

Biblioteca Municipală srb. P. Hasdeu



CUPRINS

CONTENTS

Sinteza directorului	2	Director`s review
Releaua BM	4	Municipal Library Network
Resurse informaționale	5	Information resources
Utilizarea bibliotecii	7	Library`s users
Servicii	10	Services
Programe, activități, campanii	11	Programs, activities
Activitatea de cercetare bibliografică	15	Investigations
Marketing. Relații Publice	16	Marketing. Public Relations
Personal	18	Personal
Finanțe	19	Finances
Conducere	20	Administration

BIBLIOTECA, LOCUL CARE NE UNEȘTE

A trebuie estimat= nu doar [i nu at t ca rezultat= a rolului [i funcțiilor, scopurilor sale ci, mai ales, ca o consecin\= a dimensiunii ei sociale, educaționale, culturale, care, pe parcursul anului 2004, s-a configurat ca indispensabil= vieții chi[in=uienilor de orice v`rst=, preg=tire [i apartenen\= etnic=: **2 895** de pre[colari, **152 875** elevi, **87 282** studenți, **79 345** adulți de diferite profesii; **10 729** [omeri, **8 568** persoane [naintate [n v`rst=, **2 132** persoane cu disabilit=ți, **2 432** persoane private de libertate; **91 858** de alte etnii.

Valorile BM, care coincid cu valorile societ=ții democratice – libertate, egalitate, prosperitate – reprezint=, protejeaz= [i promoveaz= aspirațiile chi[in=uienilor. Acesta ar fi argumentul celor peste **73%** de chi[in=uieni de a opta pentru carnet de cititor la BM. Dar [i efortul constant al BM de promovare a primatului utilizatorilor [n politicile sale [i cultura pluralist= [ntemeiat= pe deschidere [i comunicare, pe consens [i diversitate, pe schimbare [n relația cu utilizatorii.

Av`nd suportul informațional [i uman adecvat, BM [i-a profilat demersul [n forma unei game [ntregi de programe, servicii, activit=ți, evenimente, proiecte de solidaritate comunitar=.

Al=turi de instituțiile educaționale BM [i filialele ei au oferit programe cognitive [i condiții atractive de studiu elevilor [i studenților, au pus la dispoziția adulților autodidacți resurse pentru dob`ndirea abilit=ților necesare pentru a deveni competitivi, resurse pentru lecturi [i dezvoltare. Efortul colectiv de a readuce lectura printre adulți s-a concretizat [n campania "*Chi[in=ul cite[te o carte*". Revirimentul interesului fa= de



lectura adulților [i demonstreaz= [i [nscrierea problematicii pe agenda conferinței anuale a BM "*Lectura adulților: servicii, programe*", care a evidențiat preferințele de lectur= ale adulților, concordanța lor cu serviciile prestate, a identificat problemele legate de oferta informațional=, cultural= a BM pentru adulți.

Zona de atractivitate [i disponibilitate s-a extins [i pentru alte categorii – persoane cu disabilit=ți, persoane [naintate [n v`rst=, care anterior erau mai puține; pre[colari, care nu erau considerați grup-vint=.

Inițiativele inclusive au evoluat de la pledoarie [n favoarea persoanelor dezavantajate la acțiuni cu impact social sporit. Biblioteca a susținut campania socio-cultural= "*Toți oamenii sunt liberi [i egali [n drepturi [i demnit=ți*" prin diverse activit=ți [i evenimente, culmin`nd cu conferința național= [tiințifico-practic= "*Tinerii cu disabilit=ți [ntr-o societate tolerant= [i deschis=*", la care s-au dezb`tut probleme arz=toare de integrare [i proiectele educaționale pentru ei. Filialele au oferit servicii care deja au dob`ndit validitate practic=, dar au [i implementat noi proiecte: "*Cartea [i biblioteca [n integrarea spiritual= a copiilor cu handicap*" (filiala "I. Manger", cu suportul Fundației Soros), "*Biblioteca [n ospelie cu prieteni*" (filiala "Alba Iulia"). Rezultatul acestor activit=ți [i formeaz= cele **23 861** de persoane dezavantajate pentru care BM este locul care [i unește, dar [i dialogul modern, cu efecte polivalente, susținut cu comunitatea: ONG-uri, instituții guvernamentale, culturale, mass-media.

BM a fost pe parcursul anului 2004 un for democratic susl`nd coeziunea social= prin pro-

movarea pluralismului instituțional, de opinie și acțiune. Impulsionând participarea democratică, BM s-a implicat în susținerea multor inițiative locale prin activități specifice: conferințe, mese rotunde, dezbateri, expuneri, expoziții, simpoziioane – *“Copiii sunt omenirea care începe”*, *“Salvând bătăniile, construim viitorul”*, *“În pas cu Europa: cooperare și integrare”*, *“Armonii și interferențele europene”*, serbatoarea comunității *“Hramul Chișinăului”*, Anul *“Ștefan cel Mare”*...

BM a identificat Anul *“Ștefan cel Mare”* ca obiectiv prioritar al anului 2004, lansând un program de omagiere în care a fost implicat fiecare filială, fiecare structură, fiecare bibliotecar, fiind inclus și ca un criteriu de evaluare a anului. Răspunsul filialelor la prioritatea anului s-a concretizat în **365** (nici o zi fără Ștefan cel Mare!) de activități și lucrări (simpoziioane, conferințe, concursuri, mese rotunde, lansări de carte, vernisaje, expoziții, bibliografii), conferirea numelui *“Ștefan cel Mare și Sfânt”* unei biblioteci din cartierul Botanica.

Chișinăul solicită implicarea BM în contextul comunitar și angajarea în demersul democratic al comunității prin asigurarea procesului informațional, educațional, de socializare cu resurse, programe, servicii de calitate. BM a răspuns la această solicitare cu o colecție de peste **1 milion** de volume, cu fonduri specializate în drept, artă, Eminescu, în limbile germană, ebraică, ucraineană, bulgară, găgăuză, rusă și alte limbi moderne, cu **364** de bibliotecari bine instruiți, cu *Serviciul Informații Comunitare*, cu Centrul de Informare și Documentare *“Chișinău”* etc. Acestea, în comunicarea cu chișinăenii, s-au materializat în **323 397** de utilizatori activi, **3 623 667** de

vizite, **9 465 771** împrumuturi, **333 908** accesări virtuale, **3 930** de programe, activități, evenimente. Proiectul METRO, conceput ca o imperativitate de a răspunde aspirațiilor chișinăenilor, exigențelor *Societății Informalei*, deși se află la faza incipientă, oferă noi modalități de stocare, regăsire, livrare a informației, dar și imprimă noi parametri procesului informațional – servicii web, servicii de referințe virtuale, elaborare e-conținuturi, expoziții virtuale... METRO a cerut și sistematizarea, optimizarea sistemului de statistică, proces la care au muncit toate departamentele și filialele BM “B. P. Hasdeu”.

