

SERVICII ȘI DEZVOLTAREA COMPETENȚELOR UTILIZATORILOR/NON-UTILIZATORILOR – CONTRIBUȚII ALE BIBLIOTECILOR

Ecaterina DMITRIC,
șef secția „Dezvoltare în Biblioteconomie și Științe ale Informării; e-mail: dbiblio@bnrm.md
Valentina POPA,
șef Centru de Statistică, e-mail: statistica@bnrm.md

Serviciile de bibliotecă constituie o componentă de bază a bibliotecii publice prin care se determină utilitatea bibliotecii în comunitate, necesitățile informaționale ale cetățenilor Republicii Moldova cât și preocupările utilizatorilor marcate de TIC. Cadrul legal existent privind serviciile de bibliotecă reflectat prin Legea cu privire la biblioteci nr. 160 din 20.07.2017 și Regulamentul privind serviciile prestate de bibliotecile publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 24 din 22.01.2020 fundamentează rolul și importanța activității bibliotecii publice prin serviciile pe care le oferă utilizatorilor.

Cercetarea statistică privind serviciile de bibliotecă pe întreg sistemul național de biblioteci urmărește următoarele aspecte:

- Indicatorii statistici privind serviciile de bibliotecă pe piața informațională a Republicii Moldova
- Dinamica indicatorilor statistici privind serviciile oferite de bibliotecile publice pe parcursul anilor 2017-2019
- Analiza cantitativă și calitativă privind serviciile de bibliotecă
- Diversificarea serviciilor inovatoare bazate pe necesitățile comunității (ODD 2030, lectură, dezvoltarea anumitor competențe)
- Eficiență și impact

Suportul metodologic utilizat în sinteza privind serviciile de bibliotecă se bazează pe metoda statistică, analiză și metoda comparativă în baza raportului statistic centralizator pentru anii 2017, 2018, 2019, documentarea privind cadrul legal cât și Sistemele de raportare 6c și ORT. Instrumentele menționate permit analiza serviciilor / produselor înregistrate în formularul „Raport statistic nr. 6-c. Activitatea bibliotecilor”.

În tabelul nr. 1 sunt prezentate produsele / serviciile informaționale pe parcursul a trei ani (2017,2018, 2019). Conform tabelului nr.1 majoritatea indicatorilor sunt în descreștere. O ascensiune se remarcă accesul la baze de date, astfel bibliotecile din SNB, în anul 2019 au oferit acces la 685 de baze de date achiziționate de biblioteci, astfel majorându-se cu +241 baze de date în anul 2018. În ceea ce privește accesul la bazele de date create de bibliotecă, constatăm o descreștere cu -8 față de anul 2018. În general bazele de date predomină mai mult în bibliotecile instituțiilor din învățământ, adică bibliotecile

universitare, ceea ce constituie 95% din numărul total de baze de date pe republică. Numărul de baze de date achiziționate în BPT a rămas neschimbat, astfel cifra totală este 9.

Semnificativ a scăzut numărul de împrumuturi cât și numărul de documente electronice furnizate printr-un mediu online. O scădere bruscă privind numărul de documente electronice furnizate printr-un mediu online se remarcă în bibliotecile publice teritoriale și în bibliotecile din instituțiile din învățământ conform raportului statistic centralizator.

Numărul total de cataloage electronice online în bibliotecile din SN este de 19 și 34 de cataloage cu acces local. Numărul cataloagelor cu acces online este constant, însă numărul cataloagelor cu acces local s-a micșorat cu -5 unități față de anul 2018.

Tabelul nr. 1 Servicii, produse de bibliotecă

Servicii, produse	2017	2018	2019	+/-
Baze de date achiziționate de bibliotecă	379	444	685	+241
Baze de date create de bibliotecă	40	36	28	-8
Nr. de împrumuturi	25455,0 mii	24180,2 mii	23039,5 mii	-1140,7
- în limba de stat	18304,2	17022,4	16917,6	-104,8
- din care copii până la 16 ani	13359,3	12984,8	11892,2	-1092,6
- în limba de stat	10399,8	10074,9	9608,4	-466,5
Nr. de documente electronice furnizate printr-un mediu on-line (de ex., e-mail)	34,1 mii	90,6 mii	37,4 mii	-53,2
Nr. de utilizatori, care au accesat calculatoarele din bibliotecă	451,7 mii	588,5 mii	*	+136,8
Nr. de utilizatori, care au accesat Internetul din bibliotecă	523,5 mii	814,8 mii	*	+291,3
Nr. catalogului electronic cu acces online	19	19	19	=
Nr. catalogului electronic cu acces local	26	34	29	-5

Notă: *indicatorii respectivi nu sunt reflectați în formularul 6C pentru anul 2019

