

**Universitatea Liberă
Internațională din Moldova**



**SYMPOSIA
PROFESSORUM**

Seria: **Biblioteconomie.
Informare. Documentare**

**Materialele sesiunii științifice
din 8-9 octombrie 2004**

Chișinău, 2005

CZU [02+378.8](478)(063)

S 98

SYMPOSIA PROFESSORUM

Director publicație:

Academician, prof. univ., dr. hab. Andrei GALBEN

Coordonator științific:

prof. univ., dr. hab. Victor Moraru



Seria: Biblioteconomie. Informare. Documentare 2004

Redactor responsabil: Ludmila CORGHENCI

Colegiul de redacție:

conf. univ., dr. Ana Guțu, conf. univ., dr. Mihai Cernenco,

conf. univ., dr. Svetlana Rusnac,

conf. univ., dr. Lidia Kulikovski, Zinaida Sochircă,

Veronica Ghețu

Volumul a fost recomandat pentru publicare de către

Consiliul Coordonator al DIB ULIM

(proces verbal nr. 6 din 8 dec. 2004)

și Senatul ULIM *(proces verbal nr.15 din 29 dec. 2004)*

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

Symposia Professorum / Univ. Liberă Int. din Moldova; dir.
Andrei Galben; coord. Victor Moraru; resp. de ed. Ludmila
Corghenci. – Ch.: ULIM, 2005. – 96 p.

Ser.: Biblioteconomie. Informare. Documentare. - 2004.

Text: lb. rom

Bibliogr. la sfârșitul art.

ISBN 9975-934-50-1

50 ex.

[02+378.8](478)(063)

ISBN 9975-934-50-1

© ULIM, 2005

SCHIMBAREA BIBLIOTECII ÎNCEPE CU SCHIMBAREA BIBLIOTECARILOR ORI CUVÂNT ÎNAINTE

Fiind consecvent în abordarea și tratarea la reuniunile științifice a problemelor, ce reflectă orientarea structurilor info-bibliotecare din învățământ pentru modernizare, Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM a axat lucrările celei de-a VIII-a ediții a secțiunii „Biblioteconomie. Informare. Documentare” (Symposia Professorum ULIM) asupra subiectului: „*Bibliotecarul universitar: formare, aptitudini, cerințe, schimbare*”

De ce acest subiect? În condițiile de tranziție la economia de piață (când instituțiile info-bibliotecare nu dețin poziții forte la capitolul spații adecvate, resurse financiare și materiale, echipament tehnic etc.), resursele umane sunt cele mai importante în procesul de aliniere la schimbările societății informaționale. Resursele umane asigură competitivitatea și durabilitatea instituției, cele din urmă fiind în proporție directă cu inițiativa, creativitatea, motivarea, instruirea personalului. Investițiile în resursele umane sunt prioritare și de perspectivă. Problema „fortificării” echipelor de profesioniști ține de responsabilitatea managerilor instituțiilor bibliotecare. Dar implicarea în procesul de schimbare, de modernizare permanentă a cunoștințelor și deprinderilor profesionale - este o preocupare și o datorie pentru fiecare bibliotecar cu respect de sine și față de profesia pe care o practică.

Materialele, incluse în culegere, reliefează preocupările Departamentului Informațional Biblioteconomic ULIM privind utilizarea eficientă a potențialului personalului angajat. Menționăm prezența unor lucrări cu abordări și argumente tradiționale, dar și a unor de un conținut inovațional, cu ilustrări și poziții originale. În mare parte, materialele oglindesc experiența Departamentului Informațional Biblioteconomic

ULIM, precum și preocupările științifice individuale ale bibliotecarilor ulim-iști. Este vorba despre problemele ce țin de instruirea bibliotecarilor, cultura managerială a acestora, rolul și locul managerilor funcționali în instituția info-documentară și altele. Culegerea înserează și lucrări importante privind implicarea bibliotecarului universitar în procesul de integrare în spațiul educațional european, responsabilitatea socială și etica managerului instituției bibliotecare, profesionalizarea bibliotecarilor prin oportunități moderne de comunicare.

Lucrarea, reflectând studiile și cercetările în domeniul managementului resurselor umane, efectuate la Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM și alte instituții info-documentare, se vrea un instrument util managerilor superiori și funcționali, tuturor categoriilor de angajați ai acestor instituții, cadrelor didactice și studenților din domeniu.

Ludmila Corghenci

CULTURA INFORMAȚIONALĂ ȘI PROCESUL EDUCAȚIONAL

(Comunicare prezentată la ședința în plen)

*Ludmila Corghenci
Veronica Ghețu*

Misiunea Departamentului Informațional Biblioteconomic ULIM obligă acesta a fi un partener egal al procesului educațional, și de a pregăti clientul de azi (mai ales studenții) pentru orientarea și utilizarea eficientă a oportunităților lumii informaționale nu numai pe parcursul anilor de aflare la Universitate, dar pentru întreaga perioadă de activitate profesională. Un bun profesionist este acela, care deține informația, care o consideră indispensabilă unei cariere profesionale.

În acest sens devine actuală problema formării culturii informaționale a clienților DIB ULIM.

Societatea informațională, pe care Moldova și-a asumat responsabilitatea s-o edifice (1, 2) în funcție de prevederile Declarației de Intenții, semnată la Ljubljana în anul 2002 de către țările membre ale Pactului de Stabilitate pentru Europa de Est, precum și conform Declarației de principii a Summitului mondial de la Geneva (anul 2003) ,are câteva caracteristici esențiale, între care:

- rezultatele cele mai importante ale acestei ere sunt ***cunoștințele***;
- baza bunăstării este ***informația***;
- sursa diferențierii este ***inteligența sau abilitatea de a utiliza informația***;
- activitatea umană definitorie este cea bazată pe ***prelucrarea cunoștințelor***;

Toate acestea reflectă fenomenul deplasării dinspre elementele de bază ale bunăstării societății, ca teren, muncă, capital, spre cele numite cunoștințe și informație. Deținerea

informației corecte la timpul potrivit reprezintă în sine un factor de putere. Or, puternic în ziua de azi este acela care ajunge primul la informație. Din aceste motive documentele internaționale, menționate mai sus, dar și „Politica de edificare a societății informaționale în Republica Moldova”, stipulează următoarele: ***dezvoltarea culturii informaționale, instruirea tuturor cetățenilor pentru folosirea avantajelor societății informaționale în viața și activitatea lor – condiție principală de edificare a unei societăți informaționale.*** Or, așa cum susțin juriștii privind deținerea de către fiecare membru al societății civile a unui anumit nivel de cultură juridică, medicii – de cultură medicală, ecologiștii – de cultură ecologică etc, astfel noi, reprezentanții domeniului informațional – biblioteconomic „strigăm” despre necesitatea formării culturii informaționale.

E de menționat, că această cultură informațională este indispensabilă procesului educațional prin prezența / manifestarea acesteia atât în procesul de acumulare a cunoștințelor, cât și de transformare a acestora în cunoaștere. Ea constituie fundamentul implementării principiului instruirii continue (instruire pe parcursul întregii vieți), oferind sprijin orientării în fluxul informațional.

Cum este modelată cultura informațională? Ce oportunități sunt oferite comunității universitare privind utilizarea tehnicilor și tehnologiilor informaționale? Vom prezenta mai jos ce facem noi la ULIM în acest sens, dar vom prezenta și implicațiile DIB ULIM la nivel național.

Cultura informațională, în viziunea bibliotecarilor – ulimiști, constituie ansamblul de cunoștințe teoretice și competențe, ce permit identificarea unei necesități informaționale a individului, urmată de localizarea, evaluarea și utilizarea informației. Astfel, se reliefează trei poziții de reper ale acesteia: cunoștințe și deprinderi privind ***identificarea unei necesități informaționale, urmată de localizarea și evaluarea***

informației; utilizarea informației găsite /selectate. Această definiție solicită existența a două condiții de bază: spațiu informațional – biblioteconomic și resurse informaționale, necesare pentru satisfacerea necesităților informaționale.

Principiile și arhitectura spațiului informațional – bibliotecar în Republica Moldova. Urmare a promovării documentelor internaționale, menționate mai sus, dar și a decretului președintelui Republicii Moldova din 23 martie 2004, Consiliul Biblioteconomic Național și Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova (coordonator A. Rău) au prezentat Guvernului Republicii Moldova proiectul „Programului Național de consolidare a rolului bibliotecilor în edificarea și funcționarea Societății Informaționale în Republica Moldova”. Conform acestuia, instituțiile informațional – bibliotecare trebuie să creeze un spațiu informațional comun. Principiile de edificare a spațiului informațional – biblioteconomic sunt: crearea și conservarea distribuită a băncilor de informații (în funcții de specificul fiecărei instituții); partajarea resurselor și lucrărilor; cooperarea și integrarea.

Arhitectura spațiului informațional – bibliotecar din republică va cuprinde:

- *bibliotecile informatizate* (minimum obligatoriu de servicii informaționale: catalog electronic, accesibil local și în Internet; baze de date; legătura Internet; servicii de referințe electronice; posibilități de copiere și imprimare a informației, de import și export a informației);

- *SIBIMOL (sistemul integrat al bibliotecilor informatizate din Moldova)* (sistemul prevede câteva module principale: catalogul național colectiv partajat; împrumutul interbibliotecar; importul și exportul full – textelor la distanță);

- *Biblioteca Națională Virtuală* (trecerea pe suport electronic a patrimoniului național imprimat și oferirea accesului la el ; Or, este vorba despre programul național „Memoria

Moldovei”, elaborat în cadrul programului UNESCO „Memoire du Monde”; inițiatorul unei astfel de activități este directorul Bibliotecii Congresului, SUA, James Billington: program „Biblioteca electronică națională”, care a permis fiecărui american accesul prin Internet la pagina American Memory, ce conține 5 mln. titluri publicații privind istoria țării din colecțiile Bibliotecii Congresului (www.ifla.org);

- *Portalul Sistemului Național de Biblioteci* (portal electronic al comunității bibliotecare, care va permite căutări integrate, personalizate, fiind interactiv și oferind informații privind bibliotecile Moldovei, colecțiile și serviciile acestora);

- *Școala de Biblioteconomie din Moldova* (implicațiile Centrului de Instruire Continuă pentru modernizarea și actualizarea cunoștințelor angajaților instituțiilor info – bibliotecare).

Această arhitectură devine deja o realitate, mai ales aici la noi la ULIM, unele dintre componentele ei fiind deja inițiate și aplicate (de fapt termenii de realizare a programului național fiind programate pentru anii 2004-2007).

Utilizarea în comun a resurselor informaționale. Un aspect important al culturii informaționale ține de cooperarea și coordonarea utilizării resurselor informaționale, lucru conștientizat demult în țările cu fluxuri informaționale dezvoltate. Ce oportunități sunt oferite în sprijinul procesului educațional în acest sens prin intermediul Departamentului Informațional Biblioteconomic ULIM ? Mai jos vom prezenta acele baze de date, pe care DIB ULIM le pune la dispoziția clienților (cadre didactice, studenți, alte categorii interesate), dar numai în spațiile funcționale ale acestuia (sălile de lectură și Mediateca) (este vorba despre baze de date în sprijinul procesului educațional):

- Inițierea procesului de utilizare în comun a resurselor informaționale ține de anul 2001, când în Republica Moldova a fost constituit primul Consorțiu sub egida Asociației

Bibliotecarilor din Moldova – consorțiul EBSCO ori consorțiul eIFL Direct - *Informația Electronică Directă pentru Biblioteci*. Consorțiul include 16 biblioteci – participante (Biblioteca Națională, bibliotecile USMF, USM, ULIM, ASEM, UTM etc.) (pentru detalii a se vedea: http://moldova.cc/eifl_direct). Care sunt beneficiile? În cadrul Consorțiului sunt oferite facilități pentru utilizarea a 11 baze de date tematice, acestea fiind accesate atât on-line (prin Internet), cât și off-line (CD, DVD). Baza de date EBSCO oferă acces la peste 5000 titluri de reviste și ziare, în diverse domenii, inclusiv: 3.248 titluri - full – text articole; 2.205 titluri – recenzii articole; 4.148 titluri – referate articole. Este o bază de date reprezentativă la nivel internațional. Limbile de lucru: engleza, franceza, germana. Pentru detalii vă recomandăm următoarea adresă: <http://search.epnet.com>, menționând doar câteva dintre cele 11 baze de date accesibile: *Academic Search Elite* (4.000 titluri în domeniul științelor sociale și umanistice); *ERIC* (2.200 titluri în domeniul educațional); *Russia on-line* (colecții de ediții periodice din Rusia și statele CSI); *Business Source Premier* (3.800 periodice în domeniul economiei și businessului) etc.

- DIB ULIM, în colaborare cu alte instituții interesate, nu s-a oprit aici. În anul 2002 DIB ULIM, împreună cu bibliotecile participante ale Consorțiului EBSCO (care deja au conștientizat beneficiile utilizării în comun a resurselor informaționale) au aderat la programul PERI (program de disponibilizare a informației științifice pentru cercetători) în cadrul INASP-ului (Rețea internațională de asigurare cu publicații științifice). Programul este finanțat de către INTAS (Asociația Internațională Independentă, constituită sub egida Comunității Europene), în scopul păstrării și promovării potențialului științific de valoare ale statelor CSI printr-o colaborare științifică Est-Vest. Promotorul acestui program în Republica Moldova este RENAM (Research and Educational Networking Association in Moldova). Care sunt beneficiile

acestei colaborări pentru DIB ULIM ? Acces on-line la 8 baze de date reprezentative la nivel internațional: *Blackwell Publishing* (www.blackwell-synergy.com - oferă acces la 674 titluri reviste în tehnologie, medicină, științe umanistice); *EMERALD* (<http://www.emeraldinsight.com> - acces la peste 100 de reviste în management, marketing, bussines, științe informaționale, inginerie) *Springer* (<http://link.springer.de/forum.htm> - oferă acces la 432 reviste în domeniile matematicii, științei computerilor, ingineriei etc.).

Informația utilă (adrese electronice, consultații privind utilizarea) este pusă la dispoziția clienților. În spațiile funcționale ale DIB ULIM prin diverse materiale promoționale, consultații „întreabă bibliotecarul”, dar mai ales prin intermediul site-ului ULIM, secțiunea „Departamentul Informațional Biblioteconomic” (www.ulim.md).

Ași menționa, că DIB ULIM dispune și de alte produse de informare moderne (baze de date – de. ex., „Moldova actuală”, CD, DVD, documente multimedia). Or, clienții noștri sunt orientați și au posibilitatea de acces la resursele pe care le dețin alte centre de informare și documentare din republică (Centrul de resurse informaționale al Ambasadei SUA, Centrul de referințe PNUD, Biroul de informare și documentare al Consiliului European în Moldova etc.).

Implicațiile DIB ULIM pentru formarea culturii informaționale. Aceste implicații sunt diverse: Săptămâni ale departamentelor; elaborarea și oferirea materialelor promoționale; implementarea programelor și proiectelor locale, gen „Grija pentru noii beneficiari”, „Biblioteca utilizatorului”, „Clientul nostru – partenerul nostru”; instituirea obligațiilor de bibliotecari pe subiecte (experiențe suedeze); asistență și consultanță permanentă. Cea mai efectivă formă este considerată lectoratul „Bazele culturii informaționale”, destinat studenților anului I de la toate departamentele (conform

deciziei Colegiului Ministerului Educației orientat pentru 30 de ore, la ULIM fiind redus la 10 ore).

Concluzii:

- tranziția către societatea informațională (la această etapă suntem noi; societatea informațională abia își pune amprenta în Republica Moldova) este un element important al dezvoltării socio-economice și o parte indispensabilă a activităților pregătitoare pentru integrarea în Uniunea Europeană;

- societatea informațională presupune existența a cel puțin două elemente cu care trebuie să opereze un profesionist: *computerul* (transformat în mijloc de lucru pentru fiecare individ) și *informația* (ca obiect al muncii). Dar cum pot fi mânuite aceste elemente fără deținerea culturii informaționale? Iar structurile, care au putut răspunde cel mai rapid unei astfel de cerințe au fost în lumea întregă, dar și în Republica Moldova, instituțiile info-bibliotecare.

Bibliografie:

1. Republica Moldova. Președintele (Vladimir Voronin, 2001 -). Decret privind edificarea societății informaționale: [nr. 1743-III din 19 mart. 2004]. Monitorul oficial al Rep. Moldova, 2004, Nr 50-52, P. 8.
2. Republica Moldova. Guvernul. Hotărîre despre aprobarea Politicii de edificare a societății informaționale în Republica Moldova: [nr. 632 din 8 iun. 2004]. Monitorul oficial al Rep. Moldova, 2004, Nr 96-99, P. 42-50.
3. Cu privire la Programul național de consolidare a rolului bibliotecilor în edificarea și funcționarea Societății Informaționale în Republica Moldova: [proiect de hotărîre a Guvernului Rep. Moldova] / Consiliul Biblioteconomic Național; Asoc. Bibliotecarilor din Rep. Moldova. Ch., 2004. 7 p. (Manuscris).

INSTRUIREA BIBLIOTECARILOR – PRIORITATE MANAGERIALĂ PENTRU DIB ULIM

Zinaida Sochircă

De ce acest subiect? Și de ce instruirea bibliotecarilor este o prioritate a managerilor de la DIB ULIM? Răspunsul este simplu – un bibliotecar calificat și bine instruit prestează și va presta servicii de calitate clienților, iar aceștia la rândul lor vor folosi aceste servicii în dezvoltarea lor intelectuală, vor deveni buni specialiști. Pentru nimeni nu este un secret că bibliotecile din Republica Moldova în ultimul deceniu au făcut progrese privind dotarea, într-o măsură relativ suficientă, cu echipament și alte mijloace informaționale și de comunicare. Implementarea tehnologiilor informaționale în procesul de activitate a instituțiilor info-documentare este un lucru normal, aceasta ne-o cere specificul implicării bibliotecilor în edificarea societății informaționale. Biblioteca și bibliotecarul trebuie să facă fața cererii de informație din partea utilizatorilor din prezent, dar mai ales a celor de mâine.

Pentru a îndeplini condiția de instituție de prestare de servicii, biblioteca trebuie să încerce să-și folosească resursele info-documentare și umane într-un mod eficient și optim. Aceasta înseamnă că ambelor părți trebuie să le fie respectate interesele: biblioteca să-și acopere sarcinile pe deplin și cu maximă eficiență, iar bibliotecarii - să presteze servicii, care să corespundă intereselor și înclinațiilor lor. În economia întreprinderii, folosirea personalului se definește astfel: „Personalul trebuie să fie la dispoziție în numărul necesar, cu pregătirea necesară, la locul și momentul necesar îndeplinirii unor anume servicii”.

Sa analizăm conținutul acestei definiții. Folosirea personalului include, deci, un aspect cantitativ și unul calitativ. Pentru prestare de servicii de calitate trebuie să avem la

dispoziție personal suficient și cu o calificare corespunzătoare. Dar ce facem în cazul, când nu este suficient numărul de bibliotecari la locurile de munca și multe activități trebuie să fie comasate? Dacă personalul angajat nu întotdeauna are pregătirea necesară, legată de implementarea tehnologiilor informaționale în activitatea instituțiilor info-documentare ?

Răspunsul la întrebările de mai sus este univoc: instruire și iar instruire, instruirea personalului ca o condiție primordială asigurării competitivității instituției info-documentare.

