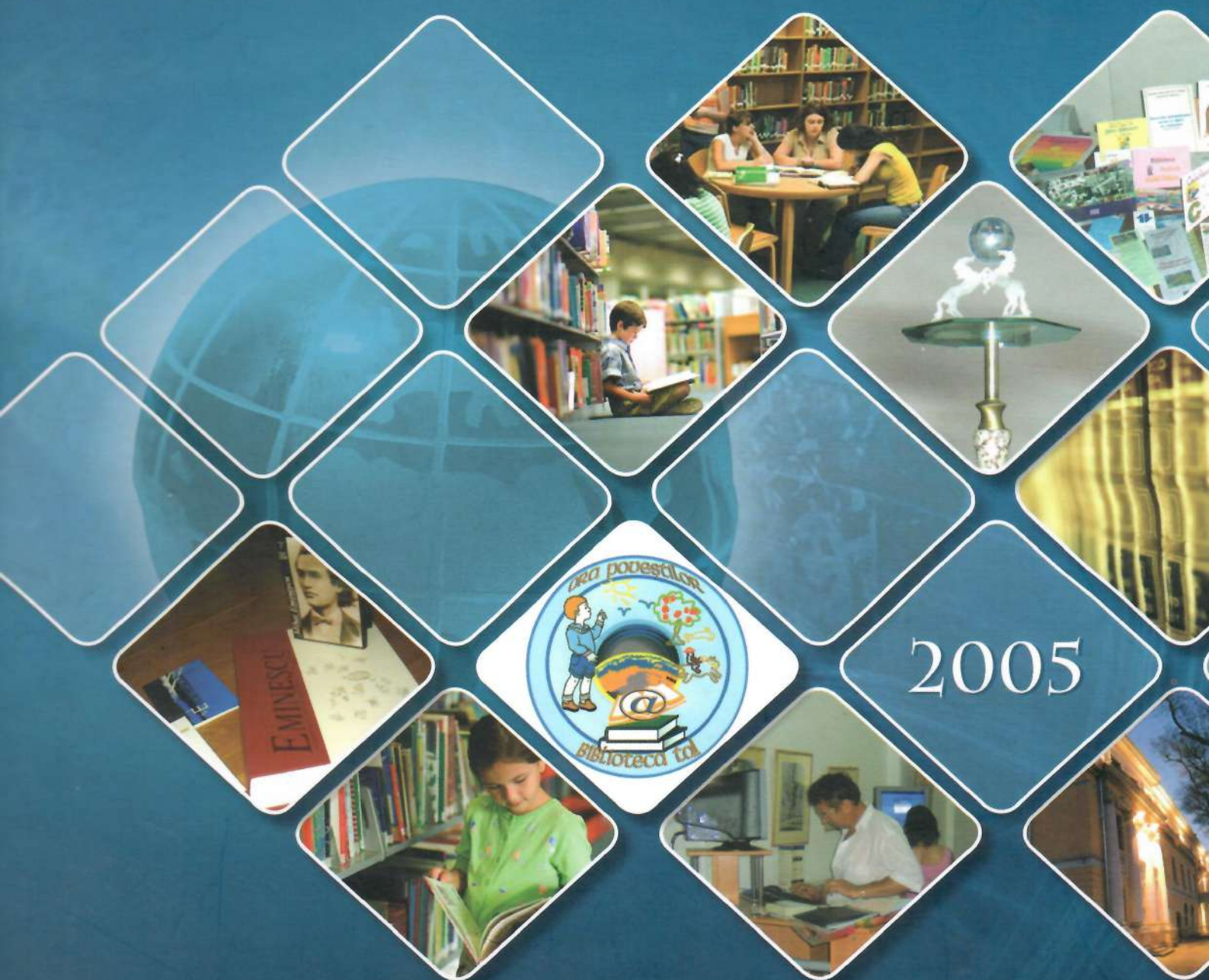


BIBLIOTECA MUNICIPALĂ "B. P. HASDEU"

# RAPORT DE ACTIVITATE



2005

## CUPRINS:

Preambul.....	2
Cronică .....	3
Achiziții. Colecții.....	4
Utilizatorii Bibliotecii Municipale.....	9
Utilizarea resurselor	13
Dezvoltarea și menținerea bazelor de date: OPAC, Informații comunitare .....	19
Automatizare .....	21
Activitatea bibliografică .....	22
Servicii informaționale și de incluziune socială a persoanelor dezavantajate .....	24
Programe, evenimente culturale .....	26
Marketing. Relații cu publicul .....	32
Dezvoltarea personalului .....	38
Audit social .....	42

## PREAMBUL

În anul 2005 Biblioteca Municipală „B.P.Hasdeu” și filialele sale a fost una dintre spațiile culturale cele mai atractive pentru viața comunității chișinăuiene. În acest an a fost menținută o atitudine dinamică, deschisă la nou și flexibilă, facilitând accesul la informații și utilitatea imediată.

BM constituie o rețea logică și eficientă care include Sediul Central și 35 filiale:

8 filiale de cartier – „Ștefan cel Mare”, „Alba Iulia”, „O.Ghibu”, „Maramureș”, „Ovidius”, „Târgu Mureș”, „Târgoviște”, „Transilvania”.

10 filiale pentru adulți – „A.Donici”, „V.Alecsandri”, M.Costin, „A.Cosmescu”, Vadul lui Vodă, Gh.Madan, Costiujeni, Cornului, Cricova, Muncești.

9 filiale pentru copii – Traian, Titulescu, Codru, A.Russo, Socoleni, M.Drăgan, V.Belinschi, Saharov, Vadul lui Vodă.

5 filiale ale minorităților naționale – „I.Mangher”, „L.Ucrainca”, „H.Botev”, „M.Lomonosov”, „M.Ciachir”.

3 biblioteci specializate – *Biblioteca Arte, Centrul Academic Internațional Eminescu, Biblioteca Publică de Drept.*

BM a înregistrat **622 686** de utilizatori (87 % din populație), din care **283 322** (39 % din populație) au utilizat foarte activ biblioteca și resursele ei. Pentru a consulta **9 934 200** de documente bibliotecile au fost vizitate de **3 920 565** ori.

### Scopul anului 2005 a fost:

Orientarea și adaptarea resurselor, serviciilor, programelor la cerințele și aspirațiile comunității chișinăuiene de prosperitate, dezvoltare socială, individuală și întărire a sentimentului de apartenență comunitară.

### Obiectivele anului 2005 au fost:

- Transformarea bibliotecii „B.P. Hasdeu” într-o metaresursă omniprezentă în comunitate prin realizarea proiectului de informatizare „METRO”.
- Îmbunătățirea, înnoirea, restaurarea și reșezarea colecțiilor în sprijinul realizării serviciilor, programelor comune și speciale.
- Conlucrarea, colaborarea și cooperarea cu autoritățile publice locale, societatea civilă în scopul îmbunătățirii și diversificării serviciilor comunitare.
- Transformarea bibliotecii într-un spațiu de interferențe umane (atractiv, prietenos, îmbietor), încurajând dialoguri sociale între diverse grupuri ale comunității, întâlniri de grup, dezbateri, schimb de idei, opinii, evenimente și programe culturale.

Prioritar pentru BM și cele 35 de filiale au fost:

- Anul colectivității chișinăuiene.
- Anul European al Cetățenie prin Educație
- Anul Andersen
- Catalogul electronic partajat.
- Implementarea programului „Lecturile verii”.

Relațiile naționale și internaționale au fost susținute prin parteneriate cu societatea civilă și comunitatea biblioteconomică care a generat o cooperare fructuoasă a bibliotecii la nivel local și internațional: proiectul **CALIMERA, consorțiul eIFL Direct, Sistemul Integrat Informațional al Bibliotecilor din Moldova (SIBIMOL), Conferința Internațională Crimeea-2005 “Bibliotecile și resursele informaționale în știință, cultură, învățămînt și business” (Ucraina, Sudak), Stagiul de informare și documentare pentru bibliotecarii din jurul României „Managementul de bibliotecă” (România, Constanța, Institutul Cultural Român), Stagiul de documentare la Biblioteca universitară FU Berlin Politologie (Germania, Berlin).** Echipa Hasdeu a contribuit la organizarea și desfășurarea **Salonului Național de Carte pentru Copii, Concursului „La izvoarele înțelepciunii”**.

## 2005 CRONICĂ

☐ **Resurse informaționale**

1 063 106 documente total (1.01.2006)  
89 071 de documente achiziționate

☐ **Resurse umane**

365 de bibliotecari  
967 de bibliotecari instruiți  
96 de activități de instruire continuă

☐ **Utilizarea bibliotecii:**

622 686 de utilizatori înscriși (87 % din populație)  
283 322 de utilizatori activi (39 % din populație)  
28 343 de persoane dezavantajate  
3 484 de persoane cu dizabilități

3 920 565 de vizite  
1 586 362 de vizite virtuale  
1 972 activități, programe culturale  
401 activități, programe culturale consacrate Anului colectivității chișinăuene  
136 activități, programe culturale consacrate Anului Andersen

9 934 200 de documente consultate  
35,0 indice de lectură  
14,0 indice de frecvență  
9,0 indice de circulație a colecției

☐ **Bibliografii. Cercetare**

11 bibliografii  
8 bibliografii editate  
4 983 liste bibliografice, bibliografii la cerere  
93 reviste bibliografice  
9 buletine informative  
102 zile de informare  
33 lecții bibliografice

☐ **Editare**

raportul de activitate BM 2004  
revista de specialitate „BiblioPolis” (4 numere)  
revista „Bobostar” (biblioteca „Alba Iulia”)  
ziarul „Ecoul Eminescu” (Centrul Academic Internațional Eminescu)  
revista pentru copii „Steluța” (biblioteca „I. Mangher”)

☐ **Inițiative, programe noi**

proiectul de informatizare METRO  
campania de promovare a culturii informaționale „Nu plagiatul@bibliotecii tale”

☐ **Conectare@BM**

18 136 înregistrări bibliografice  
59 205 referințe bibliografice  
86 525 accesări Pagina Web [www.hasdeu.md](http://www.hasdeu.md)  
1 516 299 accesări Internet

☐ **400 articole în mass-media locală și internațională;**

☐ **reparații capitale** – bibliotecile „Târgu Mureș”, Centrul Academic Internațional Eminescu

## ACHIZIȚII. COLECȚII

Biblioteca Municipală în anul 2005 a achiziționat **89 071** exemplare, din care **74 426** exemplare sunt cărți, **858** broșuri, **1 811** exemplare documente de muzică tipărită, **2 162** exemplare documente audio-vizuale și **597** exemplare documente electronice.

Sursele de completare în anul 2005 au fost:

- dn bugetul Primăriei;
- grant-uri;
- donații din diverse surse;
- schimb de carte.

Politica de dezvoltare a colecțiilor BM este orientată spre asigurarea la maximum relevanța între cerere și ofertă. În acest scop s-au luat în considerație, pe lângă bugetul alocat, și un șir de alți factori specifici, cum ar fi:

- \* numărul de cărți publicate în limbile locale;
- \* populația deservită;
- \* gradul de utilizare a serviciilor bibliotecare;
- \* diversitatea multiculturală și lingvistică a utilizatorilor;
- \* vârsta medie a populației;
- \* nevoi speciale cum ar fi persoanele cu dizabilități sau cele în vârstă;
- \* accesul la informația on-line.

În anul 2005 s-a înregistrat o majorare dublă a colecției cu 41 350 ex. mai mult decât în anul 2004. La aceasta creștere a contribuit în mare parte și majorarea numărului documentelor audiovizuale și electronice. Documente audiovizuale au crescut cu 1 686 ex. ponderea lor în totalul înțărilor determinând 2,4 %, iar numărul documentelor electronice au crescut cu 336 ex. , ponderea lor în totalul înțărilor fiind 0,7 %.

	Total	Cărți	Ediții periodice	Materiale audio-vizuale	Documente electronice
<b>2002</b>	48911	40787	7462	662	
<b>2003</b>	41932	33290	8290	352	
<b>2004</b>	47721	37591	9393	476	261
<b>2005</b>	89071	76237	9217	2162	597

Datorită faptului că fondul a crescut aproape dublu în comparație cu anii precedenți, practic aproape în toate domeniile fondul a crescut la fel. Înțărilor din domeniul socio-politic, însă, au continuat tendința din anii precedenți, înregistrând o reducere. Din domeniul științele naturii după reducerea din anul 2003, în anul 2005 au înregistrat o majorare, depășind numărul de 6 000 ex.

	Total	Socio-politică		Științele naturii		Tehnică		Artă		Beletristică	
		ex.	%	ex.	%	ex.	%	ex.	%	Ex.	%
<b>2002</b>	48911	18779	38,4	2532	5,2	1413	2,9	2006	4,1	24181	49,4
<b>2003</b>	41932	14217	33,9	1900	4,5	1302	3,1	1945	4,6	22568	53,8
<b>2004</b>	47721	16066	33,7	2539	5,3	2166	4,5	1881	4,0	25069	52,5
<b>2005</b>	89071	24731	27,8	6686	7,5	4225	4,7	7609	8,6	45820	51,4

În perioada de referință, ponderea înțărilor în limba română s-a micșorat atingînd 60,6%, comparativ cu 77,5% în anul 2004. Pe de altă parte, o creștere dublă au înregistrat înțăriile de materiale în limba rusă.

	2002	2002	2003	2003	2004	2004	2005	2005
<b>Total înțări</b>	<b>48911</b>	<b>100%</b>	<b>41932</b>	<b>100%</b>	<b>47721</b>	<b>100%</b>	<b>89071</b>	<b>100%</b>
Limba română	39035	79,8%	26403	63,0%	36984	77,5%	53978	60,6%
Limba rusă	6874	14,1%	13568	32,4%	8641	18,1%	32641	36,6%
Limba evreiască	12	0,0%	3	0,0%	-	-	-	-
Limba bulgară	-	-	273	0,6%	300	0,6%	385	0,4%
Limba ucraineană	77	0,2%	171	0,4%	262	0,5%	132	0,2%
Limba găgăuză	1	0,0%	-	-	80	0,2%	3	0,0%
Alte limbi	2912	5,9%	1514	3,6%	1454	3,1%	1932	2,2%

Anul 2005 a fost nominalizat “Anul Andersen” și „M. Sadoveanu”. În acest scop au fost achiziționate 21 de titluri în 823 exemplare, inclusiv:

#### Anul M. Sadoveanu

- ✍ Sadoveanu, Mihail. Baltagul
- ✍ Sadoveanu, Mihail. Creanga de aur
- ✍ Sadoveanu, Mihail. Frații Jderi
- ✍ Sadoveanu, Mihail. Venea o moară pe Sireț
- ✍ Sadoveanu, Mihail. Șoimii
- ✍ Sadoveanu, Mihail. Nuvele

#### Anul “ Andersen ”

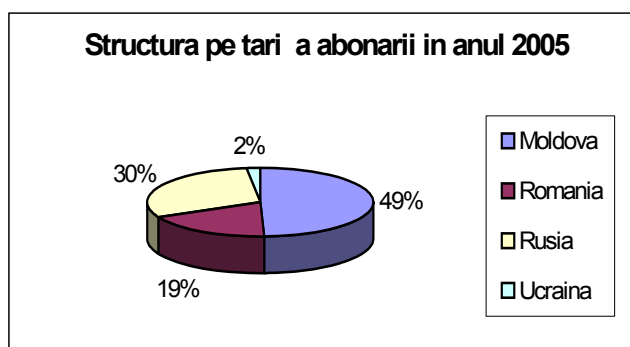
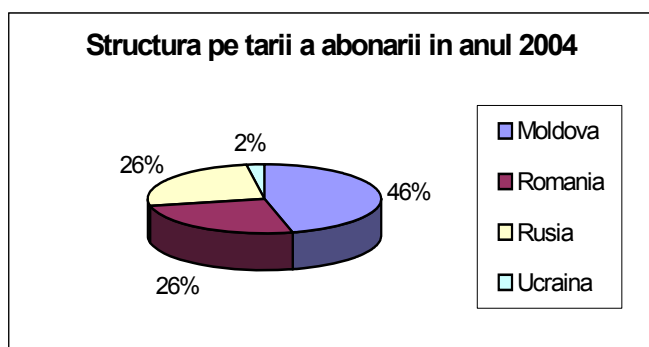
- ✍ Andersen, H.C. Bobocelul cel urât
- ✍ Andersen, H.C. Crăiasa zăpezilor
- ✍ Andersen, H.C. Mica sirenă
- ✍ Andersen H.C. Povești și poveștiri
- ✍ Andersen H.C. Rățușca cel urâtă
- ✍ Andersen H.C. Stojkii olovannyj soldatik
- ✍ Andersen H.C. Veșmântul cel nou al regelui
- ✍ Andersen H.C. Povești
- ✍ Laureții premiului Andersen
- ✍ Andersen H.C. Skazki
- ✍ Andersen H.C. Bol’șaa kniga lučșih skazok G. H. Andersena
- ✍ Andersen H.C. Degețica și alte povești
- ✍ Andersen H.C. Dujmovočka
- ✍ Andersen H.C. Fetița cu chibrituri
- ✍ Andersen H.C. Spiridușul din trandafir



În anul 2005, au fost abonate 523 titluri în 2 595 exemplare, 52 % din exemplare sunt în limba română.

