

de informații corecte într-o comunitate și este un punct nodal în infrastructura de comunicație, pentru că accesul la resursele sale se face gratuit și în mod neîngrădit.

Bibliotecile nu au nevoie de oameni mai buni pentru a fi hub-urile comunităților ci să se lucreze cu cei potriviți. „Atunci când ascultăm pentru a aprecia și a învăța, când acționăm pentru a răspunde temerilor altora, îmbunătățim și înnobilăm modul în care trăim” [6, p. 184], spunea Ron Kaufman, în 2013.

Referințe bibliografice:

1. BLANCHARD, Ken. *Strategii de responsabilizare a membrilor unei organizații*. Ed. a 2-a. București: Curtea Veche, 2007.
2. BRANDT, L. Richard. *Băieții de la Google. Cum gândesc Larry Page și Sergey Brin*. București: Curtea Veche, 2012.
3. DEDIU, Liviu-Iulian. *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*. București: ANBPR, 2012.
4. Enriching the Library Experience. The FY2019-2023 Strategic Plan of the Library of Congress. [online] [citat 02.01.2020]. Disponibil: <https://www.loc.gov/strategic-plan/>
5. *IFLA/UNESCO Manifestul bibliotecilor publice* [online]. 1994 [citat 26.03.2020]. Disponibil: <https://www.bjiasi.ro/wp-content/uploads/2013/09/IFLA-UNESCO-Manifestul-bibliotecii-publice.pdf>
6. KAUFMAN, Ron. *Cultura serviciilor superioare*. București: Publica, 2013.
7. KOTLER, Philip, KARTAJAYA, Hermawan, SETIAWAN, Iwan. *Marketing 3.0*. București: Publica, 2010.
8. LOZADA, Carlos. Do we still need libraries? In: *The Washington Post*: [online]. 2015, 25 aprilie [citat 02.01.2021]. Disponibil: https://www.washingtonpost.com/opinions/do-we-still-need-libraries/2015/04/23/c2105778-e92e-11e4-aae1-d642717d8afa_story.html
9. MAN, Raluca. Oodi, un nou tip de bibliotecă în Helsinki. In: *Biblioteca. Revistă de bibliologie și știința informării* [online]. 2020, anul XXXI, nr. 5 [citat 09.01.2020]. Disponibil: http://www.bibnat.ro/dyn-doc/publicatii/Revista%20Biblioteca%205_2020_site.pdf
10. *Set de instrumente: Bibliotecile, Dezvoltarea și Agenda 2030 a ONU* [online] [citat 09.03.2020]. Disponibil: http://anbpr.org.ro/wp-content/uploads/2018/09/AgendaONUset-de-instrumente-IFLA_final.pdf
11. *Shellharbour City Libraries, City Library* [online] [citat 26.03.2020]. Disponibil: <https://www.alia.org.au/shellharbour-city-libraries-city-library-winner>

12. VLIMMEREN, Tom van. A Privileged Job. In: *Living Library* [online] [citat 09.03.2020]. Disponibil: https://www.bibliotheekutrecht.nl/dam/2020Website/Collectie/living-libraries---the-house-of-the-community-around-the-world---pdf?fbclid=IwAR34Jx5gwy68FDsQNjYl99o40zmOkwjhn-fn7N-fo7E50ibUp39D_k9ns124

CALITATEA SERVICIILOR ÎN BIBLIOTECILE UNIVERSITARE: O SINTEZĂ PE BAZA PUBLICAȚIILOR DIN ANII 2014-2020¹

*Olesea DOBREA,
masterandă, anul II, USM,
programul de master
„Managementul instituției infodocumentare”*

Rezumat: Actualmente, pentru a fi competitive și eficiente pe piața informațională, bibliotecile trebuie să fie orientate spre utilizatori, oferindu-le produse și servicii de calitate. Bibliotecile universitare s-au străduit întotdeauna să ofere utilizatorilor săi o calitate înaltă a serviciilor. Managementul calității oferă instrumentele, precum și direcția de îmbunătățire a calității.

Această lucrare a avut ca scop să analizeze și să evalueze managementul calității totale în bibliotecile academice prin prisma abordărilor în publicațiile de specialitate. Astfel, acest articol prezintă o sinteză a publicațiilor științifice care abordează subiectul managementului calității totale în biblioteci în perioada anilor 2014-2020. Lucrarea examinează experiențe de implementare a managementului calității, precum și utilizarea diferitor instrumente (LibQUAL+, SERVQUAL) care ajută bibliotecarii să evalueze serviciile, să ia decizii și să obțină o calitate mai bună a acestora. De asemenea, acest studiu oferă mai multe informații cu privire la managementul calității totale și beneficiile sale în prestarea serviciilor pentru utilizatorii bibliotecilor.

