

CZU: 02(478Bălți)

## **IMPLICAREA BIBLIOTECARILOR ÎN ACȚIUNILE DE EVALUARE A ACTIVITĂȚII BIBLIOTECII - GARANȚIA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII TOTALE**

**ELENA HARCONIȚA**, directorul Bibliotecii Științifice  
Universitatea de Stat "A.Russo", Bălți

În condițiile actuale unul din obiectivele principale ale oricărei organizații este Calitatea. Managementul calității se află în atenția specialiștilor din toate sferile de activitate umană, fiind o filosofie managerială pentru fiecare nivel, care încurajează îmbunătățirea continuă a tuturor sistemelor și proceselor din orice domeniu, inclusiv din bibliotecă.

Cerințele societății față de biblioteci astăzi rezidă în formarea resurselor informaționale, integrarea în spațiul unic informațional, atingerea nivelului tehnologic nou în procesele de obținere, prelucrare și difuzare a resurselor informaționale create. Biblioteca modernă, aflată în câmpul serviciilor educaționale și informaționale, rămîne competitivă numai atunci când utilizatorul va primi produse și servicii de calitate.

Sistemul de management al calității se bazează pe standardizare, în primul rînd ISO 9000. La moment seria standardelor ISO 9000 constituie baza obținerii calității stabile în orice domeniu.

Calitatea este văzută ca o proprietate, care nu poate fi analizată, susține David Garvin, cercetător din domeniul managementului de la Harvard. Calitatea însă poate fi apreciată din mai multe perspective transcende, afirmă același specialist. Un factor precis și măsurabil devine calitatea din perspectiva orientată asupra produsului final / serviciului, fluctuațiile apărînd atunci, cînd un serviciu ori produs nu întrunește toate condițiile preconizate. De exemplu, o listă bibliografică ar putea să nu conțină informația exhaustivă ori să nu conțină toate elementele necesare de prezentare. Din perspectiva utilizatorului, calitatea, la fel, are diverse dimensiuni. Fiecare utilizator vine cu preferința individuală asupra noțiunii de calitate. Factorii care, însă, afectează satisfacția clienților includ: competența personalului, mărimea colecțiilor, spațiul de studiu, calitatea locurilor de muncă la PC, viteza traficului, calitatea echipamentului tehnic (audio / videocasetofoane, televizoare), calitatea copiatoarelor, timpul în care sînt satisfăcute cerințele, convenabilitatea orelor cînd este deschisă Biblioteca, atractivitatea decorului, siguranța amplasării, complexitatea cercetărilor ș.a.m.d.

Pentru a avea, cu adevărat o imagine reală a serviciilor și calității produselor, utilizatorilor Bibliotecii universității bălțene, mereu li se oferă posibilitatea să-și expună părerile, obiecțiile, să critice serviciile ori bibliotecarii, de care nu sînt mulțumiți. Cît de dureros n-ar fi, dar trebuie să recunoaștem, că oricît de mult nu s-ar strădui o bibliotecă să asigure calitatea în toate și întotdeauna, mereu vor rămîne cititori nesatisfăcuți. Deaceia nu este suficient să evaluăm satisfacția cititorilor, dar trebuie să determinăm așteptările, nevoile lor și să le preîntîmpinăm, surprinzîndu-i uneori plăcut. Numai așa biblioteca va deveni atrăgătoare pentru utilizatori, care și sînt, de fapt, sursa principală a stabilității și a succesului Bibliotecii nordice.

Calitatea orientată asupra procesului de creație, executare, este determinată de gradul în care caracteristicile procesului / produsului sînt conforme cu standardele stabilite. Cum ne-am putea integra într-o unică rețea informațională - SIBIMOL (Sistem Integrat al Bibliotecilor Informatizate din Moldova), dacă nu am respecta anumite standarde, care constituie fundamentul calității și în această activitate? Dacă nu s-ar respecta regulamentele, tehnicile, metodologiile în vigoare, nu se știe dacă s-ar fi înțeles bibliotecarii din țara noastră cu cei din America, Germania, Franța, din oricare parte a lumii atunci cînd se referă la Registrul de Mișcare al Fondului, la Registre Inventare, la Modulele unui sistem

informatizat, cîmpuri, cote, claisificare - un amalgam de noțiuni, dar care au aceeași conotație și ne fac omogeni sub aspect profesional.

