

**Universitatea Liberă
Internațională din Moldova**



**SYMPOSIA
PROFESSORUM**

Seria: **Biblioteconomie.
Informare. Documentare**

**Materialele sesiunii științifice
din 21 octombrie 2005**

Chișinău, 2006

CZU 02(082):378.4(478-25)=135.1=111

S 98

SYMPOSIA PROFESSORUM

Director publicație:

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

Coordonator științific:

prof. univ., dr. hab. Pavel PARASCA



Seria: Biblioteconomie. Informare. Documentare 2005

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,

MA Veronica Ghețu

Abstracte în limba engleză:

Mihaela Corghenci, Natalia Mitiliuc

Volumul a fost recomandat pentru publicare de către Consiliul
Coordonator al DIB ULIM (*proces verbal nr. 8 din 15 decembrie 2005*)
și Senatul ULIM (*proces verbal nr. 1 din 25 ianuarie 2006*)

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

Universitatea Liberă Internațională din Moldova.

Symposia Professorum: Materiale sesiunii șt. din 21 oct., 2005
/ Univ. Liberă Int. din Moldova; dir. A. Galben; coord. P. Parasca;
resp. de ed. L. Corghenci. – Ch.: ULIM, 2006.

Ser.: Biblioteconomie. Informare. Documentare. - 2006.

- 107 p. - Text: lb. rom; Bibliogr. la sfârșitul art.

ISBN 978-9975-934-90-9

50 ex.

02(082):378.4(478-25)=135.1=111

ISBN 978-9975-934-90-9

© ULIM, 2006

CUPRINS

Ludmila Corghenci

*Introducere ori Biblioteca universitară – actor al
Procesului de la Bologna* 5

Ana Guțu

Guvernarea în învățământul superior 7

Ecaterina Zasmenco

Evaluarea performanțelor activităților de bibliotecă ... 19

Nelly Țurcan

*Învățământul în domeniul Biblioteconomiei și Științei
Informării în contextul obiectivelor Procesului
de la Bologna* 29

Lidia Kulikovski

*Adaptarea învățământului biblioteconomic european la
obiectivele Procesului Bologna (o analiză comparată)* 36

Ludmila Corghenci

*Dimensiunea informațională a spațiului european al
învățământului superior* 47

Veronica Ghețu

*Cultura informațională – element indispensabil
modernizării învățământului superior* 53

Zinaida Stratan, Ion Botezatu

*Demersul bibliotecii universitare vizavi de
implementarea schimbărilor în învățământul superior* 60

Angela Amorțitu <i>Diversificarea serviciilor informaționale pentru comunitatea universitară</i>	66
Valentina Chitoroagă <i>ISSN – deschideri informaționale pentru Republica Moldova</i>	74
Lina Mihaluță <i>Valori axate pe consumatorii Bibliotecii Universității bălțene</i>	79
Natalia Mitiliuc <i>Servicii cu plată în bibliotecile universitare: modalitate de diversificare a serviciilor în noile situații ?</i>	83
Eleonora Idrisov <i>Calitatea în relațiile cu publicul: concept, probleme, situații</i>	92
Lorina Beșelea <i>Clientul DIB ULIM: situații reale și variante model ...</i>	97
Natalia Ghimpu <i>Biblioteca universitară. Interculturalitate versus globalizare</i>	102
Autorii materialelor incluse în Symposia Professorum. Seria „Biblioteconomie. Informare. Documentare”	106

INTRODUCERE *ORI*

BIBLIOTECA UNIVERSITARĂ – ACTOR AL PROCESULUI BOLOGNA

Spațiul European al Învățământului Superior are drept scop de a contribui la societatea, bazată pe cunoaștere. Fiind situat la intersecția dintre cercetare, educație și inovație, învățământul superior reprezintă un element cheie în competitivitatea europeană. Evident, aderarea Republicii Moldova la acest Spațiu (Bergen, mai 2005), impune modernizarea tuturor componentelor procesului educațional și de cercetare. Acestea generează nevoi de informare și documentare din ce în ce mai complexe, diverse, multiaspectuale, transformând biblioteca universitară în actor inerent constituirii Spațiului European Unic al Învățământului Superior.

Biblioteca universitară acoperă atât dimensiunea informativă, cât și dimensiunea formativă a învățământului, prin atribuțiile și mandatele pe care le realizează. Ea influențează dinamica învățământului, determină calitatea proceselor de învățare.

În noile condiții este necesară o regândire a locului, rolului, menirii instituției bibliotecare și a bibliotecarului în relația informație – beneficiar, o restructurare a activității, o reorganizare a pârghiilor și a metodelor de lucru. În acest context menționăm actualitatea genericului secțiunii „Biblioteconomie. Informare. Documentare” a Symposia Professorum ULIM (ediția a IX-a): ”Biblioteca universitară în contextul aderării Republicii Moldova la Procesul de la Bologna” (21 octombrie, 2005).

Prezenta culegere inserează textele comunicărilor, promovate în cadrul secțiunii. Ele reliefează orientări teoretice și concepte, experiențe reprezentative ale DIB ULIM și ale altor instituții info-bibliotecare din învățământ: biblioteca și

reforma învățământului universitar; dimensiuni informaționale ale Spațiului european al învățământului superior; cultura informațională și indispensabilitatea acesteia modernizării învățământului superior; diversificarea serviciilor informaționale; calitatea în relațiile cu publicul și altele. Un interes deosebit prezintă materialele, axate pe problemele reformării și tendințele dezvoltării învățământului superior în general, precum și cele ale învățământului biblioteconomic moldovenesc în contextul procesului de la Bologna.

Mesajul comunicărilor, incluse în culegere, poate fi formulat după cum urmează. În bibliotecile universitare, precum și la nivel de personal al acestora, este interzis „imobilismul”. Este absolut necesară existența și cultivarea în bibliotecă a unui climat de cercetare. Dimensiunile informaționale ale Spațiului european al învățământului superior sunt diverse, fiind necesare în acest sens investigații și analize ale fenomenului, promovări și lobbyng-uuri la nivel național și internațional, precum și cel al comunității universitare concrete.

Culegerea are drept grup-țintă managerii instituțiilor info-bibliotecare din învățământ, fondatorii acestora, studenții din domeniul biblioteconomiei și asistenței informaționale.

Echipa de lucru aduce mulțumiri autorilor materialelor incluse, precum și tuturor celor, care au fost implicați în procesul de pregătire a prezentei culegeri.

Ludmila Corghenci

GUVERNAREA ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

Ana Guțu, dr., prof. universitar

The issue, underlined in the present article, was the topic of discussions at the European Forum, which took place on 22-23 September 2005, at Strasbourg, France, organized by the Council of Europe. The notion of “governing” is not mentioned in the documents of the Process of Bologna. The author delimits the “governing” and “graduate management” phenomena. In the purpose of a good government in graduate education the author suggests a series of recommendations: the placing of governing in the context of creating a democracy literacy in European societies, delocalization of thematic reunions of the Council of Europe in Central and Oriental Europe countries, experience exchange on international scale, modernization of graduate curriculum in concordance with the labour market requirements, technical and science progress and the democratic development of the society, the guarantee of autonomy for the universities in the process of election of managerial staff.

La 22 și 23 septembrie 2005 la Consiliul Europei, Strasbourg, Franța, a avut loc primul For european cu tema „**Guvernarea în învățământul superior**”. La lucrările acestuia au participat circa 70 de reprezentanți din 40 de state europene. În cadrul forumului a fost pusă în discuție problema guvernării atât a sistemului învățământului superior, cât și a instituțiilor din învățământul superior european. Programul forumului a fost elaborat în strictă conformitate cu tema dezbătută, raportorii axându-se cu preponderență pe conceptul „guvernării” din perspectiva aplicării sale în învățământul superior.

Pe parcursul a celor două zile responsabili ai Consiliului Europei pentru învățământul superior, miniștri, rectori, profesori universitari au încercat să aducă precizări la definiția conceptului „guvernării” din perspectiva reformelor Procesului de la Bologna. S-a constatat faptul că, din păcate, noțiunea de „guvernare” nu figurează ca una determinantă în documentele Procesului de la Bologna, ea fiind însă eminentamente importantă pentru:

- asigurarea calității în învățământul superior;
- dezvoltarea dinamică și durabilă a învățământului superior;
- realizarea reformelor curente în învățământul superior;
- restructurarea metodelor și formelor de predare;
- asigurarea calității cercetării fundamentale și aplicative.

În cele 4 ateliere au fost prezentate studii de caz din diverse țări europene și a fost împărtășită experiența pozitivă a unor ministere ale educației, universități europene, precum și ale celor din Serbia, Turcia, Macedonia, Georgia, Portugalia ș.a.

Dezbaterile la temă au avut, în primul rând, un caracter profund doctrinologic, conceptul de „guvernare” în învățământul superior fiind identificat (după descrieri lexicografice, etimologice, metaforice) drept o noțiune complexă, care nu poate fi confundată cu managementul universitar, guvernarea ținând de strategiile de dezvoltare a universității pe perioade mai lungi, iar managementul cuprinzând activități operaționale cotidiene, ce asigură implementarea strategiilor guvernării.

Raportorii ședințelor plenare au definit multidimensionalitatea conceptului, legătura sa organică atât cu toate principiile lansate de procesul de la Bologna, cât și cu noțiunile cheie ale învățământului superior precum *libertatea*

academică, asigurarea calității studiilor, excelența, cercetarea etc.

Problema guvernării în învățământul superior a fost examinată mai rar în conferințe și simpozioane europene, prioritatea constituind acum crearea Ariei Europene a Învățământului Superior în conformitate cu prevederile Procesului de la Bologna. Iată de ce Direcția Generală a Consiliului Europei pentru Educație, Patrimoniu Cultural, Tineret și Sport în cadrul proiectului Anului European al Cetățeniei Democratice prin Educație a inițiat acest forum cu o tematică importantă, dar dificilă din punct de vedere a complexității teoretice și implicațiilor praxiologice la nivel de țări și instituții.

Europa în contextul modern are nevoie de universități puternice, iar pentru ca universitățile să fie cu adevărat puternice e nevoie, în primul rând, ca ele să fie autonome (să poată să-și aleagă liderii, profesorii și studenții), să fie bine finanțate de stat, să beneficieze de structuri descentralizate (facultăți, departamente, institute etc), să dea dovadă de transparență și democrație în luarea deciziilor (autoevaluarea, antrenarea studenților la procesele decizionale, dările de seamă periodice ascendente în ierarhia managerială).

Cuvântul „guvernare” cuprinde mai multe arii conceptuale și este utilizat în diverse contexte sociale, politice și economice. Dacă examinăm sensul cuvântului în limba latină, vom găsi că el înseamnă „*navigare*”; în greacă „guvernare” se traduce prin ***Kybernein*** – etimonul cuvântului „cibernetică”. Deci, a governa ar însemna și a naviga, context metaforic ce poate fi aplicat la guvernarea universităților, care, sunt aidoma unor nave pe apă în căutarea portului de destinație. Buna „guvernare” depinde atât de căpitan, cât și de echipa navei.

Dacă ar fi să prezentăm o definiție a guvernării în învățământul superior am putea face referință la următoarea

formulare: guvernarea este „*exercitarea formală și non-formală a autorității în cadrul legilor, politicilor și regulilor ce articulează drepturile și responsabilitățile diferitor actori (persoane), inclusiv regulile de interacțiune ale acestor persoane, întru realizarea cu succes a obiectivelor academice ale instituției*” (Hirsch W. Z., Weber L. *Governance in Higher Education. The University in a State of Flux, Economica, London*).

Guvernarea în învățământul superior poate fi etalată pe trei nivele: **guvernarea internă** (instituțională), **guvernarea externă** (a sistemului învățământului superior), **guvernarea internațională** a învățământului superior (Aria Europeană a învățământului superior – European Higher Education Area).

Revederea principiilor guvernării în învățământul superior trebuie efectuată în contextul schimbării esenței învățământului superior – trecerea de la un învățământ superior de elită la învățământul superior de masă. Accesul în masă la treptele învățământului superior antrenează perpetuarea procesului de reforme atât la nivel instituțional, cât și la nivel de sistem național al învățământului superior.

Conceptul guvernării este indisolubil legat de conceptul autonomiei universitare, acesta având o vechime de 800 de ani în Europa. Vârsta tradiției nu împiedică deloc evoluția conceptului odată cu progresul social, politic și economic al statelor naționale europene. Totodată, dezvoltarea, progresul au contribuit la apariția deosebirilor între sistemele de învățământ superior în diferite țări ale Europei. Această diversitate, însă, cu timpul a devenit un impediment serios pentru recunoașterea diplomelor și mobilitatea academică. Procesul de la Bologna, obiectivul suprem al căruia este asigurarea dezvoltării durabile în Europa în baza cunoașterii și cercetării prin crearea Ariei Europene a Învățământului Superior, formulează noi sarcini în fața universităților, postulează reformarea principiilor sale clasice prin dinamizare, democratizare și progres științific.

Impactul unei bune sau rele guvernări în învățământul superior are repercusiuni directe asupra dezvoltării întregii societății. Finalitățile strategice ale universităților europene sunt strâns legate de piața muncii, de conjunctura socio-politică națională și internațională. Iată de ce problemele învățământului superior depășesc pereții universităților și se suprapun sau interferează cu problemele majore ale societății. Ca să ne convingem de acest adevăr putem să ne punem întrebarea: câte guverne au rezistat presiunii studenților din țară ?..

Derek Bok, rectorul Universității Harvard din SUA, afirmă: *„Când oamenii pierd încrederea și confidența în obiectivitatea profesorului, consecințele fenomenului se extind dincolo de granițele lumi economice, impactul afectează funcționarea democratică a societății autoguvernată.”* Deci, guvernarea în învățământul superior nu este o matrice tehnică neutră, matematizată, ea nu este un fenomen metafizic, șablonat, gata de aplicat în orice circumstanțe ale oricărei societăți. Exercițarea guvernării este în strictă dependență de viața reală, cultura și tradițiile poporului, filosofia existențială a societății.

