

IMPLICAREA TUTUROR FACTORILOR ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII TEHNOLOGIILOR DE BIBLIOTECĂ

Autor: Zinaida STRATAN

Universitatea Tehnică a Moldovei

Abstract: *Se descrie rolul conducerii bibliotecii privind concordarea tehnologiei cu factorii mediului ambiant. Se atrage atenție studierii pieții cărții, analizei cerințelor beneficiarilor, urmării schimbărilor în dezvoltarea tehnologiilor informaționale. Se determină relația dintre tehnologie și structura organizatorică a bibliotecii, precum și calitatea personalului. Interpretarea cunoștințelor teoretice se efectuează prin raportarea la Biblioteca U.T.M.*

Cuvinte-cheie: *Biblioteca UTM, management, calitate, tehnologie, factorii mediului ambiant, piața achiziției, tehnologii informaționale, structura organizatorică, mediul educațional.*

Managementul calității tehnologiilor presupune concentrarea pe metodele și mijloacele de realizare a muncii și identificarea soluțiilor pentru optimizarea lor. Acest lucru nu poate fi realizat fără a lua în considerare factorii determinanți.

Orice organizație este influențată de contextul în care funcționează. Deosebim mediul extern care cuprinde elemente din afara organizației și mediul intern, reprezentat de factorii din interiorul organizației. Dirijarea tehnologiei de bibliotecă este influențată de ansamblul componentelor de mediu. Vom examina inițial componentele mediului extern, la care se referă:

- mediul piețelor de desfacere și al clienților;
- mediul tehnologic și tehnic;
- mediul furnizorilor;
- mediul concurențial;
- mediul juridic;
- mediul economic;
- mediul educațional și al resurselor umane;
- mediul socio-politico-cultural.

Corespunzător fiecărei componente acționează **factorii de mediu**.

1. Factorii de piață și clienții

Acești factori reprezintă interacțiunea dintre piață, clienți și organizație, prin care organizația cunoaște necesitățile, cererile și posibilitățile de prestare a serviciilor.

În acest sens, biblioteca identifică necesitățile pentru achiziții de carte sau servicii, aplicând principii de marketing. În viziunea strategiei de informare operativă între specialiștii din bibliotecă și beneficiari are loc un schimb continuu de informații (chestionarea frecventă a clienților, dialoguri, colectarea refuzurilor, informarea prin telefon, e-mail, Zile de Catedră, Zile de Informare, prezentări de carte, expoziții de intrări noi pe site-ul bibliotecii, editarea periodică a Buletinului de publicații recent intrate în colecție, etc.). Astfel se determină necesitatea achiziției sau serviciului, stabilirea precisă a cererii, precum și segmentul de beneficiari. *La acest capitol se impune și determinarea unui coeficient de asigurare cu literatură pentru fiecare specialitate, disciplină, an de studiu.*

Există și un șir de caracteristici specifice care trebuie nominalizate când vorbim despre *Factorii de piață și clienții*, cum ar fi: caracteristicile pieții (analize, căi de achiziție); oportunități, prognoze;

date privind produsele (acceptarea diferitor purtători de informație, caracteristici ale celor existente, cum ar fi performanțe, design); cerințe privind furnizorul (aspecte juridice); aspecte promoționale și publicitare (programe, lansări, mesaje, etc.); cerințe privind calitatea; informații de feed-back de la beneficiari, etc.

Identificarea și analiza cerințelor și necesităților pieței permite să formulăm obiective clare și precise privind obiectul și tehnologia achiziției.

2. Factorii tehnici și tehnologici

Factorii care dau o dinamică deosebită managementului de bibliotecă și care influențează cel mai mult modul de organizare instituțională a acestora sunt cei tehnologici. Explozia tehnologică are un efect imens asupra activității bibliotecilor, așa - cum de altfel - are și asupra altor sectoare de activitate. Ea a dus atât la intensificarea cât și la complicarea proceselor de organizare și conducere. Personalului i se cere să posede aptitudini și calificări noi, indiferent de nivelul la care se situează. Sunt necesare structuri de organizare, tehnici de comunicare și strategii financiare noi.

Cele mai importante elemente ce țin de factorii tehnici și tehnologici sunt:

- nivelul tehnic al utilajelor disponibile;
- nivelul tehnologiilor accesibile;
- accesibilitatea și disponibilitatea la studii, baze de date legate de aspecte tehnice și tehnologice de dezvoltare;
- accelerarea ritmului schimbărilor tehnologice datorită posibilităților de inovație, etc.