Conform situațiilor statistice, în anul 2019, au fost organizate 95795 activități (culturale, educaționale, științifice) dintre care 64755 copii până la 16 ani. Activitățile de acest gen au înregistrat o creștere față de anul 2018 cu +1355 și +3354 din care copii până la 16 ani. Din numărul total de activități, 43524 au constituit expozițiile de carte, dintre care 29182 copii până la 16 ani. În comparație cu anul 2018, numărul de expoziții de carte în biblioteci a scăzut cu -3519. Odată cu scăderea numărului de utilizatori activi, bibliotecile își orientează activitatea spre spațiul virtual, astfel diverse aplicații inovatoare sunt utilizate pentru elaborarea expozițiilor virtuale. Din numărul total de activități, 1774 s-au înregistrat în cele două biblioteci naționale, 66502 – în BPT, 26827 – în bibliotecile din instituțiile din învățământ și 692 – în bibliotecile specializate. În comparație cu anul 2018, numărul de activități culturale s-a majorat în cele două biblioteci naționale și bibliotecile specializate, în BPT și bibliotecile din instituțiile din învățământ se observă o scădere ușoară.

Pe parcursul anului 2019, în SNB au fost implementate 4752 servicii moderne de bibliotecă. Se constată o descensiune de -326 de servicii față de anul 2018. De serviciile moderne de bibliotecă au beneficiat 314391 de utilizatori, în comparație cu anul 2018 acest indicator este în creștere cu +57306. Se observă o creștere a numărului de utilizatori care au beneficiat de serviciile moderne în rândurile copiilor de 16 ani, astfel acest indicator este 204843 în anul 2019 și înregistrează o creștere cu +87284 față de anul 2018. În comparație cu anul 2018 se constată că numărul de servicii moderne de bibliotecă, în cele două biblioteci naționale a scăzut cu -1, în BPT acest indicator a scăzut cu -294, în bibliotecile din instituțiile din învățământ a scăzut cu -31 și în bibliotecile specializate a crescut cu +5. Indicatorii reflectați mai sus pot fi vizualizați în tabelul nr. 2.

Tabelul nr. 2 Activități, servicii moderne de bibliotecă

	2017	2018	2019	+/-
Nr. de activități (culturale, educaționale, științifice)	90755	94440	95795	+1355
- din care copii până la 16 ani	60850	61401	64755	+3354
- din care numărul de expoziții				
- din care copii până la 16 ani	44514	47043	43524	-3519

	30092	31901	29182	-2719
Nr. de servicii moderne implementate	4891	5078	4752	-326
- din care copii până la 16 ani	3173	3359	3430	+71
Nr. de utilizatori care au beneficiat de servicii moderne de bibliotecă	191051	257085	314391	+57306
- din care copii până la 16 ani	106722	117559	204843	+87284

Articolul 10 din Regulamentul privind serviciile prestate de bibliotecile publice stipulează că „Serviciile de bibliotecă se îmbunătățesc, se diversifică și se actualizează în continuu, fiind racordate la schimbările sociale, economice, tehnologice și la categoriile de utilizatori ai bibliotecii publice și necesitățile acestora” [7]. În acest context prioritățile naționale declarate în fiecare an pentru SNB, coordonate de BNRM, cât și tendințele de dezvoltare recomandate de IFLA, influențează acest aspect ce ține de dezvoltarea serviciilor. Remarcăm că implicarea bibliotecilor în realizarea agendei ONU privind ODD 2030 este o prioritate națională până în anul 2030, prin care bibliotecile contribuie la implementarea Strategiei Naționale de Dezvoltare Moldova 2030. Implicarea bibliotecilor în diverse proiecte locale, naționale și internaționale, atragerea partenerilor, implicarea voluntarilor generează servicii inovatoare și utile comunității. În tabelul nr. 3 sunt prezentate servicii implementate în fiecare raion, clasificat după domenii, extrase din Sistemul Online de Raportare ORT pe parcursul anului 2019. Aceste domenii cuprind în mare măsură varietatea ODD-urilor 2030, care includ 17 obiective de dezvoltare.

