

TIPOLOGIA ȘI SORTIMENTUL SERVICIILOR PRESTATE ÎN BIBLIOTECA UNIVERSITARĂ

Natalia CHERADI

Universitatea de Stat din Moldova

Articolul este consacrat tipologiei serviciilor de bibliotecă, în el fiind analizate diferite clasificări ale acestora. Autorul și propune o clasificare, la fundamentele căreia pune cele mai importante particularități ale serviciilor destinate utilizatorilor. Sunt formulate sarcini primordiale pentru implementarea serviciilor contra plată: adoptarea nomenclatorului serviciilor pentru diferite tipuri de biblioteci; determinarea necesităților utilizatorilor și ale posibilităților bibliotecii de a presta servicii contra plată; elaborarea metodologiei de calculare a tarifelor; organizarea instruirii economice a bibliotecarilor.

Cuvinte-cheie: *servicii de bibliotecă, servicii informaționale, utilizatori de informații, nevoi informaționale, servicii cu plată.*

THE TYPOLOGY AND THE RANGE OF SERVICES PROVIDED IN THE ACADEMIC LIBRARY

The article is on the typology of library services; it analyzes the classifications given by different authors and proposes a classification, making at the base the most important features of services for users. The primary tasks are to implement fee services: the adoption of the nomenclature of services for different types of library; determining users' needs and possibilities of the library to provide services for a fee; developing the methodology of calculation of tariffs; organizing of the economic training of librarians.

Keywords: *library services, informational services, users of information, informational needs, paid services.*

Introducerea în practica bibliotecară a serviciilor ce fac parte din sistemul de autogestiune este privită astăzi ca un mijloc eficient de îmbunătățire a servirii informaționale a populației. În literatura de specialitate crește numărul publicațiilor având ca subiect serviciile contra plată, nu conțin discutiile despre justificarea introducerii lor. În acest context, ne vom pune cea mai importantă întrebare: ce este, totuși, un serviciu de bibliotecă, care este esența lui și ce elemente include în structura sa? Întrebare la care un răspuns univoc încă nu este dat. Lipsește și clasificarea unanim acceptată a serviciilor de bibliotecă.

Pentru început, vom prezenta definiția dată de J.Shadrina care caracterizează specificul serviciului de bibliotecă, menit, pe de o parte, să asigure formarea și satisfacerea necesităților informaționale ale utilizatorilor, iar, pe de altă parte, să contribuie la realizarea și stimularea acestor necesități: „Serviciul de bibliotecă este un rezultat al muncii personalului de bibliotecă, orientat spre satisfacerea necesităților culturale, intelectuale, spirituale ale individului și reprezintă o relație între subiectul (utilizator), care consumă serviciul (o activitate), și executorul serviciului (bibliotecar)” [10, p.12]. De pe poziția teoriei biblioteconomice, un serviciu de bibliotecă „este un gen special al valorii consumului, care există în formă de activitate utilă a bibliotecarilor și care satisface necesitățile sociale în informație multiaspectuală” [6, p.12].

Mircea Regneală definește serviciul de bibliotecă ca „totalitate a facilităților oferite de o bibliotecă utilizatorilor săi” [3, p.421]. Caracterizând serviciile de bibliotecă ca obiect economic, A.S. Arzuhanov menționează: „În primul rând, un serviciu, având o anumită utilitate (costul de consum), poate fi obiect de cumpărare-vânzare. Și, în al doilea rând, serviciul, ca marfă, poate să se manifeste nemijlocit ca o activitate utilă sau ca marfă”. Din aceasta rezultă că „serviciul de bibliotecă este o valoare specială de consum social, care există în formă de efect util al activității” [4, p.14]. De menționat că noțiunea „serviciu de bibliotecă” reflectă aspectele sociale și economice ale activității bibliotecii. Serviciile bibliotecii sunt un rezultat final al activității de bibliotecă pentru a căror creare se consumă resurse umane, materiale și financiare ale societății. Prin urmare, societății nu-i este indiferent cât de rațional sunt folosite aceste resurse în procesul creării și prestării serviciilor de bibliotecă populației [7, p.25].

