

UNIVERSITATEA DE STAT „ALECU RUSSO” DIN BĂLȚI
BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ

Conferința Științifică internațională
TRADIȚIE ȘI INOVARE ÎN CERCETAREA ȘTIINȚIFICĂ, EDIȚIA a XIII-a

„BIBLIOTECILE UNIVERSITARE ȘI INTELIGENȚA ARTIFICIALĂ: PARTENERI ÎN EDUCAȚIE ȘI CERCETARE”

în cadrul Secțiunii:
BIBLIOTECONOMIE ȘI ȘTIINȚELE INFORMĂRII

10-11 octombrie 2024

TITLUL CONFERINȚEI

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN ACTIVITATEA BIBLIOGRAFICĂ

Anna NAGHERNEAC
Bibliotecară principală BȘ a USARB
[ORCID: 0000-0002-8300-0748]
Elena SCURTU
Bibliografă BȘ a USARB
[ORCID: 0000-0001-5793-2472]



Organizarea științifică a muncii într-o bibliotecă

presupune un management al calității care

coordonează calitatea proceselor de muncă.



Mai multe standarde definesc managementul calității ca parte a sistemului de management al organizației, orientată către obținerea rezultatelor, în raport cu obiectivele calității.

Pentru satisfacerea necesităților, așteptărilor și cerințelor părților interesate, în dependență de caz.

Calitatea, variabilă continuă, este exprimată printr-un ansamblu de caracteristici: principii, particularități, funcții.

Mackey & Mackey - 14 principii ale managementului calității în biblioteci




- 
- ❖ **Orientarea spre utilizatori. Angajații unei instituții (inclusiv și bibliotecile) sunt datori să cunoască, să studieze necesitățile utilizatorilor prin conversații, feedbackuri constructive, sondaje, întâlniri, seminare speciale, să-și corecteze activitatea în dependență de aceste necesități**
 - ❖ **Personalitatea liderilor, managerilor cu tendințe spre desăvârșire continuă. Un manager al calității trebuie să fie un adept al calității cu o artă a convingerii impecabile, să stabilească politici de calitate, scopuri, sarcini, să asigure o atmosferă de încredere în realizarea acestora, să susțină relațiile deschise între angajați, să motiveze ideile creatoare... ;**
 - ❖ **Implicarea angajaților în luarea deciziilor, rezolvarea diverselor probleme prin responsabilitate, inițiativă, perfecționare profesională continuă;**
 - ❖ **Examinarea continuă a fiecărui proces de activitate, care formează un sistem, un ansamblu, cu prevederea diverselor consecințe, stabilindu-se rezultatele finale. Ar fi bine să se numească o persoană responsabilă de fiecare proces cu anumite drepturi;**
 - ❖ **Capacitatea de a lua decizii corecte în momente inoportune pentru a menține la nivelul preconizat calitatea. Efectivitatea deciziilor se bazează pe analiză, sinteză, experiență. Nu mai puțin importantă este intuiția, dar, desigur, va predomina argumentarea;**
 - ❖ **Parteneriat reciproc avantajos cu utilizatorii prin identificarea și onorarea necesităților acestora prezente și viitoare.**



Figura1. Prezentarea grafică a principiilor managementului de calitate în biblioteci

În realizarea principiilor managementului calității se evidențiază un șir de particularități

- menținerea continuă în viziunea managerului a acțiunilor angajaților



- evidența succeselor și insucceselor

- Procesul de îmbunătățire a calității este prezentat în „trilogia” sa prin intermediul unui cerc, cuprinzând trei procese manageriale, respectiv *planificare*, *control* și *îmbunătățire*



Joseph Moses JURAN
(1904-2008)