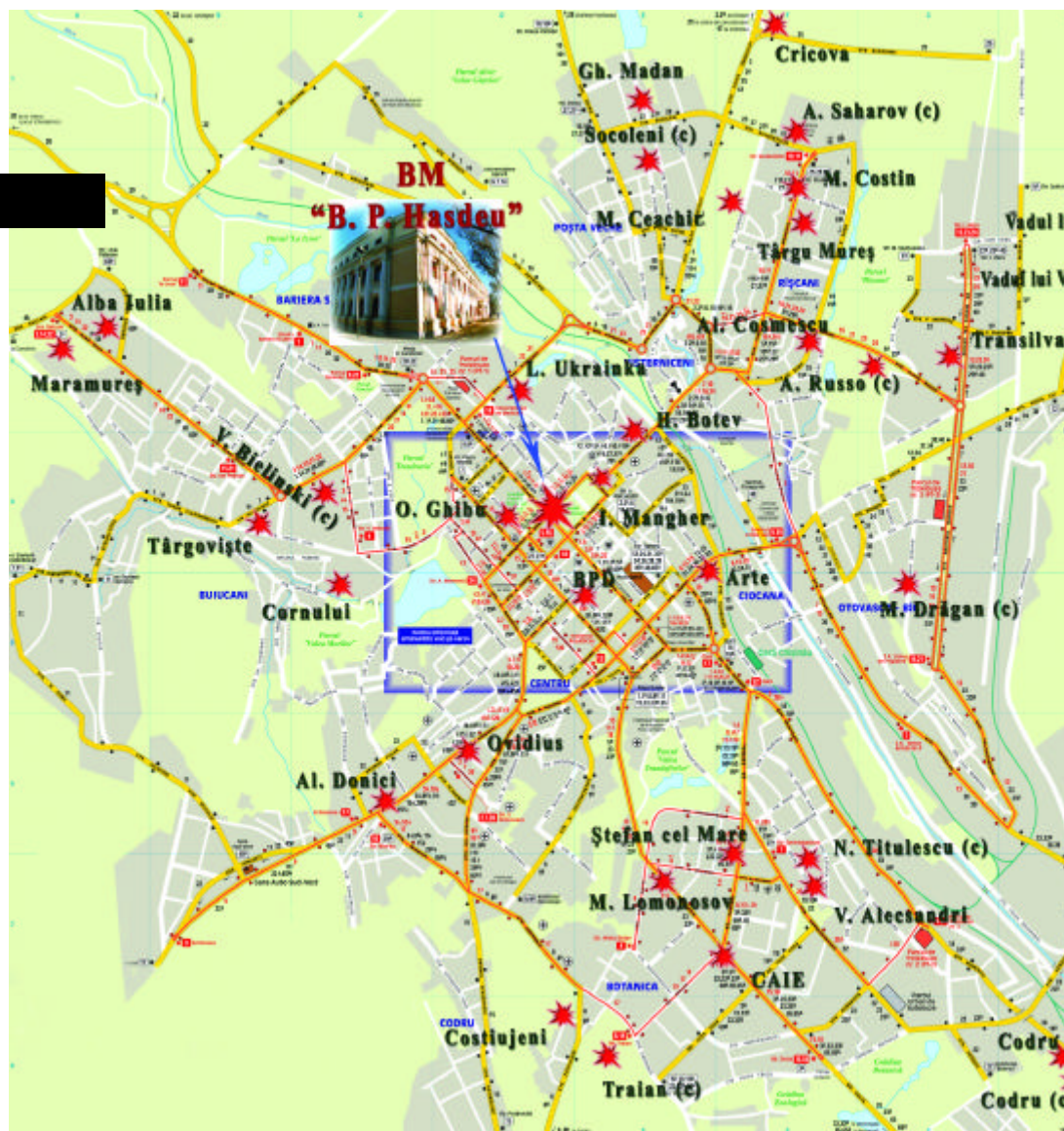
Proiectul de reorganizare structurală, prefigurată într-un model logic de interrelații ierarhice, funcționează în regim de reciprocitate și complementaritate, asigură suficientă libertate părților sale componente. Relaționat în baza principiului de reciprocitate, modelul structural este orientat spre valorificarea potențialului intern în determinarea locului și rolului în comunitate, în realizarea obiectivelor comune.

Această orientare și același scop are noul sistem de evaluare “BONUS”, elaborat în anul de referință. Au fost revizuite și celelalte forme de evaluare.

Bazat pe o viziune integratoare și pe practici multiaspectuale, demersul nostru în 2004 a contribuit substanțial la edificarea durabilă și eficientă a instituției noastre.

Conf. univ. dr. Lidia KULIKOVSKI,
director general al BM

REȚEAUA BM



Biblioteca Municipal= "B. P. Hasdeu" a fost pe parcursul anului 2004 un mediu eficient de comunicare și diseminare a informațiilor, un centru comunitar atractiv, inventiv de comunicare și socializare, un centru cognitiv și de referință pentru studiu și cercetare, un spațiu public dinamic, deschis, flexibil, sensibil la solicitările cititorilor, un centru de creare a resurselor proprii, o instituție care a oferit comunității cititorilor și comunității bibliotecare noi patrimonii culturale, sociale, educaționale și profesionale.

Rețeaua BM, logică, eficientă și diversă, a rămas la parametrii anului 2003: Sediul Central și 35 filiale - 7 filiale de cartier, 10 pentru adulți, 10 pentru copii, 5 filiale pentru minoritățile naționale, 3 biblioteci specializate.

73,3% din populație este înregistrată ca utilizatori ai BM, iar 42% au utilizat foarte activ resursele infodocumentare și efectele lor în 2004, afirmă

argumentat de cele 3 623 667 de vizite înregistrate și de cele 9 475 771 documente împrumutate la domiciliu, consultate în sesiunile de studiu ale Sediului Central și ale filialelor.

Orientându-se politica spre utilizator și necesitățile lui, Biblioteca Municipală a oferit servicii informaționale, programe culturale, cognitive, de socializare, de studiu și divertisment 7/7 zile la Sediul Central și 6/7 zile la filiale.

Serviciile virtuale s-au oferit 7/7 zile, 24/24 ore, 365/365 zile.

BM "B. P. Hasdeu" a fost deschisă pentru public în medie 1 941 de ore pe săptămână; Sediul Central 11, iar filialele 9 ore zilnic.

RESURSE INFORMAȚIONALE

COLECȚII

Biblioteca Municipală "B. P. Hasdeu" a achiziționat pe parcursul anului 2004 – **38 328** exemplare (**8 086** titluri), din care **37 591** exemplare cărți, **476** exemplare documente audio-vizuale și **261** exemplare documente electronice. Pe parcursul anului au intrat din bugetul municipal **24 679** exemplare în sumă de **792 683** lei 42 bani; din granturile proiectelor cîntigate **1 690** exemplare în sumă de **242 985** lei 89 bani; din donații **9 532** exemplare în sumă de **288 363** lei 44 bani; prin schimb de carte **1 156** exemplare în sumă de **13 692** lei 25 bani.

În anul 2004 au fost abonate **514** titluri de ediții periodice în **2 492** exemplare.

	Titluri		Exemplare	
	2003	2004	2003	2004
Moldova	87	128	933	1146
România	105	126	540	639
Rusia	221	260	460	707
Total	413	514	1 933	2 492
din care: în limba română	153	202	1 206	1 386

Peștrînd tendința de creștere din anii precedenți, demersul anului 2004 a fost asigurarea unei structuri optime a intrărilor, selecția bazîndu-se pe relevanța acestora pentru comunitate.

După o descreștere constantă pe parcursul a trei ani, în anul 2004 s-a înregistrat o majorare a intrărilor cu **5 789** exemplare. Edițiile periodice au pîstrat tendința de majorare în ultimii cinci ani, înregistrînd o creștere de **13,3%** sau cu **1103** exemplare mai mult comparativ cu anul 2003. Materialele audio-vizuale și cele electronice au înregistrat o dublă majorare.

