i motiva să citească mai mult, să cunoască pe viu oameni celebri, de la care au de învățat.

Zoia Balan, 58 ani

Vechilor mei prieteni – bibliotecarilor – un neam deosebit – моим старым друзьям – библиотечным работникам – особое племя с любовью и верой, что им удастся в конце концов установить мир и понимание между людьми, ибо они служители истины и добра!

Ион Унгуряну, полумосквич, полукишиневец

Nu am admirat nicăieri o expoziție de artizanat mai interesantă decât aici, iar faptul că o mare parte sunt confecționate de către copii cu dizabilități m-a dat gata. Extraordinar că îi promovați!

Maria Cebotari, 56 ani

... Biblioteca „Alba Iulia” este mecca noastră românească! Mult succes în activitatea acestei nobile biblioteci.

Florin Cârlan, New York, SUA

Este regretabil faptul că nu există și acces la Internet prin WI-FI, pentru că îmi este mai comod să lucrez cu laptop-ul meu, calculatoarele bibliotecii sunt bune de trimis la "pensie"...

Marina, 23 ani

Прекрасное чувство возникает с первых – же минут при входе в этот храм искусства и хранителей прекрасного, что создано человечеством. Большого здоровья, удачи и процветания всем сотрудникам библиотеки.

Константин Москович

Aduc mulțumiri doamnelor bibliotecare pentru sursele documentare propuse, pentru ajutorul acordat la elaborarea proiectului tehnologic.

Ala Cușnir , Rezina

Este o bibliotecă impunătoare, literatura selectată, mi-a fost de mare ajutor, am realizat cu ușurință proiectul propus.

Svetlana Curcenco , Cantemir

E unica instituție în care mă simt ca într-o țară civilizată.

Silvia Vartic , Căușeni

Vă aducem sincere mulțumiri pentru generozitatea, amabilitatea cu care ne-ați servit, toate sursele necesare pentru luminarea noastră; am lucrat într-o atmosferă binevoitoare, în liniște și multă atenție din partea personalului.

Tamara Antoci, Telenești

INSTRUIREA ȘI PERFEȚIONAREA PERSONALULUI

Pe parcursul anului 2010 prin acțiuni creative, personalul Bibliotecii Municipale s-a orientat spre constituirea identității mărcii. Imaginea, reputația Bibliotecii Municipale "B.P. Hasdeu" este direct proporțională cu potențialul uman, care se caracterizează prin originalitate și spirit inovativ. Oamenii BM sunt și un brand instituțional care prin competențe și abilități fac ca serviciile și ofertele să fie: *Dorite de utilizatori, Distincte în comunitatea profesională și Durabile în timp.*

Personal. Recrutare și selecție

Serviciile și ofertele infodocumentare ale Bibliotecii Municipale au fost realizate, evaluate, promovate, diversificate de către cei 436 de angajați, din care 344 de bibliotecari.

Personal		Din numărul personalului					
total	în echivalent norme întregi	bibliotecari		cu studii superioare		cu studii medii	
		total	în echivalent norme întregi	total	din care de specialitate	total	din care de specialitate
436	425	344	340	307	182	37	24

În comparație cu anul 2009 nu s-au produs schimbări în numărul total de personal – cifra a rămas aceeași. O mică scădere se sesizează la numărul bibliotecarilor cu studii superioare – *patru* unități. Argument pentru această situație servește extinderea numărului de programatori de la 9 la 13 unități.

În anul de referință echipa BM a fost completată cu 44 de persoane, din care 35 bibliotecari. Comparativ cu anii precedenți, intrările și plecările s-au micșorat. În total au plecat 35 de persoane, din care 25 bibliotecari.

La BM prevalează un climat instituțional favorabil pentru avansarea cunoștințelor. Biblioteca susține bibliotecarii pentru a învăța la ciclul I, II și III. Biblioteca Municipală are în componența sa cel mai mare număr de doctori în știință – 4 și de magiștri – 15.

