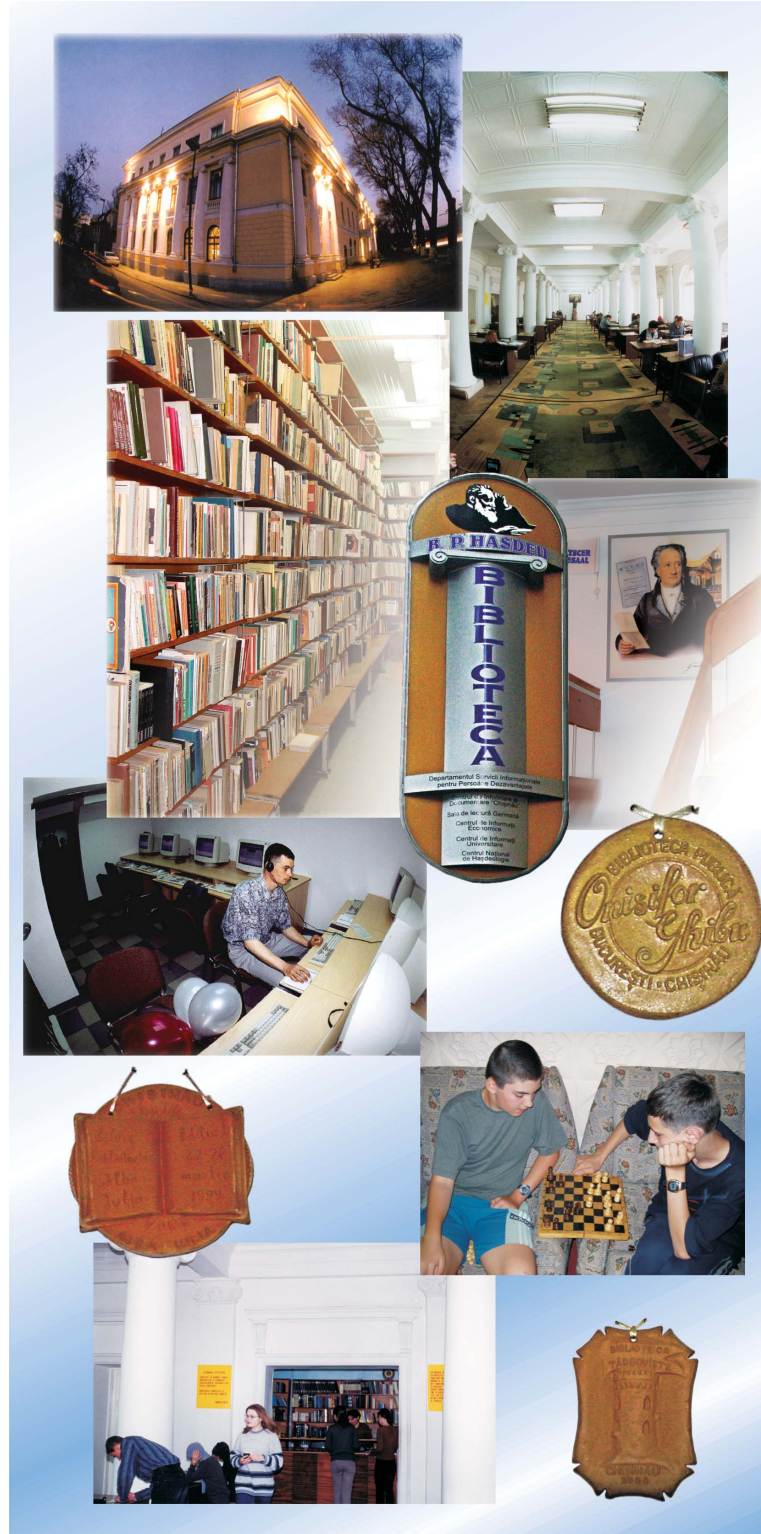


# RAPORT DE ACTIVITATE 2003





Chișinăul, orașul meu, oraș unde trăiesc, muncesc... confruntat cu lupte politice, independent de iure, dominat de facto, pe care vor să-l afle "în genunchi", rămâne un exemplu de luptă pentru identitatea națională, model de luptă pentru supraviețuire pentru toată țara, exemplu cultural, poluat permanent...

Dar nu știu vreun alt loc în care aș putea trăi, dacă ar fi să doresc, să aleg, un loc în care lumea se află într-o continuă căutare a identității, într-o continuă luptă pentru supraviețuire.

Cu mulți ani înaintea Europei, cu 355 de ani înaintea Washingtonului, cu 367 de ani înaintea Petersburgului... Acum în acest oraș se dă lupta pentru ceea ce n-am putut face în trecut, pentru ceea ce n-am putut face cu democrația, cu independența...

Oraș al științei, cunostințelor, al studenților și tinerilor, oraș al celor mai multe universități; oraș al culturii, oraș al lumii politice, orașul lumii de afaceri, orașul cu cei mai mulți pensionari, someri și boschetari.

Fiecare din noi, cei 770 de mii de chișinăuieni - tineri, bătrâni, bogați sau săraci, intelectuali sau muncitori - contribuim diferit - mult sau puțin, pozitiv sau distructiv la creionarea portretului, identității, măreției sau decăderii Chișinăului.

Cred că prin activitatea susținută în 2003 BM a contribuit mult la transformarea Chișinăului într-un oraș influent, într-un etalon național, într-un oraș european, într-un oraș al destinului, într-un oraș al viitorului. Percepția mea asupra viitorului se sprijină pe acțiuni concrete și pe dovada succesului. Realizările de succes ale BM din ultimii ani și cele ale anului 2003, susținute de misiunea bibliotecii, au influențat modul în care gândesc și acționează chișinăuienii.

Testul final la care trebuie să facă față BM și bibliotecarii ei nu este acela de a obține succes astăzi, ci acela de a rămâne una de succes și mâine. În această ordine de idei, apreciez termenul *succes* prin prisma a două criterii: succesul în adăugarea valorii și performanțe continue. Primul criteriu măsoară rezultatele în funcție de dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor, și îmbunătățirea modului de utilizare a potențialului și resurselor disponibile. Al doilea criteriu răspunde la întrebarea "Are biblioteca un impact permanent asupra comunității, oamenilor, reușește să se extindă pentru a avea o influență mai mare asupra unui număr mai mare de oameni?"

În 2003 numărul de chișinăuieni care au carnet de cititor al Bibliotecii Municipale a ajuns la 507 941 (66% din populație). Pe parcursul anului 2003 s-au folosit activ de serviciile BM - 326 679 (42,4% din populație) chișinăuieni, din care 59 708 (7,8.% din populație) s-au înscris ca utilizatori noi. Fiecare din cei 326 679 utilizatori activi au vizitat biblioteca în medie de 10 ori, numărul total de frecvențe ajungând la 3 339 109 (per/zi - 11 130). În 2003 chișinăuienii au înregistrat un număr destul de impunător de împrumuturi - 9 150 347 ex., cel mai mare din istoria de 126 de ani ai bibliotecii.

Numărul mare de chișinăuieni-utilizatori și cerințele lor informaționale și mai mari au condiționat conducerea BM să-și orienteze efortul spre a înnoi constant colecția. Politica de achiziții în 2003 s-a bazat pe criteriile: echilibrul achizițiilor, ca-



re a asigurat echilibrul dintre genuri, suporturi, limbi, domenii; exhaustivitatea, care a pledat în favoarea lărgirii repertoriului de titluri în detrimentul numărului de exemplare (intrări exemplar/ titlu a fost de 4,3 ex.) și cererea chișinăuienilor. Din păcate, mărimea bugetului alocat (1,9 lei/ locuitor, mult mai mică decât cea stabilită de stat - 3,60 lei) nu ne-a permis să respectăm în totalitate ultimele două criterii.

Pe parcursul anului de referință Biblioteca Municipală a fost un mediu educațional pentru copiii chișinăuieni până la 14 ani, stimulând și creând deprinderi de lectură, oferindu-le facilități în pregătirea temelor pentru acasă, implicându-i în activități culturale, distractive, oferindu-le suport pentru incluziunea socială, contribuind la alfabetizarea funcțională, digitală, vizuală, media. De aceste servicii și facilități au beneficiat 82 968 copii până la 14 ani (25,4% din numărul total de utilizatori activi și 82,4% din numărul total de copii până la 14 ani din municipiul Chișinău). Spectrul de servicii susținut pentru această categorie de chișinăuieni, dar și înnoirea substanțială a colecției, a condus la dublarea față de 2002 a numărului de publicații împrumutate 2 247 958 ex. - 24,6% din numărul total de împrumuturi.

Biblioteca Municipală împărtășește politica respectului pentru identitatea și diversitatea culturală, încurajează dezvoltarea diversității culturale locale, sprijinind acțiuni de păstrare, dezvoltare și promovare a culturii minorităților etnice prin constituirea unor colecții specializate, valoroase în limbile etniilor conlocuitoare - rusă, ucraineană, bulgară, găgăuză, ivrit-idiș, asigurând accesul la baze de date globale și furnizând prin WWW resursele culturale locale. Anul 2003 a fost un an laborios pentru filialele: de carte evreiască "I. Mangher", de către rusă "M. Lomonosov", care s-au orientat spre diversificarea serviciilor, promovarea lecturii în limbile minoritarilor, activitatea de cercetare științifică, constituirea cataloagelor electronice, furnizarea serviciilor digitale.

Biblioteca Municipală a continuat să susțină parteneriate sociale cu societatea civilă, să coopereze la nivel local cu instituțiile educaționale, sociale, medicale, culturale pentru a menține și dezvolta furnizarea informațiilor comunitare chișinăuienilor. Pe parcursul anului au fost completate și actualizate bazele de date comunitare, accentul punându-se pe furnizarea lor în regim off-line.