Anticipând unele detalii, menționăm că instruirea personalului în instituțiile info-documentare este indisolubil legată de educarea informațională a clienților. Implicarea directă a bibliotecii în procesul educațional poate fi abordat drept un factor stimulator al procesului de modernizare și actualizare a cunoștințelor și deprinderilor profesionale. Amploarea acestui fenomen este determinată de alinierea învățământului superior din republică la cel european. Spre exemplu, învățământul superior contemporan din Marea Britanie, prezintă astăzi următoarele caracteristici: *modularizarea tuturor cursurilor universitare; dezvoltarea unui învățământ deschis și flexibil; extinderea și diversificarea formelor educației continue în universități*. Și în Republica Moldova se fac primele încercări în această direcție. Introducerea cursului „Bazele culturii informaționale” ca disciplină opțională în instituțiile de învățământ este un prim pas spre formarea unei culturi generale vizavi de identificarea și utilizarea informației. Primul aspect al acestui curs *tine de cultura generală a studenților* în interiorul căreia trebuie clădită cultura profesională. Un alt aspect ține de *organizarea și tehnologia învățării*: programe analitice, formatori, suport educațional etc.

Educarea informațională este o pârghie importantă pentru acceptarea principiului „instruire pe parcursul întregii

vieți”. Alături de educația de baza, educația continuă a căpătat în ultimii ani o pondere tot mai importantă în procesul de învățământ, datorită creșterii rapide a cantității de informații ce trebuie stăpânite de către generațiile, care și-au încheiat studiile de bază de un anumit timp.

În aceste condiții, un manager de bibliotecă este obligat să dea dovada de *flexibilitate și responsabilitate față de noile mutații informaționale*, pentru a răspunde cerințelor utilizatorilor, care sunt din ce în ce mai complexe. Pentru aceasta este nevoie ca în cadrul instituției info-documentare să fie întocmite proiecte detaliate legate de perfecționarea și reconversia personalului. O altă sarcină importantă - *toata lumea trebuie să învețe managementul; cum să conduci și cum trebuie să fii condus*. Problema culturii manageriale devine tot mai acută atât grație caracterului public al profesiei de bibliotecar, cât și din motivul complexității activității informațional – bibliotecare.

Aplicând pe parcursul existenței sale principiul „în serviciul comunității universitare” DIB ULIM a traversat câteva etape importante de dezvoltare. Una din cele mai importante etape, ce a contribuit la apropierea și deschiderea către comunitatea universitară a bibliotecarilor DIB, ține de etapa reformelor și schimbărilor organizațional-funcționale. Această etapă este caracterizată prin următoarele elemente de management:

- deschiderea (se știe, că transparența și informalitatea micșorează teama și suspiciunea);
- comunicarea;
- conducerea și viziunea clară;
- stilul de management „intuitiv” (considerat mai eficient decât cel autoritar);
- structurile organizaționale flexibile;
- instruirea și autoinstruirea.

Deschiderea sălilor de lectură cu acces liber la raft, amplasarea în spațiile acestora a birourilor bibliotecarilor, aparate de fotocopiere a materialelor în baza cartelelor și alte inovații – sunt pași îndrăzneți, făcuți de către DIB. Deschiderea către comunitatea universitară a necesitat eforturi din partea noastră. A fost nevoie de timp, răbdare, dorință și chiar voință de caracter, ca bibliotecarul de la DIB ULIM să conștientizeze că numai prin instruire vor fi oferite servicii de calitate clienților. Iar aplicarea principiului „clientul nostru – partenerul nostru” a permis o influență reciprocă a alianței „bibliotecar – unitate de structură educațională (decanat, catedră) – student, cadru didactic” în procesul de servirea informațional – bibliotecară.

În rezultatul acestor schimbări, clientul DIB ULIM a devenit încrezut în propriile forțe, a conștientizat puterea și forța informației, a căpătat deprinderi pentru orientarea în fluxul informațional.

Competitivitatea instituției bibliotecare este în proporție directă cu capacitatea și deschiderea personalului acesteia, pentru modernizarea și actualizarea cunoștințelor și deprinderilor profesionale. Sistemul de instruire continuă a bibliotecarilor ULIM prevede utilizarea oportunităților oferite de către sursele externe (*centre specializate naționale și departamentale de instruire continuă; reuniuni profesionale; programe și proiecte integrate; stagii, comunicare profesională etc.*), dezvoltând și aplicând posibilitățile și sursele interne de formare a personalului. Cele din urmă țin de organizarea procesului de instruire continuă nemijlocit la locul de muncă, în funcție de specificul și necesitățile DIB ULIM și ale personalului acestuia: *funcționarea Școlii BIBINS (formă complexă), stagii, încredințarea sarcinilor, rotația pe posturi, activitatea Laboratorului Biblioteconomic.*

Crearea Școlii de Biblioteconomie, care pe buna dreptate este un centru de educație continuă de *nivel*

postuniversitar, a coincis cu schimbările majore care au avut loc la DIB ULIM. Pe parcursul a mai bine de 3 ani, bibliotecarii ulim-iști au fost prezenți, practic, la toate acțiunile de instruire, organizate în cadrul Școlii. În funcție de criteriul funcțional, la acțiunile ȘBM au participat prioritar managerii funcționali (55% din numărul total al angajaților DIB ULIM – cursanți ȘBM), celelalte categorii constituind corespunzător 45%. Până în prezent majoritatea cursurilor organizate la diferite nivele au fost gratuite. Ziua de astăzi ne cere sa ne implicăm mai mult în procesul de instruire profesională, și atunci trebuie găsite posibilități de acoperire a unor cheltuieli pentru cursurile contra plata. Managerii de la DIB ULIM au în vizorul lor aceste oferte și vor găsi posibilități de a acoperi aceste taxe.

Necesitatea sprijinirii instruirii continue de către manageri este esențială dacă se dorește ca profesioniștii din instituția dată să-și găsească locul corespunzător în societatea contemporană în continuă schimbare. Dar acest proces necesită deschiderea, dorința din partea fiecărui angajat, care a îmbrățișat profesiunea de bibliotecar.

Bibliografie:

1. Dimensiunea socială a bibliotecii publice în societatea informațională: Culeg. de comunic., 12-19 octombrie 2002 / Bibl. Munic. „B.P. Hașdeu”. Ch., 2003. 308 p.
2. Clajus, Gisela. Folosirea personalului corespunzător orientării bibliotecii In: Manamement in Bibliotheken = Management în biblioteci. Iași: Kriterion, 1998. P. 202-207
3. Regneală, Mircea. Studii de biblioteconomie. Constanța: Ex Ponto, 2001. 400 p.
4. Stoica, Ion. Informație și cultură: Sinteze, reflecții, atitudini. B.: Ed. Tehnică, 1997. 228 p.

BIBLIOTECARUL UNIVERSITAR ÎN CONTEXTUL INTEGRĂRII ÎN SPAȚIUL EDUCAȚIONAL EUROPEAN. PROVOCĂRI ȘI COMPETENȚE.

Lidia Kulikovski

Sistemul învățământului superior din Republica Moldova a moștenit și clădește în continuare pe principiile de bază ale sistemului de învățământ sovietic. Aceasta se referă la structura instituțiilor de învățământ, managementul, organizarea procesului de studiu, curricula, metodele de evaluare și promovare ale studenților, selectarea și promovarea cadrelor didactice. Unele din aceste principii au fost modificate, poate îmbunătățite, altele adaptate la realitatea noastră, dar majoritatea rămân în continuare frâne în procesul de reformare și raliere la sistemul european educațional.

Impedimentele de bază sunt – centralizarea excesivă, lipsa unor conexiuni viabile cu piața muncii, limitarea autonomiei universitare și a libertăților academice, mobilitatea redusă a studenților și a cadrelor didactice, indisponibilitatea resurselor informaționale... Se depun însă eforturi susținute în scopul modernizării învățământului universitar, proces la care aderă mai întâi de toate bibliotecile universitare. În multe cazuri ele fiind și catalizatorul și provocatorul acestui proces, organizând în acest scop un șir de seminare, mese rotunde, conferințe, elaborând proiecte, vizitând centre universitare europene, promovând politicile educaționale moderne, astfel pregătindu-se pentru demararea unor reforme de esență în domeniul învățământului universitar.

Reformele vor fi generate și de aderarea Republicii Moldova (intenție declarată oficial în anul 2003) la Procesul de la Bologna, care cere reforme sistemice, cu caracter global, schimbarea paradigmei și a logicii organizării învățământului

universitar, susținute de niște politici publice coerente ce ar viza principiile de bază, ale învățământului universitar.

Bibliotecarul universitar, în acest context, trebuie să-și revadă strategiile de dezvoltare din perspectiva aderării țării la Procesul de la Bologna.

În primul rând, aceasta se referă la asigurarea calității în învățământul universitar. Abordarea calității nu identifică doar calitatea procesului de predare, dar și calitatea suportului educațional pe care îl oferă biblioteca, și criteriile de evaluare a procesului de învățare. Bibliotecarul universitar nu-și atribuie însă primul și ultimul aspect nominalizat, deși acestea vor influența dezvoltarea structurilor bibliotecare din cadrul instituțiilor universitare.

Dacă vorbim de calitatea procesului educațional în Republica Moldova, legile existente conțin foarte puține stipulări asupra asigurării ei. *Legea cu privire la evaluarea și acreditarea instituțiilor de învățământ* se referă mai mult la procedurile de organizare a evaluării decât la evaluarea propriu-zisă, iar indicatorii după care se efectuează acreditarea se referă mai mult la condițiile în care se desfășoară procesul de instruire decât la calitatea instruirii. Or, aderarea la Procesul Bologna necesită intervenții energice în mai multe domenii și mai întâi de toate în planurile de studii, care imediat se vor răsfrânge asupra calității colecțiilor. În al doilea rând, schimbările vor viza procesul de predare-învățare și evaluare a cunoștințelor, care iarăși vor fi un proces destructurant pentru bibliotecile universitare.

În universitățile din Republica Moldova s-au păstrat și se utilizează modalitățile tradiționale de evaluare a cunoștințelor prin intermediul sesiunilor de examinare, a examenelor de licență și a susținerii tezei de licență. Sincronizarea criteriilor de evaluare cu standardele europene vor influența schimbarea temporală a fluxului de studenți și de

materiale, care la rândul lor vor dicta schimbări de programe, ore de funcționare, număr de bibliotecari, spații.

Aderarea la Procesul Bologna impune elaborarea unor mecanisme de corelare a sistemului de învățământ cu necesitățile curente și de perspectivă ale economiei naționale. Cum vor influența aceste mecanisme asupra bibliotecilor universitare? Se pot trezi cu un balast de documente în urma reducerii numărului de specialități, a numărului de studenți, a numărului de ore...poate chiar a numărului de bibliotecari.

În acest context de miriade schimbări, bibliotecarul universitar are următoarele obiective:

- orientarea mentalității fondatorilor spre conștientizarea necesității bibliotecii universitare ca factor important în procesul de integrare europeană a învățământului;
- sporirea competitivității bibliotecii în cadrul universitar și în afara acestuia;
- implicarea directă a bibliotecarilor universitari în procesul de remodelare (reengineering) a structurii și a conținutului învățământului, în scopul integrării acestora în spațiul european educațional comun;
- consolidarea capacității umane din cadrul bibliotecii universitare prin implicarea directă în elaborarea și promovarea proiectelor de modernizare, perfecționarea cunoștințelor și abilităților manageriale;
- consolidarea parteneriatului dintre universități în domeniul partajării resurselor, împrumutului interbibliotecar, schimbului de resurse create.

Pentru realizarea lor, bibliotecarul universitar are nevoie de *competențe profesionale*, care acoperă cunoștințele referitoare la resursele informaționale, acces, tehnologie și management și abilitatea de a folosi aceste cunoștințe ca bază pentru furnizarea serviciilor informaționale de cea mai înaltă calitate. Ele se manifestă, de regulă, în patru arii majore:

management informațional, resurse informaționale, servicii informaționale, tehnologii informaționale.

Competențele profesionale trebuie susținute de competențele personale, care reprezintă un set de atitudini, deprinderi și valori care-i fac capabili pe bibliotecarii universitari să lucreze eficient și să contribuie pozitiv la dezvoltarea bibliotecii, profesiei, la satisfacerea utilizatorilor. ***Competențele personale***, relevante, pentru a reuși în acest proces, cer bibliotecarului universitar să fie comunicator puternic, să poată demonstra valoarea-adăugată a contribuției lor, să posede capacitatea de a rămâne flexibili și pozitiv în orice împrejurare schimbătoare. ***Competențele profesionale*** sunt extrem de importante în realizarea succesului organizațional.

La nivelul managementului instituțional bibliotecarul universitar trebuie să poată alinia biblioteca la direcțiile strategice ale universității fondatoare și la grupurile utilizatorilor-cheie; să fie capabil de a aprecia și a comunica valoarea bibliotecii, serviciile informaționale, produsele și politicile managementului practicat utilizatorilor; de a transforma conceptele moderne în produse și servicii informaționale; de a stabili expectative de performanță clare, legate de strategiile și prioritățile organizaționale ale universității; de a furniza oportunități de dezvoltare profesională pentru personal; a calcula beneficiile investițiilor financiare în serviciile și produsele informaționale sau a dezvolta alte contribuții măsurabile ale bibliotecii; a demonstra clar valoarea adăugată a bibliotecii utilizatorilor, fondatorilor prin comunicarea eficientă cu ei.

La nivelul managementului resurselor informaționale bibliotecarul universitar expertizează, identifică, selectează, evaluează, asigură și furnizează acces la resursele informaționale pertinente în orice media sau format. Deci, el trebuie să poată administra întreg ciclul vital al informației de

la crearea și distrugerea ei, care, include organizarea, categorisirea, catalogarea, clasificarea, difuzarea; crearea și administrarea conținutului inter-rețea și extra-rețea, a tezaurului etc. Bibliotecarul universitar trebuie să demonstreze cunoștințe de expert al conținutului și al formatelor resurselor informaționale, incluzând abilitatea evaluării critice, selectarea și filtrarea lor; de a dezvolta politici informaționale pentru bibliotecă, de a utiliza resursele informaționale create intern și extern și să ofere consultații și ghidare în privința implementării acestor politici.

La nivelul serviciilor informaționale bibliotecarii universitari administrează întreg ciclul vieții serviciilor informaționale, de la faza de concept la design, dezvoltare, testare, marketing, furnizare. Bibliotecarii universitari supraveghează întregul proces, concentrându-se pe anumite faze și aspecte, expertiza lor fiind neîndoielnică în ceea ce privește furnizarea ofertelor, care-i fac pe studenți să utilizeze informația în procesele de studiu. Aici bibliotecarul universitar trebuie să fie capabil să dezvolte și să aplice metrici corespunzătoare pentru măsurarea continuă a calității și a valorii ofertelor informaționale; să acționeze corespunzător pentru a asigura relevanță fiecărui portofoliu de oferte; să dezvolte și să furnizeze pachete specifice de informație sau servicii anticipate pentru studenți (așa ca: inteligența competitivă, business inteligența și altele); să caute oportunități de a lucra cu studenții în proiecte sau în mediul său operațional pentru a înțelege deplin procesele și comportamentele informaționale, eficiența utilizării serviciilor informaționale

La nivelul tehnologiilor informaționale bibliotecarul universitar utilizează echipamente tehnologice curente și corespunzătoare pentru a pune la dispoziție cele mai bune servicii, furnizează cele mai relevante și accesibile resurse, dezvoltă și pune la dispoziție mijloace de instruire pentru a maximiza utilizarea informației de către studenți profitând de

biblioteca și mediile informaționale ale Societății Informației. Aici bibliotecarul universitar trebuie să poată să: stabilească, să selecteze și să aplice mijloacele informaționale pentru a oferi soluții noi de acces informațional și de distribuire/livrare/furnizare; să asigure respectarea ultimelor politici, care au impact asupra intimității/confidenței, accesibilității, transferului și utilizării informației prin dezvoltările tehnologice. Este vorba și de competențele bibliotecarului universitar privind instruirea studenților în folosirea mijloacelor informaționale și tehnologice printr-o varietate de modalități, de la antrenarea lor în găsirea informației dorite din Internet sau în bazele de date proprii, până la integrarea mijloacelor informaționale în procesul de lucru și a curriculum-ului universitar.

Acestea sunt competențele bibliotecarului universitar ale sec. XXI. Ele își au rădăcinile lor în trecut, dar au perspectivă de viitor. Aceste competențe constituie baza dezvoltării bibliotecii universitare în epoca informației. Aproprierea de utilizator și concentrarea pe conținut, cer în mod sporit cunoștințe avansate în tehnologii informaționale pentru a realiza potențialul de recuperare avansată a informației, de interpretare, sinteză, de dezvoltare a produselor și serviciilor virtuale la scară europeană, globală.

Reieșind din premisele schimbării, bibliotecarul universitar trebuie să urmărească orientările majore și evenimentele din țară și lume care ar putea avea impact asupra instituției fondatoare și/sau bibliotecă, să ia în considerație impactul acestor orientări și în mod pro-activ să reconstituie biblioteca și serviciile informaționale. Un bibliotecar pro-activ caută permanent idei noi în interiorul și în afara domeniului de bibliotecă pentru anticiparea viitorului, „intuiește” implicațiile și creează oportunități noi pentru universitate și bibliotecă.

Alături de aceste schimbări provocate de orientările europene ale învățământului, bibliotecarul universitar trebuie

să înțeleagă impactul mediului operațional educațional cu profesia, rolul prezent, necesar, expansiv și exact al bibliotecii în cadrul unei universități moderne. Pentru a trasa, defini, rolul bibliotecii universitare în contextul politicii informaționale universitare și a scopurilor academice bibliotecarul universitar are nevoie de standarde. În contextul schimbărilor permanente, și cele de viitor, bibliotecarul universitar simte nevoia standardelor de evaluare a performanței pentru a optimiza performanța bibliotecii universitare versus misiunea universității pe care o servește. Așa cum astăzi în Republica Moldova nu există standarde educaționale, bibliotecarul universitar trebuie să vegheze procesul de elaborare a acestora, să participe la acest proces. Standardele, regulamentele, liniile directoare, existente în bibliotecile universitare, referitoare la diferite aspecte ale activității bibliotecarului universitar, pot oferi o ghidare valoroasă în evaluare, dar nu pot oferi o evaluare de substanță.

În contextul tehnologic și intelectual sofisticat bibliotecarul universitar trebuie să caute răspuns la întrebarea hermeneutică: „Am nevoie de standarde proprii de evaluare sau evaluarea bibliotecii universitare poate fi parte a standardelor educaționale?”

Bibliotecarul universitar, combinând abilitatea de a utiliza cunoștințele de expert informațional cu competența analitică și abilitățile interpersonale și instituționale, bine cizelate, este o componentă indispensabilă a procesului educațional. Numai El va găsi răspunsul corect și necesar.

Sunt convinsă, că bibliotecarul universitar este conștient de implicația sa pentru instruirea și dezvoltarea generației viitoare. Sunt convinsă, că bibliotecarul universitar are abilitatea profesională și psihologică de a controla schimbarea. Dacă nu, ei vor rezolva sarcinile de mâine cu conceptele de ieri.