Cuvinte-cheie: managementul calității totale, evaluare, calitatea serviciilor, biblioteca universitară, instrumente de evaluare.

Abstract: Nowadays, in order to be competitive and efficient in the information market, libraries need be user-centered, providing them quality products and services. University libraries have always strived to provide high quality services to its users. Quality management delivers tools as well as the direction of quality improvement.

¹ Prezenta lucrare a fost realizată în cadrul disciplinei „Cultura și practica calității serviciilor în instituția infodocumentară” (coordonator: dr. hab., prof. univ. Nelly Țurcan).

This paper aims to analyze and evaluate the Total Quality Management in university libraries with a view of examining the approaches in specialized publications. Thus, this article presents a synthesis of scientific publications about total quality management in libraries during 2014-2020 period. The paper examines the quality management implementation in library, as well as the use of various tools (LibQUAL+, SERVQUAL) that help librarians evaluate services, make decisions, and achieve better quality. This paper also provides information on total quality management and its benefits in providing services to library users.

Keywords: Total Quality Management, evaluation, quality of services, university library, evaluation tools.

INTRODUCERE

Dacă nu poți măsura ceva, nu-l poți înțelege;
dacă nu-l poți înțelege, nu-l poți controla;
dacă nu-l poți controla, nu-l poți îmbunătăți.

H. J. HARRINGTON

Trăim într-o perioadă de tranziție accelerată, marcată de transformări complexe și profunde în toate domeniile de activitate umană. Managementul calității este un imperativ al tuturor specialiștilor, inclusiv în biblioteci, încurajând schimbările rapide, îmbunătățirea continuă, oferind posibilități organizatorice și administrative.

Managementul calității ține nu doar de spațiile oferite pentru instruire și cercetare, dar și de resursele informaționale, produsele, serviciile educaționale și informaționale, resursele umane și profesionalismul acestora, de utilizatorii activi și potențiali ai bibliotecii. Acesta mobilizează competența bibliotecarilor de a răspunde prompt cerințelor de informare ale utilizatorilor, stimulează comunicarea dintre bibliotecar și utilizator etc.

Bibliotecile reprezintă una din structurile în care aplicarea principiilor *Managementului calității* pot conduce la rezultate deosebite. Formulând un plan strategic și urmărind-ul în vederea creșterii continue a calității, bibliotecile se pot transforma și își pot îmbunătăți performanțele. Cea mai mare provocare a bibliotecilor rămâne a fi furnizarea celor mai bune resurse informaționale în vederea asigurării informaționale a procesului de instruire

Îmbunătățirea calității serviciilor bibliotecii presupune evaluare, analiză și acțiune continuă, bazată pe selectarea și adaptarea celor mai potrivite proceduri, precum și alegerea și aplicarea celor mai relevante standarde de referință.

și cercetare, diversificarea și implementarea celor mai calitative produse și servicii, dezvoltarea profesională a personalului etc. Îmbunătățirea calității serviciilor bibliotecii presupune evaluare, analiză și acțiune continuă, bazată pe selectarea și adaptarea celor mai potrivite proceduri, precum și alegerea și aplicarea celor mai relevante standarde de referință.

METODOLOGIA CERCETĂRII

Pentru a determina ponderea abordării subiectului *Cultura și practica calității serviciilor bibliotecii*, am analizat publicațiile științifice și am făcut o sinteză a acestora. Motivul abordării acestei probleme este determinat de rolul inedit al bibliotecilor care tind să se mențină, prin calitate și performanță, în topul instituțiilor infodocumentare din țară prin:

- asigurarea informațională a procesului de instruire și cercetare;
 - satisfacția utilizatorilor;
 - asigurarea accesului deschis la informație;
 - dezvoltarea unei infrastructuri informaționale moderne;
 - formarea continuă a bibliotecarilor;
 - formarea culturii informaționale a utilizatorilor;
 - integrarea în spațiul informațional unic;
 - diversificarea serviciilor prestate;
 - implementarea tehnologiilor moderne;
 - satisfacția angajaților la locul de muncă;
- reamenajarea spațiilor, extinderea acordurilor de colaborare.