Structura angajaților pe sexe este constantă, fiind justificată prin natura activității de bibliotecă. Schimbări neesențiale sunt și la statutul naționalitate. Vârsta medie a personalului nu a suportat schimbări - 37 de ani.

În scopul implementării prevederilor *Legii cu privire la sistemul de salarizare în sistemul bugetar nr.355-XVI* din 23 decembrie 2005, Hotărârii Guvernului *Cu privire la condițiile de salarizare a personalului din unitățile bugetare în baza Rețelei tarifare unice nr.381* din 13 aprilie 2006, Regulamentului *privind modul de conferire a categoriilor de calificare cadrelor bibliotecare și Ordinului Ministerului Culturii nr.211*, bibliotecarii

Bibliotecii Municipale au obținut următoarele grade de calificare:

superior: confirmare - 14; conferire - 11

gradul întâi (I): confirmare - 26; conferire - 37

gradul doi (II): confirmare - 22; conferire – 11.

În comparație cu anul 2006 (primul an de atestare) indicatorii au crescut din punctul de vedere al conferirii gradelor. Se observă o migrație de la gradul întâi la gradul superior, de la gradul doi la gradul întâi:

Ca rezultat al procesului de atestare, la 1 iulie 2010 Biblioteca Municipală a înregistrat următorii indicatori:

Total bibliotecari atestați	157
% bibliotecari atestați	46
Gradul superior	25
Gradul I	65
Gradul II	67

Subiectele temelor de cercetare au vizat problemele actuale ale filialelor, unde s-a pus accentul pe inovație, îmbunătățirea și extinderea serviciilor și ofertelor.

Formare profesională

Biblioteca Municipală a recunoscut rolul considerabil al procesului de educație pe parcursul vieții. Salariații bibliotecii se află într-un mediu permanent al învățării active.

Pentru învățarea individuală fiecare angajat acordă câte o oră pe zi de formare profesională. În filiale lunar au loc ședințe ale personalului, unde se discută subiecte profesionale, se evaluează serviciile și produsele, se identifică ariile vulnerabile, se determină acțiunile de îmbunătățire și de atingere a performanțelor.

Învățarea corporativă internă pe parcursul anului 2010 a vizat diverse subiecte. Prioritate s-au dat celor axate pe serviciile Biblioteca 2.0 și pe promovarea identității BM. Subiectele cele mai exponențiale organizate la nivel intern corporativ au fost: Stagiul *BIBLIOTECA 2.0*; Master-class: *Cultura informațională a bibliotecarului – un imbold al dezvoltării culturii informaționale a utilizatorului*; Master-class: *Aspectele comunicaționale în consolidarea brand-ului: Formele și metodele de comunicare scrisă*; Master-class: *Organizarea unui studiu sociologic*; Master-class: *Focus grup ca metodă de cercetare*; Master-class: *Ce este și cum se prezintă un Flash mob literar?*; Master-class: *Repartizarea presei*; *Descrierea analitică, Evidența presei*; Atelier profesional: *Reevaluarea și reinventarierea colecțiilor*.

Ediția a doua a *Zilei europene privind promovarea competențelor profesioniștilor din informare-documentare* a fost organizată de această dată într-un stil interactiv. Efortul și acțiunile au fost orientate spre evaluarea competențelor prin prisma produselor și serviciilor. *Duelul competențelor: teste, jocuri intelectuale, exerciții de dezvoltare a creativității* s-a manifestat cu ponderea cea mai majoră. Sarcinile au fost distribuite pentru cinci grupe, fiecare grup având un domeniu de competență. Prezentările și înscenările au fost apreciate de colegi și experți. Ca rezultat s-au identificat ariile critice și s-au evaluat competențele profesionale.

Conferința anuală *Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” – calea spre cunoaștere a comunității chișinăuiene: resurse, servicii, inovații. Abordări teoretico-practice* a continuat tradiția de a analiza realizările și de a identifica domeniile-cheie de dezvoltare a BM și de a disemina cele mai bune practici privind implementarea inovațiilor, produselor, sistemelor și tehnologiilor informaționale în spațiul informațional și educațional. Din cele 25 de comunicări prezentate în cadrul conferinței au fost susținute zece comunicări care au abordat tendințele și practicile bune: WEB 2.0, forme inovative de activitate, forme inedite de atragere a utilizatorilor.