	<i>Titluri</i>		<i>Exemplare</i>	
	2005	2004	2005	2004
<b>Moldova</b>	126	128	1281	1146
<b>România</b>	101	126	481	639
<b>Rusia</b>	243	195	780	646
<b>Ucraina</b>	53	61	53	61
<b>Total</b>	<b>523</b>	<b>514</b>	<b>2595</b>	<b>2492</b>
<i>din care:</i>				
<b>în limba română</b>	174	202	1356	1386

Structura în funcție de țara din care s-a efectuat abonarea este reprezentată grafic mai jos:



Au fost excluse din fond pe parcursul anului 2005 – 100 363 exemplare, din care 82 747 exemplare – cărți, 5 785 exemplare broșuri, 127 exemplare documente audio-vizuale și 11 704 - ediții periodice. Cauzele casării au fost următoarele:

- ✓ 36 710 exemplare uzate fizic;
- ✓ 14 688 exemplare uzate moral;
- ✓ 743 exemplare pierdute de cititori;
- ✓ 1 202 transfer interbibliotecar
- ✓ 47 020 exemplare – alte cauze.

	<b>Total</b>	<b>Cărți</b>	<b>Ediții periodice și broșuri</b>	<b>Materiale audio-vizuale</b>
<b>2002</b>	50552	10476	40076	0
<b>2003</b>	81205	72711	8494	0
<b>2004</b>	36887	27421	9330	136
<b>2005</b>	100363	82747	17489	127

După domeniul publicațiilor ieșite din colecția BM pe parcursul anului 2005, circa ½ din ieșiri le constituie exemplarele din domeniul beletristicii, urmate fiind cu 30,1 % de domeniul socio-politic.

	Total	Socio-politice		Științele naturii		Tehnică		Artă		Beletristică	
		ex.	%	ex.	%	ex.	%	ex.	%	ex.	%
<b>2002</b>	50552	12374	24,5	4662	9,2	5573	11,0	5002	9,9	22941	45,4
<b>2003</b>	81205	17913	22,1	3351	4,1	4252	5,2	5063	6,2	50626	62,3
<b>2004</b>	36887	8289	22,5	2289	6,2	1560	4,2	4467	12,1	20282	55,0
<b>2005</b>	100363	30246	30,1	7057	7,0	12847	12,8	7498	7,5	42715	42,6

Ponderea ieșirile după limbi se constituie astfel:

	2002		2003		2004		2005	
	ex.	%	ex.	%	ex.	%	ex.	%
Limba română	28249	55,9	34590	42,6	8400	22,8	35224	35,0
Limba rusă	20930	41,4	44342	54,6	28082	76,1	64744	64,5
Limba evreiască	0	0,0	7	0,0	1	0,0	12	0,0
Limba bulgară	174	0,3	632	0,8	-	0,0	-	-
Limba ucraineană	195	0,4	1373	1,7	322	0,9	67	0,1
Limba găgăuză	0	0,0	4	0,0	-	0,0	-	-
Alte limbi	1004	2,0	257	0,3	82	0,2	316	0,3
<b>Total</b>	<b>50552</b>		<b>81205</b>		<b>36887</b>		<b>100363</b>	

Numărul mare de chișinăuieni-utilizatori și cerințele lor informaționale și mai mari au condiționat ca BM să-și orienteze eforturile spre constituirea unei colecții calitative. Ca rezultat, structura actuală a colecției se prezintă în felul următor:

	Total	Cărți		Ediții periodice		Materiale audio-vizuale		Materiale electronice		Alte
		ex.	%	Ex.	%	ex.	%			
<b>La 1 ianuarie 2002</b>	1104478	929996	84,2	162246	14,7	12056	1,1			
<b>La 1 ianuarie 2003</b>	1102837	960307	87,1	129812	11,8	12718	1,2			
<b>La 1 ianuarie 2004</b>	1063564	920886	86,6	129608	12,2	13070	1,2			
<b>La 1 ianuarie 2005</b>	1074398	931056	86,7	129671	12,1	13671	1,3			
<b>La 1 ianuarie 2006</b>	1063106	953626	89,7	93176	8,8	14765	1,4	1529	0,1	10

În ultimii cinci ani structura fondului de carte după conținut nu a înregistrat modificări esențiale, deși în anul 2005 ponderea materialelor din domeniul beletristicii a crescut puțin.

	Total	Socio-politice		Științele naturii		Tehnică		Artă		Beletristică	
		ex.	%	ex.	%	ex.	%	ex.	%	ex.	%
<b>1.01. 2002</b>	1104478	190548	17	77218	7	71580	7	114486	10	650646	59
<b>1.01. 2003</b>	1102837	196953	18	75088	7	67420	6	111490	10	651886	59
<b>1.01 2004</b>	1063564	193262	18	73637	7	64470	6	108372	10	623828	59
<b>1.01 2005</b>	1074398	201034	18,7	73887	6,9	65076	6,1	105786	9,8	619615	57,5
<b>1.01 2006</b>	1063106	195519	18,4	73516	6,9	56454	5,3	105897	10	631720	59,4



Structura fondului de carte după limba de editare este următoarea:

	01.01.2003		01.01.2004		01.01.2005		01.01.2006	
	<i>Exemplare</i>	%	<i>Exemplare</i>	%	<i>Exemplare</i>	%	<i>Exemplare</i>	%
Limba română	475529	43,1	467342	43,9	495926	46,2	515523	48,5
Limba rusă	595565	54,0	564791	53,1	545350	50,8	512404	48,2
Limba evreiască	1790	0,2	1786	0,2	1785	0,2	1773	0,2
Limba bulgară	4852	0,5	4493	0,4	4793	0,4	5178	0,5
Limba ucraineană	6929	0,6	5727	0,5	5667	0,5	5732	0,5
Limba găgăuză	1155	0,1	1151	0,1	1231	0,1	1234	0,1
Alte limbi	17017	1,5	18274	1,7	19646	1,8	21262	2,0
<b>Total</b>	<b>1102837</b>		<b>1063564</b>		<b>1074398</b>		<b>1063106</b>	

În anul 2005 s-a observat o nivelare a procentului aflării în fond a publicațiilor în limba română și limba rusă. Ponderea publicațiilor în limba română a atins 48,5% la 1 ianuarie 2006, comparativ cu 46,2% la 1 ianuarie 2005, iar ponderea publicațiilor în limba rusă constituie la 1 ianuarie 2006 48,2% comparativ cu 50,8% la 1 ianuarie 2005. Aproximativ cu două puncte procentuale a crescut fondul în limba română, iar fondul în limba rusă s-a micșorat cu aproximativ două puncte procentuale față de anul 2005. Ponderea celorlalte limbi rămânând aproape aceiași.

## UTILIZATORII BIBLIOTECII MUNICIPALE

Bibliotecile publice contribuie la dezvoltarea și menținerea libertății intelectuale și sprijină protejarea valorilor democratice și a drepturilor civile universale. În consecință, bibliotecile oferă fără restricții utilizatorilor acces la resurse și servicii relevante.

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” este deschisă tuturor membrilor comunității chișinăuene și nu numai. Utilizatorii apelează la serviciile acestei instituții social–culturale, avînd diverse scopuri: instructive, educative, de cercetare, informare etc.

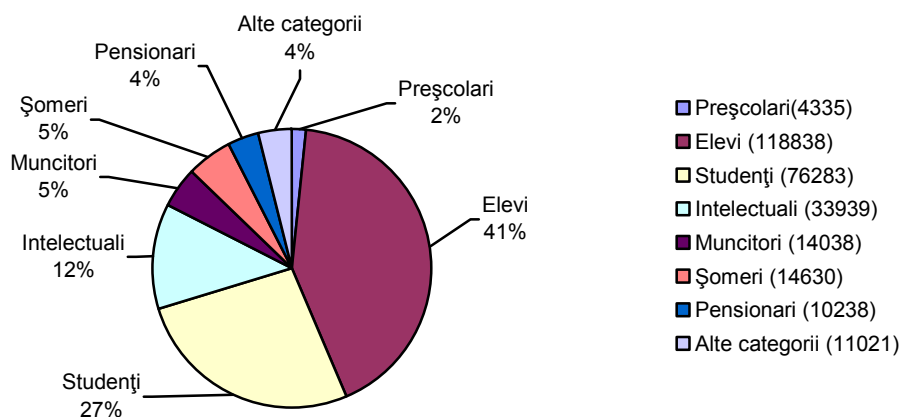
În anul de referință, biblioteca s-a străduit ca produsele și serviciile oferite să contribuie la dezvoltarea și menținerea libertății intelectuale și a sprijinit protejarea valorilor democratice și a drepturilor civile.

În 2005 BM „B.P. Hasdeu” a înregistrat **622 686** utilizatori, cu un plus de 58 124 față de anul precedent. Din aceștia **283 322** sunt utilizatori activi (39% din populația municipiului).

Rețeaua de BM „B.P. Hasdeu” a înregistrat **3 920 565** vizite, comparativ cu anul precedent acest indice a crescut cu **4 429**.

Ca expresie a dinamicii vieții sociale și a regîndirii valorilor comunității, publicul cititor s-a diversificat, iar exigențele acestuia sunt mai complexe. Reprezentînd un element al democrației, biblioteca are o Politică de acces viabilă – deschisă către toți rezidenții municipiului Chișinău, fără diferență de rasă, sex, religie, naționalitate, limbă, vîrstă ori statutul social.

### Structura după ocupație



Conform diagramei prezentate comunitatea de utilizatori se distinge prin diverse grupuri sociale. Ponderea le revine studenților și elevilor (68 % din totalul utilizatorilor activi) – o comunitate de utilizatori cu categorii fixe și clar definite, ale căror nevoi de informare sunt ușor de identificat. Un alt motiv prin care se explică prevalarea acestor grupuri de utilizatori este faptul că BM și filialele ei dispun de colecții de documente de calitate și oferă beneficiarilor săi diverse servicii.

*Categoria elevi* – constituie 41% din totalul de utilizatori activi.

*Categoria studenți* – reprezintă 27% din numărul total de utilizatori activi. Această categorie s-a micșorat cu 10 999 față de anul precedent.

*Categoria utilizatori intelectuali* constituie – 12% din numărul total de utilizatori activi. Motivul creșterii cu 1204 utilizatori față de 2004 se datorează faptului încadrării tineretului după absolvire în câmpul de muncă.

Categoria „muncitori” frecventează mai rar bibliotecile – 5% din numărul total de utilizatori activi.

Grupul „Alte categorii” (casnici, emigranți, refugiați) constituie – 4% din totalul de utilizatori activi.

Categoria „Preșcolari”, care nu erau considerați inițial grupul țintă, le revine –2%, ceea ce reprezintă o creștere cu 1 440 utilizatori, care se datorează implementării la biblioteca „I.Mangher” a unui nou proiect – „Sala de lectură pentru bebeluși” (de la 1 la 5 ani), susținut financiar de către Clubul Internațional al Femeilor din Moldova. Acest proiect are scopul de a organiza activități îndreptate spre dezvoltarea vorbirii la copii, deprinderii de limbă, educarea dragostei de carte și lectură. Deschiderea Sălii de lectură pentru bebeluși a condiționat posibilitatea prestării unui nou serviciu – „Bibliodădacă”, care oferă posibilitatea părinților să lase copiii la bibliotecă pentru un anumit timp. Un alt nou serviciu, care se realizează în biblioteca în cauză, este programul „Ajută-mă”. Este vorba de un grup cu regim prelungit de studiu, unde activează specialiști calificați, care ajută elevii claselor primare la îndeplinirea temelor. Acest program funcționează zilnic. La biblioteca „A. Russo” în 2005 pentru micii utilizatori a fost inițiat program nou – „Școala bobocilor”. În cadrul programului au fost organizate diverse activități culturale pentru utilizatorii preșcolari.

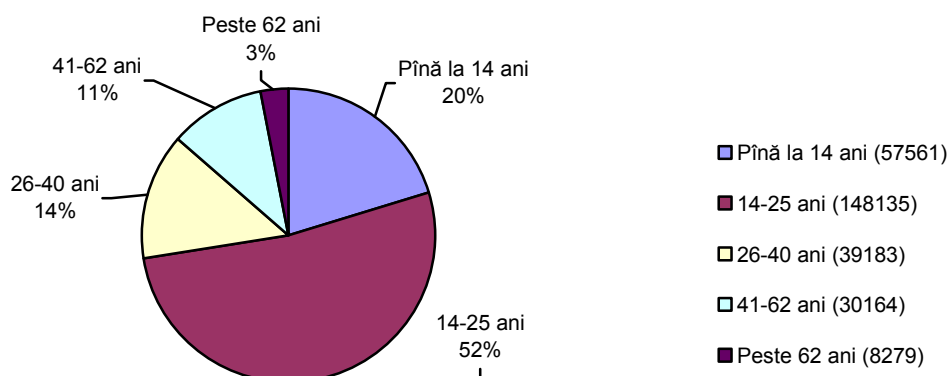
Aria serviciilor propuse de bibliotecă s-a extins și peste utilizatorii cu diverse tipuri de dezavantaje, oferindu-le șanse egale de a se informa. În 2005 BM a deservit **28 343** de persoane dezavantajate. Din ei:

Categoria „pensionari”, care constituie – 4% reprezintă oameni în etate, care au atins vârsta pensionării de muncă sau persoanele care au un grad de invaliditate au frecventat mai des bibliotecile municipale. Numărul pensionarilor, în raport cu anul 2004, a crescut cu 1670 persoane.

Categoria „șomerii”, care formează – 5%, reprezintă persoanele apte de muncă, care sunt în căutarea unui serviciu și vizitează biblioteca pentru a se informa cu scopul de a obține un loc de muncă.

„Pensionarii” și „șomerii” sînt acele pături vulnerabile ale societății, care în cele mai dese cazuri apeleză la serviciile Bibliotecii Municipale după informații fie din sfera asistenței sociale, fie din domeniul dreptului muncii.

Un alt criteriu ce stă la baza analizei sociologice este „vîrsta” utilizatorilor. Componenta beneficiarilor după vîrstă este prezentată în diagrama ce urmează:



În categoria „vîrstă” avem în structură utilizatori de la preșcolari la senectuții o atenție prioritară acordîndu-se copiilor.

Categoria „pînă la 14 ani”, reprezintă 20% din numărul total de utilizatori activi.

Filialele pentru copii au înregistrat un număr de 21 233 utilizatori activi de pînă la 14 ani și respectiv oficiile copii de la celelalte filiale – 36 328 beneficiari.

*Categoria tinerilor de la 14 – 25 ani* formează 52% din numărul total de utilizatori activi.

*Categoria de utilizatori între „26 – 40 ani”* – (39183) – 14 % din numărul total de utilizatori activi.