Misiunea și valorile Bibliotecii Municipale au un pronunțat caracter social și sunt orientate spre asigurarea egalității accesului la informații. Dorind să rămână competitivă și în continuare, BM și-a propus crearea unei culturi de constientizare a incluziunii sociale, preocupare ce a dus la diversificarea serviciilor pentru diferite grupuri sociale dezavantajate, acoperirea cu servicii a unui număr mult mai mare de chișinăuieni dezavantajați. Realizarea acestui deziderat a fost posibil datorită contribuției fiecărui departament, fiecărei filiale, fiecărui bibliotecar.

O prioritate a politicii informaționale a Bibliotecii Municipale este elaborarea, dezvoltarea și livrarea conținutului electronic prin trecerea pe suport electronic a bibliografiilor elaborate, curente și retrospective. Biblioteca furnizează servicii informaționale on-line și off-line.

Cooperarea și coordonarea activității reprezintă pentru Biblioteca Municipală un element important în realizarea cu succes a misiunii, valorilor, politicilor, strategiilor. Biblioteca Municipală "B.P.Hasdeu" rămâne partener activ al Centrelor bibliotec-

nomice, al consorțiului eIFL Direct Moldova, TINLIB, SIBIMOL, participă la organizarea seminarelor, meselor rotunde, simpozioanelor de rezonanță națională, sprijină procesul didactic fiind bază pentru practica studenților. La nivel internațional relațiile se extind prin participarea în proiectul European CALIMERA, și prin prezența sa în Asociația Internațională a Bibliotecilor Metropolitane (INTAMEL). Biblioteca Municipală susține în continuare o politică agresivă de marketing pentru a identifica și a anticipa nevoile de informare ale chisinăuienilor, pentru a-și promova serviciile, resursele și produsele. Nominalizată ca instituție a calității europene, ca instituție a secolului XXI, imaginea a fost menținută și promovată pentru a atrage noi chisinăuieni, utilizând diverse metode de cercetare a pieței informaționale metropolitane, auditul social (gradul de utilizare a bibliotecii), auditul extern (cartea de vizită, cutia de sugestii, întâlnirile cu utilizatorii - feed-back tradițional dar și cel electronic).

Orice îmbunătățire a activității, orice satisfacție a utilizatorului, a serviciilor oferite sau răspunsul la necesitățile lor, Biblioteca Municipală le-a obținut numai prin munca oamenilor, bibliotecarilor săi. Ei sunt "ochii și urechile" bibliotecii noastre. Ei sunt interfața dintre conducere și utilizator. Îi învățăm să perceapă situația așa cum este ea în realitate și să știe ce răspunsuri să dea, cum să procedeze, cum să acționeze pentru a realiza misiunea și principiile pe care le împărtășim, obiectivele pe care le urmărim. 235 de bibliotecari din cei 362,5 care au contribuit la realizările anului 2003 - au fost instruiți în diferite programe de instruire.

Indiferent la ce nivel ierarhic se află, orice manager a fost și formator. Volumul și calitatea timpului pe care le-a alocat pentru a-i pregăti pe bibliotecari este un indicator de performanță care va fi utilizat în evaluarea managerilor. Aplicând formula "Mobilizează oamenii și provoacă-i" urmărim, de fapt, formarea unei echipe competitive.

Anul 2003 a fost un an financiar greu. Necesarul pentru desfășurarea activității și îndeplinirea misiunii față de chisinăuieni a fost de 10 mln lei. S-au bugetat doar 5 mln. Pentru a nu periclita buna funcționare, care immanent se răsfrânge asupra utilizatorului, BM și serviciile, cu personalul său experimentat, au căutat resurse extrabugetare, care în acest an au fost mai puține decât în anul precedent - doar 560 mii lei. Mijloacele obținute din granturi și suplimentarea articolului "cheltuieli personal" pentru mărirea cu 60 % a salariului au sporit suma cheltuielilor de facto - 7 mln 060 mii de lei.

Dificultatea, complexitatea, diversitatea obiectivelor ce revin BM determină abordarea de către conducere a managementului participativ, astfel implicând structurile de toate nivelurile în adoptarea celor mai importante decizii pentru activitatea bibliotecii. În 2003 s-a amplificat autonomia managerială a substructurilor, totodată s-a ridicat nivelul de pregătire profesională și managerială a managerilor de nivel mediu, pentru a face posibilă și necesară participarea reală a acestora la soluționarea decizională a multiplelor probleme cu care s-a confruntat BM în 2003.

Adoptând o manieră de conducere decentralizată, am rămas o instituție competitivă și unită datorită valorilor pe care le împărtășește fiecare bibliotecar al BM.

Director general BM,  
**dr. Lidia KULIKOVSKI**



## Biblioteca Metropolitană

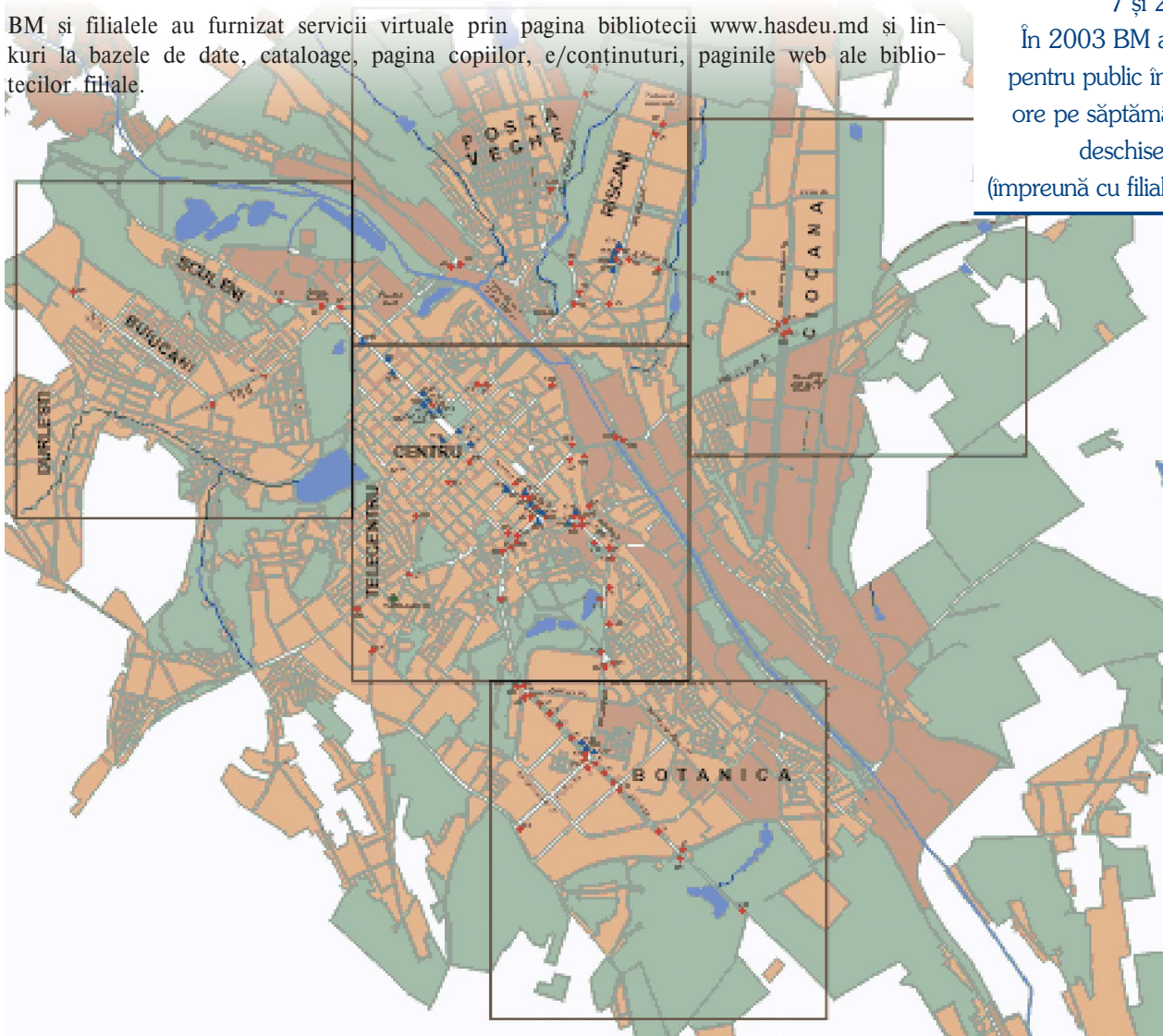
**B**iblioteca Municipală "B.P.Hasdeu" este cea mai mare bibliotecă publică din Republica Moldova. Pe parcursul anului 2003 a furnizat informații și a oferit diverse servicii printr-o rețea eficientă care include:

- ◆ Sediul Central
- ◆ 35 de filiale

Din ele 10 filiale pentru copii, 10 filiale adulți cu secții copii, 3 biblioteci specializate - Biblioteca Publică de Drept, Biblioteca de Arte, Centrul Academic Internațional Eminescu, 5 biblioteci pentru minoritățile etnice, 7 filiale de cartier.

Biblioteca oferă următoarele servicii: facilități pentru studiu (studenților, copiilor, autodidacților), facilități pentru teme pentru acasă (elevilor până în 14 ani), împrumut la domiciliu, împrumut interbibliotecar (în cadrul rețelei), acces la Internet, servicii culturale, de divertisment, pentru persoane dezavantajate (servire la domiciliu sau locul de instituționalizare - aziluri, școli speciale, centre de zi, închisori), servicii de xerocopiare.

BM și filialele au furnizat servicii virtuale prin pagina bibliotecii [www.hasdeu.md](http://www.hasdeu.md) și linkuri la bazele de date, cataloage, pagina copiilor, e/continuturi, paginile web ale bibliotecilor filiale.



BM oferă servicii 7 din 7 zile la Sediul Central, 6 din 7 zile la filiale, servicii virtuale 7 din 7 și 24 ore din 24.