Schimbările produse, pe parcursul anului 2004, în colecția Bibliotecii Municipale "B. P. Hasdeu" au avut ca scop final formarea unei colecții calitative, care să corespundă preferințelor utilizatorilor.

La 1 ianuarie 2005 fondul de carte al BM constituie **1 074 398** exemplare, cu **10 834** exemplare mai mult comparativ cu 1 ianuarie 2004. Structura colecției a înregistrat modificări neesențiale, cărțile, edițiile periodice și materialele audio-vizuale la finele perioadei de analiză deținînd practic aceeași pondere în structura colecției totale.

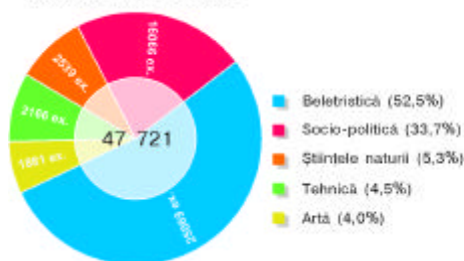
Politica de achiziție a ținut cont de prioritățile declarate de BM pentru 2004, îmbunătățind colecția cu **20** titluri în **1 617** exemplare despre Ștefan cel Mare, cu **700** de documente în **16** titluri, dintre care casetele audio-video (**6** titluri) pentru bibliotecile care au servicii pentru persoane cu deficiențe de vedere. Pentru alte tipuri de persoane dezavantajate – cărți **655** exemplare în **8** titluri.

BAZE DE DATE, OPAC

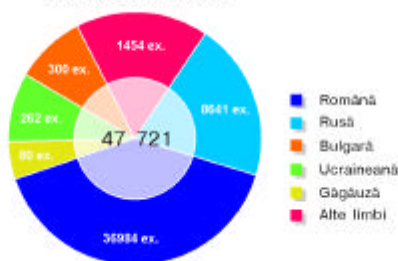
Unul din obiectivele principale ale anului 2004 a fost furnizarea, menținerea și producerea resurselor informaționale calitative, pentru a-i ajuta pe utilizatori să găsească răspuns la întrebările care-i frîmîntă, soluții la problemele cu care se confruntă, opțiuni pentru luarea unor decizii importante, pentru a le satisface necesitățile de studiu și dezvoltare.

În acest scop Biblioteca Municipală și-a dezvoltat bazele de date locale: *Catalogul electronic*, *Informalii Comunitare* și a utilizat bazele de date EBSCO (Sediul Central, BPD), Jurist (Sediul Central, BPD, Cricova), *Practica judiciară* (BPD).

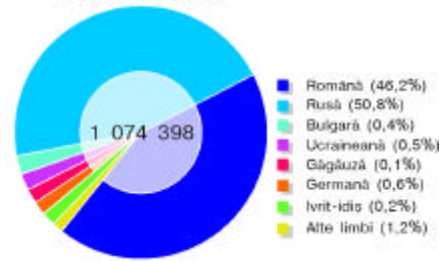
Intrările după domenii:



Intrările după limbi:



Fondul după limbi:



Catalogul electronic al Sediului Central constituie **35 395** înregistrări analitice. În raport cu anul 2003 catalogul s-a mărit cu **7 842** înregistrări bibliografice, inclusiv **340** de descrieri analitice ale articolelor dedicate lui Ștefan cel Mare.

Pentru a oferi resurse calitative, pe parcursul anului au fost redactate baze de date: autori, vedete de subiect, titluri.

Filiarele "Alba Iulia", "Transilvania", CAIE, "I. Mangher", BPD au actualizat bazele de date locale, contribuind la dezvoltarea catalogului electronic al BM.

Constituirea catalogului electronic partajat al Bibliotecii Municipale este lentă și neorganizată din mai multe motive de natură umană și tehnică – soft depășit, hard insuficient, lipsa îndelungată a unui administrator de rețea.

Biblioteca	Cărți	Analitice	Total
"Alba Iulia"	1 248		1 248
"I. Mangher"	5 026	1 016	6 042
CAIE	1 157	1 500	2 657
BPD	621	2 470	3 091
Sediul Central	1 307	6 535	7 842
Total	9 359	11 521	20 880

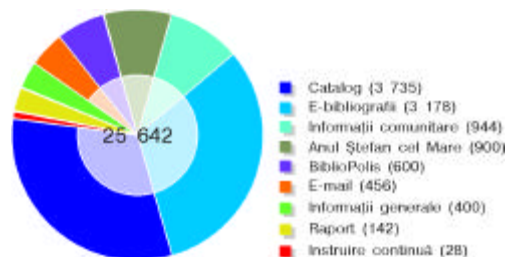
Pe parcursul anului a fost completată baza de date *Informalii Comunitare*, în special au fost adăugate date despre instituțiile de învățământ, organele de administrație locală. Pagina *Informalii Comunitare* de pe site-ul BM a fost accesată de **944** ori.

Conform Politicii de automatizare a BM METRO a fost elaborat planul strategic de acțiuni pe 2005-2010, care are ca scop crearea rețelei MetroBIB.

La momentul actual 14 filiale ale BM au echipament tehnologic. Din numărul total de **80** de calculatoare, **33** sunt stații de lucru pentru utilizatori, care oferă acces la OPAC, resurse Internet, baze de date, resurse digitale ca: enciclopedii ("Transilvania", "Alba Iulia"), jocuri pentru

copii ("Transilvania"), dicționare explicative [i bilingve, cărți digitale (Sediul Central, CAIE, "Alba Iulia") etc.

Site-ul Bibliotecii Municipale (www.hasdeu.md), ca instrument de acces la resursele digitale ale BM, a fost vizitat de **25 642** ori. Printre vizitatorii virtuali se numără: R. Moldova – **15 355** de vizite; România – **7 438**; Rusia – **487**; Germania – **103**; Franța – **151**; SUA – **196**; Italia – **209**; Japonia – **180**; Israel – **46** etc.



E-CONȚINUTURI

Din 2002 BM a început crearea propriilor e-conținuturi. În 2004, bibliografiile tradiționale elaborate anterior (total 7) au fost convertite în format digital și plasate pe site-ul bibliotecii: A. S. Pușkin [i Basarabia; G. Menniuc, I. Dron, I. Hadârcă, M. Cimpoi, N. Dabija, *Presa basarabeană de la începuturi până la 1957*, în *Întrebările vieții: maxime ovidiene; Ovidiu: publicații ovidiene în bibliotecile chineze*, E. Doga - ultimele trei au fost elaborate și publicate în 2004.

RESURSE SPECIALIZATE

Filiarele specializate în domeniul dreptului, artelor, cîntec și Centrul Academic Internațional Eminescu, Centrul de carte germană, Centrul Național de Hasdeologie au înregistrat **23 448** de utilizatori, care au consultat foarte activ aceste colecții specializate, înregistrînd **380 727** de vizite.

EDUCAREA UTILIZATORULUI

Pe parcursul anului BM a fost preocupat de educarea utilizatorului. La Sediul Central, BPD și CAIE au fost elaborate ghiduri de *Utilizare a bazelor de date, Primii pași în navigarea pe WEB, Reguli de utilizare a computerului, OPAC pentru utilizatori, Catalog online pe www.hasdeu.md*, care facilitează și contribuie la educarea informațională, devenind suport permanent în găsirea informației.

