

PERFORMANȚA INSTITUȚIEI – REZULTATUL EFICIENȚEI ANGAJAȚILOR



**Institution's performance is the result
of employees efficiency**

Elena HARCONIȚA

Abstract: *Balti University Library personnel management requires a sustainable partnership and a collaborative atmosphere between employees and management. Librarians participate in classes for professional development, at the national and international professional meetings: conferences, colloquia, congresses, self-guided improvement - all these contribute to career development and professional specialization. All the changes, restructuring is realized with the people, that is why, they should be always motivated, supported, trained, explained, defend and protected, because they are the people who ensure good work and success of the institution.*

Firma are două – și numai două – funcțiuni de bază: marketingul și inovarea. Numai marketingul și inovarea produc rezultate – toate celelalte sînt costuri, susține Peter Drucker, cel mai mare pedagog și autor de cărți în domeniul managementului.

Aceste afirmări se referă și la instituția bibliotecară, date fiind problemele actuale cu care se confruntă:

- Creșterea concurenței în condiția fenomenului de globalizare, ceea ce a necesitat orientarea și prezența Bibliotecii acolo unde este potențialul utilizator;
- Creșterea exigențelor utilizatorilor, ceea ce influențează instituția să se centreze pe crearea și oferirea de plus – valoare: inovare, estetică, diversitate și calitate;
- Progresul tehnico-științific;
- Dezvoltarea societății informaționale, care a transformat informația în resursă strategică.

În aceste condiții poți avea clădiri minunate, dotări excelente, colecții bogate și variate, dar dacă nu există capitalul uman adecvat nu se realizează nimic.



CARTEA DE VIZITĂ

Sugestive în acest sens sînt cuvintele directorului executiv de la Coca – Cola „Chiar dacă toate fabricile și dotările noastre ar arde din temelii peste noapte, n-ar reuși să afecteze prea mult valoarea companiei: toată această valoare se află, de fapt, în fondul comercial asigurat de francizele mărcii noastre și tezaurul colectiv de cunoștințe din companie.”

Marca, buna imagine a Bibliotecii universitare din Bălți a fost creată de predecesorii noștri, iar fără specialiștii de azi: competenți, harnici și doritori de a-și perfecționa mereu cunoștințele, de a îmbunătăți serviciile și de a crea noi produse – totul este înzădar.

„Bine că Dumneavoastră aveți cadre tinere care posedă computerul și le puteți da orice sarcini, dar ce să facem noi cînd în majoritatea bibliotecilor școlare personalul se află la o vîrstă înaintată și nu mai vrea să învețe nimic. Și nici computere nu sînt atîtea precum aveți aici”, se confesa mai ieri o colegă din mediul bibliotecilor școlare.

Deci dintr-o parte se vede o mare bunăstare în Casa noastră Albă, condiții de invidiat, studenți care ne vizitează intens, multe și diverse cărți, computere performante, bibliotecare tinere și deștepte!

Dar numai pe interior se cunoaște cum au fost obținute toate aceste bunuri, ori nici cînd oamenii bibliotecii nu s-au oprit odată porniți la drum acum 67 de ani în urmă.

Temelia managementului Bibliotecii de învățămînt superior din Bălți a fost pusă în anul 1962, cînd s-au înființat secțiile și au fost „ademeniți” (astăzi se folosește termenul recrutare) cei mai buni specialiști din urbă pentru slujba în Biblioteca Institutului Pedagogic „Alec Russo”.

Într-un termen foarte scurt despre Biblioteca a aflat tot spațiul ex-sovietic.

Experiența ei de muncă este recomandată altor biblioteci, aici se organizează conferințe internaționale și ședințe ale Consiliului Bibliotecar din R. Moldova și u. r. s. s.; cele mai înalte distincții de nivel național și unional îi găsesc pe bibliotecarii din pedagogicul bălțean, care se trudeau din greu, fără computere, fără Internet, fără rețele de socializare. Nu în fiecare secție erau mașini de dactilografiat.

