

19 octombrie, 2018
ora 10.00

NE-CONFERINȚĂ: BIBLIOTECA RELAȚIONALĂ – ABORDARE INOVATIVĂ A VIITORULUI



bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 148

De la biblioteca tranzacțională la biblioteca relațională: tranziția spre viitor o fac relațiile

La NeConferință se va încerca prin metode formale și nonformale, prin exerciții și experimente să ne deplasăm de la concentrarea asupra serviciilor tranzacționale și să ne focalizăm pe elemente și servicii relaționale, pe ceea ce creează mai multă valoare pentru oameni.

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” Vă invită vineri, 19 octombrie 2018, de la ora 10.00 să participați la NeConferința **Biblioteca relațională: abordare inovativă a viitorului.**

În cadrul neconferinței, se va scoate în evidență traseul transformărilor de la biblioteca tranzacțională la biblioteca relațională. Participanții vor putea să creeze harta „Călătoriei” utilizatorului în bibliotecă, pentru a înțelege mai bine interacțiunile pe care le are cu biblioteca, să itereze și să construiască prototipuri: avatarul Utilizatorului, Partenerului, Bibliotecarului, Chișinăuianului. Se vor produce discuții, se vor dezbate produsele și se vor identifica soluții viabile pentru viitor, la care vor participa bibliotecari din cele 27 filiale ale BM „B.P. Hasdeu”.

În deschidere, a luat cuvântul Mariana Harjevschi, director general al Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”, subliniind importanța creării de relații între bibliotecar și client (utilizator/cititor), întrucât aceasta este tendința managementului actual. Omul este o ființă socială, pentru care, în calitate de client, este important modul în care este pus în valoare de către instituție, liantul dintre acesta și instituție fundamentându-se pe încredere, respect și simț de apartenență.

În continuare, a luat cuvântul dr. conf. Lidia Kulikovski, șef Studii și cercetări BM, cu o scurtă prelegere „De la biblioteca tranzacțională la biblioteca relațională: tranziția spre viitor o fac relațiile”. Biblioteca tranzacțională, cum aceasta obișnuia să fie în trecut, presupune un schimb (bibliotecar-cititor) impersonal, fără implicare afectivă, fără punerea în valoare a cititorului, a preferințelor și necesităților sale, acest gen de (lipsă de) relație costându-l pe bibliotecar mai puțin efort, dar și mai puțină satisfacție, întrucât nu îi procura acestuia senzația de a fi util. Biblioteca relațională presupune construirea unei relații umane între bibliotecar și utilizator, făcându-l pe acesta din urmă

să se simtă parte a bibliotecii. Așadar, este necesar ca dinamica bibliotecii să se schimbe prin adăugarea unei fațete relaționale la toate procesele sale.

Evenimentul a început cu o „Vânătoare de oameni”, un joc care pornește de la ideea că toate organizațiile/instituțiile „vânează oameni” la ora actuală. Așadar, printre cei prezenți, au existat 2 vânători, care trebuia să îi prindă pe restul participanților; cel prins devenea membru în gașca vânătorului. Jocul a continuat până când vânătorii i-au atras pe toți participanții în echipele lor, în bibliotecile lor.

Au urmat două exerciții, „Harta „călătoriei” utilizatorului în bibliotecă: momente invizibile și vizibile de relaționare” și „Elaborarea avatarului Utilizator; Partener; Bibliotecar; Chișinăuian” (nonutilizator).

În timpul pauzei, li s-a pus la dispoziție participanților, „Cabina sincerității”, unde fiecare putea intra să-și spună „of”-ul privind biblioteca, sau orice comentariu (critic sau de bine) privind biblioteca noastră.

Neconferința s-a desfășurat într-un spirit viu și dinamic, bibliotecarii prezenți urmând să aplice în activitatea lor această nouă abordare privind biblioteca relațională. Este necesar să creăm o relație cu utilizatorul, pentru că doar astfel generăm o stare de bine și realizăm misiunea noastră în calitate de bibliotecă: de a informa, educa și culturaliza.



Harta călătoriei utilizatorului

Concluzii

Bibliotecarii au învățat despre importanța creării relației cu utilizatorul, punerea în valoare a acestuia ca ființă umană, cunoașterea și satisfacerea necesităților, înlăturând vechea tradiție a unei interacțiuni reci, nepersonalizată, lipsită de implicare între bibliotecă și cititor.

19 octombrie, 2018
ora 10.00

NE-CONFERINȚĂ:
BIBLIOTECA RELATIONALĂ