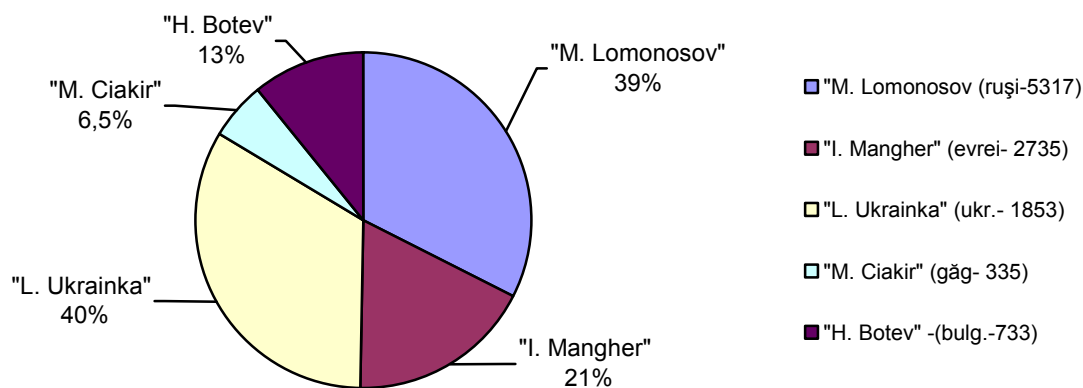
*Categoria de utilizatori între „41 – 62 ani”* – (30164) constituie 11% din totalul de utilizatori activi. Numărul utilizatorilor din această categorie este în creștere cu 1 473 utilizatori față de anul 2004.

*Categoria „peste 62 ani”* – constituie 3% din numărul de utilizatori activi. Numărul acestor utilizatori a crescut cu 2 232 persoane.

În 2005 au beneficiat de serviciile BM „B.P. Hasdeu”– **203 660** utilizatori români, **57 168** utilizatori ruși și **21 994** utilizatori de alte naționalități.

Biblioteca contribuie la organizarea și promovarea literaturii minorităților naționale. Pentru etniile conlocuitoare în rețeaua de biblioteci municipale funcționează filialele „M.Lomonosov”, „I. Mangher”, „L. Ukrainka”, „M. Ciakir”, „H. Botev” la care au apelat activ utilizatorii etniilor respective.

### Structura Utilizatorilor după minorități etnice



La filialele minorități etnice, numărul de utilizatori al etniilor respective a scăzut în comparație cu anul precedent. Scăderea se explică prin faptul emigrării și repatrierii etniilor.

La filiala „M. Lomonosov” în 2005 – ruși (5 317), în 2004 – (11 796). Diferența 6 479 utilizatori.

La filiala „I. Mangher” în 2005 – evrei (2 735), în 2004 – (2 815). Diferența 80 persoane.

La filiala „L. Ukrainka” în 2005 – ucraineni (1 853), în 2004 – (2154). Diferența 301 persoane.

La filiala „M. Ciakir” în 2005 – găgăuzi (335), în 2004 – (732). Diferența 397 persoane.

La filiala „H. Botev”. În 2005 – bulgari (733), în 2004 – (753). Diferența 20 utilizatori.

Delimitatea beneficiarilor după sex demonstrează că, mai activi în utilizarea bibliotecii au fost utilizatorii de genul feminin – **172 301** (61%), iar cei de genul masculin au constituit cifra de – **111 021** (39%).

BM „B.P. Hasdeu” oferă servicii utilizatorilor 7 din 7 zile la Sediul Central, 6 din 7 zile la filiale, servicii virtuale 24 din 24 ore.

În 2005 Sediul Central a avut program pentru public, în mediu, 69 ore pe săptămână, iar total ore deschise pentru public în rețeaua Bibliotecii Municipale au alcătuit **102 700** ore.

Biblioteca prin activitatea sa de bază, ce relevă deprinderea utilizatorului la informații, pertinență corectă și la obiect, se străduie să atragă cât mai mulți utilizatori. În anul de referință biblioteca a fost vizitată **3 920 565** ori.

Fiecare din cei **283 322** utilizatori activi au vizitat biblioteca și au beneficiat de serviciile ei în mediu de 14 ori. Astfel, indicii de frecvență înregistrează o creștere ușoară:

Filiala	Indice de frecvență
Biblioteca Publică Drept	33
Sediul Central	25
„Maramureș”	21
„Transilvania”	16
„Ovidius”	15
„Târgoviște”	13
„O.Ghibu”	11
„Alba Iulia”	11
CAI Eminescu	11
„Ștefan cel Mare”	11

La filialele „minorități” indicii se prezintă astfel

Filiala	Indice de frecvență
„I. Mangher”	9
„M. Lomonosov”	8
„L. Ukrainka”	6
„M. Ciakir”	4

Indicii de frecvență a celor mai vizitate filiale pentru copii se prezintă în felul următor:

Filiala	Indice de frecvență
„Traian”	13
„Vadul lui Vodă”	13
„V. Belinski”	7
„M. Drăgan”	7
„A. Russo”	6

Indicii de frecvență prezentați reflectă amploarea lecturii la BM „B.P.Hasdeu”. Sfera de cuprindere a serviciilor prestate de bibliotecă și ritmul de creștere a indicilor de activitate determină aportul pe care instituția noastră îl aduce locuitorilor municipiului Chișinău.

## UTILIZAREA RESURSELOR

Politica bibliotecii este orientată spre satisfacerea și sincronizarea intereselor de lectură și informație a utilizatorului prin prisma fluxului informațional modern, care înregistrează mari cantități de informație pe suporturi variate.

Rolul pe care îl are lectura în viața oamenilor, în formarea și modelarea conștiinței, în dezvoltarea spirituală este prioritar. De aceea studiarea intereselor, motivației, opțiunilor de lectură ale utilizatorilor au fost componente vitale ale activității noastre. Lectura rămâne a fi o constantă permanentă a cititorilor. Această afirmație este confirmată în **2005** cu **9 934 200 difuzări**.

<b>2005</b>	<b>9 934 200ex.</b>
<b>2004</b>	<b>9 465 771ex.</b>

În **2005** numărul împrumuturilor a înregistrat o ușoară creștere de **468 429 ex.** în comparație cu anul **2004** numărul cărților și edițiilor periodice consultate de adulți a crescut față de anul trecut cu **566 283 volume (2%)**, iar cel al copiilor e în descreștere cu **97 854 volume (2%)**.

Total împrumuturi	Adulți	Copii
<b>2005</b>		
<b>9 934 200</b>	<b>7 762 617</b>	<b>2 171 583</b>
<b>100%</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>
<b>2004</b>		
<b>9 465 771</b>	<b>7 196 334</b>	<b>2 269 437</b>
<b>100%</b>	<b>76%</b>	<b>24%</b>

Aceasta se explică prin faptul că pe parcursul anului au fost în reparație bibliotecile care au oficii copii: „Târgu – Mureș” (10 luni), „A.Donici” (4 luni).

Pentru utilizatori cea mai accesibilă și mai eficace sursă de informare rămâne cartea tipărită, iar cea electronică și virtuală crește considerabil din an în an.

TOTAL Împrumuturi	Cărți	Ed.periodice	Doc. muz.	D.A.V.	Doc.el.	Resurse internet	Alte doc.
<b>9 934 200</b>	<b>6 157 807</b>	<b>2 129 793</b>	<b>58 105</b>	<b>34 837</b>	<b>32 594</b>	<b>1 516 299</b>	<b>4 765</b>
<b>100%</b>	<b>62%</b>	<b>21,4%</b>	<b>0,6 %</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,3 %</b>	<b>15,3%</b>	<b>0.04%</b>

Având o colecție bine selectată, biblioteca este în măsură să satisfacă cerințele de lectură din orice domeniu a tuturor categoriilor de utilizatori.

TOTAL documente împrumutate	0	1	2	3	37
<b>9 934 200</b>	<b>963 803</b>	<b>360 337</b>	<b>154 087</b>	<b>1 691 936</b>	<b>290 992</b>
<b>100%</b>	<b>9,7%</b>	<b>3,6%</b>	<b>1,5%</b>	<b>17%</b>	<b>2,9%</b>



39	5	6	61	63	65	7	79
161 981	479 254	379 076	216 566	104 324	235 004	584 566	220 188
1,6%	4,8%	3,8%	2,2%	1,5%	2,4%	5,8%	2,2%

80/81	82/89	82.096	821.135.1	821.135.1.09	9	91
436 156	1 132 044	362 673	982 651	475 230	441 333	261 999
4,4%	11,3%	3,7%	9,8%	4,8%	4,4%	2,6%

În ordinea preferințelor cele mai solicitate domenii pentru studiu în **2005** au fost :

- **științele sociale** - **17 %**. Cel mai mare procent de împrumuturi din aceste domenii îl au bibliotecile: Biblioteca Publică de Drept – **56,3%**, Sediul Central – **11,8 %**, « Târgoviște » – **4,6%**
- **literatura universală** – **11,3%** : « I.Mangher » – **10,5%**, « Lomonosov » – **7,2%**, « Transilvania » – **6,6%**
- **literatura română** – **9,8%** : « Transilvania » – **16,3%**, « Târgoviște » – **7,7%**, « O.Ghibu » – **6,8%**
- **Generalități** - **9,7%** : Sediul Central -**51,1%**, “Târgoviște” – **6,9%**, “M.Lomonosov” – **5,9%**

#### **Circulația colecției Bibliotecii Municipale**

	TOTAL
Fondul de documente utilizat	9 934 200
Fondul de documente total	1 063 106
Indicele de circulație	9,3

În mediu colecția Bibliotecii Municipale și a filialelor ei a circulat de **9,3 ori**.

#### **Dinamica circulației colecției după tipul de documente**

	TOTAL	Cărți	Ed. periodice	D.A.V.	Doc. de muz.tip	Doc.electro n.
Fondul de documente utilizat	9 934 200	6 157 807	2 129 793	34 837	42 495	32 594
Fondul de documente existent	1 063 106	953 636	93 176	14 765	26 122	1 529
Indice de circulație	9,3	6,5	22,9	2,4	1,62	21,3

## Dinamica circulației după domenii

	TOTAL	0	1	2	3	37
Fondul de documente utilizat	9 934 200	963 803	360 337	154 087	1 691 936	290 992
Fondul de documente existent	1 063 106	33 333	16 990	12 198	60 027	16 032
Indice de circulație	9,3	28,9	21,2	12,6	28,2	18,2

39	5	6	61	63	65	7	79
161 981	479 254	379 076	216 566	104 324	235 004	584 566	220 188
6 308	54 311	37 126	17 759	10 736	6 779	89 236	10 514
25,7	8,8	10,2	12,2	9,7	3,5	6,6	20,9

80/81	82/89	82.096	821.135.1	821.135.1.09	9	91
436 156	1 132 044	362 673	982 651	475 230	441 333	261 999
32 895	345 064	29 725	198 590	26 086	47 503	12 394
13,3	3,3	12,2	4,9	18,2	9,3	21,1

Circulația cea mai semnificativă se observă după domeniile:

- **Generalități** – 8,9
- **Științe sociale** – 8,2
- **Etnologie. Etnografie. Obiceiuri. Tradiții** – 25,7

## Dinamica circulației după limbi

Limba	Fondul de documente utilizat	Fondul de documente existent	Indice de circulație
Română	6 441 677	487 087	13,2
Rusă	2 844 569	540 953	5,3
ivrit-idiș	3 318	1 705	1,9
Bulgară	11 261	4 959	2,3
Ucraineană	21 908	4 380	5,0
Găgăuză	1 060	1 228	0,9

Engleză	239 864	6 156	39
Franceză	74 873	4 871	15,4
germană	262 653	7 966	33
alte	33 017	16 073	2,1

Analizînd împrumutul documentelor din punct de vedere al limbii în care sunt scrise, determinăm că în limba română s-a citit cu **416 552 ex.** mai mult în comparație cu **2004.**

**2005- 6 441 677ex.**

**2004 - 6 025 125 ex.**

Utilizarea resurselor în limbile moderne a crescut. Acest fapt demonstrează interesul utilizatorilor față de limbile germană, engleză, cît și datorită colecției BM în aceste limbi:

Limba	Documente împrumutate	% de utilizare din fondul total
Germană	262 653	2,6%
Engleză	239 864	2,4 %
Franceză	74 873	0,8 %
Alte	33 017	0,3 %

A crescut împrumutul documentelor în limba engleză de la **1,5%** în **2004** la **2,4%** în **2005** datorită îmbunătățirii colecției cu carte în limba engleză și a interesului utilizatorului față de această limbă.

Cele mai preferate, după gen, rămîn a fi publicațiile de sinteză cu caracter enciclopedic sau compendii, lucrări care sunt într-un număr restrîns de exemplare și se găsesc numai în sala de lectură, de aici și decalajul dintre numărul publicațiilor împrumutate la domiciliu și consultarea lor în sala de lectură. Un factor important care duce la acest decalaj este faptul că împrumutul la domiciliu în Biblioteca Publică de Drept este foarte mic (**16 314 din 1 100 796**), iar Sediul Central al Bibliotecii Hasdeu nu împrumută cărți la domiciliu. Alt factor care a influențat cifra mare de documente consultate în salile de lectură este repertoriul, aproape unic, și aproape exhaustiv al presei pe care le oferă BM utilizatorilor.

Împrumut domiciliu	la	Sala lectură
<b>2 941 955</b>		<b>6 992 245</b>
<b>29%</b>		<b>71%</b>

Un interes aparte îl au utilizatorii pentru **bibliotecile specializate**: Biblioteca de Arte, Biblioteca Publică de Drept și Centrul Academic Internațional Eminescu.

O contribuție substanțială a Bibliotecii de Arte o are împrumutul publicațiilor din domeniul Arte - **133 068 ex.**, ceea ce constituie **22,8%** din împrumutul total al BM din domeniul Arte - **584 566 ex. (5.9%)** .

În 2005 la Biblioteca Publică de Drept a crescut împrumutul publicațiilor de drept - **953 086 ex.** ceea ce constituie **56,3%** din împrumutul domeniului Științe Sociale al BM - **1 691 936 ex. (17%)**.

Avînd o colecție Eminescu bogată, *Centrul Academic Internațional Eminescu* a împrumutat utilizatorilor săi – **43 373 ex.** (operele lui Eminescu și documente despre el), ceea ce constituie **16%** din împrumutul total al bibliotecii.

#### **Indicele de lectură în bibliotecile specializate**

biblioteca	Împrumut total	utilizatorii	indice de lectură
<b>Drept</b>	<b>1 100 796</b>	<b>5 089</b>	<b>216</b>
<b>Eminescu</b>	<b>277 597</b>	<b>7 399</b>	<b>38</b>
<b>Arte</b>	<b>222 791</b>	<b>10 602</b>	<b>21</b>

Indicele de lectură mare (**216**) al Bibliotecii Publice de Drept se datorează resurselor Internet ce constituie **52%** din împrumutul total, deci utilizatorul apelează mai des la Internet, găsind informația necesară « gata scrisă » și nu depune efort pentru alegerea ei din documentele necesare.

În **bibliotecile minorităților naționale** ca și în majoritatea celorlalte biblioteci cele mai solicitate domenii sunt: literatura universală, științele sociale, arte, istorie.

#### **Indicele de lectură a bibliotecilor minorități**

biblioteca	Împrumut total	Utilizatori	indice de lectură
„M.Lomonosov”	420 968	13 736	31
„I.Mangher”	328 324	13 346	25
„L.Ucrainca”	113 884	4 606	25
„H.Botev”	120 369	5 506	22
„M.Ciakir”	142 997	5 125	28

#### **Indicele de lectură în limba română la bibliotecile minorități**

biblioteca	împrumut total lb. română	Utilizatori	indice de lectură
« M.Lomonosov »	20 612	13 736	1,5
« I.Mangher »	21 355	13 346	1,6
« L.Ucrainca »	5 853	4 606	1,3
« H.Botev »	10 402	5 506	1,9
„M.Ciakir”	70 169	5 125	13,7

**Dinamica circulației documentelor în limba română la bibliotecile minorități**

biblioteca	Fondul de documente utilizat în l. română	Fondul de documente existent în l. română	indice de circulație
« M. Lomonosov »	20 612	10 058	2
« I.Mangher »	21 355	9 372	2,3
« L. Ucrainca »	5 853	1 598	3,7
« H. Botev »	10 402	4 327	2,4
„M.Ciakir”	70 169	6 668	10,5

**Procentul de utilizare a colecției în limba română**

biblioteca	Împrumut total	Împrumut l.română	%
« M.Lomonosov »	420 968	20 612	4,9%
« I.Mangher »	328 324	21355	6,5%
« L.Ucrainca »	113 884	5 853	5,1%
« H.Botev »	120 369	10 402	8,6%
„M.Ciakir”	142 997	70 169	49%

**Dinamica circulației după limbi în bibliotecile minorități**

Limba	Fondul de documente utilizat	Fondul de documente existent	Indice de circulație	%
Rusă	400 356	100 419	4	95,1%
ivrit-idiș	3 318	1 705	1,9	1%
Bulgară	11 261	4 959	2,3	9,4%
Ucraineană	21 908	4 380	5,0	19.2%
Găgăuză	1 060	1 228	0,9	0,7%

Împrumutul literaturii în limba rusă este mai mare, deoarece biblioteca « M.Lomonosov » deține un fond mare și bogat de literatură în limba rusă, citesc literatura în limba rusă nu numai rușii, dar și românii și ceilalți conaționali.