Bibliotecarii de ieri însă:

- reușeau să achiziționeze și să prelucreze cîte 50 – 70 000 documente pe an;
- să promoveze cunoștințele bibliotecar – bibliografice studenților din anul I și 3, actualul curs de Cultură a Informației;
- să creeze un sistem bine stabilit de informare – cataloagele pe care le actualizăm și le folosim și azi;
- să concureze cu cititorii Bibliotecii în lecturile celor mai bune creații literare;
- să ghideze lectura a mii de studenți din toți anii de studii, să creeze noi forme și metode de lucru;
- să le analizeze, sintetizîndu-le pe cele mai pozitive și eficiente.





În structura Bibliotecii era integrată subdiviziunea de Informație Tehnico-Științifică și numai cei mai inteligenți bibliotecari puteau să ajungă să lucreze acolo.

Era foarte dificil să te angajezi la Biblioteca Institutului, prioritatea o aveau specialiștii în domeniu, dată fiind existența Facultății de Biblioteconomie și Bibliografie la Universitatea din Chișinău, apoi specialitatea de Biblioteconomie și Asistență Informațională în cadrul Facultății de Jurnalism și Științele Comunicării la aceeași universitate.

Odată angajat, viitorul bibliotecar trebuia să se instruiască cu multă seriozitate și responsabilitate pentru ca peste ani de muncă intensă să poată promova la o altă treaptă profesională.

Peste ani de zile, puținii bibliotecari din acea perioadă, care au mai rămas – 26 % (de vîrsta peste 50), ne amintim de spiritul tenace și stilul, uneori foarte autoritar și dur, de conducere, al doamnei Faina Tlehuci, directoarea de 4 decenii a acestei Biblioteci.

Dumneaei, prin propriul exemplu, a știut să motiveze și să ghideze colegii în așa fel ca să ridice Biblioteca la cea mai înaltă treaptă de dezvoltare să o transforme în Instituție de Muncă Excelentă.

Managementul personalului, în anii primului deceniu al Mileniului 3, presupune deja parteneriatul și o atmosferă colaborativă dintre angajați și administrație, ceea ce a devenit o motivare benefică de lucru.

Participarea bibliotecarilor la orele de profesionalizare de nivel local, la întruniri profesionale naționale și internaționale: conferințe, colocvii, simpozioane, congrese, autoperfecționarea prin lecturile în domeniu – toate acestea contribuie la dezvoltarea carierei și la specializarea profesională.

Un rol deosebit îl are creativitatea bibliotecară ca o modalitate internă de stimulare. Anume creativitatea și inventivitatea au devenit factorii ce cu adevărat stimulează socializarea profesională și mărește responsabilitatea bibliotecarului.

În Bibliotecă este încetățenită tradiția de-a implica toți angajații în diverse activități, echipe și grupuri de profil cu aprofundare într-un anumit domeniu ori proces:

- Virtualizarea serviciilor infobibliotecare;
- Responsabili de relațiile cu Facultatea; Noul utilizator, Promotori Ai cărții; Fișare analitică; Redactare fișiere de autoritate-vedete de subiect; Aplicare standarde; Integrare profesională; Formare profesională continuă; Evaluare personal; Audit intern.

Cumularea sarcinilor și proceselor, la fel are impact pozitiv asupra stabilității și perfecționării cadrelor.

Motivarea personalului, (60 % - persoane cu vîrsta între 30 - 50 de ani, 12 % tinerii – pînă la 30 de ani) de a-și onora funcțiile în condițiile actuale sînt:

- Importanța socială a profesiei;
- Legislația, actele normative și standardele care reglementează activitatea



CARTEA DE VIZITĂ

bibliotecară;

- Stimularea materială (suplimentul, premiile, adaosurile, gradul de calificare, vechimea în muncă) și morală: diplome, mențiuni, mulțumiri, nominalizări în rapoarte, cărți, publicații periodice;
- Crearea condițiilor confortabile de muncă, tehnologizarea, accesul liber la resursele informaționale și comunicaționale;
- Ne dorim și crearea sălilor de menaj și poate a sălilor de sport multifuncționale.

Toate schimbările, restructurările, remodelările, informatizarea în orice structură se realizează cu oamenii, de aceea ei trebuie mereu motivați, susținuți, învățați, explicați, influențați, uneori avertizați, dar întotdeauna ocrotiți și apărați căci ei sînt oamenii care asigură bunul mers al activității și succesul instituției.

Astăzi statisticile bibliotecare nu ne demonstrează mari diferențe de intrări și împrumuturi dintre perioadele obișnuite și sesiuni de examene.