Astfel, importanța managementului calității totale rezultă, cel puțin, din necesitatea de a realiza și menține calitatea serviciilor și produselor dorită de utilizatori. Măsurarea și evaluarea calității își asumă o mare importanță în bibliotecile moderne, deoarece aduce beneficii imense atât bibliotecii, cât și comunității de utilizatori. Managementul calității totale servește ca un instrument eficient pentru a atinge calitatea serviciilor oricărei biblioteci. Controlul și evaluarea performanței și chestionarea utilizatorilor pot identifica, cât și cum de eficiente sunt serviciile și produsele furnizate de bibliotecă și pot aduce beneficii imense atât bibliotecii, cât și comunității de utilizatori. Îmbunătățirea unui produs sau serviciu trebuie să fie un deziderat permanent al bibliotecii.

Ipoteza de la care am pornit acest studiu constă în faptul că, în ultima perioadă, se observă o intensificare a abordărilor privind

aspecte ale managementului calității în biblioteci în literatura de specialitate. Studiul are drept scop de a determina, cum și din ce perspective este abordată problema managementului calității în literatura de specialitate. În realizarea studiului s-a recurs la metode generale de cercetare științifică – analiza și sinteza. Drept surse pentru analiză au servit:

1. **Instrumentul Bibliometric Național** – cea mai mare bibliotecă electronică cu Acces Deschis la articole publicate în revistele științifice, în culegerile manifestărilor științifice, în revistele de popularizare a științei și în revistele socio-culturale din Republica Moldova din 1993 și până în prezent (<https://ibn.idsi.md/ro>).
2. **The Journal of Academic Librarianship** – revistă internațională care publică articole cu privire la problemele bibliotecilor universitare. Factorul de impact (Clarivate Analytics, 2020) – 1235, ccorul de citare – 3 (<https://www.journals.elsevier.com/the-journal-of-academic-librarianship>).
3. **International Journal of Library and Information Studies** – revista care publică lucrări de cercetare originale, rezultatele cercetării privind atât domeniul biblioteconomic și știința informării, cât și alte domenii conexe (<http://www.ijlis.org/>).
4. **Научные и технические библиотеки** – revista urmărește informarea specialiștilor din domeniul biblioteconomiei și științelor informării despre principalele direcții de dezvoltare a domeniului, generalizarea și promovarea celor mai bune practici în acest domeniu. Revista publică articole care abordează problemele actuale ale dezvoltării tehnologiei informației, dezvoltarea personalului, teoria și metodologia bibliotecii și științei cărților; oferă acces direct la conținutul său și se bazează pe următorul principiu: accesul liber deschis la rezultatele cercetării contribuie la creșterea schimbului global de cunoștințe (<https://ntb.gpntb.ru/jour>).
5. **Studii de biblioteconomie și știința informării** – revista științifică cu apariție anuală, editată de Colectivul de Științe ale Informării și Documentării din cadrul Facultății de Litere a Universității din București, care se adresează bibliotecarilor, specialiștilor în informare și documentare, managerilor din structurile de infodocumentare, profesorilor, cercetătorilor și studenților interesați de aspecte inedite privind circulația

- cărții și a informației (<https://ideas.repec.org/s/buh/journal.html>).
6. **Directoriul Revistelor cu Acces Deschis** (Dirctory of Open Access Journals) (www.doaj.org).
 7. **Motorul de căutare Google Scholar** (<https://scholar.google.com/>).
 8. **Alte surse cu acces deschis** (repozitorii cu acces deschis).

Știința care se ocupă de evaluarea calității se numește *calimetria*, fondatorul acesteia fiind un om de știință rus, G.G. Azgaldov [13]. Suchiasean pune în discuție modul în care cercetătorii abordează problema calității fără să spună un cuvânt despre calimetrie [15].

Robert Stueart și Barbara Moran [12] menționează că tehnologiile informaționale și diversificarea serviciilor instituțiilor infodocumentare au contribuit la progresarea bibliotecilor, au făcut ca acestea să atingă un nivel mai înalt al indicatorilor de performanță. Nivelul activității instituției infodocumentare este determinat nu atât de parametrii cantitativi, cât mai cu seamă de cei calitativi, calitatea devenind un factor precis și măsurabil din perspectiva produsului sau serviciului prestat de bibliotecă. În viziunea autorilor, unele biblioteci și centre de informare și documentare, încercând să acorde mai multă atenție calității, au apelat la TQM ca la un sistem care le permite să facă acest lucru. Toate bibliotecile au anumite procese de rutină care pot fi îmbunătățite considerabil prin metode TQM. Într-o eră a concurenței în creștere, posibilitatea de a păstra poziția pe piața informațională este asociată cu o creștere a calității serviciilor oferite publicului, ceea ce permite bibliotecii să reziste în condițiile concurenței. Chiar dacă TQM nu a fost acceptat pe scară largă de organizațiile non-profit, accentele sale asupra calității și serviciului pentru clienți pot fi examinate ca model pentru managerii și personalul din biblioteci, menționează autorii.