## DEZVOLTAREA ȘI MENȚINEREA BAZELOR DE DATE:

## OPAC, INFORMAȚII COMUNITARE

Unul din obiectivele principale ale anului 2005 a fost furnizarea, menținerea și producerea unor resurse informaționale calitative, care ar ajuta utilizatorii din comunitate să găsească răspuns la întrebările, problemele care apar în procesul de studiu și în viața cotidiană.

Biblioteca Municipală și-a dezvoltat bazele de date locale: *Catalogul electronic, Informații Comunitare* și a utilizat bazele de date EBSCO (Sediul Central, BPD), Jurist (Sediul Central, BPD, Cricova, „M. Lomonosov”), Practica judiciară (BPD).

Constituirea catalogului electronic al Bibliotecii Municipale este lentă și neorganizată din mai multe motive de natură umană și tehnică. Catalogul electronic al BM s-a mărit cu **18 136** de înregistrări, din care : **5 871** cărți și **12 265** de analitice.

nr.	biblioteca	cărți	analitice	total
1.	Sediul Central	1065	6435	7500
2.	„Alba Iulia”	2048	-	2048
3.	„I. Mangher”	1610	-	1610
4.	BPD	932	2775	3707
5.	„M.Lomonosov”	105	3000	3105
6.	CAiE	111	55	166
	Total	5871	12265	18136

La sfârșitul anului 2005, în luna noiembrie pentru testare la Sediul Central al BM a fost instalat un nou sistem informațional. Datele din sistemul Tinlib au fost convertite și parțial redactate.

Declararea anului 2005 – An al Comunităților Locale a fost un imbold pentru oferirea Informațiilor Comunitare utilizatorilor bibliotecii. Bibliotecile au susținut unul din obiectivele BM „B. P. Hasdeu” – colaborarea și cooperarea cu autoritățile publice locale, societatea civilă în scopul îmbunătățirii și diversificării serviciilor comunitare. Au fost pregătite liste bibliografice, reviste bibliografice, mape tematice, bibliografii la cerere, fișiere tematice etc.

Biblioteca	Tip de activitate
„Maramureș”	<i>Liste bibliografice</i> a publicațiilor despre Chișinău. <i>Mapă tematică:</i> „Comunitatea Chișinăuiană” <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ora de informare:</i> „Orașul meu – mândria mea”</li> </ul>
„Alba Iulia”	<i>Bibliografie, forma electronică:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Chișinăul ieri, azi și mâine”</li> </ul>
„O. Ghibu”	<i>Programul:</i> „Chișinău – mărturie de memorie colectivă” <i>Mapă tematică:</i> „Chișinău – edificiu de tezaur național: diversitate, bogăție și inedit” <i>Liste bibliografice:</i> „Chișinău – file de istorie și spiritualitate” <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Chișinău – vatra permanenței noastre”</li> <li>• „Istoria orașului și a oamenilor care l-au animat”</li> <li>• „Străzile Chișinăului și a personalităților ce le poartă numele”</li> <li>• „Chișinăul teatral”</li> <li>• „O istorie a capitalei prin personalitățile ei”</li> <li>• „Femeile Chișinăului și femeile în lume”</li> <li>• „Steme orașului Chișinău”</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>„Chișinău: datini, tradiții și obiceiuri”</li> </ul>
„V.Bielinski”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapă tematică și fișierul „Colectivității Chișinăuiene”</li> </ul>
CAIE	<i>Reviste bibliografice:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>„Chișinău: trecut, prezent și viitor”</li> <li>„Chișinău – oraș al muzeelor”</li> </ul>
„A. Russo”	<i>Mapă tematică:</i> „Chișinău – oraș de vis” <ul style="list-style-type: none"> <li>Fișierul: „Chișinău. Evenimente. Fapte”</li> </ul>
Traian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revista bibliografică: „Despre Chișinău – din colecția b-cii „Traian”</li> </ul>
„A. Donici”	<i>Bibliografii la cereri:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>„Istoria Chișinăului de la origine pînă în prezent”</li> <li>„Muzeul Național de Istorie”</li> <li>„Strada M. Drăgan”</li> <li>„Cercul din capitală”</li> <li>„Orfelinatele din Chișinău”</li> </ul>
Arte	<i>Liste bibliografice:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>„Chișinău și chișinăuienii”</li> <li>„O istorie a capitalei prin personalitățile ei”</li> <li>„Periplul chișinăuian” (oameni de seamă care au vizitat Chișinău)</li> </ul>
„Transilvania”	<i>Liste tematice:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>„Chișinău – file de istorie”</li> <li>„Monumente de cultură a orașului Chișinău”</li> </ul>
„Ștefan cel Mare”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista bibliografică: „Chișinăul: eri și azi”</li> </ul>
„L. Ukrainka”	<i>Reviste bibliografice:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>«Улицы Кишинева»</li> <li>«Архитектура и архитекторы города»</li> </ul>
„I. Mangher”	<i>Mapă tematică:</i> „Город и его люди”
Sediul Central	<i>Mape tematice:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>„Populația Chișinăului”</li> <li>„Transportul Chișinăului”</li> <li>„Instituții de învățămînt superior din Chișinău”</li> <li>„Locuri de muncă în Chișinău”</li> <li>„Străzile Chișinăului”</li> <li>„NGO-uri în Chișinău”</li> <li>„Asociații de reabilitare din Chișinău”</li> <li>„Cluburi distractive din Chișinău”</li> <li>„Parcuri chișinăuiene”</li> </ul>

Pe parcursul anului de referință *Informațiile comunitare* au fost solicitate și resursele au fost actualizate cu date noi din diferite surse. În special, au fost completate date despre instituțiile de învățămînt, organele de administrație locală, transport, documente necesare pentru obținerea cetățeniei române, străzile mun. Chișinău, locuri de muncă în Chișinău etc. Baza de date Informații Comunitare a Centrului de Informare și Documentare a fost utilizată atît pe loc, la Infobirou, cît și la distanță – prin telefon sau web. Iata cum arată utilizarea Informațiilor Comunitare la Sediul Central al BM : **60** referințe la Infobirou și **4 929** vizite pe pagina web *Informații Comunitare*.

## AUTOMATIZARE

Procesul de automatizare a Bibliotecii Municipale deși a început cu aproape 10 ani în urmă și acum se află la etapa inițială, de constituire. Conform Politicii de automatizare a BM Metro a fost elaborat planul strategic de acțiuni pe 2005-2010, care are ca scop crearea rețelei Metro. Unul din obiectivele planului strategic de automatizare a fost elaborarea și implementarea unui program de bibliotecă adecvat. În martie 2005 a avut loc un tender pentru elaborarea sistemului informațional al BM. Ca urmare, soft-ul cuprinde următoarele module:

- Înregistrarea utilizatorilor
- Catalogarea și evidența documentelor
- Circulație
- OPAC.

În fiecare din module sistemul generează statistici.

La momentul dat Biblioteca Municipală deține *102 calculatoare, 9 scanere și 21 de imprimante.*

Din numărul total de calculatoare, 35 sînt stații de lucru pentru utilizatori, care oferă acces la OPAC, resursele Internet, baze de date, resurse digitale, ca enciclopedii, jocuri pentru copii, dicționare explicative și bilingve, cărți digitale etc.

Informatizarea bibliotecilor (dotarea lor cu calculatoare și conectarea la Internet) a permis acordarea serviciilor digitale utilizatorilor. Putem evidenția aici serviciul ***Intreabă bibliotecarul*** al Bibliotecii Publice de Drept, care a acordat răspunsuri la **4 870** solicitări ale utilizatorilor. ***Ghidul electronic de informație juridică*** este un ghid virtual care oferă gratis diverse adrese electronice ale site-urilor cu caracter juridic. Cuprinde de asemenea comentarii la informațiile cu privire la sistemul legislativ național și internațional, baze de date în rețeaua Internet.

În anul de referință au fost înregistrate **889 094 (333 908 în 2004)** de accesări pe Internet la Sediul Central și **697 268** accesări la filialele BM. Total **1 516 299**.

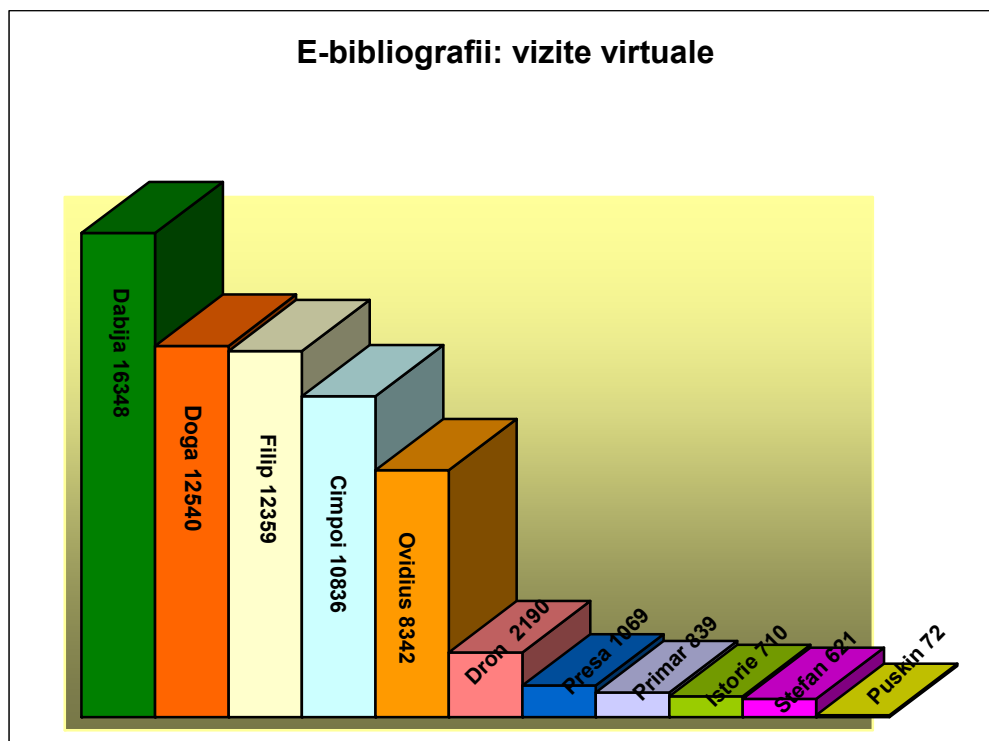
## ACTIVITATEA BIBLIOGRAFICĂ

Activitatea de cercetare bibliografică a Bibliotecii Municipale a fost axată pe valorificarea documentelor despre personalitățile chișinăuene, în special scriitori. Au fost elaborate 11 bibliografii, 8 din care au fost editate.

nr.		
1.	Biobibliografia Ion Ciocanu	CID
2.	Biobibliografia Petru Cărare	Transilvania
3.	Biobibliografia Leo Butnaru	Transilvania
4.	Biobibliografia Serafim Saka	CID
5.	Biobibliografia Рыцарь великого книжества: Константин Шишкан – страницы жизни и творчества	Lomonosov
6.	Biobibliografia Iurie Colesnic	CID
7.	Alexandru Gromov – 80 de ani	Ovidius
8.	Bibliografie tematică George Enescu	O. Ghibu
9.	Aleco Russo	Aleco Russo
10.	Arhivele Basarabiei	CID
11.	Biobibliografia Ion Bejenaru	Transilvania

### E-bibliografii

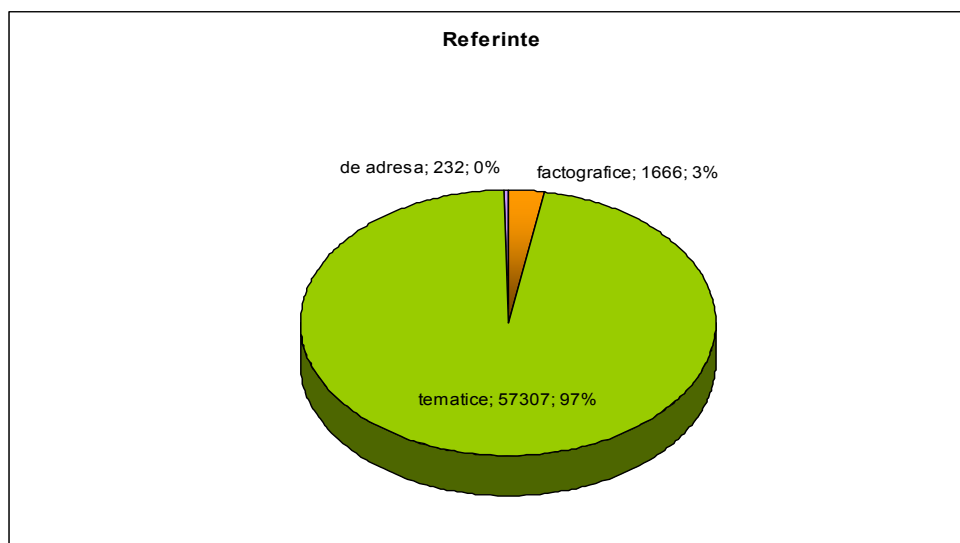
În 2005 au fost digitalizate încă unele din bibliografiile elaborate de CID și filiale. Este necesar acest lucru sau nu, câți utilizatori virtuali au vizitat paginile e-bibliografiilor, care din ele sînt cele mai solicitate? La aceste întrebări ne răspunde graficul de mai jos :



În total pe parcursul anului 2005 au fost înregistrate **65 926** vizite pe paginile bibliografiilor. Concluziile care se cer făcute sînt : resursele digitale sînt solicitate și trebuie să fie dezvoltate, redactate pentru a oferi utilizatorului informații necesare în orice format.

BM oferă utilizatorilor săi: cataloage tradiționale, OPAC, baze de date locale și resurse Internet. Dacă ne vom referi la deservirea utilizatorului, în anul 2005 Infobiroul a înregistrat **10 918** ( **245** în anul 2004), iar filialele BM au acordat de **48 287** referințe. Total **59 205** (**40 625** în 2004).

Graficul de mai jos ne ilustrează clasificarea după tip a referințelor: tematice, factografice, de adresă.



În lunile mai-iunie 2005 pentru a elucida calitatea lucrului unui bibliograf de referință a fost organizat un sondaj. 84% de respondenți sînt satisfăcuți de ajutorul bibliografului, 5% nu au nevoie de ajutor în regăsirea informației, iar 10% preferă să vadă bibliotecarul mai amabil și binevoitor, expert în toate domeniile și 1% nu este satisfăcut de ajutorul acordat.

Cele 84% de utilizatori satisfăcuți de activitatea bibliografului, în majoritatea cazurilor, au fost indiferenți cînd completeau formularul. Rezultatele pun mai multe probleme – formarea personalului de referință și comunicarea interpersonală.

Pentru a ține la curent utilizatorul cu noile apariții, noile achiziții, pentru a promova utilizarea lor bibliotecile organizează *Zile de informare - 102*, *Reviste bibliografice - 93*, *Buletine ale intrărilor noi - 9*, alcătuiesc *Liste și bibliografii la cerere pe teme actuale - 4 982*. Aceste materiale sînt elaborate atît pe support de hîrtie cît și în formă digitală.

Astăzi instruirea utilizatorului devine și mai importantă pentru că în afară de familiarizarea utilizatorilor cu sistemul de cataloage al bibliotecii, cititorii trebuie să fie instruiți (în caz de necesitate) să folosească un calculator, să navigheze pe Internet, să facă căutări în baze de date. Pe parcursul anului de referință au fost organizate **33** de lecții bibliografice pentru diferite categorii de utilizatori.