Duplexul profesional este o formă de comunicare profesională prin care se discută și se analizează subiectele comune între partenerii de breaslă. Astfel, în anul de referință a fost organizat Duplex-ul profesional: *Digitizarea - calea spre cunoaștere: proiecte și parteneriate (Chișinău - Cluj)*. Au fost susținute următoarele comunicări: Sorina STANCA, director BJ "Octavian Goga" Cluj-Napoca. *Proiectul "Europeana Local" În România*; Anca PERVAIN, șef birou Secția pentru copii, BJ "Octavian Goga" Cluj-Napoca. *Tradițional și modern în practica proiectelor și parteneriatelor*; Ludmila PÂNZARU, director adjunct BM. *Colecția numerică a Bibliotecii Municipale*; Mariana HARJEVSCHI, director Biblioteca Publică de Drept. *Biblioteca Publică de Drept - instituția ce facilitează și promovează accesul la documente publice chișinăuiene*;

În comunitate biblioteconomică Echipa Hasdeu s-a implicat atât ca participanți la acțiuni de instruire, cât și ca formatori, cu comunicări și intervenții promovând identitatea BM.

Formatori:

- Masa rotundă: *Spațiul public de comunicare profesională – revistele de specialitate* (formator Lidia KULIKOVSKI în parteneriat cu Catedra de Biblioteconomie și Asistență Informațională), la care au participat circa 50 de persoane, din care 8 bibliotecari de la BM;

- Ședința a doua a *Clubului Bibliografilor BIBLIOARTIS* (ședință prilejuită de Ziua Mondială a Informației), organizată de BM, inițiativă profesională a Departamentului Informațional Biblioteconomic ULIM. Au participat circa 60 de bibliotecari (22 de la BM) din diverse biblioteci ale RM. Ședința a întrunit bibliografi-teoreticieni și din domeniul practic, specialiști în terminologie. Biblioteca Municipală a susținut următoarele comunicări: Ludmila PÂNZARU. *Concretizări și delimitări noționale și de utilizare a sintagmelor: Educare informațională?; Cultura informațională?; Cultura informației?; Formarea utilizatorului?; Alfabetizare informațională?; Transalfabetizare?...;* Carolina GÂSCĂ. *Bibliografiile Bibliotecii Municipale "B.P. Hasdeu" în spațiul virtual. Prezență. Utilizare. Feedback;* Taisia FOIU. *Ziua bibliografiei ca instrument de educare a culturii informaționale a bibliotecarilor și utilizatorilor. Concursul profesional ca modalitate de dezvoltare a culturii informaționale;* Ludmila PÂNZARU. *Guide to Open Bibliographic Data.*

- Master-class: *Managementul conflictelor. Formarea practicilor de mediere și negociere a conflictelor* (formator Tatiana COȘERI) pentru bibliotecarii de la Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM (15);

- Master-class: *Practici de calitate pentru obținerea gradului de calificare* (formator Tatiana COȘERI) pentru bibliotecarii școlari (30) din municipiul Chișinău și pentru bibliotecarii din raionul Ștefan Vodă (25);

- Atelier profesional: *Servicii bibliografice virtuale de bibliotecă* (Filiala "Ovidius" în colaborare cu DGETS, sectoarele Centru și Buiucani, în cadrul Zilei bibliografiei) pentru 12 bibliotecari școlari.