RESPONSABILITATEA SOCIALĂ ȘI ETICA MANAGERULUI DE BIBLIOTECĂ

Natalia Zavtur

În publicațiile de management termenul „responsabilitate socială” este aplicat organizațiilor, în sensul asumării răspunderii acestora pentru respectarea obligațiilor față de societate.

Ceea ce determină obligațiile sunt nevoile sociale, acestea reprezentând totalitatea necesităților indivizilor, grupurilor sau colectivităților umane, recunoscute de societate și pentru care ea este dispusă să intervină.

O organizație ia naștere ca răspuns la anumite nevoi sociale și este acceptată pe atât, pe cât satisface nevoile date.

Istoria cunoaște multe exemple, uneori chiar ciudate, de includere a societății în corelarea activității producătorilor de bunuri și servicii cu necesitățile sociale. Astfel, în secolul al XV-lea, în Austria, a fost introdusă pedeapsa laptelui alterat prin impunerea vânzătorului să bea acest lapte, iar în secolul al XVI-lea, în Franța, neguțătorii de ouă stricate deveneau ținta acestora. Cancelarul german Bismark a promovat primul sistem de asigurări sociale cu fonduri din contribuțiile statului, patronilor și ale muncitorilor, fiind stabilite compensații pentru accidente de muncă, orfani, pensii, ajutoare de boală.

Cerințele societății, reclamate organizațiilor, gravitează în jurul problemelor cardinale, gen: respectarea drepturilor omului, realizarea produselor și serviciilor de calitate, protecția mediului înconjurător etc. Responsabilitățile sociale, fiind în general comune, la nivelul organizațiilor se concretizează, generând obligațiuni specifice. Acestea din urmă reflectă particularitățile tipologice sau individuale ale organizațiilor.

Dacă ne referim la bibliotecă, la activitatea acestora privind acoperirea necesităților de informare și documentare

ale indivizilor și comunităților, putem specifica următoarele îndatoriri sociale :

- să respecte dreptul omului de acces liber la informație;
- să ofere servicii informaționale calitative, creând facilități pentru obținerea informației;
- să opună rezistență limitării accesului la informație prin combaterea cenzurii;
- să recunoască dreptul de autor asupra proprietății intelectuale.

Ca instituție educativă și de cultură, bibliotecile au ca datorie formarea personalității umane. Este vorba despre ridicarea nivelului de cultură al oamenilor în baza asigurării informaționale a procesului de cunoaștere și educație, precum și a promovării valorilor culturii, științei universale și naționale.

Ca instituții de comunicare, bibliotecile au obligația de a crea un mediu favorabil comunicării infodocumentare interpersonale, alături de satisfacerea nevoii oamenilor de estimare și afirmare ca ființe sociale.

Este specifică responsabilitatea socială a bibliotecilor naționale. Acestea își îndeplinesc misiunea bibliotecară prin raportare la cerințele de informare și lectură a populației întregii țări. Or, bibliotecile naționale își asumă răspunderea pentru transmiterea generațiilor viitoare a documentelor, ce constituie patrimoniul național.

Obligațiunile bibliotecilor sunt nu numai distincte, dar și de o subtilă semnificație obștească. Referindu-se la latura spirituală a vieții umane, ele reflectă participarea instituțiilor bibliotecare la crearea unei societăți inteligente, înalt civilizate. Este expresivă în acest sens aprecierea responsabilității sociale și etice, efectuată de către cercetătorul român Ion Stoica. El menționează: „Etica profesiilor, legate de păstrarea, diseminarea și progresul cunoașterii este, poate, câmpul celor

mai înalte, mai profunde și mai altruiste responsabilități” (3, p. 65).

În practică, integrarea organizațiilor în societate și formarea responsabilității sociale se produce printr-o configurație de relații cu diverși factori sociali. Acest lucru este valabil și pentru instituțiile bibliotecare. M. Țuțurea, specialist în management, evidențiază următorii componenți sociali, cu care organizația stabilește raporturi, calificându-i ca „participanți” ai mediului organizațional: angajații; furnizorii de resurse și materiale; clienții; băncile; sistemul juridic; acționarii; guvernul național și, eventual, alte guverne și instituții; administrația locală; universitățile; opinia publică; comunitatea locală; grupuri de interese (4, p. 56). Responsabilitățile sociale ale organizației sunt diferite: juridice, morale, economice, civice, profesionale etc. , în cazul fiecărui „participant” acestea specificându-se.

Astfel, în raport cu statul (guvernul, administrația publică locală), bibliotecile își asumă răspunderea pentru transpunerea în viață a politicii bibliotecare privind utilizarea rațională a mijloacelor bugetare. Obligațiunile față de comunitate se constituie vizavi de satisfacerea cererilor de lectură și informare a membrilor ei, dar și de implicare în diverse acțiuni publice. Față de angajați, datoriile se impun prin modul în care sunt efectuate angajările și concedierile, stabilite salariile, create condițiile optime de muncă, susținută politica de instruire profesională. În relațiile cu furnizorii, bibliotecile se obligă să-și onoreze la timp achitățile financiare, să asigure comportamentul etic al reprezentanților lor în afaceri. Responsabilitatea socială a organizației de formează pe două căi: prin impunerea datoriilor din exterior de către „participanți” mai ales în persoana statului) și din interior – prin asumarea unor responsabilități din propria voință.

Cea de-a doua cale este mai viabilă, deoarece exprimă faptul conștientizării de către membrii organizației a

necesităților sociale și garantarea respectării datoriilor. Pentru biblioteci, includerea socială, generată din interior, este o caracteristică dominantă. Acest fenomen a fost sensibil remarcat de către cercetătoarea L. Kulikovski, care a introdus în terminologia de biblioteconomie autohtonă termenul „incluziunea socială”. Ea specifică, că bibliotecile participă tot mai intens și mai dinamic la schimbările sociale. Biblioteca este un „laborator social”, în care „se experimentează atitudini și comportamente (este o democrație în miniatură)”, sunt asigurate „servicii informaționale și culturale pentru comunitate”. Biblioteca asistă la elaborarea și realizarea „programelor de dezvoltare locală”, contribuie la armonizarea relațiilor societății cu personalitatea etc. (2, p.7).

Responsabilitatea socială nu contravine personalizării responsabilității. Fiecare membru al organizației are anumite îndatoriri, doar că acestea sunt raportate, mai curând, la organizație, decât la societatea în ansamblu. Acest fapt este determinat de cel puțin două situații:

- 1) în contractul de muncă cu angajații sunt stipulate obligațiunile lor față de organizație, de aceea, anume acestea sunt percepute de către ei cel mai bine;
- 2) rezultatul muncii fiecărui angajat reprezintă numai o parte a produsului final, segment, care nu presupune impact social și nu implică răspundere socială directă.

Totuși, unele organizații prevăd contractul nemijlocit al angajaților cu membrii societății sau instituțiile sociale. În acest caz iese în evidență responsabilitatea socială personală. La această categorie de organizații poate fi atribuită și instituția bibliotecară, care desfășoară activități de servire și de comunicare.

În publicațiile de specialitate este accentuat faptul participării sociale a bibliotecarului. Astfel, Irina Trușina evidențiază în sistemul relațiilor juridice și etice ale bibliotecarului raportul „bibliotecar – societate”. Ea susține că

este vorba despre o relație durabilă, care se stabilește în cadrul servirii informaționale a utilizatorilor (7, p. 35).

Total deosebită este **responsabilitatea managerilor**. În linii generale, aceasta poate fi definită astfel: managerii își asumă responsabilitatea pentru activitatea organizației (domeniului, sectorului concret) în ansamblu, pentru realizarea finalităților. Responsabilitatea managerului ține de: veridicitatea cursului de dezvoltare, organizarea eficientă a procesului de producție, utilizarea rațională a resurselor umane, obținerea performanței, calitatea muncii etc. În raport cu subalternii, managerii au responsabilități sporite. La nivelul superior de conducere responsabilitatea managerilor crește, astfel încât se produce incidența ei cu responsabilitatea socială. Conducătorii de vârf devin purtătorii obligațiilor organizației ca întreg: ei acționează din numele și în numele organizației.

Raportul „**responsabilitate socială – responsabilitate managerială**” este abordat și tratat de către specialiști, în primul rând, sub aspect etic. Importanța eticii manageriale este determinată de factorii ce urmează: în centrul activităților de conducere se plasează lucrul cu oamenii; principala modalitate de realizare a actului de conducere este comunicarea interumană; procesul conducerii este puternic influențat de personalitatea managerului, inclusiv de calitățile sale morale; există domenii ale muncii manageriale, care nu pot fi controlate, unicul „supraveghetor” fiind conștiința morală; există pericole ale abuzului de putere; managerii au în grijă educația etică a subalternilor.

Etica managerială se afirmă în bibliotecă mai lesne, decât în alte organizații. Aceasta se datorează unor condiții specifice: profesia bibliotecarului este una profund umană, orientată spre formarea spirituală a oamenilor; activitatea bibliotecarului este una altruistă, așteptările referindu-se doar la satisfacția beneficiarilor; este o îndeletnicire predominant feminină, în care factorul de sensibilitate este evident.

În contextul subiectului abordat problematice sunt *dilemele etice*. O dilemă etică se naște atunci, când binele și răul nu pot fi clar identificate și precizate. Astfel, limitarea servirii în condiții de acces liber la raft prejudiciază dreptul omului de acces la informație, dar este o modalitate de securitate a colecțiilor bibliotecilor. Angajamentul bibliotecilor de a combate cenzura este încălcat de ele însuși prin limitarea accesului la unele documente, sprijinind realizarea funcțiilor sociale ale instituției bibliotecare. Prestarea serviciilor contra plată vine în contradicție cu dreptul oamenilor de acces egal la informație, dar apără interesele economice ale bibliotecilor. Multe situații etice dificile țin de comunicarea managerială. Ele se referă la păstrarea secretului profesional, reacția managerului la zvonuri și bârfe, atitudinea față de propriile greșeli.

Nu trebuie neglijate dilemele etice, legate de procesul de angajare și de eliberare a salariaților. Cum trebuie să fie elaborate scrisorile de recomandare pentru acele persoane, care pleacă să lucreze la alte biblioteci? Este oare acceptabilă „vânătoarea” de oameni din alte biblioteci? Pentru soluționarea dilemelor etice și îmbunătățirea eticii manageriale specialiștii fac diverse recomandări. De exemplu, cercetătoarea I. Suslova specifică necesitatea cunoașterii legităților de natură psihologică care determină relațiile interumane: perceperea de către indivizi a influențelor externe în funcție de factorii situaționali (particularitățile personale, circumstanțele și modul de transmitere a mesajului); reflectarea neadecvată a omului de către om; legea autoestimării neadecvate (prezența în psihica omului a intuiției, emoției, subconștientului); legea protejării statutului propriu etc. (6, p. 85-86). Cercetătorii R. Cândea și D. Cândea evidențiază trei moduri de abordare a eticii: cel utilitarist, cel individualist și cel justițiar. Modul utilitarist prevede aprecierea acțiunilor managerului după consecințele lor: un rezultat este bun, dacă corespunde „binelui majorității”,

sau dacă rezultatul este bun – și acțiunea este bună. Modul individualist pune accentul pe drepturile omului, neglijând obligațiunile acestuia față de societate. Modul justițiar scoate în prim plan echitatea, obiectivitatea, cinstea și imparțialitatea celui ce acționează. În mod ideal, o decizie etică trebuie să ia în considerație toate cele trei puncte de vedere (1, p. 65).

Valorificarea eticii și afirmarea principiilor morale în activitatea managerială este o sarcină dificilă de lungă durată. Ea nu poate fi ignorată, deoarece indiferent de natura preocupărilor, perioada și situațiile, în care funcționează instituția bibliotecară, totul se bazează pe relațiile interumane. Oamenii lucrează fiind conduși de alți oameni, oamenii produc bunuri și servicii pentru alți oameni. Etica este arta de a trăi și de a munci printre oameni.

În concluzie menționăm următoarele. Responsabilitatea socială este o categorie de management, care reprezintă totalitatea obligațiilor sociale ale organizației. Ea este condiția de bază a integrării organizației în societate. Termenul „responsabilitate socială” poate fi aplicat și membrilor organizației, care își aduc aportul la constituirea responsabilității de ansamblu, dar și desfășoară activități cu impact social direct. Managerii sunt purtătorii responsabilității sociale a organizației, responsabilitatea managerială incluzând drept componentă principală etica.

Bibliografie:

1. Câdea, Rodica, Câdea, Dan. Etica în comunicarea managerială. In: Comunicarea managerială: Concepte. Deprinderi. Strategie. București, 1996, P. 60-68.
2. Kulikovski, Lidia. Rolul social al bibliotecii versus rolul social al bibliotecarului în societate. Magazin bibliologic, 2001, Nr. 4, P. 7-9.
3. Stoica, Ion. Codul etic al profesiilor infodocumentare din România. Biblioteca., 2004, Nr. 3, P. 65.
4. Țuțurea, Moise. Etica și responsabilitatea socială. In: Management. Elemente fundamentale. Sibiu, 2001, P. 52-60.
5. Столяров, Ю.Н. Размышления по поводу этического кода библиотечкарей. Науч. и техн. библиотеки, 2001, Nr. 12, P. 48-61.
6. Сулова, И.М. Менеджер библиотеки: требования к профессии и личности. М., 2000. 135 p.
7. Трушина, И. Российскому кодексу пять лет: история и особенности свода библиотечной этики. Библиотечное дело, 2004, Nr. 4, P. 33-35.

CULTURA MANAGERIALĂ – ELEMENT INDISPENSABIL BIBLIOTECARULUI UNIVERSITAR

Ludmila Corghenci

Scopul prezentării:

- a promova o nouă viziune asupra problemei: cine este deținătorul culturii manageriale? Doar un manager de bibliotecă?
- a sensibiliza audiența / comunitatea profesională vizavi de noua abordare a esenței, conținutului noțiunii „cultura managerială”.

Ce este cultura managerială? În literatura de specialitate cultura managerială este definită ca un element determinat al culturii organizaționale, reflectând sistemul de valori, aspirațiile, așteptările și comportamentele profesionale și personale ale angajaților instituției (4, 5). Deci, în general, cultura managerială poate fi abordată și tratată drept filosofie a organizației. În același timp, în majoritatea publicațiilor de specialitate cultura managerială este considerată un atribut indispensabil doar pentru manageri (gândirea acestora, standarde etice, tradiții, atitudini etc.). Această abordare, la părerea mea, este limitată. Ca filosofie a instituției, cultura managerială este indispensabilă fiecărui angajat, fiecărui membru al organizației, al bibliotecii în cazul de față.

În sprijinul acestei afirmații pot fi aduse următoarele argumente. Climatul profesional, precum și cel socio-psihologic, este format de întreg personalul. O instituție performantă necesită antrenarea tuturor angajaților în procesul de creare a valorilor. Or, conștientizând și apreciind rolul și locul managerilor în procesul de creare a valorilor profesionale și sociale, considerăm importantă prezența elementelor-cheie a culturii manageriale pentru fiecare angajat. În contextul celor

expuse, putem conchide asupra existenței problemei de lichidare a discriminării în deținerea culturii manageriale.

„Bunul profesionist” al instituției bibliotecare – deținător al culturii manageriale? „Bunii profesioniști” sunt doriți / căutați / necesari în toate instituțiile bibliotecare. Noțiunea de “profesionalism”, conform DEX-ului, implică un dublu aspect: primul se referă la profesia în sine (adică deținerea diplomei de specialitate), cel de-al doilea orientând spre deținătorul de diplomă – “bine pregătit, care e bun în ceea ce face”. Independent de statutul funcțional al angajatului bibliotecii, un bun profesionist trebuie să realizeze permanent: **planificarea** (a etapelor pe parcurs, a zilei de muncă pentru a depista prioritățile și a nu fi “mânat de val” etc.); **luarea deciziilor** (accentul fiind pus nu atât pe complexitatea acestora, cât pe modul în care sunt luate: intuiție, “fler personal” ori în baza analizei serioase a situației?); **comunicarea** (Oare câți bibliotecari pun mare preț pe faptul cum explică ori cum discută cu un coleg, client, manager superior sau funcțional? Studiile arată, că 2/3 din timpul de lucru este petrecut în discuții cu clienții, colegii, , managerii, furnizorii. Implică procesul de comunicare responsabilitatea tuturor părților? În acest sens relevantă este recomandarea lui Aristotel: „Oricine se poate supăra și enerva – este simplu. Dar să te superi pe cine trebuie, atât cât trebuie, atunci când trebuie, cu un motiv foarte bine definit și în modul cel mai potrivit – acest lucru nu este ușor”); **grija pentru realizarea creativă a sarcinilor profesionale** (lucrăm la “normă” și așteptăm alții să ne corecteze greșelile, măsurăm timpul ori produsul final?) ș.a.m.d. Aceste dimensiuni – calități sunt integrate în noțiunea de “cultură managerială”

Formarea culturii manageriale în instituția bibliotecară. Procesul de formare a culturii manageriale trebuie conceput ca un fenomen continuu, efectuat în scopul implementării formelor de independență responsabilă și

interdependență eficientă între angajați. Procesul include două laturi de bază: 1) însușirea de către angajați a unui ansamblu de cunoștințe și deprinderi de management; 2) crearea condițiilor necesare (contribuții ale administrației, dar și implicarea insistentă a fiecărui angajat) pentru implementarea normelor manageriale.

Metodele de educare a managementului sunt diverse și se aplică în funcție de specificul instituției concrete (2, 3). Departamentul Informațional – Biblioteconomic ULIM în acest sens pune accentul pe următoarele metode: **instruirea continuă, team coaching, delegarea, competiția**. Instruirea fiind un subiect de studiu complex, vom prezenta unele detalii vizavi de ultimele metode specificate.

În timp ce instruirea continuă are în centrul atenției un trainer / formator, care are rolul de a transfera cunoștințe / informații participanților, *team coaching-ul* plasează în centrul atenției echipa, modul cum membrii acesteia interacționează. Am putea considera că *team coaching-ul* este același lucru cu instruirea continuă, însă specialiștii în domeniu fac totuși o diferențiere clară între aceste două forme de educare a managementului. Să încercăm o prezentare succintă a esenței *team coaching-ului*, dat fiind circulația restrânsă a celui din urmă în practica bibliotecară. În traducerea din limba engleză *coaching-ul* înseamnă un proces de antrenare. Esența acestuia constă nu în a ajuta bibliotecarul să rezolve o situație, ci în a-l învăța să rezolve asemenea situații de sinestătător. Spre deosebire de training (de instruire), care oferă un set de instrumente profesionale, *coaching-ul* oferă fiecărei persoane posibilitatea de a descoperi singur care sunt necesitățile sale, care sunt instrumentele care îl pot ajuta, care sunt sursele de informare. Beneficiile *coaching-ului* ar fi : relații ierarhice mai bune ; relații eficiente cu decidenții ; coeziune în echipă ; relații colegiale mai bune ; satisfacție profesională crescută ; reducerea conflictelor ; creșterea implicării angajaților,

scăderea fluctuației de personal etc. Coaching-ul este un proces de parteneriat, presupunând implicația a 2 persoane : antrenor (coach) și persoana antrenată (coachee). În proces este important interesul ambelor părți : omului nu-i poți impune, dacă nu dorește. Dar, la părerea mea, eficacitatea coaching-ului în mare parte este determinată de cultura și poziția profesională a antrenorului (să nu se confunde cu tutorele, mentorul). În sprijinul formării acestora vine Școala de Biblioteconomie din Moldova prin organizarea ciclurilor de seminare în cadrul a 4 module : „Management și marketing biblioteconomic”, „Diversificarea serviciilor informaționale – bibliotecare” ; „Tehnici și tehnologii informaționale” și „Catalogarea și clasificarea documentelor”.