Pentru informarea utilizatorilor despre resursele informaționale ale bibliotecii și pentru instruirea lor Centrul de Informare și Documentare a elaborat un set de pliante : *Asistență în regăsirea informației*; *Resurse informaționale*; *Catalog online: opțiuni pentru căutări*; *Informații Comunitare*, *Aveți un cont e-mail?*, *Colecția de CD-uri*. BPD a pregătit un set de materiale interesante, necesare și utile sub genericul *Nu plagiati! @ bibliotecii tale*.

## SERVICIILE INFORMAȚIONALE ȘI DE INCLUZIUNE SOCIALĂ A PERSOANELOR DEZAVANTAJATE

În anul 2005 activitatea bibliotecii a fost orientată spre promovarea politicilor sociale în apărarea drepturilor persoanelor dezavantajate, optînd pentru depășirea barierelor, revizuirea normelor sociale, politice și culturale, promovarea unui mediu accesibil și inclusiv.

Pentru copiii dezavantajați din comunitate – cu scopul integrării lor în societate – filiala „Alba Iulia” organizează activități pe teren: la școlile auxiliare nr. 5, 7, 8. Liceul cu profil tehnologic pentru slabvăzători, Internatul nr. 10, grădinițele nr. 183 și 185. Un serviciu încadrat temeinic – „Ludoteca” oferă copiilor cu deficiențe de vedere, probleme emoționale, cu un grad scăzut de inteligență precum și pentru „gavroșii” străzii filiala „Transilvania”, unde pentru al treilea an consecutiv se organizează *Zilele omagiilor* – sînt felicitați și li se dăruiesc cărți copiilor cu deficiențe locomotorii sau alte dizabilități. Clubul pe interese „*Chemați să înfrunte Fortuna*” de la filiala „O.Ghibu” activează în colaborare cu Centrul Comunitar pentru Copii și Tineret a abordat tema „*Schimbarea opiniei în societate asupra copiilor cu dizabilități*”. Filiala conlucrează, de asemenea, cu Centrul de Informare pentru Persoanele cu Dizabilități și cu Centul de Promovare a Toleranței, care militează pentru crearea locurilor de muncă pentru această categorie de populație. O colaborare strînsă s-a încetățenit între Centrul „Motivație” și filialele „I.Mangher”, „Traian”.

Ajutorul bibliotecarului s-a dovedit a fi de mare preț la filiala „A.Donici”: pentru copilașii de doar 1-3 anișori de la Centrul de Plasament și Reabilitare aceasta înseamnă cărți cu desene, iar pentru educatorii lor – literatură didactică și de specialitate. Printre utilizatorii filialei în cauză se află persoane surdo-mute și hipoacuzice, cu handicap mintal care găsesc aici căldura sufletească necesară. Nu sînt lăsați fără atenție nici șomerii care frecventează biblioteca.

Biblioteca „Arte” a organizat expoziția „Mîini dibace” cu lucrări ale copiilor de la gimnaziul Internat Văscăuți, r. Florești, unde învață în temei orfani. Tot aici a avut loc comemorarea eroilor căzuți pentru Independența Patriei și integritatea sa teritorială. Au fost invitați veterani al celui de-al II-lea Război Mondial.

Filiala „Traian” participă la acțiunile organizate de CCCT Asociația „Motivație” cu lecții interactive și discuții (de 2 ori pe săptămână) pentru copiii și tinerii dezavantajați, familiarizându-i cu operele marilor scriitori: H.Ch. Andersen, M. Eminescu, L.Rebreanu, cu tradiții și datini, cu istoria Chișinăului, cu normele de conduită în societate etc. Obiectivul „*Extinderea accesului la informație a utilizatorilor dezavantajați prin dezvoltarea de servicii și facilități noi*” a pus la dispoziția persoanelor dezavantajate sala de lectură, împrumutul la domiciliu, consultații bibliografice, programe culturale, servicii mobile, împrumutul interbibliotecar, informații la distanță. De asemenea, a început colaborarea cu noua ONG pentru copiii cu deficiențe, cu Centrul de Zi „Speranța”, care manifestă grijă pentru micuții de la școala-grădiniță nr. 120 „Pas cu pas” și școala Specială nr.4 penru surzi.

O altă categorie de dezavantajați sînt persoanele private de libertate la coloniile 29/4 și 29/15, cărora le vine în ajutor, în ceea ce privește accesul la lectură, filiala „Cricova” asigurîndu-i cu literatura și informația necesară la reeducarea și socializarea deținuților.

O conlucrare meritorie cu Direcția pentru Protecția Drepturilor Copilului a realizat filiala „M.Lomonosov”. Casa de copii „Preafericitul Iosif” se află în atenția filialei „V.Belinski”, pentru orfani se organizează lecturi, concursuri, discuții inclusiv pe marginea legendelor biblice.

Persoanele de vîrsta a treia – o numeroasă categorie mai puțin avantajată beneficiază de serviciile Clubului „*Vîrsta de aur*” (filiala „O.Ghibu”), întrunit cu regularitate și orientat spre un mod de viață demn, activ în familie și societate. Pensionarilor le sînt oferite servicii la domiciliu, la telefon, rezervare, foto-copiere a actelor legislative, liste bibliografice, omagieri, recitaluri, muzică. Un „*Club al Pensionarilor*” există de mai mulți ani și la filiala „I.Mangher”. Un club similar – „*Vîrsta de aur*” – întrunește pensionarii din blocul locativ în care este situată filiala „Ștefan cel

Mare”. Un alt club activează la filiala „A. Donici”, printre ai cărei utilizatori se află persoane ce au depășit vârsta de 90 de ani.

Tabăra de vară se desfășoară de câțiva ani la filiala „Alba Iulia”. În vara curentă cu acest proiect s-a familiarizat un grup de bibliotecari din republică, ei au vizionat secvențe video de la edițiile anterioare ale taberei, au urmărit comunicarea electronică de care beneficiază programul în cauză. Ediția a 6-a a Taberei de lectură și agrement a fost solicitată de o nouă generație de copii din clasele a 2-a (cca 75). Ei au fost antrenați într-o multitudine de activități (concursuri, lecturi, ABC-ul calculatorului, întâlniri cu scriitori, videofilmotecă, spectacole etc.).

Un program interactiv „*Petrece vara – 2005 alături de noi*” a oferit filiala „Ovidius”. Pentru al 2-lea an consecutiv s-a desfășurat Tabăra de vară pentru utilizatorii dezavantajați de societate la filiala „Transilvania”. O tabără de creație pentru copiii de 4-12ani a funcționat în 3 schimburi în perioada iunie-iulie 2005 la filiala „I.Mangher”. De rînd cu formele tradiționale de activitate, ei au beneficiat de lecții în studioul de batic, ceramică, arte plastice, clasa de computere, precum și excursii în oraș.



## PROGRAME, EVENIMENTE CULTURALE

Bogat în evenimente și priorități, anul 2005 s-a înscris în hronicul rețelei municipale de biblioteci cu o nouă treaptă urcată. Repercursiunile culturale, sociale și educaționale asupra utilizatorilor au fost la înălțimea așteptărilor, în consens cu cele proiectate. Repererele acțiunilor s-au constituit din *priorități* (naționale, internaționale și comunitare) și *programe* (cognitive, științifice, de promovare a colecțiilor, biblioteca în ajutorul persoanelor dezavantajate și celor de vârstă a treia); multiple și variate, tipurile și formele activităților culturale s-au adresat unui public polietnic. Pe parcursul anului în rețeaua de BM "B.P.Hasdeu" au fost organizate **1 972** programe culturale la care au participat **72 525** persoane. Expoziții de carte au fost în număr de **1 406** la care au fost expuse **35 948** documente.

### Priorități cu semnificație Internațională

#### Anul European al Cetățeniei prin Educație.

Lansată de Consiliul Europei, viziunea în cauză a fost susținută de instituțiile bibliotecare prin acțiuni de promovare a drepturilor omului și libertăților fundamentale, a actelor internaționale și naționale consacrate drepturilor omului. La filiala „O. Ghibu” s-a învățat „*Alfabetul Democrației*” – cu acest generic au fost organizate *mese rotunde* consacrate legislației și campaniilor electorale, opțiunilor unei societăți moderne, ale cărei valori sînt egalitatea genurilor, echitatea internațională prin identitate și diversitate culturală. S-a mizat în special pe colaborarea și consultația specialiștilor în domeniul educației, cadrele didactice fiind animatori și oaspeți dragi în cadrul noului „*Club al Consiliului Europei*” (filiala „Transilvania”). Promovarea unei cetățenii active s-a îndeplinit printr-o suită de expoziții permanente: „Educarea valorilor și principiilor democratice” (filiala „Maramureș”), „Drepturile omului – religia secolului și ideal comun ce trebuie împlinit” (filiala „O. Ghibu”), „Educația este perpetuarea societății” (filiala „Transilvania”), „Educație pentru o cetățenie democratică” (filiala „Târgoviște”), „Educația valorilor și principiilor democratice” (filiala „Maramureș”). Anul European al învățămîntului a fost consemnat și prin participarea la expoziția națională „Alma mater – 2005” (filiala „I. Mangher”).

#### Anul Internațional H. Ch. Andersen

Evenimentul cultural ghidat de UNESCO a întrunit numeroase acțiuni în majoritatea bibliotecilor municipale și a constituit cap de afiș în programul „*Ora poveștilor*”. Creația marelui scriitor danez a fost reactualizată și recitită filă cu filă de la „Soldățelul de plumb” pînă la „Fetița cu chibrituri”, lecturile fiind înregistrate de expoziții permanente: „Marele povestitor al lumii” (filiala „Târgu – Mureș”), „Împreună cu Andersen prin lumea basmelor” (filiala „Ovidius”), „Cele mai frumoase povești” (filiala „Târgoviște”), „Prin lumea basmelor lui Andersen” (filiala „Transilvania”), „Misterioasa planetă a poveștilor anderseniene” (filiala „Traian”). Concursuri, victorine (de desene, literare) consacrate poveștilor lui Andersen au avut loc la filialele copii, Biblioteca Publică Cricova, filiala „M. Ciakir”, filiala „I. Mangher”, care a editat și un semn de carte „H. Ch. Andersen”. Nu au rămas indiferente față de lumea poveștilor daneze nici filialele „M. Costin”, „V. Alecsandri”, „L. Ukrainka”.

Centrul Academic Internațional Eminescu, biblioteca Arte, „M. Drăgan”, „H. Botev” au adunat copiii în jurul creației nemuritoare, i-au provocat la jocuri cognitive și distractive cu tematica în cauză în cadrul cluburilor („Гиацинт”, „Lecturile copilăriei”), saloanelor pentru copii („O poveste pe lună”). Educarea deprinderilor de lectură s-a îndeplinit cu ajutorul lui Andersen – și în cadrul Programului „Lecturile verii” inclusiv concursuri de desene (filiala „Ovidius”), dezbateri (filiala „Alba Iulia”, „Ștefan cel Mare”, „N. Titulescu”, „Cricova”, „Belinski”).

Tradițional, filialele BM participă la organizarea concursului „*La izvoarele înțelepciunii*”. Ediția XV-a a fost consacrată marelui povestitor H.Gh.Andersen. Bibliotecile „Transilvania”, Centrul Academic Internațional Eminescu au asigurat buna desfășurare a etapelor de cartier, iar CAIE a susținut etapa municipală prin expoziții de carte, prin mențiuni și donații de carte.

### Salonul Internațional de Carte pentru Copii

Această prioritate cu semnificație europeană, aflată la cea de a IX-a ediție este onorată tradițional de rețeaua de Biblioteci Municipale și scoate în evidență cele mai frumoase cărți pentru copii din patrimoniul universal, editate în R. Moldova și România. La Sediul Central al BM „B.P. Hasdeu” au fost lansate volumele editurilor „Augusta” și „Eubeea” (România), cu achiziționarea celor mai valoroase, în special a operelor autorilor moldoveni, iar la filiala „O. Ghibu” a fost lansată Colecția „Literatura din Basarabia în sec. XX” ale remarcabilelor edituri „Arc” și „Știința” și simpozionul „*Biblioteca și „aventura” copilului spre cunoaștere*”

O întreagă perioadă de timp – **Săptămîna cărții pentru copii** – scoate în evidență nu numai colecțiile bibliotecilor municipale, ci pune accentul pe educație, unind astfel mai multe priorități ale anului 2005, inclusiv cele amintite mai sus care sunt legate strâns între ele: un bun cetățean începe de la **Ora poveștilor** lui Andersen și de la **Salonul Internațional de Carte pentru Copii**.

### Zilele Cărții pentru Copii

Anual, în prima săptămână a lunii aprilie în Republica Moldova se desfășoară Zilele Cărții pentru Copii, care au menirea să promoveze cartea națională pentru copii. Deși coincide cu Salonul Internațional de Carte pentru Copii, prioritatea în cauză pune accentul pe „aventura” copilului pe drumul cunoașterii, implicînd bibliotecarul într-o asiduă muncă de a face lectura clasică atractivă în concurența ei acerbă cu formele video și informatice de cunoaștere (calculatorul). Acțiuni culturale au fost desfășurate la toate filialele.

### Anul internațional George Enescu

Compozitor român de notorietate mondială, Enescu a fost inclus în calendarul UNESCO pentru armoniile muzicii sale. Un ales omagiu i-a consacrat filiala „O. Ghibu” pe potriva geniului său – în cadrul mai multor acțiuni culturale, povestind și despre sosirea compozitorului în Basarabia (1918). De notat că la aceste manifestări au participat, alături de personalități cu renume din R. Moldova, reprezentanți ai corpului diplomatic acreditat la Chișinău: de la ambasada României, ambasada Rusiei, ambasada Poloniei și Alianța Franceză. Tot aici a avut loc și un simpozion de muzicologie Enescu.

### Săptămîna francofoniei în R. Moldova

„**Eminescu și Francofonia**” – aceste două dimensiuni culturale au europeanizat Chișinăul la nivel etic și lingvistic prin intermediul Centrului Academic Internațional Eminescu. Marele „Luceafăr” al poeziei românești și universale este apropiat culturii franceze, ceea ce a demonstrat expoziția „Eminescu en francais”, iar îngemănarea celor două limbi s-a produs în recitalul susținut la CAI Eminescu de studenții Institutului de Relații Internaționale și Management. Activitatea culturală s-a finalizat cu lansarea unei cărți în franceză semnată de elevi din R. Moldova.

„**Franța – dragostea mea**” – așa s-a numit *serata* de la biblioteca „Arte”: actori moldoveni în frunte cu artista emerită P. Zavtoni au recitat în franceză. Un concurs „Cea mai bună poezie” a pus în lumină cunoștințele lingvistice ale participanților de toate vârstele, au evidențiat atașamentul și cunoștințele despre această țară. Fil. „I. Mangher” a marcat Zilele Francofoniei

Într-un mod mai special: cu o expoziție de dicționare franceze – în memoria marelui Pierre Larousse, precum și o colecție – donație din partea Alianței Franceze despre evreimea europeană. Cu aceeași ocazie fil. „O. Ghibu” a organizat o suită de expoziții de carte cu genericul „Vocația Francofoniei – respect pentru diversitate, spațiu de dialog, cooperare și parteneriat”.

### Anul Internațional M. Șolohov – 100 ani

Ore de lectură, expoziții și convorbiri despre marele scriitor rus, inclus în agenda UNESCO, au fost organizate la filialele „M. Lomonosov”, „I. Mangher”, „M. Ciakir”, „H. Botev”. În cadrul lor au fost amintite filmele create după opera șolohoviană și puse în valoare cărțile scriitorului aflate în colecțiile instituțiilor bibliotecare.

