

## PARTICULARITĂȚI ALE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN DEZVOLTAREA COLECȚIILOR

PARTICULARITIES OF QUALITY MANAGEMENT IN COLLECTION DEVELOPMENT

Elena CRISTIAN

**Abstract:** *The approach to quality management as a process involves research and development, evaluation based on a system of performance indicators, control, having as main vector the orientation towards satisfying the requirements of customers and other stakeholders. Continuous improvement of all systems and processes for the development of collections, using various methods, tools and techniques in order to ensure access to information.*

**Keywords:** *USARB Scientific Library, collections, quality, quality management, users, collections development policy, services, SWOT analysis*

*Managementul calității are ca scop principal orientarea instituției spre performanță pe toate dimensiunile activității acesteia. El se constituie și funcționează ca sistem de organizare internă, corelat cu un sistem extern de asigurare a calității. Acest sistem cuprinde activități de planificare, coordonare, organizare, control și asigurarea calității, așa precizează promotorul acestui sistem, Vladimir Guțu, dr. habilitat, profesor universitar.*

Principiile managementului calității în învățământul universitar:

- Orientarea spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor utilizatorilor.
- Atitudinea proactivă a conducerii instituției în problema calității.
- Îmbunătățirea continuă a proceselor și activităților informaționale, implicarea și conștientizarea personalului.
- Identificarea unor indicatori relevanți ai calității și introducerea mecanismelor de evaluare internă a acestora.
- Documentarea sistemului în vederea furnizării dovezilor obiective, care să stimuleze crearea încrederii.
- Îmbunătățirea continuă a performanței bibliotecii.
- Analiza datelor și a informațiilor obținute de bibliotecă.
- Relațiile reciproc avantajoase cu cadrele didactice și partenerii.

Activitățile de asigurare a calității învățământului la nivel local:

- Planificarea calității
- Evaluarea calității
- Asigurarea calității
- Îmbunătățirea calității

Biblioteca Științifică USARB - centru informațional modern pentru educație și cercetare, oferă servicii și produse informaționale moderne de înaltă calitate tuturor categoriilor de utilizatori pentru o dezvoltare profesională continuă. *Biblioteca Științifică USARB – Bibliotecă Inovatoare – planificare și politici, calitate și relevanță, parteneriate, astfel se poate vorbi astăzi de managementul bibliotecii universitare bălțene.*

Instrumentele și tehnicile managementului calității utilizate de către Biblioteca Științifică USARB sunt stipulate în Planul de dezvoltare strategică instituțională a Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți pentru perioada 2019-2023.

Asigurarea calității și managementul universitar prin *Oferirea unor servicii de instruire și de cercetare de calitate reprezintă o preocupare majoră a comunității academice bălțene. Activitatea instituțiilor de învățământ superior în Republica Moldova se desfășoară în condiții de autonomie universitară, într-un mediu concurențial tot mai accentuat. Din aceste considerente este necesar ca USARB să ofere absolvenților competențe necesare pentru integrarea rapidă în profesie. Pentru realizarea acestui obiectiv sunt necesare acțiuni sistematice în vederea asigurării calității sub aspect structural și funcțional. În luna septembrie 2011, a fost format Departamentul de management al calității. La 5 decembrie 2011, USARB a fost certificată de organisme de certificare a sistemelor de management IQNet (The International Certification Network) și SRAC (Societatea Română pentru Asigurarea Calității) în domeniile activității de învățământ universitar și pregătirea cadrelor universitare și academice. Certificatul confirmă că USARB are implementat și menține un sistem de management al calității conform condițiilor standardului internațional ISO 9001:2008, se indică în Planul de dezvoltare strategică instituțională a Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți pentru perioada 2019-2023.*

Potrivit Politicii de dezvoltare a colecțiilor Bibliotecii Științifice USARB, *Biblioteca Științifică USARB prin dezvoltarea și organizarea colecțiilor răspunde cerințelor complexe și diverse de informare, studiu și cercetare ale studenților, cadrelor didactice, cercetătorilor și altor categorii socio-profesionale din învățământ. Colecțiile BȘ USARB au un conținut enciclopedic, asigurând o bază pluridisciplinară pentru studiile universitare și cercetare, specializate pe profilul facultăților și domeniilor adiacente. Colecția Bibliotecii la 01.01.2020 constituie 1 008 074 u.m. în 311 649 titluri, valoarea totală fiind de 13 830 585,29 lei.*

Politica de dezvoltare a colecțiilor reprezintă un set de parametri ce reglementează responsabilitățile privind criteriile și elementele de dezvoltare a colecțiilor, este politică care susține sarcina principală a bibliotecii de selecție, menținere și asigurare a accesului la resursele informaționale și documentare pentru toți utilizatorii, se menționează în *Guidelines for a Collection Development Policy using the conspectus model. International Federation of Library Associations and Institutions Section on Acquisition and Collection Development 2001.*

Analiza SWOT – viziune de ansamblu privind managementul calității la BȘ USARB.