Cea mai importantă abordare este cea orientată asupra valorii. Se consideră că un produs sau un serviciu este de calitate dacă își îndeplinește menirea în raport cu prețul. Accesarea Internetului în Biblioteca universității bălțene nu constituie un serviciu contraplată., dar poate fi cuantificată valoarea lui. Calitatea și valoarea orelor de Cultură a informației, cît ar trebui oare să achite fiecare utilizator pentru a însuși cunoștințele și abilitățile necesare, pe care le transmit bibliotecarii? Valoarea acestora este incomensurabilă din perspectiva integrării fiecărui cetățean în societatea informațională.

Utilizatorii nu cunosc tehnicile muncii bibliotecarilor și estimează calitatea după impresia pe care și-o formează în momentul recepționării serviciilor, atenția pe care le-o acordă bibliotecarii. După ei, profesionist este acela care dovedește integritate, căldură și considerație. În abordarea managementului calității totale, calitatea nu este determinată numai prin conformarea la standardele profesionale ale biblioteconomiei, ci prin îndeplinirea așteptărilor utilizatorilor, afirmă teoreticienii MCT. Sunt specificate mai multe dimensiuni, care influențează felul în care clienții evaluează serviciile de care beneficiază:

- Pentru studenți Biblioteca a devenit un loc atractiv , care se impune prin spațiile renovate, mobilierul adecvat, mochetele care înăbușă zgomotul pașilor, informațiile prezentate. Studenții își dau întâlnire la Bibliotecă, se adună în grupuri pe holuri, în Mediatecă întreprind excursii virtuale prin lume. În spațiile Bibliotecii fac poze și tinerele cupluri vin să filmeze masa din sala de lectură unde s-au văzut și cunoscut pentru prima dată. Se sfătuie cărui bibliotecar să se adreseze: celor mai tinerele, frumoșele ori celor care sînt experimentate, calme , celor care posedă un limbaj corect și coerent și care le pot da cît mai explicite răspunsuri. Ne-am referit la o **dimensiune tangibilă**, dar deosebit de importantă pentru competitivitatea instituției în toate timpurile.
- O importantă dimensiune este **temeinicia și seriozitatea serviciilor**. " Știu că numai la Bibliotecă voi găsi răspuns la aceste întrebări, bibliotecarii mă vor ajuta". Este cea mai înaltă apreciere pe care ne-o dorim dintotdeauna. O colecție enciclopedică, care numără mai bine de 1 036 000 unități, în 42 de limbi ale lumii, acces la o bogată infrastructură informațională națională și globală.
- **Responsabilitatea, disponibilitatea și promptitudinea** personalului în oferirea serviciilor. Trecînd dimineața pe la Bibliotecă, profesorul face comandă de o recentă bibliografie la cursul său. După orele de curs vine să-și ia bibliografia: - *Doriți printare ori înregistrare electronică ?*, întreabă

respectuos bibliotecarul. - *Accept ambele variante*, răspunde profesorul". Zeci și sute de titluri uneori se adună într-o atare bibliografie ( cărți, reviste, articole din reviste , ziare, culegeri, informații din baze de date , sit-uri ș.a.). Cu seriozitate și credibilitate primește utilizatorul bibliografia comandată, bibliotecarul bazându-se în cercetările sale pe baza de date locală ( OPAC), catalogul tradițional, pe **programul aplicativ** (elaborat de către informaticienii bibliotecii) cu ajutorul căruia se obține o bibliografie perfectă ce conține toate elementele necesare, inclusiv și vedetele de subiect. Pentru a mări fluxul informațional s-a purces la scanarea cuprinsului publicațiilor periodice în limbile engleză și germană, s-a creat o nouă bază de date, tangențială celei din TinLib , care cuprinde peste 200 000 de informații.