Cele 14 principii de bază ale managementului calității totale cu adaptările pentru activitatea bibliotecii se regăsesc în articolul *Introducerea managementului calității totale în biblioteci* [2] semnat de Maria-Stela Constantinescu-Matița, și anume: îmbunătățirea unui produs sau serviciu trebuie să constituie un obiectiv permanent; deschiderea către idei noi; reducerea dependenței față de controlul de ansamblu în vederea realizării calității; renunțarea la practica de a selecta în funcție de prețul scăzut; reducerea la minimum a costului; îmbunătățirea constantă și continuă a produselor

și serviciilor; instituirea pregătirii profesionale continue a salariaților; adoptarea și instituirea capacității de a conduce organizația; eliminarea fricii; desființarea barierelor dintre categoriile de angajați; eliminarea lozincilor; eliminarea datelor statistice pentru personal și eliminarea obiectivelor numerice pentru cadrele de conducere; înlăturarea cauzelor ce conduc la pierderea mândriei în activitatea prestată; încurajarea educației și a autoperfecționării pentru tot personalul; luarea de măsuri pentru traducerea în viață a schimbării. De asemenea, în același articol se menționează că în cazul în care biblioteca își va axa activitatea pe aceste principii, ea poate deveni un sistem informațional deschis, eficient, flexibil, care poate să răspundă cu succes cerințelor reorientate și într-o permanentă schimbare ale utilizatorilor.

Elena Popescu [10, pp. 5-21] face o scurtă prezentare a colecțiilor de publicații și a serviciilor de informare oferite de către bibliotecă, precum și o analiză din perspectiva intereselor de cercetare ale acestora. Scopul constă în identificarea celor mai eficiente modalități de creștere a calității serviciilor de bibliotecă și, implicit, de satisfacere a nevoilor de informare și documentare ale utilizatorilor. În concluzie, autoarea menționează că Biblioteca este obligată să analizeze permanent solicitările utilizatorilor săi, să-și îmbogățească colecția de resurse informaționale atât tradiționale, cât și electronice, să achiziționeze abonamente la baze de date internaționale, să-și diversifice oferta de servicii informaționale, să promoveze politica de știință deschisă, să ofere asistență cercetătorilor în managementul datelor științifice, în utilizarea metodelor moderne de conducere, adaptate managementului total al calității.

Orientarea către utilizator și satisfacerea cerințelor acestora reprezintă o garanție pentru succesul oricărei biblioteci, fiind o verigă importantă în activitatea științifică și de cercetare-inovare. În perioada de referință s-au efectuat foarte multe studii privind opinia utilizatorilor privind calitatea serviciilor prestate în biblioteci. Utilizatorilor bibliotecilor li se oferă posibilitatea de a-și expune opinia privind activitatea bibliotecii. „Cel mai important lucru pe care trebuie să-l faci este să îți dai seama încotro se îndreaptă clienții tăi și cum poți tu să fii în fața lor”, susține Philip Kotler. De aceea nu este suficient să evaluăm satisfacția utilizatorilor. Trebuie să identificăm necesitățile informaționale ale acestora. Bibliotecile trebuie să-și focalizeze atenția pe percepția utilizatorilor și pe adaptarea serviciilor bibliotecii la nevoile specifice și

foarte diversificate ale acestora, precum și pe dezvoltarea profesională continuă a bibliotecarilor.

Un alt studiu care cuantifică satisfacția utilizatorului cu privire la performanța bibliotecii universitare prin determinarea satisfacției utilizatorilor privind serviciile bibliotecii, infrastructura/locul/spațiul și colecția/informațiile furnizate de o bibliotecă academică este reflectat în articolul *Assess users' satisfaction on academic library performance: a study* [4]. Eșantionul acestui studiu a cuprins 381 de studenți ai universității. Concluziile elucidează că

Orientarea către utilizator și satisfacerea cerințelor acestora reprezintă o garanție pentru succesul oricărei biblioteci, fiind o verigă importantă în activitatea științifică și de cercetare-inovare.

respondenții au fost foarte mulțumiți de serviciile bibliotecii, infrastructura/locul/spațiul și colecția/informațiile bibliotecii în ansamblu. De asemenea, studiul arată că mulți dintre respondenți vizitează biblioteca din mai multe motive, majoritatea respondenților venind la bibliotecă datorită accesului gratuit la internet Wi-Fi. Respondenții

au sugerat că biblioteca trebuie să rămână deschisă mai mult timp, ar trebui să publice un ghid privind modalitățile de găsire a informațiilor în diverse surse, să furnizeze cea mai recentă colecție. Unii au fost de părere că biblioteca ar trebui să publice indexuri și bibliografii, să ofere îndrumări privind metodologia cercetării științifice, să organizeze instruirii despre căutarea informației, iar personalul ar trebui să fie mai prietenos și mai bine informat. Din păcate, nu am identificat o corelație între concluziile autorilor și rezultatele studiului.