Influența tehnologiei mediului asupra bibliotecii este directă având ca expresie implementarea tehnologiilor informaționale. Este vorba despre o tehnologie de tip nou într-o continuă schimbare, obiect al căreia este informația electronică. Ea se caracterizează prin utilizarea tehnicii moderne de lucru, simplificarea proceselor și operațiilor de muncă, operativitatea, diminuarea erorilor și alte efecte.

3. Factorii mediului furnizorilor

Pentru îmbunătățirea tehnologiilor, biblioteca trebuie să asigure o achiziție de calitate a resurselor și materialelor necesare. E timpuriu să vorbim despre o cultură a relațiilor cu furnizorii. Bibliotecile ar putea avea un rol de inițiativă în stabilirea unor *relații benefice* de parteneriat, cooperare, schimb comun de informații, etc.

4. Factori concurențiali

Factorii concurențiali merită o examinare aparte. Dorim aici doar să menționăm importanța acceptării unei astfel de tehnologii, care ar asigura păstrarea identității fiecărei biblioteci.

5. Factori juridici

Privitor la factorii juridici putem menționa, că este nevoie de o ridicare a nivelului culturii juridice, a managementului și a personalului bibliotecii. Se cere cunoașterea și aplicarea: Legilor și reglementărilor din mediul economic, juridic, financiar, învățământ; cadrului de reglementare național cu privire la biblioteci; actelor privind dreptul de autor și proprietatea intelectuală, etc.

6. Factorii economici

Factorii economici determină baza tehnico-materială a tehnologiei de bibliotecă.

În bibliotecile universitare ei pot fi percepuți prin resursele economice ale universității date.

7. Factorii educaționali ai resurselor umane

Distingem următoarele aspecte ale mediului educațional în care funcționează biblioteca universitară:

- nivelul de cultură a populației;
- calitatea învățământului preuniversitar;
- sistemele educaționale și de formare profesională continuă a personalului;
- mijloacele, resursele și fondurile alocate sistemului educațional;

Mediul educațional al organizației influențează modul și eficiența instruirii personalului, și, în consecință, calitatea tehnologiei muncii și a serviciilor.

8. Factorii socio – politico – culturali

În această categorie sunt incluși factorii, care influențează calitatea prin următoarele aspecte:

- atitudini ce țin de structura socială, ce formează mentalitatea angajaților, scara de valori;
- nivelul cultural și științific al mediului și al angajaților;
- orientări, curente, climatul politic.

Aceste aspecte au o influență indirectă dar nu mai puțin importantă asupra calității muncii decât cele menționate anterior.

Factorii interni organizației care influențează calitatea tehnologiilor

Teoriile managementului modern consideră că influența factorilor interni creează climatul de lucru al organizației, în care se desfășoară toate activitățile prin care se realizează calitatea.

Componentele acestui climat sunt următoarele:

- structura organizației;
- procesele organizaționale;
- personalul, valorile și crezul acestuia.

1. Structura organizației

Elementele principale ce definesc structura organizației sunt:

- modul de organizare a fiecărui post de lucru, prevăzut cu obiective individuale clare, realizate prin cunoscuta formulă: decizii – sarcini – responsabilități;
- modul de structurare a funcțiilor și compartimentelor;
- procesele, tehnologiile și tehnicile folosite pentru a transforma resursele interne în produse sau servicii.

Structura organizației are un impact direct asupra tehnologiei vizavi de respectarea cerințelor:

- definirea clară a structurii organizatorice (schema organizatorică, funcțiile, compartimentele, relațiile ierarhice, resursele de personal și mijloacele disponibile, posturile de lucru);
- definirea clară a competențelor, a autorităților și a responsabilităților la nivelul funcțiilor și posturilor de lucru;
- definirea clară a proceselor, tehnicilor utilizate în cadrul bibliotecii și a modului de gestionare (prin instrucțiuni, planuri, manuale, etc.) pentru planificare, achiziții, elaborări, servicii, control, ș.a.

2. Procesele organizaționale

Procesele organizaționale: coordonarea, luarea deciziilor și comunicarea sunt hotărâtoare pentru tehnologia de bibliotecă. Sunt importante astfel de activități ca:

- schimbarea tehnologiilor în funcție de cazurile situative;
- definirea și punerea în practică a metodelor de analiză și de luare a deciziilor care să asigure preventiv atingerea obiectivelor calității;
- analiza neconformităților, a nefuncționalităților, a lipsei de eficacitate și eficiență, precum și stabilirea, și evaluarea măsurilor preventive și corective necesare;
- anticiparea consecințelor care pot urma după o acțiune tehnologică necorespunzătoare, urmată de reclamații, insatisfacții ale utilizatorilor, pierderea încrederii în bibliotecă, etc.;
- definitivarea și punerea în practică a mijloacelor de comunicare referitoare la tehnologia calității (politica, obiective, sarcini, informații, responsabilități, autorități, rezultate, documente de lucru, planuri de acțiuni, defecțiuni, etc.).