În opinia multor specialiști, o definiție dintre cele mai reușite ale serviciului de bibliotecă, tratat din punct de vedere economic, a prezentat-o S.A. Basov [9, p.117]. Raportând noțiunile „necesitate”, „scop” și „rezultat”, el a determinat serviciul de bibliotecă ca „un rezultat comun al activității bibliotecare, care satisface necesitățile documentar-comunicative ale societății și ale individului și care include drept condiție specială a procesului de consum forma de prezentare a acestuia către utilizatori” [5, p.60]. O particularitate a serviciului de

biblioteca, susține acest autor, constă în faptul că el poate fi considerat efectuat doar în cazul în care necesitatea consumatorilor a fost satisfăcută. Dacă cerințele (necesitățile lor) nu au fost satisfăcute, atunci serviciul nu poate fi considerat ca fiind prestat, cu toate că pentru efectuarea lui bibliotecarul a depus careva eforturi. Astfel, un serviciu de bibliotecă se prezintă numai ca rezultat pozitiv al servirii bibliotecare. În această formulare este subliniată importanța serviciului, ca rezultat al activității de bibliotecă, este demonstrată esența lui documentar-comunicativă și sunt evidențiați factorii ce influențează organizarea și prestarea serviciilor (necesitățile documentar-comunicative ale societății sau ale individului), este conturată condiția (forma) de consum.

Există diferite clasificări ale serviciilor infodocumentare. Astfel, J.S. Shadrina determină serviciile de bibliotecă drept rezultat final al unui proces tehnologic al activității informațional-științifice (sau al unui gen aparte al acesteia), prezentat în formă de produs informațional pe suport material sau nematerial și predestinat pentru satisfacerea necesităților informaționale [10, p.13]. Caracter material poartă serviciile, produsele care au la bază un obiect material: acestea sunt edițiile informative pe suporturi diferite. Nemateriale, nondocumentare sunt serviciile de tipul: referințe, consultații, lecții etc.

O clasificare desfășurată a serviciilor de bibliotecă, în acest context, a propus A.S. Arzuhanov, clasificare ce se fundamentează pe abordarea sistemică. Conform acesteia, sistemul deservirii bibliotecare apare ca o structură integră cu multe niveluri ierarhice, cu relații caracteristice pe orizontală și verticală. Această abordare, consideră autorul, clasifică serviciile din punctul de vedere a două particularități de bază: al destinației și al modului de realizare. El divizează toate serviciile așa cum sunt ele prezentate în Tabelul 1.

Tabelul 1

Clasificarea serviciilor de bibliotecă după A.S. Arzuhanov

criteriu	Servicii de bibliotecă
după gen	<i>materiale</i> , care necesită de la consumator cheltuieli financiare (confecționarea copiilor, microformelor etc.); <i>nemateriale</i> , obținute gratuit
după formă	<i>documentare</i> ; <i>nondocumentare</i> (asistență în obținerea și regăsirea informației)
după necesități tradiționale, interese și cerințe sociale ale utilizatorilor bibliotecii	servicii de <i>producție</i> și de <i>consum</i>
după diapazonul satisfacerii necesităților utilizatorilor bibliotecii și utilitatea socială	<i>informaționale</i> , <i>etice</i> și <i>estetice</i>
după impactul de ordin social și economic al producerii și al consumului de servicii	<i>servicii condiționate de efectul social și (sau) economic al procesului de servire</i>
după destinație și modul de realizare	
<i>Servicii cu caracter funcțional (de producere)</i> : care sunt determinate de dezvoltarea colecțiilor (completarea, prelucrarea științifică, depozitarea), crearea și întreținerea aparatului de referințe, organizarea sălilor de lectură publică și specializate, a compartimentelor bibliotecii; împrumutul de documente, comanda documentelor la telefon; lucrări de copiere și de multiplicare; realizarea copiilor de pe documentele primare în formă electronică etc.).	
<i>Servicii de transfer și de exploatare</i> : recepționarea centralizată a cererilor utilizatorilor pentru documentele primare și repartizarea (direcționarea) lor în depozite de carte; livrarea centralizată a documentelor primare din stocuri de carte către utilizatorii bibliotecii; expedierea centralizată a documentelor primare (și a copiilor acestora) prin poștă către clientela din alte localități; redirecționarea cererilor pentru executare în alte biblioteci.	
<i>Servicii de informare și de referințe</i> : cele de referințe sunt legate de frecventarea bibliotecii și de cererile clientelei, care orientează utilizatorul în ordinea internă, de regulile de servire în bibliotecă, de compartimentele ei (consultații orale, pliante tipărite, ghiduri etc.); cele de publicitate (difuzarea datelor despre misiunea, obiectivele și funcțiile bibliotecii); cele de popularizare a manifestărilor organizate în incinta bibliotecii (producția de postere și alte genuri de producție poligrafică, anunțuri și comunicate în mass-media, informația referitoare la cărțile noi intrate în colecția bibliotecii).	