În articolul *Calitatea serviciilor de bibliotecă în opinia utilizatorilor BTȘ UTM (sondaj recent)* [3, pp. 534-537], G. Ghenghea prezintă rezultatele sondajului de opinii realizat de BTȘ UTM privind calitatea serviciilor de bibliotecă. S-a elucidat satisfacția utilizatorilor privind formele de deservire, calitatea resurselor documentare, serviciile și facilitățile oferite, cultura comunicării bibliotecarilor, condițiile de muncă etc. Utilizatorii sunt satisfăcuți de calitatea serviciilor; ei privesc îmbinarea tehnologiilor inovaționale și a celor tradiționale ca o stare de normalitate a funcționării bibliotecii; cel mai mult, utilizatorii își doresc confortul deservirii în toate formele sale: intelectual (satisfacerea amplă a cerințelor informaționale), psihologic (în sensul atitudinii și comunicării cu bibliotecarii), fizic (exprimat prin utilizarea tehnologiilor computaționale

și crearea condițiilor favorabile de muncă). Concluziile efectuate sugerează viziuni de viitor privind îmbunătățirea deservirii bibliotecare.

Utilizatorii sunt cei care vin în bibliotecă pentru instruire și informare și au nevoie de ajutorul bibliotecarului pentru a-și îmbunătăți abilitățile de căutare, regăsire și evaluare a calității informației. Rolul bibliotecarilor este să-i ajute pe utilizatori să obțină abilitățile necesare pentru utilizarea serviciilor bibliotecii. Este esențial ca utilizatorii bibliotecii să obțină informația de care au nevoie, totodată să câștige încredere, privind biblioteca drept un loc unde să se simtă bine și care să fie folosit ca suport pentru activitatea lor de cercetare și instruire. De aceea cerințele de instruire continuă a personalului asociate cu TQM sunt semnificative. Pregătirea continuă a personalului trebuie să fie prioritară pentru administrația bibliotecii. Este absolut necesar să se cultive cunoștințe, deprinderi și abilități speciale pentru a putea răspunde cu competență necesităților de informare ale utilizatorilor într-o societate în schimbare.

Bibliotecile s-au angajat întotdeauna să ofere utilizatorilor săi servicii de calitate înaltă. Calitatea serviciilor din bibliotecă este esențială pentru satisfacerea utilizatorilor bibliotecii. Este un factor important în determinarea performanțelor oricărei bibliotecii, măsurat în termeni de rentabilitate maximă și satisfacție a utilizatorului. Această superioritate a serviciului poate fi realizată printr-un management al calității. Servicii de calitate înseamnă resurse, produse și servicii care satisfac așteptările și percepțiile utilizatorilor. Este foarte clar că bibliotecarii folosesc instrumente de măsurare pentru a rula serviciile bibliotecii.

Aceste instrumente, precum Managementul calității totale (TQM), SERVQUAL, LibQUAL+, îi ajută să evalueze serviciile, să ia decizii, să îmbunătățească serviciile și să obțină o calitate mai bună, susține P. Ramanjaneya Reddy [11, pp. 144-149]. Autorul prezintă diverse metode, instrumente și tehnici pentru a măsura, controla și îmbunătăți calitatea serviciilor de bibliotecă. Măsurarea și evaluarea calității reprezintă o mare importanță în bibliotecile moderne, deoarece aduce beneficii imense atât bibliotecii, cât și comunității de utilizatori.