**Competența, cunoștințele** bibliotecarilor apreciate cu recunoștință de utilizatorul rătăcit în hățișurile dense ale cărților și infrastructurii informaționale. „În toate situațiile, indiferent de soarta cărților și a locurilor care le adăpostesc, destinul bibliotecarii este unul crunt. Trăvialul tenace al procurii, selectării și gestionării volumelor, acum și stocarea informațiilor este, de obicei, uitat și trecut cu vederea. Nimeni nu-și propune să compare gestul creativ al alcătuirii unui volume cu acela al catalogării sale. Dar, câtă vreme biblioteca există ca templum și Palatium, trebuie să oferim acelora care fac aceste clădiri să existe ca Biblioteci, gândurile noastre afectuos cotidiene.

Bibliotecarul este singurul cercetător arhivar ( și în scus de philologus) care susține, întreținând, mai mult cadrul altor idei decât cele ale sale. Este vorba de faptul că nu se poate concepe o carte, nu studiu, o pagină fără o corelație cu materialul cuprins în Bibliotecă”.

(Cr. Florescu „Lumea bibliotecilor)

Felul în care sînt înțeleși utilizatorii,. eforturile făcute pentru determinarea nevoilor lor și felul în care i se acordă atenție fiecărui utilizator în parte. Temele de cercetare științifică ale cadrelor didactice, tematica cercetărilor în cadrul tezelor de licență, master, doctorat - acestea devin obiecte de cercetare bibliografică nu numai ale bibliotecarilor din serviciul respectiv ori de la referințe. Sarcinile sînt divizate între bibliotecarii din sălile de lectură, subdiviziunile specializate: Limbi și Literaturi Străine, Filologie română, rusă, ucraineană; Științe socio-umaniste, Muzică. Informațiile și adresele de situri pertinente se stochează pe masa de lucru a PC, în Mapa Generală - Intranetul local cu multiple funcții de comunicare interorganizațională.

• **Politețea, deosebita amabilitate** a bibliotecarilor de la comunicarea colecțiilor. Nu-i este defel ușor unei persoane venite din alt domeniu ( în

ultimii ani la bibliotecă se angajează cu precădere absolvenți ai facultăților pedagogice) să se adapteze felului de-a fi al bibliotecă-rului: calm, cu multă răbdare, demnitate, competență. Mentorul de alături îl ajută să devină așa, dacă însă nu-i reușește, în baza unei înțelegeri reciproce dintre angajat și angajator, persoana este transferată într-o subdiviziune funcțională pentru alte tipuri de sarcini și lucrări.

- **Abilitatea angajaților de-a comunica**, de-a explica serviciile oferite în termeni ușor de înțeles, având la îndemână pachetul de materiale promoționale, indicatoare și explicații de tot felul.
- **Siguranța**, inclusiv siguranța psihică și confidențialitatea materialelor împrumutate.
- **Căile de acces, amplasarea Bibliotecii , orarul de funcționare.** În centrul campusului universitar, în centrul urbei, cu un orar de 62 de ore pe săptămână, 11 - ore zilnic.

În vârful piramidei calității totale se află satisfacerea utilizatorului - **obiectiv prioritar, măsură a performanței** oricărei instituții. Forța motrice este continua îmbunătățire a serviciilor și produselor. În unele biblioteci sînt lansate proiecte speciale pentru Quality Sistem . Scopul lor este de a îmbunătăți structura organizatorică, de a raționaliza procesele interne, de-a reduce la minimum pierderea de timp , bani și energie și de a propune soluții pentru un management eficient al funcțiilor cheie dintr-o bibliotecă.

Caracteristicile managementului calității în Bibliotecă s-ar prezenta în felul următor:

1 **Declarația de misiune** și toate acțiunile managementului se dirijează spre realizarea acestei misiuni.