Nici pentru obținerea unei diplome de master nu mai este nevoie de bibliotecă, de colecțiile ei, de bibliotecarii care să le ofere cele mai relevante surse de informare și documentare, fie în format tipărit, fie electronic.

Iată de ce odată cu schimbările din învățămînt a fost necesar să se schimbe și Biblioteca, și Bibliotecarul.

Deschiderea accesului la raft în sălile de lectură pentru a oferi cît mai bune condiții de muncă de sine stătătoare conform Procesului de la Bologna. Orele de contact direct cu profesorul trebuie să continue în sălile de lectură.

Aplicarea unor strategii mai dinamice și mai agresive, publicitatea – influențarea opiniei studenților și profesorilor, comunicarea personală, mesajele cu conținut bibliotecar prin e-mail-uri personale și la catedre, relațiile publice – promovarea atitudinii pozitive față de bibliotecă în mediul academic, în comunitatea profesională, prin site-uri, bloguri și pe rețelele de socializare – iată instrumentele actuale ale bibliotecarului.

Dinamismul sporit, abordarea proactivă, opusă celei tradiționale, sînt absolut necesare în condițiile în care informațiile pot fi găsite nu numai la Bibliotecă.

Din șirul de activități propuse printre cele mai importante obiective ale anului 2012, doar cîteva au fost integrate în Planul general al Universității: Proiectul „Prin blogurile Bibliotecii mai aproape de utilizator”, Blogul Filialei BIN, editarea revistei BiblioUniversitas@abrm.md; contorizarea serviciilor electronice; crearea noii versiuni a programului de *Evidență statistică a principalilor indicatori de activitate - ProgStats*.

Ce trebuie să realizăm cu toții pentru a nu pierde din imagine și pentru a rămîne întotdeauna locul de întîlnire a cititorilor cu cele mai strălucite personalități ale umanității, cu cele mai avansate descoperiri ale civilizației, cu cele mai celebre creații literare și de artă; cu cei mai buni bibliotecari și cu cei mai buni prieteni:





- Să utilizăm în continuare mediile electronice pentru diseminarea informațiilor referitoare la Bibliotecă: web, bloguri, rețele...
- Să expediem Buletinele informative de Achiziții recente; materialele promoționale, tutorialele, mostrele de redactare a referințelor bibliografice și de întocmire a bibliografiilor, tot felul de informații prin e-mail, ceea ce poate contribui la îmbunătățirea comunicării bibliotecii cu utilizatorii.
- Să furnizăm accesul la distanță la colecții și servicii: catalog, bibliotecă digitală, expoziții virtuale, reviste locale, reviste naționale și străine, referințe on-line.
- Să continuăm achiziția (oneroasă și gratuită) a bazelor de date pentru suplimentarea ofertei informaționale.
- Să stimulăm feedback-ul cu utilizatorii: formulare de comandă a documentelor pentru achiziții; difuzare selectivă a informației; opinii și propuneri de îmbunătățire a activității.
- Să prezentăm cât mai amplu Biblioteca în mediul Internet, contribuind esențial la creșterea prestigiului ei.
- Să relaționăm încontinuu cu structurile și organizațiile naționale și internaționale pentru creșterea fluxului informațional.
- Să organizăm cât mai multe și incitante expoziții/ manifestări culturale pentru atragerea studenților la Bibliotecă.
- Să păstrăm și să multiplicăm colecțiile tradiționale – fundamentul netăgăduit al instruirii și cercetării de calitate.

„Atitudinea personalului, cunoștințele și profesionalizarea lor, modul de organizare a spațiilor, instrumentele și campaniile de promovare, calitatea documentelor de prezentare participă în mod egal la succesul Bibliotecii. În societatea dinamică în care trăim, marketingul este o necesitate, iar ignorarea lui – un lux. O imagine bună a bibliotecii se proiectează asupra autorității finanțatoare, care este stimulată, astfel, să acorde o mai mare atenție acestei instituții. Nu în ultimul rând, o imagine bună a bibliotecii este un atu important în momentul în care se încearcă obținerea unor fonduri extrabugetare. Cel mai important beneficiu se va regăsi, însă, în modul de receptare a locului și rolului bibliotecii universitare în procesul de învățământ și de cercetare.” (Mircea Regneală)