Competiția poate fi un factor de progres, suportul creării unui mediu creativ în instituția bibliotecară. Concursurile, top-urile organizate în comunitatea profesională (la nivel național, departamental, teritorial, dar și în cadrul unor instituții bibliotecare – este cunoscută în acest sens activitatea Bibliotecii Naționale, Bibliotecii US ”A. Russo” de la Bălți, Bibliotecii ASEM, Bibliotecii municipale „B.P. Hașdeu”) considerate și acceptate în formule adecvate (lipsite de uz birocratic, formalism, scepticism – acesta din urmă predominând în comunitatea bibliotecară), pot să genereze un proces de transformare și schimb de idei. E importantă și tratarea competitorilor (adică a persoanelor implicate în acțiuni de caracter competitiv) drept modele, profesori, puncte de referință în activitatea profesională. Mediul benefic promoțional (cu părere de rău, acest aspect nu este apreciat la justa lui valoare de către organizatorii concursurilor și altor activități competiționale) devine indispensabil procesului de formare a relațiilor interdependente între competitori și colegii de serviciu, clienți, fondatori etc.

Delegarea este considerată o metodă eficientă de îmbunătățire a procesului decizional, constând în atribuirea

unor sarcini profesionale (de exemplu, a modera o întrunire biblioteconomică, organizațională, culturală din cadrul bibliotecii ; a elabora conceptul „Ziua bibliotecarului la ULIM” etc.). Se mai consideră, că delegarea contribuie la schimbarea modalității de interacțiune dintre angajați, și nu a personalului înșiși, fapt cu care nu putem fi de acord. Atribuind bibliotecarilor diverse sarcini și roluri, oare nu influențăm mentalitatea profesională a acestora, poziția și prestigiul profesional, capacitatea de a planifica și de a expune logic gândurile, modul de comunicare și comportare în mediul profesional ? În acest sens este elocventă experiența Departamentul Informațional – Biblioteconomic ULIM, care aplică această metodă în cazul unor sarcini profesionale concrete, dar mai ales pentru conducerea activităților științifico - biblioteconomice (Symposia Professorum, secția „Biblioteconomie. Informare. Documentare”, ateliere profesionale „Structuri funcționale și organizaționale ale bibliotecii universitare” și altele). Îndeplinind roluri de moderator, persoană care provoacă și fixează deciziile luate (Decision Driver) , urmărește încadrarea în timpul stabilit a întrunirii (Pacer), bibliotecarii obțin abilități privind următoarele categorii de indicatori : indicatori de management al timpului (punctualitate, prezentă, confidențialitate etc.) ; indicatori de management al energiei (reactivitate, asiduitate, capacitate de a prevedea conflictele și altele) ; indicatori de etică (ținerea în vizor a auditoriului, dirijarea discuțiilor aprinse etc.).

Impactul educării manageriale. Cultura managerială este indispensabilă fiecărui angajat al instituției bibliotecare, independent de postul deținut. Prin aceasta persoana se implică în dirijarea activității instituționale, dar mai ales deține instrumente efective pentru orientarea vieții profesionale proprii, și de ce nu, a vieții personale?

Persoana, care deține cunoștințe manageriale, își construiește o carieră profesională pe potrivă, poate exploata / comunica informațiile și deprinderile obținute. Dacă secolul trecut a plasat în centrul atenției tehnologia, perioada următoare va aparține conducerii și economiei. În condițiile profesionalizării managementului și intelectualizării crescânde a activităților informațional – bibliotecare, impactul culturii manageriale asupra funcționalității bibliotecii se amplifică tot mai mult.

Bibliografie:

1. Androniceanu, Armenia. Managementul schimbărilor. București: Ed. ALL, 1998. 176 p.
2. Lebedencu, Miruna. Resursele umane în viitor. Profesii, 2003, 1 sept., P.1 (supl. săpt. al “Ziarului financiar”).
3. Mut, Laura. Educarea managementului. Profesii, 2003, 19 mai, P.8 (supl. săpt. al “Ziarului financiar”).
4. Nicolescu, Ovidiu. Sisteme, metode și tehnici manageriale ale organizației. București: Ed. Economica, 2000. 528 p.
5. Popescu – Bogdănești, Cristian. Despre competitivitate. Tribuna economică, 2004, Nr. 33, P. 61-63.

SCHIMBAREA: PRIORITATE PROFESIONALĂ SAU AMBIȚIE PENTRU BIBLIOTECARI?

Angela Amorțitu

*„Schimbarea este legea vieții.
Aceia care privesc numai la trecut sau la prezent,
în mod sigur, vor pierde viitorul”*

John F. Kennedy

Datorită rolului important, pe care îl deține în procesul dezvoltării, schimbarea a devenit un laitmotiv al zilelor noastre. Unei lumi în mișcare trebuie să-i corespundă un om cu o mare putere de adaptare, mobil în gândire și acțiune, creator, care îmbină tradiția cu inovația.

Inițierea reformei bibliotecare la începutul anilor ‘90 a coincis cu introducerea noilor tehnologii în practica de lucru în multe biblioteci din țară. În această perioadă au avut loc cele mai mari schimbări și realizări în domeniu, care au pus bazele biblioteconomiei naționale.

Din momentul fondării Bibliotecii ULIM (anul 1992), angajații acesteia au recunoscut și au acceptat schimbarea drept element indispensabil activității profesionale. Tendința de a fi competitivi, de a oferi comunității universitare servicii informațional – bibliotecare de performanță au determinat orientarea sistemului de management al DIB ULIM spre creativitate, flexibilitate, diversitate. Acestea au favorizat schimbări în următoarele domenii: mentalitatea / comportamentul profesional al angajaților DIB; structura unității info-documentare, tehnologia și tehnicile utilizate; dinamica grupurilor organizaționale (servicii, oficii). Este important să specificăm, că la nivel instituțional a fost acceptată următoarea definiție a noțiunii „schimbare: orice înlocuire, modificare, transformare sau prefacere în forma

și/sau conținutul unui obiect / proces, produs, lucrare, activitate (1, p. 3).

Pentru a urmări procesul de implementare a schimbărilor în activitatea DIB ULIM, este importantă, la latitudinea noastră, o incursiune istorică. Astfel, schimbările și reformele efectuate la DIB ULIM au traversat câteva etape, acestea fiind specificate în prima fasciculă a colecției DIBIS („Istoria Departamentului Informațional–Biblioteconomic ULIM), elaborată și editată cu prilejul împlinirii a 10 ani de la fondarea Universității (3):

- **etapa de constituire și dezvoltare inițială (anii 1992-1994);**
- **etapa statornicirii organizaționale și funcționale (anii 1995-1996);**
- **etapa modernizării tehnologice a activității informațional-bibliotecare (anii 1997-1999);**
- **etapa reformelor și schimbărilor organizațional – funcționale (anul 2000-prezent).**

Pe parcursul acestor etape au fost implementate mai multe strategii de dezvoltare și proiecte, ce au fundamentat schimbările mentalității profesionale, organizaționale, tehnice, funcționale. Cele mai semnificative schimbări ce s-au realizat la DIB ULIM în perioadele menționate, sunt:

- **la etapă de constituire și dezvoltare inițială (anii 1992-1994)** au demarat schimbări procesuale, ce au constituit baza formării structurii organizațional-funcționale a Bibliotecii ULIM (sala de lectură; împrumut la domiciliu; achiziții și catalogare);
- **la etapa statornicirii organizațională și funcțională a Bibliotecii (anii 1995-1996)** au avut loc mai multe schimbări, urmărindu-se statornicirea, asigurarea durabilității organizațională și funcțională a bibliotecii universitare: elaborarea primei Concepții a Bibliotecii ULIM, implicarea în proiecte de achiziție de carte,

transferarea bibliotecii în noile spații funcționale (str. Vlaicu Pârcălab); definitivarea structurii Bibliotecii; implementarea noilor forme de servire informațională a clienților (zile de informație, diseminarea selectivă a informației, formarea unei imagini favorabile Bibliotecii în comunitatea universitară prin implementarea principiului „în serviciul comunității universitare”;

- **în cadrul etapei de modernizare a activității informațional-bibliotecare (anii 1997-1999)** au fost implementate noi tehnici și tehnologii: elaborarea și promovarea proiectului „Automatizarea Bibliotecii ULIM”, elaborarea proiectului Tempus-Tacis „Management Development for University Library” (inițierea relațiilor profesionale cu potențialii parteneri, determinarea strategiilor și direcțiilor prioritare etc.), demararea automatizării proceselor de bibliotecă și crearea catalogului electronic;
- perioada cu adevărat istorică în dezvoltarea DIB ULIM este înscrisă la **etapa reformelor și schimbărilor organizațional-funcționale (anii 2000-prezent)**. Pe parcursul acestor ani sunt îndeplinite schimbări esențiale, cu o rezonanță deosebită atât pentru bibliotecarii ULIM, pentru comunitatea universitară, cât și pentru comunitatea profesională din țară. Realizările obținute au schimbat atitudinea clientului față de bibliotecar, dar și a bibliotecarului față de sine. Aceste schimbări țin de: orientarea și aplicarea obiectivelor din managementul strategic, managementul schimbărilor, managementul organizațional și al resurselor umane, reorganizarea bibliotecii în „departament universitar”, formularea și declararea misiunii DIB ULIM, elaborarea și implementarea conceptelor de importanță locală, orientate pentru optimizarea servirii informațional-documentare a comunității universitare, diversificarea serviciilor

informațional - bibliotecare, punerea în aplicare a managementului resurselor umane, insistând pentru identificarea și valorificarea creativității bibliotecarilor.

Schimbările efectuate au caracter diferit: *schimbări în structura organizației* (trecerea de la modelul tradițional ierarhic de conducere la un model nou, cu implementarea elementelor structurii plate și îmbinarea organică cu cele ale structurii ierarhice); *schimbări în metodele și tehnicile de fundamentare a deciziilor* (s-au stabilit strategii și priorități de dezvoltare pe anumite perioade, implementarea managementul proiectelor prin elaborarea unor programe și concepte, gen: ”Grija pentru noii beneficiari” „Biblioteca utilizatorului”, conceptul materialelor promoționale al DIB ULIM, conceptul politicii de instruire continuă a angajaților); *schimbări în comportamentul membrilor organizației* (personalul DIB ULIM a conștientizat importanța și necesitatea schimbării, au conștientizat necesitate de autoinstruire și autodisciplină la locul de muncă, importanța lucrului în echipă, formarea unei viziuni conceptuale).

Bibliotecarul, fiind promotorul schimbărilor este obligat să-și revizuiască opțiunile, prioritățile profesionale. Schimbarea ține mai ales de acele aspecte, care se reflectă asupra competitivității DIB ULIM:

- motivația personalului,
- programarea strategică,
- colaborarea bibliotecilor,
- crearea de proiecte în comun,
- participarea la proiecte de nivel interuniversitar și regional,
- îmbunătățirea paginii Web și utilizarea potențialului ei informațional – promoțional.

Este important să depășim ambițiile, lenevia, obstacolele și barierele interioare pentru a ne schimba întru binele profesiei, pentru a deveni surse de autoritate în

furnizarea serviciilor informaționale și a cunoștințelor. Schimbarea solicită un înalt profesionalism din partea tuturor angajaților instituției bibliotecare, axându-se pe creativitate și deschidere profesională.

Bibliografie:

1. Androniceanu, Armenia. Managementul schimbărilor: valorificarea potențialului creativ al resurselor umane. București: ed. ALL, 1998. 170 p.
2. Bugariu, Silvia Angela. Cum să schimbi comportamentul angajaților. *Profesii*, 2004, 12 ian., P. 8. (supl. săpt. al „Ziarului financiar”).
3. Departamentul Informațional – Biblioteconomic: modelarea viitorului, analiza prezentului, interpretarea trecutului (1992-2002) / Univ. Liberă Int. din Moldova; echipa de lucru: L. Corghenci, V. Ghețu; resp. de ed. Z. Sochircă. Ch., 2002. 32 p.
4. Lebedencu, Miruna. Cum să dărâmi rezistența la schimbare. *Profesii*, 2003, 8 sept., P. 1. (supl. săpt. al „Ziarului Financiar”).
5. Thom, Norbert. Un virus care nu este dăunător: inovația. *Profesii*, 2004, 24 mai, P. 1, 8. (supl. săpt. al „Ziarului Financiar”).

BIBLIOTECARUL UNIVERSITAR ȘI VALORILE GENERAL-UMANE (ÎN CONTEXTUL HOMOLOGIEI)

Svetlana Zbârnea

*“În societatea modernă biblioteca și
bibliotecarul nu sunt un lux,
ci o necesitate absolută”
(James Bellington)*

Progresul societății umane impune instituțiilor publice cultivarea noului om – Omul viitorului. În prezent științele, artele și tehnologiile novatoare cunosc o dezvoltare furtunoasă. Această evoluție se datorează mai cu seamă instituțiilor de învățământ și cercetare științifică: universități, institute, colegii etc.

În plan mondial dezvoltarea și perfecționarea naturii umane devine prioritară. Studii de cercetare multiaspectuală a omului s-au efectuat în toate timpurile de către numeroși savanți, diverse instituții și organizații, dar problema omului devine stringentă. Avalanșa conflictelor inter-umane, inter-statale, calamitățile naturale distrug cu o rapiditate uimitoare ființă numită om. Tot omul însă este și pățimaș, și cel care poartă vina. Pentru aceste paradoxuri există un singur motiv banal: lipsa de cunoștințe.

Începând cu a doua jumătate a secolului XX crizele globale ale omenirii au determinat științele să studieze problema existenței și cunoașterii omului – prioritate a contemporaneității. În cadrul Academiei de Științe a Federației Ruse a fost fondat și activează Institutul Omului; în Franța activează Institutul Vietii. Au fost efectuate studii și cercetări și pe teritoriul românesc: Gh. Hasan “Omul și Universul”(1998), Gh. Mustață și M. Mustață „Origine și evoluție” (2000), M. Florian „Recesivitate ca structură a lumii” (2000). În Moldova,

de asemenea, o serie de savanți, activând în diferite domenii, studiază esența omului: Boris Melnic “Omul în obiectivul științei”, “Omul. Geneza existenței umane”; Aurelian Silvestru “Noi și biografia omenirii”; Ion Holban “Sensul vieții și rostul învățaturii”, “Universul”; Mina Lozanu “Omule, încotro mergem?”; Trifan Miroljubov “Homologia”, “Человек – тайна. Он должен себя познать.”. Acest grup de savanți au creat societatea “Omul și Universul”. A fost fondat Laboratorul “Studiul complex al omului” în cadrul Universității de Stat din Moldova și Laboratorul de Homologie – „Studiul complex al omului” la Universitatea de Studii Umanistice din Moldova. A fost elaborat un ciclu de lecții – “Homologia” și a fost experimentat la USM, USUM, la unele licee și școli din republică. Sunt organizate conferințe, seminare, emisiuni radio, “homoteci” (ședințe organizate de către societatea “Universom” cu participarea elevilor, a studenților și a diferitor personalități, în cadrul cărora se pun în discuție diverse probleme și valori umane, se propun soluții).

T. Miroljubov în lucrarea sa “Corp și suflet” (Chișinău, 1999) menționează, că tendința omului de a se purifica, de a deveni mai desăvârșit este o legitate pe care omenirea o însușește consecvent prin luptă, dar și prin răbdare. Omenirea se perfecționează mereu datorită capacităților și calităților omenești, considerate valori general-umane.

Pe Terra există doar trei valori universale, cu ajutorul cărora se formează și evoluează omul: **știința, arta și credința**. Știința conduce umanitatea spre progres, arta o înalță spre cunoaștere și religia spre purificarea spirituală. Orientarea omului spre perfecționare este efectuată prin intermediul capacităților și calităților sale. Instituțiile de învățământ, prin investigații didactice și științifice, sunt cheia succesului ori baza formării omului ca ființă umană superioară.

Universitatea este considerată univers al științelor – centru de știință, cultură și artă. Un mare savant s-a exprimat:

“Dă-mi o bibliotecă și-ți voi face o universitate”. În acest context, la Universitatea Liberă Internațională din Moldova se profilează evident Departamentul Informațional Biblioteconomic ca o carte de vizită a universității.

Cum se prezintă un bibliotecar universitar în context homologic? Care sunt calitățile sale ca om, ca personalitate, ca profesionist, conștientizând faptul că menirea sa în societate este orientată spre dezvoltarea multiaspectuală a civilizației umane? Fără a face exces de modestie, se poate afirma, că bibliotecarul de profesie are anumite priorități la capitolul capacități și deprinderi, la nivel de etalon universal, comparativ cu reprezentanții altor domenii și profesii. Care sunt calitățile și deprinderile unui bun specialist în sfera activității noastre? Profesioniști sunt cei care au vocație sau cei care se formează în virtutea evenimentelor, faptelor, pe parcursul studiilor, practicii și a perfecționării continue?

Imperativele timpului ne solicită în permanență oameni cu un grad înalt de cultură și cunoștințe. În domeniul biblioteconomic persistă necesitatea specialiștilor, buni navigatori în oceanul cunoștințelor, al informațiilor, care să pledeze pentru libertatea accesului la informație, pentru accesibilitatea la informație.

Bibliotecarul trebuie să posede următoarele capacități de bază:

- Comunicare inter-personală
- Comunicare socială
- Comunicare tehnologică
- Calități de lider

Sus-numitele abilități pot fi obținute doar cu ajutorul “trinității” (2, p. 40-43):

- instruire continuă;
- cunoștințe și deprinderi noi;
- schimbarea mentalității și a activității profesionale;

Cu cât mai dezvoltată este capacitatea omului, cu atât mai reușit își îndeplinește activitatea, o stăpânește mai calitativ. Iar procesul de stăpânire și însăși activitatea îi reușesc cu mai puține dificultăți, decât studiul ori munca în acea sferă, în care el nu manifestă capacități (5, p.7). Formula capacității poate fi reprezentată în două feluri:

$$\begin{aligned}
 \textit{Capacitatea} &= \frac{\text{productivitate}}{\text{„preț”}} \\
 &\qquad\qquad\qquad \text{sau} \\
 \textit{Capacitatea} &= \frac{\text{succesul}}{\text{efort}}
 \end{aligned}$$

Prețul sau efortul cu care ai obținut productivitatea sau succesul într-un anumit gen de activitate demonstrează cât de capabil ești pentru ea.

În acest context vom face referire la activitatea bibliotecară, axându-ne pe aspectul profesional-pedagogic al profesiei din două motive:

- latura pedagogică implică în sine cele mai numeroase calități umane;
- profilul pedagogic este prezent și trebuie să persiste permanent în munca bibliotecarului;

Subiectul unei pregătiri pedagogice a bibliotecarilor a fost abordat în repetate rânduri de către specialiștii de profil într-o serie de articole, publicate în revistele și culegerile de specialitate ale bibliotecilor instituțiilor de învățământ superior și în deosebi ale Școlii de Biblioteconomie din Moldova. Este cert faptul, că bibliotecarul trebuie să dețină abilități de pedagog, psiholog, sociolog. În caz contrar, el nu va putea corespunde cerințelor timpului; nu va fi capabil de a se alătura programelor formative și educative ale învățământului; nu va fi creativ, mobil; nu va deține abilități de cercetare, modernizare

în scopul adoptării tehnologiilor noi; nu va fi apt pentru integrare și cooperare internațională (1, p.88).