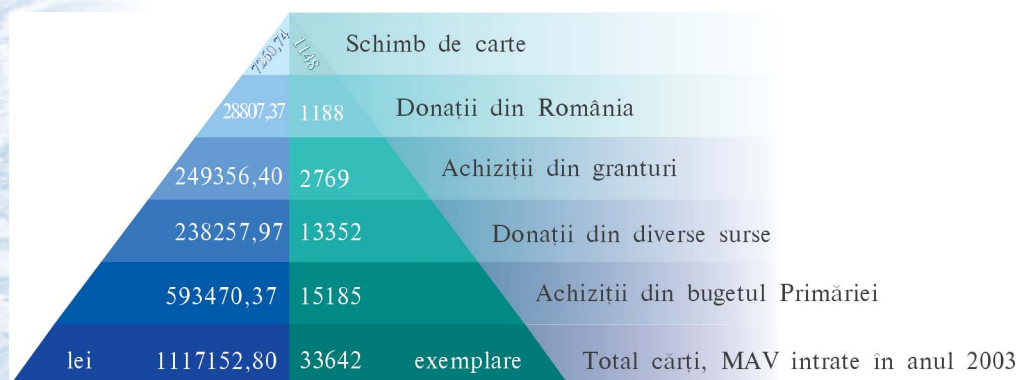
În 2003 BM a fost deschisă pentru public în medie 71 de ore pe săptămână. Total ore deschise pentru public (împreună cu filialele): 106 131

## Colecția BM în 2003

**P**e parcursul anului 2003 BM a achiziționat 9 797 titluri/41 932 exemplare, dintre care 41 455 exemplare cărți și ediții periodice, 125 documente de muzică tipărită, 113 materiale audio-vizuale, 239 exemplare de documente electronice.



Numărul mare de chișinăuieni-utilizatori și cerințele lor informaționale și mai mari au condiționat conducerea BM să-și orienteze efortul spre a înnoi constant colecția.



Rata de achiziții și titluri de periodice abonate în anul 2003 a fost preponderent determinată de mărimea bugetului alocat și influențată de următorii factori specifici municipiului Chișinău: gradul de utilizare a serviciilor de către chișinăuieni, diversitatea multiculturală și lingvistică a utilizatorilor, vârsta medie a populației, nevoi speciale ale persoanelor cu desabilități, accesul la bazele de date și la informația on-line.

Acești factori au influențat numărul de titluri și exemplare, atât la cărți cât și la edițiile periodice.

În 2003 în colecțiile Bibliotecii Municipale "B.P.Hasdeu" au intrat cu 6 979 exemplare mai puțin decât în anul 2002.

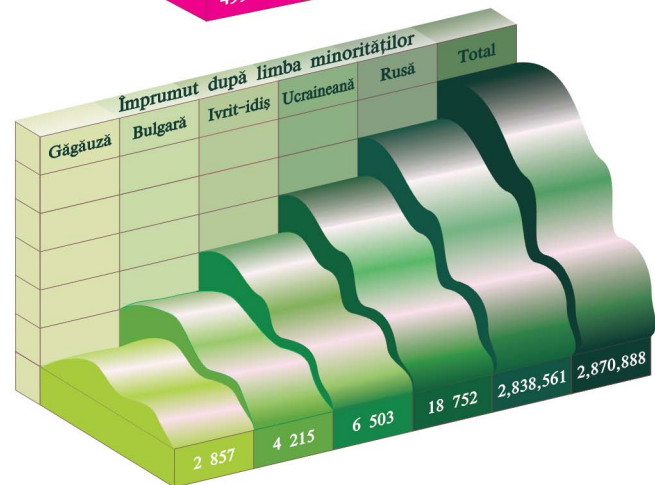
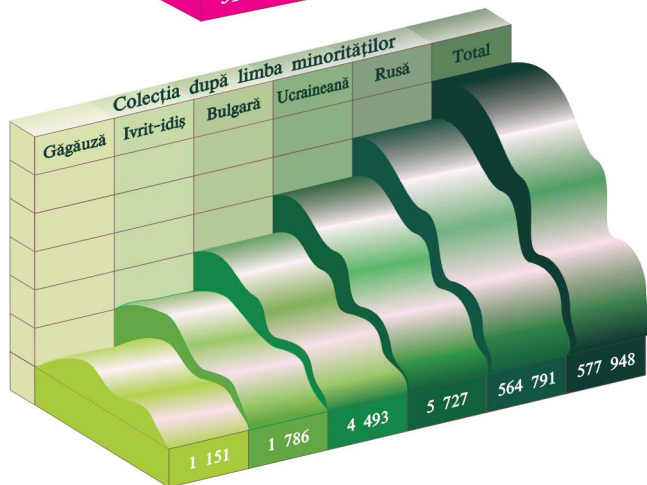
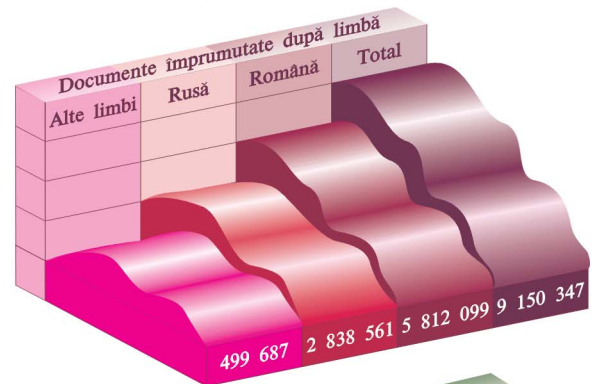
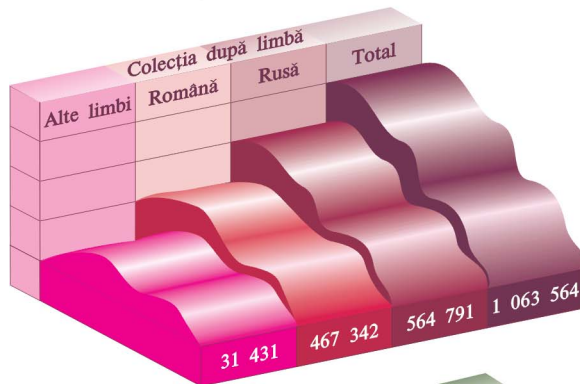
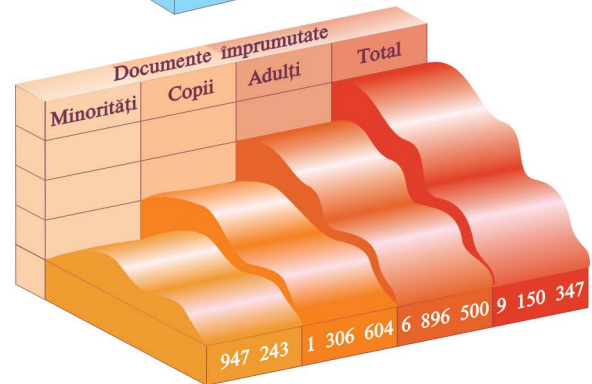
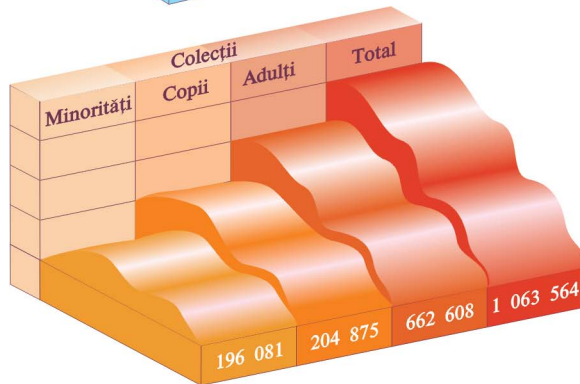
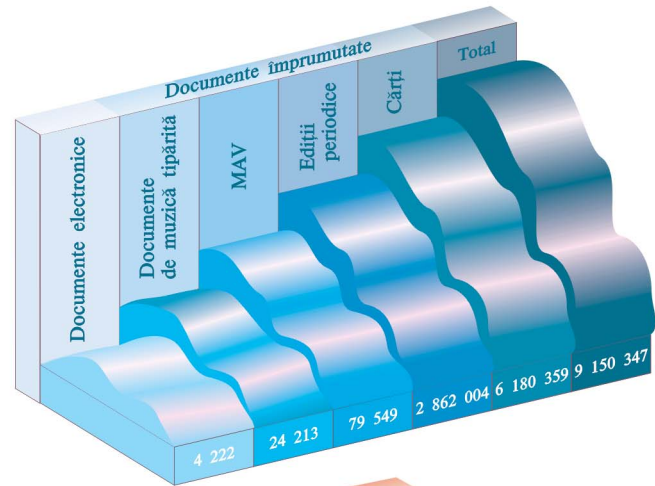
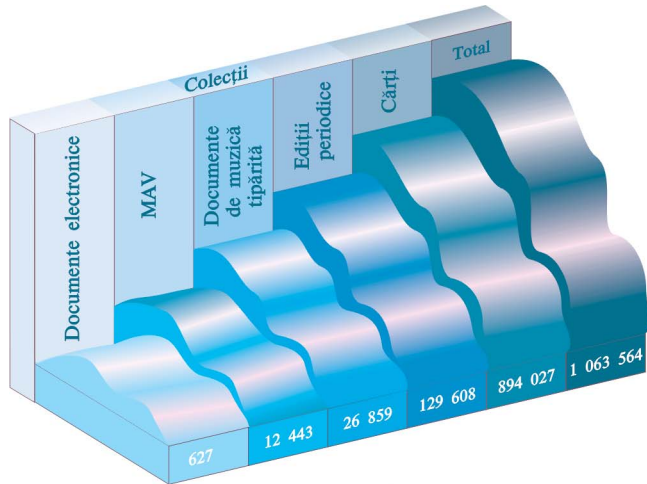
Materialele intrate sunt din următoarele domenii de bază: socio-politic, tehnic, științele naturii, artă și beletristică. În anul de referință, în colecția Bibliotecii Municipale "B.P.Hasdeu" a intrat preponderent beletristică - peste 50% din toate exemplarele intrate.

Materialele din domeniul social-politic constituie 33,9% din intrări (cu 4,5 puncte procentuale mai puțin decât în anul 2002). Exemplarele din alte domenii intrate în anul 2003 în colecția Bibliotecii Municipale dețin o pondere de circa 3-5%.