3. Personalul, valorile și crezul acestuia

Personalul, valorile și crezul acestuia constituie forța motrice a organizației, componenta de bază a realizării tehnologiei muncii.

Trebuie definită și pusă în practică o metodologie de conștientizare și de motivare a personalului privind corectitudinea muncii, implicației asupra beneficiarului și a prosperității bibliotecii.

Se cere crearea unei culturi organizaționale ca mod de manifestare, gândire, simțire, fel de a fi și de a percepe valorile, de a răspunde diverselor atitudini.

Se impune necesitatea formării profesionale continue a personalului, antrenării lui în procesele de creativitate și inovare.

Este necesar să se instituționalizeze tehnicile de conducere bazate pe calitate (politica de calitate, ghidul procalitate, sistemul de control al calității ș.a.).

Trebuie să se țină cont de formația managerilor sub aspectul valorilor, crezurilor, altor caracteristici (vârstă, experiență, educație, poziție socială), de formația și modul de acțiune a personalului (personalități, atitudini, valori, motivații, comportamente, credințe).

Ansamblul factorilor interni ai organizației, care determină structura, procesele organizaționale, precum și valorile și crezul personalului și care formează climatul de lucru al acesteia, influențează stabilirea obiectivelor calității tehnologiilor și însăși aceste obiective.

Pentru dirijarea tehnologiei și implicarea tuturor factorilor care o determină, este necesară modificarea instrumentelor manageriale practice. În acest context împărtășim ideea creării în bibliotecă a Asistenței Informațional – Tehnologice (din experiența ПИИТБ СО ПАИ). Aceasta reprezintă un sistem, ce implică conlucrarea componentelor științifico-metodice, informaționale și organizațional-manageriale și se bazează pe 3 funcții: 1) de informare despre esența situației tehnologice; 2) diagnosticare și consultare la etapa luării deciziilor (AIT operativă); 3) elaborarea planului de soluționare a problemei (AIT strategică).

Obiectivele principale ale AIT sunt: formarea culturii tehnologice a bibliotecarului, asigurarea stabilității funcționării proceselor tehnologice de bază, cercetarea problemelor de organizare a tehnologiilor progresiste din punct de vedere științific și previzional, înfăptuirea unei politici

tehnologice unitare în domeniul creării și implementării sistemului automatizat de bibliotecă, coordonarea legăturilor dintre subdiviziunile de structură.

Printre direcțiile cheie ale AIT evidențiem: colectarea datelor despre subiecții și obiectele de interacțiune tehnologică, transformarea acestor date (sistemizarea, analiza, sinteza), prelucrarea, păstrarea, reproducerea, multiplicarea, și oferirea informației tuturor participanților la procesul tehnologic. Realizarea acestor direcții asigură atingerea scopului principal al AIT – adaptarea bibliotecarului la mediul informațional-biblioteconomic modern și însușirea cunoștințelor tehnologice [5].

Concepem Biblioteca ca un sistem deschis care asigură satisfacerea cerințelor clientului. Se cere și o nouă abordare, care include o varietate de tehnici pentru a o ajuta să-și îmbunătățească continuu productivitatea, calitatea și valoarea produselor și serviciilor ei.

Referințe bibliografice:

1. Oprean, Constantin; Kifor, Claudiu; Suciu, Octavian. Managementul integral al calității. Sibiu: Editura Universității „Lucian Blaga” din Sibiu, 2005. 545 p.
2. Chirilă, Viorel. Managementul calității. Chișinău: Editura Tehnica-Info, 2002. 247 p.
3. Țoca, Ioan. Management educațional. București: Editura Didactică și pedagogică, 2007. 208 p.
4. Редькина Н. С. Технологический аудит в библиотеке. В.: Науч. и техн. б-ки. 2005, № 9, с.30-39
5. Редькина Н. С.; Кулева О.В.; Толкунова Г. Л. Информационно-технологическое сопровождение библиотечной деятельности. Опыт ГПНТБ СО РАН. В.: Науч. и техн. б-ки. 2007, № 7, с.27-33.