Problema finanțării instituțiilor învățământului superior din Europa este o problemă cheie. Diminuarea finanțărilor învățământului superior din bugetul statului este un adevăr valabil pentru toate statele europene. În mod inevitabil apare problema dotării instituțiilor cu o bază materială, adecvată cerințelor epocii contemporane. Astfel, universitățile sunt puse în situația de a intensifica activitățile economice, inclusiv cercetarea la comandă, pentru a alimenta cu fonduri financiare bugetele lor. Este oare recomandabil ca universitățile să-și vândă rezultatele cercetărilor științifice aplicative? Pavel Zgaga, reprezentantul Sloveniei, unul din raportorii în ședința plenară a forumului, este de părerea că universitățile pot să efectueze cercetări științifice la comandă (în scopuri

economice), ele pot „comercializa” cunoștințe, dar nicidecum valori!

Libertatea academică, noțiune ce decurge din autonomia universitară, are nevoie de a fi reinterpretată în sensul redefinirii ponderii gradului de responsabilitate a cadrului didactic. Actualmente cadrul didactic trebuie să sensibilizeze faptul, că studentul contemporan se deosebește radical de studentul ce era prezent în aulele universitare 20 de ani în urmă. Schimbarea în profunzime a calității tineretului studios (explozia noilor tehnologii și accesul la informație) cere imperios modificarea metodelor și principiilor de lucru în auditoriu. Studentul de astăzi vrea să vadă în calitate de profesor o personalitate cu principii etico-profesionale selecte, cu abilități de comunicare didactico-științifică, încadrate într-un context educațional democratic. Guvernarea în învățământul superior trebuie să pună în valoare și această prioritate: selectând un cadru profesoral competent, universitatea își asigură unul din pilonii calității studiilor prestate.

Este eminent important de a nu confunda guvernarea cu *managementul universitar*, guvernarea constituind un complex de strategii ale dezvoltării universității de lungă durată, iar managementul întrunind acțiuni operaționale cotidiene ce asigură implementarea strategiilor trasate. De aici și diferența dintre un „guvernator” și „manager”. Guvernarea este asigurată de Rector, Bordul universitar, Senatul universitar, iar decanii, directorii de departamente, șefii catedrelor sunt manageri ce realizează activitățile cotidiene, legate de buna funcționare a universității. Totuși, ambii termeni nu pot fi relaționați ca opoziție, ci mai degrabă ca noțiuni ce se completează.

Cine sunt, deci, actorii guvernării în învățământul superior? Formulele deviază de la continent la continent, de la țară la țară. De exemplu, SUA au implementat un model specific de guvernare, și anume, *Bordul universității*, constituit

atât din persoane din interiorul instituției, cât și din exterior. Actorii externi pot fi oameni de afaceri, reprezentanți ai societății civile, politicieni. Bordul universității alege **Rectorul** universității, care la rândul său, desemnează **vicerecatorii** și directorii colegiilor (*decanii*). În universitățile americane rectorul, vicerecatorii și decanii sunt administratori, în trecut profesori, dar care fiind în funcție de conducere nu mai efectuează activități didactice.

Participarea la guvernarea universității a actorilor externi a fost recomandată la forumul european în calitate de nouă dimensiune în universitățile europene, care merită să fie luată în considerare de către conducătorii instituțiilor de învățământ superior. În universitățile europene guvernarea este exercitată după un alt model: în fruntea universității se află Rectorul, ales fie de Senat, fie de întreg colectivul; rectorul numește vicerecatorii, iar decanii fiind aleși pe cale democratică de colectivele facultăților. Rectorul, vicerecatorii și decanii sunt profesori universitari în exercițiu. *Rectorul*, în universitățile europene, tradițional este personalitatea, care se alege în funcție de criterii stabile. De obicei acestea sunt: vârsta, experiența, autoritatea didactico-științifică. La forum au răsunat opinii, care au pus la îndoială pertinenta sistemului electoral în universități, menționându-se faptul că deseori, în goană după palmares academic, în funcție de rectori sunt alese persoane fără competențe manageriale, viziune, care nicidecum nu pot asigura o bună guvernare a instituției. Problema liderilor și liderismului rămâne a fi una de soluționat în instituțiile publice de învățământ superior.

În universitățile private situația este diferită: cât de mult nu s-ar plânge gestionarii acestor universități de proasta calitate a managementului în instituțiile lor, ea rămâne a fi una net mai calitativă decât în instituțiile publice. În ce constă diferența? În **gradul de eficiență**. **Eficientizarea guvernării** universitare pare a fi o adevărată provocare în condițiile implementării

principiilor Procesului de la Bologna. Voi cita un singur exemplu. În timpul stagiului meu în SUA pe problemele managementului în instituțiile de învățământ superior, la Universitatea privată Xavier din Cincinnati, am avut întâlnire cu Responsabilul pentru Admitere al universității, tot dumnealui fiind însărcinat cu problema politicilor de promovare a imaginii universității. Astfel de cumulări de funcții există mai ales în universitățile private, unde angajații sunt dispuși să lucreze mai mult, fiind, desigur, remunerați respectiv. Or, acest principiu vine din experiența întreprinderilor, ceea ce dovedește, de fapt, posibilitatea de a „plagia” unele principii de funcționare a întreprinderilor pentru a le aplica în universitate. Totuși, nu putem admite, și aceasta a fost subliniat cu insistență la forum, copiarea în formă de palimpsest a modelului de funcționare a întreprinderilor pentru a-l incorpora în universitate.

Universitatea nu este o întreprindere, cu toate că în ultimul timp se vorbește din ce în ce mai mult despre *prestarea* serviciilor educaționale și științifice de către universități. În pofida terminologiei economice, în momentul în care guvernatorii universităților vor considera că instituția lor funcționează ca o întreprindere, valorile universitare sunt completamente anihilate. „Comercializarea” universităților este un pericol enorm pentru societate. Cred că nu voi greși, dacă voi constata, fără să comentez, că în Republica Moldova, din păcate, o anumită perioadă de timp, ba chiar și în prezent, fenomenul comercializării studiilor universitare, fiind tolerat de cadrul legal în domeniu, a stigmatizat nefast situația pe piața națională a muncii. După cum am menționat mai sus, impactul evenimentelor din învățământul superior are repercusiuni asupra întregii societăți, și, prin urmare, consecințele comercializării în învățământul superior din Republica Moldova se fac deja resimțite în societatea noastră.

Anume întru evitarea a astfel de fenomene negative în învățământul superior, este necesară **conlucrarea armonioasă a statului, care reprezintă legalitatea, și a universităților, care reprezintă potențialul creator, generator de cunoștințe și cercetări, capabil să asigure dezvoltarea durabilă a societății**. Această conlucrare dintre stat și universități trebuie să fie realizată în bază de contracte, în care să fie strict delimitată cota parte a ingerării statului în guvernarea universității. De exemplu, dacă am deduce o medie europeană, ținând cont de prezentările făcute de experții forumului în atelierele tematice, această medie constituie 1/3 în țările Europei Centrale și Orientale, iar în țările vest - europene –ea este mai mică – 1/5.

Care este situația în Republica Moldova? Venind dintr-un spațiu totalitar, în pofida reformelor cauzate de aderarea Republicii Moldova la Procesul de la Bologna, după părerea mea, rolul statului (în cazul dat, al Ministerului Educației, Tineretului și Sportului) în guvernarea universităților este încă destul de mare. Cadrul legal, ce cuprinde Codul educațional cu Legea învățământului superior, Nomenclatorul specialităților, Planul cadru – includ acele standarde minime, de care este nevoie pentru a asigura fundamentul de principiu al **asigurării calității** în învățământul superior. Autonomia universitară, bazată pe legalitatea inițiativelor academice, rezidă și în flexibilizarea racordării obiectivelor didactico-științifice la cerințele societății moderne. Universitatea trebuie să dea dovadă de creativitate și spirit vizionar în formularea noilor specializări, dictate de imperativul dezvoltării sociale, economice și politice, specializări de care țara va avea nevoie peste 5-10 ani.

Or, în Republica Moldova, reglementarea sistemului învățământului superior de către ministerul de resort, câte odată pare a fi exagerată (exemplificăm cele menționate prin referire la textul Nomenclatorului specialităților și cel al Planului cadru, de exemplu). Totodată, ținând cont de situația creată în

republică (existența a unui număr, totuși, exagerat de universități private, care deseori încalcă flagrant cadrul legal al învățământului superior), delegarea universităților a unei autonomii în tradiția vest-europeană, ar duce la consecințe grave. Acest fapt ar putea afecta nu doar asigurarea calității pregătirii specialiștilor, ci ar avea un impact nefast asupra întregii societăți...

La forum au răsunat diverse opinii, câte odată contradictorii, referitor la misiunea universităților europene (toate universitățile ar trebui să aibă statut de instituții ce instruiesc și fac cercetare științifică sau e cazul să se preia modelul american de delimitare a colegiilor (instituții ce instruiesc) și a universităților de cercetare (instituții clasice, ce instruiesc și efectuează cercetări)), la criteriile de definire a bunei guvernări, a definirii actorilor guvernării în învățământul superior.

Participanții la forum au discutat toate aspectele problemei guvernării atât din perspectiva cadrelor de conducere din ministerele educației, cât și din perspectiva cadrelor de conducere a instituțiilor învățământului superior. Studenții europeni au avut și reprezentanta lor la acest forum în persoana președintei ESIB, care a venit cu precizări și intervenții utile în calitate de porta voce a tineretului studios european. Or, prezența studenților la guvernarea instituțiilor de învățământ superior a fost acceptată de toți participanții drept un factor definitoriu întru asigurarea accesului tineretului studios la procesul decizional.

Problema bunei guvernări depășește frontierele instituțiilor de învățământ superior, ea are impactul direct asupra dezvoltării tuturor verigilor societății moderne: piața muncii, economia, politica, cultura etc. Iată de ce guvernarea în învățământul superior trebuie să aibă un suport legal solid, să fie realizată în conformitate cu bunele tradiții ale libertății

academice, libertate complimentată de autoevaluare obiectivă, transparență și posibilități de control și autocontrol.

Mecanismele asigurării unei bune guvernări în învățământul superior (atât ca sistem, cât și ca instituție) nu sunt deloc simple. A răsunat insistent propunerea atragerii în senatul universităților a reprezentanților din exterior – ei pot veni din întreprinderi, ministere, departamente, societate civilă etc. Această idee merită să fie promovată și în realitățile Republicii Moldova.

În actul final al forumului au fost definite o serie de considerări și recomandări întru asigurarea continuității subiectului discutat. Printre acestea figurează:

- plasarea guvernării învățământului superior în contextul creării unei culturi a democrației în societățile europene;
- delocalizarea ședințelor tematice ale Consiliului Europei în țările Europei Centrale și Orientale;
- schimbul de experiență la scară internațională;
- definirea de către universități a strategiilor de dezvoltare de lungă durată în contextul Ariei Europene a Învățământului Superior și principiilor Procesului de la Bologna;
- flexibilizarea curriculei universitare în dependență de cerințele pieței de muncă, progresul tehnico-științific și dezvoltarea democratică a societății;
- atragerea în senatul universităților a reprezentanților din exterior – ei pot veni din întreprinderi, ministere, departamente, societate civilă etc. Această idee merită să fie promovată și în realitățile Republicii Moldova;
- asigurarea autonomiei universităților în selectarea cadrelor manageriale.

Consider, că fenomenologia guvernării în învățământul superior este o dimensiune importantă în implementarea

reformelor, dictate de aderarea Republicii Moldova la Procesul de la Bologna și urmează a fi studiată și perfecționată.

Referințe:

1. Higher Education Governance between democratic culture, academic aspirations and market forces: Synopses of presentations. Strasbourg, 22-23 sept. 2005. Strasbourg, 2005. [355] p.
2. Hirsch W. Z., Weber L. Governance in Higher Education. The University in a State of Flux. www.europa.eu.int
3. Magna Carta Universitatum, Bologna, 1998. www.almamater.md
4. Working Party in Higher Education Governance. www.europa.eu.int/comm/education

EVALUAREA PERFORMANȚELOR ACTIVITĂȚILOR DE BIBLIOTECĂ

Ecaterina Zasmenco

The author emphasizes the importance of the performance indicators for the evaluation of the library activity. These indicators are considered as an indispensable tool for amplification the quality process of the library work, of the fundraising activities, of the institution image promotion and the promotion of its staff. The author presents a comparison analyse of the performance indicators, implemented in ten academic libraries.

Evaluarea performanțelor în biblioteci a avut un impact redus până în momentul, în care condițiile economice au impus necesitatea unui control mai riguros al resurselor și justificarea serviciilor. Începând cu anii 80 ai secolului trecut, au fost publicate mai multe manuale la acest subiect. Atenția a fost concentrată în special asupra măsurătorilor și indicatorilor, ce țin de evaluarea serviciilor de bibliotecă, evaluarea costurilor și proceselor interne fiind mai dificilă pentru biblioteci. În multe cazuri bibliotecă nu are autonomie financiară și nu este în stare să calculeze costurile adevărate. Ca urmare a investigațiilor efectuate a fost scoasă în evidență necesitatea evaluării financiare a bibliotecilor, precum și o utilizare mai largă a tehnicilor de evaluare a performanțelor activităților de bibliotecă.

O realizare în acest sens sunt studiile, efectuate pentru cel de-al 3-lea Program Cadru al DG-XIII al Comisiei Comunității Europene pentru Planul European privind Bibliotecile. Studiile efectuate propun un instrumentar pentru evaluările performanței indicatorilor biblioteconomici, aplicabili în toate tipurile de biblioteci din Europa.