Cele mai importante acțiuni de instruire la nivel național:

- Simpozionul Științific *Anul Bibliologic 2009 – Anul promovării imaginii bibliotecii publice în comunitate* (Biblioteca Națională a Republicii Moldova) – comunicări: Lidia KULIKOVSKI. *Biblioteca contează în viața ta: proiect de promovare a imaginii;* Ludmila PÂNZARU. *Promovarea imaginii bibliotecii publice: forme și tehnici bazate pe Biblioteca 2.0;*

- Simpozionul Științific Național: *Paradigme și tendințe în informarea și comunicarea științifică* (Catedra de Biblioteconomie și Asistență Informațională) – comunicări: Lidia KULIKOVSKI. *Kilometrul 0 a Societății Cunoașterii – Biblioteca: redefiniri, reinventări, redescoperiri, revizuirii, reabordări,* Ludmila PÂNZARU. *Implementarea practicilor BIBLIOTECA 2.0 la Biblioteca Municipală,* Tatiana COȘERI. *Calitatea formării și dezvoltării specialistului în informare și documentare: repere privind elaborarea și aplicarea standardelor ocupaționale;*

- Simpozionul științific: *Bibliotecile în arealul cultural-informațional modern al copilului* în Cadrul Salonului Internațional de Carte pentru Copii (Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă”) – comunicare: Tamara MALANEȚCHI. *Dialog cu pictura în bibliotecă*;

- Conferința științifică: *Valorificarea potențialului bibliotecii universitare în contextul schimbării paradigmelor educației, științei și culturii* (Biblioteca Tehnico-Științifică a Universității Tehnice a Moldovei) – comunicări: Lidia KULIKOVSKI. *Brand, Brandingul în structurile infodocumentare. Emergențe și experiențe*; Tatiana COȘERI. *Aplicarea modelelor de excelență în evaluarea culturii instituționale: cazul structurilor infodocumentare*;

- Conferința științifică a masteranzilor și doctoranzilor *Dezvoltarea cercetării științifice, promovarea și cultivarea creativității și a inovării* (Universitatea de Stat din Moldova) – comunicări: Tatiana COȘERI. *Promovarea identității bibliotecii: forme și metode*, Elena BUTUCEL. *Servicii interactive de bibliotecă: BiblioRadio, Savela STRACIUC. Tinerii – prioritatea Bibliotecii Municipale: aspecte creative și inovative de implicare a tinerilor în viața comunității chișinăuene*, Aliona ȚURCAN. *Biblioteca vine la tine. Servicii extramuros oferite de biblioteca publică*, Tatiana BORODATÎI. *Evaluarea serviciilor on-line ale bibliotecilor publice*;

- Școala de vară: *Advocacy pentru bibliotecari: conținut și comportamente* (Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova);

- Masa rotundă: *Educația profesională și etica specialistului de bibliotecă: probleme și soluții* (Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM) - intervenții, comentarii, precizării: Lidia KULIKOVSKI, Tatiana COȘERI.

Filiala municipală a ABRM pe parcursul anului 2010 s-a implicat în activitatea Asociației Bibliotecarilor din R. Moldova prin acțiuni diverse: *23 aprilie - Ziuă bibliotecarului*: organizarea acțiunii *Dăruiește o carte*, recrutarea voluntarilor pentru acțiune, elaborarea comunicatului de presă, coordonarea cu agențiile de presă; Conferința anuală *Accesul deschis la informație și cunoaștere: susținerea progresului durabil*, 11-12 noiembrie – au participat 100 de bibliotecari care au susținut șapte comunicări.

La nivel internațional au fost efectuate mai puține vizite: *National advocacy update on draft copyright law in Moldova* (Mariana Harjevschi) – Instruirea bibliotecarilor din rețeaua eIFL IP, 25-27 octombrie, 2010, Cambridge, Anglia (comunicare); Conferința internațională „Holocaust” (România, București) – Biblioteca „I. Mangher”; Conferința internațională Proiectul "Europeana Local" în România (România, Cluj) – Parascovia Onciu, Elena Butucel.

Susținerea procesului didactic profesional

Prezența Echipei Hasdeu în mediul științific profesional contribuie la asigurarea calității învățământului superior. În procesul de cercetare studenții și masteranzii utilizează practicile de calitate ale BM. Astfel, bibliotecarii noștri sunt citați în tezele de an, de licență și de master. Aici putem menționa topul citărilor: Lidia Kulikovski, Mariana Harjevschi, Tatiana Coșeri, Ludmila Pânzaru, Taisia Foiu, Caludia Tricolici, Genoveva Scobioală. Trei persoane au susținut ore pentru studenți și masteranzi.