D S. Lihaciov consemna: „Dacă, nu dea Domnul, din careva motive, ar muri deodată universitățile, muzeele, teatrele, dar bibliotecile s-ar păstra, cultura, cu dificultăți, dar totuși ar fi restabilită”. Subliniind importanța maximă a bibliotecii în societate, suntem conștienți de faptul că bibliotecile contemporane îndeplinesc nu numai sarcini speciale, dar și cultural - pedagogice:

- informativ-cognitive;
- educative;
- instructive;
- culturale.

Aceasta se referă nu doar la bibliotecile pentru copii și adolescenți, dar și la oricare gen sau profil de bibliotecă, indiferent de vârstele clienților serviți prioritar.

Extinderea noilor tehnologii informaționale, prin diversificarea materialelor audio-vizuale în nici un caz nu diminuează rolul cultural și instructiv al bibliotecarului, ci intensifică procesul de perfecționare continuă a celui din urmă. Funcția pedagogică se inter-pătrunde cu cea profesională atât de evident, încât nu ne-am putea imagina un excelent bibliotecar lipsit de trăsăturile general-umane: comunicare, amabilitate, răbdare, încredere, responsabilitate, capacitate de înțelegere etc. Drept exemplu prezentăm experiența bibliotecarului de contact, a bibliotecarului INFO și a bibliotecarului consultant la DIB ULIM.

Bibliotecarul pe subiecte însumează destul de pronunțat caracteristicile unui bibliotecar-pedagog, având drept scop principal sprijinirea studentului, profesorului, colaboratorului ULIM și a altor diviziuni universitare în procesul de căutare, selectare și utilizare a informației. Bibliotecarul-contact:

- se implică în completarea fondului de bibliotecă (apelând la sprijinul cadrelor didactice și al studenților);

- promovează imaginea și serviciile de bibliotecă (alcătuind diverse materiale promoționale și informaționale);
- realizează informarea beneficiarilor exhaustiv și operativ;
- formează și orientează utilizatorul (materiale promoționale, Săptămânile Departamentului, lecții bibliologice etc.);

Termenul „profesional-pedagogic” include ideea de colaborare dintre pedagogie și biblioteconomie și realizează importante funcții comune pentru dezvoltarea personalității utilizatorului (6, p.25-32). În evoluția acestei direcții a științei bibliologice și-au adus un aport deosebit un grup de biblioteconomiști din Rusia: A.I. Aizenberg, V.I. Tereșin, K.I. Abramov, A.N. Vaneev, N.S. Kartașov ș. a. În opiniile oamenilor de știință sus-numiți există ceva comun între subiectele pedagogiei bibliotecare – orice bibliotecă este privită ca un sistem pedagogic. Scopul primordial al pedagogiei bibliotecare nu e cel al determinării conținutului și sistemului de lectură a beneficiarilor bibliotecii, ci libera dezvoltare a personalității.

Comunicarea pedagogică în cadrul sistemului bibliotecar – cititor. Comunicarea pedagogică este veriga principală în structura profesional-pedagogică a activității bibliotecare. Succesul comunicării profesional-pedagogice în mare măsură depinde de sistemul de tehnici și metode, pe care le posedă în arsenalul său fiecare angajat al bibliotecii. Din punct de vedere teoretic sistemul e bazat pe știința pedagogică și psihologică. B.A. Kan-Kalik și N.D. Nikandrov au subliniat următoarele stiluri de comunicare între bibliotecar și cititor: de dialog, încredere, reflecție, dialog ascuns, altruist, manipulare, pseudodialog și monolog. Tipul de comunicare în formă de dialog este considerat optimal, deoarece înglobează la maxim potențialul de dezvoltare, educare și creativitate. Anume acest fel de comunicare și este pe larg răspândit în munca

bibliotecarului cu beneficiarul. La Departamentul Informațional – Biblioteconomic ULIM comunicarea profesional – pedagogică se realizează prin implementarea principiului „clientul nostru – partenerul nostru”.

Aspectul tehnologic și social-psihologic al activității bibliotecare. Bibliotecarul este o personalitate complexă, erudită, care posedă anumite abilități, care permit perfecționarea și flexibilitatea continuă. Bibliotecarii specialiști trebuie să fie capabili de a stabili relații multilaterale cu oamenii, a planifica și a organiza activitatea de comunicare pentru realizarea misiunii sociale a bibliotecii.

Aspectul tehnologic implică capacitatea bibliotecarului de a-i asigura beneficiarului informația solicitată cu ajutorul diverselor instrumente (resurse informaționale, baze de date etc.).

În Republica Moldova accentul pe pregătirea pedagogică s-a pus doar spre sfârșitul secolului XX, prioritară fiind considerată și instruirea continuă a bibliotecarilor. În acest context se înscrie și Școala de Biblioteconomie din Moldova, care are drept scop – instruirea continuă a specialiștilor în domeniu. Grupe întregi de cursanți au participat la seminarele organizate de ȘBM, demonstrând la locurile de muncă că deprinderile și cunoștințele obținute în cadrul training-urilor ȘBM le sunt destul de utile.

În continuare ne vom referi la calitățile bibliotecarului ca om, ca profesionist. E suficient să parcurgeți cu privirea decalogul bibliotecarului („Buletinul ȘBM” nr.1 (4), 2003, p. 40-42), propus de către Grace Anne de Candado (Albania). Din acesta rezultă superioritatea calităților umane asupra celor profesionale:

- Participați la „discuțiile” organizate pe Internet;
- Acumulați zilnic cunoștințe noi;
- Ajutați-vă destinul!
- Găsiți-vă și păstrați-vă simțul umorului! ș. a.

În permanență am considerat și am rămas convingși, că un bibliotecar prin vocație posedă cele mai multe trăsături umane.

Să analizăm niște situații extrem de cunoscute în mediul profesional:

- Persoana X este un foarte bun specialist, dar e lipsit de unele calități umane, gen: amabilitatea, comunicarea, răbdarea ș. a. Care este utilitatea sa atunci, când cunoștințele sale profesionale nu servesc nimănui, decât poate sie însuși? În cazul când ești muștrat, bruscat de către bibliotecar; preferi mai degrabă să pleci, decât să obții informația necesară cu un asemenea preț.

- Tipul Y nu e profesionist în domeniu, însă la apelul clientului e destul de serviabil, răbdător, încearcă să-i dea o consultație pentru a-l ajuta. Deși în final îi face un refuz la cererea concretă, rămâne tacticos. N-ai obținut informația, dar nici nu poți spune că ai rămas total nesatisfăcut și descurajat. Deci în ambele cazuri se evidențiază importanța aspectului uman în activitatea bibliotecarului.

Ca personalitate omul se formează pe parcursul întregii vieți prin intermediul celor două forme:

- autoinstruire;
- experiențe și exemple ale persoanelor terțe;

Evoluând profesional, un specialist dezvoltă pe lângă abilități și capacități strict necesare la locul de muncă și o serie de calități umane, care rezultă în mare măsură din experiența vieții cotidiene: răbdarea, o capacitate mai sporită de înțelegere, amabilitatea, generozitatea etc. Ultimele pot fi acumulate nu doar în relații de muncă, ci și în alte medii publice, frecventate în afara serviciului.

Menționăm că instruirea continuă include în sine și aspectul general-uman. Exemplele de mai sus ne sugerează aceeași idee, că poți fi dotat cu cunoștințe în domeniu, dar dacă nu ești și Om, dând dovadă de indulgență și capacitate de

pătrundere, profesionalismul nu-și justifică valoarea. Cariera, remarca un savant, este o etapă foarte importantă în viața fiecărui om, amprenta cea mai vizibilă lăsată de el pe Pământ. Cariera survine în rezultatul unei instruirii continue, cea din urmă devenind condiția indispensabilă celui, care deține profesia de bibliotecar.

Evoluția carierei constă din următoarele elemente:

- scopul carierei
- planificarea dezvoltării carierei
- calificarea și experiența profesională
- evaluări parțiale (3, p. 85)

Alt subiect interesant și discutabil este: cariera poate fi urmată numai de către un bibliotecar prin vocație ori de oricare angajat al unei instituții informațional-bibliotecare? În opinia noastră, cariera depinde doar de voința fiecărui om în parte. Dacă persoana este interesată să-și perfecteze cunoștințele, să îmbrățișeze un domeniu concret, va merge în această direcție. Dacă nu va dori să-și facă o carieră profesională, nu o va obține. Fără efort, dar mai ales fără dorință, nu obții nici un rezultat. Această situație parvine atunci, când angajatului nu-i convine locul unde activează și categoric este hotărât să nu-și continue munca în domeniu.

Bibliotecarul universitar, în comun cu cadrele didactice, prin activitatea sa, participă și facilitează procesul de studii universitare. Concomitent, realizează funcția culturală de promovare a valorilor general-umane în societate. Acțiunea de educare și instruire a fiecărei persoane este dirijată în permanență de carte și bibliotecar. De aceea, bibliotecarii profesioniști trebuie să conștientizeze necesitatea dezvoltării continue ca om, ca specialist, ca personalitate.

Bibliografie:

1. Balmuș, E. Bibliotecarul ca profesionist în contextul vremii. In: Modernizarea serviciilor de informare: [materialele conf. int. din 25-26 sept. 1997, Chișinău] / Bibl. Acad. de Studii Economice din Moldova. Ch., 2000, P. 87-89.
2. Corghenci, L. Instruirea continuă a bibliotecarilor în contextul societății informaționale. In: Dimensiunea socială a bibliotecii publice în societatea informațională, 12-19 oct., 2002: culeg. de comunicări / Bibl. Municipală „B.P. Hașdeu”; coord.: T. Coșeriu; resp. ed. L. Kulikovski, Ch., 2003, P. 40-43.
3. Corghenci, L. Perfecționarea profesională și cariera bibliotecarilor: considerații teoretice . In: Modernizarea serviciilor de informare: [materialele conf. int. din 25-26 sept. 1997, Chișinău] / Bibl. Acad. de Studii Economice din Moldova. Ch., 2000, P. 84-86.
4. De Candado, G.A. Decalogul bibliotecarului. Școala de Biblioteconomie din Moldova: bul. trimestrial, 2003, Nr. 1(4), P. 40-42.
5. Дружинин, В.Н. Психология общих способностей. 2-е изд. СПб.: Питер, 2002. 368 p.
6. Черниченко, В.И. О педагогической составляющей профессии библиотекаря. Библиотекосведение, 2002, Nr. 5, P. 25-32.

PROFESIONALIZAREA ANGAJAȚILOR – OPORTUNITĂȚI MODERNE DE COMUNICARE

Elena Stratan

Tehnologiile moderne conferă noi dimensiuni comunicării / participării angajaților în cadrul instituției bibliotecare. Or, Chester Barnard consideră comunicarea drept mijlocul prin care se realizează unirea oamenilor într-o organizație în scopul atingerii unui țel comun.

Comunicarea se definește ca fiind un proces de transmitere a informațiilor (idei, fapte, opinii, atitudini, sentimente, date) prin utilizarea de simboluri, între două sau mai multe persoane, care au capacitatea de a le percepe, folosind unul sau mai multe canale specifice de comunicare (medii de comunicare).

Orice organizație care trebuie să-și realizeze scopurile trebuie să dispună de o modalitate de a face legătura între părțile separate ce o compun. Comunicarea asigură coeziunea și unitatea de acțiune. Așa cum declară Alex Bavelis și Dermot Barrett: "O organizație poate foarte bine fi considerată ca un sistem complex de colectare, evaluare, recombinație și diseminare de informații... Comunicarea nu este un aspect secundar sau derivat al organizației - un sprijin al celorlalte funcții mai importante, ci este esența activității organizate și procesul fundamental din care derivă toate celelalte funcții."

Întrucât în prezent avem la îndemână atâtea modalități de a comunica, aspectul comunicării profesionale în cadrul organizației este mult mai variat decât oricând. Poșta electronică sau mesajele vocale, faxul sau teleconferințele asigură tot atâtea canale de comunicare ce pot fi folosite de organizații în interior și în exterior. Căile de comunicare sunt atât de numeroase, că uneori chiar pot crea confuzii. Mulți angajați suferă de o supraîncărcare informațională, dar și

insuficiență / imprecizie a informațiilor necesare. În aceste condiții este capital să se elaboreze o politică de comunicare adaptată la dimensiunile și natura activității locale, de a pune la punct o practică eficientă de circulație a informațiilor.

Este important de a construi organizația pe baza informației și comunicării, și nu pe baze ierarhice. Vitale sunt următoarele întrebări: De care informații am nevoie pentru a-mi îndeplini îndatoririle de serviciu - de la cine, când, în ce fel? Și ce informații sunt dator să le ofer colegilor pentru ca să-și poată realiza atribuțiile. În ce formă și cât de rapid? (Peter F. Drucker "Managementul organizațiilor non-profit").

Un suport esențial în realizarea acestor deziderate este comunicarea prin rețeaua locală (Banca de informații a instituției). Intranetul local propune soluții eficiente de schimb de informații și comunicare între angajați (creare, revizuire, gestionare conținut). A difuza aceeași informație utilizatorilor poate deveni o sarcină dificilă astăzi în lipsa procedurilor computerizate de acces și procesare.

În susținerea informării / sensibilizării / participării resurselor umane în activitățile profesionale, Biblioteca Științifică Universitară bălțeană a realizat / implementat sistemul comunicării în rețea: Intranetul - Mapa Generală.

Mapa Generală a Bibliotecii (Banca de informații) oferă posibilități de acces la documentele interne , colaborare și partajare a informațiilor, vizualizare / redactare / distribuire a conținutului, facilități de comunicare și management modern. Fiind ușor accesată de către fiecare bibliotecar, ea a devenit un suport eficient de comunicare pe verticală și orizontală, ceea ce duce la un feed-back, care include informarea, corectarea / întărirea / recunoașterea mesajului.

Politica Bibliotecii, scopuri strategice, obiective, argumentări, rapoarte, fișe de post, regulamente, pagini de lucru, procese-verbale, sugestii / propuneri; infoghiduri, full-texte salvate, bibliografiile arhivate pe teme frecvent solicitate;

schimbări de program, articole, felicitări – toate se găsesc în Mapa Generală, oferind angajatului șansa de a se afirma, a se instrui, a răspunde provocărilor actuale.

Pentru a evita distorsiunile, lucrul în Intranetul local începe de la instrucțiunea privind modalitățile de utilizare a acestei Mape, prin care se solicită participarea, angajarea în dialoguri profesionale, folosind resursele MG în mod responsabil și etic.

Calitatea comunicării se măsoară prin capacitatea de învățare, care se dobândește dintr-un anumit moment de comunicare, acesta mai fiind suplimentat de comunicarea față-n față, prin telefon, ceea ce preîntâmpină de fapt posibilitățile de izolare / dezadaptare a bibliotecarilor din diverse subdiviziuni.

De ce Mapa Generală?

Un prim imbold s-a produs din necesitatea de a susține echipele de lucru, antrenate în elaborarea bibliografiilor, informațiilor pentru catedre și implicate în transferul de documente / fișiere dintr-o subdiviziune în alta. Fluxul informațiilor / fișierelor cereau frecvent implicarea nemijlocită a personalului de asistență or, până la urmă documentele redactate ajungeau la varianta finală cu presupuse trunchieri. Pentru a evita aceste incomodități s-a propus crearea unei MAPE cu fișiere-documente ale Bibliotecii pentru accesul comun, fiind disponibilizat în acest sens un calculator-server.

Conceptele-cheie ale Intranetului Mapa Generală:

- MG reprezintă mai multe calculatoare interconectate care partajează resurse / fișiere și facilitează comunicarea între bibliotecarii-utilizatori.
- O rețea constă din două tipuri de calculatoare: client și server. Un calculator client solicită și folosește informațiile deținute și gestionate de calculatorul server.

Biblioteca poate și trebuie să utilizeze potențialul angajaților-bibliotecari pentru a obține rezultate de echipă

excepționale. Utilizarea unei Mape Intranet (libera circulație a informației) va permite partajarea cunoștințelor și descoperirilor, plasate în site-ul intern al Bibliotecii, va conduce la un grad ridicat de participare personală.

Scop:

- Folosirea în comun a informațiilor;
- Colectarea / depistarea / implementarea opiniilor, ideilor de renovare, rentabilizare a proceselor informațional-bibliotecare;
- Integrarea și adaptarea noilor angajați;
- Stimularea / formarea bibliotecarului proactiv capabil să prevadă / anticipeze necesitățile, viitorul, schimbarea.

Obiective:

- Armonizarea / creșterea gradului de comunicare între angajați;
- Diseminarea / avizarea / informarea bibliotecarilor.

Avantaje:

- Facilitează comunicarea între utilizatorii-bibliotecari;
- Înlăsește folosirea în comun a documentelor;
- Stimulează colaborarea și accesul rapid la date;
- Încurajează angajații să-și împărtășească ideile și să lucreze în echipă;
- Permite vizualizarea, redactarea, revizuirea și distribuirea/diseminarea conținutului;
- Ține la curent cu toate documentele de reglementare / tehnologice și acțiunile/evenimentele/activitățile promovate în plan local și global;
- Amplifică fluxul comunicării pe toate direcțiile în jos, în sus, și pe orizontală;
- Facilitățile unei Mape de comunicare permit dizolvarea barierelor din calea comunicării și-i ajută să se concentreze mai mult asupra strategiilor-cheie ale activității, bariere create de pereții separatori ai subdiviziunilor bibliotecii;

- Netezește structura ierarhică permițând participarea la procesul de luare a deciziilor, oferind informații celor care au nevoie de ele;
- Conceptul MG transformă Biblioteca într-o instituție consumatoare de cât mai puțină hârtie.

Organizare / funcționare / conținut:

Conținutul MG este creat și gestionat de bibliotecarii-utilizatori, utilizând un nume de conectare și parola corespunzătoare. Fiecare serviciu / centru își deschide fișierele de lucru respective, unde își plasează informația atât de serviciu, cât și cea personală. Un șir de fișiere sunt gestionate de serviciul Studii și Cercetări. Asistență de specialitate: Regulamente, Instrucțiuni, Școala de Biblioteconomie, Cultura Informațională, Ghidul angajatului, Fișa postului, Important în această zi. Bibliotecarii participa la redactarea instrucțiunilor, promovarea conceptelor, sunt și consumatori și producători nemijlociți în crearea conținutului.

MG este un prieten nedespărțit al bibliotecarului universitar. Ea descoperă talente, măsoară "pulsul" instituției, incită/stimulează creativitatea în rubricile: Articolul tău, Recomandați-ne, Pagina angajatului. Angajatul are facilități puternice pentru a-și promova experiența prin pagina personală (home page-ul angajatului). Pagina angajatului conține următoarele informații:

- Experiența de lucru;
- Scopurile pentru anul în curs;
- Proiecte și probleme curente.
- Hobby

În perspectivă se va organiza o trecere în revistă a paginii angajatului, unde fiecare se va prezenta / deschide multiaspectual: cum ar dori să-l vadă colegii, să-l cunoască mai bine echipa, găsindu-se tangențe compatibile, preferințe comune, ceea ce ar stimula și mai mult spiritul de echipă, prietenia și afecțiunea.