2 **Calitatea se obține în urma îmbunătățirii procesului:** calitatea a devenit o preocupare a managerului în fiecare fază de desfășurare a activităților, erorile sînt sesizate imediat și se întreprind măsuri active în vederea lichidării greșelilor și îmbunătățirii procesului. De exemplu , redactarea fișierelor de autoritate, comunicarea privind baza de date a Cititorilor.

3 Oferta cea mai ieftină înseamnă cantitate și nu întotdeauna calitate: în condițiile economice actuale trebuie să facem **selecții de carte și produse electronice** pornind de la **cerințele de calitate**. Nu mai irosim puținii bani pe cantități care-și trăiesc rapid veacul, ci punem preț pe volume importante care ar interesa cititorul în toate timpurile .

4. **Îmbunătățirea continuă și constantă a serviciilor prestate**, aceasta devenind o preocupare a fiecărui membru al echipei de bibliotecari.

5. **Îmbunătățirea pregătirii profesionale** a bibliotecarilor. În condiția activității unei biblioteci cu doar 25 % din salariați de formare inițială de specialitate, este absolută nevoie să se cultive cunoștințe, deprinderi și abilități speciale pentru a putea răspunde cu competență necesităților de informare ale utilizatorilor într-o societate în schimbare.

6. **Managerii superiori și funcționali învață capacitatea** de a înțelege și interpreta "imaginea de ansamblu", procesul în totalitatea lui și de a acționa cu eficiență în orice situație.

7. **Crearea unui climat de încredere și deschidere** în abordarea problemelor care apar. Această atitudine duce la creșterea interesului angajaților față de activitățile în care sînt implicați și la creșterea productivității muncii. Am exemplifica acest aspect prin participarea tuturor bibliotecarilor din Serviciul de Comunicare a colecțiilor la ghidarea studenților din anul I în turele Bibliotecii ca primă cunoștință, cu transmiterea concomitentă a informațiilor ce se conțin în *Foaia de lucru cu potențialii utilizatori*. Circa 73 de grupe de la secția de zi și 43 de grupe de la secția fără frecvență se intersectează prin labirinturile Bibliotecii, însușind localizarea și oportunitățile pentru ei, utilizatori ale fiecărei subdiviziuni. Altă dată aceste acțiuni erau îndeplinite de doar 2-3 bibliotecari.

Un alt exemplu de implicare a bibliotecarilor în realizarea calității: În sala de referințe își onorează funcțiile nu numai lucrători din Serviciul Informare și Documentare bibliografică, de la Catalogare și Clasificare, dar și de la sala de împrumut de literatură științifică și beletristică.

Cele 30 de ore de Cultură Informațională sînt promovate de o echipă de bibliotecari din cîteva subdiviziuni ale Bibliotecii, Centrul de coordonare fiind în Serviciul Studii și cercetări, Asistență de specialitate. Toți acești bibliotecari au devenit prin cumul membri ai catedrei de Electronică și Informatică.

Problemele dezvoltării calitative a colecției Bibliotecii se află în grija tuturor bibliotecarilor din sălile de împrumut și de lectură, nemaivorbind de serviciul respectiv. Calitatea se obține prin buna cunoaștere / sondare / preîntîmpinare a solicitărilor, ținîndu-se la curent cu noile cursuri, deschiderea catedrelor, cercetarea planurilor analitice, programelor de studiu, contingentului de studenți. Nimic nu se aduce la Bibliotecă fără a definitiva selecția împreună cu cadrele didactice.

Implicarea tuturor bibliotecarilor în acțiuni de evaluare a activității Bibliotecii. Toate aspectele de activitate, trecute în revistă pînă aici, demonstrează o implicare totală a salariaților în realizările Bibliotecii.

Odată cu instituirea Zilelor Bibliotecii la Facultățile universitare , fiecare bibliotecar se face participant la aceste acțiuni complexe, de anvergură, cu lansări de carte, care au un impact pozitiv asupra comunității universitare. În timpul Zilelor Bibliotecii la facultăți se desfășoară sondaje , anchetele conținând întrebări pe diverse fațete de activitate la care se solicită aprecierea utilizatorilor.