Activitățile biblioteconomice se adresează utilizatorilor de informații, au rolul de a oferi servicii de calitate în mod sistematic, permanent, complex, coordonat. În cadrul proceselor de valorificare se impune caracterizarea acestora atât din punct de vedere calitativ, cât și din punct de vedere al eficienței economice.

Acest aspect este deosebit de important într-o societate aflată în proces de tranziție de la un sistem economic supercentralizat la un sistem economic bazat pe concurență, unde resursele de care dispune societatea sunt mai mult decât limitate. De aici apare necesitatea de cunoaștere a cerințelor, a nevoilor, a motivelor, a preferințelor informaționale ale consumatorilor, inclusiv de anticipare a schimbării acestora.

În acest context, este absolut necesară determinarea unei relații între bibliotecă (ca sistem) și gradul de satisfacere a unei nevoi sociale, această relație fiind corelată cu nivelul resurselor, pe care societatea poate să le aloce pentru acoperirea necesităților. Astfel, se pot determina criteriile obiective de apreciere a eficienței în biblioteci și se poate realiza o cuantificare a acestor activități pe baza unui sistem de indicatori de performanță. Numai în acest mod se pot elimina declarațiile de tipul: "*activitatea trebuie să fie eficientă*", declarații cu un grad mare de subiectivism, dacă nu se cunosc criteriile de apreciere și procedurile de cuantificare adecvate, iar deciziile luate în aceste condiții nu pot să conducă decât la măsuri ineficiente.

Pe de altă parte, în orice societate, cu atât mai mult într-o societate în tranziție, resursele sunt limitate. Acest fapt impune o evaluare cât mai exactă a cererii. Numai în felul acesta se va evita constituirea de stocuri ne-utilizabile de informație.

Identificarea indicatorilor de performanță pentru bibliotecă reliefează aspecte atât cantitative, cât și calitative. Sistemul de indicatori definește relația dintre resursele, care

intră în bibliotecă (*input-urile*) și ceea ce biblioteca realizează, folosind aceste resurse (*output-urile*).

Performanța instituției biblioteconomice trebuie analizată dintr-o triplă perspectivă:

- fondator/finanțator (factorul, care furnizează resursele);
- instituția bibliotecară (asigură serviciile, vizând valoarea, costul, calitatea acestora);
- beneficiar (interpretează, apreciază calitatea serviciilor).

Pentru măsurarea performanțelor bibliotecilor este necesar de a determina, care anume indicatori și măsurări trebuie alese și care sunt mai bine adaptate pentru evaluarea serviciilor de bibliotecă.

În acest sens remarcăm cu regret, că bibliotecile din Republica Moldova nu dispun de un sistem unic de indicatori de performanță. De aici conchidem, că fiecare bibliotecă realizează această activitate din considerente instituționale. Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova, conștientizând importanța elaborării unor repere unice la acest capitol, este preocupată de elaborarea unui instrumentar de măsurători și indicatori, aplicabili pentru toate tipurile de biblioteci. Este vorba despre un instrumentar, bazat pe standarde internaționale, flexibil în măsura în care ar face posibil ca diferite biblioteci să-și poată selecta și implementa, dar și compara, măsurările și indicatorii cei mai potriviți.

Serviciul „Asistență Metodologică și Marketing” al Bibliotecii Centrale al Universității de Stat din Moldova a efectuat o analiză a situației în 10 biblioteci universitare privind implementarea indicatorilor de performanță. Informațiile au fost culese din Rapoartele statistice anuale, prezentate Bibliotecii Centrale a Universității de Stat din Moldova de către administrațiile instituțiilor respective (datele

reprezintă situația către 1 ianuarie 2005). Rezultatele acestei analize sunt prezentate mai jos.

Primul grup de indicatori, aplicat de către bibliotecile universitare, ține de **accesul la spațiile Bibliotecii:**

- **suprafața spațiilor** – este o măsurare cantitativă, deși se poate vorbi despre spații și în aspect calitativ: arhitectura, atractivitatea, ambianța, calitatea iluminării și încălzirii etc.;
- **funcționarea bibliotecii pentru public** – acest indicator presupune numărul orelor de program pentru beneficiari;
- **numărul de locuri pentru lectură** – este un alt indicator, pe care îl putem identifica în informațiile de sinteză ale bibliotecilor universitare (tabel 1).

Numărul de vizite ale beneficiarilor sunt indicatori, ce țin de evidența utilizării spațiilor (tabel 4).

Un alt grup de indicatori ține de **accesul la colecții**, care reprezintă unul din serviciile de importanță primordială, oferite de către biblioteca universitară beneficiarilor săi.

Procesul de dezvoltare a colecțiilor din bibliotecile universitare trece în prezent printr-o situație dificilă. Aceste dificultăți sunt determinate de lipsa resurselor suficiente, dar și de diversitatea suporturilor de fixare a informației. Resursele informaționale (documente electronice, multimedia etc.) sunt dezvoltate în bibliotecile universitare nu prin sacrificarea colecțiilor de documente tradiționale (informație imprimată pe hârtie). Politicile de dezvoltare a colecțiilor prevăd îmbinarea organică a surselor de documentare tradiționale și netradiționale, promovarea în paralel a acestora. În același timp constatăm, că în prezent bibliotecile universitare pun accentul pe achiziția de documente tipărite. Or, în acest context se evidențiază trei indicatori statistici ai bibliotecilor universitare, relevanți situației descrise (tabel 2, 3):

- total colecții;
- intrări noi în volume și în titluri;
- titluri curente de publicații seriale.

Numărul de utilizatori și numărul documentelor împrumutate sunt indicatori, ce țin de eficacitatea colecțiilor (tabel 4).

De ce este nevoie de evaluarea performanței activităților de bibliotecă?

Evaluarea performanțelor ne ajută să planificăm, să comunicăm și să anticipăm problemele, să luăm decizii, să monitorizăm progresul și să justificăm alocarea resurselor. Evaluarea performanțelor sprijină bibliotecile în tendința acestora de diversificare a serviciilor calitative și relevante, oferite utilizatorilor.

Bibliotecile și personalul acestora traversează o perioadă dificilă, dar în același timp, de diverse deschideri. Dificilă - pentru că activitatea bibliotecilor este limitată de alocațiile financiare insuficiente, de prestigiul redus al instituției și al profesiei, de lipsa unui cadru legal în prestarea serviciilor netradiționale. De mari deschideri - pentru că noile tehnici și tehnologii permit extinderea și îmbunătățirea serviciilor oferite. În aceste condiții bibliotecile trebuie să utilizeze toate resursele disponibile, întreg potențialul creativ, pentru a acoperi necesitățile informațional – documentare ale procesului educațional și a deveni indispensabilă reformării acestuia.

Tabele

Tabel 1: Date generale

Denumirea instituției	Suprafața (m.p.)	Locuri în S/L	Timp funcționare
Biblioteca Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice	710	150	63

Biblioteca Academiei de Studii Economice	2561	380	58.2
Biblioteca Centrală A USM	64.140	878	50.5
Biblioteca Institutului Național de Educație Fizică și Sport	308	48	58
Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a Universității Agrare de Stat din Moldova	2058	184	50
Biblioteca Științifică a Universității de Stat "A. Russo" din Bălți	5694.6	713	62
Biblioteca Științifică a UPS "I. Creangă"	1291.7	-	48.5
Biblioteca Universității de Stat de Medicină și Farmacie "N. Testemițanu"	2336	235	74
Biblioteca Universității Tehnice a Moldovei	2416.05	344	55
Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM	2003.7	800	56

Tabel 2: Colecții

Denumirea instituției	Intrări noi		Eliminări	Fond total
	titluri	volum		
Biblioteca Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice	500	3000	-	217850
Biblioteca Academiei de Studii Economice	2948	11139	6384	322192
Biblioteca Centrală A USM	7195	11339	-	1827485
Biblioteca Institutului Național de Educație Fizică și Sport	336	4012	11375	102613

Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a Universității Agrare de Stat din Moldova	753	4443	6293	745624
Biblioteca Științifică a Universității de Stat “A. Russo” din Bălți	2944	9283	36069	1038727
Biblioteca Științifică a UPS “I. Creangă”	1208	4319	1205	759705
Biblioteca Universității de Stat de Medicină și Farmacie “Nicolae Testemițanu”	319	10579	21693	629640
Biblioteca Universității Tehnice a Moldovei	1193	16423	15132	1152435
Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM	1126	5378	-	111300

Tabel 3: Publicații seriale

Denumirea instituției	Titluri total	Ziare	Reviste
Biblioteca Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice	63	26	37
Biblioteca Academiei de Studii Economice	165	38	127
Biblioteca Centrală A USM	232	43	189
Biblioteca Institutului Național de Educație Fizică și Sport	49	19	30
Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a Universității Agrare de Stat din Moldova	393	32	103
Biblioteca Științifică a Universității de Stat “A. Russo” din Bălți	487	84	403
Biblioteca Științifică a UPS “I. Creangă”	102	23	79

Biblioteca Universității de Stat de Medicină și Farmacie “Nicolae Testemitanu”	116	11	85
Biblioteca Universității Tehnice a Moldovei	192	34	158
Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM	220	26	194

Tabel 4: Utilizarea bibliotecii

Denumirea instituției	Beneficiari	Vizite	Împrumut
Biblioteca Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice	2250	178358	268050
Biblioteca Academiei de Studii Economice	16292	276311	423858
Biblioteca Centrală A USM	28560	1002393	1764938
Biblioteca Institutului Național de Educație Fizică și Sport	1600	9680	18390
Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a Universității Agrare de Stat din Moldova	9568	95011	201041
Biblioteca Științifică a Universității de Stat “A. Russo” din Bălți	11056	599749	1328421
Biblioteca Științifică a UPS “I. Creangă”	5814	189269	306114
Biblioteca Universității de Stat de Medicină și Farmacie “Nicolae Testemitanu”	7414	282632	830288
Biblioteca Universității Tehnice a Moldovei	14967	447491	741460
Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM	4500	200516	269390

Tabel 5: Numărul stațiilor de lucru pentru beneficiari

Denumirea instituției	Nr stații lucru
Biblioteca Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice	-
Biblioteca Academiei de Studii Economice	85
Biblioteca Centrală A USM	35
Biblioteca Institutului Național de Educație Fizică și Sport	-
Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a Universității Agrare de Stat din Moldova	5
Biblioteca Științifică a Universității de Stat “A. Russo” din Bălți	60
Biblioteca Științifică a UPS “I. Creangă”	5
Biblioteca Universității de Stat de Medicină și Farmacie “Nicolae Testemițanu”	61
Biblioteca Universității Tehnice a Moldovei	7
Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM	115

Tabel 6: Personal

Denumirea instituției	Total	Bibliotecari	
		Studii super.	Studii super. de specialitate
Biblioteca Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice	23	20	7
Biblioteca Academiei de Studii Economice	68	57	39
Biblioteca Centrală A USM	95	80	58
Biblioteca Institutului Național de Educație Fizică și Sport	9	9	3
Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a Universității Agrare de Stat din Moldova	38	28	17
Biblioteca Științifică a Universității de Stat “A. Russo” din Bălți	76	69	21

Biblioteca Științifică a UPS “I. Creangă”	45	34	11
Biblioteca Universității de Stat de Medicină și Farmacie “Nicolae Testemitanu”	36	33	19
Biblioteca Universității Tehnice a Moldovei	50	45	30
Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM	26	26	15

ÎNVĂȚĂMÂNTUL ÎN DOMENIUL BIBLIOTECONOMIEI ȘI ȘTIINȚEI INFORMĂRII ÎN CONTEXTUL OBIECTIVELOR PROCESULUI DE LA BOLOGNA

Nelly Țurcan, dr., conf. univ.

The author reflects the common aspects and the differences in the organization and educational content of librarian science field in European countries. There is represented the experience of Journalism and Public Communication Faculty visa-vie to elaboration of educational standards of achievement of a professional librarian. The correlation and the compatibility of higher educational system in the Library Science and Information field in Moldova Republic that implies essential reforms in educational planning.

Investiția în educație și în formarea oamenilor este cea mai rentabilă pentru dezvoltarea unei societăți pe termen lung. De aceea, instituțiile de învățământ și de educație, precum și cele de cercetare științifică, sunt privite ca instituții strategice pentru destinul național.

Performanțele dezvoltării Republicii Moldova în anii următori vor fi determinate, în primul rând, de competența și pregătirea oamenilor, de felul lor de a munci, de capacitatea structurilor instituționale de a valorifica eficient acest potențial. Educația este factorul strategic al dezvoltării de perspectivă și ea privește modelarea multidimensională și anticipativă a factorului uman. Schimbările din sistemul de educație vor avea efecte în toate componentele societății, fiind pârghia hotărâtoare pentru trecerea la un nou tip de societate. Oamenii sunt chemați să învețe permanent, să învețe să-și amelioreze prin forțe proprii condițiile de viață, să-și proiecteze viitorul cu luciditate și îndrăzneală.

Educația, asigurând accesul tuturor la cunoștințe, este determinată să joace un rol important în realizarea unui obiectiv general, care stă în fața comunității europene: să ajute la înțelegerea lumii și la înțelegerea vecinilor, pentru a se înțelege pe sine însuși. Un rol aparte în realizarea acestui obiectiv revine sistemului de învățământ superior, universităților.

Pentru a se putea înscrie în noul orizont al civilizației europene, Moldova trebuie să-și reactiveze potențialul creator de care dispune, forța intelectuală și resursele morale ale societății, dorința de afirmare și spiritul de inițiativă ale tineretului, sistemul de educație și celelalte calități ale factorului uman. Aceasta poate fi realizat doar prin integrarea la toate nivelele din sistemul educațional, inclusiv învățământul superior.

Aderarea Republicii Moldova în calitate de membru plenipotențiar al Procesului de la Bologna oferă șanse mari pentru universitățile autohtone de a se încadra în spațiul european al învățământului superior (3).