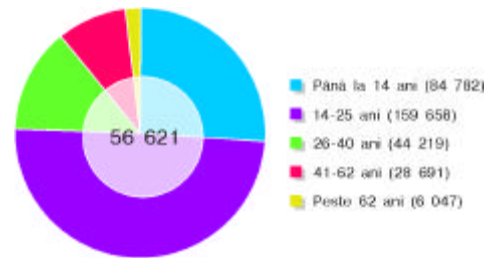
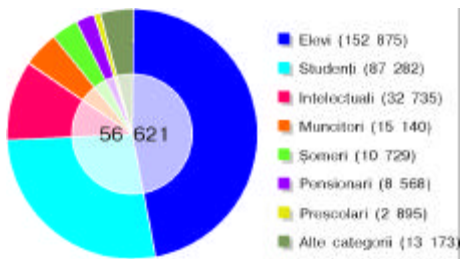
UTILIZAREA BIBLIOTECII MUNICIPALE

Pe parcursul anului 2004 – **56 621** de cititori (7,2% din populație) au devenit utilizatorii noștri, sporind astfel numărul total de utilizatori.

Componența utilizatorului este foarte diversă din punct de vedere social, intelectual, profesional, demografic, etnic etc.

Componența etnică este următoarea: **231 539** români, **73 257** ruși și **18 601** persoane de alte naționalități; după gen: feminin – **59%**, masculin – **41%**.

În anul 2004, releva BM "B. P. Hasdeu" a înregistrat **3 623 667** vizite, indicele de frecvență fiind **11,2**. Zilnic, BM și filialele ei sunt frecventate de **11 842** utilizatori.



UTILIZAREA RESURSELOR, SERVICIILOR

În 2004 numărul împrumuturilor a înregistrat o ușoară creștere (315 424 ex.) în comparație cu anul 2003.

Utilizarea resurselor în limbile moderne a crescut. Acest fapt demonstrează interesul utilizatorilor față de limbile germană, engleză, franceză, dar și calitatea colecției BM în limbile moderne.

Împrumutul mai mare al documentelor în limba germană a fost asigurat de Centrul de carte germană cu colecția sa calitativă și diversă din punct de vedere al formatelor deținute – casete audio, casete video, CD.

Dinamica circulației după limbi:

Limba	Documente utilizate	Documente existente	Indice de circulație
Română	6 025 125	495 926	12,1
Rusă	2 878 211	545 350	5,3
Ivrit-idiș	4514	1785	2,5
Bulgară	6 825	4 793	1,4
Ucraineană	19 038	5 667	3,4
Găgăuză	1 782	1 231	1,4
Alte limbi	530 276	19 646	26,9

COPII

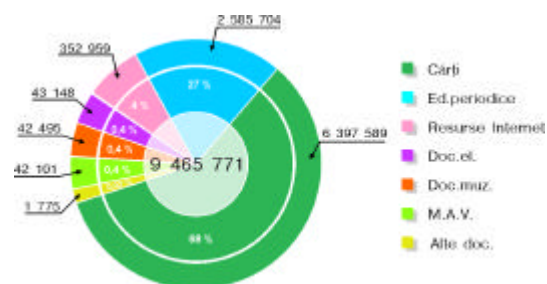
BM a contribuit substanțial la dezvoltarea intelectuală a copiilor oferind oportunități de a dobândi diverse deprinderi, de a acumula diverse cunoștințe. Din 36 de filiale – 10 sunt specializate pentru copii (6 - 14 ani), 10 filiale au secții sau departamente pentru copii. Prin aceste structuri BM oferă spații pentru studiu și educație, facilități pentru teme de acasă, activități distractive, cognitive, interactive, având un rol important în dezvoltarea și susținerea lecturii de la o vârstă fragedă (2 895 preșcolari).

Împrumutul pentru copii este în descreștere cu 576 639 volume (7,1%) față de anul precedent. Aceasta se explică prin faptul că pe parcursul anului au fost în reparație bibliotecile "Ovidius" (tot anul), "Hr. Botev" (5 luni), "Decebal" (4 luni), la care copiii constituie 50% sau mai mult din utilizatori.

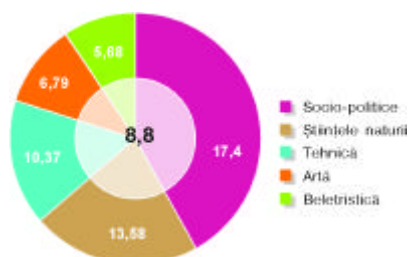
Inițiativele de dezvoltare a copiilor BM le realizează împreună cu profesorii, educatorii, părinții. Interacțiunea cu ei este importantă în dezvoltarea politicilor referitoare la serviciile pentru copii.

Biblioteca Municipală a oferit servicii de instruire, lectură, divertisment la 84 782 copii cu vârsta până la 14 ani (26% din numărul

Dinamica circulației după tipul publicației:



Dinamica circulației după domenii:



utilizatorilor activi, **75%** din populația întinsă la 14 ani aptă pentru lectură), implicând copii, părinți și bunici: [coala duminicală "Kobzarik" ("L. Ukrainka"); [coala pentru părinți, clubul familiei evreiești ("I. Mangher").

ADULȚI

BM este o instituție educațională dotată cu importante resurse de educație nu numai pentru elevi, studenți dar și pentru adulți. Devenind astfel un complement viabil al instruirii pe tot parcursul vieții. Numărul cărților și edițiilor periodice consultate de adulți a crescut față de anul trecut cu **892 063** volume (**7,1%**).

MINORITĂȚI

Politica Bibliotecii Municipale a fost orientată spre păstrarea, dezvoltarea și promovarea diversității culturale. Filialele minorităților naționale - "I. Mangher", "L. Ukrainka", "M. Lomonosov" (În cadrul creșterii funcționează oficiul de carte bielorusă), "Hr. Botev", "M. Ciachir" au oferit servicii diversificate la **42 584** de utilizatori, care au împrumutat și consultat **1 035 337** de documente (**11%** din total împrumuturi). Eficient și înalt au înregistrat în 2004 filialele "I. Mangher" și "M. Lomonosov".



SERVICII

ON-LINE

BM a extins aria serviciilor informaționale la distanță, oferind posibilități noi de lectură și studiu full-text. Pagina Web a BM (www.hasdeu.md) include publicațiile bibliotecii (rapoarte, strategii, politici), resurse digitale (bibliografii, biobibliografii, catalogul electronic), Întrebări bibliotecarului (FAQ).

Baza de date EBSCO accesată on-line a permis utilizatorilor de a consulta documentele full-text. Cele **5 739** de comentarii argumentează că informațiile au fost un suport important pentru studiu și cercetare.

Biblioteca Publică de Drept (www.pll.md) în 2004 și-a diversificat serviciile on-line:

- **serviciul informațional interactiv intreab@bibliotecarul** - oferit direct, prin intermediul paginii web, consultații interactive, informații bibliografice și factologice utile din domeniul jurisprudenței;

- **ghidul electronic informațional juridic** - este un ghid juridic virtual care oferă gratis diverse adrese electronice. Cuprinde de asemenea link-uri (cu comentarii) la informația cu privire la sistemul legislativ național și internațional, baze de date în rețeaua Internet;

- **expoziții virtuale** - temele expozițiilor reflectă problemele actuale din domeniul dreptului, intrările recente în colecțiile bibliotecii. Expozițiile oferă atât informație grafică, cât și textuală despre cărți, ediții periodice, CD-uri la tema respectivă;

- **biblio@drept** - serviciul dat oferă o serie de liste bibliografice elaborate în baza colecției de carte din Biblioteca Publică de Drept.