### Priorități cu semnificație națională

#### Anul Colectivității locale

La sfârșitul anului 2004, Președintele R. Moldova a emis un decret special care declara 2005 drept an al Colectivității Locale – în vederea consolidării comunităților teritoriale pe plan administrativ, social, cultural. Totodată, decretul în cauză a mobilizat autoritățile centrale și locale la trasarea unor proiecte și programe speciale. S-a raliat acestor deziderate și rețeaua municipală de biblioteci, consacrand **Comunității Chișinăuiene** o varietate de activități culturale. Bunăoară, la Departamentul „Relații cu Publicul” a fost organizată expoziția permanentă **„Chișinău – oraș al meu, al tău, al tuturor ...”** completată periodic, în total fiind puse la dispoziția utilizatorilor peste 200 de documente, ce au fost împrumutate de cca **10 mii** de ori – o dovadă elocventă a interesului au provocat și ședințele cenaclului **„Sic cogito”**. Tot la această semnificație a fost organizată și expoziția de pictură a Larisei Burac cu genericul **„Orașul”**. Programul **„Chișinău – mărturie de memorie colectivă”** de la filiala „O.Ghibu” a cuprins seratele „Distinși profesori chișinăuieni”, „O vedetă devenită mit: Maria Cebotari”, „Femeile Chișinăului”, colocviul comemorativ **„Nicolae Costin – primar al capitalei, promotor al renașterii naționale”**, expoziții, lansări de volume ale scriitorilor chișinăuieni: Iu.Colesnic, Iu.Filip, I.Țurcanu, M.Perciun ș.a. Prezentul și viitorul capitalei, măreția monumentelor sale arhitecturale, faptele oamenilor săi celebri au constituit axa mai multor expoziții permanente, mese rotunde, vernisaje, victorine, ore de lectură, cenacluri, serate la filialele CAIE, „Arte”, „Ovidius”, „Alba Iulia”, „Târgu-Mureș”, „Târgoviște”. Filiala „Transilvania” a oferit utilizatorilor „Ziua ușilor deschise” – o întâlnire cu scriitorii sectorului Ciocana: P.Cărare, L.Botnaru, C.Dragomir, L.Rucan. Despre Chișinău – „oraș cu farmec de poveste” și „oraș modern axat spre Europa” au discutat cititorii la filialele „M.Drăgan”, „Traian”, „H.Botev”, „M.Ciakir”, „L.Ukrainka”. **Cenaclul „LitArt”** de la filiala „Ștefan cel Mare” i-a găzduit pe scriitorii chișinăuieni: T.Știrbu, V.Botnaru, N.Rusu. V.Prohin, a căror prezență a fost întregită de expoziția permanentă: **„Chișinăul ieri și azi”**. Întâlnirea cu scriitorul septuagenar P.Darie le-a fost oferită cititorilor de filiala „V.Belinski”. Anul Comunității Locale a fost sărbătorit la filiala „Vadul lui Vodă” (copii) cu inițiativa bibliotecarilor de a lansa în teritoriu un monument al lui Ștefan cel Mare, în prezența primarului interimar general a mun. Chișinău, a pretorului sectorului Ciocana și primarului de la Vadul lui Vodă, localitate în a cărei pădure există un stejar vechi legat de numele legendarului Voievod. Tot aici a fost lansat proiectul în cadrul IREX **„O bibliotecă renovată și modernizată”** și inaugurat teatrul de păpuși „Degețica”.

#### Acțiunea „Chișinăul citește o carte”

Priorității cu semnificație națională „Anul Colectivităților Locale” i s-a alăturat tematic și emoțional programul lansat anterior de Biblioteca Municipală „B.P.Hasdeu” **„Chișinăul citește o**

carte”. Pentru 2005 „eroinele” lecturii au devenit 2 volume: „*Mi-i dor să vă spun*”, ed. a 3-a de Lurie Colesnic și „*Cubul de zahăr*” de Nicolae Popa.

Scopul acțiunii a fost – popularizarea printre rezidenții municipiului Chișinău a volumelor premiate de Uniunea Scriitorilor din R. Moldova, lectura acestor opere și participarea ulterioară a utilizatorilor la conferința de lectură, care a avut loc la Sediul Central al BM „B.P. Hasdeu” cu participarea majorității filialelor, printre care s-au evidențiat filialele: „Transilvania”, „Ovidius”, „O. Ghibu”, „Alba Iulia”, „Târgoviște”, „Maramureș”, CAIE, „Ștefan cel Mare”, Traian, „V.Belinski” etc. În total au participat 22 filiale ale Bibliotecii Municipale.

Motivația lecturii utilizatorilor încadrați în această acțiune, a fost pasiunea pentru lectură, plăcerea de a citi.

### Zilele Eminescu

Această prioritate cu semnificație națională a fost obiectivul – 2005 la CAIE care l-a omagiat pe Eminescu în compania muzei sale eterne V.Micle – la 155 ani de la naștere. Au colaborat cu Institutul de Relații Internaționale și Management, USM, Universitatea „A.I.Cuza” din Iași, Complexul „M.Eminescu” din Ipotești, Uniunea Scriitorilor, Uniunea Artiștilor Plastici, Alianța Franceză, Pretura sect. Botanica, Societatea „Limba noastră cea română”, numeroase instituții de învățământ mediu și superior. Aici s-au desfășurat: *simpozionul „Interculturalul Eminescu”*, serate literar-muzicale dedicate Veronicăi Micle, concursuri, ore de lectură eminesciană, vernisaje cu genericul „Eminescu peste nemărginirea timpului”. Luceafărul Poeziei a fost comemorat la „Salonul de Carte” (filiala „O.Ghibu”), Cenaclul „Eminescu - 2000” (filiala „Ovidius”), serata „Poetul suferinței” (filiala „Arte”).

### Lecturile verii

Un program prioritar în rețeaua de BM „B.P. Hasdeu” a fost campania „Lecturile verii”. Scopul acestui program interactiv a fost susținerea și încurajarea lecturii în perioada estivală, intervalul de desfășurare fiind lunile iunie – august. Pentru utilizatori au fost organizate mese rotunde, ore de lectură, expuneri – dezbateri, prezentări de carte etc. Acest program a fost susținut de majoritatea bibliotecilor municipale.

### Tipuri și forme de activitate

#### Programe științifice (simpozioane, mese rotunde, conferințe)

La CAIE: simpozionul „Interculturalul Eminescu”, masa rotundă „Chișinăul în viziunea tinerii generații”, conferința „M.Sadoveanu – mare prozator al perioadei interbelice” consacrată Anului Sadoveanu.

La „Ovidius”: microsimpozionul „M.Sadoveanu – 125 ani de la naștere” cu suportul științific al cercetătorilor, istoricilor și scriitorilor din R.Moldova.

La „O.Ghibu”: masa rotundă „Campania electorală – motiv de limitare a libertății cuvântului” cu participarea reprezentanților ONG-urilor, CEC, CCA, instituțiilor presei; masa rotundă „Cultura – educația minții, instrument de descoperire și consolidare” a cuprins comunicări științifice și sondaj de opinii; simpozioane științifice consacrate Unirii Principatelor române din 1859, aniversării a 87-a de la Unirea Basarabiei cu România; mese rotunde prilejuite celor 60 ani de la sfârșitul celui de-al II-lea Război Mondial; comemorarea regretatului G.Ghimpu în cadrul Programului „Dosarele istoriei” de la fil. „O.Ghibu”; masă rotundă consacrată integrării R.Moldova în Comunitatea europeană (fil. „Maramureș”).

### Programe cognitive (cenacluri, cluburi, dezbateri, colocvii, ore de lectură, serate, spectacole, victorine, concursuri, discuții, saloane literare)

**Cenacluri:** „Perpetuum” (fil. „Transilvania”) a abordat probleme și cărți despre familiile celor exilați de regimul sovietic, l-a omagiat pe scriitorul P.Cărare; „Rapsozii Ciocanei” – etnofolcloric (fil. „Transilvania”) a găzduit serate muzicale, literar-artistice fil. „Târgoviște”, „Atlas cultural” (fil. „Maramureș”), „Ovidius”, „Mugurel” și „Eminescu - 2000” (fil. „Ovidius”), „Onomastici literare” (fil. „Alba Iulia”), „Carte frumoasă, cinste cui te-a scris” (fil. CAIE), „LitArt” (fil. „Ștefan cel Mare”), „Melpomena” – teatral (fil. „Arte”), „Sic cogito” (DRP BM „B.P.Hasdeu”), „Zlagada” (fil. „L.Ukrainka”).

**Cluburi:** „Tinerii istorici” și Clubul Epigramaștilor (fil. „Alba Iulia”), „Basme fermecate” și „Lumină lină” (fil. „Ovidius”), „Bravo! Bravissimo!” și „Tînărul actor” (fil. „Maramureș”), „Terra – planeta noastră, Clubul Consiliului Europei (fil. „Transilvania”, inaugurat 2005), „Fantezie și dibăcie” (fil. „Transilvania”), Clubul celor tineri, „Femeia”, „Vîrsta a treia” (fil. „O.Ghibu”), „Pensionarilor”, „Familia evreiască”, „Товарищ гитара”, „Pictori evrei” (fil. „I.Mangher”), „Лицей” (fil. „M.Lomonosov”), „Украинская светлица” (fil. „L.Ukrainka”), „Снежана”, „Гиацинт” (fil. „H.Botev”), „La castelul cu povești” (fil. „Donici”).

**Salonul:** Literar-artistice „O rază te-nalță” (fil. CAIE); literar-istoric „Carte, istorie, spiritualitate” (fil. „Alba Iulia”), „Meridian literar” (fil. „Maramureș”); Salonul de Arte Frumoase (fil. „O.Ghibu”, fil. „Arte”); Salonul muzical (fil. „Arte”, fil. „I.Mangher”); „Cupola patrată” – de pictură (fil. „Arte”).

**Colocvii:** comemorative consacrate lui N.Costin, A.Ciurunga alți protagoniști (fil. „O.Ghibu”), pe marginea maladei SIDA (fil. „Târgoviște”), istoria poporului evreu și cultura sa (fil. „I.Mangher”), file din trecutul literar al Ucrainei (fil. „L.Ukrainka”) creația scriitorilor clasicii și contemporani ruși (fil. „M.Lomonosov”).

**Serate:** „Maria Cebotari – 95 ani”, „Distinși profesori chișinăuieni” (fil. „O.Ghibu”); consacrate lui M. Eminescu, T.Brad (fil. „Transilvania”); o suită de serate Eminescu - Micle (fil. CAIE); „Chișinău – oraș al Muzicii” (fil. „Arte”); de satiră și umor „Zîmbetul e curcubeul lacrimilor” (fil. „Ștefan cel Mare”); „Atît de fragedă...” (fil. „Cricova”); „Mai frumoasă decît floarea” (fil. „Donici”); „Manifestări chișinăuene în istorie” (fil. „V.Aleksandri”); „Dialoguri între generații” de Ziua Mondială a Teatrului (fil. „Arte”) ș.a.

### Programe de promovare a colecțiilor

**Lansări de carte:** numeroase la majoritatea filialelor, în special „O.Ghibu”, CAIE, DRP al BM „B.P.Hasdeu”, „Transilvania”, „Târgoviște”, „Alba Iulia”.

**Vernisaje:** Programul „Silence-Art” realizat în colaborare cu Uniunea Artiștilor Plastici la Sediul Central și-a propus în 2005 o direcție nouă – „Generația tînără și creativitatea la început de mileniu”, lansîndu-i pe Tudorița Burlac, Elena Munteanu-Scott, Larisa Burac: numeroase expoziții de pictură la fil. „O.Ghibu” promovînd nume și o tematică variată; vernisaje ale elevilor Școlii Republicane de Arte Plastice „Șciusev”, studenților de la Colegiul „Al. Plămădeală”, UPS „I.Creangă”, membrilor Cenaclului de floristică (fil. „Donici”); „Raiul pe pămînt” – tînăra pictoriță Elena Presneacova, „Orașul vechi – Chișinău” – tînăra artistă plastică Iulia Rubțov, „65 ani de la fondarea Uniunii Artiștilor Plastici”, „Locurile dragi din Chișinău” – fotografiile de A.Viziru, „Locuri istorice din Alba Iulia” – grafică (fil. „Alba Iulia”).

**Victorine, concursuri:** cap de afiș la filialele copii ale „B.P.Hasdeu”, extrem de solicitate în special de micii cititori. „Mărțișoare pentru mămică” (fil. „M.Drăgan”); 2 concursuri „Alb și roșu fac o floare” și „Să vedem care-i mai iute” organizat pe teren, la grădinița nr. 142 (fil. „Traian”), „Florile în poezie: legende, tradiții” (fil. „Codru”); „La izvoarele înțelepciunii” (fil. CAIE, fil. „Transilvania”, fil. „Alba Iulia”); concursuri și victorine cu tematică eminesciană (fil. CAIE, fil. „O.Ghibu”); „Concursul poveștilor” (fil. „Târgoviște”); „Momente istorice în Chișinău” – la școala auxiliară nr. 5, Internatul nr. 10 (fil. „Alba Iulia”), „Jucării pentru brad” și „Împreună cu Andersen

prin lumea basmelor” – concurs de desene (fil. „Ovidius”), „Dragobete – sărbătoarea inimilor care cîntă” (fil. „Maramureș”).

Cele mai bune lucrări ale concursului „Arte frumoase” (fil. „Târgu Mureș”) au fost menționate su diplome, cărți și expediate la editura „Brăduț” din Târgu Mureș pentru a fi incluse pe tradiționalele Calendare de buzunar – 2006; concurs literar-artistic „Iubirea mișcă sori și stele”, concurs-fulger „Personalitățile cartierului Ciocana, personalitățile Chișinăului”, victorina „Cunoști orașul, cunoaște istoria și oamenii lui” (fil. „Transilvania”); concurs George Enescu (fil. O.Ghibu).

**Matinee, teatre de păpuși, spectacole:** organizate periodic la fil. „I.Mangher”, unde funcționează și teatrul de păpuși „Теперок сказок”, spectacol duminical „În jurul poeziei lui Grigore Vieru”, spectacole cu teatrul de păpuși „Rățușca cea urîță”, „Degețica”, „Mica sirenă” (fil. „Alba Iulia”), spectacol muzical „Zîmbet de copil” și literar „Alunelul – simbolul copilăriei mele” (fil. „Ștefan cel Mare”), fondarea teatrului de păpuși „Degețica” la filiala „Vadul lui Vodă”, care a prezentat 6 spectacole la casa de cultură, un matineu de Crăciun la școala primară din localitate.

**Ora poveștilor, ora lecturii, ora poeziei, ora prozei:** la majoritatea filialelor lunar, săptămînal.

**Expoziții:** permanente, ocazionale, jubiliare, comemorative – la toate filialele.

**Prezentări de carte, întâlniri cu autorii:** filialele colaborează cu editurile din R.Moldova și România, poeți, prozatori și publiciști, critici de artă și cercetători literari care sînt bucuroși să-și lanseze cărțile la bibliotecile municipale pentru a veni direct în contact cu eventualii cititori. Caleidoscopul acestor acțiuni este foarte variat, fiecare filială lansînd anual volume noi din diverse domenii.

## Programe complexe

### Zilele bibliotecilor

Primii 5 ani de activitate și-a marcat în 2005 CAIE. Zilele Ghibu (ed. a XIII-a) s-au desfășurat sub semnul eternității muzicii lui G. Enescu. În cadrul „Zilelor Bibliotecii „Târgoviște”” s-au sărbătorit 10 ani de la fondarea acesteia, cu participarea unor factori de decizie de la Chișinău și Târgoviște. Zilele Bibliotecii au avut loc și la filiala „Ștefan cel Mare” în colaborare cu societatea „Limba noastră cea română” și lansarea colecției editoriale „Clio” (Pрут Internațional). Zilele Bibliotecii „I.Mangher” au avut loc în cadrul celei de a IX-a ediție a Festivalului Cărții evreiești. Ziua bibliotecii a fost organizată, de asemenea, la filiala „H.Botev”.

Zilele Bibliotecii „Ovidius” (ediția a XI-a) a consemnat redeschiderea bibliotecii renovate, cu invitați din România.

În cadrul Zilelor Bibliotecii „A. Donici”, ediția a VIII-a, „V. Alecsandri”, „Codru” au fost organizate diverse programe care au contribuit la popularizarea imaginii bibliotecii și a serviciilor sale.

**Acțiuni jubiliare:** printre acestea s-au înscris dezbaterile „Teatrul „Luceafărul” – 45 ani de la fondare”, serata „M.Cebotari – 95 ani de la naștere” (fil. „Arte”), „Pavel Darie – 75 ani” (fil. „Belinski”), „Siko Aranov – 100 ani de la nașterea compozitorului”, „10 ani de la înființarea Ansamblului de dansuri evreiești „Makor” (fil. „I.Mangher”), „60 ani de la victoria asupra fascismului”, serile de poezie B.Pasternak – 115 ani, A.Blok – 125 ani, concurs și comemorări dedicate lui Ovidiu (fil. „M.Lomonosov”) și multe alte jubileie ale anului 2005.