Serviciile activității bibliografice: de referințe și de asistență bibliografică (oferirea informației în regim de cerere și ofertă, consultații); de asistență informațională (pregătirea și editarea materialelor bibliografice, a buletinelor și a listelor de publicații noi, difuzarea selectivă a informației (pe suport de hârtie și pe cel în format electronic); servicii legate de formarea culturii informației a utilizatorului bibliotecii.

Servicii legate de popularizarea realizărilor științei, tehnicii și a experienței avansate: expoziții de carte și ediții periodice, care au intrat în bibliotecă (expoziții de noi intrări, expoziții tematice); popularizarea orală a celor mai noi realizări ale științei, tehnicii, a producției autohtone și a celei de peste hotare (lecții, treceri în revistă, lansări de carte etc.).

Servicii altele decât cele ce țin nemijlocit de bibliotecă: servirea la vestiar (păstrarea hainelor, a genților și a altor obiecte), la bufet, la cantina bibliotecii; oferirea spațiilor pentru odihnă și igienă personală.

Sursa: [4, p.15-16].

În viziunea noastră, clasificarea prezentată *supra* reflectă specificul diverselor tipuri de servicii, care sunt oferite de sistemul de servire al bibliotecilor. Această tipologie evidențiază limitele între producerea și consumul serviciilor de bibliotecă. Cu toate acestea, ea nu conține o fundamentare a serviciilor oferite gratuit sau contra plată beneficiarilor bibliotecii. Analizând această clasificare, trebuie de menționat că serviciile descrise nu se reduc doar la cele de bibliotecă. Din punctul nostru de vedere, includerea serviciilor de condiții sociale în această clasificare nu este justificată, deoarece acestea sunt servicii care „însoțesc” prestarea serviciilor de bibliotecă.

O altă clasificare aparține lui S.A. Basov, care evidențiază trei clase de servicii: *documentare, comunicative și servicii de bibliotecă* [5, p.59]. Cu toate acestea, autorul nu-și pune scopul să concretizeze serviciile care se atribuie la fiecare clasă în parte. O clasificare exhaustivă a serviciilor de bibliotecă este prezentată de M.Dvorkina, care distinge trei clase de servicii (Tab.2).

Tabelul 2

Clasificarea serviciilor de bibliotecă după M.Dvorkina

Clasa de serviciu	Serviciile de bibliotecă
Servicii documentare	<i>servicii documentare prestate la o singură cerere a clientului</i> (oferirea documentelor primare, a informației secundare, oferirea referințelor bibliografice, verificarea datelor bibliografice, oferirea datelor din documente, traducerea textelor, restaurarea și legarea edițiilor)
	<i>servicii documentare de semnalare</i> (informarea în masă, în grup sau individuală despre noile intrări, organizarea popularizării de masă și de grup a literaturii, oferirea aparatului bibliografic utilizatorilor, inclusiv a bazelor de date și OPAC)
Servicii comunicative	<i>instruirea de masă, în grup sau individuală a utilizatorilor</i> (cultura informației a utilizatorilor)
	<i>organizarea cluburilor</i> de studiere a tehnicilor de lectură rapidă, a limbilor străine
	<i>organizarea comunicării interpersonale</i>
Servicii de servicii bibliotecar	<i>servicii care asigură apropierea serviciilor bibliotecare de clientelă</i> (abonament individual, împrumut interbibliotecar, împrumut interbibliotecar internațional, forme nestaționare de servire, comanda documentelor, a referințelor și informarea despre noile ediții la telefon, prin e-mail, accesul liber la colecții, publicitatea bibliotecii și a serviciilor prestate)
	<i>servicii care asigură servirea diferențiată a utilizatorilor</i> (organizarea sălilor de lectură pentru servirea diferențiată, organizarea serviciului de asistență informațională, organizarea formelor de servire prioritare)
	<i>servicii care asigură comoditatea și confortul servirii în bibliotecă</i> (regimul de lucru al bibliotecii; asigurarea condițiilor de lucru și de odihnă utilizatorilor în bibliotecă)
	<i>servicii care asigură extinderea serviciilor de bibliotecă</i> (atragerea noilor categorii de utilizatori, sporirea volumului serviciilor de bibliotecă)