EXTRAMUROS

Activitatea extramuros a obținut validitate practică în multe filiale ale BM: "Alba Iulia", "I. Măgher", "Al. Donici", Traian, Cricova, care au oferit servicii de lectură pentru diverse grupuri sociale - copii orfani, persoane cu dizabilități, persoane înaintate în vârstă, la locul de trai sau la locul de instituționalizare.

SERVICII COMUNITARE

Prestarea serviciilor comunitare s-a activizat în 2004 prin implicarea mai multor filiale: A. Russo, M. Costin, "L. Ukrainka", CAIE, V. Bielinski. Ghidați și susținuți de resursele electronice, de serviciile de informații comunitare filialele au oferit **30 443** diverse informații comunitare, din care **14 975** prin telefon.

PROGRAME, CAMPANII, ACTIVITĂȚI

Anul **{tefan cel Mare**

Biblioteca s-a implicat foarte activ în valorificarea **Anului {tefan cel Mare** participând cu un amplu program cultural, social, politic, științific și comunitar, prin contribuții specifice, profesionale, fiind catalizator și animator al multor evenimente de anvergură.

Campania *{tefan cel Mare* la bibliotecii tale a adus în actualitate și în conștiința cititorilor figura lui {tefan cel Mare prin diverse programe, activități culturale: expoziții permanente, simpozioane, conferințe, mese rotunde, serate, concursuri, vernisaje de pictură etc.

Simpozioanele (total 12):

- "500 ani de vecie a domnitorului {tefan cel Mare al Moldovei" (din cadrul "Pro Academiei Hasdeu", Sediul Central);
- "{tefan cel Mare – Omul și Domnitorul" (filiala "Transilvania");
- "O domnie – o epocă" (filiala "O. Ghibu");
- "{tefan cel Mare și Sfântul comemorat în mileniul III" (filiala "Alba Iulia");
- "Contribuții la istoria lui {tefan cel Mare și Sfântul" (CAIE);
- "Politica externă a lui {tefan cel Mare" (filiala "Maramureș");
- "Relațiile culturale dintre Moldova și Germania în epoca lui {tefan cel Mare" (Centrul de carte germană).

BM și filialele sale au adus în atenția publicului noi apariții editoriale consacrate lui {tefan cel Mare prin organizarea a **40** de lansări și **12** prezentări de carte.

Vernisajele de pictură și sculptură au completat spectrul de activități de valorificare a domnitorului prin imagini: "{tefan cel Mare și Sfântul" (în cadrul programului "Silence-Art", Sediul Central), "Moldova lui {tefan cel Mare în heraldica medievală și contemporană" (filiala "O. Ghibu"), "Portrete voievodale" (filiala "O. Ghibu"), vernisaj de pictură a tinerelor talente consacrat **Anului {tefan cel Mare** (în cadrul salonului "Cupola pătrată", filiala Arte).

Tradiționale au fost activitățile complexe "Zilele bibliotecii", care au inclus pe agenda lor prioritatea anului – **{tefan cel Mare**: filiala "O. Ghibu", filiala "Alba Iulia", filiala M. Drăgan, filiala "Al. Donici", filiala Codru și altele.

Au fost organizate ample expoziții de carte (total **100**), dintre care **41** expoziții permanente.

12 580 de persoane au participat la **365** de diverse activități, evenimente, programe dedicate lui {tefan cel Mare.



Toate structurile au fost implicate, [i foarte activ, av`nd experien\la anului precedent – **Anul Cantemir**.

Activitatea de cercetare bibliografic=, tutelat= de CID "Chi[in=u", a fost axat= pe valorificarea informa\iei despre {tefan cel Mare [i Sf`nt. Multe din filialele BM au preg=tit bibliografii [i liste tematice, bazate pe colec\iile lor, consacrate acestei personalit=vi -]n form= tip=rit= [i versiune electronic=:



TITLURI	BIBLIOTECA
Anul 2004 – anul lui {tefan cel Mare	CID
Cel dint`i dintre principii lumii: bibliografie din fondurile bibliotecii	"O. Ghibu"
Un nume str=bate veacurile: aprecieri, men\iuni despre {tefan cel Mare	"O. Ghibu"
Cronica vie\ii [i m=re\elor sale]nf=ptuiri: mini-dic\ionar	"O. Ghibu"
{tefan cel Mare: e-bibliografie	"Alba Iulia"
{tefan cel Mare: bibliografie din fondurile bibliotecii	"Transilvania"
{tefan cel Mare purt=torul de biruin\= [i ap=r=torul cre[tinit=\ii: bibliografie din fondurile bibliotecii	"T`rgovi[te"
{tefan cel Mare – ilustra [ef de stat, legiuitor [i judec=tor: e-bibliografie	BPD
{tefan cel Mare: bibliografie din fondurile bibliotecii	"T`rgu-Mure["

Resursele informa\ionale despre {tefan cel Mare au fost foarte solicitate de c=tre utilizatori. Au fost]mprumutate la domiciliu [i studiate]n s=lile bibliotecii **138 444** volume cu subiectul {tefan cel Mare.

SERVICII INFORMA\IONALE PERSOANELOR DEZAVANTAJATE

Misiunea BM este]n esen\= inclusiv= iar valorile]mp=rt=[ite de toate structurile [i angaja\ii s=i au sporit caracterul coeziv [i democratic al serviciilor oferite chi[in=uienilor. Biblioteca r=m`ne competitiv= [i]n 2004, la capitolul incluziune, c=ut`nd solu\ii tehnice, intelectuale [i umane pentru a oferi condi\ii egale de acces la informare [i formare a persoanelor dezavantajate fizic, intelectual, social, cultural, lingvistic.

Biblioteca a abordat prestarea serviciilor pentru persoanele dezavantajate]n contextul unei largi particip=ri]n afacerile comunit=\ii chi[in=uiene, sus\in`nd [i dezvolt`nd parteneriate cu ONG-uri, institu\ii educa\ionale (pre[colare, [colare [i formare voca\ional=) speciale [i ini\iative sociale locale.

Campania socio-cultural= "To\i oamenii sunt liberi [i egali]n drepturi [i demnit=vi", desf=uraturat= la biblioteca "O. Ghibu", a inclus [i conferin\la na\ional= [tiin\ifico-practic= "Tinerii cu disabilit=vi]ntr-o societate tolerant= [i deschis=" la care au participat reprezentan\ii ai UNICEF]n Moldova, reprezentan\ii ai ambasadelor [i ONG-urilor locale.]n cadrul conferin\ei au fost analizate [i discutate posibilit=\ile de integrare a persoanelor dezavantajate, proiectele lansate]n sistemul educa\ional.



Au fost realizate cu succes o serie de activități și programe din care nominalizăm următoarele: "Vârsta a treia" (filiala "O. Ghibu"), "Cartea și biblioteca în integrarea copiilor cu handicap", "Biblioteca evreiască în Centrul de zi", "Clubul veteranilor" (filiala "I. Mangher"), "Tabăra de vară", "Biblioteca în ospelie cu prieteni" (filiala "Alba Iulia"), "O rază de lumină" (filiala "Târgu Mureș").