BM sprijină viitorii specialiști prin ghidarea la stagiile de practică. Numărul studenților repartizați variază de la an la altul în funcție de grupe. Prin competență, mentorii BM au contribuit nu numai la reușita studenților și masteranzilor, ci și la promovarea Bibliotecii Municipale, a prestigiului profesiei de bibliotecar.

Motivație și beneficii

Bibliotecarii au fost remunerați la timp, corect, în funcție de volumul și calitatea muncii executate, în conformitate cu prevederile *Codului Muncii*, *Convenției colective* (nivel de ramură) pe anii 2009-2010, cu prevederile legislației în vigoare cu privire la sistemul și la condițiile de salarizare a personalului din unitățile bugetare în baza Rețelei tarifare unice.

Pentru absolvenții instituțiilor de învățământ superior, tinerilor angajați li s-a stabilit un spor la salariu tarifar în mărime de 10% pentru perioada primilor trei ani de activitate. În continuare bibliotecarii au primit sporul pentru vechime în muncă, nocivitate, grad de atestare și supliment la salariul de funcție în mărime de 30 la sută ca instituție cu o deosebită importanță pentru comunitate.

Recunoașterea meritelor

Pe parcursul anului 2010 BM a fost apreciată de fondatori, parteneri și prieteni. În total au fost acordate 210 de diplome, distincții. Cele mai reprezentative au fost:

- Ordinul *Gloria muncii* Dnei Lidia Kulikovski pentru merite în dezvoltarea biblioteconomiei, contribuție la diversificarea serviciilor informaționale și colaborare interbibliotecară prodigioasă;
- Ordinul *Republicii* Dlui Vlad Pohilă pentru merite în dezvoltarea literaturii, activitate publicistică prodigioasă și contribuție la promovarea valorilor naționale;
- Concursul republican "Promovarea imaginii bibliotecii publice în comunitate" - Premiul I (Ministerul Culturii);
- Diplomă de onoare în semn de apreciere pentru remarcabile cercetări în domeniul istoriei presei basarabene din partea Asociației române de istorie a presei,

Consiliului editorial al Revistei române de istorie a presei - 1 (Lidia Kulikovski);

- Diplomă de excelență pentru promovarea autenticelor valori ale culturii românești și universale, pentru entuziasmul și devotamentul cu care s-a consacrat tezaurului, pentru activitatea îndelungată în slujba cărții și a lecturii publice din partea Bibliotecii Județene Mureș – 1 (Lidia Kulikovski);

- Certificat din partea Goethe-Institut București pentru îndeplinirea standardelor de calitate - Centrul de Informare și Documentare German;

- Diplomele "Gazetei bibliotecarului" – 4 (Biblioteca Națională a Republicii Moldova): Lidia Kulikovski pentru articol-sinteză, Tatiana Coșeri pentru reportaj, Elena Butucel pentru promovarea imaginii bibliotecii publice în comunitate, Elena Dabija pentru informație;

- Diplome de excelență din partea Ministerului Culturii – 3 (Lidia Kulikovski, Elena Butucel, Elena Cebotari);

- Diplome de excelență din partea Ministerului Educației – 1 (Mariana Harjevschi);

- În contextul jubileului de 50 de ani de activitate a Învățământului biblioteconomic universitar din Republica Moldova, Biblioteca Municipală a fost apreciată de Catedra de Biblioteconomie și Asistență Informațională cu Diplome de excelență – 4 (Biblioteca Municipală "B.P. Hasdeu", Lidia Kulikovski, Mariana Harjevschi, Tatiana Coșeri) și medalii jubiliare – 4;

- Concursul "Cel mai bun bibliotecar al anului" (ABRM) – Elena Butucel, Margareta Șcelicikova;

- Concursul Național "Cele mai reușite lucrări ale anului 2009 în domeniul Biblioteconomiei și Științei informării" (ABRM):

Premiul "Ion Madan"

Biblioteconomie. Asistență Informațională. Arhivistică : Teorie și practică / Bibl. Municipală "B. P. Hasdeu", Catedra de Biblioteconomie, Asistență Informațională și Arhivistică ; coord.: Lidia Kulikovski ; ref. șt.: Victor Petrescu. – Ch. : "Grafema Libris" SRL, 2008. – 156 p. : fig., fot., tab. - Bibliogr. la sfârșitul art. și în notele de subsol. – 300 ex. - ISBN 978-9975-52-042-3.

