



CULTURA TEHNOLOGICĂ INSTITUȚIONALĂ – PARTE COMPONENTĂ A MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

Elena HARCONIȚA, *director*
Lina MIHALUȚA, *director-adjunct*

În ultimii 20 de ani bibliotecile instituțiilor de învățământ din Republica Moldova au fost preocupate în mare măsură de informatizarea lor: procurarea hardului, softului, implementarea noilor tehnologii informaționale și comunicaționale, crearea rețelelor electronice, a bibliotecilor digitale. Succesele sînt diferite: cineva a reușit mai mult, cineva mai puțin. Grijile continuă să ne macine dată fiind imperfecțiunea softului pe care îl utilizăm, inadaptabilitatea lui de mulți ani la trebuințele structurilor bibliotecare din învățămîntul superior.

Situațiile problematice în biblioteci sînt diverse: de management, de organizare, de finanțare, de dezvoltare a colecțiilor, de asigurare a unui trafic satisfăcător de Internet, probleme de personal, de formare profesională continuă ș.a. Luate împreună, acestea se referă integral la **managementul calității**, la nivelul de satisfacție a așteptărilor comunității deservite. Astăzi se impune o restructurare mai mult umanizată decît tehnocrată, o restructurare și modernizare a serviciilor, un sistem bine definit de management. Prin urmare, tot ceea ce realizăm noi astăzi trebuie să contribuie la :

- satisfacția cadrelor didactice, studenților, elevilor, utilizatorilor nespecfici pe care îi deservim;
- satisfacția lucrului bine făcut, satisfacția profesională a bibliotecarului;
- satisfacția a Bibliotecii însăși .

Calitate pentru utilizatori înseamnă :

- Funcționare non-stop a Bibliotecii, actualmente nu mai vorbim de funcționarea fizică, dar și de funcționarea ei pe cale virtuală - asigurarea accesului utilizatorilor de la distanță, inclusiv la Catalogul electronic (24x7x365); utilizarea rețelelor sociale pentru promovarea activităților și serviciilor Bibliotecii;
- un website „viu”, web 2.0 - mereu actualizat și completat cu noi și noi informații privind tot ce se întîmplă în Bibliotecă, completarea catalogului (printr-o sincronizare rapidă a înregistrărilor) regăsirea rapidă a resurselor informaționale necesare în regim de timp real;



Catalogul on-line

- diversitatea și plenitudinea surselor de informare, inclusiv și în regim on-line, documente electronice – utilizarea lor liberă, neîngrădită în spațiile și în afara Bibliotecii;
- minimalizarea cheltuielilor temporale pentru căutarea și regăsirea informațiilor; maximalizarea serviciilor

electronice (la noi 15 minute - harta tehnologică: *Calea buletinului de cerere, Calea Cartii; Catalogare– Indexare;*

- cantitate maximală de documente în acces deschis – anual raportăm 20 %, ori circa 181 000 documente din toată colecția – în acces deschis (toate sălile de lectură; expozițiile, rafturile cu acces deschis în serviciile de împrumut, SDIB, CD a ONU, Referințe ș.a.); un sistem flexibil de împrumut al documentelor la domiciliu (termeni variabili).



- Asistență promptă și calitativă din partea unui personal calificat și atent, care





îi ajută și instruiesc pe utilizatori. O echipă de 8 bibliotecari-asistenți universitari sînt angajați anual la Catedra de Electronică și Informatică pentru predarea a circa 600 ore în 50 de grupe studențești de la secția zi și frecvență redusă.

- servicii suplimentare; xerox, posibilități de redactare a textelor, conectare notebook; aule pentru ocupații în grup;



- confortul de a se afla în Bibliotecă: zonele de odihnă; Teleinformații; mobilier comod, fotolii, posibilități de a servi cafea;
- unicul corp de bibliotecă cu amplasarea și organizarea specializată a sălilor de lectură și de împrumut;
- accesibilitatea colecțiilor .