BIBLIOTECA VINE LA TINE...

Programul pentru copiii dezavantajați din comunitatea urbană "Biblioteca vine la tine cu prietenii", inițiat în 2004 la filiala "Alba Iulia", cuprinde extinderea serviciilor, cu deplasarea pe teren: la instituții școlare și preșcolare specializate, internate, grădinițe și creșe. În 2004 au avut sprijinul scriitorilor Iulian Filip, Ianoș Jurcanu, A. Suceveanu, administrației și elevilor de la liceele "C. Porumbescu", "Gh. Asachi" și "Prometeu" în vederea completării donațiilor de carte, hârtii, jucării, dulciuri destinate copiilor de la școlile auxiliare nr. 5 și nr. 7, Internatul nr. 10, Liceul cu profil tehnologic pentru slabvizuali. În cadrul programului au avut loc: ora poveștilor, ore de lectură (cu voce tare), concursurile literar-tematice "Anotimpul iernii", "Toamna pe deal", "Poveștile copilăriei", prezentări de cărți, excursii ghidate. În acest program au fost organizate **76** activități la care au participat **873** persoane.

Obiectivul "Includerea socială a persoanelor dezavantajate" a fost susținut la filiala Traian. S-a concluzat fructuos cu Centrul comunitar pentru copii și tineri, Asociația "Motivație" și Gimnaziul internat nr. 2. Biblioteca a participat cu lecții interactive în cadrul stagiului de reabilitare multifuncțională și integrare socială a copiilor și tinerilor cu dizabilități. Au fost organizate expoziții mobile, întâlniri pe teren cu animatorii culturali, scriitorii pentru copii.

CARTEA ȘI BIBLIOTECA ÎN INTEGRAREA COPIILOR CU HANDICAP

Filiala "I. Mangher" a elaborat proiectul "Cartea și biblioteca în integrarea copiilor cu handicap", în cadrul căruia, beneficiind de sprijinul financiar al Fundației "Soros", s-a procurat mobilier special, cărți și jocuri pentru această categorie de utilizatori în vederea dezvoltării capacităților lor de creație. Tot aici a fost inaugurat un Centru de adaptare pentru persoane tinere cu paralizie cerebrală infantilă și dereglări locomotorii.

În 2004 BM a servit **23 861** de persoane dezavantajate. Din ei:

Persoane înaintate în vârstă	8 568
șomeri	10 729
Persoane cu dizabilități	2 132
Persoane private de libertate	2 432





CHI ÎN+UL CITEȘTE O CARTE

Încercând să-și alinieze mereu mesajul la opiniile, convingerile și exigențele receptorilor, BM a implementat cu succes o nouă formă de promovare a lecturii – Campania de vară "Chi în+ul citește o carte". Astfel a fost propusă spre lecturare cartea lui Iurie Colesnic *Mi-i dor să-ți spun*. Însolitul este de un semn de carte promoțional, aceasta a fost recomandată cititorilor pentru o perioadă de patru luni.

În această campanie s-au inclus activ filialele BM: Sediul Central, "Transilvania", "Alba Iulia", "O. Ghibu", "Târgu-Mureș", Arte, CAIE, "Târgoviște", "Maramureș", Codru, V. Bielski, Traian, Codru (copii), Socoleni prin organizarea lecturilor desfășurate în perioada iunie-septembrie. Dezbaterile de la Sediul Central, polemicile și discuțiile au fost benefice ambelor părți - scriitorului și cititorului. Impactul a fost destul de mare, încât au fost solicitate asemenea acțiuni din partea a mai multor scriitori, precum și a beneficiarilor.



PRELANSARE

O formă nouă, de interacțiune a cititorului cu autorul, a fost lansată: autorul lansează manuscrisul, care este propus spre lectură și ulterior spre dezbateri înaintea publicității (ex. Nicolae Popa *Cubul de zahăr*, roman).

POEZIA LUNII

Un program nou – "Poezia lunii", gândit ca modalitate de promovare a creației eminesciene (CAIE) și orientat spre cunoașterea lui Eminescu de către utilizatori, acestă inițiativă este o poezie pe lună.

MASTER-CLASS

"Master-class" de la filiala "M. Lomonosov" pune în dezbateri lucrări de proză, poezie, critică literară, precum și aspecte ale procesului literar contemporan. Moderatorii discuțiilor, dezbaterilor sunt critici literari și scriitori notorii. Această formă este foarte apreciată și așteptată de liceeni și studenți.



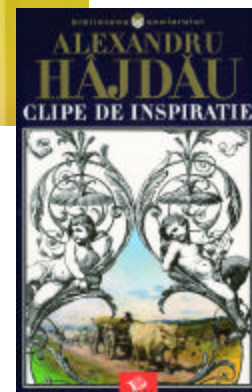
ACTIVITATEA DE CERCETARE BIBLIOGRAFICĂ

Pe parcursul anului de referin= au fost elaborate bibliografii [i biobibliografii consacrate personalit=ilor chi[in=uiene omagiate]n anul 2004, 2005 [i altor evenimente:

TITLURI	BIBLIOTECA
Eliza Botezatu: biobibliografie	"T`rgu Mure["
Leo Butnaru: biobibliografie	"Transilvania"
Petru C=rare: biobibliografie	"Transilvania"
Ion Ciocanu: biobibliografie	CID
Ovidiu: publica[ii ovidiene]n bibliotecile chi[in=uiene (editat, e-bibliografie)	"Ovidius"
Sub semnul istoriei (editat)	"Ovidius"
]nv=\=turile vie[ii: maxime ovidiene (editat, e-bibliografie)	"Ovidius"
S. Dubnov [i Immanuel Ringhelblum - istorici evrei – jertfe ale Holocaustului: bibliografie (editat)	"I. Mangher"
{i poveste[te-i fiului: ce [i cum povestim copiilor despre Holocaust: manual	"I. Mangher"
Eugen Doga: biobibliografie (e-bibliografie)	Arte
Èáí òáì èðèàí à Áèáèèî òáèè èì . Ì . Èíîíîíîî ãà: bibliografie tematic= (e-bibliografie)	"M. Lomonosov"
Îí ãñà èñîúòàè è ãñà íðííèè...: Ì . Èíîíîíîî ã (elaborare)	"M. Lomonosov"
Ðúòàðü äáèèèí ãî Èíèèãñòàà: Èííòàì òèí Øèøèáí : áèí áèèè ãðàòèè	"M. Lomonosov"
Arhivele Basarabiei: comentarii ale documentelor din revist= (elaborare)	CID

Pentru informarea utilizatorilor despre noile apari[ii editoriale au fost elaborate buletine de informare *Intr=ri noi*, *Nout=li editoriale*, *Repertoriul edi[iilor periodice*.

]n ajutorul programelor de]nv=\=m`nt, pentru adul[i [i persoane de v`rsta a treia au fost]ntocmite **152** liste bibliografice, bibliografii la cerere; preg=tite **105** de reviste bibliografice; **156** mape tematice; organizate **46** zile de informare.



MARKETING. RELAȚII PUBLICE



Performanța BM poate fi judecată după modul în care s-a transmis și acumulat informația prin prisma servirii optime a comunității, după cum le-a raportat la cerințele chiinuianului, care-și dorește colecții utile, valoroase și servicii de calitate.