Sursa: [6, p.5].

Cu toate că această clasificare este cea mai completă dintre cele menționate, considerăm, totuși, că autoarea pune un accent mai pronunțat pe caracterul de service al activității bibliotecare. Tipurile de servicii de bibliotecă prezintă o mare diversitate și nomenclatorul lor este stabilit de către biblioteca însăși. În determinarea tipurilor de servicii pentru care se pot percepe taxe specialiștii pornesc de la ideea justificării logice a achitării serviciilor prin specializarea și personificarea acestora, grație cărora utilizatorii obțin informațiile necesare cu cheltuieli minime de timp și eforturi.

Merită a fi studiată, în acest sens, și clasificarea savantul britanic S.Bailey, care propune următoarele tipuri de bază ale serviciilor prestate contra plată [1, p.9]:

- *accesul la servicii*: obținerea permisului de cititor, intrarea în bibliotecă;
- *oferirea materialelor*: cărți, alte documente tipărite, materiale audiovizuale, seturi multimedia, jocuri, jucării;
- *accesul la informații și documente*: rezervarea materialelor de bibliotecă, servicii de informare tradiționale și automatizate, alcătuirea de bibliografii etc.;
- *arenda aparaturii electronice*: computere, proiectoare pentru filme și diapozitive, ecrane etc.;
- *copiere*: fotocopiere, microcopiere, listare din bazele de date etc.;
- *utilizarea spațiilor bibliotecii* cu ocazia diverselor evenimente culturale publice.

Părerea noastră vizavi de această clasificare este că la elaborarea ei S.Bailey a ținut cont doar de forma materială a serviciilor bibliotecare.

Examinând clasificările serviciilor, avantajele și neajunsurile prezentate anterior, am elaborat o proprie clasificare a serviciilor prestate în bibliotecă, punând la fundamentele ei cele mai importante, după părerea noastră, particularități ale serviciilor destinate utilizatorilor. Această clasificare a serviciilor de bibliotecă a stat la baza Nomenclatorului-Cadru pentru Sistemul Național de Biblioteci (Tab.3).

Tabelul 3

Nomenclatorul serviciilor prestate de biblioteci

Servicii prestate gratuit	
Servicii documentare	Accesul la toate documentele din colecția bibliotecii
	Consultarea și împrumutul de documente din colecția bibliotecii
	Primirea și îndeplinirea comenzilor preliminare
	Rezervarea documentelor pentru un anumit termen
	Prelungirea termenului de împrumut al documentelor, inclusiv prin telefon sau e-mail
	Servirea la domiciliu a unor categorii speciale de utilizatori (persoane dezavantajate)
	Împrumutul interbibliotecar național
	Expertiza publicațiilor pasibile de scoatere din țară
Servicii informaționale și de referințe	Acces la aparatul de referințe
	Cercetări bibliografice tematice
	Oferirea de informații factice
	Difuzarea selectivă a informațiilor
	Prezentări și reviste bibliografice
	Organizarea activităților de informare
Servicii electronice	Accesul utilizatorilor la Internet
	Acces la catalogul on-line OPAC
	Site-ul Web al bibliotecii
	Livrarea electronică a documentelor
	Serviciul de referințe electronice
	Consultarea bazelor de date, inclusiv a celor comerciale, achiziționate de bibliotecă
	Utilizarea echipamentului pentru consultarea documentelor AV, multimedia, a programelor și aplicațiilor de calculator