Tabelul nr. 3 Servicii Moderne implementate în BPT			
Nr.	Biblioteca	Domeniul serviciului	Denumire serviciu
1.	BM „B.P. Hasdeu”, filiala „Maria Drăgan”	Incluziune Digitală	TabletKids
2.	BM „B.P. Hasdeu”, Centrul Academic Internațional Eminescu	Incluziune Digitală	Robotica
3.	BM „B.P. Hasdeu”, filiala Codru	Incluziune Digitală	ProSenectute IT
4.	BM „B.P. Hasdeu”, filiala „Liviu Rebreanu”	Incluziune Digitală	AccesComp
5.	BM „B.P. Hasdeu”, filiala „Maramureș”	Sănătate	Serviciul ProSănătate
6.	Biblioteca Municipală ”B.P. Hasdeu”, Filiala „Ștefan cel Mare”	Educație	Serviciul Limba care ne unește
7.	Biblioteca Municipală ”B.P. Hasdeu”, Biblioteca Publică de Drept Chișinău	Incluziune Digitală	Serviciul LexExpert - utilizarea și accesarea bazelor de date juridice
8.	Chișinău, PB Sângera	Cultură și	Ora poveștii: povești online-video. Cele mai

		recreere	frumoase povești
9.	Chișinău, BP Vadul lui Vodă	Incluziune Digitală	Calculatorul contează în viața mea
10.	Anenii-Noi , BPR	Cultură și recreere	Clubul alchimia, studiem engleza
11.	Anenii-Noi, BP Bulboaca	Sănătate	Spune Da pentru sanatatea TA
12.	Anenii-Noi, BP Gura Bâcului	Cultură și recreere	CreativGB
13.	Anenii-Noi , BP Roscani	Educație	Ora poveștilor în stil modern
14.	Anenii-Noi, BP Cobusca Noua	Educație	Comportarea în societate
15.	Anenii-Noi, BP Geamana	Educație	Comportamentul tineretului în societate
16.	Bălți, BM „E. Coșeriu”	Sănătate	„Doctorul memoriei”
17.	Bălți , BM „E. Coșeriu”	Creștere economică	„Click pe Job-ul Tău”
18.	Bălți, Filiala nr. 4	Cultură și recreere	Feminitatea la vârsta înțelepciunii
19.	Basarabeasca, BPO	Guvernare electronică	E-gov-это удобно!
20.	Briceni, BP Cotiujeni	Educație	Teme pentru acasa +IT
21.	Briceni , BP Lipcani	Educație	Viva-Tera
22.	Briceni, BP Coteala	Incluziune Digitală	„Comunitatea care învață”
23.	Briceni, BP Bălășinești	Incluziune Digitală	E- servicii
24.	Cahul, BP Crihana Veche	Comunicare	ORA SĂ ȘTIM
25.	Cahul, BP Andrușul de Sus	Incluziune Digitală	CodeLab -Invata coding la biblioteca
26.	Cantemir, BPR	Sănătate	„Sănătate: Modul sănătos de viață”
27.	Cantemir, BP Stoinovca	Guvernare electronică	Оплата коммунальных услуг
28.	Cantemir, BP Baimaclia	Cultură și recreere	„Gândește creative”
29.	Călărași, BPR "Gr. Vieru"	Comunicare	Clubul intelectual „Enigma”
30.	Călărași, BP Temeleuți	Educație	Serviciu inovativ„Brain-Ring”
40.	Călărași, BP Bravicea	Incluziune Digitală	Oriunde ești, ai satul cu tine
41.	Căușeni, BPR „I. Ungureanu”	Educație	Clubul de robotică
42.	Căușeni, BP Taraclia	Sănătate	Ecologia- o sansa pentru mileniu trei
43.	Căușeni, BP or.Cainari	Cultură și recreere	TechLab
44.	Cimișlia , BPO „Mihai Eminescu”	Cultură și recreere	Clubul oamenilor în etate „Cimișlianca”
45.	Cimișlia, BP Ciucur-Minjir	Comunicare	Agricultura la sat
46.	Criuleni, BPO „Tamara Isac”	Cultură și recreere	Clubul Ledy STIL
47.	Criuleni, BP Dubăsarii-Vechi	Educație	Clubul „Leadership”
48.	Dondușeni, BPR „I. Druță”	Comunicare	„La drum cu lectura”
49.	Drochia, BPR „Iu. Filip”	Cultură și recreere	BOOK-uria lecturii
50.	Drochia, BP Sofia	Cultură și recreere	Magnifică e lumea basmelor
51.	Drochia BP Cotova	Creștere economică	Scoala Fermierilor
52.	Dubăsari , BPR	Comunicare	Incluziunea tinerilor prin IT
53.	Dubăsari BPC Molovata	Creștere economică	Clubul Tănărului Brutar
54.	Edineț BPR	Cultură și recreere	Generatia batrânilor singuri acasa
55.	Edineț, BP Viișoara	Sănătate	„Educație pentru sănătate”
56.	Fălești , BPR „Mihai Eminescu”	Educație	Educație financiară a copiilor