Subiectul propus este o experiență, un început de activitate, care solicită încă multe implicații și investiții. Rămânem în speranța, că experiența Bibliotecii Universității de la Bălți va fi preluată și aplicată de către alte instituții bibliotecare.

Bibliotecarul universitar, utilizând facilitățile Intranetului, este mereu într-o competiție a calității, explorând toate fibrele intelectuale, consumând și producând servicii informaționale de calitate. Or, Mapa Generală este succesul unei echipe bine informate.

Bibliografie:

1. Bremner, Lynn M. Intranet – mică enciclopedie. București : All Educațional, 1998. 466 p.
2. Emilian, R. și al. Conducerea resurselor umane. București : Expert, 1999. 350 p.
3. Stăncioiu, I., Militaru, G. Management: elemente fundamentale. București: Teora, 1998. 544 p.
4. Stueart, Robert D. Management pentru biblioteci și centre de informare. București : Biblioteca Națională a României, 1998. 331 p.

TEHNOLOGIILE INFORMAȚIONALE LA DIB ULIM: ELEMENT INDISPENSABIL CALITĂȚII

Veronica Ghețu

*“Am informația, pot gândi;
pot gândi, mă pot informa”*

Modernizarea a devenit o condiție a supraviețuirii, iar calitatea prin tehnologie s-a transformat într-o opțiune vitală. Noile tehnologii de comunicație, care au devenit un vector important al comunicării umane, pot contribui la crearea unei rețele sociale și de solidaritate originală. Problema dezvoltării tehnologice (tehnologiilor informaționale) trebuie luată ca un tot întreg – să coaguleze un: *proiect de automatizare, soft-uri, mașini, oameni, speranțe, frici, conținuturi informatice, clienți, tehnicieni, investiții, întreținere etc.*

Pe teritoriul informației, cantitatea și calitatea nu pot fi departajate cu rigoare absolută. Bibliotecile sunt structuri care exprimă, în fond, calitatea produselor intelectuale din societate. Calitatea se conturează mai aproape de zona incertitudinilor, a realizărilor, a relațiilor deschise, fiind un produs al evaluării, al criteriilor, în timp ce cantitatea ne trimite la expresii exacte și are doar prezent, deși crește sau descrește. Dar, atât cantitatea cât și calitatea pot și trebuie interpretate în relație, au praguri și părți unde se întâlnesc și se interdetermină.

M. Drăgulescu în lucrarea „*Managementul calității serviciilor*” propune patru faze ale *asigurării calității* în practică:

1. Descrierea activităților - “*Scrie ceea ce faci !*”
2. Efectuarea activităților descrise - “*Fă ceea ce ai scris*”
3. Verificarea conformității activităților efectuate - “*Demonstrează că ai făcut ceea ce ai scris!*”

4. Conservarea probelor și înregistrările documentelor realiste - *“Demonstrează că ai făcut ceea ce ai scris!”*

Introducerea noilor tehnologii în bibliotecă, continuă să modifice nu numai competențele solicitate, ci și relațiile profesionale, având un impact profund asupra modului în care ne obținem informațiile, comunicăm și abordăm propria instruire. Ca rezultat, de succesul integrării noilor tehnologii la locul de munca depinde fundamental acceptarea de către angajați și conducători a noilor metode de muncă și fac parte din categoria „noilor aptitudini de baza”, care trebuie dobândite printr-un proces de învățare pe tot parcursul vieții.

Satisfacerea necesităților beneficiarilor la un nivel înalt, asigurarea calității superioare a serviciilor – sunt obiectivele DIB ULIM. Referindu-ne la calitate, putem vorbi despre doua dimensiuni în care aceasta este perceputa de către beneficiar. Prima deriva din calitățile procesului de prestare a serviciului propriu-zis: cât de mult corespunde necesităților reale ale beneficiarilor și dacă este capabil să satisfacă aceste cerințe la un nivel înalt. Ce-a de a doua dimensiune ține de modul în care beneficiarul a primit produsul/rezultatul sau i-a fost prestat serviciul, adică de calitatea servirii. Iată de ce bibliotecarii care intră în contact direct cu beneficiarii, chiar dacă ei nu reprezintă decât ultima verigă a unui lanț de lucrători care contribuie la realizarea produselor/serviciilor de bibliotecă, devin un garant al succesului strategiilor de implementare a serviciilor noi.

Procesul de implementare a noilor servicii, noilor tehnologii, precum și modificarea celor existente, cere de la personal un grad mare de adaptabilitate, necesitate de instruire și perfecționare continua. Dar pentru mulți bibliotecari una dintre atracțiile profesiei constă în stabilitatea cerințelor față de cunoștințele, abilitățile și funcțiile pe care trebuie să le îndeplinească. Iar diversificarea serviciilor de bibliotecă are loc în mare parte din contul introducerii serviciilor și produselor

legate de tehnologiile informaționale noi, fapt care cere de la bibliotecari noi abilități. Trebuie să recunoaștem, că personalul este cea mai importantă resursă prin care se asigură calitatea. Iar asigurarea calității prin tehnicile și instrumentele informaționale necesită implicarea nemijlocită a personalului la toate nivelele. Pentru atingerea obiectivelor comune se pune accentul pe: responsabilitate; participare eficientă, creativitate, perseverență, entuziasm, abilități și deprinderi, etc.

Tehnologiile informaționale, în general tehnologiile noi, sunt instrumente care asigură calitatea. Prin utilizarea efectivă a TI, cât și a altor instrumente noi, Departamentul Informațional Biblioteconomic reușește să îmbunătățească atât serviciile oferite clienților, cât și propriile performanțe (mai ales, legate de activitățile funcționale interne ori cele ce se reflectă indirect asupra procesului de servire a clienților). Important este, că eforturile DIB în direcția implementării și utilizării noilor tehnologii au fost și sunt constante și intense, implicând concepte și instrumente adecvate, care în final ne dau rezultate favorabile.

Odată cu implementarea în anul 1999 a proiectului „Automatizarea Bibliotecii ULIM”, cu apariția Internetului la Biblioteca ULIM, cu lansarea primei versiuni a Paginii Web, se conturează mai evident posibilitatea de a revizui activitatea profesională în scopul lărgirii accesului la documente și informație.

Anul 2000 a fost baza creării bazei de date (catalogul electronic) a DIB ULIM; amplificării activității de promovare a deprinderilor pentru utilizarea tehnicilor noi de către bibliotecarii DIB (utilizarea computerului, a documentelor multimedia și a publicațiilor electronice, cursuri de inițiere în Internet și baze de date etc.);

Un capitol aparte, deosebit de important pentru performanțele DIB (atât pentru bibliotecari, cât și pentru satisfacerea necesităților clienților) a fost implementarea

Proiectului Tempus/Tacis, care a fost încă un „îmbold” pentru conturarea calității prin influența și implementarea TI, prin motivarea personalului .

Anul 2001 a fost declarat anul „tehnicilor și tehnologiilor informaționale” la DIB ULIM. Patrimoniul tehnico-material al DIB s-a îmbogățit substanțial grație proiectului Tempus/Tacis. Lărgirea considerabilă a rețelei automatizate interne: 15 stații de lucru pentru personal și 8 stații lucru (OPAC) pentru clienți; extinderea accesului la informație electronică prin baza de date EBSCO cât și a bazei de date „Moldova Actuală” - au modificat profund activitatea Departamentului. Implementarea noilor tehnologii a făcut să crească și numărul personalului „re-format”.

Anul 2002 continuă să fie remarcat ca an al „tehnicilor informaționale și de comunicare” – deschiderea Mediatecii ULIM cu acces la 100 stații de lucru, cu acces la baze de date electronice – lărgeste posibilitatea de utilizare a documentelor netradiționale. În acest an s-au depus eforturi pentru asigurarea automatizării tuturor proceselor de bibliotecă (amplificarea utilizării eficiente a soft-ului Tinlib, retroconversia catalogului tradițional); dezvoltării paginii Web a DIB, asigurării accesului on-line la catalogul etc. Implementarea tehnologiilor informaționale plasează în centrul atenției diversificarea serviciilor info-bibliotecare în sprijinul comunității universitare, sporirea vitezei de căutare și regăsire a informației deținute, îmbogățirea calității de prestare a serviciilor pentru clienți.

Anii 2003-2004, continuă prin accelerarea schimbărilor și impunerii termenului „edificarea societății informaționale” . Evoluția permanentă a tehnologiilor, interconectarea mondială a cunoștințelor – este din ce în ce mai efemeră. Implicarea în consorțiu național eFFLDirect Moldova în vederea accesului la baze de date electronice; în cadrul Programului INTAS-PERI, facilitând accesul on-line la o serie de baze științifice,

conturează și mai mult necesitatea crescândă a utilizării tehnicilor informaționale noi.

Colaborarea, interdependența (fiecare dintre noi are nevoie de priceperea și contribuția celuilalt (colegului) pentru a produce rezultate optime), „îmbrățișarea schimbărilor”, prevederea oportunităților și nu a amenințărilor, definirea țelurilor comune, comunicarea eficientă; imaginația și creativitatea - toate aceste fenomene în ansamblu, conturează astăzi conceptul „calitate” la Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM.

Astfel, procesul implementării tehnicilor informaționale, mai ales în condițiile de tranziție către societatea informațională, are un obiectiv principal – orientarea spre utilizator ca element de bază al conceptului „calității”. Dacă personalul este sursa prin care se asigură calitatea, iar clientul/utilizatorul este esența asigurării calității serviciilor de bibliotecă, atunci tehnologiile informaționale sunt componentul indispensabil calității.

Bibliografie:

1. Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM: modelarea viitorului, analiza prezentului, interpretarea trecutului (1992-2002). Ch., 2002, P. 18-20
2. Steele, Colin. Globalizarea și noile provocări în comunicarea dintre oameni de știință. Biblioteconomie: culegere de trad. Prelucrate, 2003, Nr. 3, P. 61-68
3. Stoica, Ion. Criza în structurile infodocumentare: sensuri și semnificații contemporane. Constanța, 2001. 222 p.

MANAGERUL FUNCȚIONAL AL INSTITUȚIEI BIBLIOTECARE: CALITĂȚI ȘI CERINȚE

Felicia Luca

Trăim vremuri de tranziție și de transformare. Fiecare segment al instituției bibliotecare, fiecare angajat al acesteia, simt impactul schimbărilor. Astăzi, în condițiile unei lumi, a căror cuvinte cheie sunt *Globalizare, Diversitate, Internet*, satisfacerea necesităților informaționale ale utilizatorilor presupune o gândire rapidă și acțiuni pe măsură.

La baza acestor schimbări trebuie să stea cunoștințele și crearea în biblioteci a unei infrastructuri practico – educaționale în domeniul managementului, destinată tuturor categoriilor de personal. Cunoștințele și abilitățile manageriale sunt un suport efectiv pentru optimizarea creativității și implicațiilor profesionale.

Dar acest proces, la părerea mea, implică interesul ambelor părți: atât a managerului, cât și a altor categorii de angajați. Atitudinea, poziția, implicarea profesională nu se impune, nu se câștigă – ci se educă și se dorește.

Un manager prevăzător trebuie să posede o gândire îndrăzneată, care să dea la o parte practici învechite. Pentru aceasta îi sunt necesare anumite calități, dintre care cele mai importante sunt:

- curajul de a-și asuma riscuri rezonabile;
- motivația pentru reușită;
- atracție pentru neprevăzut;
- judecată intuitivă;
- gândire explorativă (continuitatea tendințelor din trecut și prezent);
- gândire normativă (orientarea evoluțiilor-în sensul atingerii unor cerințe deja prevăzute).

Politica resurselor umane la DIB ULIM, punând accentul pe capacitățile profesionale ale unui manager funcțional, stabilește următoarele abilități pentru acesta:

- capacitatea de a atrage și de a organiza grupuri de oameni;
- capacitatea de a lua decizii eficiente, de a delimita în mod clar răspunderile fiecăruia în realizarea lor;
- aptitudini de comunicare;
- abilitatea de a menține un contact personal;
- inteligență;
- cunoștințe manageriale;
- spirit de lucru în echipă.

Un manager funcțional trebuie să fie un bun strateg, luptător pe plan profesional. Anii 2000–2002 au schimbat radical prestața managerilor funcționali, aceștia devenind lideri ai unităților de structură ale Departamentului Informațional Biblioteconomic, implicându-se în formularea și realizarea strategiilor și priorităților, activității de mentor etc. Este un rezultat ai implementării proiectului Tempus – Tacis „Management for University Library”, dar și a politicilor strategice, elaborate și puse în practică la ULIM.

Managerul funcțional este o categorie specifică a personalului de bibliotecă, care trebuie să îmbine organic cunoștințele și deprinderile manageriale cu cele profesionale. Acest lucru trebuie luat în considerație la elaborarea programelor de instruire (subiectele de management sunt adresate managerilor superiori, iar managerilor funcționali fiindu-le puse la dispoziție tematici și subiecte strict tehnico – profesionale.)

O expresie concretă a scoaterii în evidență a calității profesionale de manager funcțional sunt concursurile interne, organizate mai ales în anul 2004 la DIB ULIM. Este vorba despre ocuparea posturilor vacante de manageri funcționali, când accentul a fost pus într-adevăr pe competențe și abilități

managerial – profesionale. În același timp, la DIB ULIM a fost conștientizat și acceptat principiul, că “nu trebuie să te naști manager, dar trebuie să înveți cum să devii unul.”. Un bun profesionist nu poate fi promovat la postul de manager doar pentru că e un angajat excelent. Poate aduna și concentra eforturile colegilor pentru realizarea sarcinilor? Are un concept strategic pentru sectorul concret ? Care este locul și rolul sectorului de bibliotecă în strategiile instituționale ? Concursurile interne pentru ocuparea posturilor de manageri funcționali, organizate la DIB ULIM în anul 2004, au reliefat orientarea strategică a administrației departamentului pentru îmbinarea organică a calităților profesionale cu deținerea culturii manageriale.

Un aspect nu mai puțin important ține de etica comunicării profesionale. Aceasta se reflectă în luarea deciziilor, asigurarea angajaților cu informația necesară, realizarea politicii de personal, micro – cultura organizațională a unității de structură etc. Comunicarea a devenit piatra de hotar a civilizației, care alături de muncă constituie elementul definitoriu al existenței umane. Comunicarea reprezintă elementul indispensabil, pentru funcționarea optimă a oricărei colectivități umane, indiferent de natura și mărimea ei. Capacitatea de comunicare este o aptitudine specială a individului, care poate fi formată și dezvoltată. Un manager funcțional trebuie să se orienteze pentru formarea și menținerea unui mediu propice de comunicare profesională.

DIB ULIM implementează diverse metode de formare a deprinderilor de comunicare inter – instituțională. Or, putem menționa unele forme și metode concrete de amplificare a rolului și locului managerului funcțional.

Astfel, în anul 2003, la 9 aprilie, a fost convocat primul atelier profesional din ciclul „Biblioteca universitară: structuri organizaționale și funcționale”. Reuniunile din cadrul ciclului urmăresc scopul de a crea condiții favorabile comunicării,

schimbului de experiență, discuțiilor între reprezentanții unităților de structură concrete ale bibliotecilor universitare, și nu în ultimul rând de a se cunoaște. În cadrul primului atelier au fost convocați angajații cu responsabilități în completarea și dezvoltarea resurselor documentare și informaționale ale bibliotecilor universitare.

Cel de-al II-lea atelier a fost convocat la 23 aprilie 2004, discuțiile fiind axate pe:

- structura organizațională a serviciului Relații cu Publicul;
- conceptul “biblioteca – utilizatorului”;
- managementul proiectului în Relațiile cu Publicul etc.

Scopul final al atelierelor este de a aprofunda comunicarea profesională inter – universitară, de a stabili relații de colaborare la nivelul managerilor funcționali și al bibliotecarilor, de a uni eforturile în soluționarea problemelor profesionale. Impactul acestor reuniuni profesionale:

- amplificarea imaginii profesionale a managerului funcțional;
- intensificarea colaborării, comunicării profesionale la nivelul managerului funcțional din diverse instituții;
- implicarea managerului funcțional în luarea deciziilor la nivel de structură concretă, dar și a instituției în general (membrii ai Consiliului de Coordonare, echipelor de lucru, statut de bibliotecar-contact etc.);
- delegarea sarcinilor (de ex. organizarea zilei Bibliotecarului la DIB ULIM, atribuirea funcțiilor de moderator pentru reuniunile profesionale științifice etc.).

Colaborarea cu subalternii presupune un continuu dialog, precum și un element afectiv favorabil. Managerul funcțional ascultă cu răbdare ideile, opiniile și dorințele subordonaților. Desigur, a asculta nu înseamnă întotdeauna a fi de acord cu ceea ce îi spun subordonații, a înțelege nu este echivalent cu a accepta. În același timp, a hotărî, a ordona și a

acționa după simple impresii, înseamnă a închide calea succesului în muncă, în relația cu oamenii din subordine.

În dialogul cu subordonații managerul funcțional va respecta cel puțin următoarele cerințe:

- să nu se adreseze subordonaților sub influența unor stări emoționale, deoarece aceasta tulbură obiectivitatea și claritatea gândirii, creează o stare de tensiune a colaboratorilor;
- să știe clar ce va comunica și în ce condiții ;
- să dea o formulare corespunzătoare, ce ar exprima exact ce dorește să comunice;
- informațiile transmise să fie înțelese de subordonații săi și că ei nu au probleme în ceea ce au de făcut;
- prin vorbă să creeze un climat favorabil colaborării și coeziunii colectivului respectiv.

Managerul funcțional se implică și afectiv în relațiile cu subalternii săi. El nu va fixa modalități rigide de acțiune, de derulare a relațiilor interumane în cadrul instituției /structurii pe care o conduce. Va lăsa oamenii să acționeze autonom, să găsească singuri procedeele adecvate la specificul problemelor cu care se confruntă. În felul acesta, le va dezvolta spiritul creator, flexibilitatea gândirii, încrederea în forțele proprii și-i va apropia ca oameni, nu doar ca profesioniști.

Greșelile în comportare ale șefului se reflectă în modul de a fi al propriilor subalterni, care vor manifesta tendințe individualiste, lingușire și defăimarea celorlalți, pentru a fi pe placul șefului.

Un manager funcțional cu un comportament corect, respectuos față de subordonații săi, va obține o identificare a fiecărui funcționar în instituția unde lucrează, cu rostul ei, cu cultura ei organizațională, o integrare eficientă în sistemul de relații de muncă, de relații cu publicul.

Cele spuse mai sus sunt confirmate de rezultatele sondajului expres, realizat de către autor la DIB ULIM în luna

septembrie, anul 2004. În calitate de intervievați au fost bibliotecarii ULIM, aflați în subordinea managerilor funcționali (șefi servicii, șefi oficii). Scopul sondajului: definitivarea rolului și locului managerului funcțional la DIB ULIM, aprecierea relațiilor de comunicare stabilite între acesta și angajați. Chestionarul utilizat a inclus cinci întrebări, axându-se asupra imaginii profesionale și sociale a managerului funcțional (a se vedea Anexa).

