

ACTIVITATEA BIBLIOTECILOR ÎN SITUAȚII DE CRIZĂ (Studiu de caz)

Svetlana GUMENI, masterandă

CZU: 021:616.98

gumenisvetlana@yahoo.com

The thesis is dedicated to the study of the activity of the Municipal Library „B.P. Hasdeu”, during the crisis caused by the Covid virus - 19. To this end, the approach of the concept of crisis in libraries was studied, both by theorists and practitioners from the republic and abroad, analyzing the impact of the pandemic crisis on library activity and identifying solutions. In the short and long term, in order to overcome this crisis. In order to evaluate the way in which the ML coped with the pandemic crisis, two researches were carried out in parallel: the electronic survey by distributing the survey of ML users, but also the interviewing of the managers within the ML library network. The thesis aims to highlight the role of libraries and how they operate in times of crisis, but also to distinguish innovative measures and actions, which have a positive impact in overcoming these situations.

Actualitatea temei. Bibliotecile sunt cele care în cursul istoriei lor au intrat în paradigme noi de mai multe ori și de fiecare dată și-au demonstrat rolul lor major în societate, iar situațiile dificile pe care le-au depășit au demonstrat cât de rapid se pot ele adapta la noile condiții. În timp, s-a demonstrat că bibliotecile sunt structurile cele mai integratoare în situații de perturbare a activității lor. În comparație cu alte organizații din domeniul informației, bibliotecile au trecut prin toate tipurile de crize, dar foarte puțin s-a studiat modul prin care ele au reușit să se adapteze la noile schimbări, și să transforme crizele în oportunități, ceea ce ne-am propus să cercetăm în această lucrare. Tema este foarte actuală, cercetarea ei desfășurându-se în plină criză pandemică. E o primă abordare a acestei teme în arealul biblioteconomic autohton, o primă încercare de analiză a comportamentului instituțiilor infodocumentare în situații de criză pandemică.

Scopul cercetării este de a analiza impactul crizei pandemice asupra activității BM „B.P. Hasdeu” și identificarea soluțiilor pe

termen scurt și lung, în vederea depășirii acestei crize, iar obiectivele pe care ni le-am propus au fost următoarele: studierea termenului „activitatea bibliotecilor în situații de criză” sub aspect teoretic și practic; studierea tipurilor și caracteristicilor a diverse crize, care pot perturba activitatea bibliotecilor; identificarea bunelor practici și experiențelor naționale și internaționale de activitate a bibliotecilor, în situații de criză; evaluarea nivelului de adaptare a rețelei de biblioteci din cadrul BM „B.P. Hasdeu”, la criza provocată de COVID-19 și evaluarea rolului Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” privind susținerea comunității chișinăuene, în timpul crizei pandemice.

Problema științifică constă în evidențierea și fundamentarea elementelor-cheie ce stau la baza gestionării activității bibliotecilor în situații de criză, dar și reorientarea către noi forme și metode inovatoare, în scopul conducerii instituției spre calitate și succes. Studiul contribuie la conștientizarea mai aprofundată a rolului bibliotecilor în situații de criză, dar și acțiunile care trebuie întreprinse, în cazul apariției unei crize. Suportul metodologic se bazează pe literatura de specialitate din țară și din afara țării, privind aspectele teoretice și practice ale activității bibliotecilor în situații de criză, inclusiv criza pandemică provocată de coronavirus. În lucrare, subiectul a fost valorificat cu ajutorul autorilor recunoscuți ca: Claude Dubar, Bill George, Umberto Eco, Yuval Noah Harari, Ion Stoica, Ionel Enache, Andrei Marga, Marcus Neuman. Iar dintre specialiștii din țară care au abordat această problemă în ultimul an, se numără: Vera Osoianu, Ludmila Corghenci și Elena Harconița.

Reflectăm abordarea teoretică și praxiologică a diferitelor tipuri de crize, ce pot perturba activitatea instituțiilor infodocumentare, dar și, care sunt provocările, riscurile și oportunitățile, după apariția unei crize în biblioteci. Tot acest capitol identifică bunele practici și experiențe naționale și internaționale de activitate a bibliotecilor în situații de criză, completând cercetarea cu articole din biblioteconomia străină, în special cea americană, polonă, rusă.