În perioada de referință, 63% din toate materialele intrate în colecțiile Bibliotecii Municipale "B.P.Hasdeu" au fost în limba română (comparativ cu circa 80% în anul 2002). Pe locul doi s-au situat materialele în limba rusă cu circa 1/3 din intrări - 32,4%, ponderea dată fiind dublă comparativ cu cea din anul 2002.

Schimbările survenite pe parcursul anului 2003 în colecția Bibliotecii Municipale "B.P.Hasdeu" au avut ca scop final formarea unei colecții calitative, care să corespundă preferințelor utilizatorilor.





## Utilizatorii BM

Numărul utilizatorilor înscrși a ajuns în 2003 la 507 941 persoane (66% din populația municipiului Chișinău). Pe parcursul anului 2003 au beneficiat de serviciile BM - 326 679 utilizatori și s-au înscris 59 708 de utilizatori noi. Creșterea constantă a numărului de utilizatori se datorează unei reconsiderări a activității bibliotecare. În primul rând, diversificării serviciilor, orientate spre atragerea tuturor grupurilor sociale din Chișinău, furnizarea serviciilor specializate, achiziția unui fond de carte variat ca limbă, genuri și suporturi, și nu în ultimul rând plasarea Anului Dimitrie Cantemir și Anului European al persoanelor cu dizabilități ca prioritățile anului 2003.

Structura utilizatorului după ocupație, vârstă, naționalitate este foarte variată, aceasta demonstrând că chișinăuienul (oricare ar fi statutul său social, etnic, de vârstă, economic, orientarea sa politică, religioasă etc.), apreciază și utilizează colecția BM și filialele ei, susține și beneficiază de repertoriul serviciilor prestate. În 2003 au beneficiat de serviciile B.M. "B.P.Hasdeu" 234 198 utilizatori români, 70 487 utilizatori ruși și 21 994 de utilizatori de alte naționalități.

Statistica de bibliotecă demonstrează că femeile sunt utilizatori mai activi decât bărbații: sex feminin - 58%, sex masculin - 42 %.

Politica de incluziune socială a BM, promovată foarte activ în 2003, a determinat o creștere semnificativă a numărului de persoane dezavantajate acoperite cu diverse servicii - peste 20 de mii.

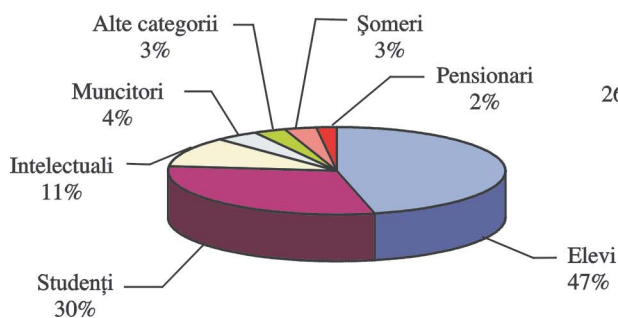
Pe parcursul anului de referință BM a fost un mediu atractiv și indispensabil pentru 82 968 copii - utilizatori cu vârsta de până la 14 ani.

Fiecare din cei 326 679 utilizatori activi au vizitat biblioteca în medie de 10 ori, numărul total de frecvențe fiind 3 339 109 (per/zi - 11 130). Indicele de frecvență înregistrează doar o ușoară creștere. Cel mai mare număr de frecvențe l-au înregistrat Sediul Central și biblioteca "Transilvania", la filialele "minorități etnice" - biblioteca "Ițic Mangher".

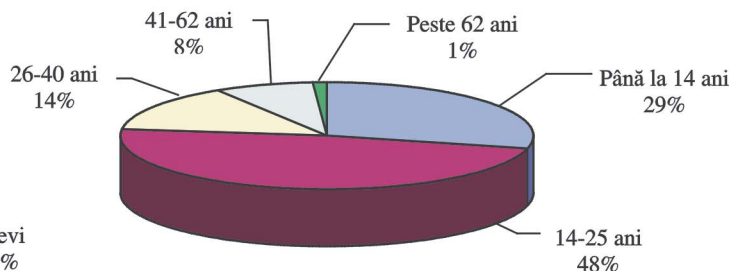
Utilizatorii, cei 326 679 de chișinăuieni, au determinat rata achiziției, extinderea spectrului de servicii, numărul de activități, programe, subiectele de instruire, numărul de bibliotecari, orele de funcționare, comportamentul bibliotecarilor.

Sugestiile utilizatorilor se referă la îmbunătățirea și modernizarea condițiilor de funcționare. Ei cer calculatoare mai performante, program de activitate 24/24, aer condiționat, mini-bar, fon muzical în sălile de studiu. Faptul că în boxa de idei întâlnim foarte puține reclamații de insatisfacție, ne face să credem că serviciile și resursele BM satisfac, în cea mai mare măsură, cerințele de informare a chișinăuienilor.

Structura după ocupație



Structura după vârstă





## Biblioteca hibrid

Pentru a-și valorifica întregul potențial Biblioteca Municipală încearcă să ofere servicii digitale noi și inovatoare, capabile să faciliteze chișinăuienilor atât atingerea scopurilor personale într-o lume în permanentă schimbare, cât și aportul lor la crearea unei societăți informaționale.

Răspunsul Bibliotecii Municipale la Declarația Milenară este furnizarea serviciilor informaționale digitale. Digitizarea bibliografiilor elaborate este un efort de a prezerva moștenirea culturală chișinăuiană, o contribuție la viitorul program "Chișinăul electronic". Au fost elaborate bibliografiile electronice: *Iulian Filip*, *Nicolae Dabija*, *Mihai Cimpoi*. Un aspect pozitiv și laudabil îl constituie implicarea filialelor în activitatea de digitizare (e-bibliografia *Ion Dron*, întocmită la biblioteca "Transilvania").

Acest proces se dezvoltă mai încet decât am planificat din cauza complexității, scalabilității, sustenabilității - probleme care cer investiții pe termen lung.

A fost finisat catalogul Hasdeu care reflectă viața și activitatea membrilor familiei Hasdeu. Prin intermediul paginii Web ([www.hasdeu.md](http://www.hasdeu.md)) utilizatorii au posibilitatea de a accesa catalogul electronic la distanță. Bibliotecile conștientizează oportunitatea utilizării serviciilor digitale dezvoltând pagini web - Biblioteca Publică de Drept, "Ițic Mangher", "Alba Iulia". Utilitatea acestor servicii o demonstrează utilizatorii - 52 255 accesări catalog electronic Sediul Central, 28 391 accesări catalog BPD.

O oportunitate eficientă reprezintă accesul gratuit al chișinăuienilor la baza de date internațională EBSCO. În anul 2003 au fost efectuate peste 3000 de căutări.

Utilizatorul Bibliotecii Municipale a primit informațiile necesare adresându-se la CID "Chișinău", Serviciul Cataloage, CIE, SCG - la Sediul Central și la filialele BM, prin [www.hasdeu.md](http://www.hasdeu.md) și [www.pll.md](http://www.pll.md), prin Birouri Virtuale de referințe "Întreabă bibliotecarul".

Pentru informarea utilizatorului au fost alcătuite 10 buletine *Intrări noi*, 157 de liste bibliografice, 5 materiale analitice. Au fost organizate 51 zile de informare, 258 reviste bibliografice, organizate 843 de expoziții.

Mai adăugăm aici: 46.814 referințe îndeplinite, 10.739 informații la distanță, 85.500 consultații la catalog, 118 lecții bibliografice, 11 mape tematice.

**i**  
O prioritate a politicii informaționale a Bibliotecii Municipale este elaborarea, dezvoltarea și livrarea conținutului electronic.



## Biblioteca inclusivă

**P**rintre obiectivele prioritare ale politicii BM "B.P.Hasdeu" sunt cele care revendică garantarea demnității umane și înlăturarea obstacolelor informaționale, ale integrării sociale a persoanelor cu dizabilități.

**i** Misiunea și valorile Bibliotecii Municipale au un pronunțat caracter social și sunt orientate spre asigurarea egalității accesului la informații.

Pentru anul 2003, declarat Anul persoanelor cu dizabilități, BM și-a propus racordarea acțiunilor sale la Programul municipal "De la inimă la inimă", implicarea în campania social-culturală "Din ei, prin ei și pentru ei", diversificarea grupului de persoane dezavantajate prin atragerea la bibliotecă, deservirea la locul de trai sau instituționalizarea de noi utilizatori cu handicap fizic, social, intelectual, înlăturarea barierelor intelectuale în scopul lărgirii și facilitării accesului la informare, cooperarea și coordonarea resurselor, instruirea bibliotecarilor.

Pentru realizarea obiectivelor a fost creată și dezvoltată baza de date a potențialilor utilizatori, s-a creat baza de date a organizațiilor de profil, s-a intensificat colaborarea cu diverse Societăți de profil, școli speciale, alte instituții (ONG, Centre etc.) care oferă servicii speciale, s-au dezvoltat parteneriate cu societatea civilă și instituțiile sociale din municipiu, s-au elaborat proiecte de diversificare a serviciilor. Bibliotecarii au organizat și participat la activități sociale, culturale, științifice organizate de și în susținerea persoanelor dezavantajate.

S-a intensificat simțitor activitatea cu copiii dezavantajați. Pe lângă manifestările din cadrul clubului "O rază de lumină" (fil. "Tg. Mureș"), "Ludoteca" (fil. "Transilvania"), fil. "Alba Iulia" și "I.Mangher" și-au concentrat eforturile pe coordonatele taberei de vară și taberei de agrement, s-au deschis noi cluburi și derulat noi activități, ca, de ex., clubul pentru copiii străzii din cartierul Buiucani. S-au practicat diverse forme de activitate informațională și culturală: lecturi matinale individuale, concursuri literare, lecții de utilizare a computerului, întâlniri cu scriitorii, ore de religie etc.