Astfel, la prima întrebare ce a fost adresată - "Considerați benefice inițiativele de comunicare profesională între managerul funcțional și DVS?" - majoritatea au răspuns afirmativ, ceea ce creează premise favorabile climatului de comunicare. Următoarele întrebări – Sunteți ascultat în discuțiile profesionale cu managerul? Simțiți în general prezența managerului funcțional în activitatea Dvs.? Managerul este interesat de viața Dvs.? – au cumulat drept răspunsuri reprezentative afirmațiile:

- Discuțiile profesionale îmi ușurează munca de bibliotecar;
- Sunt susținută în discuții, dar dacă e necesar și corectată;
- Dialogul poartă un caracter constructiv;
- În procesul comunicării la locul de muncă luăm deciziile corecte ;
- E necesar să învățăm a comunica, acest proces implicând responsabilități atât a managerilor, cat și a tuturor angajaților,
- Comunicarea profesională este importantă atât între angajații unei unități de structură, cât și între colegii din diferite servicii ;
- Este necesar de a utiliza oportunitățile oferite de noile mijloace de comunicare și informare (liste discuții, mape electronice etc.).

Deci, comunicarea profesională, dar și social – umană, este indispensabilă bibliotecarilor ULIM, în organizarea acesteia un loc important revenind managerului funcțional.

Referitor la implicarea managerului funcțional privind planificarea zilei de muncă și luarea deciziilor în sectorul concret, răspunsurile sunt:

- Cunosc bine sarcinile de muncă ;
- Totdeauna îmi planific ziua de muncă, dar sunt și unele abateri ;
- Planificarea o facem cu managerul funcțional;
- Deciziile le iau singură, dar când e nevoie mă adresez managerului funcțional ;
- Uneori suntem « mânați de val », dar acesta este specificul unei biblioteci universitare ;
- Activitățile de rutină, cu caracter repetativ nu necesită implicații de acest gen.

Comunicarea este o artă. Valorificarea ei nu are limite. Managerii trebuie să-și șlefuiască permanent comunicarea, să muncească mereu pentru perfecționarea ei. Numai atunci ambele părți – managerii și alte categorii de angajați - vor atinge succese mari și frumoase pe tărâmul profesional.

Anexă

Managerul funcțional: loc și rol la DIB ULIM

Sondaj expres

1. Considerați benefică comunicarea profesională între managerul funcțional și dvs?
Da Nu Alte variante
2. Sunteți ascultat atent în discuțiile profesionale de către managerul funcțional?

3. Comentați aspectele ce țin de organizarea muncii în structura dvs. (planificarea zilei de muncă, luarea deciziilor, motivarea etc.)
4. Managerul funcțional este interesat de viața dvs., cu excepția celei profesionale? Simțiți alături un Om ori numai un Profesionist?
5. Simțiți, în general, în activitatea Dvs., că există managerul funcțional?
Da Nu (comentați)

Bibliografie :

1. Commarmond, Gisele, Exiga, Alain. Arta de a comunica și de a convinge / trad. de Beatrice Stanciu Iași, 2000. 198 p.
2. Cum să fii un manager ? Idei de afaceri, 1999, Nr 2, P. 62-65
3. Mut, Laura, Educarea managementului. . Profesii , 2003 .19 mai, P. 8
4. Olaru, S. Managementul relațiilor cu publicul și maniere în management. București, 2001 . 222 p.

BIBLIOTECARUL ȘI ACCESUL LIBER LA RAFT: EXPERIENȚE ȘI PROBLEME

Tatiana Panaghiu

Accesul la informație este nu numai un simplu acces, nu numai o procedură tehnică, dar este și reflecția calității informației, a mediului utilizatorului, a modernizării serviciilor, a schimbării mentalității.

La începutul unui nou secol (și mileniu), în condițiile în care activitatea umană s-a amplificat și a devenit mai diversă, în care informația s-a globalizat (mă refer la Internet), în care ritmul schimbărilor este uluitor, iar competiția este extrem de dură, se impune o strategie precisă pentru o nouă formă de dezvoltare.

O astfel de strategie a fost adoptată de către DIB ULIM. Pentru a ține pasul cu vremea, precum și în scopul stabilirii unor raporturi eficiente de parteneriat cu utilizatorii săi, cristalizării unei imagini favorabile, a fost implementat ***accesul liber la raft***.

În comunicarea mea nu voi oglindi aspectele tehnologice ale accesului liber la raft, acestea constituind subiectul unui studiu aparte. Mă voi axa asupra aspectului subiectiv al problemei. Din care motive? În condițiile de acces liber la raft apar schimbări esențiale privind statutul bibliotecarului, activitățile de rutină fiind înlocuite cu cele creative, necesitând implicații inovaționale și luare de decizii.

Fiind o modalitate avangardistă (cel puțin, pentru bibliotecile universitare din Republica Moldova), accesul liber la raft impune și o nouă mentalitate, o schimbare radicală în tradiționala imagine a bibliotecarului. Schimbarea menționată ar avea drept formulă expresivă: “de la bibliotecarul, un om printre cărți, la bibliotecarul, un om printre oameni”. În acest sens, bibliotecarul, în afară de sarcinile tradiționale

(îndeplinirea cărora solicită, în primul rând, un înalt nivel de profesionalism, competență) este pus în fața unor sarcini noi, care implică autoperfecționarea continuă (nu numai profesională, dar și psihologică), cunoașterea noilor tehnologii performante, deprinderi și aptitudini comunicative deosebite.

În condițiile accesului liber la raft comunicarea între bibliotecar și utilizator devine foarte strânsă. Eficacitatea ei depinde de atitudinea persoanei implicate în relația directă cu beneficiarul, care trebuie să fie adecvată cu munca lui. Un bun profesionist nu va adopta o atitudine agresivă, exprimată prin nervozitate, antipatie, superioritate sau ironie vizavi de clientul servit. Însă nu trebuie să manifestăm o atitudine de altă extremă - submisivă, caracterizată prin oboseală, lipsă de motivație sau expresii non-verbale, cum ar fi: evitarea contactului vizual, capul plecat și altele. Vom încerca să fim adepții celei de-a treia atitudini: promte, amabile și prietenoase, motto-ul căreia este *“lucrul potrivit la locul potrivit”*. Este cea mai potrivită atitudine dintre toate, deoarece contribuie la formarea și consolidarea unor relații de parteneriat, egalitate și respect reciproc. În acest sens menționăm primordialitatea conceptului „Clientul nostru – partenerul nostru”, conștientizat și adoptat de întreg personalul Departamentului Informațional – Biblioteconomic ULIM.

În condițiile de acces liber la raft este important, ca bibliotecarul de contact (experiență aplicată la DIB ULIM în rezultatul implementării proiectului Tempus – Tacis „Management for University Library”) să facă primul pas, să dea exemplu de comportament corect și adecvat, uneori asumându-și rolul de educator pentru unii utilizatori. Nu e secret, că studenții, care constituie majoritatea covârșitoare a beneficiarilor noștri, au un comportament iresponsabil și risipitor atât față de cărți, alte resurse documentare și informaționale, cât și față de personalul bibliotecii. Dar indiferent de poziția și atitudinea clientului, bibliotecarul va

manifesta amabilitate și corectitudine, care își vor avea efectul de neutralizare a oricărui conflict.

Indiferent de situație, bibliotecarul trebuie să fie accesibil, sincer interesat de doleanțele cititorilor. Aceasta ar permite ca utilizatorii, la rândul lor, să se simtă bineveniți și așteptați în spațiile funcționale ale instituției bibliotecare. În final, astfel bibliotecarul contribuie la crearea unei imagini favorabile bibliotecii.

Un comportament grijuliu și plin de atenție față de solicitanți ar putea eclipsa unele lacune din colecții. Cu mult tact pot fi propuse alte titluri, în cazul, în care publicația solicitată lipsește. Nu trebuie să ezităm de a oferi asistență cititorilor în situațiile, când ei se simt derutați. Este important, să existe o deschidere în acest sens și din partea solicitanților informației. Astfel, bibliotecarul va accepta ca inerentă conduita *helping* (de ajutor), posedând aptitudini ca: intuiția cognitivă, spiritul de cooperare și tactul pedagogic etc.

Accesul liber la raft oferă posibilități vaste de căutare și accesare a informației. Tocmai din acest motiv, cititorul (mai ales cel începător) poate să se simtă frustrat de avalanșa de informație, nefiind în stare să determine, care este cea mai potrivită sursă pentru cererea sa. Și este de datoria angajatului să-i ofere consultații în alegerea și localizarea sursei căutate. E de menționat, că în astfel de situații bibliotecarul își asumă și un rol de instruire, explicându-I cititorului următoarele: care este principiul de repartizare a literaturii; cum poate fi localizat documentul căutat; cum este constituită cota documentului și altele. În mod special, sunt oferite informații privind utilizarea catalogului electronic. Necătând la includerea în curriculum-ul universitar a disciplinei „Bazele culturii informaționale”, totuși studenții au nevoie, mai ales la început, de ajutor și îndrumare. Rolul bibliotecarului este decisiv în formarea abilităților cititorilor privind depistarea, accesarea și utilizarea a informației.

Particularitățile menționate ale activității bibliotecarului în condițiile accesului liber la raft contribuie la intelectualizarea muncii bibliotecarului.

În același timp, accesul liber la raft reprezintă o provocare, fiind decisiv în suscitarea curiozității utilizatorilor pentru informare. Localizând un document concret, cu sprijinul bibliotecarului ori de sinestătător, utilizatorul depistează în imediata apropiere surse suplimentare, pentru care nu era orientat.

Accesul liber la raft contribuie la dezvoltarea unor astfel de calități ale clienților – studenți, cum ar fi: responsabilitatea, auto-organizarea și capacitatea de orientare în informație. În acest mod sporește încrederea lor în puterile proprii, ceea ce are un efect benefic asupra dezvoltării personalității.

Obstacolul principal în accesul la informație ține de mentalitate. De cele mai multe ori beneficiarului îi este teamă să întrebe (nu cumva întrebarea să fie prea simplă ori să rămână neînțeles) , îi este jenă să se informeze, se mulțumește cu puținul. Și anume aici cred că trebuie să se producă schimbări în comportamentul profesional. Noi trebuie să devenim mai implicați și eficienți, mai apropiați de clienți, căci noi îi pregătim ca actori principali ai Societății Informaționale. Noi, bibliotecarii, trebui să-l ajutăm să capete deprinderi temeinice de lectură și informare pentru ziua de mâine, acel mâine, căruia tot el îi va da chip.

ВУЗОВСКАЯ БИБЛИОТЕКА И ФОРМИРОВАНИЕ ДУХОВНО-ЭСТЕТИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ ЧИТАТЕЛЯ

Елена Цуркан

Сегодня библиотека-это целостный социальный организм, функции которого развиваются и усложняются стремительно.

Проблемы подготовки в ВУЗах специалистов находятся в центре внимания и ученых, и педагогов, и библиотечарей. В любом ВУЗе будущий специалист получает необходимый «набор» профессиональных знаний и умений. Этому способствуют высокопрофессиональные педагоги, изучение предметов гумманитарного цикла: философии, культурологии, иностранного языка и других, расширяющих общий кругозор студента, определенная воспитательная работа.

Однако, несмотря на достаточно стройную систему образования, в последнее время вошло в обиход понятие «функциональная неграмотность». Явление это достаточно новое. *В чем оно заключается?* К концу обучения выпускник ВУЗа «собирает полную коллекцию знаний», которая должна свидетельствовать о его высоком образовательном уровне. Но она остается невостребованной, если ее обладатель не приложит усилий к выстраиванию «экспонатов» этой коллекции в определенной системе и не выработает личного отношения к каждому из них. Требуется труд и ума, и сердца. И в этом роль чтения и библиотеки-неоценимы.

Роль ВУЗовской библиотеки, как правило, сводят к обслуживанию учебного процесса и научной деятельности, что, бесспорно, являются ее первейшими и основными задачами. Однако очень редко оценивают ее огромный

духовный потенциал. Как одно из важнейших подразделений ВУЗа–библиотека может не только помочь в решении сложнейших проблем обучения и развития, но и способствовать выработке ценностных ориентаций, влиять на формирование в стенах учебного заведения интеллектуальной и культурной среды - как особой почвы, на которой усилия ученых и педагогов принесут плоды.

В. И. Вернадский писал: *«Говорят, одним только разумом можно все постичь. Не верьте! Те, которые говорят так, не знают, что такое разум».*

Книга может подарить минуты тихой радости от постижения того, что тронуло душу, но не додумалось и не дочувствовалось на бегу. В каждом ВУЗе есть дружный и сплоченный коллектив таких учителей - книг, обитающих в стенах библиотеки. Они не назидают и не поучают, а, наверное, объясняют нас самих себе, ибо ничто так не ускользает от понимания, как глубины собственного «Я».

Благодаря хранящимся в библиотеке духовным сокровищам, ее можно назвать душой учебного заведения.

Библиотека способна влиять и создавать атмосферу творческой заинтересованности в учебе, науке, искусстве. Влиять на состояние духа, не поддающегося никаким измерениям и оценкам, но лежащего в основе нравственности и морали.

«Скажи мне, что ты читаешь и я скажу тебе кто ты» - так смело кто-то обошелся с народной мудростью. В духовных поисках нет лучшего собеседника и советчика, чем книга. И вот тут бывает совсем не лишним задуматься, что же и зачем мы читаем?

Библиотеки хранят библиографические путеводители. Соревноваться в море настоящей литературы и не утонуть в болоте современного читыва может только та библиотека, которая сама находится в поиске. Поэтому очень актуальны в библиотеке ВУЗов

справочно-аналитические услуги потребителям информации:

- письменные библиографические обзоры,
- организация новых каталогов и картотек,
- тематические папки,
- электронные базы данных,
- информационные бюллетени.

И вопрос «*Что вы читаете?*» - главный вопрос на любом библиотечном мероприятии.

Как же определить те немногие книги-откровения, которые можно и нужно порекомендовать читателю, какие новые формы работы можно использовать при этом?

Исаак Бабель однажды заметил: *«Каждый интеллигентный человек должен прочесть за свою жизнь 8-10 книг. Какие именно? Чтобы узнать это прочтите тысяч пятнадцать томов»*. Несомненно, немногие, самые важные книги каждый должен выбрать для себя сам, но добрый совет умного человека поможет в поиске настоящей литературы и избавит от чтения посредственной.

Как новая форма работы в библиотеке, относящаяся к услугам, связанным с раскрытием состава фонда, предлагается постоянно-действующая выставка «Открытая книга», цель которой познакомить с кругом чтения людей, любящих и умеющих читать. Предварительно можно провести анкетирование среди преподавателей и студентов о любимых книгах. Выставка дает представление о широте интересов наших читателей; от детективов, до исторической, философской литературы. Среди них обязательно найдутся любители поэзии, искусства, музыки. Эта выставка несет в себе элемент просветительской деятельности.

Для ВУЗовских библиотек интересна также новая форма работы, как презентация «Праздника книги». Тематика может быть самая разнообразная:

- знаменательная дата,
- презентация одной книги,-
- многоаспектная (как устный журнал-каждый день другая тема)
- жанровая

«Праздник книги» - это мероприятие, в котором можно задействовать различные социальные группы (преподавателей, художников, музыкантов, студентов). Инициатором проведения «Праздника книги» является библиотека, которая должна работать в кооперации с администрацией университета и другими учреждениями культуры (музеями, театрами, студиями, другими библиотеками). Для проведения «Праздника книги» желательно создать Оргкомитет, в который войдут представители всех вышеперечисленных организаций. На проведение этого мероприятия отводится ограниченный срок (от 1 до 7 дней). Не следует делать это мероприятие более продолжительным. Цель этого мероприятия:

- пропаганда книги (книга должна быть ключом праздника);
- привлечение внимания к проблемам библиотеки;
- привлечение потенциальных читателей.

В формировании духовно-эстетической культуры студентов университетская библиотека может использовать также следующие формы работы:

- Интеллектуальные игры («Что? Где? Когда?»; викторины)
- «Устный журнал» - эта форма возможна как на примере узкоспециализированного журнала для специалистов по информатике, медицине, экономике, так и на примере универсального для любой категории

читателей. Можно это мероприятие провести в читальном зале или аудитории, рассказав об издании, его основных рубриках, цели, категории читателей, для которых оно предназначено, дать аннотацию одной из статей.

Огромное влияние на профориентацию студентов, особенно первокурсников, может оказать такая форма работы, как клуб «*Персона*». Он создается по инициативе библиотеки и цель встреч в этом клубе - познакомить абитуриентов, студентов-первокурсников с выбранной ими профессией. В этих встречах принимают участие приглашенные известные экономисты, юристы, медики, студенты старших курсов, преподаватели. Встречи организуются совместно с кафедрами, специальность которой определена встречей и может быть в форме беседы, дискуссии, обсуждения проблем. Уместны тематические выставки книг, фотоматериалов.

Новые технологии производства и хранения информации вызвали бурный рост электронной продукции. Все больше издательств переходят к выпуску полнотекстовых баз данных, справочников, энциклопедий, учебников либо на компакт-дисках, либо обеспечивают к ним сетевой доступ. Передача информации на основе Интернета стала изменять технологию информационного обмена. Возникли новые формы работы с читателями:

- электронная система записи читателей и книговыдачи;
- «электронная библиотека».

В век технических открытий, несомненно, для книги остается меньше времени, но тем ценнее для нас минуты приобщения к собранной в ней мудрости. И никакие технические усовершенствования в быту и жизни не смогут заменить неторопливого разговора с ней, потому что именно книга способна вызвать ответные мысли и чувства. Пусть же в нашей жизни будет много

хороших книг и читателей, всегда желающих вести с книгой разговор неторопливый, вдумчивый и откровенный!

Библиография:

1. Смирнова, Н.В. Пока жива библиотека-жив народ. Библиотекосведение, 2003, № 3, Р. 98-105.
2. Тупчиенко, Л.Г. Информатизация библиотеки: пути преобразования. Библиотекосведение, 2003, № 3, Р. 40-46.
3. Вороничева, О. В. Помедлить над строкою. Библиотекосведение. 2003, № 6, Р.56-61.
4. Лаврик, О.Л. Академическая библиотека: перспективы развития в электронном веке. Библиотекосведение. 2003, № 5. Р. 40-49.
5. Искимжи, Т. Америка, Америка. Профессиональный шок. Bibliopolis, 2003, № 3, Р. 36-39.

CULTURA INFORMAȚIONALĂ A CLIENTULUI: REFLECȚII DE PE POZIȚIA BIBLIOTECARULUI – FORMATOR

Olesea Leahu

"Bibliotecile sunt instituții-cheie pentru accesul cetățeanului la societatea informației și pentru integrarea socială, integrare, care ar trebui să evite sau să reducă neajunsurile pe care societatea informației le-ar putea provoca. Bibliotecarii sunt cea mai bună interfață între cetățeni și informație: ei pot contribui în mare măsură la diminuarea acestor neajunsuri. Ei trebuie să fie formați în această privință".

Prezenta comunicare se axează asupra unor reflecții teoretico-metodologice privind rolul și orientarea bibliotecarului-formator. Aspectele importante, cum ar fi metodici, conținuturi concrete ale culturii informaționale, constituie subiectul unor altor studii și investigații.

Formarea informațional - documentară este o parte componentă a educației viitorului specialist și cetățean, importanța acesteia amplificându-se în condițiile edificării Societății informaționale. Utilizatorul bibliotecii universitare s-a schimbat mult prin comportamentul său. Din utilizator supus s-a transformat în utilizator partener. În mare parte avem de-a face cu un utilizator nou, care are nu doar o competență științifică, dar și stăpânește tehnologiile moderne. Sub influența noilor tehnologii informaționale, implementate în societatea actuală, a culturii personale a utilizatorilor se modifică și relația bibliotecar-utilizator.