Marketingul, practicat de BM, a fost orientat spre generarea satisfacției clienților în mod continuu și sistematic, având la baza activitățile sale comunicarea cu mediul chiinuian în care este integrat, cu un impact cert asupra lui, influențând și suportând influențele, survenite de inovații, tehnologii, schimbări sociale și politice.

BM studiază și identifică mereu necesitățile și cerințele utilizatorului, prin cele mai diverse metode de marketing: sondaje, studii de caz, observații.

Pe parcursul anului a fost cercetată informația (cererea și oferta) din domeniul educațional: pentru cadre didactice, educatori, părinți. Monitorizând solicitările, s-a efectuat o amplă analiză a posibilităților de acoperire a lor și s-au identificat informațiile inexistente în bibliotecă, propunându-le spre achiziție.

În majoritatea filialelor, însă, dimensiunea educațională și formativă a fost îndreptată spre tineră generație. Cercetările efectuate în filiale: Arte, "Alba Iulia", Alecu Russo - s-au orientat spre identificarea gradului de satisfacere a utilizatorului. În toate cele trei filiale, 80% din respondenți sunt satisfăcuți de calitatea fondului respectiv, iar 20% - doar parțial, aceștia solicitând o majorare a numărului de exemplare existente în bibliotecă pentru a putea fi împrumutate la domiciliu, achiziționarea de titluri noi. Opțiunile lor s-au canalizat spre cărți cu tematică istorică, cu caracter cognitiv, științele naturii. 30% preferă literatura artistică,

recomandată de bibliotecar, lucru ce confirmă necesitatea unor profesioniști cu vaste cunoștințe de cultură generală și gust pentru literatura de valoare, dar și cu tactul de a o impune altora.

Filiala "Transilvania" a fost preocupată de gradul de satisfacere a cititorilor cu cărți din domeniul psihologiei, efectuând sondajul "Cartea în domeniul psihologiei. Informare. Documentare. Lecturi." Chiar dacă 81% au găsit cărțile solicitate din acest domeniu, și 19% - nu, răspunsurile respondenților arată că lucrurile existente nu elucidează unele compartimente ale domeniului, cum ar fi: psihologie individuală, psihologie experimentală [a. Solicitarea acestor subdiviziuni ne demonstrează utilitatea lor pentru un public socio-profesional variat, motivația lecturii fiind: 48% - instruire; 41% - curiozitate; 7% - serviciu; 4% - alte interese.

Biblioteca "Alba Iulia" și-a concentrat atenția asupra unui studiu aparte *Omagiindu-l pe Ștefan cel Mare în Anul Ștefan cel Mare și Sfânt*. Este o sinteză a lecturii, a cererii și ofertei, a disponibilității bibliotecii de a oferi informație necesară, suficientă pe tema jubiliară.

O analiză amplă asupra utilizatorului s-a efectuat la Biblioteca "M. Lomonosov". Deși se vorbește tot mai des despre "ombră" a populației municipiului Chișinău, totuși, numărul utilizatorilor tineri crește. Cel puțin sursele de lectură sunt frecventate în majoritate de elevi, liceeni și studenți - 66%, care vin pentru studiu și informare. Doar 19,2% din cititorii activi duc lipsa comunicării și o găsesc aici pe lângă o serie de publicații de loisir - aceștia sunt pensionari, casnice, tineri.

Pentru a se afirma pe piața informațională, BM folosește o paletă largă și adecvată de forme și



modalități de atragere [și persuasiune a cititorilor, tradiționale și virtuale.

O activitate de marketing a fost promovarea WEB. Tocmai din acest considerent a fost plasat pe www.hasdeu.md harta rețelei BM, unde sunt marcate toate filialele, iar pentru o mai mare transparență a activității lor lunar sunt făcuți publici principalii indicatori de performanță, astfel monitorizăm public activitatea BM.

În scopul promovării imaginii Bibliotecii s-a încercat o scanare a comunității cititoare (având în vedere datele statistice existente) vizavi de utilizatorul ei, din care rezultă, sub aspectul indicatorilor valorici, că efortul depus pentru integrarea BM în viața socială a comunității cititoare este benefic pentru ambele părți. Dar nu s-a luat în un angajament față de servirea acestei comunități. Sper să finalizăm acest demers important, util în anul comunității cititoare, ca să nu rămână o simplă constatare.

Un reper important al anului 2004 a fost, desigur, evocarea figurii Domnitorului Ștefan cel Mare [și Sfânt, care s-a manifestat printr-o suită de acțiuni concrete, de reală utilitate pentru utilizatorii Bibliotecii: plasarea pe site-ul BM a unui amplu material consacrat **Anului Ștefan cel Mare**, a unor materiale promoționale dedicate acestui eveniment, impactul cărora se vede în cele peste **900** accesări.

Din plin a fost utilizată pagina WEB la Biblioteca Publică de Drept (www.bpd.md), care și-a modificat atât structura cât și conținutul, extinzându-și serviciile online: *serviciul informațional interactiv intreab@bibliotecarul; ghidul electronic informațional juridic; biblio@drept.*

Promovarea WEB practică [și bibliotecile "Alba Iulia" și "I. Manger", care au propriile site-uri, informând beneficiarii despre cele mai importante acțiuni, programe culturale, evenimente.

Un rol aparte s-a acordat materialelor promoționale. Acest lucru a fost vizibil în conferințele organizate de către BM, care au reflectat cele mai actuale, preferate și necesare servicii și forme de activitate. Bibliotecile "O. Ghibu", "Al. Donici", Codru (copii și adulți), Arte, Cricova și "Maramureș" (parțial), Centrul de Informare și Documentare „Chișinău” au elaborat o serie de materiale promoționale, care au devenit parte indispensabilă în comunicarea cu utilizatorii, în crearea imaginii.

Eficiența politicii de promovare, reacțiile la produsele oferite, satisfacția din partea clienților au fost exprimate prin mulțumirile și sugestiile din boxele de idei. Pe lângă recunoștință, utilizatorii și-au expus și unele doleanțe, cum ar fi: **automatizarea bibliotecilor, procurarea cărților de largă utilitate într-un număr mai mare pentru a putea fi împrumutate la domiciliu, accesul liber la toate colecțiile, utilizarea nelimitată și gratuită a Internetului.**

Revista de specialitate *BiblioPolis*, unul din instrumentele cele mai eficiente de promovare a BM, a potențialului ei profesional, informațional, cultural, cu un sumar divers și actual, cu o prezentare grafică deosebită, a fost o coală adevărată de formare și perfecționare pentru lumea bibliotecară. Concomitent cu varianta tipărită cei interesați au putut-o utiliza pe cea electronică, care pe parcursul anului a fost accesată de peste **600** ori. Un instrument de evaluare a revistei este Cartea de vizită a *BiblioPolis*-ului digitalizat.

PERSONAL

BM s-a confruntat cu multiple probleme generate de producția informațională în creștere, de diversitatea mediilor informaționale, de dezvoltarea de noi tehnologii de regăsire, pe de o parte, și necesitatea, posibilitatea și capacitatea bibliotecii de a dezvolta și implementa noi programe și servicii capabile să satisfacă cerințele informaționale și așteptările evolutive ale cititorilor, pe de altă parte. În această convergență, susținerea unei activități de succes s-a putut realiza cu efortul și cu asistența unui personal de o înaltă calificare.