Metoda SERVQUAL este cel mai popular instrument de evaluare a calității serviciilor. Calitatea serviciilor este determinată de diferența dintre așteptările utilizatorului în ceea ce privește

performanța furnizorului de servicii și evaluarea acestora de serviciul primit. LibQUAL+ reprezintă un instrument dezvoltat pe bază de SERVQUAL pentru măsurarea calității produselor și serviciilor bibliotecii, fiind totodată un instrument pentru identificarea domeniilor de îmbunătățire a serviciilor. LibQUAL+ este un instrument standardizat pe scară largă pentru colectarea feedback-ului utilizatorilor cu privire la calitatea serviciilor de bibliotecă. În concluzie, autorul susține că bibliotecile sunt locuri ideale pentru implementarea calității. Managementul calității servește drept un instrument eficient pentru a atinge calitatea serviciilor oricărei biblioteci. Controlul și evaluarea performanței și chestionarea utilizatorilor pot identifica cât de eficiente sunt serviciile și

Pregătirea continuă a personalului trebuie să fie prioritară pentru administrația bibliotecii. Este absolut necesar să se cultive cunoștințe, deprinderi și abilități speciale pentru a putea răspunde cu competență necesităților de informare ale utilizatorilor într-o societate în schimbare.

produsele furnizate de bibliotecă și pot aduce beneficii imense atât bibliotecii, cât și comunității de utilizatori.

Un alt articol care abordează problema calității serviciilor de bibliotecă din perspectiva utilizatorilor săi este *Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library* [7, pp. 38-43].

Autorii acestei cercetări vorbesc despre concurența acerbă la nivel global survenită între instituțiile academice. Acestea au obligat bibliotecile universitare să-și transforme serviciile și rolurile tradiționale, punând la dispoziția utilizatorilor săi cele mai moderne, sofisticate și calitative servicii. Capacitatea unei biblioteci universitare de a fi la nivelul așteptărilor utilizatorilor va produce satisfacția utilizatorului. În primul rând, cercetările privind evaluarea percepției utilizatorilor cu privire la nivelul calității serviciilor se concentrează pe găsirea de modalități de a satisface sau a depăși așteptările utilizatorilor. Cu toate acestea, studiul respectiv a urmărit să măsoare percepția utilizatorilor și nivelul de satisfacție a acestora privind serviciile furnizate de bibliotecă UMP, a personalizat un nou instrument de măsurare a calității serviciilor și a perspectivelor utilizatorilor bibliotecii pe baza modelului LibQUAL. Un instrument de sondaj personalizat a fost dezvoltat pe baza modelului, constând din 30 de articole care măsoară nivelul a patru dimensiuni ale serviciului și satisfacția utilizatorului, cu încă cinci articole care examinează satisfacția

utilizatorului pentru serviciile generale. Rezultatul studiului a raportat valori pozitive pentru ambele analize ale lacunelor în toate dimensiunile calității serviciilor. Pe baza a 382 de feedback-uri ale respondenților, rezultatele au arătat că nivelul de calitate a serviciilor percepute a depășit nivelul acceptabil al utilizatorilor în ceea ce privește serviciul minim și serviciul dorit. Mai exact, utilizatorii sunt mulțumiți de serviciile oferite.

Despre satisfacția utilizatorilor privind calitatea serviciilor de bibliotecă prestate de Biblioteca Joshi a Universității Panjab, Chandigarh, relatează Rakesh Mohindra și Anil Kumar în articolul *User Satisfaction Regarding Quality of Library Services of A.C. Joshi Library, Panjab University, Chandigarh* [8, pp. 54-60]. Studiul și-a propus să evalueze calitatea serviciilor de bibliotecă asociate cu satisfacția utilizatorilor de la Biblioteca A.C. Joshi, Universitatea Panjab, Chandigarh, India. S-a constatat că mediul bibliotecii și serviciile de bibliotecă prezic semnificativ satisfacția utilizatorului, va fi util bibliotecilor pentru a-și îmbunătăți calitatea serviciilor și a crește satisfacția utilizatorilor.

Legătura dintre stilul de conducere și satisfacția profesională a personalului bibliotecii din bibliotecile universitare private din sud-vestul Nigeriei este reflectată în articolul *An Investigation on the Nexus Between Leadership Style and Job Satisfaction of Library Staff in Private University Libraries South-West, Nigeria* [5]. Resursa umană este un factor-cheie de succes în orice organizație. Este posibil ca personalul nemulțumit și nefericit să nu aibă performanțe maxime, iar acest lucru ar putea afecta produsele și serviciile unei organizații. Acest studiu a examinat măsura în care stilul de conducere corelează cu intenția de satisfacție la locul de muncă în bibliotecile universitare private din sud-vestul Nigeriei. Rezultatele acestui studiu au demonstrat că nivelul de satisfacție la locul de muncă al personalului bibliotecii a fost scăzut și că cel mai practic stil de conducere este cel autocratic. Autorii studiului au ajuns la concluzie că stilul de conducere a contribuit semnificativ la nivelul scăzut de satisfacție la locul de muncă. Se recomandă ca managementul bibliotecii să fie mai democratic, iar plata indemnizațiilor să fie pusă în aplicare. Acest lucru ar spori satisfacția la locul de muncă a angajaților din bibliotecile universitare private.