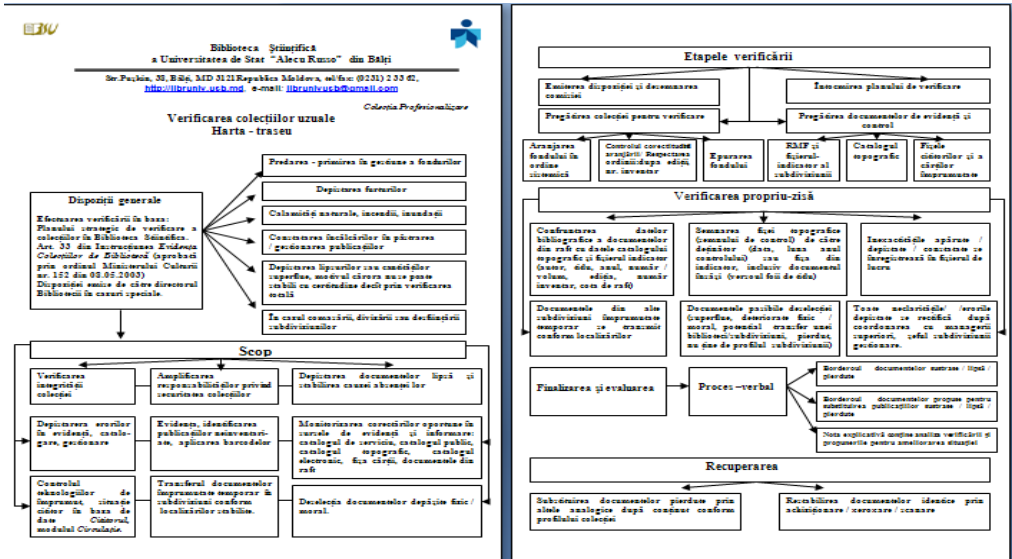
Calitate pentru personal:

- realizarea maximală a potențialului colaboratorilor ; creșterea interesului față de activitatea profesională – bibliotecari 2.0;



- transparența proceselor tehnologice; claritatea distribuirii funcțiilor formarea profesională continuă: 2 programe – Pentru *Noul Angajat* și pentru personalul profesional și cel specializat care prevede formarea celor **Treizeci și trei**





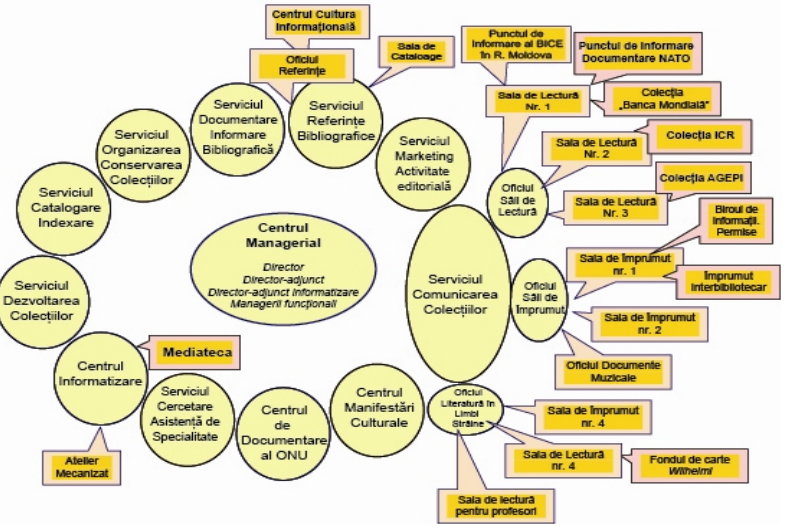
de domenii de competență repartizate în cinci grupe, printre care - Grupul T - Tehnologii: competențe ce fac apel la tehnologiile de informatică și de Internet: crearea pe calculator a unor programe de informare documentară;

- dezvoltarea pe calculator a aplicațiilor, publicare și editare;
- tehnologii ale Internetului, tehnologii pentru informare și comunicare;
- creșterea vizibilității și imaginii bune a bibliotecarului - participare Conferințe Șt. Univ., Colocvii Studențești.

Calitate pentru Bibliotecă :

Biblioteca Științifică a Universității de Stat Alecu Russo

Organigrama





- Perfecționarea managementului, a structurii organizaționale; a rețelei informaționale interne;



- Creșterea eficienței activității;



- Un sistem documentar unic: în prezent Documente de reglementare organizațională, circa 80 fișe de post (împreună cu cele pe 0,5 un. – separate); Documente de reglementare; publicații metodice; hărți și instrucțiuni tehnologice;
- Relații durabile și credibile cu editurile și furnizorii de cărți: *Cartier; Știința, Polisalm, Gunivas ș.a.*

Noua Revista Filologica, nr. 1-2, 2010, p. 4, Revistă de știință, cultură și civilizație, Fondatori: Universitatea de Stat „Alecu Russo” și Editura Cartier, apare de 4 ori pe an. În editorial, **Topitul plumbului**, Gheorghe ERIZANU, directorul Editurii Cartier răspunde de ce a acceptat să fie coeditor la o revistă științifică cu centrul de