57.	Fălești , BPR „Mihai Eminescu"	Educație	Ne descoperim prin lectură
58.	Fălești, BP Hiliuți	Educație	Minecraft - dezvoltarea imaginației și a creativității
59.	Fălești, BP Obreja Noua	Educație	Computerul-sprijin pentru viitoarea profesie
60.	Florești, BPO „I. Creangă"	Cultură și recreere	Clubul „Inimi Tinere"
61.	Florești, BP Gura Căinarului	Educație	„Femeile pot reuși "
62.	Glodeni, Biblioteca Publică Raională	Cultură și recreere	Clubul amatorilor de flori „Azaleea""
63.	Glodeni, BP Cuhnești	Educație	Educația nonformală
64.	Hâncești, BPR „A. Plămădeala"	Educație	Calculatorul pentru toți
65.	Hâncești, BP Boghicieni	Educație	Jocul în drum spre casă
66.	Hâncești, BP Mirești	Comunicare	Promovarea și informarea alegătorilor
67.	Hîncești, Filiala de Carte Românească	Comunicare	Democratia se învață
68.	Ialoveni, BPO „Petre Ștefănuță"	Sănătate	Eco! Începe cu Tine!
69.	Ialoveni, BP „Elena Alistar" Răzeni	Educație	Clubul de engleza
70.	Leova BPR „V. Matei"	Educație	„Al trilea spațiu a comunității"
71.	Leova BPR „V. Matei"	Incluziune Digitală	„Arta fotografiei digitale"
72.	Nisporeni BPR	Educație	Engleza pentru adolescenți
73.	Nisporeni, BP Milesti	Educație	"Promovarea informării alegătorilor"
74.	Ocnița, BPO „E. Loteanu"	Cultură și recreere	Cinemateca de Vineri
75.	Ocnița, BP Paladea	Incluziune Digitală	SeniorSCH00L
76.	Orhei, BPR „Alexandru Donici"	Cultură și recreere	Creativitate și cunoaștere prin IT
77.	Orhei, BPR „Alexandru Donici"	Creștere economică	Școala Apicultorului
78.	Orhei, BP Cucuruzeni	Educație	Bibliobon@
79.	Orhei, BP Peresecina	Creștere economică	Haina ta mai are o șansă
80.	Orhei, BP Peresecina	Guvernare electronică	Achitarea serviciilor comunale
81.	Orhei, BPC „I. Creangă"	Educație	Micul pieton
82.	Rezina, BPR „M. Eminescu"	Educație	Clubul de Robotică
83.	Rezina, BP Ghiduleni	Educație	Inspirație și Creație
84.	Râșcani, BPO	Cultură și recreere	Tezur Național datini și obiceiuri de la nord
85.	Râșcani, BP Vasiliuti	Incluziune Digitală	Democrația contează Alegeri locale
86.	Râșcani, BP Horodiste	Sănătate	Comunitate activă și sănătoasă
87.	Râșcani, BP Zaicani	Incluziune Digitală	FamilyL@B în biblioteca ta!
88.	Sângerei, BPR	Educație	Engleza pentru o viață nouă
89.	Sângerei, BP Radoaia	Educație	„Învățăm franceza la bibliotecă""
90.	Șoldănești, BPO	Comunicare	50 +
91.	Șoldănești, BP Mihuleni	Cultură și recreere	S.O.S. NATURA
92.	Soroca, BP Zastînca	Sănătate	Secretele frumuseții și sănătății după 40 ani
93.	Soroca, BP Egoreni	Cultură și recreere	Promovarea patrimoniului național cultural
94.	Soroca BP Racovăț 1	Incluziune Digitală	„Mereu în căutarea informației"
95.	Ștefan-Vodă, BPO	Educație	Tânărul Foto Jurnalist
96.	Ștefan-Vodă, BP Carahasani	Creștere economică	„Apicultorul modern"
97.	Ștefan-Vodă, BP Tudora	Cultură și recreere	Biblioteca mobiă

98.	Strășeni, BPR „M. Sadoveanu”	Cultură și recreere	Clubul de Biblioterapie „Descoperă-te prin lectură”
99.	Strășeni, BPR „M. Sadoveanu”	Cultură și recreere	„Hai în lumea cu povești”
100.	Strășeni, BP Micauti	Comunicare	Limbajul și bunele maniere
101.	Strășeni, BP Onesti	Cultură și recreere	Scoala tinerilor pictori
102.	Strășeni, BP Tiganesti	Incluziune Digitală	Alfabetizarea digitală a populației
103.	Taraclia BPR	Educație	Эрудит клуб
104.	Taraclia, BP Valea Perjei	Incluziune Digitală	С компьютером на ты
105.	Taraclia, BP Corten	Cultură și recreere	Детский творческий клуб „Фантазия и ИТ”
106.	Taraclia, BP Albota de Sus	Sănătate	Библиомед „Осторожно грипп”
107.	Taraclia, filiala orășenească	Cultură și recreere	Шахматы и шашки для всех
108.	Biblioteca Publica Raionala "V.Alecsandri"	Educație	Călătorii virtuale prin Europa
109.	Telenești, BPR „V.Alecsandri"	Cultură și recreere	„Universitatea bunicilor”
110.	Telenești, BP Țânțăreni	Educație	Caravana cunoașterii
111.	Telenești, BP Inesti	Comunicare	SMB „Eu sunt promotorul schimbării”
112.	Telenești, BP Crasnaseni	Creștere economică	Dezvolt inițiative locale
113.	Ungheni, BPR „Dimitrie Cantemir"	Incluziune Digitală	IT pentru seniori
114.	Ungheni, BP Cetireni	Incluziune Digitală	Crearea poveștilor digitale
115.	Ungheni, BP Drujba	Incluziune Digitală	Clubul de robotică
116.	Ungheni, BPC Ungheni	Educație	Biblioteca altfel...
117.	UTAG, Gaidari	Incluziune Digitală	Компьютер твой лучший друг
118.	UTAG, BPR Vulcanesti (copii)	Cultură și recreere	„Лего-мастер”