## MARKETING. RELAȚII PUBLICE

Misiunea marketingului în bibliotecă este de a ajuta publicul din comunitate să devină mai informat, mai motivat, mai capabil a se orienta și a activa într-o societate democratică.

În biblioteci democrația se traduce prin asigurarea drepturilor utilizatorului la libera alegere a acelor servicii și produse, care le satisfac necesitățile, determinând importante caracteristici ale lor: *natura provenienței, mod de prezentare, calitate, condiții și modalități de livrare, ritmul în care se introduc noile informații, disponibilitate* și nu în ultimul rând *gratuitatea*. Ținând cont de doleanțele beneficiarului, ele sunt trecute, totuși, prin filtrul exigențelor și al specialistului.

Optica de marketing în BM constă într-o permanentă relație de interacțiune între bibliotecar și utilizator în scopul de a le presta servicii de cea mai bună calitate, care ar contribui la formarea personalității, pe de o parte, și menținerea imaginii bibliotecii, pe de alta. Calitatea poate fi evaluată de utilizatori și corespunde modului în care au fost satisfăcute doleanțele sau necesitățile lor, iar bibliotecile sunt organizații specializate, deocamdată singurele competente, de a furniza servicii și produse de informare unice: *actuale, utile, relevante*.

Elemente importante ale activității de marketing sunt tipurile de servicii și calitatea acestora, care pot fi fundamentate prin studii asupra cererii, ofertei proprii și a celei concurente, benefice și pentru bibliotecă, și pentru utilizator, semnificând racordarea intereselor proprii la interesele și problemele publicului.

Pe parcursul anului 2005 BM a efectuat mai multe sondaje cu scopul determinării atitudinii beneficiarului față de serviciile și produsele oferite și pentru identificarea aspirațiilor și a preferințelor, care pentru noi înseamnă **calitate, permanență, perfecțiune**.

Astfel, sondajul “**Gradul de satisfacție a utilizatorilor la BM**” a fost realizat pe un eșantion destul de reprezentativ – **1 100** de beneficiari din întreaga rețea a BM, care a cuprins diferite segmente ale societății. Numărul de persoane intervievate are importanță pentru obținerea unei viziuni clare și obiective asupra problemei studiate. Ca rezultatele să fie mai concludente, s-a optat pentru o perioadă de maximă frecvență în biblioteci – lunile aprilie-mai. Această diagnosticare nu pretinde a fi o imagine complexă a rolului și utilității BM în comunitate, însă ea a scos în evidență aspecte pozitive din activitate, dar și unele probleme care ar merita o mai mare concentrare.

Subiecții chestionați au rămas, totuși, fideli surselor tradiționale de informare – **cartea**, pentru care au optat 75%, **edițiile periodice** fiind solicitate de 34%. Aceste rezultate sunt fondate de faptul că majoritatea beneficiarilor noștri sunt elevi și studenți și vin la bibliotecă pentru studiu. Tentați de o lectură pentru suflet sau de activitățile culturale din biblioteci au fost doar 12%, excepție făcând utilizatorii din filialele “Maramureș”, “M. Lomonosov”, CAIE (Centrul Internațional Academic Eminescu), care mai sunt ispitiți de literatura pentru relaxare sau de evenimentele culturale din biblioteci.

Respondenții sunt satisfăcuți de relevanța fondului de publicații, care reflectă tendințele contemporane ale comunității (68%), de ambianța din biblioteci (42%), de politica de distribuție a filialelor pe întreg teritoriul municipiului (42%).

Eforturile intelectuale și profesionale ale bibliotecarilor au fost apreciate cu calificativele “excelent” și “foarte bune” și răsplătite prin numărul mare de subiecți (76 %), care apelează cu încredere la ei.

Așa cum în orice activitate este loc de mai bine, părerile sugerate de cei chestionați ni s-au părut deloc neglijabile:

- *achiziționarea unui număr suficient de cărți pentru a putea fi împrumutate la domiciliu,*
- *mărirea termenului de împrumut cel puțin pentru lunile de vară,*
- *modernizarea și lărgirea spațiilor în sălile de lectură și, nu în ultimul rând,*
- *necesitatea echipamentelor electronice, care ar permite rezultate concretizate în servicii de calitate corespunzător cererii clienților.*

Armonizarea cerințelor utilizatorului cu serviciile propuse de bibliotecă și dinamica mediului prin coordonare de marketing vor contribui efectiv la orientarea activității BM și transformarea ei într-o instituție competitivă, la nivelul exigențelor lumii informaționale.

Caracterul reformator al schimbărilor, punerea în aplicare a noilor tehnologii pentru o dezvoltare echilibrată a tuturor categoriilor de purtători de informații este tema la care s-a înscris sondajul „**Sisteme și intermediari de resurse informaționale**”, realizat pe un eșantion de **334** respondenți în filialele cu acces la Internet: Sediul Central, „Alba Iulia”, „I. Mangher”, „Transilvania”, CAIE, „M. Lomonosov”, BPD (Biblioteca Publică de Drept), Cricova.

Considerată o structură stabilă de informații, biblioteca respectă principiul unei informații durabile, provenite din surse diferite și puse la dispoziția utilizatorului prin surse diferite: **cataloge tradiționale, electronice, baze de date, acces liber la raft, Internet**. Opțiunile utilizatorilor s-au împărțit în mod egal – câte 43% pentru fiecare sursă cu excepția catalogului electronic, care a acumulat doar 19% din cauza numărului restrâns de înregistrări. Conectarea la Internet a mărit aria de investigare informațională, oferind răspunsuri cu un grad sporit de specificitate sau la subiecte fără tratare în documentele de bibliotecă. Avantajul Internetului este rapiditatea de a găsi informația. Filtrarea ei și abilitățile de navigare constituie reușita căutării. Nesiguranța unei informații de calitate, tradiționalismul, “frica de calculator” fac posibilă folosirea catalogului pe fișe la unele filiale în proporție de 75-80% (Sediul Central, „M. Lomonosov”). Numai un catalog clasic bine organizat, actualizat și permanent redactat e în măsură, deocamdată, să ofere o imagine completă a tezaurului de bibliotecă în toată diversitatea lui.

În ambele situații este nevoie de implicarea specialistului, care oferă asistență nu numai la regăsirea informației, dar pune accent și pe calitatea ei. Doar 10% din respondenți se pot descurca singuri, restul au nevoie de un intermediar, care este bibliotecarul de referință, cu o optică nouă, cu un mod de a gândi și a reacționa rapid, dinamic, cu spirit de inițiativă. În **concluzie**, am constatat necesitatea elaborării unui ghid de instruire pentru utilizatori, lucru care ni l-am și propus pentru anul 2006 împreună cu CID însoțit și de o serie de alte acțiuni.

Întrucât studiul a presupus și unele păreri sau doleanțe, ele au coincis cu năzuințele bibliotecarilor – capacitatea de informare va crește în cazul introducerii unui sistem automatizat la nivel de rețea, care va permite exploatarea mai bună a tuturor resurselor și va însemna o evoluție în ridicarea serviciilor de informare la nivelul și exigențele de viitor ale domeniului.

Realizarea unor cercetări de diagnosticare s-au efectuat și vis-a-vis de lecturile din plăcere.

Cartea, mesajul scris, mai rămân o modalitate de dezvoltare a personalității, care îi determină atât pe cei mari, cât și pe cei mici să mediteze, să pună întrebări, să găsească răspunsuri.

Am încercat să demonstrăm importanța lecturii la diverse categorii de cititori în cadrul programelor de vară organizate în biblioteci și oportunitatea lor. Acest experiment a reușit și urmează a fi continuat, fapt care denotă frecvența din cadrul lor, dar și rezultatele micro-sondajelor.



Programul „**Ora poveștilor**” este util și pe placul a **90%** din cei **288** de respondenți: preșcolari și elevi ai claselor primare. Preferințele fetițelor se îndreaptă spre povești și basme cu Zâne și Feți-Frumoși, iar băieții și-ar dori să cunoască cât mai multe din faptele personajelor din povestiri eroice, legende, pe unii dorindu-și-i drept modele. În urma lecturii poveștilor încep să se dezvolte interesele cognitive, trecînd ușor la cărți din viața „celor care nu cuvîntă”. Copii ascultă și percep mai bine poveștile cînd acestea sunt însoțite de jucării, păpuși, măști, muzică sau sînt înscenate. Diferențele în opțiuni s-au diversificat și aici – **fetele** își doresc păpuși, măști, iar **băieții** – calculatoare, la care să-și demonstreze abilitățile de a desena eroii preferați. Surprinzător a fost răspunsul copiilor la întrebarea, dacă au posibilitate de a viziona o casetă sau CD la domiciliu. **62%** au doar posibilități tehnice (computer, video-magnetofon, DVD-player ș.a.), lipsindu-le, însă, CD-urile, casetele video ș.a. cu o varietate largă de povești în limba română pe care nu și le pot nici procura și nici închiria în centrele specializate. Împrumutul de la bibliotecă ar fi soluția cea mai oportună pentru micul cititor, însă, cu regret, nici bibliotecă nu a achiziționat un număr suficient de astfel de documente netradiționale. Leșirea din situație sunt suplimentele edițiilor periodice.

Dezvoltîndu-și capacitatea de a înțelege și a interpreta cele lecturate, ajungînd în perioada preadolescenței, ei își schimbă subiectele spre literatura de acțiune, sentimentală, de aventură, de călătorii. Important pentru această vîrstă este modul de a selecta cărțile pentru lectură. Misiunea bibliotecarului e de a-i îndruma spre operele de valoare, care le-ar forma o personalitate modernă: bine informată, cultă, receptivă, deschisă spre cultură și civilizație. Pentru astfel de recomandări cei mai vizați intervievații îi consideră pe bibliotecari (58%), apoi pe profesori (28%), iar 54% sunt adepții raftului liber. Numai 5% au solicitat cărți despre care s-a scris sau s-a vorbit în mass-media. Cel puțin lansările de cărți din bibliotecă au fost reflectate, dar, probabil, nu au oglindit titluri corespunzătoare acestei vîrste.

Cercetările desfășurate în cadrul programului „**Chișinăul citește o carte**” au scos la iveală concluzii univoce în ceea ce privește utilitatea lui - **85%** (din cei **249** chestionați). Adulții sunt conștienți de importanța lecturii la dezvoltarea capacității de a gîndi, de a te adapta la situații noi, de a-ți dezvolta creativitatea și gusturile, care diferă de la un individ la altul. Am găsit însă și preferințe care au coincis la mai mulți – nu numai cărți de literatură artistică, dar și din alte domenii, cum ar fi: istorie, politică, ecologie, psihologie. Nominalizări frecvente au fost: N. Dabija, *În căutarea identității*, M. Garaz, *Avanpost ecologic*, A. L. McGinnis, *Importanța prieteniei*. Din beletristică „asaltați” au fost autorii din programa școlară (majoritatea respondenților fiind elevi ai claselor superioare și studenți – 81%) – I. Druță, M. Preda, M. Sadoveanu, dar și – N. Rusu, A. Busuioc, P. Coelho ș.a. Aceștia din urmă au și fost incluși pentru dezbateri publice în 2006, iar Departamentul Achiziții a procurat deja mai multe titluri ale acestor autori.

Rugați să se expună asupra utilității unei asemenea modalități de a discuta pe marginea unei cărți, participanții au argumentat:

- ▶ poți afla viziunea și interpretarea a însuși autorului
- ▶ schimbul de opinii ar contribui la înțelegerea ideilor esențiale
- ▶ am putea primi răspuns la întrebările care ne frămîntă și nu avem cui le adresa
- ▶ ne putem expune propria părere și dezbate opiniile altora
- ▶ permite o cunoaștere mai vastă a lucrării și a autorului.

Diseminarea rezultatelor acestor cercetări oferă informații utile pentru manageri, necesare fundamentării strategiilor pentru servicii, iar reacțiile utilizatorilor constituie semnale pentru analiza cauzelor generatoare, încercînd diverse metode pentru a le îmbunătăți. Concluziile vor servi la menținerea sau modificarea politicii BM, la ameliorarea și amplificarea unei activități mai eficiente.

Evaluarea eficienței serviciilor, a calității lor, a altor performanțe se poate realiza și prin monitorizarea și analiza comparativă a indicatorilor esențiali, care au o importanță extrem de mare pentru cunoașterea reală a situației din fiecare filială și permite o ajustare a politicii de management a BM – fie prin oportunitatea unor facilități sau chiar redimensionarea unora cu rezultate modeste.

Cifrele au reprezentat întotdeauna o formă obiectivă de prezentare a realității. Tocmai de aceea credem că sintezele statistice lunare ajută să ne formăm o imagine obiectivă asupra situației din filiale, contribuind la creșterea competitivității între ele, iar în caz de necesitate, acordându-ne timp pentru a o redresa. Astfel de date statistice, plasate permanent pe site-ul bibliotecii permit și vizitatorilor virtuali să-și formeze o opinie exactă asupra activității bibliotecii, convingându-se de autenticitatea informațiilor primite anterior, iar ca rezultat să devină utilizatorul nostru activ.

O evaluare corectă din interiorul profesiei și avansarea unor soluții viabile pentru îmbunătățirea situației în domeniul lecturii este și Conferința anuală cu genericul *Biblioteca Municipală “B. P. Hasdeu” – suport informațional pentru comunitatea chișinăuiană: servicii, programe*, care de trei ani se organizează la BM și reunește bibliotecari din aproape toate filialele.

Temele propuse pentru acest an: *Lectura copiilor – izvor de cunoaștere a lumii și Imperativele comunității în agenda priorităților bibliotecii publice* au fost demne de dezbateri, accentul punându-se pe rolul cărții și al lecturii în dezvoltarea personalității și pe rolul bibliotecii în orientarea lecturii copiilor și în inițierea lor în utilizarea tehnicilor moderne de informare. Deși multe comunicări au fost consacrate Anului Andersen, ele s-au deosebit prin ineditul și calitatea prezentării.

Relatările din experiența acumulată în realizarea programelor de lectură, limpezirea a diverse aspecte ale problemelor întâlnite (lipsa de cărți, de tehnică modernă, de suporturi electronice, de spații adecvate copiilor ș. a ) ne-au reîntărit convingerea că asemenea acțiuni trebuie să-și găsească un rol mai ferm în activitatea BM - pentru a schimba calitatea muncii din experiența altora, dar și prin spațiu eficient pentru comunicare între angajați.

O altă componentă a instituției prestatoare de servicii și produse este **imaginea ei**. A crea o imagine bună serviciilor oferite înseamnă a câștiga încrederea utilizatorului în bibliotecă.

Imaginea pozitivă de care se bucură în prezent BM este rezultatul activității desfășurate în toate filialele, interacțiunea cu utilizatorii, iar factorii care o influențează sunt: **cultura organizațională și resursele umane, serviciile oferite calitativ și promovarea lor**. La baza promovării stă comunicarea care poziționează biblioteca conferindu-i personalitate și identitate.

Întregul program promoțional a rezultat din obiectivele Bibliotecii. Formatul variat (calendare, semne de carte, fluturași, foi volante) și conținutul mesajelor publicitare au convins beneficiarii de relevanța serviciilor din bibliotecă, ajutându-i să devină mai informați și mai motivați. Avizierile din filiale au informat permanent utilizatorii asupra evenimentelor organizate, serviciilor prestate, acțiunilor din comunitate. Publicul în bibliotecă se modifică fără motive aparente și este obligatoriu să-l informăm într-o manieră obiectivă asupra activității ei.

Programele de lectură oferite copiilor au fost însoțite de diverse materiale care au promovat cărțile premiate la **Salonul Internațional al cărții pentru copii 2004**, poveștile lui H. Cr. Andersen, noile intrări în bibliotecile noastre, personalități reprezentative ale Chișinăului, implicând, astfel, biblioteca, în viața culturală a comunității.