Tendința spre integrare și rezolvare a problemelor globale în comun, devin astăzi dimensiuni principale ale dezvoltării țărilor europene. În acest context formarea spațiului unic educațional european a devenit un obiectiv major, care a stat la baza Procesului de la Bologna (2). Deși este o responsabilitate a Miniștrilor Educației, Declarația de la Bologna a fost formulată în strânsă legătură cu reprezentanții universităților, făcând din universități parteneri ai Procesului de la Bologna. Procesul de la Bologna este o cooperare între statele, care își decid propriile politici educaționale. Procesul de la Bologna este un proces de compatibilizare a sistemelor de învățământ superior din țările europene.

Să trecem în revistă evoluția / istoria acestui obiectiv, formulările concrete ale cadrului European al „Procesului Bologna”:

- Declarația de la Sorbona (mai, 1998);
- Declarația de la Bologna (iunie, 1999), care a prevăzut:
 - adoptarea unui sistem comparabil al diplomelor, inclusiv prin implementarea Suplimentului la Diplomă ; adoptarea unui sistem bazat pe două cicluri – Licență (Bachelor) și Master;
 - implementarea unui sistem comun de credite transferabile – Sistemul European de Credite Transferabile (ECTS - European Credit Transfer System); promovarea mobilității studenților, profesorilor, cercetătorilor și personalului administrativ, promovarea cooperării și asigurarea calității; promovarea dimensiunii europene în învățământul superior;
- Convenția de la Salamanca (martie, 2001);
- Comunicatul de la Praga (mai, 2001), la care au fost acceptate încă trei obiective: instruirea pe parcursul întregii vieți; incluziunea instituțiilor de învățământ superior și a studenților; promovarea atractivității Spațiului European al Învățământului Superior (EHEA);
- Convenția de la Graz (mai, 2003);
- Comunicatul de la Berlin (septembrie 2003), care a inclus studiile de Doctorat ca treaptă a învățământului superior și asocierea între Spațiul European al Învățământului Superior și Spațiul European de Cercetare; Întâlnirea Miniștrilor la Bergen, Norvegia (mai, 2005);
- Întâlnirea Miniștrilor la Londra, Marea Britanie (2007).

Cele zece obiectivele ale Procesului de la Bologna, enumerate mai sus, indica o legătura strânsă între Procesul de la Bologna și legislația națională a țărilor participante. Evoluția aderării Moldovei la Procesul de la Bologna începe în anul 1999 prin ratificarea Convenției de la Lisabona, referitoare la

recunoașterea diplomelor de studii superioare. În scopul racordării legislației naționale la obiectivele Procesului de la Bologna, la 5 mai 2005 Parlamentul Moldovei a adoptat modificări la Legea Învățământului. Potrivit noii redacții a Legii, începând cu anul de studii 2005-2006, învățământul superior, cu excepția celui medical și farmaceutic, este organizat în două cicluri: studii superioare de licență (3-4 ani) și studii superioare de masterat (1-2 ani). Legea mai prevede și introducerea obligatorie în toate instituțiile de învățământ superior din republică a Sistemului European de Credite Transferabile (ECTS) (3).

Începând cu anul universitar 2004-2005 la sfârșitul studiilor se eliberează Suplimentul la Diplomă. În iulie 2005 Parlamentul Moldovei a adoptat un nou Nomenclator al Specialităților pentru ciclul I (Licență), iar în august 2005 Ministerul Educației, Tineretului și Sportului a propus un Plan-cadru modificat pentru învățământul universitar.

Construirea spațiului comun al învățământului superior se bazează pe ideea internaționalizării, protejând diversitatea experiențelor formative naționale.

În domeniul Biblioteconomiei și Științei Informării aderarea la Spațiul European de Învățământ Superior presupune internaționalizarea studiilor și racordarea la standardele europene, internaționale de formare academică în domeniu. Alinierea la Procesul de la Bologna a fost susținută de EBLIDA (Biroul European al Asociațiilor Bibliotecarilor, Specialiștilor în Informare și Documentare) și de EUCLID (Asociația Europeană pentru Instruire și Cercetare în Biblioteconomie și Știința Informării) (4).

În scopul promovării principiilor de aderare la Spațiul European de Învățământ Superior în mai 2004 EBLIDA a organizat un seminar, ce s-a axat pe integrarea învățământului biblioteconomic superior în spațiul european al educației. Workshop-ul, organizat în luna august 2005 la Copenhaga de

EUCLID, a pus în discuției dezvoltarea curriculară în domeniul Biblioteconomiei și Științei Informării.

Analiza organizării studiilor și a curriculum-ului de specialitate în domeniul Biblioteconomiei și Științei Informării din diferite țări europene permite de a remarca o anumită diversitate. Astfel, 6% din școlile biblioteconomice europene sunt instituții academice independente; 10% reprezintă facultăți sau departamente independente din cadrul universităților; 60% sunt departamente din cadrul facultăților specifice și 25% constituie programe de biblioteconomie din cadrul departamentelor specifice.

În instituțiile academice din Europa există câteva modele ale studiilor în domeniul Biblioteconomiei și Științei Informării. Primul model prevede că la studii de Master sunt admiși deținătorii de Licență din același domeniu profesional (Italia, Danemarca, Spania, Olanda). Al doilea model prevede admiterea la studii de Master a deținătorilor de Licență din alte domenii profesionale (Marea Britanie). În conformitate cu cel de-al treilea model studiile de Master sunt deschise pentru deținătorii de Licență din orice domeniu profesional, după realizarea programelor de competențe (Italia, Olanda, Spania). Al patrulea model – studiile de Master sunt deschise pentru deținătorii de Licență din același domeniu și pentru cei cu studii vocaționale după realizarea programelor de competențe (Olanda). Al cincilea model – studiile de Master sunt deschise pentru deținătorii de Licență din orice domeniu de studii vocaționale după realizarea programelor de competențe.

Programele academice, oferite de către școlile de biblioteconomie, constată și ele o diversitate, dar și unele tendințe comune. Una dintre tendințele comune constă în trecerea multor universități la două cicluri de pregătire a specialiștilor în domeniul Biblioteconomiei și Științei Informării: ciclul I – Licență (Bachelor) de 3 ani, cu acumularea a 180 de credite; ciclul II – Master de 2 ani cu

acumularea a 120 de credite. Astfel, universitățile academice din Olanda au adoptat programe pentru Bachelor (180 credite) și Master (120 credite) din anul universitar 2002-2003, iar universitățile de științe aplicate au adoptat programe pentru Bachelor de 240 credite. Din anul universitar 2003-2004 universitățile de științe aplicate au organizat programe pentru Master, care prevăd acumularea a nu mai puțin de 60 de credite la cursurile de orientare profesională.

Toate instituțiile din anii 2003-2004 au trecut la sistemul de două cicluri: Bachelor (180 credite) / Master (120 credite). În Italia, din anii 2001-2002 este implementat modelul nou de Bachelor (3 ani) / Master (2 ani). În Danemarca din anul 1993 structura studiilor este de 3 ani pentru Bachelor, 2 ani pentru Master și 3 ani pentru Doctorat (PhD). Unele programe de Master în Danemarca impun doi ani de experiență profesională. Studiile în domeniul Bibliologiei și Științei Informării din România se realizează după sistemul de două cicluri din anul universitar 2005-2006. Pentru învățământul biblioteconomic universitar Procesul de la Bologna reprezintă un stimul puternic de consolidare a angajamentelor internaționale privind obiectivele comune: recunoașterea diplomelor de studii universitare; calitatea învățământului universitar; instruirea continuă, mobilitate academică și cooperarea interuniversitară la nivel național și internațional etc.

La Facultatea Jurnalism și Științe ale Comunicării pe parcursul ultimului an s-au întreprins pași concreți, care vizează realizarea obiectivelor Procesului de la Bologna. În primul rând, este vorba de elaborarea standardelor educaționale de formare profesională. Conform Nomenclatorului de specialități pentru ciclul I de Licență specialitatea 344 „Biblioteconomie, asistență informațională și arhivistică” este inclusă în domeniul de formare profesională 34 „Științe ale Comunicării”. Începând cu anul universitar 2005-2006

pregătirea specialiștilor în domeniul Biblioteconomiei și Științei Informării se va realiza în două cicluri: Licență – 3 ani (180 credite) și Master – 2 ani (120 credite). Planul nou de studii pentru ciclul I la specialitate este orientat spre profesie și o intrare imediată pe piața de muncă, dar în același timp el creează o bază pentru studii ulterioare și o intrare mai târzie pe piața muncii.

Corelarea, compatibilizarea sistemului de învățământ superior în domeniul Biblioteconomiei și Științei Informării din Moldova cu sistemele europene se va realiza prin reformarea planurilor de învățământ. Anume această activitate este de primă importanță pentru corpul profesoral al Facultății de Jurnalism și Științe ale Comunicării și a catedrei de specialitate - Biblioteconomie și Asistență Informațională.

Referințe:

1. Probleme actuale ale teoriei și practicii biblioteconomice: către 45 de ani de învățământ biblioteconomic superior în Republica Moldova / Univ. de Stat din Moldova; Bibl. municipală „B.P. Hasdeu”; coord. de ed.: N. Goian, L. Kulikovski. Ch.: Museum, 2005. 252 p.
2. The Bologna Declaration.
www.coe.int/T/E/BolognaProces/BolognaDeclaration.asp
3. www.almamater.md
4. www.eblida.org

**ADAPTAREA ÎNVĂȚĂMÂNTULUI
BIBLIOTECONOMIC EUROPEAN
LA OBIECTIVELE PROCESULUI BOLOGNA**
(O analiza comparată)

Lidia Kulikovski, dr., conf.

This paper underlines the implementation of the Bologna's Process in Moldova and principles of its achieving particularly in library science field. In order to achieve its goals the author gives an overview about the library science education in a range of European countries: Germany, Austria, Denmark, Finland, France, Italy, Holland, Sweden, Belgium, Norway, United Kingdom, Spain, Portugal, Nederland and Romania. Significant aspects of library and information science schools are covered: academic course diversity, study length terms and program's mobility. Finally, the author summarizes the already achieved results: curriculum development and master program includes at the Librarianship and Information Assistance School from Moldova State University. The following suggestions are stressed to achieve excellence: developing a research on student rate employment, relationship between market request and offer etc.

Procesul de la Bologna a fost dictat de multiple probleme, cu care se confrunta învățământul superior european: mobilitatea, accesul absolvenților la piața muncii, reducerea ratei de abandon a studiilor universitare, reducerea duratei prea mari a primului ciclu de studiu, lipsa atractivității învățământului superior european. Analizele comparative ale Comisiei Europene au scos în evidență câteva aspecte - provocări: în primul rând – fragmentarea prea mare din sistemul universitar (pe criteriile naționale, regionale, structurale)

și, în al doilea rând, lipsa unui sistem european de asigurare a calității.

Scopul suprem al Declarației de la Bologna (iunie, 1999) este crearea Spațiului (unic) European al Învățământului Superior, susținând cunoștințele ca factor important pentru dezvoltarea unei Europe prospere. Realizarea acestui deziderat poate reuși doar dacă statele vor coopera pentru a asigura respectarea următoarelor principii: mobilitatea studenților și a cadrelor didactice; autonomia universitară; participarea studenților la guvernarea învățământului; responsabilitatea publică pentru învățământul superior etc.

În multe țări (de ex., în Germania), formarea biblioteconomică tinde să devină specializată (pentru bibliotecile publice), pe când în altele, (de ex., în Marea Britanie), tinde să devină generalistă. Aceasta înseamnă, că, dacă teoretic este o mobilitate a pieții muncii în cadrul Uniunii Europene, în practică este destul de dificil pentru profesioniștii din biblioteconomie și știința informării să obțină un post pe care îl doresc în altă țară. Profesioniștii diferă de la țară la țară. La fel diferă bibliotecile și asociațiile profesionale - diferă în termeni de specialități, servicii, mărime, finanțare etc. Există o diferență mare la acest capitol între țările mici (de ex., Grecia) și cele mari, ca: Marea Britanie, Olanda, Danemarca. Aceasta deosebire este determinată nu atât de mărimea țării, cât de statutul profesiei, istoria, tradițiile, politica țării și alți mulți și variați factori. Finanțarea domeniului, începând de la formare și până la profesare, este direct proporțională cu statutul social al profesiei în țara respectivă.

O ocazie de a unifica domeniul de formare biblioteconomică în perimetru european este Procesul de la Bologna. Diferența se regăsește la nivel informațional, dar mult mai simțit (diferențe foarte mari) la nivel terminologic. În unele țări pentru programele de formare profesională se utilizează termenul generic biblioteconomie; în altele - termenul

biblioteconomie se asociază cu știința informării. În unele țări cuvântul documentarist este utilizat atunci, când este vorba despre un bibliotecar din biblioteci științifice și nu despre un specialist în informație.

Dacă am studia evoluția învățământului biblioteconomic în Europa, am constata, că domeniul permanent se adapta la cerințele acordurilor europene referitoare la învățământul superior.

Primul document, care a influențat domeniul, a fost Declarația de la Sorbona (mai, 1998). Urmează Declarația de Bologna (iunie, 1999) – document, care cerea:

1. adoptarea unui sistem ușor lizibil și comparabil al diplomelor, prin implementarea unui supliment, și pe care l-au realizat toate țările membre;

2. adoptarea unui sistem bazat pe două cicluri – prevedere implementată de aproape toate țările, care au aderat la Proces;

3. stabilirea unui sistem unic de credite transferabile, așa numitul Sistemul European de credite transferabile – și acest punct al declarației a fost realizat de toate țările membre și de toate țările, care au aderat la Proces;

4. promovarea mobilității studenților, profesorilor, cercetătorilor și personalului administrativ – proces susținut de toate țările membre;

5. promovarea și cooperarea europeană pentru asigurarea calității învățământului – punct ce presupune dezvoltarea și elaborarea criteriilor și metodologiilor comparabile – punct acoperit de multe țări semnatare;

6. promovarea dimensiunii europene a învățământului superior, care presupune schema de mobilitate și programe integrate de studiu și cercetare – un aspect care funcționează în spațiul european.