Premiul Mare

Bibliografia municipiului Chișinău, 1999-2004 / Bibl. Municipală "B. P. Hasdeu", Centrul de Informare și Documentare, Chișinău ; ed. îngrijită de Lidia Kulikovski. – Ch. : "Grafema Libris" SRL, 2009. – 444 p.

Premiul I Biblioteconomie și știința informării

Manual de identitate / Bibl. Municipală "B. P. Hasdeu"; Lidia Kulikovski, Genoveva Scobioală, Ludmila Pânzaru, Tatiana Roșca. – Ch., 2009. – 40 p.

Premiul III Biblioteconomie și știința informării

3 instrucțiuni ale BM "B. P. Hasdeu" :

1. BiblioReferințe. Ghid cu privire la utilizarea softului Bibliotecii Municipale "B. P. Hasdeu" / Au contribuit Mariana Harjevschi, Nelly Țurcan, Taisia Foiu, Ludmila Pânzaru. – Ch., 2009. – 26 p.
2. Ziua bibliografiei; День библиографии: instrucțiune metodică / Biblioteca Municipală "B. P. Hasdeu", CID "Chișinău". – Ch., 2009. – 20 p.
3. Ziua de informare; День информации: instrucțiune metodică / Biblioteca Municipală "B. P. Hasdeu", CID "Chișinău". – Ch., 2009. – 12 p.

Premiul II Bibliologie

BiblioPolis. Revista de biblioteconomie și științe ale informării / Bibl. Municipală "B. P. Hasdeu"; dir. Lidia Kulikovski. – Ch., 2009. - Nr. 1-4.

Premiul I Lucrări în alte domenii

McCook, Kathleen de la Peña

Un loc la masă. Participarea bibliotecilor la dezvoltarea comunității [Resursă electronică] / Kathleen de la Peña, red.: L. Kulikovski, trad.: V. Kulikovski; L. Kulikovski. – Ch., 2009. – 160 p. – CD-Rom.

Premiul II Lucrări în alte domenii

Știați că? : Caleidoscop enciclopedic / Bibl. Municipală "B. P. Hasdeu" ; concepție, sel., realizare: Eugenia Manea-Cernei, Alexandru Horațiu Frișcu ; cuv. -înainte: Lidia Kulikovski. – Ch. : Pontos, 2009 (F.E.-P. "Tipogr. Centrală"). – 528, [4] p. - Bibliogr.: p. 495-499. – Ind. de nume, tematic: p. 500-529. – 300 ex.- ISBN 978-9975-72-011-3 (în cop. tare).

Design

Biblioteca contează în viața ta. Materiale promoționale ale BM "B. P. Hasdeu" [Resursă electronică]. - Ch., 2010.

Originalitate

Biblioteca Municipală – bibliotecă inovantă [Resursă electronică]. - Ch., 2010.

GESTIUNEA FINANCIARĂ

Deși recunoscute ca mijloace educative și culturale de mare importanță, cartea și bibliotecile, sunt mereu supuse unei reevaluări fie din partea celor care le utilizează, fie din partea celor care le finanțează.

