

Reflecții teoretice privind calitatea de bibliotecă

Natalia ZAVTUR,
Catedra de Biblioteconomie
și Asistență Informațională, USM

Ideea de calitate este bine cunoscută în biblioteconomie. Biblioteca este indicată să acorde atenție calității ca să-și justifice menirea de instituție ce aparține unei sfere înalte – culturii, spiritualității. Ea trebuie să acorde servicii calitative deoarece aceasta o pretind, mai întâi de toate, beneficiarii săi.

În fiecare etapă de dezvoltare calitatea este tratată diferit, fiind influențată de schimbările mediului bibliotecii. Iată de ce biblioteconomiștii constant meditează asupra calității.

Un exemplu elocvent al preocupării pentru calitatea de bibliotecă în etapa actuală este și publicarea culegerii de materiale ale conferinței științifice *Calitatea – factor de integrare a bibliotecii în societatea informațională**, inițiată și realizată de Biblioteca Universității Tehnice din Moldova (UTM). La această noutate editorială ne vom referi în continuare, prezentând și estimând conținutul comunicărilor inserate.

Prima în culegere este comunicarea specialiștilor în managementul economic A. Gangan și L. Gangan, intitulată *O dimensiune nouă a calității produsului*.

Dimensiunea la care se referă autorii este cea informațională. Ea se definește ca “totalitatea informațiilor receptate și stimulilor primiți de consumator privind existența procesului”. Importanța sa constă în contribuția adusă procurării produsului, grație comunicării informației și creării imaginii despre el.

Cu siguranță, subiectul în cauză nu

este străin biblioteconomiei. Pe de o parte, biblioteca este unul din intermediarii care informează despre produsul intelectual al societății cuprins în colecțiile sale, asigurând astfel cererea produsului dat. Pe de altă parte, biblioteca însăși realizează produse – serviciile și prestațiile de bibliotecă, calitatea cărora încorporează dimensiunea informațională. Recunoașterea acesteia este indispensabilă elaborării politicii de calitate a instituției bibliotecare.

Calitatea de bibliotecă propriu-zisă a fost abordată în cadrul culegerii de către specialiștii în domeniu.

Pe plan evolutiv ea a fost examinată de Z. Stratan în comunicarea *Motivația istorică și evoluția calității în Biblioteca UTM*. Urmărind dezvoltarea bibliotecii pe parcursul a 40 de ani de existență, autoarea a reușit să surprindă unele proprietăți fundamentale ale procesului de asigurare a calității. Acestea sunt: a) manifestarea tendinței de îmbunătățire permanentă a proceselor și activităților bibliotecii; b) escaladarea într-o nouă fază a dinamicii, caracterizată de sporirea exigențelor pentru calitate; c) afirmarea nevoii de dirijare a calității vizavi de aprofundarea complexității sarcinilor bibliotecare.

Considerăm, cunoștințele date relevă caracterul obiectiv al calității și importanța sa valorică pentru ascensiunea bibliotecii.

Sunt semnificative relatările E. Muncescu și G. Ghenghea (comunicările *Calitatea serviciilor oferite de Biblioteca UTM în viziunea beneficia-*

**Calitatea - factor de integrare a bibliotecii în societatea informațională* : Conf. tehn. - șt. jubiliară a colaboratorilor, doctoranzilor și studenților, 7 oct. 2004; Culegere de comunic. Vol. 4: Seria Biblioteconomie. Informare. Documentare / UTM. - Ch., 2004. - 75 p.

rilor săi, *Calitatea de bibliotecă în viziunea personalului Bibliotecii UTM*) privitoare la estimarea calității Bibliotecii UTM. Pe lângă faptul că au oferit cunoștințe despre subiecți reali, probleme și sarcini concrete de activitate, comunicările nominalizate, pun în evidență idei de ordin conceptual. Acestea din urmă sunt exprimate astfel: beneficiarii sunt sensibili, receptivi la calitate, au cerințe clare față de serviciile prestate de bibliotecă, sunt dispuși să participe la asigurarea calității; calitatea face parte din motivația muncii salariaților bibliotecii.

Colaboratorii Bibliotecii UTM au abordat calitatea și cu referire la realizarea proceselor de muncă.

I. **Botezatu** (comunicarea *Tendințe de aplicare a calității în automatizarea Bibliotecii UTM*) a formulat sarcinile în perspectivă ale sporirii calității în domeniul automatizării bibliotecii și anume: realizarea unor rubrici electronice de dialog cu beneficiarii, a expoziției virtuale "Intrări noi", crearea manualelor electronice (împreună cu catedrele), deschiderea sălii de lectură electronică.

E. **Adașan** (*Cerințe de calitate aplicate catalogării în regim tradițional și automatizat*) a identificat obiectivele apropiate ale calității catalogării: valorificarea în continuare a posibilităților softului utilizat, căutarea unor soluții optime pentru urgentarea catalogării retrospective, reducerea inconvenientelor de ordin tehnic etc.

O. **Carpenco** (*Impactul activităților științifico-culturale asupra calității procesului instructiv-educativ la UTM*) a sesizat legătura dintre activitatea științifico-culturală a bibliotecii și calitatea procesului instructiv-educativ. Aceasta se bazează pe contribuția bibliotecii la acumularea, reflectarea și integrarea cunoștințelor, educația morală și estetică a studenților.