Puncte forte:

- Biblioteca deține poziția de lider în zona de Nord a Republicii Moldova și prin colecțiile sale satisface nevoile de informare a utilizatorilor.
- Un corp unic de bibliotecă, așezat pe 4 niveluri și situat în centrul campusului universitar, cu condiții, spații funcționale și program de lucru comod.
- Are integrate structuri și colecții internaționale ce măresc și diversifică oportunitățile utilizatorilor.
- BȘ USARB asigură colecții bogate și variate în raport cu alte biblioteci similare din R. Moldova; achiziții anuale (prin cumpărare, donații, proiecte, depozit legal, schimb interbibliotecar) coerente și diverse.

Puncte slabe:

- Alocarea de resurse financiare insuficiente pentru dezvoltarea colecțiilor și accesul la baze de date.

- Scăderea numărului de abonamente la publicații periodice din motivul creșterii prețului lor; schimbul interbibliotecar doar cu bibliotecile mari din Republică din lipsa finanțelor pentru achitarea serviciilor poștale.
- Achiziția dezechilibrată a resurselor informaționale în format tipărit și electronic.
- Îmbătrânirea colecțiilor, imposibilitatea de a procura mai multe exemplare la titlu.

Managementul colecțiilor se raportează la resursele de care dispune biblioteca: fonduri, spațiu, echipament, personal. Se stabilește ce fel de documente se vor achiziționa, câte și ce fel de documente se vor elimina, regularitatea accesului și utilizării, pentru a decide dacă este necesară obținerea mai multor exemplare, împrumutul interbibliotecar, spațiul de depozitare, cataloagele, care asigură gestionarea intelectuală a colecțiilor – pertinenta și coerența achizițiilor și eliminărilor, gestionarea administrativă a documentelor – în operațiunile de inventariere, în circulația documentelor, exploatarea și punerea în valoare a colecțiilor, schimbul și cooperarea – cataloagele colective, politicile de achiziție și de eliminare partajate, și mai presus de orice, utilizatorii pe care biblioteca îi deservește. Managementul colecțiilor prezintă importanța colecțiilor în structura bibliotecii, complexitatea, diversificarea colecțiilor sporesc calitatea. Colecțiile BȘ USARB constituie un adevărat tezaur științific și didactic, se diversifică în corespundere cu programul procesului de învățământ, planurile de studii și interesele utilizatorilor.

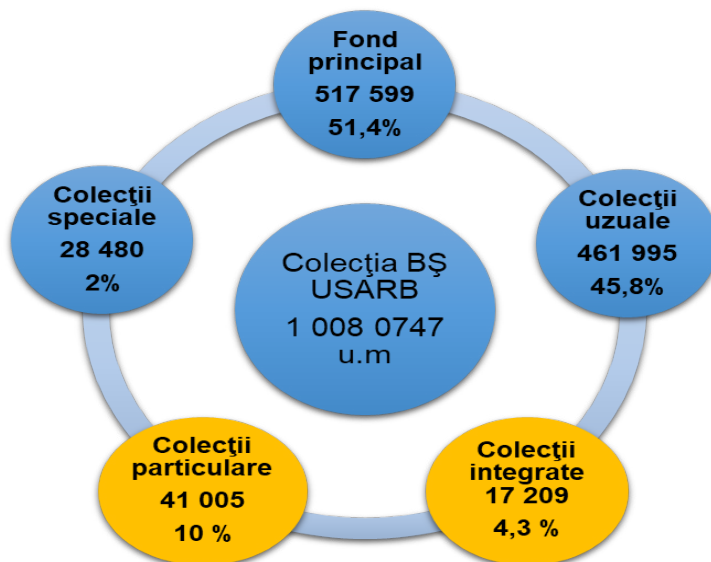


Figura1. Organizarea colecțiilor

Depozitul Obligatoriu UNIVERSITARIA reprezintă o colecție constituită din documentele editate de cadrele didactice, studenți și bibliotecari ai Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți. Principalul scop este de a valorifica și promova patrimoniul științific universitar, de a facilita accesul utilizatorilor actuali/potențiali la colecție, de a prezenta rolul bibliotecii în constituirea și conservarea patrimoniului intelectual creat. Anual colecția se îmbogățește cu peste 300 documente, care sunt comunicate,

valorificate, promovate pe întreg parcursul anului în cadrul activităților de studiu și cercetare (conferințe, ședințe profesionale, ore de informare etc.).