Astăzi, bibliotecarii sunt în același timp formați și formatori. Sunt formatori atât pentru colegii săi, cât și pentru utilizatori (vorba fiind despre acoperirea didactică a predării disciplinei "Bazele culturii informaționale"). Ei permanent se

autoperfecționează, fiind provocați de noile aplicații, servicii și tehnici. Astfel, se conturează un nou concept de formare, unde bibliotecarul și utilizatorul se formează reciproc și în permanență. În acest sens este benefică recunoașterea și acceptarea de către bibliotecile universitare a conceptului „instituția care învață”.

Statutul bibliotecarului, care lucrează într-o instituție informatizată, se schimbă. Noul bibliotecar, este un intermediar între informație și public. Bibliotecarul a căpătat statutul de pedagog, contribuind la formarea pentru informare a celor, care au nevoie de informație pe orice suport, pentru diferite misiuni:

informare-formare a clienților (studenți, cadre didactice, cercetători, specialiști din diferite domenii);

informare în diferite probleme, teme ale științei și activității practice (administrație publică, Uniunea Europeană, UNESCO și altele, creându-se noi centre de informare în structurile bibliotecilor universitare);

informare pentru satisfacerea necesităților de loisir (petrecerea timpului liber, turism, completarea unor cunoștințe noi din diverse domenii);

formarea pentru dobândirea unor noi deprinderi practice (navigare în Internet; utilizarea bazelor de date etc.).

Formarea, autoformarea devin priorități în viața individului, a instituțiilor, a organizațiilor. Se clădește o lume în care relațiile de comunicare cunosc o altă evoluție. La nivel de instituție sau organizație activitatea se restructurează, devenind mai eficientă, oferind noi servicii utilizatorilor, fiind în permanentă schimbare.

Cetățenii de mâine, pe care îi informăm / formăm prin biblioteca universitară, vor avea nevoie să stăpânească tehnicile de informare și comunicare, a unei documentări de calitate. Cetățeanul societății informaționale trebuie să dobândească noi competențe complementare sau suplimentare, trebuie să-și pună în evidență aptitudinile, să și le dezvolte. Biblioteca

universitară, centru cultural, educațional și de învățământ, centru de informare generală, centru social, este locul spre care se îndreaptă publicul, pentru a primi o formare corectă în noianul informațional. De aceea este necesar ca noi, bibliotecarii, să fim informați și formați continuu, să fim mereu atrași de nou și preocupați de autoformarea noastră, să fim cu un pas înainte.

Învățământul, obiectiv strategic al Societății informaționale, are datoria să formeze cetățenii cunoașterii. Este societatea, care va încuraja dobândirea de noi cunoștințe de-a lungul vieții, în care se vor dezvolta mereu aptitudinile individuale, este societatea care va investi în inteligență.

Bibliotecile universitare, instituțiile de învățământ superior au dat startul procesului informatizării. În aceste instituții, cetățeanul vine să se formeze, să afle noutăți, structurile info – documentare fiind indispensabile acestor procese. Bibliotecile joacă un rol important în susținerea procesului de predare și învățare.

Formarea informațional – documentară a clienților (în condițiile bibliotecii universitare) trebuie să depășească ceea ce se spune, în mod tradițional în / despre biblioteci. Această formare nu mai poate fi concepută ca un ansamblu de deprinderi și cunoștințe privind consultarea fișierelor bibliotecii. Activitățile de sensibilizare și formare trebuie să vizeze diferite obiective. Mai întâi, e necesar să fie informate persoanele în scopul înțelegerii ce este pe cale să se producă în lumea informațională, să accepte acest lucru fără frică, îndemnându-le să devină actori-cetățeni. Este evident, că persoana implicată în acest proces (bibliotecarul / formator) mai întâi de toate trebuie:

- să dețină un minim de cunoștințe, legate în mod special de instrumente, resurse și tehnici de bază;
- să poată opera cu minim-ul de cunoștințe legate de:
 - metodologia producerii informației,

- tratarea informației,
- difuzarea informației,
- cercetarea informației.

Astfel, vom reuși să oferim persoanelor, care au beneficiat de formarea aptitudinilor noi și competențelor specializate, modalități de a:

- folosi noile instrumente,
- da sens informației obținute,
- înțelege contextul în care această informație se exprimă.

Formarea pentru informare-documentare necesită implicarea multor actori: bibliotecari, tehnicieni, documentariști, antrenaji și din punct de vedere pedagogico-psihologic. Acțiunile de formare a formatorilor trebuie gândite și structurate pe timp îndelungat, înscrise într-un proiect pedagogic. Aceste din urmă, poate, dar și trebuie să redefească formarea clienților și grupurilor (așa cum ar fi disciplina „Bazele culturii informaționale”, care include în sine toate aceste caracteristici).

Formarea bazată pe surse documentării tradiționale, nu mai este astăzi unica. Trebuie oferită o deschidere către flexibilitate, favorizând intervenții experimentale și creative. Este nevoie de a folosi noile tehnologii de informare și comunicare și să dăm dovadă de imaginație și îndrăzneală pedagogică pentru a integra aceste noi resurse într-o concepție de module de formare.

Existența multiplelor surse electronice duce la saturare și subconsum a informației. Clienții trebuie protejați de abundența de informații de către bibliotecari, ce vor efectua o selecție riguroasă. Deja, în mai multe biblioteci universitare studenții sunt ajutați să-și dezvolte deprinderile de căutare în Internet, să găsească și să folosească cele mai bune resurse. Astfel în Anglia au fost fondate Resource Discovery Network Training Suite: <http://rdn.ac.uk> și Internet Detective:

<http://sosig.ac.uk/desire/internet-detective.html>. Acestea oferă posibilitatea de investigare a noilor medii Internet - idei de bază, tehnici și exemple pentru folosirea în educație. De asemenea, nu lipsesc din arsenalul bibliotecilor mijloacele de formare tradițională, cum ar fi:

- ghid-uri analitice,
- buletinul de informare,
- abstracte și sinteze pe domenii,
- panouri de afișare și instrumente de orientare (de exemplu, în sprijinul utilizării OPAC)

cursuri în cadrul universității, atât pentru grupuri omogene (studenții de la cursuri similare), cât și pentru grupuri neomogene (persoane interesate, indiferent de nivelul acestora de cunoștințe).

Formarea pentru documentare poate deveni piatra de temelie a unui curs specializat, ambițios. El oferă clientului esența modului de învățare, de utilizare a informației, de înțelegere complexă a fenomenelor lumii informaționale.

Cursul specializat se adaptează permanent provocărilor mediilor, pregătind eficient și programat viitorul.

Instruirea pentru informare și documentare este o necesitate? Este moftul unor bibliotecari care percep altfel educația în perspectiva Societății informaționale? Un lucru este cert: tinerii formați azi în școli, universități, și alte instituții de învățământ, vor fi actorii principali ai Societății informaționale și ai cunoașterii, pe care începem să o clădim. Vor fi cetățeni responsabili și eficienți, cu condiția să-i sensibilizăm și să-i pregătim să-și joace rolul.

Bibliografie:

1. Banwell, Linda, Coulson Graham. Users and user study methodology: the JUBILEE project. In: <http://www.informationr.net/ir/9-2/paper167.html>
2. Bednar, Marie. Electronic information resources in the US libraries: training issues. In: <http://www.inforum.cz/infomedia96/bednar.htm>
3. Pelou, Pierre. Relația bibliotecar-utilizator în rețeaua bibliotecilor internaționale. *Biblioteconomie: culegere de traduceri prelucrate*, 1998, Nr 1, P. 50-66.
4. Rusea, Lili. Formarea utilizatorilor. *Biblioteca*, 2004, Nr 3, P. 78-80.

BIBLIOTECARUL AMERICAN: VIZIUNI ȘI REFLECȚII PE MARGINEA UNEI VIZITE DE DOCUMENTARE

Natalia Ghimpu

Bibliotecile din SUA reflectă tradițiile democratice, care caracterizează modul de viață american. Tot ce cuprinde cuvântul public este deschis pentru oricine. În SUA bibliotecile își merită pe deplin titlul de centru de instruire, centru de informare a comunității, centru de cultură, centru de socializare a individului, etc. Toată informația solicitată este găsită și pusă la dispoziția clientului, fie că pentru aceasta sunt folosite metodele tradiționale, fie că sunt explorate posibilitățile referințelor virtuale.

Bibliotecarul american, bun specialist, cult, informat, bun cunoscător al psihicului uman, ocupă un rol deosebit în societate.

Ne vom referi la bibliotecarii din orașul Minniapolis, statul Minnisota unde am efectuat un stagiul de documentare timp de o lună, în anul 2003.

Cum sunt pregătite resursele umane pentru activitatea în bibliotecile din acest stat? Trebuie să menționez chiar de la bun început, că în stat nu există o facultate de Biblioteconomie la Universitate. Bibliotecar poți să devii atunci când ai o facultate deja absolvită, în orice domeniu. Dar este obligatoriu de a absolvi Școala de Biblioteconomie „Sfânta Ecaterina” (2 ani), pentru a studia profesia de bibliotecar și pentru a primi titlul de magistru în domeniu. Școala de Biblioteconomie „Sfânta Ecaterina” din Minniapolis are drept scop: pregătirea personalului pentru biblioteci; formarea politicii informaționale; realizarea cercetărilor în domeniu; participarea la discuții și antrenări internaționale în biblioteconomie, informare și documentare.

Cursanții sunt selectați minuțios, ținând cont de anumite criterii:

- deschidere pentru comunicare;
- gândire analitică;
- cunoștințe în diverse domenii;
- deprindere de a lucra în echipă;
- neimplicarea politică din punct de vedere instituțional;
- calități umane;
- abilitate de a lua decizii;
- experiența de voluntar în bibliotecă.

Viitorii specialiști în domeniul biblioteconomiei studiază profund disciplinele de specialitate, precum ar fi: managementul biblioteconomic și informațional; noile tehnologii informaționale; selectarea materialelor; organizarea colecțiilor; grija pentru clienți; metodele de cercetare; bazele teoretice ale biblioteconomiei.

Cerințele numite mai sus sunt actuale, fiindcă orice instituție, la nivel guvernamental, are nevoie de personal ce știe să organizeze informația, bazele de date, resursele documentare, și să mențină în condiții de funcționare rețelele de calculatoare.

După absolvirea școlii, tânărul specialist primește titlul de Magistru în Biblioteconomie. La această etapă el încă nu are statut de bibliotecar, fiind stagiar timp de doi ani și învățând să ocupe un rol vital în proiectarea și folosirea sistemelor informaționale într-o manieră care să ajute oamenii să-și rezolve problemele informaționale proprii. Își face stagiul sub tutela celui mai bun bibliotecar. Pe parcursul acestor doi ani este familiarizat cu toate procesele de lucru și este testat ca specialist în domeniu.

După stagiul tânărul specialist obține statutul de bibliotecar, misiunea căruia constă în a informa beneficiarul despre valoarea și încrederea diverselor surse de informații.

Bibliotecarul apare ca „intermediar între informație și consumator” și realizează trei funcții de bază:

- diagnosticarea, estimarea necesității de informație ;
- decizia: organizarea informației și satisfacerea necesităților de informație ale patronilor;
- evaluarea, determinarea faptului dacă diagnosticarea și decizia au fost eficiente.

Bibliotecarul american este un expert al necesităților de informare și poate să le planifice și chiar să le dirijeze. Iar menirea lui este de a spori înțelegerea dintre cetățeni și societate, de a avea grijă de oameni, de a rezolva problemele umane și de a îmbunătăți calitatea vieții. Bibliotecarul american este în pas cu schimbările rapizi privind modul de accesare a informației și cerințele celor care necesită cele mai intensive servicii și echipamente tehnologice, încercând să satisfacă cerințele cititorilor și să promoveze servicii de bibliotecă pentru persoanele cu deprinderi insuficiente de lectură.

Toți bibliotecarii sunt membri ai Asociației Bibliotecarilor. Asociația este condusă de un consiliu, format din directori de biblioteci, care, la rândul lor, au fost aleși în mod democrat, de către membrii Asociației la Congresul Bibliotecarilor. Congresul are loc o dată la patru ani, fiind delegați ca participanți cei mai buni bibliotecari. La Congres se discută problemele actuale din domeniul biblioteconomiei (gestionarea, planificarea, achiziția de documente, etc.).

În bibliotecile americane se practică lucrul pe ore. Lucrul pe ore permite bibliotecarilor de a avea posibilitatea să capete experiență diversă de lucru, de a lucra în biblioteci cu profil diferit. De exemplu, să activeze în biblioteca pentru copii, unde sunt anumite procese specifice de lucru cu copiii și după program să fie angajat pentru câteva ore în biblioteca pentru maturi, unde sunt alte metode specifice de lucru. Astfel, bibliotecarul devine un bun specialist, ce posedă experiențe

profesionale atât în lucrul cu clienții maturi, cât și cu copiii. Bibliotecarii, ce lucrează în bibliotecile pentru copii, posedă abilități deosebite privind arta de a comunica cu această categorie de clienți, organizarea diverselor activități culturale, gen: lectura unei cărți cu copiii și părinții acestora; citirea unei cărți bilingve (de ex., engleză și spaniolă; în funcție de specificul comunității servite de către bibliotecă) etc. Dacă biblioteca este amplasată pe teritoriul unei comunități de vorbitori ai limbilor spaniolă ori somaleză, materialele promoționale sunt elaborate în limba engleză și în limba uzuală a comunității respective.

În bibliotecile pentru maturi bibliotecarii oferă anumite servicii specifice cum ar fi: lecții de a studia limba engleză (dacă biblioteca se află pe teritoriul unei comunități somaleze, spaniole...) etc.

Toți bibliotecarii sunt membri ai sindicatelor, dar ai diferitor sindicate. Directorii de bibliotecă sunt membri ai unei organizații, iar ceilalți bibliotecari fac parte din altă organizație sindicală. Aceasta se explică prin faptul că în caz de conflict, fiecare parte, mai exact, directorul de bibliotecă și bibliotecarul, sunt apărați fiecare de sindicatul său.

Bibliotecarii americani sunt luptători activi pentru dreptul la informație veridică și pentru accesul liber la ea.

Promptitudinea, corectitudinea și competența sunt atributele de bază ale bibliotecii și ale bibliotecarului american.

Bibliografie:

1. A Dialogue of Partners Handbook. Washington: Library of Congress, 2003. 104 p.
2. The Library in the Future. Minneapolis, 2003. 213 p.

**AUTORII MATERIALELOR INCLUSE ÎN
SYMPOSIA PROFESSORUM.
SERIA „BIBLIOTECONOMIE. INFORMARE.
DOCUMENTARE”**

Amorțitu, Angela - șef serviciu Informare Bibliografică și Documentară, Departamentul Informațional Biblioteconomic (DIB) ULIM

Corghenci, Ludmila - director adjunct DIB ULIM, director al Școlii de Biblioteconomie din Moldova

Ghețu, Veronica – director Centru Automatizare, DIB ULIM

Ghimpu, Natalia – șef oficiu Sala de Lectură nr. 3 „Filologie Romană – Germanică”, DIB ULIM

Kulikovski, Lidia - dr. conferențiar, director general, Biblioteca municipală „B.P. Hașdeu”, Chișinău

Leahu, Olesea – bibliotecar-coordonator, Centru de Automatizare, DIB ULIM

Luca, Felicia - șef serviciu Relații cu Publicul, DIB ULIM

Panaghiu, Tatiana - bibliotecar, Sala Polivalentă de Lectură nr. 2, DIB ULIM

Sochircă, Zinaida - director General, DIB ULIM

Stratan, Elena - Biblioteca Universității de Stat „A. Russo”, Bălți

Țurcan, Elena - bibliotecar, Sala de Lectură nr. 1, DIB ULIM

Zavtur, Natalia - lector superior, Catedra Biblioteconomie și Asistență Informațională, Universitatea de Stat din Moldova

Zbârnea, Svetlana - șef oficiu Prelucrarea analitică-sintetică a resurselor documentare și informaționale, DIB ULIM

CUPRINS

Ludmila Corghenci

*Schimbarea bibliotecii începe cu schimbarea
bibliotecarilor ori Cuvânt înainte 3*

Comunicare în cadrul ședinței în plen Symposia Professorum:

Ludmila Corghenci, Veronica Ghețu

Cultura informațională în procesul educațional..... 5

Comunicări la ședința secțiunii „Biblioteconomie. Informare. Documentare”

Zinaida Sochircă

*Instruirea bibliotecarilor – prioritatea managerială
pentru DIB ULIM 12*

Lidia Kulikovski

*Bibliotecarul universitar în contextul integrării în spațiul
educațional european: provocări și competențe..... 17*

Natalia Zavtur

*Responsabilitatea socială și etica
managerului de bibliotecă 24*

Ludmila Corghenci

*Cultura managerială – element indispensabil
bibliotecarilor universitari..... 32*

Angela Amorțitu

*Schimbarea: prioritate profesională ori
ambição pentru bibliotecari?..... 38*

Svetlana Zbârnea

*Bibliotecarul universitar și valorile general – umane
(în contextul homologiei)..... 43*

Elena Stratan	
<i>Profesionalizarea angajaților - oportunități moderne de comunicare.....</i>	53
Veronica Ghețu	
<i>Tehnologiile informaționale la DIB ULIM: element indispensabil calității.....</i>	57
Felicia Luca	
<i>Managerul funcțional al instituției bibliotecare: calități și cerințe.....</i>	64
Tatiana Panaghiu	
<i>Bibliotecarul și accesul liber la raft: experiențe și probleme.....</i>	72
Elena Țurcan	
<i>Вузовская библиотека и формирование духовно-эстетической культуры читателя.....</i>	76
Olesea Leahu	
<i>Cultura informațională a clientului: reflecții de pe poziția bibliotecarului – formator.....</i>	82
Natalia Ghimpu	
<i>Bibliotecarul american: viziuni și reflecții pe marginea unei vizite de documentare.....</i>	88
Autorii materialelor incluse în Symposia Professorum. Seria „Biblioteconomie. Informare. Documentare”.....	92

Din aceeași colecție:

Symposia Professorum, ediția 1999

Serii: Istorie; Filologie; Drept; Economie; Medicină; Program.

Symposia Professorum, ediția 2000

Serii: Istorie; Filologie; Drept; Economie; Medicină; Psihologie; Biblioteconomie; Științe reale; Program.

Symposia Professorum, ediția 2001

Serii: Istorie; Filologie; Drept; Economie; Medicină; Psihologie și pedagogie; Inginerie; Biblioteconomie; Program.

Symposia Professorum, ediția 2002

Serii: Istorie; Filologie; Drept; Economie; Medicină; Psihologie și pedagogie; Inginerie; Jurnalism și Comunicare publică; Biblioteconomie; Program.

Symposia Professorum, ediția 2003

Serii: Istorie; Filologie; Drept; Economie; Medicină; Psihologie și Asistență Socială; Inginerie; Jurnalism și Comunicare publică; Biblioteconomie; Program.

Symposia Professorum, ediția 2004

Serii: Istorie; Filologie; Drept; Economie; Medicină; Psihologie și Asistență Socială; Inginerie; Jurnalism și Comunicare publică; Biblioteconomie; Program.