În anul 2004 BM avea în componența sa: **36** de biblioteci-filiale, **7** departamente, **3** servicii, **449** posturi, dintre care **364** de bibliotecari.

BM susține o politică inclusivă de recrutare și încadrare: **23** din colaboratorii BM sunt pensionari, **16** persoane cu dizabilități; **9%** - ruși, **7%** - ucraineni, evrei, găgăuzi și alte naționalități cete un procent. Fluctuația cadrelor a fost mică: **31** - încadrați, **28** - eliberați.

BM a stimulat, a susținut și organizat diverse manifestări anuale de motivare, recompensare și dezvoltare a personalului, ele fiind parte a culturii instituționale: zile de dezvoltare, topul *Cel mai bun bibliotecar*, topul bibliotecilor, topul managerilor, concursul *Cea mai bună comunicare*, concursul *Cel mai bun articol/cele mai multe articole publicate*, omagierea pensionarilor, omagieri pentru fidelitate, sărbătorirea Zilei Bibliotecarului, sărbătorirea Crăciunului, Anului Nou, felicitări cu prilejul

aniversării, zilei de naștere, excursii colective.

Motto-ul anului 2004 a fost *"Biblioteca Municipală - instituția care învață"*, care a generat o campanie cu același nume. În cadrul ei au fost desfășurate peste **80** de activități de instruire (la care au participat **465** de bibliotecari).

Bibliotecarii din rețeaua Bibliotecii Municipale au fost implicați și au contribuit la activitatea informațional-bibliotecară și de instruire a comunității bibliotecare din Republica Moldova: **lectori** la Catedra de Biblioteconomie și Asistență Informațională, **formatori** la {BM; **membri ai grupurilor de lucru** în cadrul Asociației Bibliotecarilor din Republica Moldova, Consorțiului eIFL Direct, Sistemului Integrat Informațional al Bibliotecilor din Moldova (SIBIMOL), Comitetul Tehnic nr.1.

În anul de referință, bibliotecarii au participat la **19** activități de instruire organizate la nivel național, din ele - **14** seminare (**35** de bibliotecari) organizate de ABRM ({BM).

Profesionalismul și competențele bibliotecarilor au fost apreciate și la nivel internațional: participarea cu comunicări la conferințe; câștigarea diverselor burse: Conferința Internațională Crimeea - 2004, **4** persoane; Conferința privind implementarea tehnologiilor informaționale în biblioteci "Libcom-2004" (Rusia, Moscova), **1** persoană; burse în SUA și Franța, **2** persoane.



O nou= modalitate de comunicare profesional= a bibliotecarilor a fost ciclul de conferin=le cu genericul **Biblioteca Municipal= "B. P. Hasdeu", suport informațional pentru comunitatea chi[in=uian=:** **servicii, programe,** la care au participat **110** bibliotecari, au fost susținute **33** de comunic=ri. Cea mai bun= dintre ele va fi prezentat= la conferin=la din Crimeea.

BM ofer= resurse [i instrumente pentru studiu [i formare continu= prin site-ul www.hasdeu.md (programul de instruire 2004, curriculumul disciplinar, conținutul full-text, fotogalerie, ghid de resurse Internet pentru bibliotecari) care au fost un suport didactico-informațional nu numai pentru angajații Bibliotecii Municipale, dar [i pentru]ntreaga comunitate biblioteconomic=.



FINANȚARE



Nivelul finan=rii bugetare a fost suficient pentru a susține activitatea BM, insuficient [ns=, pentru modernizarea proceselor [i pentru a face fa= agendei sociale, culturale, educaționale locale.

Au fost bugetați **7 388 600 lei**. Au fost alocați [i cheltuiți **8 036 800 lei**. Din ei pentru reparație **1 083 400 lei (13.5%)**, achiziții **1 500 000 lei (18.6%)**, personal **3 436 300 lei (42.7%)**. Activitatea de fundraising a avut ca rezultat suplimentarea bugetului cu **810 000 lei**.

CONDUCERE



Locul BM în comunitatea chișinăuiană poate fi configurat doar în măsura în care BM își definește cu precizie raportul său cu cei care îi solicită serviciile și principiile de bază pe care le utilizează în construirea relației cu ei. BM a fost pe parcursul anului 2004 un serviciu atotcuprinzător, care a avut în vizor mereu întreaga comunitate.

Conducerea BM a făcut un important efort personal, instituțional, colectiv, ca instrument al schimbării, având ca scop principal progresul instituției noastre.

Managementul de vârf și-a demonstrat capacitatea de a capitaliza succesele, de a le îmbunătăți și disemina, de a utiliza capacitățile individuale ale personalului pentru realizarea scopurilor comune ale rețelei BM. Nu este vorba de dirijare, impunere, nici neapărat de coordonare, ci de asigurarea coerenței, a viziunii generale și a evoluțiilor simultane. De fapt, se urmărește, prioritar, adoptarea unui punct de vedere unitar în stabilirea obiectivelor comune pe termen lung în relația cu comunitatea chișinăuiană.

Administrația a gândit o nouă arhitectură a structurii în scopul construirii unui sistem de management capabil să răspundă rolului complex pe care timpul îl impune bibliotecii noastre.

O preocupare a conducerii BM în 2004 a fost perfecționarea sistemului de evaluare. Conceptul strategiei de evaluare acceptat reflectă tendința de extindere a acțiunilor evaluative: de la verificarea rezultatelor la evaluarea proceselor și condițiilor de desfășurare a activității; de la modul de integrare a filialelor în realizarea obiectivelor comune la încurajarea ieșirii din umbră a filialelor. Conceptul strategic al BM este orientat spre angajarea evaluatului într-o competiție permanentă cu colegii, cu

el însuși, care să favorizeze competiția între filiale, structuri, bibliotecari, să conducă la formarea capacității de autoevaluare.

Strategia de evaluare s-a concretizat în instrumente de evaluare. Unul dintre ele este în premieră absolută pe țară - BONUS. Ne-am concentrat asupra dezvoltării mecanismelor proprii de control, evaluare (în lipsa celor naționale) pentru aprecierea calității activității, calității produselor fiind convinși că, de fapt, calitatea ofertei a devenit la fel de importantă ca și cantitatea.

Perfecționarea sistemului de evaluare a cerut și sistematizarea statisticii, lucru inevitabil pentru trecerea la automatizarea proceselor.

În 2004 conducerea BM a susținut o cultură de parteneriat sprijinind orice aranjament de colaborare, fiind convins că acesta este viitorul reușitei. Și-a readaptat marketing-ul pentru a-și demonstra valoarea și impactul asupra grupurilor din comunitate, pentru a demonstra utilitatea, importanța în fața decidenților, demers concretizat prin clasarea BM în afara categoriei de remunerare a muncii, fapt ce a dus la mărirea salariilor cu **15%** începând cu 1 ianuarie 2004.

La baza succesului obținut la nivel de conducere, la nivel de structuri, a succesului comun de realizare a obiectivelor anului 2004 a fost crearea unei culturi de conștientizare a responsabilității sociale, a toleranței și diversității, a sentimentului de apartenență comunitară pe care o împărtășim cu toții, considerate valențe imanente ale BM de către utilizatori. Totodată, am conștientizat și faptul că am construit pe platforma realizărilor frumoase ale anilor precedenți, astfel succesul devenind un element de constanță al culturii instituționale a BM și a imaginii ei de ansamblu.