Publicații produse în rezultatul activității editoriale proprii, bibliotecarii au editat peste 170 de lucrări bibliografice și 2 reviste de specialitate, în colecțiile Bibliographia Universitas, Facultas Biography – USARB, IN HONOREM, Personalități universitare bălțene, Scriitori și Universitari bălțeni, Doctori Honoris Causa ai USARB, Vestigia Semper Adora, Cultura Informației, Profesionalizare, Centrul Biblioteconomic Departamental.

Tipografia *Presa universitară bălțeană* donează anual peste 100-120 exemplare (cărți și reviste).

Colecțiile speciale cuprind documente destinate conservării și valorificării prin studii și cercetări, iar consultarea lor se face în spații special amenajate în sălile de lectură.

Colecțiile speciale cuprind 28 480 (2,8%) de documente cu valoare bibliofilă, științifică, documentară, literară, artistică, cărora li se acordă o atenție deosebită și li se asigură condiții de grupare și protejare.

Carte rară 5 705	Carte cu autograf 1 364	Colecția Ioan Nicatori 750
Autoreferare 5 836	DOU 3 202	Teze de licență 8 845
	Teze master 2 744	Teze de doctor 35

În colecțiile Bibliotecii Științifice USARB sunt integrate 11 colecții particulare ce poartă numele donatorilor și cuprind peste 40 000 volume, colecționate de-a lungul timpului, unele din documente având statut de unicat, organizate în acces liber în serviciul Comunicarea colecțiilor. Programe infodocumentare. Marketing. Cărțile din colecțiile particulare vin din cele mai diferite domenii ale cunoașterii umane: începând cu cărți de beletristică, trecând în volume de știință, tehnică, istorie, suflet și șănătate, prezentând un interes deosebit pentru utilizatori.

- ◆ Colecția „Radu Moțoc” – 33 000 ex. în 30 250 titluri
- ◆ Colecția „Mircea Druc” – 285 ex. în 267 titluri
- ◆ Colecția „Mircea Ioniță” – 438 ex. în 270 titluri
- ◆ Colecția „Iulius Popa” – 384 ex. în 380 titluri
- ◆ Colecția „Ioan Călin Dimitriu” – 397 ex. în 393 titluri
- ◆ Colecția „Dr. Leonid Gheorghian” – 280 ex. în 271 titluri

- ◆ Colecția „Pavel Proca” – 463 ex. în 456 titluri
- ◆ Colecția „Daniela Gifu” – 96 ex. în 62 titluri
- ◆ Colecția „Dan-George Dimitrescu” – 2 608 ex. în 2 578 titluri
- ◆ Colecția „Nicolae Varnay” – 852 ex. în 848 titluri
- ◆ Colecția „Mircea Filip” – 1 018 ex în 966 titluri

Utilizatorii BŞ USARB au acces liber la 11 colecții naționale și internaționale integrate în structura Bibliotecii, ca una din sursele principale în asigurarea accesului la documentele bibliotecilor din țară și din alte țări ale lumii. Pe parcursul anului colecțiile se completează peste 500-700 documente provenite din donații. Diversitatea colecțiilor servește drept bază documentară pentru cercetările cadrelor didactice, licențiașilor, masteranzilor, doctoranzilor în diverse domenii de activitate. Colecțiile integrate numără 17 209 documente localizate în acces liber la raft.