Servicii comunicative	Înregistrarea utilizatorilor
	Vizitarea bibliotecii
	Orientarea și îndrumarea utilizatorilor
	Instruirea utilizatorilor
	Organizarea activităților culturale, educative, științifice
	Vernisarea expozițiilor
	Organizarea excursiilor
	Oferirea publicațiilor promoționale
Servicii prestate contra plată	
Servicii documentare	Împrumutul documentelor în perioada de timp în care biblioteca nu funcționează pentru utilizatori (cu excepția secțiilor de împrumut la domiciliu)
	Împrumutul documentelor audiovizuale și electronice la domiciliu, (cu excepția bibliotecilor care servesc persoanele dezavantajate)
	Împrumutul documentelor suprasolicitate la domiciliu (reviste de modă, cursuri de studiere a limbilor străine, best-sellere etc.)
	Împrumutul interbibliotecar internațional (pentru copiere, expediere)
Servicii informaționale și de referințe	Alcătuirea listelor bibliografice pentru teme de curs, de diplomă, de masterat, de doctorat
	Elaborarea indicilor bibliografici la comandă
	Prelucrarea informațiilor / documentelor la cerere (catalogare, clasificare, indexare, adnotare, referat)
	Cercetări științifico-bibliografice și informaționale care depășesc nivelul regulamentar de complexitate și termenele de executare peste normele de timp în vigoare
Servicii electronice	Utilizarea Internetului peste limita de timp oferită gratis prevăzută în regulamentul de organizare și funcționare a bibliotecii
Servicii comunicative	Servirea utilizatorului nespecific (care nu este prevăzut în regulamentul de organizare și funcționare a bibliotecii)
Servicii auxiliare	Copiere (fotocopiere, microcopiere, scanare, digitizare)
	Listare
	Înregistrare pe dischetă, CD, casetă
	Servicii editoriale (culegere, redactare, tehnoredactare, machetare)
	Multiplificare
	Lucrări de legare, copertare
	Restaurarea publicațiilor
	Fotografieri
Laminare	
Taxe compensatorii	Imprimarea/barcodarea cardul-legitimației de utilizator pentru împrumut în sistemul de citire optică
	Perfectarea actelor de scoatere a documentelor din țară
Penalități	Depășirea termenului de restituire a unui document împrumutat (stabilit în regulamentul de ordine interioară al bibliotecii)
	Pierderea sau deteriorarea documentului și a echipamentului (conform prevederilor Legii nr. 1583-XIII din 27.02.98 pentru completarea Codului cu privire la contravențiile administrative)
	Pierderea permisului de intrare

Analizând clasificările specialiștilor în domeniul infodocumentar prezentate până acum, putem remarca că aceștia sunt predispuși să realizeze o clasificare fundamentală a serviciilor, astfel ca clasele de servicii să fie percepute de către bibliotecari ca ceva stabilit pentru totdeauna, ca ceva ce nu mai poate fi supus modifi-

cărilor. Însă, după părerea noastră, dacă biblioteca va dori să se poziționeze pe piață, ea trebuie să acționeze reieșind din cerere, și nu din serviciul pe care îl poate presta.

Pornind de la principiul accesibilității bibliotecilor și gratuității serviciilor lor și ținând cont de faptul că o bibliotecă oricum va acționa în vederea constituirii mijloacelor extrabugetare de la prestarea serviciilor pentru acoperirea cheltuielilor, este necesară întocmirea unei liste de servicii obligatorii (gratuite), care vor fi finanțate în mod corespunzător de către stat. Documentele reglementare adoptate la nivel național au delimitat serviciile de bibliotecă oferite gratuit de cele oferite contra plată [2].

O echilibrare a raportului dintre serviciile gratuite și cele contra plată a propus-o V.K. Kluev, considerând că unele servicii bibliotecare, bibliografice, informaționale pot fi oferite cu plată în cazul în care: *au caracter supranormativ; sunt profitabile; sunt suprasolicitate* [8, p.35].