După Declarația de la Bologna a urmat Comunicatul de la Praga (mai, 2001), apoi Comunicatul de la Berlin

(septembrie, 2003) și ultima întrunire – cea a miniștrilor educației de la Bergen, Norvegia (mai, 2003). La cea din urmă a participat și Republica Moldova, aderând la Procesul de la Bologna.

Diversitatea foarte bogată a învățământului european se reflectă și în învățământul biblioteconomic. Diferențele au rădăcini în:

- tradițiile țărilor;
- abordările învățământului biblioteconomic la nivel național;
- modelele existente ale învățământului superior în general.

Învățământul biblioteconomic în Europa s-a dezvoltat mai vertiginos prin anii 60 ai secolului trecut, când s-au deschis școli, catedre, facultăți, cursuri aproape în toate țările europene. Cea mai veche școală biblioteconomică a fost cea din Leipzig, deschisă la 1914, urmată în 1915 de cea din Barcelona, apoi, în anul 1918, se deschide cea din Geneva, urmată imediat, la 1919, de Colegiul universitar din Londra.

Multe țări din Europa, însă, până nu demult, nu aveau un învățământ universitar de specialitate. Spania, de exemplu, și-a formalizat educația universitară biblioteconomică abia în anul 1982, Elveția - la sfârșitul anilor 90 și Austria - în anul 1997.

Un număr de țări nu au programe universitare specifice de biblioteconomie, dar cursuri în cadrul altor programe (mai mult în cele umanistice) sau cursuri post universitare.

Diversitatea se manifestă și în modul de abordare a învățământului academic și profesional, în conținutul programelor. Diferite țări utilizează terminologii și înțelesuri diferite ale profesiei și, deci, a pregătirii profesionale. Câteva exemple de diversificare a titulaturii:

- Știința despre Biblioteci și Informare (documentare),
- Biblioteconomie, Știința Informării și Arhive,

- Știința biblioteconomică, Informare, Comunicare și Media,
- Știința Informării și Informaticii,
- Știința Informării și Afacerilor,
- Biblioteconomie și Asistență Informațională
- Informare și Documentare etc.

Diferă și modelele de articulare a educației biblioteconomice – universitară și postuniversitară. Câteva exemple mai jos:

- admiterea la master a licențiatului din același domeniu (Danemarca, Italia, Olanda, Spania);
- admiterea la master a licențiatului din alte domenii, studenții din același domeniu nefiind eligibili (Regatul Unit, unde ambele grade – universitare și postuniversitare sunt recunoscute de CILIP);
- programul Master în biblioteconomie este deschis studenților cu orice licență academică (Danemarca, Italia, dar cu restricții la unele din ele);
- programul Master în biblioteconomie este deschis studenților cu orice licență academică după trecerea unor cursuri de profil (Italia, Olanda, Spania);
- programul Master în biblioteconomie este deschis studenților cu licență profesională (colegiu) după trecerea unui program de capacitate (Olanda)
- programul Master în biblioteconomie este deschis studenților cu orice licență profesională (colegiu) după trecerea unui program de capacitate.

Încercăm în continuare o trecere în revistă a stării de fapt în învățământul biblioteconomic din țările europene.

Germania: Până în 2003 licența universitară presupunea 544 de programe și Masterul - 367 programe. Acum etapa de licență prevede 180-240 credite (3-4 ani). Universitatea din Stuttgart pregătește studenți la diferite specializări, oferind diferite calificări și grade academice:

- licențiat în *Biblioteconomie și Managementul resurselor* (Bibliotheks – und Medienmanagement Bachelor),
- master în *Biblioteconomie și Managementul resurselor* (Bibliotheks – und Medienmanagement Master),
- licențiat în *Design informațional* (Informationdesign Bachelor),
- master în *Managementul informațional* (Informationswirtschaft, Master).

Modelul **Austriei** diferă în prezent de cel german. Între ani 1997-2003, Austria oferea doar licență în *Biblioteconomie* cu o durată de studiu de patru ani (Fachhochschule Informationsberufe, Eisenstadt). Programul Master se implementează doar acum, din anul de învățământ 2004-2005. Dar Austria și-a luat un angajament ca până în 2006 să-și adapteze programele de formare biblioteconomică la cele europene în proporție de 60 de %. Pentru dezvoltarea de mai departe a modelului de formare biblioteconomică, austrieicii, l-au ales pe cel german.

În **Danemarca**, încă din anul 1993 s-a implementat modelul actual, propus de Procesul de la Bologna – Licență (3 ani), Master (2 ani), Doctorat (3 ani). Structura învățământului biblioteconomic este mai complex. Unele programe de master cer doi ani de experiență profesională. De exemplu, Școala Regală de Biblioteconomie și Știința Informării a implementat din anul 1998 modelul licențiat/master/doctorat. Pentru Licență programul durează 3 ani, plus un semestru (care de regulă este un proiect de final). Pentru programul Master - un an (pentru licențiații în biblioteconomie) și doi ani (pentru licențiații în alte domenii). Pentru doctorat două semestre, care se compun din cursuri și seminare.

Finlanda are sistemul său propriu de credite. Un credit finlandez este egal cu 2 sau 3 credite europene și include 40

de ore de studiu. Învățământul biblioteconomic este susținut de patru universități:

- Abo Akademi University, Information Studies în cadrul Departamentului de Științe Politice și Sociale, la facultatea de Științe Sociale și Economice;

- University of Oulu, Departamentul Biblioteconomie și Știința Informării;

- Universitatea din Tampere, Departamentul de Studii Informaționale, una din cele mai vechi instituții de formare profesională biblioteconomică din Finlanda (1972)

- Vassa Polytechnic, Departamentul Economia afacerilor și Turism, care oferă studii relaționate în Biblioteconomie și Documentare: *Tehnologia Informațională* (studii în limba finlandeză) și *Studii biblioteconomice* (cursuri în finlandeză și suedeză).

Aceste universități oferă programe pentru: Master în *Filozofie și Studii Informaționale* (3 credite finlandeze), Doctorat în *Filozofie și Studii Informaționale* (30 credite finlandeze, finisată cu o teză); Doctorat în *Științele Informării* (implementat în premieră în Finlanda).

Franța a adoptat o nouă legislație cu privire la noul model de licențiere în anul 2003: Licența de studii superioare (180 credite) / Masterat (120 credite) / Doctorat. În prezent Franța eliberează Diplome d'Etudes superieures specialisees (DESS) – nivel profesional și Diplome d'Etudes approfondies (DEA) – nivel de cercetare și știință, care-i echivalent cu gradul de master european.

Italia a implementat noul model de Licență în Biblioteconomie (3 ani) și Master (2 ani) din anul de învățământ 2001-2002. Formarea biblioteconomică se efectuează la toate nivelele universitare.

Norvegia a aprobat, din anul de învățământ 2002-2003, o noua structură de gradare academică obligatorie pentru implementare în toate instituțiile de învățământ superior din

țară. Anul de învățământ 2003-2004 a început cu noul sistem – Licență în *Biblioteconomie și Știința Informării* (3 ani -180 credite), Master în *Biblioteconomie* (2 ani -120 credite). Educația biblioteconomică este oferită de Universitatea din Oslo, Facultatea de Jurnalism, Biblioteconomie și Știința Informării și Universitatea de la Tromso.

Suedia asigură învățământul biblioteconomic superior prin mai multe universități: Goterborg, Hogskolan și Boras, Lunds, Umea, Uppsala.

Universitatea Goterborg, Hogskolan și Boras, care includ Școala Suedeză de Biblioteconomie și Știința Informării (fondată în anul 1972), și-au structurat programele educaționale pe patru nivele:

1. *nivelul fundamental* (2 semestre - 40 credite suedeze) care include teme esențiale de biblioteconomie și științele informării;

2. *nivelul de licență* (20 credite) se concentrează pe metodologia de investigare;

3. *nivelul master* care consistă din realizarea unei teze, pentru care se oferă 20 credite;

4. *nivelul doctorat* în științe biblioteconomice care cuprinde 4 ani și constă din cursuri, seminare și prezentarea disertației.

Alături de știința biblioteconomică, aceste structuri educaționale oferă programe raționate ei, ca: *Tehnologii Informaționale și Baze de date, Sisteme centrate pe oameni, Managementul sistemelor de informare.*

Belgia oferă programe de formare biblioteconomică din anul 1964 la Școala Superioară Paul-Henri Paak – Licență în Biblioteconomie-Documentologie (3 ani). Secția de Biblioteconomie și Documentare depinde de Departamentul Social.

Universitatea Liberă din Bruxelles are în cadrul Facultății de Filozofie și Litere o secție de Informare și Documentare, care oferă licență la diferite specialități:

- diplomă de *Studii Speciale în Științe și Tehnologii ale Informației* (2 ani);
- specializare în profesia de *Informare și Documentare* (1 an);
- studii complementare la ciclul II și III.

Licență specială în *Biblioteconomie și Știința Informării* (2 ani) oferă Universitatea din Antwerp.

Olanda a adaptat programele biblioteconomice academice universitare la cerințele Procesului de la Bologna: licență (180 credite) și Master (120 credite). Universitățile cu profil tehnic și științe aplicate au pentru licență 240 de credite, iar pentru Master – cel puțin 60 de credite pentru orientare profesională. Formarea profesională biblioteconomică se realizează la Universitatea din Amsterdam și la unele universități cu profilul științelor aplicate (Amsterdam, Groningen, The Hague, Hogeschool, Zuyd, etc.).

În Regatul Unit învățământul universitar este tradițional structurat în licență și master. Dar în cadrul Regatului diferă numărul de credite, sistemul de gradare și titulatura specializărilor din Scoția, Țara Galilor și Anglia.

În Anglia și Țara Galilor pentru gradul de licență sunt prevăzuți 3 ani, pentru Master - 2/3 semestre. În Scoția gradul de licență prevede 4 ani, iar gradul de master – 2/3 semestre. Universitatea Centrală a Angliei (Birmingham) include Școala de Studii informaționale, care ține de Facultatea de Informatică. Universitatea pregătește licențiați în Arte (Bachelor of Arts (BA) în *Informații și Sisteme Informaționale* (4 ani), BA *Tehnologii informaționale de afaceri* (4 ani), Msc (Master in Social Sciences) în *Managementul Serviciilor electronice* (1-2 ani) și *Managementul organizării cunoștințelor* (2-3 ani).

Spania în prezent are – *Diplomatura en Biblioteconomia y Documentacion* (3 ani) și *Licenciatura en Documentacion* (2 ani pentru absolvenții de profil biblioteconomic). Guvernul Spaniei a adoptat „Ghidul structurii studiilor universitare” care prevede pentru ciclul I – 180-240 credite și pentru ciclul II - 60-120 credite). Agencia Nacional de Evaluacion y Acreditacio de la Cualidad are ca scop curent promovarea noilor gradări și elaborarea noilor ghiduri de dezvoltare curriculară.

Portugalia. Învățământul superior de biblioteconomie este asigurat de câteva universități. Universidade de Coimbra oferă Cursuri de Specializare în *Știința Documentării* (2 ani de studii), care acoperă obiectele principale, bazele teoretice indispensabile pentru profesioniștii documentariști, bibliotecari și arhivari.

Universidade Nova de Lisboa oferă patru titlaturi:

- Licenciatura em Estatística e Gestao de Informacao (4 ani) – licențiat;
- Mestrado em Estatística e Gestao de Informacao (65 credite) – masterat;
- Doutoramento em Estatística e Gestao de Informacao - doctorat.

Masterat în *Gestiunea Informațiilor* oferă și Universitatea din Porto și cea din Aveiro.

România: Din anul universitar 2005-2006, studenții romani vor urma cele trei cicluri europene:

- studii universitare de licență, cu o durată maximă de patru ani;
- studii universitare de masterat, cu o durată de doi ani;
- studii doctorale, cu o durată de trei-cinci ani;

Prezentul material reflectă situația în învățământul biblioteconomic superior al țărilor europene cu tradiții importante și semnificative la acest capitol, urmărind totodată diversitatea titlaturilor, abordărilor, problemelor.

Republica Moldova, prin aderarea la Procesul de la Bologna, a recunoscut că vrea să fie parte a spațiului european al educației, că vrea să participe la constituirea și consolidarea acestuia, confirmând, astfel, atașamentul țării noastre la valorile și exigentele europene.

Catedra de Biblioteconomie și Asistență Informațională își realizează activitatea din perspectiva educației europene, luând în considerație contextul social, național și global al domeniului.

Referințe:

1. The Bologna Declaration
www.coe.int/T/E/BolognaProces/BolognaDeclaration.asp.
2. Exploitations and development of the job potential in the cultural sector in the age of digitalisation.
www.europa.eu.int/culture
3. Staffing. Calimera Guidelines. www.calimera.org
4. Moldovan-Bătrânac, Viorelia. Modernizarea învățământului superior din Republica Moldova în contextul Procesului de la Bologna. www.almamater.md
5. Republica Moldova. Parlamentul. Lege pentru modificarea și completarea Legii nr. 1070-XIV din 22 iunie 2002 privind aprobarea Nomenclatorului specialităților pentru pregătirea cadrelor în instituțiile de învățământ superior: [nr. 151-XV din 14 mai 2004]. Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, Nr 91-95, P. 21-22.
6. Constantin, Marin. Moldova și-a exprimat voința de a participa la edificarea Spațiului Universitar European.
www.almamater.md
7. EBLIDA Annual Activity Report 2004-2005. www.eblida.org
8. Estudios de Biblioteconomía e Documentación en Europa
www.ub.es/biblio
9. IFLA. Education and Training Section. Guidelines for professional library/information education programmes
<http://www.ifla.org/VII/s23/bulletin/guidelines.htm>.