De asemenea, despre satisfacția la locul de muncă din perspectiva calității a vorbit și Lakmini Marasinghe în articolul *Generational Differences and Job Satisfaction in University*

LibraryProfessionals, Sri Lanka [6]. Această lucrare prezintă concluziile unui studiu care a fost lansat pentru a identifica nivelul de satisfacție la locul de muncă al bibliotecarilor de diferite vârste. Scopul acestui studiu a fost de a evalua nivelul de satisfacție în rândul a trei generații de bibliotecari din bibliotecile universitare din Sri Lanka privind mediul și condiții de muncă, și anume: colegi, compensare, promovare și supraveghere. Rezultatele studiului au indicat faptul că există unele diferențe și similitudini în ceea ce privește locul de muncă, există o diferență semnificativă de satisfacție la locul de muncă în percepția atât a „muncii”, cât și a „supravegherii” între trei generații.

Datele generate de acest studiu vor fi utile bibliotecarilor și managerilor pentru a înțelege nivelul de satisfacție profesională a angajaților din bibliotecile universitare în funcție de generație. În urma acestui studiu, au fost elaborate linii directe care vor contribui la sporirea nivelului de satisfacție profesională a bibliotecarilor din bibliotecile universitare. Satisfacția la locul de muncă a profesioniștilor din bibliotecă este esențială și este un factor fundamental atât al dezvoltării și organizării serviciului, cât și pentru a dezvolta o forță de muncă motivantă și productivă pentru succesul organizațional.

Metodologia de gestionare a bibliotecii bazată pe autoevaluarea organizațională se regăsește în articolul *Самооценка деятельности как основа эффективного управления библиотекой* [14, pp. 28-33]. Autoarele vorbesc despre procesul de autoevaluare, care presupune o analiză cuprinzătoare și sistematică a performanței unei organizații față de un punct de referință selectat și oferă o imagine de ansamblu asupra eficacității sistemului de management.

Lucrarea prezintă participarea Bibliotecii Științifice Regionale de Stat din Novosibirsk în concursul *100 cele mai bune produse ale Rusiei*, lucru care a contribuit la evaluarea nivelului de satisfacție a utilizatorilor, angajaților, furnizorilor, fondatorilor și la determinarea domeniilor prioritare de dezvoltare. Rezultatele concursului de bibliotecă au permis autorilor să ajungă la concluzia că autoevaluarea diagnosticului poate și ar trebui să devină o parte integrantă a ciclului anual de planificare, atât strategic, cât și operațional.

În concluzie, putem menționa că în perioada 2014-2020 au fost efectuate atât cercetări fundamentale și studii care au avut drept scop dobândirea cunoștințelor noi și formularea ipotezelor, cât și

cercetări aplicative, care au urmărit acumularea de noi cunoștințe privind calitatea serviciilor și produselor bibliotecii, satisfacția utilizatorilor, competențele și cunoștințele bibliotecarilor (pe de o parte, apreciate, iar pe de alta, blamate), căile de acces, amplasarea bibliotecii, orarul de funcționare. Astfel, nevoia de management al calității într-o bibliotecă este ireversibilă, deoarece acesta este utilizat în calitate de instrument de explorare a unor posibilități organizatorice și administrative noi, pornind de la premisa că rezultatul final va conduce la îmbunătățirea unor aspecte ale organizației. Dacă un director nu observă că bibliotecile de cercetare se află la răscruce, atunci schimbarea nu are nici un sens. Nu există nici un motiv pentru a purcede la schimbare în afară de o curiozitate intelectuală. De asemenea, managerii bibliotecilor trebuie să creeze un climat care să încurajeze angajații să-și aducă aportul la realizarea misiunii, viziunii și obiectivului major al instituției infodocumentare.

Făcând o sinteză a publicațiilor consultate, putem afirma că managementul calității a luat amploare în activitatea bibliotecilor și că managerii acestora optează pentru implementarea managementului calității în biblioteci, fiind convingși că acesta reprezintă *metoda modernă de conducere în bibliotecile de azi și din viitor* [9, p. 56]. Atunci când instituția se confruntă cu o schimbare radicală, cea mai portivită metodă de conducere este managementul calității. „Sau, mai bine zis, când ești pus la zid și nu ai încotro, pui în aplicare managementul calității totale” [9, p. 56].