Filiala "Ițic Mangher" a pus bazele unei noi colaborări cu Centrul de reabilitare "Motivație" pentru copii cu paralizie cerebrală infantilă și cu dereglări locomotorii. Scopul proiectului dat este includerea acestor copii în comunitate prin intermediul cărții și lecturii. Proiectul include: lecturi și discuții ale cărților, călătorii literare, înscenarea povestilor, desenarea eroilor în viziunea copiilor dezavantajați. Activitatea "extra-muros" s-a extins prin colaborarea cu gimnaziul-internat Nr.3. Biblioteca (fil. "I. Mangher") oferă servicii de lectură copiilor din gimnaziu - copii orfani și din familii vulnerabile - reviste bibliografice, prelegeri, ajutor la pregătirea temelor, oferă acces la Internet, servicii ale psihologului bibliotecii.

Pentru alt grup vulnerabil - persoane înaintate în vârstă - au continuat programele speciale, activități în cluburi, servicii "extra-muros" - la domiciliu sau instituții de profil. La Programul "Biblioteca evreiască în Centrul de zi", pe parcursul anului 2003 s-au înscris 84 de noi cititori, care au apelat de 760 de ori la serviciile acestei biblioteci și au citit 1130 de cărți. A continuat programul "Casa caldă" (fil. "I. Mangher"), cu același grup - oameni în etate, în care au fost prezentate 68 de reviste bibliografice, prelegeri care au abordat 21 de subiecte. Cluburile "Vârsta de aur" (fil. "O. Ghibu"), "Clubul pensionarilor" (fil. "I. Mangher") și-au intensificat și diversificat activitățile, astfel mărindu-se numărul de solicitanți și participanți.

În total, au fost organizate și realizate cu succes 318 activități pentru și cu persoanele dezavantajate. Filialele s-au inclus prin organizarea programelor culturale, aniversări și sărbători, crearea facilităților prin servicii la domiciliu, prin telefon, rezervări, fotocopiere, expoziții, liste bibliografice - toate acestea formând o campanie informațională menită să combată stereotipurile și mentalitățile încetățenite în societate privitor la persoanele dezavantajate și pentru a oferi șanse egale de integrare socială tuturor chișinăuienilor.





## Biblioteca copiilor

**B**iblioteca Municipală rămâne fidelă serviciilor pentru copiii din Chișinău, mai ales acum când comunitatea audio/video chisinauiană oferă atâtea servicii tentante.

Serviciile tradiționale oferite copiilor contribuie la dezvoltarea lor intelectuală, emoțională, prin acumulare de deprinderi, cunoștințe.

Noile cunoștințe și deprinderi de bază necesare copiilor chisinauieni, definite de societatea informațională și viața cotidiană sunt cunoștințe TI, limbile străine, cultura tehnologică, deprinderile sociale. Biblioteca Municipală oferă copiilor oportunități de a-și cultiva deprinderile sociale, de a acumula și dobândi simț estetic și interes pentru literatură și arte.

Deservirea informațională a copiilor o realizează 10 filiale pentru copii și 10 departamente pentru copii din bibliotecile de cartier și cele specializate. În 2003 BM a oferit servicii de instruire, lectură, divertisment la 82 968 copii (25% din numărul total de utilizatori activi și 82,5% din numărul total de copii din Chișinău). Filialele specializate pentru copii au oferit servicii de lectură la 40 139 utilizatori, până la 14 ani, iar celelalte filiale cu oficii pentru copii au oferit servicii informaționale, de lectură și loisir la 42 829 utilizatori copii.

Spectrul de servicii pentru copii a fost foarte divers, ele fiind oferite în incinta bibliotecii, on-line prin website și "extra muros", colaborând cu școlile, liceele, familiile și grupurile comunitare pentru copii. Activitatea polivalentă cu copiii o asigură 77 bibliotecari iscusiți, adevărați pedagogi.

BM este dotată cu importante resurse educaționale și poate fi considerată o instituție de instruire. Copii au împrumutat pe parcursul anului de referință peste 2 247 958 documente (24,6 % din total împrumuturi).

Pentru copii și cu copiii s-au organizat 608 activități culturale diverse prin complexitate, ca subiect, adresabilitate.



Pe parcursul anului de referință Biblioteca Municipală a fost un mediu educațional pentru copiii chisinauieni până la 14 ani, stimulând și creând deprinderi de lectură, contribuind la alfabetizarea funcțională, digitală, vizuală, media.



## Biblioteca - Centru cultural



În 2003 BM și filialele ei au organizat: 843 expoziții, 206 vernisaje, 160 de lansări de carte, 258 reviste bibliografice, 7 conferințe, 12 simpozioane, 13 mese rotunde, 293 excursii, 247 de dezbateri, discuții, întâlniri cu scriitorii, personalități chișinăuene...

Systemul municipal de biblioteci, deschis și consecvent, și-a axat programele culturale - 2003 pe dimensiuni polivalente. În acest mod și-a susținut funcția sa de Centru de cultură, cât și onoarea de a purta numele marelui înaintaș - enciclopedist B.P. Hasdeu, care, prin vasta și fundamentală sa operă, și-a confirmat europenismul, competitivitatea cu cele mai luminate minți ale timpului și lumii. Personalitate proeminentă, patronul nostru spiritual a dat mâna, firesc și atractiv, cu marii compatrioți intrați în agenda aniversară UNESCO: în 2000 - Eminescu, în 2002 - I. L. Caragiale, în 2003 - D. Cantemir... În perspectivă - va strânge palma ostenită a lui Ștefan cel Mare și Sfânt, care a stat la straja creștinătății și "cu puteri mici a făcut fapte mari".

Aceste ultime cuvinte pot fi utilizate pentru a caracteriza activitatea culturală a BM în 2003. Cu puține mijloace s-au făcut foarte multe.

Total manifestări - 3837. Total participanți - 119.375. Total cheltuieli - 113.000 lei. Din ele pentru copii - 736. Din ele pentru persoane dezavantajate - 318.

Municipala și filialele sale s-au inclus în laboriosul omagiu Cantemir cu o suită de expoziții permanente, simpozioane, conferințe, dezbateri, serate, bibliografii, lecturi cantemirene, concursuri etc., al căror scop a fost reactualizarea creației cantemirești și complexitatea gândirii sale politice, filozofice și artistice, s-au zidit punți între ele și contemporaneitate.

Ipostazele de etnograf, diplomat, lingvist, folclorist, muzician, întrunite toate într-o singură genială personalitate, au fost elucidate de specialiști cantemirologi, oameni notorii de cultură și știință, bibliografi și bibliotecari, studenți și profesori prezenți la diversele activități consacrate lui D. Cantemir.

Peste 1000 de volume din patrimoniul BM și al filialelor au fost prezentate la expoziții, împrumutate de sute de ori pentru studiu și lectură.

Elevii și liceenii au participat pentru a-și pune în valoare cunoștințele despre Înaintaș în cadrul Concursului literar republican "La izvoarele înțelepciunii", desfășurat cu succes la Centrul Academic Internațional "Eminescu", filialele "Târgoviște", "Transilvania", "Ovidius".

BM a susținut și activități "extra muros" de comemorare Cantemir - la școala nr.36, școala profesională polivalentă nr.7, Liceul "Mihai Eminescu", Liceul "D.Cantemir", Universitatea Tehnică din Moldova, Universitatea Umanistă Modernă, Universitatea Cooperatist-Comercială, Centrul Cultural "Ginta Latină", Muzeul literaturii române "M.Kogălniceanu".

Festivitățile de comemorare au avut o pondere științifică apreciabilă. La pregătirea, organizarea și desfășurarea activităților cantemirene au fost implicați prestigioși oameni de știință și cultură de pe ambele maluri ale Prutului, deschizându-se orizonturi benefice de cunoaștere și aprofundare. Manifestările au suscitat un viu interes prin comunicările exegetilor, bibliografiile, manuscrisele și edițiile prime, hărțile și ilustrațiile rare de carte, citatele și aprecierile depistate și scoase pentru valorificare de către bibliotecarii și bibliografii BM.

Anul Cantemir a fost susținut de un amplu program de promovare: afișe, invitații, programe, publicarea bibliografiilor selective și de recomandare, site-ul [www.hasdeu.md](http://www.hasdeu.md)

În total, s-au desfășurat 99 de activități culturale consacrate lui Dimitrie Cantemir, reflectate în mai multe materiale din mass-media.





## Biblioteca multiculturală

Dezvoltarea serviciilor de bibliotecă de natură să satisfacă necesitățile culturale și lingvistice ale minorităților sunt un element constant al activității BM, element ce însoțește și încurajează dezvoltarea serviciilor informaționale pentru toate grupurile sociale, implicând participarea în acest proces a tuturor filialelor, departamentelor, serviciilor.

