**MINISTERUL CULTURII AL REPUBLICII MOLDOVA**

**BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A REPUBLICII MOLDOVA**

**BIBLIOTECILE ÎN AJUTORUL REFUGIAȚILOR ȘI SOLICITANȚILOR DE AZIL: LINII DIRECTORII**

**Argument**

Situația impusă de criza refugiaților este o provocare enormă pentru țară, pentru toți cetățenii și, evident, pentru biblioteci. Presiunea pe toate structurile statului, dar și pe cetățeni este enormă. Peste 300 mii de refugiați au trecut frontiera în ambele sensuri. O parte dintre aceștia au solicitat azil.

Încă neadaptate complet la „noua realitate” dictată de pandemie, bibliotecile s-au trezit aruncate brutal, peste noapte, într-o altă „nouă realitate”.

Deviza dintotdeauna a bibliotecarului a fost și rămâne: „Sunt aici pentru a ajuta!”. Biblioteca poate ajuta! Însă dacă până acum bibliotecarii ajutau, în cea mai mare parte, în intimitatea bibliotecilor, acum sunt la scenă deschisă.

Și, deși nimeni nu și-a dorit-o, situația creată este o oportunitate de a ajuta oameni așa cum știu bibliotecarii mai bine și prin acest ajutor bibliotecarii pot spori capitalul de imagine pozitivă a bibliotecii.

În cazul refugiaților și a solicitanților de azil, este vorba de o politică de stat și bibliotecile, ca instituții ale statului, trebuie să se implice.

Bibliotecile din Republica Moldova nu sunt singure în această provocare și pot prelua experiența altor țări. Bibliotecarii din țările europene de ani buni se ciocnesc cu aceste provocări, iar criza emigranților și a refugiaților i-a învățat multe.

În acest sens, IFLA/ Federația Internațională a Asociațiilor de Biblioteci și Bibliotecari a publicat un material de sinteză privind ***Bibliotecile publice și refugiații*** care prezintă experiențe și practici de calitate din mai multe țări din Europa.

La fel, și EBLIDA/ Biroul European al Asociațiilor de Biblioteci, Instituții de Informare și Documentare și Arhive a publicat o sinteză la același subiect.

Așa cum timp pentru testarea serviciilor noi nu este, cea mai bună cale de a ajuta refugiații și solicitanții de azil este folosirea serviciilor și activităților atestate de timp, precum și replicarea serviciilor și activităților testate cu succes în alte țări sau în biblioteci performante din spațiul nostru.

**Principii generale în activitățile pentru refugiați și solicitanții de azil:**

* Folosirea în comun a ideilor și resurselor.
* Impact orientat spre incluziunea socială a refugiaților și a solicitanților de azil.
* Implicarea persoanelor competente din rândurile refugiaților.
* Activitățile pentru refugiații, care sunt în tranzit, vor fi diferite de cele pentru persoanele care solicită azil.
* Sprijinirea muncii autorităților pentru coeziunea comunității și incluziunea socială.
* Cunoașterea legislației internaționale despre refugiați, despre statutul acestora.
* Inițiative din mediul bibliotecarilor în raport cu APL.
* Activitățile pentru refugiați, mai ales cele pentru copii, trebuie să contribuie la menținerea echilibrului emoțional, la reabilitarea psihologică.

**Cum pot ajuta bibliotecile refugiații ?**

1. **Adaptarea politicilor**

* Amenajarea spațiilor ca locuri primitoare, incluzive;
* Atitudine prietenoasă, sensibilitate, empatie, toleranță;
* Asigurarea asistenței și a consultanței pe diverse subiecte;
* Revizuirea procedurilor pentru ca biblioteca să devină mai primitoare și să excludă barierele în oferirea serviciilor pentru refugiați (de exemplu, proceduri de înscriere, rezervări, acces);
* Mobilitate și flexibilitate.

1. **Furnizeaza informațiilor**

* Servicii de informare bazate pe colecții, resurse virtuale atât pentru refugiați, cât și pentru populație. Atât membrii comunității, cât și refugiații, indiferent dacă au solicitat azil sau sunt în trecere spre alte destinații, trebuie să aibă acces la informații din surse credibile;
* Oferirea informației comunitare pentru refugiați despre serviciile locale, ajutându-i să înțeleagă „cum funcționează lucrurile” în localitatea în care au nimerit sau în țară (postere, tururi ghidate);
* Sprijinirea autorităților în distribuirea informației oficiale pentru refugiați;
* Combaterea dezinformării și a știrilor false.