DIMENSIUNEA INFORMAȚIONALĂ A SPAȚIULUI EUROPEAN AL ÎNVĂȚĂMÂNTULUI SUPERIOR

Ludmila Corghenci

The author mentions the great importance of building the unique European educational environment considering 2 aspects: those related to higher education and those concerning European politics. The author proposes that a new necessary principle should be added to the Bologna Process: the elaboration and implementation of a unique informational environment in all the countries members of the Process. There are mentioned several aspects of this principle: cooperation and coordination of the efforts in order to facilitate and enlarge the access to information; elaboration and implementation of several strategic plans and actions concerning the development of information literacy; librarians' mobility; ensuring the compatibility between organizational and functional structures and the one of functional principles between our university libraries and those from better economically developed countries (participants to the Bologna Process).

Edificarea unui Spațiu Educațional European performant este scopul principal al Procesului Bologna. În sprijinul priorității, importanței construirii acestui spațiu sunt invocate două categorii de considerațiuni: *universitare* (diversificarea cursurilor de formare profesională; diversitatea diplomelor recepționate; validarea diplomelor; dificultăți vizavi de mobilitatea studenților și a cadrelor didactice etc.); *de politică europeană* (încetinirea competitivității Europei la scară mondială; necesitatea întăririi unei „Europe a cunoașterii” cu dimensiuni intelectuale, culturale, sociale, tehnice, în care

universitățile au de jucat un rol central; abordarea problemelor de globalizare etc. (1,2).

Procesul Bologna, la care a aderat în anul 2005 și Republica Moldova, impune drept inerente următoarele principii: mobilitatea studenților și a cadrelor didactice; autonomia universitară; participarea studenților la guvernarea europeană; responsabilitatea publică pentru învățământul superior, instruirea continuă; corelarea strânsă între spațiul învățământului și cel al cercetării etc.

În documentele oficiale ale Procesului Bologna (Magna Charta Universitatum, Bologna, 1989; Declarația de la Sorbona, 1998; Declarația de la Bologna, 1999; Declarația de la Praga, 2001, Reuniunea de la Berlin, 2003; Reuniunea de la Bergen, 2005), în materialele de analiză și sinteză sunt reliefate preponderent dimensiunile economice, sociale, organizaționale ale spațiului educațional. Or, realizarea principiilor procesului de la Bologna depinde mult, chiar este în proporție directă, cu asigurarea unui suport informațional calitativ. Aceste principii pot fi implementate de oameni bine informați, care știu să aprecieze, să manipuleze, să caute, să utilizeze informația. Bibliotecile dețin pârghii importante pentru formarea acestor abilități. Cu părere de rău, componentele dimensiunii informaționale a Spațiului European al Învățământului (facilitarea și lărgirea accesului la informație, echitate informațională, cultura informațională, servicii diverse etc.), nu figurează în documentele Procesului de la Bologna.

Importanța, primordialitatea dimensiunii informaționale a spațiului educațional european universitar poate fi argumentată apelând la următoarele fenomene:

- **calitatea** (direcție prioritară de acțiune în politica educațională a Uniunii Europene, în politicile educaționale naționale; legătura indisolubilă a acesteia cu accesul la informație și cultura informațională);

- ***integrarea, globalizarea învățământului*** (impune pregătirea specialiștilor în raport cu standardele educaționale ale țărilor dezvoltate sau definite la nivelul Uniunii Europene; în structura lor capacitățile și deprinderile de a se informa și de a se documenta, de a mânui resursele informaționale, sunt prioritare).

În contextul celor expuse considerăm oportună formularea și implementarea (introducerea, completarea) unui nou principiu inerent reformei învățământului superior: crearea / edificarea unui spațiu informațional unic pentru țările participante la Procesul de la Bologna.

Argumente în sprijinul introducerii noului principiu:

- realizarea principiilor inerente este în proporție directă cu asigurarea unui spațiu informațional unic (continuitatea principiilor, de ex.: amplificarea mobilității studenților poate fi efectuată numai în baza unui sistem bine gândit din punct de vedere a stocării, difuzării, diseminării, accesului, regăsirii informației etc.) ;
- principiile pot fi implementate de oameni (factori de resort, studenți, cadre didactice) bine informați, care știu să aprecieze, să manipuleze informația;
- bibliotecile și bibliotecarii sunt actori ai procesului Bologna (prin activitățile specifice instituției informațional-bibliotecare, care au tangență directă ori indirectă cu procesul educațional universitar);

Conținutul, aspectele principiului propus de către autor:

- ***coordonarea și cooperarea eforturilor în facilitarea și lărgirea accesului la informații;***

Procesul de la Bologna se construiește pe încrederea și cooperarea între instituțiile educaționale din Europa și nu există o putere a deciziilor concrete. Iată de unde reiese importanța,

ba chiar necesitatea cooperării / coordonării eforturilor pentru constituirea spațiului informațional în cadrul Procesului de la Bologna. Acest aspect include următoarele componente: informare / acces la bazele de date existente - gratuit ori cu taxă; constituirea unor baze de date noi cu eforturi comune, având o destinație specială; informație tradițională – facilitarea schimbului și a împrumutului de documente, a schimbului de publicații universitare etc. De ce nu se efectuează aceste în prezent ori cine ne încurcă să le realizăm? Fără a căuta răspuns la întrebare, menționăm că existența stipulărilor la acest capitol în declarațiile, semnate de către Miniștrii educației ai țărilor participante la Procesul Bologna, ar facilita, ar optimiza depășirea unor bariere, neînțelegeri din partea fondatorilor.

Este binevenită în acest sens inițierea activităților în cadrul fenomenului “depozit legal universitar” a țărilor participante la Procesul Bologna. Fiecare țară, semnatară a Procesului Bologna, ar putea contribui la formarea unei colecții naționale a publicațiilor din domeniul educațional – depozit legal al Procesului Bologna. În Republica Moldova colecția ar putea fi stocată la Biblioteca Centrală a Universității de Stat din Moldova, accesul fiind asigurat pentru toți universitarii.

• ***elaborarea și implementarea unor politici strategice privind formarea culturii informaționale;***

Cultura informațională este suportul procesului educațional, de cercetare, dar mai ales al procesului de instruire continuă. Declarația de la Praga, semnată la 19 mai 2001 de către 33 de miniștri europeni, reliefează un obiectiv indispensabil procesului educațional: promovarea învățării pe tot parcursul vieții. Iar învățarea continuă este amplificată de capacitatea individului de a se orienta în fluxul informațional, de a beneficia eficient de oportunitățile și ofertele societății informaționale, ale instituțiilor informațional – bibliotecare, de a implementa tehnicile și metodele muncii intelectuale.

Cultura informațională oferă deschideri, oportunități ale integrării studenților în Societatea Informațională. Nivelul culturii informaționale determină statutul economic, social, profesional al specialistului de mâine.

- ***mobilitatea bibliotecarilor;***

Aspect foarte important mai ales pentru țările, care au aderat recent la Procesul de la Bologna. Mobilitatea, fiind un principiu inerent general al Procesului Bologna, ar trebui să țină nu numai de studenți, cadre didactice, dar și de angajații instituțiilor informațional – bibliotecare. Existența unor prevederi în documentele oficiale ale Procesului Bologna la acest capitol ar stimula elaborarea și implementarea unor programe naționale, cu implicarea factorilor de resort (fenomen lipsă în Republica Moldova).

În Republica Moldova mobilitatea bibliotecarilor din învățământ este acoperită preponderent în baza unor granturi și programe ne-statale. Sunt necesare politici, strategii de nivel național: schimb de delegații, Școli de Vară, stagii în țările-participante ale Procesului Bologna;

- ***asigurarea compatibilității structurilor organizaționale și funcționale, principiilor de funcționare ale bibliotecilor universitare cu cele ale țărilor dezvoltate (participante la Procesul Bologna);***

Este vorba despre statutul profesional al instituțiilor informațional - bibliotecare, mandatele atribuite de către comunitățile universitare europene bibliotecilor; accesul public la resursele documentare și informaționale, implementarea accesului liber la raft; abordarea de către bibliotecile universitare a libertății intelectuale etc.

Nu în ultimul rând contează și aplicarea structurii organizaționale bi-modale, specifică bibliotecilor din Occident. Cea din urmă are un efect pozitiv asupra competitivității, prestigiului, imaginii, calității serviciilor. În Republica

Moldova predomină structura organizațională ierarhică, frânând manifestarea creativității personalului.

Concluzii, propuneri:

Prezentul material a reliefat doar câteva aspecte ale spațiului informațional al Procesului de la Bologna, urmând alte analize și abordări.

Sunt necesare în acest sens intervenții din partea Consiliului Director al Bibliotecilor Universitare și de Colegii, cu “efect” internațional prin intermediul Consiliului Rectorilor, Ministerului Educației, Tineretului și Sportului.

Referințe:

1. Barloy, Jean. Procesul Bologna. Consecințele sale. www.almamater.md
2. Cohen, Elie. Dimensiunea socială a Spațiului European de Învățământ Superior și competitivitatea internațională. www.almamater.md
3. Declarația de la Bologna. www.almamater.md
4. Moldovan-Bătrânac, Viorelia. Aderarea la procesul de la Bologna – orientarea strategică a învățământului din Moldova. Univers pedagogic, 2005, 1 febr., P.2.
5. Nyborg, Per. Obiectivele procesului de la Bologna. www.almamater.md

CULTURA INFORMAȚIONALĂ – ELEMENT INDISPENSABIL MODERNIZĂRII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI UNIVERSITAR

Veronica Ghețu, MA

The information literacy of both students and teachers becomes the most important condition for the implementation of the Bologna Process' principles. The author presents the definition of the notion "information literacy", the abilities which identify information literacy. The theoretical approaches are fundamental considering the representative experience of the DIB of ULIM.

Modernizarea învățământului superior se realizează pe fundalul reformării întregului spectru statal. Republica Moldova și-a declarat ferm intenția de a se integra în Uniunea Europeană, conștientizând oportunitatea de a face parte din spațiul european al educației și de a participa activ la constituirea și consolidarea acestuia.

În contextul aderării Republicii Moldova la Procesul de la Bologna au fost stabilite priorități clare de asigurare a calității sistemului educațional superior. Elementele principale, de care depinde calitatea procesului de învățământ, sunt: conținutul planurilor de învățământ și ale curriculelor, calitatea infrastructurii, metodică predării, formarea deprinderilor practice, precum și evaluarea cunoștințelor. Calitatea cadrelor didactice și a studenților este fundamentală în sistemul educațional.

Activitatea structurilor infodocumentare reprezintă, de asemenea, o preocupare majoră pentru comunitatea universitară. Aceasta se justifică prin faptul, că în calitatea lor de servicii publice, structurile infodocumentare au o contribuție esențială la edificarea societății informaționale, precum și la

promovarea drepturilor cetățenilor, la conștientizarea efectelor sociale ale noilor tehnologii, la educație, cultură și protecția drepturilor de autor.

Cultura informațională devine condiția primordială a profesionalismului specialistului modern: specialistul, format într-un mediu informațional corespunzător, este puternic intelectual, competent, emancipat.

Cultura informațională a fost definită ca "abilitatea de a localiza, a evalua și a utiliza în mod efectiv informația necesară". Cultura informațională, fiind un produs al societății informaționale, este cheia pentru educația permanentă și are o mare importanță pentru curriculum-ul din învățământul superior, îmbunătățind mediul predării și învățării. Se consideră chiar că aceasta "este abilitatea de a supraviețui în secolul al XXI-lea" (3).

Prin „cultura informațională” a specialistului se are în vedere ansamblul de cunoștințe și deprinderi ce permit orientarea în fluxul informațional existent, identificarea și utilizarea eficientă, rapidă și coerentă a informației în sprijinul activității didactice, științifice. Practicile actuale din învățământ nu acordă atenția cuvenită rolului și importanței culturii informaționale a studenților. Este nevoie de extinderea activităților în domeniul dezvoltării abilităților de informare, deoarece cercetările arată, că, adesea, studenții părăsesc universitățile fără deprinderile necesare pentru a se descurca într-o societate, bazată pe informație.

În mediul informațional, rolul bibliotecarului devine mai complex, la sarcinile sale tradiționale adăugându-se acum ***administrarea, regăsirea, analiza, organizarea și punerea la dispoziția utilizatorilor a informației din rețea. Bibliotecarul acționează nu numai în calitate de intermediar, ci și ca partener al cadrelor didactice în scopul educării utilizatorilor studenți pentru cultura informației.***

Specialiștii în domeniu subliniază necesitatea existenței a trei componente la nivelul informării individuale a studentului, și anume:

- *informarea fundamentală*, care este constituită din cunoștințe și noțiuni de bază în profilul și în domeniul respectiv;
- *informarea tematică*, care are scopul obținerii de informații pe o temă sau problemă specifică (pentru abordarea unei teme de cercetare științifică, pentru fundamentarea și elaborarea soluției de dezvoltare a acesteia etc.);
- *informarea generală curentă*, care asigură studentului un orizont științific larg, alimentat continuu cu noutăți, cu rezultatele progresului, cu direcțiile de dezvoltare și cu tendințele propriului domeniu și ale celor învecinate.

Biblioteca este un spațiu benefic pentru dezvoltarea acestor componente, fiind percepută de către studenți prin intermediul procesului de cercetare ca un loc pentru descoperire și dezvoltare personală. Este necesară însă în acest scop o instruire specială. Această instruire este determinată de modul, în care fondatorii și clienții percep procesul de cercetare, de cunoaștere și rolul, locul informației pentru acestea.

