

## PROIECTAREA SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ LA NECESITĂȚILE DE INFORMARE ALE UTILIZATORILOR BRTȘ

*Tatiana Tulgara,  
șef secție  
Lectură Publică și Comunicarea Colecțiilor  
Evelina Jitari,  
bibliotecar principal,  
secția Lectură Publică și Comunicarea Colecțiilor*

**Abstract:** *Articolul oferă informații despre serviciile oferite de BRTȘ. Biblioteca asigură utilizarea eficientă și în bune condiții a resurselor informaționale, acumulate pe parcursul mai multor ani, prin oferirea și prestarea unui spectru larg și divers de produse și servicii informaționale de înaltă calitate și la un nivel operativ și optim utilizatorilor săi. BRTȘ este în continuă căutare de servicii și forme noi pentru cercetătorii și utilizatorii săi.*

**Cuvinte-cheie:** *Biblioteca Republicană Tehnico-Științifică, servicii de bibliotecă, servicii tradiționale, resurse informaționale, servicii de referință și bibliografice.*

**Abstract:** *The article provides information about the services offered by BRTȘ. The library ensures the efficient and good use of information resources, accumulated over several years, by offering and providing a wide and diverse range of information products and services of high quality and at an operational and optimal level to its users. BRTȘ is constantly looking for new services and forms for its researchers and users.*

**Keywords:** *Republican Technical-Scientific Library, library services, traditional services, information resources, reference and bibliographic services.*

Spațiul serviciilor informaționale capătă dimensiuni tot mai mari în viața social-economică a unei țări civilizate ca urmare a acțiunii unor factori obiectivi, precum dezvoltarea tehnologiilor și trecerea la noi modele de comunicare. Stimulentul esențial al modernizării serviciilor îl constituie necesitățile societății în domeniul informării și amplificarea cunoștințelor populației în utilizarea tehnologiilor moderne.

Utilizatorii bibliotecii, la rândul lor, percep utilizarea serviciilor prestate de bibliotecă ca o totalitate de proprietăți și caracteristici, ce reflectă aspectul pragmatic (de ce a beneficiat în final) și funcțional (cum a obținut acest beneficiu) (1, p.70). Serviciul în sine este evaluat de către utilizator, în primul rând, din punct de vedere al relevanței serviciului prestat, dar și satisfacerea și eficiența organizării procesului (inclusiv cultura, operativitatea și confortul). În acest sens, repertoriul de servicii acordate utilizatorilor este în continuă modernizare.

O caracteristică principală pentru bibliotecile contemporane o reprezintă creșterea complexității serviciilor oferite utilizatorilor, datorată efectului integrator. Tehnologia informației are menirea de a face posibilă crearea unei îmbinări a serviciilor tradiționale cu cele electronice, dar care ambele au la bază „produsul” final, util în cea mai mare măsură pentru solicitant. Doar prin diversificarea și modernizarea serviciilor, biblioteca

poate răspunde nevoilor și împlinește așteptările comunității pentru care aceasta a fost creată și pe care o servește. În conformitate cu tendințele și principiile actuale în managementul serviciilor se pune accent pe:

- accesul egal la informație, cultură și cercetare;
- alfabetizarea informațională – formarea abilităților în utilizarea tehnologiilor moderne (atât pentru bibliotecari, cât și pentru utilizatori);
- trecerea de la spațiul local de cultură la spațiul universal de informație;
- transgresia atenției de pe document pe informație și de pe instituție pe utilizator;
- asocierea și inter-relația cu servicii naționale și internaționale;
- biblioteca publică de nișă – trecerea de la biblioteca „de masă” la organizația info-documentară specializată pe segmente de public beneficiar.

Aceste tendințe au influențat nu numai oferta serviciilor, dar și misiunea și viziunea în ansamblu asupra dezvoltării bibliotecii ca instituție de informare și documentare specializată în domeniul tehnico-științific. Cu cât societatea servită de o bibliotecă evoluează, iar mijloacele de informare se află în plin proces de reconfigurare și dezvoltare, cu atât mai mult serviciile de bibliotecă devin mai mobile și extinse către mediul online de comunicare.

O prezentare detaliată a repertoriului serviciilor pe care le oferă Biblioteca Republicană Tehnico-Științifică demonstrează eficacitatea îmbinării serviciilor tradiționale cu cele electronice. BRTȘ dispune de spații funcționale pentru diverse categorii de utilizatori, care beneficiază de **servicii de informare și documentare tradiționale**, precum: consultarea documentelor în sălile de lectură (utilizarea echipamentului de citire a microfîșelor și microfilmelor, la necesitate), împrumutul la domiciliu prin abonament individual și colectiv, rezervarea documentelor pentru un anumit termen, împrumutul interbibliotecar național și internațional. Aceste servicii sunt o modalitate de „un contact direct între bibliotecă și utilizator prin care documentele sunt oferite în vederea lecturii/studierii pe o perioadă determinată de timp cu obligația de a fi restituită în starea în care au fost primite” (4, p.129). Autorul definiției nu numai că explică noțiunea de împrumut de documente tradițional, dar și prezintă formele noi de împrumut, cum ar fi furnizarea electronică de documente, care devine tot mai populară printre utilizatori. Datele statistice demonstrează că împrumutul electronic crește vertiginos de la un an la altul. De exemplu, în anul 2018, de către bibliotecă au fost furnizate peste 900 de documente, iar în anul 2019 numărul împrumutului electronic a crescut cu peste 600 de documente.