Referințe bibliografice:

1. 27 *Lessons from Philip Kotler, the father of Modern Marketing, to apply to your Online Marketing Strategies* [online] [citat 15.09.2020]. Disponibil: <https://postcron.com/en/blog/philip-kotler-advice-for-online-marketing/>
2. CONSTANTINESCU-MATIȚA, M.-S. *Introducerea managementului calității totale în biblioteci* [online] [citat 11.09.2020].. Disponibil: <https://www.bcuculuj.ro/bibliorev/arhiva/nr21/info2.html>
3. GHENGHEA, G. Calitatea serviciilor de bibliotecă în opinia utilizatorilor BTȘ UTM (sondaj recent). In: *Conferințele UTM* [online]. 2014, vol. III, pp. 534-537 [citat 11.09.2020].. Disponibil: http://repository.utm.md/bitstream/handle/5014/7453/Conf_UTM_2014_Vol_III_pg534_537.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. IJIEKHUAMHEN, O.P., BLESSING, A., OMOSEKEJIMI, A.F. *Assess users' satisfaction on academic library performance: a study*

- [online] [citată 15.09.2020]. Disponibil: https://www.researchgate.net/publication/259673454_Users_Satisfaction_Assessment_in_Academic_Library_Performance
5. JEROME, I. *An Investigation on the Nexus Between Leadership Style and Job Satisfaction of Library Staff in Private University Libraries South-West, Nigeria* [online] [citată 14.09.2020]. Disponibil: <https://tinyurl.com/mr3v5wzz>
 6. MARASINGHE, L. *An Investigation on the Nexus Between Leadership Style and Job Satisfaction of Library Staff in Private University Libraries South-West, Nigeria* [online]. 2018 [citată 16.09.2020]. Disponibil: <http://eprints.lmu.edu.ng/1857/>
 7. MATDAHAN, S., TAIB, M.Y., ZAINUDIN, N.M., ISMAIL, F. Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library. In: *The Journal of Academic Librarianship* [online] [citată 12.09.2020].. 2016, vol. 42, issue 1, pp. 38-43. Disponibil: <https://www.science-direct.com/science/article/abs/pii/S0099133315002384>
 8. MOHINDRA, R., KUMAR, A. User Satisfaction Regarding Quality of Library Services of A.C. Joshi Library, Panjab University, Chandigarh. In: *Journal of Library & Information Technology*. [online]. January 2015, vol. 35, nr. 1, pp. 54-60 [citată 26.03.2020]. Disponibil: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37006574/User_Satisfaction_Regarding_Quality_of_Library_Services_of_A.C._Joshi.pdf?1426597413=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUser_Satisfaction_Regarding_Quality_of_L.pdf
 9. OWENS, I. Managementul Calității totale, factor al schimbării: strategii pentru secolul XXI. In: ANGHELESCU, Hermina G. B., KIRÁLY, István (edit.) *Management pentru viitor. Biblioteci și arhivă*. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană, 2000. – pp. 49-58
 10. POPESCU, E. Îmbunătățirea calității serviciilor de relație cu publicul utilizator în cadrul Bibliotecii Institutului de Matematică „Simion Stoilow” al Academiei Române. In: *Studii de biblioteconomie și știința informării* [online] [citată 15.09.2020]. 2017, nr. 21, pp. 5-22. Disponibil: <https://ideas.repec.org/a/buh/journal/y2017i21p5-22.html>
 11. REDDY, P.R. Measuring of Quality Services in the Libraries. In: *International Journal of Library and Information Studies* [online] [citată 11.09.2020].. 2017, vol.7, pp. 144-149. Disponibil: http://www.ijlis.org/Jan-Mar_2017_Vol-7_No-1.html
 12. STUEART, R. *Library and Information Center Management* [online] [citată 15.09.2020]. Disponibil: http://ir.library.ui.edu.ng:8080/bitstream/123456789/3505/1/%5BBarbara_B._Moran%2C_Robert_D._Stueart%5D.pdf

13. АЗГАЛЬДОВ, Г. Г. *Теория и практика оценки качества товаров. Основы квалиметрии*. Москва: Экономика, 1982. 256 с.
14. СМИРНОВА, О.Е., ТАРАСОВА, С.А., САЕНКО, З.М. Самооценка деятельности как основа эффективного управления библиотекой. In: *Библиосфера* [online]. 2015, № 4, с. 28-33 [citat 14.09.2020]. Disponibil: <https://cyberleninka.ru/article/n/samootsenka-deyatelnosti-kak-osnova-effektivno-go-upravleniya-bibliotekoy>
15. СУКИАСЯН, Э.Р. Что такое квалиметрия. Об измерении качества в баллах. In: *Научные и технические библиотеки* [online]. 2018, № 2, с. 113-116 [citat 15.09.2020]. Disponibil: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32422990>