Dotarea bibliotecilor cu echipament tehnic facilitează accesul la serviciile online pentru satisfacerea necesităților informaționale. Utilizarea componentelor periferice, a echipamentelor tehnice permit utilizatorilor posibilitatea de reproducere a unui text sau imagine pentru activitățile de cercetare și studiu. În baza analizei comparative reflectată în tabelul nr. 4, se observă o descreștere privind numărul de scanere și imprimante. Acest fapt este marcat de învechirea anumitor componente și actualizarea lor este influențată de apariția altor tehnologii mai performante, spre exemplu cum ar fi imprimantele multifuncționale care includ în sine trei componente (copiator, scanner și printer). Astfel se constată o creștere a imprimantelor multifuncționale și descreșterea tehnologiilor învechite (scanere și imprimante).

Web site-urile și blogurile de bibliotecă reprezintă platforme prin care bibliotecile diseminează informația despre serviciile și produsele bibliotecii. Potrivit datelor statistice, la 01.01.2020 din 2679 de biblioteci doar 29 dețin un website și 115 dețin un blog. Acești

indicatori se mențin la nivelul anului 2018, dar nu este o situație satisfăcătoare în era tehnologiilor digitale. Numărul de biblioteci care sunt conectate la internet a crescut cu +55 în comparație cu anul 2018, astfel se constată o creștere în rândul BPT și bibliotecile din instituțiile din învățământ. Accesul la calculatoare pentru utilizatori este de 5378, un indicator în creștere față de anul 2018, însă conectate la internet, acest indicator este în scădere cu -584 de calculatoare față de anul 2018. Potrivit raportului statistic centralizator această scădere se remarcă în activitatea BPT.

Tabelul nr. 4 Facilități și servicii

Servicii, produse	2017	2018	2019	+/-
Nr. de website-uri	28	30	29	-1
Nr. de bloguri ale bibliotecii	122	115	115	=
Nr. de biblioteci, care sunt conectate la Internet	1539	1566	1621	+55
Nr. de calculatoare pentru utilizatori	6015	5329	5378	+49
- din care conectate la internet	5850	5190	4606	-584
Nr. de imprimante pentru utilizatori	317	329	299	-30
Nr. de scanere pentru utilizatori	75	79	62	-17
Nr. de fotocopiatoare pentru utilizatori	83	84	83	-1
Nr. de imprimante multifuncționale (printer/ scanner/ copiator) pentru utilizatori	1205	1226	1257	+31
Nr. dispozitivelor de citire a cărților electronice (eBook reader) pentru utilizatori	21	31	29	-2
Nr. de tablete PC	530	904	774	-130

Servicii de dezvoltare a competențelor utilizatorilor /non-utilizatorilor

Bibliotecile de astăzi nu mai sunt doar locuri liniștite pentru studiu, locuri unde utilizatorii vin să lectureze sau să împrumute cărți. Bibliotecile, sunt centre comunitare de comunicare și socializare, creativitate, învățare pe tot parcursul vieții. Pentru a veni în întâmpinarea cerințelor din ce în ce mai complexe ale utilizatorilor, bibliotecile asigură o gamă largă de servicii, până la posibilitatea de a comanda copii ale articolelor din anumite

reviste, documente electronice care se află în colecția bibliotecii. Numărul de împrumuturi electronice transmise de bibliotecar către utilizator în formă electronică (printr-un mediu on-line, de ex.: e-mail, rețele sociale) în anul de referință fiind de 37.388 de împrumuturi.

Bibliotecile oferă o gamă variată de servicii gratuite pentru a satisface necesitățile de informare, comunicare, instruire, dezvoltare și recreere ale utilizatorilor, dar și ale tuturor membrilor comunității, axându-se asupra formării competențelor și abilităților necesare.