În scopul evaluării nivelului de adaptare a filialelor BM la criza provocată de COVID-19, am utilizat Interviuul, ca metodă de cercetare, astfel documentând modalitățile prin care managerii din cadrul BM

gestionează criza pandemică, oferind posibilități de învățare și inițiative ce pot fi preluate de alte biblioteci. Câteva dintre ideile generale desprinse în urma interviului: în perioada studiată, în cadrul instituției au avut loc schimbări radicale, de la modul de comunicare și interacțiune cu utilizatorii, până la cel de livrare a serviciilor; în doar câteva luni de pandemie, mediul online a ocupat aproape în întregime domeniile de activitate a bibliotecilor; BM, nu dispune de o strategie de criză, o informație documentată a planificării de urgență, care ar fi fost utilă la apariția crizei și pusă imediat în practică; importanța instruirilor și formarea de competențe ale angajaților este vitală pentru a face față tuturor tipurilor de crize etc.

În scopul evaluării impactului activității Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” asupra comunității chișinăuene, în perioada pandemiei COVID-19, a fost realizat un chestionar, astfel au fost identificate necesitățile utilizatorilor în timpul pandemiei, dar și problemele cu care s-au confruntat utilizatorii în această perioadă. Concluziile chestionarului fiind următoarele: în perioada pandemiei, BM a fost vizitată de aproape 80% dintre respondenți, aceștia folosind resursele bibliotecii și utilizând servicii care se livrau în acea perioadă; pe o bună parte dintre participanții la sondaj – 60%, i-a afectat închiderea temporară a BM, dar și noile reguli după care biblioteca a fost impusă să activeze; aproape fiecare al doilea respondent a menționat că nu a putut să împrumute cărți la domiciliu, fiind nevoiți să citească online sau să cheltuie bani cumpărând cărți; în timp ce BM și-a închis ușile pentru utilizatori, peste 50 la sută dintre aceștia au apelat la alte instituții/surse pentru a beneficia de informația necesară; mai mult de jumătate dintre respondenți (60%) au participat la activități organizate de BM în pandemie; peste 98% dintre respondenți apreciază biblioteca fiind utilă și necesară comunității în vremurile precum pandemia sau alt gen de crize sociale.

Concluzii generale și recomandări. Analiza impactului crizei pandemice asupra activității BM „B.P. Hasdeu” a demonstrat nivelul înalt de implicare a BM în gestionarea eficientă a crizei și interesul ridicat al comunității de a utiliza biblioteca în timpul tulburărilor sociale. Pentru ca bibliotecile să fie aproape de utilizatori, în timp ce

au fost nevoite să-și întrerupă temporar activitatea și au funcționat după noi reguli, s-au întreprins un șir de acțiuni: au fost anulate penalitățile și prelungit termenul de împrumut la domiciliu; a fost modificat modul de livrare a serviciilor, majoritatea fiind prestate în mediul online; au fost inițiate noi servicii de scanare a documentelor la solicitare și livrare a cărților la domiciliu; au fost organizate campanii de implicare a comunității în diferite acțiuni bazate pe lectură; a fost mărită oferta de documente electronice ș.a.

Dar pentru ca structurile infodocumentare să rămână relevante în comunitate în perioadele de criză, acestea ar trebui să adopte unele schimbări, și anume: să elaboreze noi strategii de dezvoltare astfel încât acestea să cuprindă și planuri pentru situațiile de criză; să elaboreze planuri strategice pentru accelerarea dezvoltării serviciilor bazate pe tehnologii și instruirea personalului spre obținerea de noi competențe digitale; să realizeze studii privind evaluarea activității bibliotecilor din RM în perioada crizei pandemice, pentru a depista care au fost erorile în gestionarea acestei crize; să identifice metode eficiente de organizare a muncii la distanță și să repartizeze responsabilitățile încât toate segmentele să fie acoperite; să reinventeze procesul de formare profesională, reeducând bibliotecarii să fie curioși, curajoși, să onoreze învățarea, să fie proiectivi și rezistenți la schimbări.

*Recomandat
Nelly ȚURCANU, dr.hab., prof.univ.*