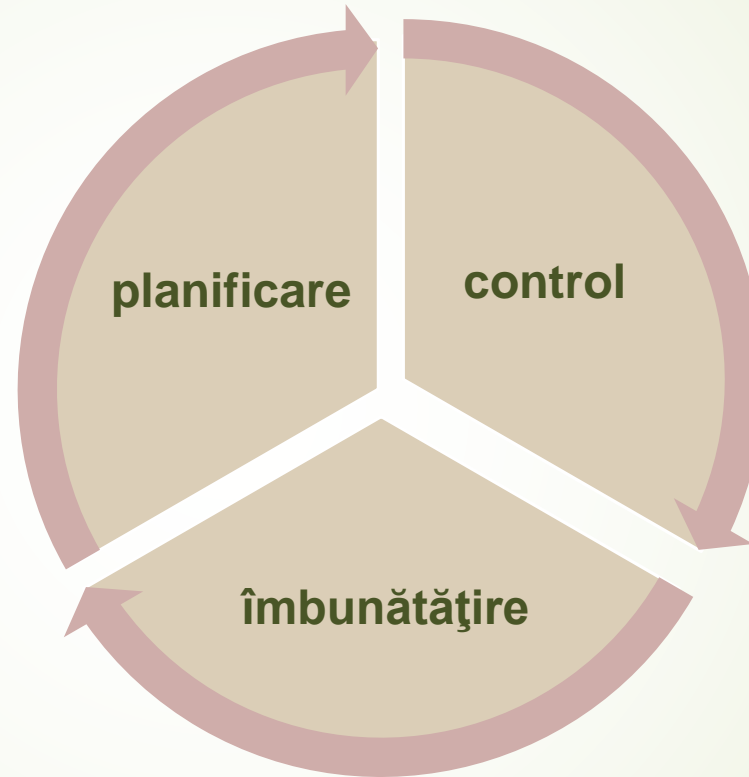




Figura 2. Prezentarea grafică a trilogiei proceselor manageriale

- Managementul calității impune un control continuu al activității. Controlul este necesar pentru a evalua situația curentă, pentru a corecta, orienta acțiunile ulterioare.


- 
- ❑ Planificarea este în mod constantă, în dependență de lumea din jur care este și ea mereu în schimbare.
 - ❑ În procesul planificării managerii se confruntă cu noi provocări, proprii oricărei instituții și organizații, de care va ține cont, transfigurându-le în obiective.



Planificarea este o activitate de gândire creativă, critică, de raționament profund, argumentare și invenții.

Procesul de planificare necesită analiza situației în concordanță cu actualitatea cotidiană și cea a viitorului apropiat, precum și de oportunitățile survenite;

Se vor stabili scopurile și obiectivele proceselor în timp și spațiu cu o monitorizare permanentă.



Planificarea în biblioteci, inclusiv și în activitatea bibliografică, se face după anumite forme, luându-se în considerație aspectul cantitativ și organizațional cu un conținut calitativ bogat.

- Indicii cantitativi, ca regulă, se stabilesc ținându-se cont de rezultatele obținute în anii precedenți și de schimbările intervenite în mediul intern și extern al instituțiilor
- Conținutul planificării se discută cu managerul superior, cu angajații în dependență de forme, modalități, metode noi în activitatea bibliotecilor.

Managementul calității impune un control continuu al activității.

- Controlul este necesar pentru a evalua situația curentă, pentru a corecta, orienta acțiunile ulterioare
- Se efectuează de către managerul superior, funcțional, periodicitatea depinde de schimbările sociale, tehnologice, instituționale, de solicitările utilizatorilor.

Trei fragmente din activitatea informațional-bibliografică se impun a fi controlate în mod organizat:

**acces la resurse
informaționale cât
mai variate și**

- utilizarea lor cât mai efectivă,

**integrarea
produselor
informațional-
bibliografice,**

- elaborate în spațiul informațional național și mondial

**nivelul tehnologic
aplicat**

- (în colectarea, prelucrarea, difuzarea informației, elaborarea bibliografiilor), care reduce timp, ridică calitatea.

Competențe fundamentale, tradiționale:

cunoașterea colecției bibliotecii pentru a apela la ea în orice moment;

cunoașterea colecției bibliotecii pentru a apela la ea în orice moment;

competențe de catalogare și indexare

competențe psihologice, pedagogice, flexibilitate necesare în relațiile cu mediul universitar: profesori, studenți;

competențe de cultură generală

Competențe tehnologice:

- utilizarea maximală a resurselor informaționale în servirea și colectarea informației, soluționarea diverselor probleme;
- competențe de executare a operațiunilor complexe și variate;
- contribuții la formarea *culturii informației* cititorilor.

Competențe manageriale:

cunoașterea legilor, politicilor de stat;

cunoașterea legilor, politicilor de stat;

participare la planificarea activității serviciului

managerierea calitativă a activităților efectuate, demonstrându-se creativitate, inovație, capacități de analiză și sinteză, deschidere spre nou, luare de decizii prompte și corecte; participare la proiecte;

abilități de menținere a relațiilor armonioase cu colegii, a spiritului de echipă.



Pentru a corespunde cerințelor și provocărilor secolului XXI, („secol de viteză”) bibliotecile trebuie să introducă elemente de inovație în toate activitățile, să creeze condiții favorabile pentru un învățământ de calitate.



Bibliotecarul de azi, ca membru al comunității educative și specialist în domeniul informării, trebuie să fie foarte bine pregătit pentru a deveni un element integrat și inerent al *Societății Cunoașterii*.




Prin formarea profesională se urmărește dezvoltarea unor capacități noi, îmbunătățirea capacităților existente, acumularea de cunoștințe profesionale suplimentare formării de bază.