Situațiile statistice pentru anii 2017- 2019 ne prezintă un șir de indicatori din generația mai nouă, evidența cărora nu a fost colectată până acum, dar care sunt de mare importanță în evaluarea și monitorizarea activității bibliotecilor și activitățile de advocacy. Printre indicatorii noi remarcăm: *utilizatori care au beneficiat de servicii moderne de bibliotecă , număr de utilizatori care au beneficiat de instruire în dezvoltarea competențelor, număr total de participanți la orele de instruire.*

În continuare vom analiza situația privind instruirea utilizatorilor din Sistemul Național de Biblioteci pe tipuri de biblioteci în perioada 2017-2019.

Spre deosebire de alte servicii de bibliotecă, care sunt oferite utilizatorilor (*de ex., împrumut de documente, consultare de documente, servicii de referință, acces Internet, imprimare etc.*), serviciul de dezvoltarea a competențelor utilizatorilor are un grup țintă concret, un scop bine definit, răspunde unor nevoi specifice, urmărește formarea competențelor moderne, este prestat regulat și sistemic, cu o anumită periodicitate.

Tabelul 5. Instruirea utilizatorului organizate de Sistemul Național de Biblioteci

<i>Tip biblioteci</i>	<i>Perioada</i>	<i>Numărul total de ore academice de instruire</i>	<i>Numărul total de participanți la ore de instruire</i>	<i>din care copii până la 16 ani</i>
Naționale	2017	1896	10967	10000
	2018	1482	23583	15083
	2019	1375	17470	13142
Publice teritoriale	2017	69642	139706	86525
	2018	79028	143358	91557
	2019	95874	143259	96734
Din învățământ	2017	9047	94976	67024
	2018	9539	113442	83311
	2019	55491	102983	75067
Specializate	2017	838	72	0
	2018	592	386	0
	2019	414	436	0
Total	2017	81423	245721	163549
	2018	90641	280769	189951
	2019	153154	264148	184943

În anul 2019 bibliotecile din Republica Moldova au livrat 153.154 ore de instruire pentru utilizatori/ non utilizatori, dacă comparăm situația cu anii precedenți observăm o dublare a numărului de ore livrate iar numărul persoanelor instruite s-a mărit cu 21.394.

Din diagramele (1,2,3,4) remarcăm o variație a indicatorilor statistici privind instruirea utilizatorilor și numărului de participanți la orele de instruire de la an la an pe toate tipurile de biblioteci. Analizând rapoartele analitice am remarcat că în perioada anilor 2017-2018 bibliotecile au livrat sesiuni de instruire de scurtă durată și evident că și numărul de persoane instruite a fost mai mare iar în anul 2019 au fost organizate sesiuni de instruire cu o durată mai lungă de timp, respectiv și numărul de persoane instruite au fost mai mic.