Așadar, observăm, calitatea în viziunea bibliotecarilor UTM

este cuprinzătoare și diferențiată, raportându-se distinct la factorul uman, procese, activități, servicii.

Totodată, sunt bogate în raționamente și sugestive opiniile specialiștilor altor biblioteci din Republică, de asemenea inserate în culegerea examinată. Acestea amplifică potențialitatea reflecției teoretice și practice în vederea calității, oferă șansa comparației și alegerii vizavi de experiență.

T. **Coșeriu**, în comunicarea *Politica de calitate în contextul managementului schimbării* interpretează conceptul politicii de calitate la Biblioteca Municipală "B. P. Hasdeu". Deopotrivă cu noutatea abordării problemei, ea pune în valoare următoarele percepțe: argumentarea politicii calității, definirea componentelor fundamentale ale politicii calității. Ultimele sunt explicate în detaliu deoarece determină, după cum susține autoarea, nu numai demersul managerial, ci și acțiunea instituției în ansamblu. Principiile managementului calității cuprind: orientarea spre client, condu-



Universitatea Tehnică a Moldovei

1964 - 2004

Confernața

Tehnico-științifică Jubiliară a Colaboratorilor
Doctoranzilor și Studenților

Volumul 4



Chișinău 2004

cerea calității, implicarea totală a salariaților, receptivitatea bibliotecii la schimbări, elaborarea perspectivelor pe termen lung, definirea sistemului de măsurare, dezvoltarea profesională, parteneriatul.

E. Harconiță (*Implicarea tuturor bibliotecilor în acțiunile de evaluare a activității bibliotecii – garanția managementului calității totale*) dezvăluie conceptul calității la Biblioteca Științifică a Universității de Stat "A. Russo" din Bălți. Acesta cuprinde două componente majore, analizate amănunțit: modul cum percep calitatea beneficiarii, punctul de vedere managerial privind aplicarea principiilor calității totale în bibliotecă. Însă determinanta de bază a conceptului calității o constituie factorul uman, de care depinde în mod hotărâtor asigurarea calității. Iată de ce, după părerea autoarei, se impune necesitatea participării tuturor salariaților în activitatea de evaluare a organizației. Doar prin analiză și apreciere personalul va raporta munca sa la cerințele de calitate, va prognoza noi dimensiuni ale calității.

N. Cheradi (*Modelul conceptual al bibliotecii electronice – baza calității în sistemul informațional universitar*) exprimând interes pentru optimizarea bibliotecilor, meditează asupra creării Bibliotecii electronice. În acest context ea oferă cunoștințe importante despre modelul bibliotecii electronice bazat pe mai multe niveluri: colecția bibliotecii electronice, rolul bibliotecarului în constituirea bibliotecii electronice, colaborarea tuturor participanților procesului de instruire la informatizare. Biblioteca electronică, consideră autoarea, va asigura calitatea sistemului informațional universitar.

F. Luca, L. Corghenci în comunicarea *Managementul calității și procesul de servire a clienților bibliotecii universitare* relatează despre experiența DIB ULIM privind calitatea servicii beneficiarilor. În special, este vorba despre realizarea a două programe complexe: *Biblioteca-utilizatorului* și *Grija pentru noii beneficiari*. Ambele programe prevăd extinderea calității vizavi de scopurile urmărite, obiectul

de influențare, formele și metodele de activitate, efectele așteptate. Multe din prevederile programelor sunt inedite, ceea ce amplifică interesul pentru comunicarea nominalizată. Merită atenție și părerea autoarelor despre "perceperea" calității de bibliotecă.

V. Ghețu (*Tehnologiile informaționale în bibliotecă – element indispensabil calității*) analizează evoluția tehnologiilor informaționale la DIB ULIM. Ea remarcă lărgirea substanțială a acestora în timp, iar odată cu ele îmbunătățirea calității proceselor de muncă și serviciilor de bibliotecă. Autoarea conchide că tehnologiile informaționale sunt instrumente care asigură calitatea, dar nu implicarea personalului, acesta rămânând a fi resursa principală a realizării calității.

Apreciind în ansamblu importanța culgerii prezentate, prin contribuția adusă de autorii comunicărilor, punctăm niște concluzii:

- a) s-a evocat problema calității de bibliotecă în biblioteconomia autohtonă;
- b) s-a confirmat, calitatea este o problemă de interes comun, solicită căutarea în colaborare a soluțiilor posibile;
- c) a fost scos în evidență caracterul complex al calității (dimensiuni multiple, manifestare diversă, numeroase implicații organizatorice, context amplu etc.);
- d) s-a constatat necesitatea și inițierea dirijării calității (elaborarea politicilor de calitate, programelor în vederea calității, implementarea principiilor sistemelor moderne de management etc.);
- e) s-au făcut motivații teoretice în sprijinul dezvoltării teoriei calității de bibliotecă.

Desigur, materia de cunoștințe expusă nu cuprinde toate aspectele calității. Multe din problemele ce ne frământă mai solicită încă rezolvare: elaborarea standardelor de calitate, controlul calității, măsurarea calității, calitatea totală etc. Dar odată cu necesitatea creșterii calității, credem, problemele ei vor fi soluționate treptat – prin timp, prin știință, prin experiență.