Articol	Descifrare	Aprobat	Precizat	Cheltuieli efectiv
111	Salariu	8 561 300	8 497 600	8 464 900
112	Asigurare medicală	278 000	278 300	282 500
116	Fondul social	1 830 000	1 893 700	1 856 200
113/01	Energie electrică	300 000	300 000	292 700
113/02	Gaz	-	-	-
113/03	Rechizite, mentenanță, consumabile	900 000	752 000	696 700
113/04	Căldura	650 000	650 000	676 800
113/06	Abonare, achiziție de carte	3 500 000	3 695 000	3 693 400
113/11	Telecom	120 000	104 000	57 900
113/13	Întreținere transport	100 000	40 000	35 300
113/17	Reparații curente	650 000	650 000	643 500
113/18	Reparații utililaj	120 000	5 000	4 900
113/19	Chirie	400 000	403 000	412 700
113/21	Instruire profesională	-	-	-
135/21	Ajutor compensație		422 000	422 000
113/22	Servicii editoriale	250 000	250 000	247 000
113/27	Contoare	10 000	10 000	300
113/29	Pază	60 000	90 000	95 600
113/30	Servicii informaționale	270 000	140 000	141 400
113/34	Apă, canalizare	100 000	100 000	97 400
113/35	Salubritate	30 000	30 000	29 900
113/45	Manifestări culturale	200 000	200 000	199 100
114/02	Deplasări	100 000	15 000	11 900
242	Mobilier, echipament	100 000	306 000	251 700
243	Reparații capitale	-	-	-
	TOTAL	18 529 600	18 831 600	18 563 900

Anul 2010, pentru BM, a fost unul rodnic, un an cu valențe și rezultate în domeniul informatizării proceselor, în diversificarea serviciilor electronice și tradiționale, în cercetare bibliografică și biblioteconomică, în promovarea imaginii, anul în care s-a continuat realizarea *Strategiei BM 2008-2017*.

Raportul BM 2010 este mesajul prin care transmitem ce s-a făcut, cât s-a făcut, cum s-a făcut, care-i rezultatul și impactul.

PROPUNERI:

1. asigurarea cotei stabilite de Guvern la achiziția de carte;
2. asigurarea (elaborarea de către instituțiile responsabile) a publicațiilor metodologice necesare dezvoltării bibliotecilor publice;
3. stimularea creativității și inovativității prin certificare și sporuri la salarii;
4. revizuirea standardelor de asigurare cu personal a bibliotecilor publice;
5. revizuirea ori elaborarea noilor normative de încărcătură (împrumut per bibliotecar; număr ore de relații cu publicul ș.a.);
6. elaborarea unor normative de dotare tehnologică a bibliotecilor publice (un minimum indispensabil activității în contextul tehnologizat actual);
7. elaborarea unor normative de dotare cu echipament de instruire (a bibliotecarilor, a utilizatorilor și pentru manifestările culturale; un minimum obligatoriu de dotare);
8. standardizarea (metodologii) activității de cercetare bibliografică;
9. elaborarea unei strategii/viziune de dezvoltare a bibliotecilor publice pe termen lung;
10. rezolvarea problemei cronice de instruire a bibliotecarilor;
11. stimularea materială sau extraprecuniară pentru bibliotecarii care elaborează și publică volume în sprijinul instruirii bibliotecarilor (manuale, lucrări metodice, ghiduri, practici de calitate, traducerea unor lucrări de referință pentru domeniul bibliotecar) în scopul stimulării producerii literaturii de specialitate;
12. instituirea unui fond, la Ministerul Culturii, în scopul motivării muncii pentru vizite de documentare și stagieri la biblioteci moderne din străinătate, măcar din țările vecine, în scopul motivării celor mai buni bibliotecari din bibliotecile publice.

Efortul managementului va fi în continuare orientat să calibreze spiritul echipei pentru a rămâne pe linia de plutire, pentru a îngrădi echipa de sincopale crizei.

Pentru anul 2011, BM își propune să realizeze:

- Finisarea Sistemului de Gestiune a Activității BM;
- Dezvoltarea Catalogului Electronic Partajat al BM;
- Continuarea dezvoltării colecției electronice a BM;
- Extinderea programelor de lectură pentru toate grupurile sociale de chișinăuieni;
- Îmbunătățirea condițiilor de funcționare a bibliotecilor-filiale.

Bazându-ne pe rezultatele obținute în 2010, pe capacitatea instituțională și capabilitatea personalului, pe susținerea Administrației Publice Locale sperăm să rămânem în continuare instituția comunitară, culturală necesară chișinăuianului.