Promovarea internă, practică în majoritatea filialelor, și-a extins aria. Astfel, biblioteca „Ovidius”, care și-a modernizat serviciile, a considerat oportun a informa utilizatorii activi și potențiali prin fluturașii cu noile servicii, plasați în cutiile poștale, iar bibliotecile V. Bielinski, „Alba Iulia”, „I. Mangher” prin acțiunile de promovare în școli și grădinițe și-au mărit cu mult numărul cititorilor.

O altfel de promovare externă este cea de **Relații Publice (RP)**, care a adus bibliotecii noastre contribuții concrete: **reputație, încredere, facilități, parteneri, noi achiziții**. Prin intermediul lor BM încearcă să dea o viziune clară asupra rolului ei în cadrul comunității. Relațiile de colaborare și parteneriat cu diverse instituții publice, Ambasade, ONG-uri, edituri, oameni de cultură și artă au permis o mai bună integrare a bibliotecii în viața societății și crearea unei atmosfere favorabile. Conturarea și întreținerea unei imagini cât mai bune s-a realizat prin intermediul mass-media, care în acest an a mediatizat activitatea BM pe paginile presei naționale și de peste hotare. Între ele se numără densitatea de informații privitoare la evenimentele culturale din filiale, care în acest an au depășit cifra de 370 și care ating fără dificultate o masă considerabilă de persoane.

Imaginea BM a fost promovată și prin revista de specialitate *BiblioPolis*. Aflată în plină ascensiune, ea transmite informații, idei, experiențe colegilor, specialiștilor, publicului și este bine cunoscută la nivel național și nu numai. Ea a convins prin subiectele abordate – valori, evenimente, atitudini, probleme, recomandări utile și prin seriozitatea profesională a autorilor.

Publicația a devenit o oglindă a activității BM, dar cumulează și un ansamblu de preocupări, de năzuințe și realizări ale altor instituții de cultură în rubricile *La colegii noștri*, *Itinerarele frăției*, *Cartea pe glob*.

Rubricile permanente *Teorie și practică*, *Politici de bibliotecă* au fost susținute de angajații BM și profesioniștii ai instituțiilor de specialitate.

Un spațiu extins a fost alocat prezentărilor cărților de specialitate și a unor apariții editoriale. De asemenea, au fost readuși în memorie modele, figuri de mari dascăli în domeniu și personalități ale spiritualității române și universale.

Variatatea și accesibilitatea materialelor publicate i-au amplificat valoarea, iar utilitatea ei este vizibilă aproape instantaneu – grație variantei electronice, care în acest an a fost accesată de **23 768** în mai multe colțuri ale lumii, fapt ce ne mobilizează să devenim mai competitivi.

Revista a generat și alte publicații – *BiblioPolis*, varianta de ziar, editate cinci numere de către BM (2), „Transilvania”, „Ovidius”, „Târgoviște”; *Ecoul Eminescu (CAIE)*, *Bobostar* („Alba Iulia”), *Kohavim* („I. Mangher”), care au devenit suport informațional cu certe implicații în viața filialelor.

O amploare deosebită a avut-o promovarea WEB. Site-ul bibliotecii a fost vizitat de către **93 053**, care au consultat catalogul electronic, s-au informat despre evenimentele ce urmau să se petreacă aici ori au consultat publicațiile electronice ale BM. Spre deosebire de anul precedent (**25 542** accesări), numărul mare de accesări la resursele digitale se datorează și filialelor, care au acordat o atenție deosebită unei asemenea promovări – „Alba Iulia”, „Ovidius”, BPD, „Transilvania”.

De asemenea utilizatorul a avut posibilitatea și avantajul de a comunica la distanță, oferindu-i-se rapid și direct informația prin intermediul serviciului **Întreab@bibliotecarul** din cadrul BPD, care pe parcursul anului a atins cifra de **4 870** de întrebări.

O societate a concurenței implică un marketing eficient, cu diverse inițiative libere. Acțiuni promoționale care își caută și își găsesc locul în biblioteci sînt **concurserile**, care se bazează pe cunoștințele sau perspicacitatea concurenților. Astfel de încercări de bun augur s-au produs la „Alba Iulia”, „Maramureș”, „M. Lomonosov”. Concursul, provocat de **Anul comunităților locale** la filiala „Alba Iulia” cu genericul **Cel mai bun eseu despre orașul meu** i-a avut ca participanți, în mare parte, pe copiii dezavantajați, pentru care diplomele sau cadourile oferite de biblioteca-gazdă (calendare, semne de carte, cărți, vederi din Chișinău) au fost prilej de mare bucurie.

Un impresionant concurs, desfășurat la Biblioteca „Maramureș”, **Gînduri despre Biblioteca ta!** a demonstrat locul și imaginea bibliotecii în cartierul Buiucani. Au participat 51 de beneficiari, iar cei mai talentați în ale scrisului s-au învrednicit de premii. Aceste cadouri pe care este imprimat numele bibliotecii sînt o reamintire despre ea și au aceeași valoare publicitară ca și alte forme tradiționale – de a cultiva cererea pentru ofertele bibliotecii.

Atît studiile de piață, cît și promovarea bibliotecii cer, în egală măsură, o calificare de specialitate și un personal bine instruit. Aplicarea metodelor și tehnicilor noi impune mare prudență dacă se doresc rezultate relevante, de aceea, conștienți că aceste performanțe pot fi obținute numai în urma unei instruirii și perfecționări profesionale, BM acordă acestui domeniu o importanță deosebită. În acest sens, Departamentul Marketing a elaborat două ghiduri: *Materiale promoționale: forme și rigori de elaborare și Metode și tehnici de cercetare*, care cu siguranță vor fi de folos tuturor bibliotecarilor. Un alt ghid metodic util este *Ora poveștilor*, care, împreună cu seminarele organizate, i-a ajutat să-și modifice formele, metodele, atitudinea lor față de această modalitate de lucru cu micii cititori, conștienți de rolul poveștilor în educarea, formarea și modelarea personalității fiecărui copil.

Numai o îmbinare armonioasă a mai multor elemente din activitatea bibliotecii – informații actuale, bine selectate, sintetizate, pertinente; servicii calitative prestate de personal calificat; o promovare persuasivă și eficientă – pot contribui la formarea și menținerea imaginii globale a unei bibliotecii.

## DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE

Resursele umane sunt componentele majore și esențiale ale Bibliotecii Municipale, care asigură eficacitatea, eficiența și competitivitatea bibliotecii. Pe parcursul celor 1 975 de ore per săptămână deschise pentru public, 52 de săptămâni, 101 700 de ore anual, 300 de zile personalul BM, 449 de angajați, a oferit servicii și produse pentru comunitatea chișinăuiană.

Personal		Din numărul personalului					
total	în echivalent norme întregi	bibliotecari		cu studii superioare		cu studii medii	
		total	în echivalent norme întregi	total	din care de specialitate	total	din care de specialitate
449	440	365	362	319	223	43	24

Efectivului resurselor umane caracterizează potențialul uman de care dispune biblioteca:

<b>TOTAL personal 2005</b>	<b>449</b>	
	total	bibliotecari
Intrări	58	34
Ieșiri	51	31

Dacă analizăm intrările și ieșirile de personal, se constată că ieșirile au fost aproximativ egale cu intrările de personal, ceea ce determină stabilitatea personalului. Din cei 58 de persoane angajate la BM, 34 sunt bibliotecari, 9 tineri specialiști. Cauzele plecării sunt diverse: studii peste hotare, deces, pensionare, concediere, avansarea în post.

Structura angajaților pe sexe, sintetizată în tabelul de mai jos, demonstrează că ponderea mai mare a angajaților o au cei de sex feminin. Acesta se justifică prin natura activității de bibliotecă.

<b>TOTAL 2005</b>	<b>449</b>
Feminin	429
Masculin	20

Un punct cheie al analizei calității resurselor umane îl constituie structura pe grupe de vîrstă:

Grupul de vîrstă	19-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-57	58-
	66	59	42	39	48	37	45	26

Cea mai mare valoare au grupele de vîrstă cuprinse între 19-24 ani și 25-29 ani, ceea ce semnifică că BM este „biblioteca preferată” definită prin cîteva principii:

- Biblioteca dezvoltă și susține o forță de muncă talentată, angajată și dedicată.
- Locul unde oamenii pot să crească pe măsura contribuțiilor și potențialului individual.
- Locul unde oamenii sunt recunoscuți și apreciați pentru contribuțiile lor.
- Biblioteca unde angajații respectă pluralismul cultural.
- Biblioteca unde se apreciază și se implementează experiența internațională.

Efectivul personalului din grupa de vîrstă 40-44 ani este reprezentativ și caracterizează predominanța personalului cu experiență bogată, calificare înaltă, plenitudine fizică și intelectuală.

După statutul naționalitate grila cea mai impunătoare o dețin moldovenii:

moldoveni	201
români	8
ruși	23
ucraineni	20
evrei	5
găgăuzi	3
polonezi	2

Vîrsta medie a personalului se schimbă semnificativ în comparație cu anul 2003 de la 42 de ani la 37,5 ani.

BM susține procesul de educație a adulților, dezvoltă continuu calificările angajaților pentru a le da posibilitatea să-și sporească permanent contribuția și să avanseze în carieră. În anul de referință **967** de bibliotecari au participat la **96** de activități de instruire.

La nivel local managerii de departamente au organizat seminare vizînd gestiunea resurselor documentare, formele și metodele de promovare a bibliotecii, servicii informaționale și utilizarea eficientă a resurselor electronice, ergonomie, programe de lectură, vedete de subiect, elaborarea bibliografiilor etc. Un rol important au avut atelierele axate pe tehnologiile informaționale: utilizarea calculatoarelor, evidența utilizatorilor în regim automatizat, pagina web, actualizarea antivirusului, utilizarea poștei electronice, aplicarea Power Point în prezentarea comunicărilor, implementarea soft-ului METRO.

Biblioteca „I.Mangher” a organizat seminare pentru bibliotecarii și colaboratorii Centrului comunitar privind „Probleme psihologice”, „Stresul”, „Management”, „Biblioteca-cititor-invalizi”.

Biblioteca Publică de Drept a invitat specialiști în domeniul dreptului pentru a învăța bibliotecarii cum să evite conflictele, ce abilități specifice și competențe sunt necesare în domeniul dreptului.

În 2005 a avut loc cea de-a III-a ediție a conferinței anuale *“Biblioteca Municipală „B.P.Hasdeu” – suport informațional pentru comunitatea chișinăuiană: servicii, programe”*. Dialogul profesional desfășurat în două etape - *“Lectura copiilor – izvor de cunoaștere a lumii”*, *„Imperativele comunității în agenda priorităților Bibliotecii Publice”* a pus în evidență educarea copiilor prin poveste, orientarea copiilor în procesul de lectură, promovarea lecturii, efectele terapeutice ale interacțiunii dintre cultură și credință, biblioteca ca partener comunitar în dezvoltarea și diversificarea programelor culturale, contribuția bibliotecii în educarea cetățeniei democratice, plagiatul și promovarea culturii informaționale. Conferințele prezintă o formă de evaluare complexă prin care sunt colectate, sistematizate informații despre starea, funcționarea ariilor de activitate, determină nevoile de îmbunătățire ale unor domenii de activitate determinate de obiectivele Bibliotecii Municipale și interesele comunității chișinăuiene. În cadrul conferinței au participat **125** de bibliotecari și prezentate **44** de comunicări.

La nivel național, bibliotecarii din rețeaua Bibliotecii Municipale au participat la acțiunile de instruire organizate de Școala de Biblioteconomie, Centrele Biblioteconomice, Centrele comunitare cu următoarele subiecte:

- Rolul bibliotecii în promovarea educației pentru o cetățenie democratică
- Biblioteca – centru strategic în democratizarea societății
- Managementul resurselor umane. Creativitatea bibliotecarilor
- Internet pentru bibliotecari. Resurse informaționale
- Conservarea și restaurarea colecțiilor de bibliotecă
- Biblioteca și dreptul de autor

- Extinderea accesului publicului la publicațiile și documentele Băncii Mondiale
- Relații cu publicul și serviciile moderne de bibliotecă
- Biblioteca și comunitatea: repere pentru planificare 2006
- Evaluarea serviciilor de bibliotecă

Bibliotecarii BM participă activ la dezvoltarea și promovarea comunității biblioteconomice:

- 5 bibliotecari membrii comisiilor specializate în cadrul Asociației Bibliotecarilor din Republica Moldova
- 4 bibliotecari membrii grupurilor catalogare și ingineresc din SIBIMOL
- 1 bibliotecar reprezintă interesele BM în consorțiul eFL Direct
- 3 bibliotecari formatori la nivel național
- 2 bibliotecari susțin procesul de învățământ superior la Universitatea de Stat din Moldova

Un eveniment important în procesul de formare profesională al bibliotecarilor din RM a fost lansarea Școlii de Vară „Biblioteca publică în serviciul comunității”. Școala de Vară a avut scopul de a asigura o instruire comprehensivă, de a oferi instrumente manageriale și operaționale pentru modernizarea și actualizarea cunoștințelor și deprinderilor profesionale ale bibliotecarilor, de a diversifica serviciile informaționale oferite comunității, de a utiliza rațional potențialului tehnic și informațional disponibil. Timp de o săptămână 3 formatori BM, bibliotecile „O.Ghibu”, „Alba Iulia”, „I.Mangher”, CAIE, BPD, Cricova, Sediul central au creat condiții relevante de studii, au contribuit la realizarea obiectivelor Școlii de Vară.

La nivel internațional s-au efectuat vizite și stagii de documentare:

- Conferința Internațională Crimeea-2005 (Ucraina, Sudak)– Elena ROȘCA
- Stagiul informațional și documentar pentru bibliotecarii din jurul României „Managementul de bibliotecă” (România, Constanța, Institutul Cultural Român, Biblioteca Județeană ) – Tatiana COȘERI, Angela TIMUȘ
- Stagiul de studiu în Statele Unite ale Americii – Mariana HARJEVSCHI
- Duplex profesional (România, Focșani, Biblioteca Județeană „Duliu Zamfirescu”) – Lidia KULIKOVSKI, Larisa CÂȘLARU, Angela TIMUȘ
- Stagiul de documentare la Biblioteca universitară FU Berlin Politologia (Germania, Berlin) – Valentina TURVINENCO

Comunicările bibliotecarilor BM la conferințele, simpozioanele naționale și internaționale - *Învățământul biblioteconomic superior în Republica Moldova. Aspecte și tendințe actuale (Facultatea de Jurnalism și Științe ale Comunicării, catedra de Biblioteconomie și Asistență Informațională.)* - 4, *Confluențe și integrare calitativă a cărții, activității bibliotecare și a infrastructurii informaționale în procesul didactico-științific universitar (Biblioteca Științifică a Universității din Bălți)* - 2, *For-ul bibliotecarilor (Biblioteca Biblioteca orășenească „Dimitrie Cantemir”)* - 2, *Biblioteca și aventura copiilor spre cunoaștere (Biblioteca Națională pentru Copii „I.Creangă”)* - 2, *Anul bibliologic 2004: Biblioteca – centru strategic în democratizarea societății* - 1, *Procesul de la Bologna (DIB ULIM)* – 1, *Conferința Internațională Crimeea-2005* – 1, *Biblioteca și comunitatea: priorități de activitate pentru anul 2006* - 1 au fost apreciate de către comunitatea biblioteconomică. S-a extins aria geografică a articolelor publicate în presa de specialitate – România, Franța, SUA, Rusia.

În urma analizei auditului formării profesionale s-a constatat:

- 967 de bibliotecari instruiți
- 96 de activități de instruire
- 10 teme de instruire per bibliotecar
- 3 699 ore de instruire
- 4 ore de instruire per bibliotecar

- 4 % din timpul total s-a cheltuit pentru formarea profesională
- 58 de comunicări interne, naționale și internaționale
- 2 547 vizite la compartimentul „Instruire continuă” pe PW a BM
- 0,0 lei planificați pentru instruire continuă

BM aplică o politică motivațională prin care se orientează și se influențează comportamentul indivizilor și al grupurilor:

- stimulări materiale (sistem flexibil de stimulare în dependență de productivitatea muncii);
- stimulări nemateriale (condiții de muncă);
- stimulări profesionale (formarea continuă, proiectarea posturilor, orientarea în carieră, stimularea creativității, topuri, concursuri);
- stimularea morală (diplome, mulțumiri, organizarea programelor de loisir: Ziua bibliotecarului).