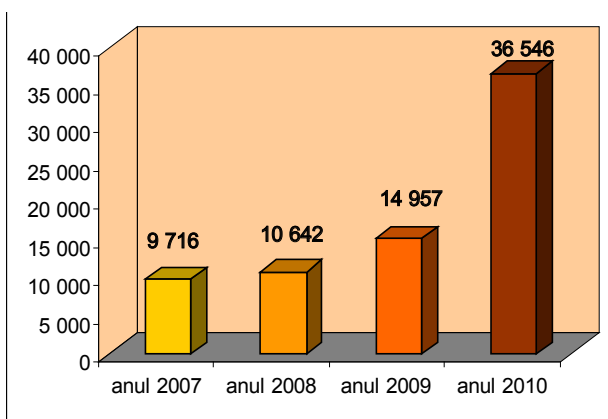


greutate la Bălți?

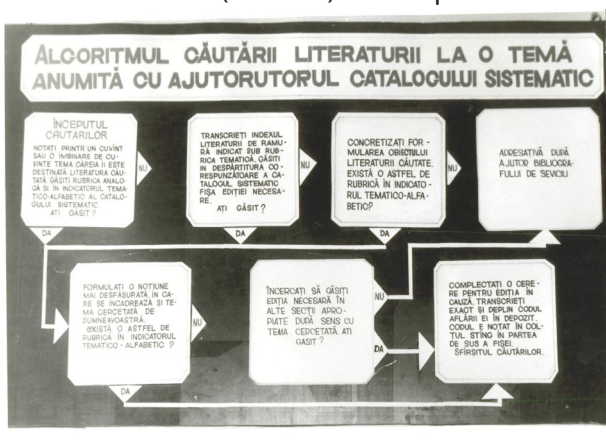
Din următoarele motive:

- am un deosebit respect pentru inițiativele profesorilor de la Universitatea de Stat „Alecu Russo” din Bălți;
- este cea mai dinamică universitate din spațiul nostru;
- **Biblioteca Universității din Bălți este unica bibliotecă din Republica Moldova care are cîte un exemplar din toate cărțile Cartier de la 1995 încoace;**
- **Biblioteca Universității din Bălți are cîte un exemplar din toate cărțile editate de editorii din Republica Moldova și, Vă asigur, sînt puține biblioteci care se pot mîndri cu așa ceva;**
- Creșterea imaginii Bibliotecii în societate

Vizite virtuale



La baza unei bune activități a oricărei organizații, instituții întotdeauna s-a aflat tehnologia. Cercetătorii domeniului biblioteconomic susțin că știința tehnologiilor de bibliotecă își are rădăcinile încă în antichitate, în lucrările călugărului francez Furnivali P., (sec.XIII – lea), în manualul bibliotecarului, filosofului și medicului G. Node „Sfaturi pentru buna organizare a bibliotecii” (sec. XVII). La începutul secolului XIX aspectele tehnologice ale activității bibliotecare, metodele raționale de muncă în biblioteci au fost oglindite în diverse lucrări ale biblioteconomiștilor din Germania, Rusia, Franța. Specialiștii din Rusia, opera cărorora este mai mult cunoscută de noi, prin aplicarea recomandărilor lor, au creat o adevărată școală în vederea elaborării tehnologiilor bibliotecare .





Discuțiile privind cunoștințele tehnologice, chiar dacă și au o istorie temeinică și argumentată în Biblioteca noastră, astăzi ne apropie de o nouă înțelegere a însăși instituției bibliotecare și a învățămîntului în domeniu, de crearea unor subdiviziuni tehnologice cu posturi de specialiști – tehnologi în domeniul biblioteconomiei. La noi de tehnologii, norme și standarde s-a preocupat Serviciul metodic și șefii de servicii, care sînt judicios ghidați de managerul superior al Bibliotecii. Procesele tehnologice mereu sînt supuse analizelor și perfecționării, nemaivorbind de întreprinderea unui șir de acțiuni în vederea bunei lor cunoașteri și respectării de către fiecare salariat. Aceasta se face la locul de muncă, prin mentoriat, autoinstruire, instruire în cadrul Programului de formare profesională continuă, Școlii Noului Angajat, prin exersarea zilnică a proceselor de rutină, angrenarea regulată a colaboratorilor în diverse manifestații științifice și culturale. Eficiența unui management de calitate, rezultatul final scontat este direct proporțional nivelului de responsabilitate a fiecărui salariat visavis de procesul pe care îl îndeplinește. Realizarea tuturor proceselor necesită anumite competențe și abilități, unele din ele fiind parțial stipulate în hărțile – trasee elaborate de bibliotecari.