Caracterul normativ asigură respectarea principiului accesibilității principalelor forme și tipuri de servicii bibliotecare, garantează nivelul necesar al gratuității serviciilor. Serviciile și producția bibliotecii pot fi realizate contra plată atunci, când acestea au un caracter netraditional și, de asemenea, când sunt legate de caracterul de servicii suplimentare (de ex., comanda documentelor la telefon, împrumutul și returnarea literaturii la domiciliu etc.); necesită cheltuieli suplimentare de eforturi și mijloace, îndreptate spre satisfacerea necesităților specifice ale utilizatorilor (în special, pregătirea listelor bibliografice tematice în volum mare și cu un grad ridicat de complexitate etc.). Pe lângă serviciile bibliotecare, utilizatorilor le pot fi oferite și servicii nonbibliotecare, care nu sunt legate de funcțiile fundamentale ale instituțiilor bibliotecare, fiind însă orientate spre dezvoltarea activității cognitive a publicului (organizarea saloanelor video, a cluburilor de amatori, a centrelor de instruire etc.).

Serviciile contra plată sunt menite să orienteze, într-o măsură mai mare decât alte metode economice, servirea bibliotecară către cerințele clienței, către satisfacerea necesităților educaționale și profesionale, către cererile cu o solvabilitate sporită. În același timp, pentru realizarea lor cu succes bibliotecă are nevoie de colecții dezvoltate și personal calificat, de un nivel înalt al asistenței bibliografice și informaționale, de condiții confortabile pentru beneficiari.

În procesul de implementare a serviciilor bibliotecare contra plată se recomandă ca administrația bibliotecii să evalueze cât de complet și calitativ biblioteca oferă serviciile gratuite. Exemple de prestare limitată a serviciilor gratuite în biblioteci sunt destul de frecvente. Unul dintre cei mai importanți factori, care împiedică sporirea calității și diversificării serviciilor prestate contra plată, sunt dificultățile legate de asigurarea tehnico-materială a bibliotecilor. Utilizatorii așteaptă de la biblioteci extinderea sferei de servicii, în care bibliotecă are prioritate față de alte instituții sociale (serviciile documentare: copierea documentelor, alcătuirea listelor bibliografice pentru lucrările științifice etc.).

Concluzii. Sarcinile primordiale pentru implementarea serviciilor contra plată sunt: elaborarea recomandărilor privind adoptarea nomenclatorului serviciilor pentru diferite tipuri de biblioteci; determinarea necesităților utilizatorilor și a posibilităților bibliotecii de a presta servicii contra plată; elaborarea metodologiei de calculare a tarifelor și devizului de cheltuieli a mijloacelor extrabugetare, a regulamentelor privind prestarea serviciilor contra plată; organizarea instruirii economice a bibliotecarilor.

Implementarea serviciilor contra plată în biblioteci este o direcție de activitate, care impune noi sarcini, care nu pot fi însă realizate în baza actelor normative vechi, a mecanismului subdezvoltat al evidenței, controlului și utilizării mijloacelor extrabugetare, în lipsa tarifelor justificate stabilite pentru multe tipuri de servicii. Considerăm drept cauză a stării actuale dificile în biblioteci ineficiența mecanismului existent de distribuire a serviciilor gratuite. Implementând servicii contra plată, bibliotecarii au ajuns deja la concluzia că acestea pot fi implementate doar acolo, unde servirea utilizatorilor este bine organizată. Astfel, analiza problemelor demonstrează că practica implementării în biblioteci a serviciilor contra plată capătă o amploare din ce în ce mai mare, creând astfel posibilități suplimentare pentru satisfacerea mai deplină a necesităților și a cerințelor utilizatorilor. Cu toate acestea, în calea implementării serviciilor contra plată stau probleme nerezolvate, printre care menționăm, în primul rând, slaba studiere teoretică și metodologică a acestei probleme, cunoștințele nesatisfăcătoare ale bibliotecarilor, nivelul redus de dotare tehnico-materială a bibliotecilor.