- ◆ Centrul Documentare și Informare al ONU, EUI – 5 747 u. m.
- ◆ Punctul de Informare Documentare NATO – 134 u.m.
- ◆ Biblioteca Depozitară Regională a Băncii Mondiale – 1 347 u.m.
- ◆ Colecția Institutului Cultural Român – 573 u. m.
- ◆ Colecția Centrul de Informare al României – 864 u.m.
- ◆ Colecția AGEPI – 603 u.m.
- ◆ Colecția DAAD (Universitatea din Landshut, Germania, în cadrul Proiectului USARB Parteneriatul cu Moldova în cooperare cu Serviciul German de Schimb Academic și Compania Draxelmaier) – 940 u.m.
- ◆ **Colecția WILHELMI – 1 831 u.m.**
- ◆ **Colecția Goethe – 243 u.m.**
- ◆ Colecția JDP – 4 843 u.m.
- ◆ Colecția Lituania – 84 u.m.

*Repozitoriul Instituțional Open Research Archive (ORA) USARB* <http://dspace.usarb.md:8080/jspui/> este o arhivă electronică a Universității de Stat „Alecu Russo” din Bălți, cu acces deschis, ce conține articole, cărți (monografii, studii, materiale ale conferințelor, publicații didactice, lucrări de referință), materiale multimedia, publicații seriale ș.a., semnate de cadrele didactice și bibliotecarii USARB. Documentele prezentate în ORA USARB sunt indexate în Google Scholar, ZENODO, OpenAire, DataCite și incluse automat în profilul cercetătorului, fiind vizibile în Web of Science, Scopus, Publish or Perich. RI ORA USARB este inclusă în modulele BASE, DuraSpace, OpenDOAR și Registry of Repository Access Open (ROAR), Politica – în ROARMAP, ceea ce contribuie la sporirea vizibilității și creșterea ratingului USARB în clasamentele internaționale. La 01.01.2020 arhiva conținea 3 396 titluri ale 1 111 autori - cadre didactice și bibliotecari

USARB.

*Biblioteca Digitală USARB* <http://tinread.usarb.md:8888/jspui/> este un serviciu online care arhivează curriculum-urile universitare și conținuturi create de autori din afara instituției, organizată în baza de date și prelucrată în acord cu criteriile de regăsire.

Buletinul informativ bibliografic *Achiziții recente* de pe pagina WEB [http://libruniv.usarb.md/index.php/ro/noutati/achizitii\\_recente](http://libruniv.usarb.md/index.php/ro/noutati/achizitii_recente), structurat pe 11 domenii, anual se completează cu peste 1 600 înregistrări bibliografice.

Expoziția tradițională *Achiziții recente* funcționează în spațiul Oficiului de informare și cercetare bibliografică. În 2019 a fost actualizată de 5 ori, oferind utilizatorului 1 490 titluri de documente din toate domeniile cunoașterii, ceea ce constituie circa 61% din numărul total al achizițiilor.

Salonul editorial Universitaria „*Contribuții științifico-didactice (Ediția a 10-a, anul 2019)*” a prezentat peste 300 de documente editate pe parcursul anului: monogra-fii, materialele conferințelor științifice, dicționare, manuale, ghiduri, curriculumuri, anu-are, articole științifice, publicații periodice semnate de profesori și colaboratorii USARB.

Activitatea Expozițională. Programele Infodocumentare sunt direct implicate în procesul educațional și de formare, folosind diverse expoziții. Anual se organizează peste 550 de expoziții, informative, tematice, online (de promovare a patrimoniului).

Promovarea colecțiilor și serviciilor Bibliotecii prin mass-media: interviuri la emi-siunea TV Bălți, [www.stiripozitive.eu](http://www.stiripozitive.eu); Accent TV, canalul YouTube TV USARB, TVNord, radio Actualități, Literatura și Arta, Făclia etc.

Asigurarea calității potențialului documentar tradițional și modern pentru utili-zatori este o preocupare principală a universității și bibliotecii. Anual se prospectează produsul editorial, pentru Ofertă, se transmite prin email la 13 șef de catedre, (Pro-puneri Oferta de carte), în susținerea procesului de studii. Acoperirea bibliografică a disciplinelor în corespundere cu necesitățile utilizatorilor, analiza rapoartelor privind dotarea lectoratelor, depistarea resurselor informaționale didactice pentru discipli-nele noi.