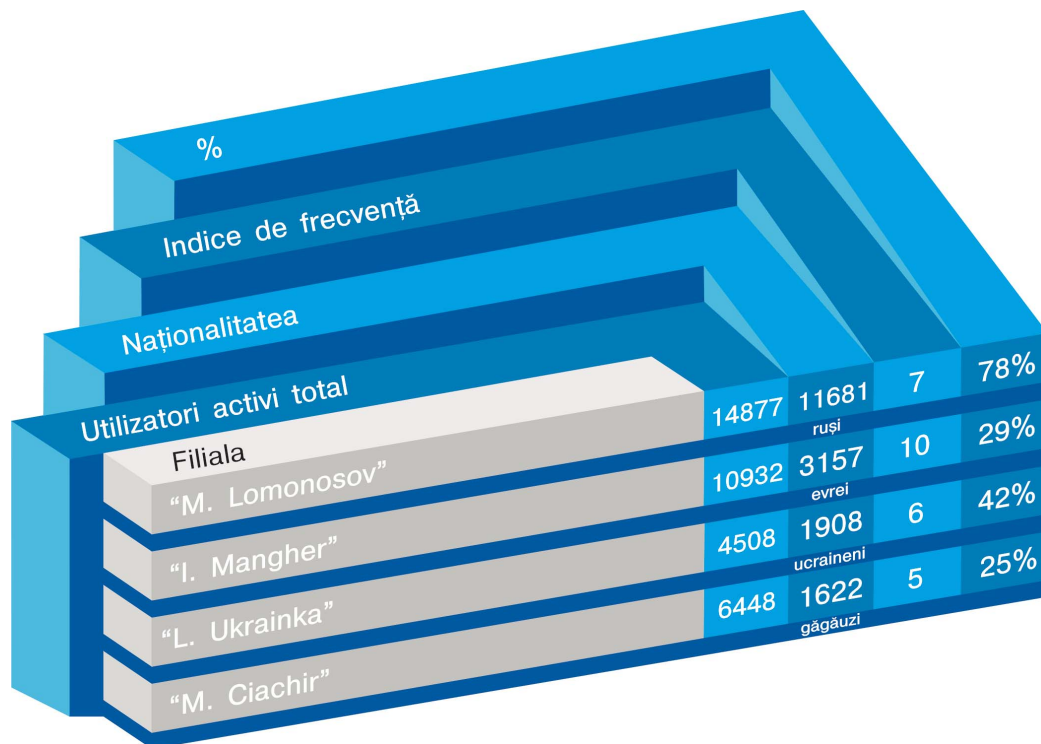
Această politică se realizează prin: promovarea ideii de diversitate, prin disponibilitatea resurselor bibliotecare, experienței relevante, materialelor în toate formatele pentru minoritățile culturale și lingvistice; integrarea serviciilor multiculturale, multilingvistice în managementul general al bibliotecii; promovarea serviciilor multiculturale prin programe și proiecte speciale; sprijinirea politicilor culturale și educaționale orientate spre lectura în toate limbile; sprijinirea accesului echitabil la tehnologiile informaționale ale minorităților lingvistice.

Din numărul total de 326 679 utilizatori activi, cărora BM le-a furnizat servicii informaționale pe parcursul anului 2003 - 70 487 sunt ruși, care constituie 21.5 %, iar 21 994 alte naționalități, cifră ce constituie 6,7 %. Potențialul informațional în limbile minorităților naționale - 577 948 exemplare - permit Bibliotecii Municipale să acopere cerințele lor de lectură și loisir. Pe parcursul aceluiași an au fost împrumutate la domiciliu și oferite în sălile de lectură 2 870 888 de cărți în limbile minorităților sau 31,4 % din numărul total de împrumuturi - 9 150 347.

Modelul nostru diferă de cel din alte țări: noi avem o combinație a serviciilor specializate (prin organizarea filialelor specializate) cu serviciile integrate (în celelalte filiale). Indicatorii relevanți ai activității acestor biblioteci specializate pentru minoritățile etnice ne conving că modelul aplicat e satisfăcător pentru comunitățile culturale din Chisinău.



Biblioteca Municipală împărtășește politica respectului pentru identitatea și diversitatea culturală, încurajează dezvoltarea diversității culturale locale



## Biblioteca internațională

**P**olitica colaborării a devenit o parte importantă a politicii generale a BM, care abordează deschis și inovator cooperarea, parteneriatul, relațiile de colaborare. BM rămâne un participant activ în rețelele de nivel local, național, internațional, pentru că acționează local, gândește național și se estimează internațional.

La nivel local colaborarea a fost orientată spre extinderea parteneriatelor cu societatea civilă - organizații municipale, de afaceri, educaționale, culturale, ONG-uri. Anul 2003, Anul persoanelor cu deficiențe a activizat colaborarea cu organizații sociale și ONG-uri de profil, o colaborare rodnică ce a condus la creșterea considerabilă a utilizatorilor din rândul persoanelor dezavantajate.

La nivel național, BM și filialele au colaborat cu Centrele Biblioteconomice, cu Consiliul Biblioteconomic Național, Asociația Bibliotecarilor din RM, Școala de Biblioteconomie, Ministerul Culturii, Camera Națională a Cărții, Catedra de biblioteconomie și asistență informațională de la USM. Biblioteca noastră rămâne în continuare membru al consorțiilor eIFL Direct Moldova, SIBIMOL, TINLIB, YBBY, Asociația "PRO Noi".

Parteneri fideli ai BM în 2003 au fost bibliotecile - ASEM, ULIM, Biblioteca Științifică Centrală a AȘM, Biblioteca Națională pentru copii "Ion Creangă", Biblioteca Republicană Medicală, Biblioteca Națională, Biblioteca Republicană pentru persoanele nevăzătoare; bibliotecile publice din Orhei, Ungheni, Bălți, Cahul.

Biblioteca "Ițic Mangher" a continuat colaborarea cu bibliotecile din stânga Nistrului - Râbnița, Tighina, Tiraspol, Dubăsari, oferindu-le ajutor consultativ de specialitate.

La nivel internațional, am colaborat cu bibliotecile din cadrul Asociației Bibliotecilor Metropolitane, cu bibliotecile membre ale proiectului PULMAN-XT. S-au stabilit noi relații de colaborare între biblioteca "M.Lomonosov" și Biblioteca Municipală din Minck, Bielorusia.

Pe parcursul anului BM a fost vizitată de bibliotecari din Rusia (Moscova, Sankt Petersburg), Turcia (Ankara), Suedia (Goteborg), SUA ( Washington, Pitsburg, New York, Boston), Germania (Munchen), Ungaria (Budapesta), Ucraina (Kiev, Odesa), Israel (Ierusalim), Canada (Toronto), Franța, Bosnia. A fost intens schimbul de vizite cu bibliotecile din România. Astfel, în anul 2003 ne-au vizitat colegi de breaslă din București, Cluj, Târgu-Mureș, Constanța, Târgoviște, Alba Iulia, Baia Mare, Iași. Oaspeții au participat la diverse activități organizate de BM - seminare, simpozioane, mese rotunde, conferințe, zilele bibliotecilor, hramul Chișinăului, festivaluri etc.

În total ne-au vizitat 160 de bibliotecari, 260 reprezentanți ai altor profesii: artiști, jurnaliști, funcționari ai misiunilor diplomatice, oameni de afaceri, studenți străini ce studiază la Chișinău, voluntari.

Bibliotecarii noștri au participat la diverse stagieri, seminare, ateliere, conferințe, proiecte în SUA, Portugalia, Grecia, Slovenia, România, Ucraina, Israel.



Cooperarea și coordonarea activității reprezintă pentru Biblioteca Municipală un element important în realizarea cu succes a misiunii, valorilor, politicilor, strategiilor.





## Biblioteca științifică

Biblioteca Municipală "B.P.Hasdeu" a continuat cercetările în vederea realizării părții a doua a monografiei *Biblioteca Municipală "B. P. Hasdeu" (1877-2000). Etape, contexte, conexiuni și incursiuni istorice*, studiul întreprins vizând preponderent perioada de după 1950. Concomitent, cercetarea a perseverat în depistarea și adunarea materialelor necesare în vederea elaborării textului pentru culegerea de studii *Personalități și monumente ale Chișinăului de odinioară*, utilizând materiale din arhivele publice și particulare.

Biblioteca Municipală "B.P.Hasdeu" a fost preocupată de elaborarea, în baza datelor științifice acumulate anterior, a câtorva studii și articole privind circulația cărții vechi, a manuscriselor și tipăriturilor la Chișinău, în secolele XV-XX.

Au continuat investigațiile în vederea finisării documentării și scrierii lucrării *O capodoperă în vâltoarea evenimentelor. (Destinul în timp al statuii Dreptcredinciosului Voievod Ștefan cel Mare și Sfânt de Alexandru Plămădeală)*, asupra volumului II al culegerii *Pro Fide et Patria*, consacrat lui B.P.Hasdeu.

Anul Cantemir a generat cercetări fundamentale asupra vieții, activității și operei marelui cărturar, care s-a materializat în bibliografia fundamentală *Dimitrie Cantemir*. Colaborarea cu Catedra de biblioteconomie și asistență informațională de la USM a adăugat valoare și calitate lucrării.

Au fost organizate 12 simpozioane, sesiuni științifice, 7 conferințe, la care au participat oameni de știință de la AȘM, USM, Universitatea Pedagogică "I.Creangă" etc. Colaboratorii BM au prezentat 25 comunicări în cadrul diferitelor simpozioane științifice în țară și în străinătate. Au publicat 27 de articole științifice în presa locală, națională, internațională.

Feed-back-ul activității științifice îl certifică cele 10 referințe în presa periodică despre lucrările publicate de BM, opiniile și aprecierile oamenilor de știință și ale simplilor utilizatori.

Activitatea editorială a rămas o componentă definitorie a BM și în 2003, activitate care susține și completează activitatea științifică.

Lucrarea *Norme aplicate în Biblioteca Municipală "B.P.Hasdeu"* constituie rezultatul muncii bibliotecarilor noștri care au realizat un studiu foarte amplu al consumului de timp al muncii prestate.

O realizare editorială demnă de reținut este culegerea *Dimensiunea socială a bibliotecii publice în societatea informațională* (Ed. ColografCom, 2003, 308 p.), care a însumat toate comunicările din cadrul atelierelor, meselor rotunde, conferinței organizate cu prilejul aniversării de 125 de ani a bibliotecii noastre.

O apariție editorială de succes a fost și *Raportul BM "B.P. Hasdeu" pe anul 2002* (Tipografia Elan-Poligraf, 2003, 20 p.).

Publicația cu care se pot mândri bibliotecarii noștri este revista *BiblioPolis*, care în 2003 a devenit mai interesantă, atrăgătoare, mai solicitată. Revista în formă tradițională și digitalizată a susținut constant rubricile: politici de bibliotecă, teorie și practică, arhiva literară, barometru, viața filialelor etc.

Biblioteca "Ițic Mangher" a publicat 7 numere ale revistei pentru copii *Raduga*.



## Marketing

**B**iblioteca Municipală "B.P.Hasdeu" a reușit să se integreze în fluxurile informaționale dinamice ale contemporaneității prin activități de marketing, astfel producând instrumente, realizând cercetări utile și cooperări necesare.