8. **Eliminarea lozincilor:** fiecare acțiune se bazează pe o analiză și evaluare atentă și realistă după care se obțin rezultatele dorite. Analiza dotării lectoratelor impune acțiuni și măsuri concrete de acoperire a lacunelor descoperite în completare. Se caută furnizori credibili , care ar asigura intrarea surselor calitative în colecția Bibliotecii în termenii propuși și prețuri convenabile.

9. **Eliminarea criteriilor cantitative în evaluarea activității personalului :** se pune accentul pe calitate prin examinarea modalităților de prestare a fiecărei activități. Analiza documentară, catalogarea - sînt procese foarte complicate, pentru care nu întotdeauna găsim personalul adecvat la angajare. Atenția și meticulozitatea inerente unui lucrător de la catalogare ori bibliografic, nu întotdeauna pot fi găsite ușor, deaceia în realizarea acestor procese nu se cere cantitate. Ori simplul proces de aranjare al cărților în raft . De corectitudinea plasării cărții la locul ei, depinde calitatea servirii clientului, promptitudinea satisfacerii cererii. Într-o bibliotecă toate procesele țin de un lanț și dacă se rupe o verigă suferă întreaga imagine a Bibliotecii.

10. **Bibliotecarul trebuie să știe ce responsabilități îi revin în cadrul compartimentului și să și le asume în vederea obținerii calității.** Aici este importantă Fișa postului întocmită cu claritate, oportun și cunoscută de angajat pe din afară cu toate dispozițiile ce le conține. Și desigur misiunea și obiectivele organizației, care trebuie să-i devină familiale din prima lună a integrării sale profesionale. Practica adunărilor de producere la finele lunii în fiecare diviziune cu rapoarte detaliate nu numai a șefului de serviciu / oficiu, dar a fiecărui bibliotecar, s-a încetățenit definitiv în Bibliotecă. În prim plan ori accentul în toate rapoartele, sintezele, fiind pus pe calitate.

11. **În vederea stimulării materiale a personalului** avem adoptat un sistem de recompensare. Salariul , pe care azi îl primește un bibliotecar din învățământul superior formează un pachet constituit din salariul stabilit de stat și anumite suplimente: grad, condiții nocive, supliment personalizat pentru creativitate - muncă științifică, cumul, cumulare etc. Cu regret, dar și cu aceste sporuri (atît de mici), un bibliotecar nu-și poate asigura nevoile sociale de stimă și autorealizare. Indicatorul de încredere pentru munca intelectuală

este performanța individuală. Bibliotecarii, care văd o legătură puternică între recompense și activitatea depusă tind să aibă o activitate mai bună.

" Managementul calității în învățământul superior presupune "calitatea formării specialiștilor în instituția de învățământ ca o garanție a competitivității absolvenților pe piața internațională a muncii și, concomitent, o importantă pîrgie a schimbărilor economice și sociale în Republica Moldova. <...> Intrările în sistem le constituie curriculumul universitar, infrastructura materială și resursele informaționale, nivelul de pregătire al candidaților, prestația cadrelor didactice, printre care, cu siguranță, că sîntem și noi, bibliotecarii.

Sistemul de management al calității prevede autoevaluarea și acreditarea, ideea principală a acesteia fiind îmbunătățirea continuă a calității în instituția de învățământ", la care, cu multă competență, sîrguință și modestie participă și bibliotecarii universitari.

### **Referințe bibliografice**

1. Asmolov A., Glebchina V., Vek tolerantnosti – M.: Prosveșcenie, 2003
2. Educație pentru toleranță / Făclia, 4 martie, 2004, p.6.
3. Corlăteanu N., Conflict și toleranță în context sociouman / Săptămîna, 22 mai, 1998, p.7.
4. Guseinov A., Kon I., Dicționarul explicativ – M., 1996, p.351.
5. Cucuș C., Educația interculturală – Iași: Polirom, 2000.
6. Cozma T., O nouă provocare pentru educație: interculturalitatea —Iași: Polirom, 2001.