Diagrama 1. Biblioteci naționale

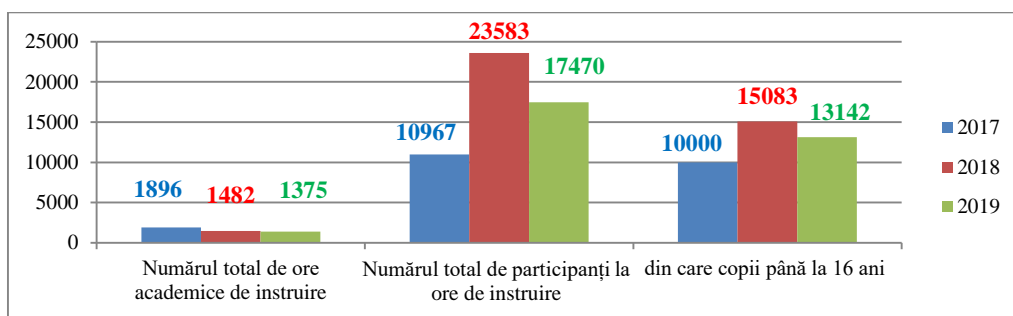


Diagrama 2. Biblioteci publice teritoriale

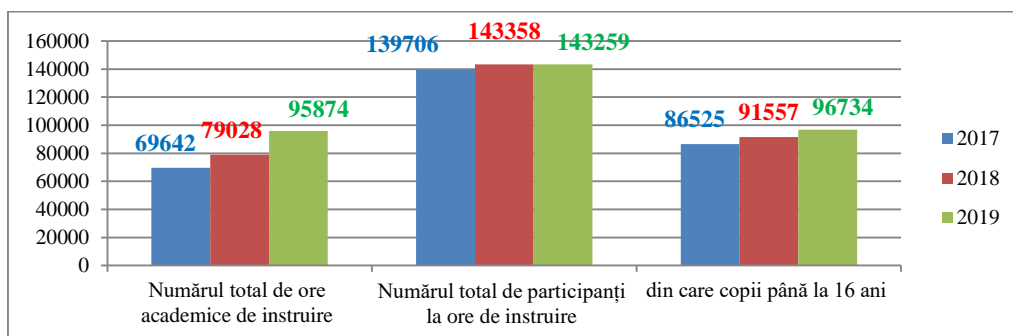


Diagrama 3. Biblioteci din învățământ

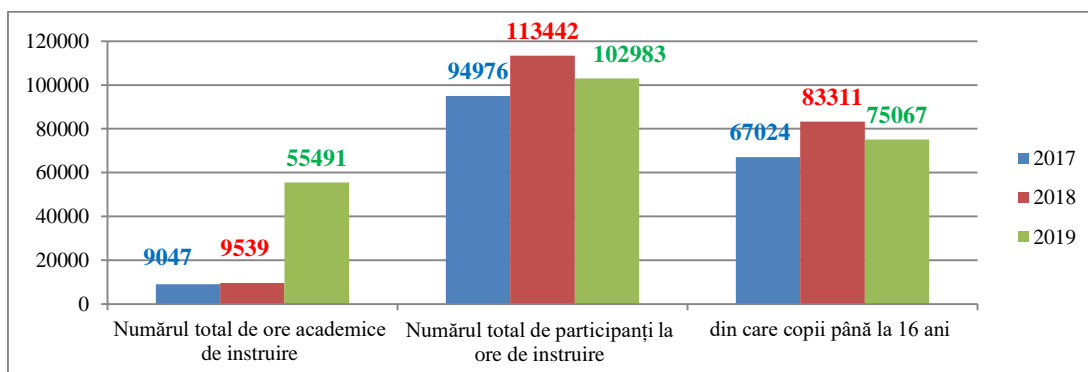
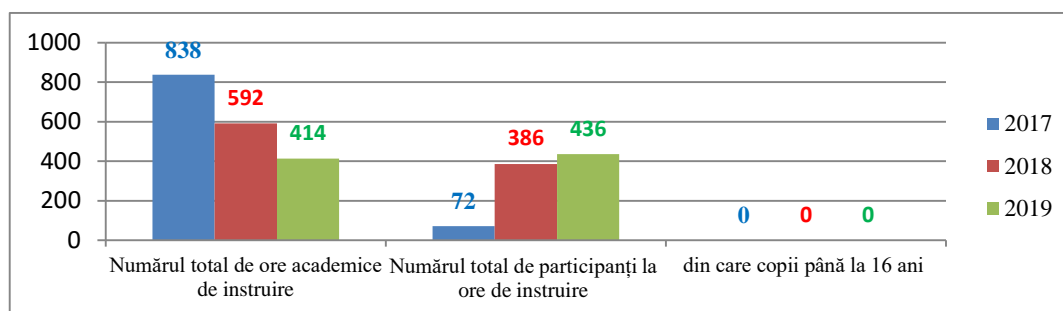


Diagrama 4. *Biblioteci specializate*



Bibliotecile dezvoltă programe, proiecte, servicii în corespundere cu necesitățile populației din aria de servire care să influențeze promovarea și realizarea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă. Potrivit analizei informației din rapoartele analitice ale centrelor biblioteconomice și a Raportului statistic centralizator privind activitatea bibliotecilor din Sistemul Național de Biblioteci, conchidem că în anul 2017-2019 bibliotecile au dezvoltat servicii de instruire bazate pe dezvoltarea competențelor utilizatorilor /non-utilizatorilor.

- **în domeniul culturii informației** (competența de a formula o întrebare de căutare, de a identifica resursele adecvate pentru căutare, de a regăsi și accesa informațiile necesare, de a evalua relevanța și calitatea informațiilor și a le utiliza în mod critic și etic)
- **competențe digitale** (utilizarea calculatorului și Internetului, utilizarea e-serviciilor, vânzare/cumpărare on-line, programare etc.)
- **competențe antreprenoriale** (inițierea/dezvoltarea/administrarea unei afaceri etc.)
- **competențe de dezvoltare personală** (comunicarea eficientă, abilități de lucru în echipă, managementul timpului, adoptarea unui stil sănătos de viață, ținută și discurs public etc.)
- **competențe de angajare în câmpul muncii** (căutarea ofertelor de muncă, elaborarea unui CV/scrisoare de intenție/scrisoare de recomandare, prestația la interviul de angajare, cunoașterea prevederilor Codului muncii etc.)
- **competențe de comunicare și lingvistice** (învățarea limbilor străine, comunicarea on-line oratorica, cultura comunicării etc.).