- Sistemul de formare profesională continuă a personalului de bibliotecă include activități de educație formală, nonformală și informală. Activitățile de educație formală sunt organizate, sistematizate, desfășurate conform planului de activitate, întocmit, ca regulă, pentru un an.
- În planificare se ține cont de problemele schimbărilor sociale, de instruire, culturale..., de noile activități ce urmează a fi aplicate în activitatea bibliotecii.
- În ultimii ani, problemele sunt prezentate și discutate în cadrul școlii de vară, în cea mai mare parte, acestea sunt produsele informaționale moderne și aplicarea lor în activitatea bibliotecilor.



- 
- ❑ Un bibliotecar profesionist cu responsabilitate își elaborează și un plan de instruire individuală, care include acțiuni de formare profesională, ce vor lichida punctele slabe în **managementul activității personale** precum și activități de **cultură generală**, pentru a ține piept cerințelor mereu în schimbare ale utilizatorilor.
 - ❑ O bibliotecă obține succes și popularitate în măsura în care reușește să-și dezvolte **relații foarte bune cu utilizatorii**, oferindu-le produse și servicii de calitate solicitate și așteptate.
 - ❑ **Calitatea și controlul calității** reprezintă factori de succes pentru orice instituție infodocumentară. Funcționarea **managementului calității**, în mare parte, ține de responsabilitatea managerului superior și a managerilor funcționali, care optează pentru dezvoltarea **culturii calității** a fiecărui angajat din bibliotecă.
 - ❑ O importanță deosebită în îmbunătățirea continuă a calității serviciilor revine **evaluării**, care „este prezentă în orice domeniu de activitate, ea având un important rol în eficientizarea activităților de orice tip, ea este „un proces” prin care se obțin informații utile ce „permit luarea unor decizii ulterioare”.
 - ❑ De exemplu, **evaluarea lucrărilor de proporții** elaborate în biblioteci se poate face prin **lansările lor în public** cu participarea profesioniștilor în problemă și, fără doar și poate, a utilizatorilor. Aici deschis se pune în discuție reușitul și nereușitul, lacunele și realizările, se **audiază propuneri** de a mai putea schimba câte ceva.

CONCLUZII

Deosebit de valoroasă pentru calitatea serviciilor este evaluarea lor de către utilizatori

- ❑ În scopul evaluării necesităților informaționale ale utilizatorilor bibliotecii și identificării gradului de satisfacție a utilizatorului față de calitatea serviciilor prestate se elaborează chestionare speciale, se desfășoară interviuri/dialoguri pentru a stabili care este rezultatul calității informației difuzate și cum este utilizată în cercetare și în procesul didactic.
- ❑ Evaluarea lucrului efectuat este evaluarea competențelor profesionale ale salariaților bibliotecii cu o varietate de tonalități, a măiestriei lor și, ca urmare, a imaginii bibliotecii.
- ❑ Ținerea sub control și evaluarea proceselor de muncă trebuie să reprezinte o prioritate internă, tratată continuu, în vederea prevenirii situațiilor nedorite.
- ❑ Calitatea este strict condiționată de nivelul de competență. Putem spune că un serviciu de calitate înaltă (aduce satisfacții înalte, dacă cel care l-a furnizat este competent , pentru aceasta trebuie să pledăm pentru o instruire continuă, care ne va menține la cerințele mereu în schimbare a zilei de azi.
- ❑ „Educația pentru informație nu este un panaceu, dar poate fi o cale largă către o calitate umană superioară, iar *cultura informației* ar putea deveni cultura reprezentativă a unei lumi noi” .

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

1. OWENS, Irene. *Managementul calității totale, factor al schimbării: strategii pentru secolul XXI*. Traducere din limba engleză de Hermina G.B. ANGHELESCU. Online. Disponibil: <https://www.google.com/search?q=Mackey+%26+Mackey+> [accesat 02.10.2024]
2. CERTO, Samuel C. *Managementul modern: Diversitatea, calitatea, etica și mediul global*. București: Teora, 2000, pp. 669-670. ISBN 973-20-0597-1.
3. STOICA, Ion. *Sensul schimbării în universul infodocumentar*. Constanța: Ex Ponto, 2009, p. 59. ISBN 978-973-644-862-1.
4. DMITRIC, Ecaterina. *Forme și metode moderne de activitate metodologică în contextul inovării*. In: *Activitatea metodologică – o nouă abordare în contextul inovării tehnologice*. Chișinău, 2018, p. 34.
5. *Metode și tehnici eficiente de învățare : ghid metodologic*. Coordonator : Ludmila FRANȚUZAN. Chișinău, 2023, p. 4. ISBN 978-9975-46-854-1.
6. CUCOȘ, Constantin. *Teoria și metodologia evaluării*. Iași: Polirom, 2008, p. 28. ISBN 978-974-46-0936-9.

Mulțumim!



Sursa: <https://cultura-calitatii-crestere-si-performanta-in-cadrul-organizatiei-tale/>

ana.nagherneac@gmail.com
elenagrama@list.ru