În anul 2009, în universitatea bălțeană a apărut Manualul sistemului de management al calității, care prevede implementarea managementului calității la toate nivelurile și în orice unitate de structură. Evident că Biblioteca, ca parte integrantă a demersului de instruire și cercetare științifică, se regăsește în toate capitolele acestuia.

Auditul Tehnologic desfășurat în cadrul implementării Managementului calității vine să măsoare calitatea serviciilor și produselor bibliotecare, eficiența muncii întregii biblioteci. În rezultatul AT se stabilește diagnoza tehnologică, ceea ce permite aprecierea stării actuale și de perspectivă a dezvoltării inovaționale a fiecărui proces aparte ori a tehnologiei aplicate în întregime. Obiectul AT poate fi o instituție ori cîteva subdiviziuni ale bibliotecii. Auditul poate fi extern și intern.

O primă tentativă de Audit Intern a fost făcută în acest an, după instituirea unei echipe de auditori formată din personal profesionist, redactarea unui chestionar relațional activității structurilor verificate. În acest an Auditul Intern s-a desfășurat în Serviciul Dezvoltarea Colecțiilor, Serviciul Catalogare Indexare, Serviciul Organizarea Conservarea Colecțiilor.

De exemplu Auditul Serviciului Dezvoltarea Colecțiilor a fost constituit din 3 etape: una din ele fiind integral consacrată studierii detaliate a proceselor tehnologice, gradului lor de profunzime și de complexitate, interferenței cu alte procese și subdiviziuni, corectitudinea, consecutivitatea și eficiența realizării. Rezultatele auditului au fost aduse la cunoștința colaboratorilor și în ședința Consiliului Coordonatorilor și în ședința Consiliului Coordonatorilor au fost prezentate neajunsurile depistate, făcute propuneri pentru înlăturarea neconformităților, lichidarea erorilor și rebutului în muncă.

Astfel, aplicarea managementului calității susține rezolvarea integrală a proceselor de planificare, organizare și control, urmărește realizarea calitativă a fiecărui proces tehnologic. Sloganul *Planifică – Controlează – Influențează*, rămîne mereu actual.



Astăzi trebuie să dăm o apreciere critică stereotipurilor științifice și tehnice, în special celor ce definesc tehnologiile în biblioteconomie drept o totalitate de „*procese și operațiuni bibliotecare*”. Conștientizarea bibliotecii în calitate de un sistem tehnologic orientat spre producere și crearea anumitor produse, oferirea serviciilor informaționale utilizatorilor, este o alternativă evidentă a abordării simpliste de resurse, atunci când eficiența funcționării bibliotecii este apreciată doar din perspectiva cantității de volume deținute, numărului de utilizatori, locurilor în săli de lectură, m² pentru lădițe de cataloage și alți parametri deveniți demult vetuști.

Orice activitate umană, inclusiv cea bibliotecară, poate fi categorisită drept o artă care se bazează pe intuiție ori tehnologie care se axează pe legitățile științifice. Necesitatea bibliotecilor de a-și automatiza procesele bibliotecar – bibliografice, implementarea noilor tehnologii informaționale a evidențiat problema actului de producere în biblioteconomie și a impus specialiștii să se ocupe de studierea componentelor principale: obiectul de muncă, procesul de producere, produsul final, precum și legăturile dintre ele. Activitățile bazate pe intuiție, utilizarea metodelor și mecanismelor euristice sporesc necesitatea algoritmizării proceselor bibliotecare. Abordarea tehnologică influențează creșterea interesului față de cunoștințele sistematice despre bibliotecă, care permit „unificarea într-un tot întreg a metodelor și tehnologiilor bibliotecare, referitoare la organizarea colecțiilor, organizarea și stocarea informațiilor, prestarea serviciilor bibliotecare, managementului bibliotecar.

Tehnologiile bibliotecare constituie, de fapt, o totalitate bine organizată de reglementări profesionale, realizate de specialiști competenți, într-o anumită consecutivitate cu intervale spațiale și temporale, cu aplicarea unui anumit echipament tehnic, care în complexitate conduc spre realizarea scopurilor și funcțiilor bibliotecii în calitatea sa de instituție socială.