Atitudinea negativă a conducătorilor de bibliotecă față de dezvoltarea serviciilor contra plată se exprimă în general în nedorința de a optimiza activitatea de servicii. Intervievarea unui grup de manageri ne-a permis să înregistrăm argumente contra dezvoltării acestui gen de servicii, și anume: „bibliotecarii nu sunt pregătiți pentru a realiza serviciile contra plată”; „serviciile contra plată doar vor complica relațiile bibliotecii cu utili-

zatorii" etc. O altă parte a conducătorilor intervievați s-au pronunțat pentru implementarea serviciilor contra plată în biblioteci: „extinderea acestor servicii va permite bibliotecilor să-și consolideze baza materială”; „va spori calitatea serviciilor oferite”. Întrucât nu există încă o unanimitate de păreri privind comercializarea serviciilor de bibliotecă, vom încerca să determinăm propria noastră atitudine și propria percepere a esenței acestei probleme. După părerea noastră, dacă veniturile din realizarea serviciilor se îndreaptă către acoperirea cheltuielilor și extinderea serviciilor, scopul producerii corespunde cu misiunea socială a bibliotecii.

Mecanismul economic, elaborat pentru ramurile sferei neproductive, rezolvă multe contradicții. Indiferent de atitudinea negativă a unor specialiști din domeniul biblioteconomic față de marketing, acesta deja impune noi relații cu utilizatorii și permite să se transfere principiul autogestunii din sfera economică în cea a bibliotecilor.

Cu toate acestea, după declararea utilității incontestabile a relațiilor de piață pentru instituția bibliotecară a venit timpul pentru o analiză a experienței acumulate în reorganizarea și modernizarea bibliotecilor. Premisele necesare pentru elaborarea și implementarea tehnicilor de marketing în sfera biblioteconomică sunt deja create, în activitatea practică a bibliotecilor funcționează diverse elemente de marketing. Practicienii le folosesc însă intuitiv, fără a le cunoaște specificul. Este foarte important să urmărim experiența ce se acumulează în acest domeniu, să o analizăm, să determinăm aspectele ei pozitive și negative, pentru ca în baza acestei studieri să putem reglementa și direcționa activitatea de marketing în biblioteci.

Bibliografie:

1. BAGROVA, I. Serviciile plătite în bibliotecă. În: *Biblioteconomie. Culegere de traduceri prelucrate*, 2000, nr.4, p.5-22. ISSN 1220-3076
2. Hotărârea Guvernului nr.1311 din 12.12.2005 cu privire la aprobarea nomenclatoarelor serviciilor cu plată prestate de către Ministerul Culturii și Turismului și instituțiile subordonate. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2005. nr.172, art.1423.
3. REGNEALĂ, M. *Dicționar explicativ de biblioteconomie și știința informării*: Vol.2. M-Z. București, 2001. 424 p. ISBN 973-85555-2-3
4. АРЗУХАНОВ, А. Услуги системы библиотечного обслуживания: сущность и классификация. În: *Научные и технические библиотеки*, 1984, №10, с.12-19. ISSN 0130-9765
5. БАСОВ, С. Методологическое значение категории цели в исследованиях библиотечной деятельности. În: *Вопросы управления библиотечными системами*. Ленинград: Гос. публ. б-ка им. Салтыкова-Щедрина, 1986, с.58-63.
6. ДВОРКИНА, М. *Обоснование номенклатуры библиотечных услуг*. Москва: ГБЛ, НИД «Информ-культура», 1988. 16 с.
7. ДВОРКИНА, М. Что представляет собой библиотечная услуга? În: *Советское библиотековедение*, 1990, №1, с.20-26. ISSN 0869-608X
8. КЛЮЕВ, В. *Современная библиотека: Финансово-экономические аспекты деятельности*. Москва: Науч.-внедренческий центр «БиблиоМаркет», 1993. 144 с. ISBN 5-7196-0629-7
9. СТУПИН, Д. *Маркетинг как стратегия вхождения общедоступных библиотек в новые экономические условия*. СПб., 1998. 224 с.
10. ШАДРИНА, Ж. *Основы экономики библиотечной деятельности*. Ленинград: ЛГИК, 1983. 152 с. ISBN 5-7510-0027-7

Prezentat la 22.05.2014