Cooperarea foarte bună între structuri și filiale a avut ca rezultat o serie întreagă de acțiuni reușite. S-a efectuat analiza și monitorizarea permanentă a indicatorilor apreciind, comparând, evaluând, estimând.

Calitatea și dimensiunea ofertei culturale au fost determinate prin utilizarea multor metode și instrumente de cercetare - interviul, sondajul, barometrul de opinii, sugestii, păreri - care au urmărit un singur scop - gradul satisfacerii necesităților utilizatorului și nivelul activității bibliotecilor în interesul comunității.

Rezultatele sondajelor *Lecturile copilăriei* (toate filialele), *Valențele lecturii și capriciile ei* (fil. "O. Ghibu") și ale studiului de caz *Cea mai solicitată carte tradusă* (fil. "M.Costin") ne-au demonstrat modificarea fenomenului lecturii ca efect al schimbărilor sociale, economice, spirituale, în orice moment al vieții active și al timpului.

Promovarea Bibliotecii Municipale "B.P.Hasdeu" a fost o acțiune complexă care a îmbunătățit diverse forme și metode, susținută de fiecare structură: semne de carte, pliante, programe-invitații, panouri informaționale, zilele bibliotecilor, varianta de ziar *BiblioPolis*, pixuri, carnete, mape, semne de carte, Pagina WEB - [www.hasdeu.md](http://www.hasdeu.md), articole și informații în mass-media, prin editarea și diseminarea revistei teoretico-practice *BiblioPolis* și prin varianta ei electronică - [www.hasdeu.md/bibliopolis](http://www.hasdeu.md/bibliopolis).

Activitatea bibliotecii a polarizat interesul mass-media rezultat, certificat de un număr impunător de 385 articole din presa națională și internațională, culegeri, publicații fundamentale.

Activitatea de marketing în 2003 a fost ghidată de sloganul "Dacă ne interesăm de public, e posibil ca și noi să-l interesăm". Cu siguranță i-am interesat pe cei 326 679 utilizatori activi, care găsesc în Biblioteca Municipală "B.P.Hasdeu" - centru de informare și documentare, mediu de studiu și instruire, centru cultural și de divertisment, mediu inclusiv, prietenos.



**i** Biblioteca Municipală susține în continuare o politică agresivă de marketing pentru a identifica și a anticipa nevoile de informare ale chibănuienilor, pentru a-și promova serviciile, resursele și produsele.



## Personal

La realizarea obiectivelor anului 2003 a muncit o echipă de 449,5 de angajați. Din ei 362 de bibliotecari, care au diverse pregătiri: bibliotecari - 68%, filologi - 19%, economiști - 3%, informaticieni - 3%, ingineri - 4%, alte specialități -3%.

În anul de referință BM a susținut un program eficient de dezvoltare profesională, mai decât lunar, 50 de activități de instruire la nivel local, național și internațional, la care au participat peste 600 de persoane, contribuind astfel la creșterea performanțelor angajaților, la adaptarea acestora la schimbările structurale, sociale și tehnologice.

La nivel local conducerea și managerii de departamente au organizat zile de dezvoltare, seminare, ateliere, laboratoare, mese rotunde, demonstrarea practicilor de calitate.

La nivel național, bibliotecarii din rețeaua Bibliotecii Municipale au participat la seminarele organizate de Școala de Biblioteconomie, de Centrele Biblioteconomice axate pe următoarele teme: *Planificarea strategică în bibliotecă, Biblioteca și incluziunea socială, Cultura organizațională în bibliotecă, Noi tendințe în serviciile de referință, Probleme de integrare și consolidare a bibliotecilor, Servicii moderne de bibliotecă, Noul cod al muncii: comentarii și aplicații* etc.

La nivel internațional s-au efectuat vizite de documentare, stagii de specialitate: Conferința Internațională Crimeea-2003 "Bibliotecile și asociațiile într-o lume a schimbării: noi tehnologii și forme" (Ucraina, Sudak) - 2 persoane; Simpozionul "Carte. Cultură. Cunoaștere", Cluj - 2 persoane; Stagiul de documentare "Managementul de bibliotecă" (Constanța) - 3 persoane; Training pentru bibliotecari (Ljubljana, Slovenia) - 2 persoane, Mentoring (Grecia) - 2 persoane, PULMAN XT (Portugalia) - 1 persoană.

BM a fost în 2003 un mediu în care bibliotecarii au învățat, s-au perfecționat continuu, anticipând și creând abilități necesare viitorului succes. BM a creat și elaborat resurse și instrumente pentru studiu și perfecționare. Revista de specialitate *BiblioPolis*, în format tradițional și electronic, varianta de ziar *BiblioPolis* (realizat de tinerii specialiști), culegerea de comunicări *Dimensiunea socială a bibliotecii publice în societatea informațională*, pagina cu linkuri la resurse didactico-informaționale în română și rusă pe site-ul [www.hasdeu.md/instruire](http://www.hasdeu.md/instruire) au devenit instrumente de lucru de primă necesitate nu numai pentru angajații Bibliotecii Municipale, dar și pentru bibliotecarii din teritoriu.

O altă preocupare a BM, dictată de politica de dezvoltare a personalului, a fost întinerirea personalului (vârsta medie fiind de 42 de ani). Obiectivul de întinerire a personalului este un proces foarte greu și de lungă durată.

Politica de recrutare se orientează spre tineri specialiști, bibliotecari, informaticieni, care cunosc limbi străine, calculatorul, dar și spre tineri fără profesie, pe care ulterior îi formăm. La BM lucrează 24 de bibliotecari-studenți la biblioteconomie fără frecvență. În 2003 și-au terminat studiile la fără frecvență 6 bibliotecari și 4 bibliotecari cu studii medii au intrat la facultate.

Efortul politicii de remunerare și recompensare s-a soldat cu mărirea cu 60% a salariilor, suplimentate de un sistem foarte eficient de premii (în funcție de coeficientul de muncă depus), fapt ce a diminuat fluctuația personalului față de 2002.

- Studenți
- Cu studii medii de specialitate
- Cu studii superioare
- Total bibliotecari



Orice îmbunătățire a activității, orice satisfacție a utilizatorului, a serviciilor oferite sau răspunsul la necesitățile lor, Biblioteca Municipală le-a obținut numai prin munca oamenilor, bibliotecarilor săi.



## Conducerea

Scopul conducerii de vârf în 2003 a fost de a stimula performanțele bibliotecarilor și ale întregii biblioteci, modelând zelul și energia necesară BM pentru a se situa în top.

Unul dintre obiectivele prioritare ale conducerii, realizat în anul de referință a fost de a avea o conducere eficientă la fiecare nivel ierarhic. Astfel, fiecare manager, la nivel superior, la nivel mediu, a avut responsabilitatea de a mobiliza oamenii pentru a realiza ce și-au propus, de a-i ajuta să înțeleagă că fac parte dintr-o echipă - echipa Hasdeu.

Pe agenda conducerii și a Consiliului de administrație, alături de strategii, metodologii, instrumente - elemente indisolubile conducerii - au fost incluse și activități de consolidare a culturii instituționale, de motivare și recompensare, de instruire a personalului.

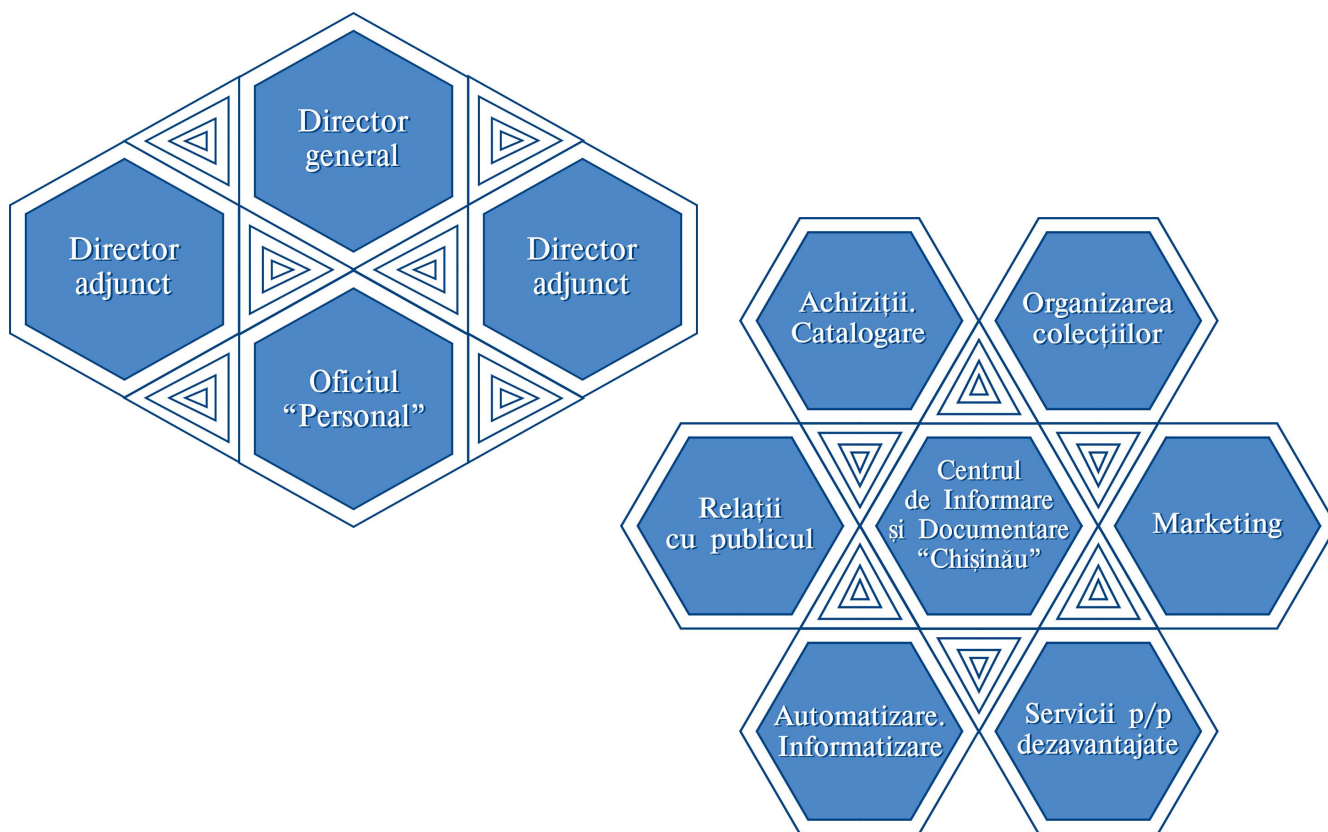
Fiecare proces derulat în cadrul BM, de la strategii și elaborarea bugetului până la întâlnirile anuale cu utilizatorii și angajații, au constituit ocazii de a ne învăța unii de la alții.