Aspectul științific al tehnologiilor bibliotecare este caracterizat de sistemul terminologic, particularitățile produselor informaționale și ale serviciilor bibliotecare, normalizarea cerințelor față de nomenclatorul și conținuturile actelor de reglementare, adaptarea metodelor de proiectare a proceselor tehnologice în conformitate cu specificul și particularitățile de producere în domeniul biblioteconomic; argumentarea științifică a proceselor bibliotecare, căutarea și găsirea mecanismelor eficiente de management a tehnologiilor informaționale ș.a.

Aspectul aplicativ al științei tehnologice presupune :

- **Obiectele de muncă** – resursele informaționale în calitate de „materie primă” a producerii bibliotecare, solicitările informaționale ale utilizatorilor;
- **Realizatorii proceselor de producere** - structura funcțională, cunoștințele profesionale și calificarea, repartizarea funcțiilor;
- **Algoritmii** procesului de producere – procesele tehnologice și operațiunile principale;
- **Metodele de activitate** - regulile, mecanismele, cerințele și recomandările privind realizarea proceselor tehnologice;
- **Fluxul documentar de reglementare** - organizațional, metodic, normativ, tehnologic;





- **Resursele** - documente, baza materială, resursele umane, finanțele;
- **Produse și servicii informaționale** - varietatea de servicii; particularitățile de utilizare, aprecierea calității;
- **Structura organizațională – funcțională** a bibliotecii ca un sistem tehnologic unic – subdiviziunile implicate în producere, cooperarea și interferența lor pe anumite segmente;

Aprecierea eficienței producerii bibliotecare – metode, indicatori, criterii.

Cunoștințele tehnologice în domeniul biblioteconomiei constituie temelia realizării atât a sarcinilor aplicative, cât și ale celor teoretice. Cultura sistemului tehnologic presupune o multitudine de obiecte de muncă interdependente, mijloace / echipament tehnic și realizatori în ideea creării produselor și serviciilor de calitate. O fundamentală cultură tehnologică este un impediment categoric în calea rebutului, greșelilor, a tot felul de eufemisme. Este foarte important să fie cunoscute particularitățile aplicării eficiente a tehnologiilor bibliotecare: scopul – atingerea rezultatului final cu cele mai mici cheltuieli; procesualitatea – prezentarea algoritmică a activităților prin descrierea consecutivității proceselor și operațiunilor; normalizarea – reglementarea activității procesuale și a cerințelor pentru atingerea scopului final; reproducerea – garanția rezultatelor datorită respectării prevederilor tehnologice; sistemicitatea – integritatea, interdependența subsistemelor tehnologice, dirijarea lor; eficiența – orientarea spre elaborarea și utilizarea celor mai eficiente, raționale și economice procedee.

Prin ce se determină respectul și recunoașterea bibliotecii de către utilizatori? Răspunsul la această întrebare noi îl găsim mereu în anchetele difuzate anual studenților și cadrelor didactice :

- Biblioteca este recunoscută în calitate de partener în studii și cercetări de către 71% de respondenți, 16 % ne consideră formatori și 19 % susțin că ne aflăm pe post de intermediari între consumatori și informații;
- Astăzi când concurăm cu atâtea structuri de informare, iar cineva crede chiar că în cel mai apropiat timp bibliotecile vor dispărea, iar locul lor îl vor ocupa Google - ul, Biblioteca Digitală Mondială, Biblioteca Digitală Europeană ș.a. cele mai solicitate documente rămân să fie cărțile – 92%; publicațiile în serie – 41 % , resursele electronice – 27 la sută. Credem că utilizatorii noștri știu că avansarea rapidă a tehnologiilor informaționale, la fel ca și perimarea formatelor informaționale, viața tehnologică scurtă a oricărui mediu optic, procesul de digitizare a cărților din colecțiile bibliotecilor lumii sînt argumente forte în detrimentul afirmațiilor precum că vor dispărea bibliotecile în cel mai apropiat viitor. Doar se știe că numai 2% din fondurile bibliotecilor și arhivelor sînt disponibile astăzi în formă numerică. În cea mai recunoscută enciclopedie on-line Wikipedia găsim uneori cioturi de informații, iar pe Google doar 31% din căutări sînt încununete de succes.
- Satisfăcuți și foarte satisfăcuți de formarea competențelor sale informaționale cu ajutorul cursului promovat de bibliotecari – respectiv 56 și 39 %.
- Pagina web este vizitată de 77 % de utilizatori, iar diagrama demonstrează o creștere izbitoare a utilizării paginii Bibliotecii: de la 9 716 în anul 2007 la 46 516 accesări în anul 2010.