În conformitate cu misiunea, solicitările și necesitățile comunității universitare BȘ USARB deține următoarele colecții:

- *după destinație*: colecția principală, colecții uzuale - destinate comunicării prin sălile de lectură și sălile de împrumut la domiciliu; colecții speciale, colecția de Carte Rară, inclusiv cu autograf; documente de muzică tipărită, fond de schimb;
- *după conținut informațional*: colecții de publicații seriale, de referință, de autoreferate, colecții particulare;
- *după conținut tematic*: colecții naționale și internaționale integrate în structura Bibliotecii;
- *după tipul de suport*: *colecții tipărite*; colecții electronice - Biblioteca digitală, ORA USARB - Repozitoriul Instituțional, colecții de materiale audio-vizuale, colecții CD/DVD, baze de date proprii: Catalog electronic; SumarScanat; Înregistrări Muzicale în MP3 etc. baze de date abonate pe profilul universității;
- *după modul de consultare*: colecții cu acces liber la raft, cu acces indirect la raft, împrumut la domiciliu, pentru consultare în săli de lectură.
- Nivelurile de construcție a colecțiilor:
- *Nivel de bază*. Colecție de lucrări generale care servesc la introducerea și

definirea unei discipline/subiect, cât și la indicarea diverselor documente disponibile în altă parte și asigurarea informațională a nevoilor utilizatorilor bibliotecii în primii doi ani de studiu. Acest nivel include colecții limitate de: monografii și lucrări de referință generale; periodice reprezentative cu caracter general.

- *Nivel de studiu*. Nivelul de studiu este adecvat conținutului programelor de învățământ și constituie un nivel de intensitate mai mică decât cel de cercetare. Acest nivel include o gamă largă de: monografii și lucrări de referințe de bază și de specialitate; periodice reprezentative cu caracter general și de specialitate (acoperire completă); instrumente bibliografice esențiale pe disciplinele de studiu; materiale adecvate în alte limbi decât limba primară, cum ar fi publicațiile în ajutorul studierii unei limbi străine (acoperire limitată); lucrări ale autorilor importanți și selecții din lucrările autorilor mai puțin cunoscuți (acoperire completă).
- *Nivel de cercetare*. Colecție care cuprinde publicații în subiecte speciale sau generale ce necesită cercetări aprofundate pentru studii de doctorat și de cercetare în proiecte. Nivelul acesta include colecții extinse de: monografii specializate; teze de autor și rezumate; lucrări ce conțin rapoarte de cercetare, noi descoperiri, rezultate științifice și alte informații utile cercetătorilor; periodice specializate; reviste de referate specializate; materiale adecvate în alte limbi de circulație internațională, cât și o colecție de documente vechi conservate pentru a servi nevoilor de cercetare istorică, studii comparative.
- *Nivel comprehensiv (global)*. Colecție care reunește în măsura posibilului toate lucrările importante dintr-un domeniu specific-colecție specializată care vizează integralitatea.

Constituirea și dezvoltarea colecțiilor este una din cele mai importante activități bibliotecare direct proporționale cu creșterea și diversificarea lor pe diverse suporturi informaționale. Colecțiile constituie temelia funcționării oricărei biblioteci, fără colecții biblioteca ca instituție socială nu poate să existe. Colecția BȘ USARB este foarte importantă din perspectiva informațională și în calitate de resurse materiale.

### Referințe bibliologice:

1. GUȚU, V. Concepția managementului calității în învățământul general. In: *Revistă Științifică a Universității de Stat din Moldova* [online]. 2013, nr.5 (65) [accesat 06.09.2019] Disponibil: <http://studiamsu.eu/wp-content/uploads/01.-p.03-101.pdf>
2. HARCONIȚA E., MIHALUȚA, A. Managementul bibliotecii universitare. În: *Biblio-universitas@ABRM* [online]. 2019, nr. 1 [accesat 11.09.2019] Disponibil: [http://libruniv.usarb.md/xXx/reviste/bibliouniv\\_rev/buniv.html](http://libruniv.usarb.md/xXx/reviste/bibliouniv_rev/buniv.html)
3. *Planul de dezvoltare strategică instituțională a Universității de Stat „Alecu Russo” din Bălți pentru perioada 2019-2023*. [online] [accesat 03.10.2019] Disponibil: [http://usarb.md/wp-content/uploads/2019/02/Plan\\_Dezv\\_strat\\_08\\_noi\\_2018.pdf](http://usarb.md/wp-content/uploads/2019/02/Plan_Dezv_strat_08_noi_2018.pdf)
4. *Politica de dezvoltare a colecțiilor Bibliotecii Științifice USARB*. [online] [accesat 06.10.2019] Disponibil: [http://libruniv.usarb.md/images/pdf/strategii\\_politici/Politica\\_DC-USARB.pdf](http://libruniv.usarb.md/images/pdf/strategii_politici/Politica_DC-USARB.pdf)