Hannelore B. Rader, biblioteconomist american, specifică că, bibliotecarii trebuie percepuți ca parteneri educaționali ai instituțiilor de învățământ și ei îi vor ajuta pe studenți să devină consumatori efectivi de informație. În cadrul parteneriatului bibliotecarii contribuie la predarea abilităților de informare: metodologia și abordările necesare pentru a localiza și utiliza în mod efectiv sursele de informare electronice (3).

Pentru a-și păstra în continuare rolul de actor major în procesul educațional, bibliotecile universitare trebuie să aibă în vedere stabilirea de parteneriate atât cu ceilalți membri ai universității, cu personalul didactic, cu informaticienii, cât și cu utilizatorii lor.

Prin aceste parteneriate bibliotecile universitare pot oferi utilizatorilor acces la un număr mult mai mare de resurse de informare, își pot extinde resursele de personal și chiar spațiile fizice, pot atrage un volum mai mare de resurse financiare, adaugă valoare vietii culturale și educaționale a comunității pe care o servesc.

În linii mari, educația utilizatorilor include câteva zone interconectate:

- *informarea utilizatorilor;*
- *orientarea în bibliotecă;*
- *instruirea bibliografică;*
- *profilul utilizatorilor.*

În urma unei analize complexe a literaturii de specialitate, SCONUL (Standing Conference of National and University Libraries (Conferința Permanentă a Bibliotecilor Naționale și Universitare) din Marea Britanie, a identificat și a propus un set de șapte abilități principale, care identifică cultura informațională:

1. *abilitatea de a recunoaște nevoia de informare;*
2. *abilitatea de a distinge modalități în care "lipsa" de informare poate fi abordată:*
 - cunoașterea tipurilor corespunzătoare de resurse, atât tipărite, cât și non-tipărite;
 - selecția resurselor cele mai adecvate;
 - abilitatea de a înțelege aspecte care afectează accesibilitatea surselor;
3. *abilitatea de a construi strategii pentru a localiza informația:*
 - pentru a dezvolta o metodă sistematică adecvată nevoii;
 - pentru a înțelege principiile construirii și generării bazelor de date;
4. *abilitatea de a localiza și de a accesa informația:*
 - pentru a dezvolta tehnici de căutare corespunzătoare;

- pentru a utiliza tehnologiile informației și comunicării, inclusiv rețele universitare internaționale;
 - pentru a utiliza servicii de indexare și rezumare adecvate, indexuri și baze de date de citări;
 - pentru a utiliza metode de informare curentă;
5. *abilitatea de a compara și de a evalua informația obținută din diferite surse:*
- înțelegere a aspectelor ce țin de autoritate;
 - înțelegere a procesului de recenzare în editarea științifică;
 - extragere adecvată a informației care corespunde nevoii de informare;
6. *abilitatea de a organiza, de a aplica și de a comunica informația altor persoane în modalități corespunzătoare situației:*
- să citeze referințele bibliografice în proiecte, teze etc.;
 - să construiască un sistem bibliografic personal;
 - să comunice efectiv utilizând mijlocul adecvat;
 - să înțeleagă aspecte legate de copyright și plagiat.
7. *abilitatea de a sintetiza și de a construi pe baza informației existente, contribuind la transformarea informației în cunoaștere.*

Aceste abilități pornesc de la elementele de bază din domeniul biblioteconomiei și tehnologiei informației. Elementul cel mai important ține de necesitatea de a acționa în vederea dezvoltării capacității utilizatorilor de a face față avalanșei de schimbări. Conceptul de educație a utilizatorilor ar trebui să domine majoritatea acțiunilor, pe care bibliotecile le întreprind în această direcție.

În scopul dezvoltării colecțiilor și diversificării serviciilor informațional-bibliotecare, precum și în scopul instruirii studenților în ceea ce privește cultura informațională, bibliotecarii ULIM au format parteneriate cu cadrele didactice

la nivelul departamentelor, catedrelor universității. Departamentul Informațional Biblioteconomic se implică în dezvoltarea abilităților de informare a utilizatorilor universitari prin:

- sprijinirea și restructurarea cursurilor și programelor universitare, astfel încât acestea să corespundă cât mai bine cerințelor noului mediu electronic ;
- diversificarea serviciilor (ex. „Luna Licențiatului, Programul „*Grija pentru noii beneficiari*”, instituirea „*Clinicii informaționale*”, cât și oferirea serviciilor on-line (ex. *Întreab@bibliotecarul*, *Expozitii on-line*, *Catalogul electronic*, accesul la baze de date etc.);
- cursul „Bazele culturii informaționale”.

Politica fondatorilor DIB ULIM privind locul și importanța cursului „Bazele culturii informaționale” poate fi formulată după cum urmează. *Pentru a avea specialiști moderni, formați într-un mediu informațional benefic, competenți, emancipați și apți de a face parte din spațiul european al educației, este inevitabil astăzi inițierea unui program pentru formarea culturii informaționale, destinat instruirii la orice nivel: de la cel preuniversitar până la nivelul doctoral.* Scopul programului: a-i face pe studenți să înțeleagă și să-și asume responsabilitatea pentru ceea ce învață, a-i ajuta să dobândească abilități sporite de a gândi critic și independent și de a rezolva diversele probleme cu care se confruntă, a le oferi instrumente necesare pentru educația permanentă.

Cursul „Bazele culturii informaționale” este oferit conform planului de studiu în formă de prelegeri și practicum-uri, fiind asigurat accesul studenților și la formatul electronic. Cursul oferă suportul teoretic și practic pentru orientare în sistemele informaționale locale, naționale și internaționale, în fluxul produselor de informare moderne, în metodele eficiente de depistare și utilizare a informației, de aplicare a tehnicilor

muncii intelectuale. Cursul prevede 4 ore/prelegeri și 6 ore/practicum și este destinat studenților de la anul I, bacalaureat, de la toate departamentele ULIM.

Scopul educării și formării permanente (aceasta devenind o orientare strategică în contextul aderării Republicii Moldova la Procesul de la Bologna) nu este deloc ușor de a fi realizat. Dar acest scop se dovedește a fi indispensabil dezvoltării galopante a științei și a tehnicii, a evoluției mijloacelor de comunicare, obligând la mari schimbări, ajustări, reorganizări ale învățământului și, în consecință, a pregătirii profesionale.

Referințe:

1. Drăgănescu, Mihai. Societatea informațională și a cunoașterii. Vectorii societății cunoașterii. http://www.racai.ro/INFOSOC-Project/Draganescu_st_a01_new.pdf
2. Gilster, Paul. Digital Literacy. New York, John Wiley & Sons Inc., 1997. 250 p.
3. Porumbeanu, Octavia-Luciana. Utilizatorii și intermediarii de informații și documente în epoca contemporană. București, 2004. <http://www.unibuc.ro/eBooks/filologie/utilizatorii/index.htm>
4. Tîrziman, Elena, Antonescu, S. M., Popescu, Cristina. Studii de bibliologie și știința informării. București, 2002. <http://www.unibuc.ro/eBooks/StiinteCOM/bibliologie/index.htm>
5. Toby, Bainton. Information literacy and academic libraries: the SCOUNL approach. În: 67th IFLA Council and General Conference Papers. Boston, 2001. www.ifla.org

DEMERSUL BIBLIOTECII UNIVERSITARE VIZAVI DE IMPLEMENTAREA SCHIMBĂRILOR ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

*Zinaida Stratan
Ion Botezatu*

The changes in the higher education of Moldova via the implementation of the objectives in the Bologna process involves the library the restructuring of the informational service activities of its users. Internet and the Web have given impetus to new ways of communication and knowledge sharing. Digital libraries are considered by many to be a key application of Internet and Web technologies. They enable the creation, organization, maintenance, management, access to, sharing and preservation of digital document collections. This article explores the concept of Digital Library, the main stages of structure and constitution.

Caracterul atractiv și deschis al învățământului superior european trebuie intensificat, confirmându-se disponibilitatea Republicii Moldova de a dezvolta un învățământ de tip nou. Schimbările transnaționale în învățământul superior trebuie gestionate în baza calității și valorilor academice. Conform prevederilor Procesului de la Bologna s-a convenit să se activeze într-un format comun, constituind un Spațiu Educațional European Unic.

În contextul dinamismului societății de astăzi, angajată pe calea reformei, universitatea își asumă răspunderea de a forma specialiști competenți, care să corespundă exigențelor pieței muncii, de a dezvolta activitatea de cercetare științifică fundamentală și aplicativă în concordanță cu standardele naționale și internaționale, de a integra structurile universitare proprii în sistemul universitar al Uniunii Europene și de a

promova valorile, tradițiile culturale și educaționale din Moldova.

Dezvoltarea în ultimele decenii a sistemelor de telecomunicații și a tehnologiilor informaționale a contribuit în multe țări ale lumii la perfecționarea formelor de studii. Învățământul la distanță se folosește pe larg în sistemele de studii universitare, de perfecționare, reciclare etc. Este o forma de învățare flexibilă, nouă, de formare inițială, de perfecționare sau de conversie profesională, în care cea mai mare parte a procesului specific de instruire permite ca studentul (cursantul) sa fie la distanță.

Absolvenții învățământului la distanță au aceleași avantaje ca absolvenții cursurilor de zi, deosebirea ținând doar de structura anului universitar. Învățământul la distanță este centrat pe individ (cursant) și nu pe clase, grupuri standard, ca în cazul celui tradițional, bazat pe studiul individual. Iar studiul individual se bazează preponderent pe utilizarea noilor tehnologii informaționale. Un manual electronic ca mediu informațional asigură nu doar individualizarea procesului de instruire, dar și formarea unor noi abilități în activitatea de cunoaștere.

Demersul bibliotecii universitare în procesul schimbărilor din învățământ este multiplu. Unul din aspectele principale în acest sens este digitizarea informației. Internetul și rețelele Web au stimulat noi căi de diseminare a cunoștințelor și comunicării. Bibliotecile Digitale sunt considerate aplicații-cheie ale Internetului și tehnologiilor Web. Ele permit crearea, organizarea, menținerea, managementul, accesul și prezervarea colecțiilor de documente digitale.

Biblioteca digitală se creează în baza documentelor tipărite, disponibile în biblioteca tradițională, fiind un instrument indispensabil pentru noile forme de instruire.

Bibliotecile digitale se organizează astăzi în diverse

domenii: educație, știință, cultură, sănătate, dezvoltare, administrare etc. Avantajul acestora față de bibliotecile tradiționale constă în oferirea pentru utilizator a accesului în format de dialog și posibilitatea de a lucra cu versiunile electronice full text ale documentelor și ale imaginilor asociate. Biblioteca digitală poate fi definită ca o colecție, precum și ca o organizație.

În viziunea unor autori biblioteca digitală este o colecție organizată și orientată de obiecte digitale, inclusiv texte, imagini, video și audio, deopotrivă cu metode de acces și regăsire, selecție, creare, organizare, mentenanță și diseminare a colecției (1, 2, 3). Bibliotecile digitale sunt organizații, care pun la dispoziție resurse, ce includ personal calificat pentru a selecta, a structura, a oferi acces intelectual, a explica, a distribui și a păstra integritatea lor, garantând persistența în timp a colecțiilor de documente electronice, astfel, ca ele să fie operativ disponibile și ușor accesibile pentru o anumită comunitate (1,2 3). Fenomenul „biblioteca digitală” reliefează următoarele concluzii:

- biblioteca digitală permite crearea, organizarea, mentenanța, managementul, accesul, diseminarea și păstrarea colecțiilor de documente electronice;
- biblioteca digitală diferă de cea tradițională prin facilitarea accesului și posibilitatea de a lucra direct cu documentul electronic; în acest sens există câteva beneficii importante: acces în orice timp și în orice loc, acces îmbunătățit și variat, noi forme de acces, distribuirea și păstrarea calitativă a resurselor;
- biblioteca digitală se bazează pe câteva componente funcționale comune: selecția și achiziția documentelor, organizarea și introducerea, indexarea și stocarea, depozitarea, căutarea și regăsirea, site-ul BD și rețeaua de conexiune;

- "metadata", atribuită documentului digital, este componenta-cheie ce permite regăsirea efectivă a surselor. Alături de documentele electronice stocate în biblioteca digitală, metadata este o caracteristică importantă, care o deosebește de alte colecții de informații on-line. Fiecărui document digital i se atribuie un set de metadata, ce descriu variatele caracteristici ale documentului în scop de cercetare și regăsire, identificare și selecție, administrare, organizare a accesului; preservare, diseminare a informației etc. Metadata se atribuie manual și/ori se extrage automat atunci, când documentul este introdus în biblioteca digitală. Pentru utilizare sunt disponibile variate scheme și standarde;
- crearea bibliotecii digitale necesită o planificare atentă, urmată de implementarea și managementul colecției. În procesul planificării se stipulează clar scopurile și obiectivele digitizării: păstrare, ce permite acces nelimitat (fără a deteriora originalul); sporirea accesibilității documentelor pentru utilizatori; reutilizarea documentelor. Se determină criteriile de evaluare în selecția documentelor pentru digitizare: valoarea, facilitatea în digitizare, viabilitatea viitoarei colecții, restricțiile de securitate și drept de autor.

Importantă este justificarea efortului pentru digitizarea documentelor. În acest sens primordialitatea revine utilizatorului bibliotecii universitare: necesități și solicitări, posibilități și deprinderi de utilizare a documentelor electronice etc.

Procesul de digitizare va include următoarele etape:

- scanarea documentelor și conversia la un format accesibil pentru procesorul textual;
- redactarea și reformatarea în funcție de necesități;

- atribuirea metadatelor (informații folosite pentru catalogarea documentelor).

Documentele create și gestionate de o instituție pot fi grupate în trei categorii:

- hardcopii (documente ce sunt disponibile doar în formă tipărită);
- copii de documente electronice, deja existente în format electronic;
- copii electronice, ce urmează a fi introduse (documente ce sunt în proces de finalizare sau care vor fi create în viitor).