1. **Oferirea resurselor on-line**

* De văzut *Anexa* atașată „Lista resurselor on-line de informare în ajutorul refugiaților”
* Asistență în expertizarea resurselor online

1. **Oferirea accesului la tehnologiile de informare și comunicare și la Internet**

* Oferirea accesului gratuit la internet și la tehnologiile de informare și comunicare de care dispun bibliotecile, la echipamente. Din cele 1307 de biblioteci publice teritoriale, 1126 dețin calculatoare și 1103 sunt conectate la internet;
* Sprijin în utilizarea e-serviciilor publice, în special pentru cei care solicită azil;
* Activități de educație digitală.

1. **Furnizarea materialelor**

* Identificarea resurselor pentru procurarea materialelor necesare pentru servirea utilizatorilor noi.
* Actualizarea resurselor (în baza proiectelor și a donațiilor) pentru a putea fi puse la dispoziția refugiaților și solicitanților de azil.

1. **Participarea la evenimentele și activitățile bibliotecii. Organizarea de evenimente pentru refugiați la sediul bibliotecii și în centrele pentru refugiați**

* Activități pentru copii (ora poveștilor, activități distractive, ateliere de creație etc.);
* Cursuri/ lecții de învățare a limbilor;
* Resurse on-line de învățare (în special pentru cei care solicită azil);
* Mentorat pentru activitățile extracurriculare.

1. **Dezvoltarea parteneriatelor**

* Stabilirea parteneriatelor cu structurile responsabile de refugiați și solicitanții de azil;
* Susținerea inițiativelor civice.

1. **Implicarea bibliotecarilor în diverse activități de caritate, voluntariat etc.**
2. **Folosirea spațiilor ca centre de donații**
3. **Reevaluarea conceptelor atestate în timp, adaptarea rapidă la „nouă realitate”**

* Biblioteca – centru de informare.
* Biblioteca – centru de TIC.
* Biblioteca – centru de comunicare, socializare.
* Biblioteca – spații de întâlniri comunitare, spații de dialog.
* Biblioteca – a treia casă.

**Note!**

1. În mare parte serviciile și activitățile pentru refugiați sunt cele experimentate de biblioteci pentru membrii comunităților pe care le servesc, doar că de această dată au în vizor refugiații și necesitățile lor.
2. Pentru început distribuirea experiențelor de calitate va fi realizate prin poșta electronică (pentru centrele biblioteconomice), rețeaua de socializare FB, grupul public FB *LecturaCentral,* care are aproape 4000 de membri.
3. Centrele Biblioteconomice Naționale lucrează cu Centrele Biblioteconomice Departamentale și Teritoriale, care la rândul lor lucrează cu bibliotecile din rețea.Toți bibliotecarii targetează activitățile pe utilizatorii finali, în primul rând pe refugiați.
4. În baza liniilor directorii bibliotecile elaborează planuri de acțiuni proprii.
5. În mare parte activitățile pot fi realizate în limita bugetelor existente.

**Pentru finanțare suplimentară:**

* Seturi de materiale pentru refugiați;
* Resurse informaționale format hârtie.

**Exemple din alte țări:**

**Austria** – servicii pentru refugiați, instruiri, seturi de materiale de informare, spații de dialog, postere, inclusiv de prezentare a serviciilor oferite de biblioteci.

**Finlanda** – Prezentări Power Point despre bibliotecă și serviciile oferite, acces la cărți și reviste în diferite limbi, parteneriate cu Crucea Roșie.

**Franța** – Internet gratuit, studierea necesităților, expertiză legală, socială și administrativă, studierea limbii franceze, întâlniri cu experți, jocuri video, parteneriate cu ONG, instruiri privind incluziunea digitală.

**Germania** – colecții de muzică și filme, turul bibliotecii, carduri gratuite de bibliotecă, accesarea materialelor din acces online, participare la lecții și seminare în universități, participare la activități, organizate de bibliotecă la sediu sau în afara bibliotecii.

Activități pentru întreaga familie, cum ar fi o cafenea de învățare a limbilor, ora poveștilor în mai multe limbi și pentru copii de diferite vârste, computere și spații de studiu.