Conducerea intră permanent în dialog cu angajații la zilele de dezvoltare, întâlnirile lunare cu managerii, la seminare, ateliere, laboratoare, întâlniri neoficiale, vizite, excelând în direcția anticipării schimbărilor și motivării personalului.

Dacă evaluarea conducerii se face în raport cu capacitatea ei de a atinge obiectivele propuse prin acțiunea altor oameni, schimbând, mobilizându-i permanent în eforturile pe care le depun, atunci conducerea BM și-a atins scopul.



Dificultatea, complexitatea, diversitatea obiectivelor ce revin BM determină abordarea de către conducere a managementului participativ.





## Audit economic

Activitatea BM a fost dependentă de mijloacele bugetare alocate de Consiliul Municipal Chișinău. Aceste mijloace au crescut lent în ultimii ani din cauza situației economice cunoscute a republicii. Bugetați pentru 2003 peste 5 mln de lei, s-au cheltuit de facto 7.060.000 lei (500 mii \$). Suma cheltuită a fost condiționată de mijloacele adăugătoare pentru sporirea salariilor, care s-au majorat cu 60% față de 2002 și suplimentată cu granturile câștigate din proiecte - 560 de mii de lei.

Datoriile istorice la întreținere ne-au afectat alte direcții de activitate și anume: procurarea echipamentului tehnologic, reparațiile curente, serviciile informaționale, achiziția de carte, activitatea de mentenanță.

Aceste dezechilibre au fost compensate parțial din granturile obținute din proiecte, mai ales procurarea echipamentului tehnologic. De ele au beneficiat Biblioteca Publică de Drept - 564,7 lei, Centrul Academic Internațional "Eminescu" 6,7 lei, filiala "Cricova" 6,4 lei, Centrul de Informații economice 55,1 lei.

Alt supliment la procurarea echipamentului l-au constituit donațiile de care a beneficiat biblioteca "Alba Iulia" - un calculator, un xerox și de asemenea \$1000 tot pentru echipament.

Mijloacele insuficiente pentru achiziție în 2003 (1.485.900 lei) au fost suplimentate cu 679.495, 84 lei din diverse surse - donații în sumă de 430.139,44 lei, din granturi - 249.356,40 lei.

BM dezvoltă și implementează programe și servicii noi, dictate de cerințele evolutive ale comunității pe care o deservește, de era digitală. Ne aflăm la răspântia dintre responsabilitatea de a reacționa pozitiv la aceste cerințe și posibilitatea de a oferi servicii inovatoare, și de a asigura personalului cunoștințele și abilitățile necesare activității în acest context.

Diminuarea prăpastiei dintre responsabilitate și posibilitate ne obligă să căutăm mijloace extrabugetare, să organizăm un lobbyng mai agresiv și să practicăm managementul prin proiecte.

Biblioteci	Ore per sapt.	Vizite	% din vizite	Împrumut	% din împrumut	Împrumut per vizită	Personal total	Împrumut per personal	Colecții	Împrumut per colecții
<b>TOTAL</b>	<b>1 801</b>	<b>3 339 109</b>	<b>100 %</b>	<b>9 150 347</b>	<b>100 %</b>	<b>2,7</b>	<b>449,5</b>	<b>20 357</b>	<b>1 063 564</b>	<b>8,6</b>
<b>Cartierul CENTRU</b>	<b>203</b>	<b>258 808</b>	<b>7,7 %</b>	<b>1 179 753</b>	<b>12,9 %</b>	<b>4,5</b>	<b>38</b>	<b>31 046</b>	<b>59 125</b>	<b>19,9</b>
Ovidius	58	73 726	2,2 %	272 324	3,0 %	3,7	12,5	21 785	28 430	9,5
Biblioteca Publică de Drept	58	146 369	4,4 %	729 554	8,0 %	5	15	48 636	10 051	72,5
Al.Donici	47	35 686	1,0 %	156 227	1,7 %	4,4	9	17 358	13 959	11,2
Costiujeni	40	3 027	0,1 %	21 648	0,2 %	7,1	1,5	14 432	6 685	3,2
<b>Cartierul BUIUCANI</b>	<b>410</b>	<b>1 505 073</b>	<b>45,1 %</b>	<b>3 144 535</b>	<b>34,3 %</b>	<b>2,0</b>	<b>112,5</b>	<b>27 951</b>	<b>277 543</b>	<b>11,3</b>
Sediul Central	71	742 749	22,2 %	1 264 018	13,8 %	1,7	48	26 333	134 685	9,3
O.Ghibu	40	245 198	7,3 %	425 439	4,6 %	1,7	13	32 726	53 336	7,9
Târgoviște	58	145 943	4,4 %	518 889	5,7 %	3,5	11,5	45 120	23 451	22,1
Alba Iulia	58	193 578	5,8 %	425 722	4,7 %	2,2	12	35 477	15 606	27,2
Maramureș	40	82 476	2,5 %	214 882	2,3 %	2,6	10,5	20 465	10 229	21
L.Ucrainca	47	27 084	0,8 %	93 998	1,0 %	3,5	7	13 428	8 697	10,8
Cornului	47	12 117	0,4 %	38 826	0,4 %	3,2	2,5	15 553	21 276	1,8
V. Belinschi (c)	49	55 928	1,7 %	162 761	1,8 %	2,9	8	20 345	10 263	15,8
<b>Cartierul RÂȘCANI</b>	<b>543</b>	<b>677 812</b>	<b>20,3 %</b>	<b>2 271 845</b>	<b>24,8 %</b>	<b>3,3</b>	<b>99,5</b>	<b>22 833</b>	<b>357 677</b>	<b>6,3</b>
Târgu Mureș	58	233 244	7,0 %	629 250	6,9 %	2,7	14,5	43 396	32 121	19,5
M.Ciachir	47	32 508	1,0 %	147 963	1,6 %	4,5	6,5	22 763	22 264	6,6
I.Mangher	58	110 714	3,3 %	277 540	3,0 %	2,5	18,5	15 002	46 421	5,9
H.Botev	47	9 781	0,3 %	57 014	0,6 %	5,8	8	7 127	9 510	5,9
M. Costin	47	27 503	0,8 %	125 826	1,4 %	4,6	7	17 975	15 695	8,0
Al. Cosmescu	47	64 584	1,9 %	220 252	2,4 %	3,4	8,5	25 912	78 235	2,8
Gh.Madan	47	36 793	1,1 %	143 771	1,6 %	3,9	3,5	41 077	15 996	8,9
A.Saharov	49	41 836	1,2 %	166 050	1,8 %	4,0	10	16 605	29 543	5,6
Socoleni	49	30 877	0,9 %	106 010	1,1 %	3,4	5,5	19 274	30 071	3,5
Arte	47	46 575	1,4 %	226 872	2,5 %	4,9	13	17 452	52 686	4,3
Cricova	47	43 397	1,3 %	171 297	1,9 %	3,9	4,5	38 066	25 135	6,8
<b>Cartierul CIOCANA</b>	<b>252</b>	<b>471 053</b>	<b>14,1 %</b>	<b>1 243 337</b>	<b>13,6 %</b>	<b>2,6</b>	<b>47,5</b>	<b>26 175</b>	<b>116 807</b>	<b>10,6</b>
Transilvania	58	340 000	10,2 %	801 219	8,7 %	2,3	21,5	37 266	42 487	18,8
A.Russo	49	38 324	1,1 %	135 964	1,5 %	3,5	9	15 107	15 959	8,5
Vadul lui Vodă	47	21 133	0,6 %	89 681	1,0 %	4,2	5	17 936	17 710	5,0
Vadul lui Vodă (copii)	49	30 864	0,9 %	88 032	1,0 %	2,8	5	17 606	10 723	8,2
M.Drăgan	49	40 732	1,2 %	128 441	1,4 %	3,1	7	18 349	29 928	4,2
<b>Cartierul BOTANICA</b>	<b>393</b>	<b>426 363</b>	<b>12,7 %</b>	<b>1 310 877</b>	<b>14,3 %</b>	<b>3,0</b>	<b>67,5</b>	<b>19 420</b>	<b>252 412</b>	<b>5,2</b>
Centrul Academic Internațional Eminescu	45	73 850	2,2 %	156 354	1,7 %	2,1	9	17 373	4 381	35,6
M.Lomonosov	58	103 962	3,1 %	370 728	4,0 %	3,5	23,5	15 776	109 189	3,3
V.Alecsandri	47	44 329	1,3 %	204 054	2,2 %	4,6	8	25 507	39 722	5,1
Codru	47	13 617	0,4 %	60 405	0,7 %	4,4	4	15 101	20 732	2,9
Codru (copii)	49	13 061	0,4 %	37 516	0,4 %	2,8	2,5	15 006	7 548	4,9
Traian	49	101 753	3,0 %	263 752	2,9 %	2,5	6	43 959	28 113	9,3
Decebal	49	64 031	1,9 %	180 106	2,0 %	2,8	12	15 009	29 657	6,0
Titulescu	49	11 760	0,4 %	37 962	0,4 %	3,2	2,5	15 185	13 070	2,9
Populația		770 000								
Împrumut per locuitor		12								
Vizite per locuitor		4,3								
Vizite virtuale		81 532								
Vizite virtuale per locuitor		0,1								