Un serviciu prestat exclusiv de BRTȘ este *Împrumutul de documente prin abonament colectiv*, care este utilizat de instituții din învățământ (licee, școli profesionale, centre de excelență, universități) și diverse organizații (întreprinderi individuale, societăți pe acțiuni, organizații neguvernamentale). În urma semnării unui

acord de colaborare, aceste unități beneficiază de un spectru larg de servicii info-documentare tradiționale și electronice. La finele anului 2019 sunt înregistrate acorduri

de prestare a serviciilor informaționale cu 25 de utilizatori colectivi și peste 700 de documente împrumutate. De asemenea, la solicitare sunt livrate seturi de documente



tematice pentru organizarea expozițiilor în cadrul instituției/ întreprinderii.

Prin *Serviciile informaționale de referință și bibliografice* oferim utilizatorului produse informaționale (realizate de bibliotecari) conform cerințelor primite sau necesităților identificate. Aceste servicii sunt exprimate prin:

- asistență informațională prin comunicare directă cu utilizatorul sau on-line;
- asistență bibliografică exprimată prin elaborarea de liste bibliografice, bibliografii complexe și biobibliografii, cercetări bibliografice tematice, informații factografice etc.;

- difuzarea selectivă a informației;
- acces la sistemul de cataloage (tradiționale și electronice);
- acces la resurse electronice proprii create de bibliotecă (repositorii, site-uri, baze de date tematice, bloguri etc.).

În special menționăm serviciile oferite în baza site-lui BRTȘ <http://brts.md/>, precum:

- *Pagina cercetătorului;*
- *În susținerea antreprenorului autohton;*
- *Formularul DSI;*
- *Propuneri pentru achiziții.*
- *Achiziții recente de carte, publicații periodice, baze de date.*



Alte servicii de informare oferite pe ***Blog-ul Lectură Publică și Comunicarea Colecțiilor***: <https://lpccbrts.blogspot.com/>

Pe blog se poate găsi o cantitate considerabilă de informații: prezentări, lansări de carte, expoziții extramuros, expoziții tematice de publicații virtuale din diverse domenii din colecțiile BRTȘ.

Mai nou, serviciile comunicative, de imagine și culturale sunt propuse utilizatorilor și prin intermediul *Canalul YouTube BRTȘ, gestionat de Secția LPCC.*

Cele mai vizualizate produse informaționale: *Expoziții virtuale*, care propun idei de afaceri sub formă de expoziții sau Booktrailer-e, reflectând documente din colecțiile BRTȘ.

Aceste resurse diseminează operativ informația și contribuie la amplificarea temelor abordate, dar și majorarea numărului de potențiali utilizatori ai bibliotecii.

Gama de servicii oferite de către BRTȘ este reglementată de Legea cu privire la Biblioteci, care asigură dreptul la prestarea serviciilor informaționale, Regulamentul intern al BRTȘ și alte documente tehnologice.

În concluzie, putem menționa că identificarea și evaluarea necesităților informaționale ale utilizatorilor unei biblioteci atrage după sine schimbări organizațional-tehnologice, precum și necesitatea creării în bibliotecă a unui sistem tehnologic capabil să răspundă cerințelor timpului, să reacționeze la noile metode, forme, tehnologii și modificări funcționale și să reflecte caracterul multifuncțional al activităților bibliotecii. Astfel, bibliotecă este în continuă căutare de servicii și forme noi pentru utilizatorii săi. Factorul decisiv și obligatoriu în planificarea unui serviciu de bibliotecă este analiza nevoilor comunității. Pentru a oferi servicii și produse de calitate, BRTȘ întreprinde diverse acțiuni prin care identifică nevoile și așteptările utilizatorilor, atât din punct de vedere al conținutului, cât și al modului de furnizare a acestora.



### *Referințe bibliografice*

1. BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA. Biblioteca Națională a Republicii Moldova: raport anual 2016. Chișinău : BNRM, 2017. 132 p.
2. INSTITUTUL NAȚIONAL DE CERCETĂRI ECONOMICE. BIBLIOTECA REPUBLICANĂ TEHNICO-ȘTIINȚIFICĂ. Anul 2019 - anul promovării imaginii bibliotecii în comunitate: raport de activitate a Bibliotecii Republicane Tehnico-Științifice. Aprobate la Consiliul Științific al INCE, 20 decembrie 2019. Chișinău: INCE, 2019. 35 p.
3. LUPU, Viorica. Organizarea și funcționarea bibliotecii ca sistem tehnologic. Red. șt. Nelly ȚURCAN. Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova, Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a UASM. Chișinău: [S. n.], 2016. 100 p. ISBN 978-606-730-310-0.
4. OSOIANU, Vera, CORGHENCI, Ludmila, coord. Biblioteca Națională a Republicii Moldova - Meridianul Zero al Sistemului Național de Biblioteci (1991-2016): monografie (consacrata aniversării a 185 de ani de la fondarea BNRM). Biblioteca Națională a Republicii Moldova. Chișinău: BNRM, 2017. 216 p. ISBN 978-9975-110-86-0.
5. REGNEALĂ, Mircea. Studii de biblioteconomie. Constanța: Ex Ponto, 2001. 388 p. ISBN 973-8227-02-X.