- **Competențe în dezvoltarea culturii lecturii** (gândirea critică, analiza și sinteza textelor lecturate)

La etapa actuală, în plină desfășurare a anului lecturii, prin implicarea tuturor bibliotecilor și realizarea schimbului de experiență prin intermediul rețelelor sociale, trainingurilor profesionale și alte forme de comunicare profesională, bibliotecile pot aduce valoare și transforma comunitățile în corespundere cu cerințele actuale marcate de tehnologii și globalizare.

Specificul Programului Național LecturaCentral, ediția a 3-a, 2020 are la bază lectura ca fundament în dezvoltarea personalității, combaterea fenomenului de analfabetism funcțional, un aspect ce ține de includerea inițiativelor educative de dezvoltare și promovare a dimensiunilor Științei Participative cât și promovarea unui comportament civilizată de ordine și respect al cetățenilor. Toate aceste inițiative sunt gândite și racordate la schimbările sociale, economice, tehnologice ce au loc în societate și reprezintă idei de dezvoltare a serviciilor de bibliotecă.

Din perspectiva unei imagini de ansamblu a situațiilor statistice privind serviciile de bibliotecă se constată o descreștere în mare măsură a indicatorilor în comparație cu anul 2018. Creșterea numărului de baze de date se datorează bibliotecilor din instituțiile din învățământ, numărul celor din BPT se menține ca în anul 2018. Prin urmare descreșterea indicatorilor privind serviciile moderne de bibliotecă analizați, pot fi argumentați prin faptul scăderii numărului de utilizatori activi din cauza micșorării numărului populației care migrează în fiecare an. Numărul de activități (culturale, educaționale, științifice) care este în creștere denotă capacitatea bibliotecilor de a dezvolta diverse activități pentru utilizatori.

Ca urmare a analizei serviciilor prestate de bibliotecile publice în anul 2019, ajungem la următoarele constatări:

- Elaborarea studiilor de evaluare a necesităților membrilor comunității;
- Elaborarea unui plan de marketing privind promovarea produselor și serviciilor de bibliotecă;
- Proiectele naționale inițiate de ABRM, de BNRM, de BNC „Ion Creangă”: Educație mediatică, Ora să știm, Programul Național LecturaCentral, CodeLab etc. îmbunătățesc dezvoltarea serviciilor și contribuie la consolidarea SNB;
- Implicarea în proiecte locale, naționale, internaționale
- Dezvoltarea parteneriatelor în vederea diversificării serviciilor de bibliotecă
- Dezvoltarea website-urilor/blogurilor de bibliotecă

- Promovarea intensă a bazelor de date în rândul BPT
- Comunicare eficientă cu fondatorii în vederea funcționării bibliotecii publice în conformitate cu Legea cu privire la biblioteci, dar mai ales oferirea accesului la internet utilizatorilor
- Diversificarea serviciilor de bibliotecă și replicarea în rețeaua locală
- Participarea bibliotecarilor la activitățile de formare de nivel național/departamental/teritorial.

Referințe bibliografice:

1. DATE statistice comparative privind activitatea Sistemului Național de Biblioteci în anii 2017-2019 [online]. [citat 20.04.2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/Date%20statistice%20comparative%20privind%20activitatea%20Sistemului%20Național%20de%20Biblioteci%20în%20anii%202017-2019.pdf>
2. DMITRIC, Ecaterina. Resurse, produse și servicii de interes pentru utilizatori: pe marginea rezultatelor în anul 2018 [online]. [Citat 17.04.2020]. Disponibil: <https://www.slideshare.net/rmbiblioteci/resurse-produse-i-servicii-de-interes-pentru-utilizatori-pe-marginea-rezultatelor-anului-2018-sistemul-naional-de-biblioteci-din-republica-moldova-ecaterina-dmitric>
3. LEGEA cu privire la biblioteci nr. 160 din 20.07.2017 [online]. [Citat 03.04.2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/files/a/Lege-cu-privire-la-biblioteci.pdf>
4. RAPORT statistic centralizator privind activitatea Sistemului Național de Biblioteci în anul 2017 [online]. [citat 20.04.2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/index.php/statistica/statistica-de-biblioteca>
5. RAPORT statistic centralizator privind activitatea Sistemului Național de Biblioteci în anul 2018 [online]. [citat 20.04.2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/index.php/statistica/statistica-de-biblioteca>
6. RAPORT statistic centralizator privind activitatea Sistemului Național de Biblioteci în anul 2019 [online]. [Citat 03.04.2020]. Disponibil: <http://www.bnrm.md/index.php/statistica/statistica-de-biblioteca>
7. REGULAMENT privind serviciile prestate de bibliotecile publice [online]. [Citat 03.04.2020]. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120175&lang=ro
8. SISTEMUL Național de Biblioteci din Republica Moldova: Studiu statistic 2017-2018. Chișinău: BNRM, 2019, 59 p. ISBN 978-9975-3361-6-1