Procesul de digitizare a documentelor necesită următorul suport tehnico-informațional:

<i>Echipament</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Scanere, computere și dispozitive de păstrare; - Echipament audio-video
<i>Programe Soft</i>	<ul style="list-style-type: none"> - vizualizare - recunoașterea caracterelor - prelucrarea textelor - redactare - administrarea imaginilor - prelucrarea video și audio

Digitizarea publicațiilor tipărite necesită echipament adecvat, software, resurse umane și fonduri. Tipul și cantitatea

echipamentului necesar depind de volumul de lucrări. Sunt necesare variate programe, soft-uri, unele dintre care pot fi găsite gratuit. De asemenea, se ia în considerare specificul lingvistic al documentelor tradiționale, care vor fi supuse digitizării. Cheltuielile pentru întreținerea bibliotecii digitale depind de volumul materialelor scanate, salarizarea personalului. Insuficiența fondurilor interne pune problema atragerii surselor extra – universitare.

În concluzie menționăm, că în dezvoltarea bibliotecii digitale se evidențiază trei etape esențiale: planificarea, implementarea, promovarea și prevederea serviciilor.

- *planificarea* profilează diverse obiective legate de crearea bibliotecii digitale, dezvoltă strategii pentru realizarea acestor obiective, determină resursele necesare și termenul de executare a acestor obiective;
- *implementarea* necesită stabilirea infrastructurii tehnologiilor informaționale, întemeierea echipei de lucru și administrarea proceselor, legate de digitizarea, constituirea și difuzarea colecției bibliotecii electronice conform planului;
- *promovarea și previziunea serviciilor*: colecția creată necesită promovare, integrare cu alte servicii ale bibliotecii și monitorizarea utilizării.

Referințe:

1. Digitization and Digital libraries: CD-ROM. FAO-UNESCO, 2005.
2. Вуль, Владимир. Как повысить качество образования? Электронные учебники и электронные библиотеки // Библиотечное дело (Санкт-Петербург), 2004, Nr 1, P. 13-16.
3. Земсков А.И., Шрайберг Я. Л. Электронные библиотеки . М.: Либерия, 2003, P.16-49.

DIVERSIFICAREA SERVICIILOR INFORMAȚIONALE PENTRU COMUNITATEA UNIVERSITARĂ

Angela Amorițu

Communication represents the main orientation of DIB ULIM in their action of diversification of information services. The author presents organizational and content aspects of the informational and bibliographical activity. The conceptualization of this activity at DIB ULIM is confirmed through representative examples: the concept of the bibliographical publications' system; the Graduate' Month; Informational Clinic etc.

Saltul extraordinar din domeniul informației, cu implicații majore pentru întreaga societate umană, impune regândirea și reorganizarea bibliotecii ca veritabil centru de informare. Fiind verigă de bază în bibliotecă, serviciul de Informare Bibliografică și Documentară (IBD) are o importanță majoră. Acest fapt este determinat de următorul postulat: biblioteca trebuie să fie în comunitatea universitară acel „agent”, care provoacă / influențează fenomenele de ordin informațional (numai astfel vom fi competitivi). Acest „agent”, de fapt, este serviciul IBD.

Activitatea informațional - bibliografică la Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM este centrată în cadrul serviciului IBD, acceptată cu statut de Agenție Bibliografică Universitară (ABU) (5). Acest fapt este confirmat prin dubla misiune a serviciului:

- asistența informațională, oferită clienților, în scopul facilitării accesului la resursele documentare și informaționale, destinate procesului educațional universitar;

- formarea culturii informațional - documentare a studentului și cadrului didactic (1).

Agenția Bibliografică Universitară și-a trasat următoarele orientări prioritare:

- arhivă a Depozitului Legal universitar;
- formarea și tinerea colecției de referințe;
- prestarea serviciilor informațional bibliografice;
- elaborarea și editarea unui sistem de publicații bibliografice;
- redactarea bibliografică a publicațiilor universitare (mandat atribuit de către comunitate);
- atribuirea indexului CZU tezelor de doctorat.

În cadrul DIB sunt concepute și organizate diverse manifestări, incluzând multiple forme și metode de informare, destinate studenților, profesorilor ULIM și altor categorii de clienți. Din punct de vedere organizațional ele sunt susținute de echipe de lucru, incluzând angajați ai diverselor sectoare de activitate informațional – bibliotecară, bibliotecari pe subiecte (serviciului IBD aparținându-i funcția de coordonare). Sub aspect de conținut menționăm, că aceste activități sunt implementate în baza conceptualizării, aplicării principiilor managementului proiectului. Câteva exemple din aceste experiențe reprezentative.

Conceptul sistemului publicațiilor bibliografice DIB ULIM (5)

Scop: orientarea cercetărilor bibliografice, efectuate în cadrul Departamentului Informațional Biblioteconomic ULIM, în sprijinul comunității universitare, și fundamentarea acestora pe principiile integrității și continuității.

Funcțiile sistemului de publicații bibliografice:

- sinteza contribuțiilor didactice, științifice ale universitarilor ULIM;

- informarea grupurilor țintă privind subiectele supuse bibliografierii;
- contribuții la constituirea / conservarea / valorificarea patrimoniului universitar, care va fi transmis /utilizat de către generațiile ulterioare;
- promovarea imaginii ULIM, a potențialului uman universitar.

Elementele sistemului de publicații bibliografice:

- *bibliografii ale publicațiilor cadrelor didactice ale departamentelor ULIM* (colecția „Scriptio”, inițiată în anul 2005; gen bibliografii „Publicații ale cadrelor didactice ale departamentului ...”);
- *biobibliografii ale universitarilor, altor personalități din lumea științei, învățământului universitar* (colecția „Universitaria”, inițiată în anul 1998);
- *bibliografii ce sintetizează viața didactică, științifică, culturală la ULIM, promovează imaginea ULIM* (colecția „Studiorum”, inițiată în anul 2005; gen bibliografii „ULIM: prezent și perspective (1992-2007), „Doctori Honoris Causa ULIM” (1992-2007) etc.);
- *bibliografii, ce promovează și reflectă resursele documentare ale DIB ULIM* (bibliografii în funcție de genul documentelor deținute: de ex., „Cărți cu autografe în colecțiile DIB ULIM”, „Teze de doctor în colecțiile DIB ULIM”, bibliografii tematice în sprijinul cercetărilor științifice și didactice ULIM etc.);
- *bibliografii ce reflectă implicațiile și reușitele profesionale ale personalului DIB ULIM* (dicționar biobibliografic „Bibliotecarii ULIM”, „Publicații ale angajaților DIB ULIM” (anexă la rapoartele de

an), „Publicații despre DIB ULIM” (anexă la rapoartele de an) etc.).

Suportul de înregistrare a informației:

Publicațiile bibliografice ale DIB ULIM sunt promovate atât în format tradițional (Centrul editorial ULIM, alte edituri, multiplicarea materialelor cu mijloacele DIB ULIM), cât și în cel electronic (pagina WEB, CD, utilizarea Intranet etc.).

Conceptul organizării Lunii Licențiatului la DIB ULIM

Esență. Grup - țintă:

Luna Licențiatului (LLC) la DIB ULIM este o activitate complexă de informare, documentare și consultare, orientată pentru satisfacerea cerințelor și necesităților specifice ale grupului concret de beneficiari DIB ULIM: studenții ultimului an de studii de la toate departamentele. Specificul necesităților informaționale ale acestei categorii este determinat de elaborarea și prezentarea tezei de licență, precum și de pregătirea pentru susținerea examenelor de licență, angajarea în câmpul muncii etc.

Scopul LLC:

- a facilita accesul grupului țintă la sursele de informare și documentare (aflate în spațiile DIB ULIM, precum și în exterior);
- a orienta studenții pentru utilizarea oportunităților, oferite de către sistemul instituțiilor informațional – bibliotecare din republică (site-uri, accesarea cataloagelor electronice, servicii de referințe on-line, informații – contact etc.);
- a sprijini studenții în procesul de selectare și utilizare a surselor informaționale și documentare;

- consultații privind elaborarea și prezentarea referințelor la tezele de licență (respectarea prevederilor standardelor naționale etc.);
- consultații privind prezentarea tezilor de licență;
- formarea culturii informaționale a viitorului specialist.

Organizarea LLC. Responsabilități:

Activitățile în cadrul programului LLC sunt organizate în spațiul Centrului de Informare și Documentare DIB, fiind o formă complexă de servire informațional-documentară în grup și individual. Se impun următoarele responsabilități:

- coordonarea și dirijarea tuturor activităților, promovarea activităților (serviciul IBD, CID);
- consultații, servicii concrete (bibliotecari-contact DIB, serviciul IBD);
- crearea mediului benefic LLC (orientare, informații etc.) (serviciul Relații cu Publicul);
- sinteze, totaluri (bibliotecarii contact, bibliotecar-coordonator CID).

Forme și metode în cadrul LLC:

- expoziții de documente: „În sprijinul elaborării și prezentării tezilor de licență”, „Cele mai bune teze de licență, an de studiu ...” etc.;
- consultații individuale și în grup privind resursele disponibile ale DIB ULIM;
- consultații individuale și în grup privind oportunitățile oferite de către alte instituții informațional-bibliotecare din republică;
- adrese utile în Internet;
- sprijin în utilizarea bazelor de date ale DIB ULIM, OPAC-ului, Internet-ului;
- sprijin în elaborarea și prezentarea referințelor bibliografice (conform standardului ISO 690);

- oferirea prelegerilor cursului opțional „Bazele culturii informaționale” în format electronic (Power Point, mostre concrete);
- servicii netradiționale (conform prevederilor „Regulamentului privind prestarea serviciilor cu plată la DIB ULIM”, aprobat de către rectorul ULIM: multiplicare, copertare, redactare a referințelor bibliografice etc.).

Clinica informațională (CI)

Scopul CI:

- facilitarea adaptării studenților (și altor categorii de utilizatori) la mediul informațional universitar (iar în final - la condițiile Societății Informaționale);
- promovarea liberului acces la informație.

Obiectivele CI:

- formarea culturii informaționale;
- educarea / formarea deprinderilor de instruire continuă, de muncă intelectuală (tehnici de lectură, de elaborare a rezumatului a conspectului etc.);
- contribuții pentru transformarea informației în cunoaștere.

Grup – țintă al Clinicii Informaționale: prioritar CI este orientată pentru studenții anului I de la toate departamentele ULIM (ciclu licență), dar CI este pusă și în serviciul altor categorii de beneficiari ai DIB ULIM (studenți ai altor cursuri la ciclul licență, audienți ai ciclului masterat și doctorat, cadre didactice, cercetători științifici).

Servicii oferite:

- informații comunitare;
- consultații individuale și de grup privind resursele disponibile al DIB ULIM;

- discuții individuale și de grup privind oportunitățile oferite de către alte instituții informațional-bibliotecare din republică;
- inițiere în Internet și calculator;
- consultații privind tehnicile de lectură metodele eficiente de conspectare a documentelor;
- sprijin informațional – documentar pentru studiile individuale (selectarea informației, elaborarea și prezentarea referințelor etc.);
- colecția „Biblioteconomie. Informare. Documentare”;
- adrese utile în Internet;
- sprijin în utilizarea bazelor de date ale DIB ULIM, OPAC, Internet;
- oferirea prelegerilor cursului opțional „Bazele culturii informaționale” în format electronic (Power Point, mostre concrete);
- servicii netradiționale (conform prevederilor „Regulamentului privind prestarea serviciilor cu plată la DIB ULIM”, aprobat de către rectorul ULIM: multiplicare, copertare, redactare a referințelor bibliografice etc.);
- alte servicii.

Orientarea prioritară a DIB ULIM pentru diversificarea serviciilor info-documentare în contextul conceptului „Clientul nostru – partenerul nostru”, organizarea și efectuarea activităților cu caracter de informare, documentare și promovare a resurselor DIB, au creat diverse oportunități de deschidere și acces spre informație.

Concluzii:

- diversificarea serviciilor informațional-documentare contribuie la promovarea imaginii DIB ULIM, precum și la cea a universității, la popularizarea contribuțiilor

didactico-științifice ale cadrelor didactice și studenților ULIM;

- programul „Clientul nostru – partenerul nostru” este o pârghie efectivă de formare a culturii informaționale, de educare a deprinderilor de muncă intelectuală;
- DIB ULIM a devenit partener direct al reformării procesului educațional (urmare a aderării Republicii Moldova la Procesul de la Bologna);
- instituția informațional-bibliotecară este un factor important în constituirea Societății Informaționale.

Referințe:

1. Direcții strategice de activitate / Univ. Liberă Int. din Moldova; echipa de lucru : L. Corghenci, V. Ghețu; resp. de ed. Z. Sochircă. Ch., 2001. 20 p.
2. Departamentul Informațional Biblioteconomic: modelarea viitorului, analiza prezentului, integrarea trecutului (1992-2002) / Univ. Liberă Int. din Moldova; echipa de lucru : L. Corghenci, V. Ghețu; resp. de ed. Z. Sochircă. Ch., 2002. 32 p.
3. Noi tendințe în serviciile de referințe din biblioteci: sinteză doc. Cluj-Napoca, Ch., 2001. 61 p.
4. Raport de activitate 2004 / Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM. Ch., 2005. 44 p.
5. Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM în anul 2005: program de activitate. Ch., 2005. 27 p.

**ISSN – DESCHIDERI INFORMAȚIONALE
PENTRU REPUBLICA MOLDOVA**
(*INTERNATIONAL STANDARD SERIAL NUMBER =
NUMĂR STANDARD INTERNAȚIONAL AL SERIALELOR*)

Valentina Chitoroagă

In 2004 Moldova adhered to the international informational system ISSN. The function of national center ISSN is attributed to the National Book Chamber, which realizes the identification and bibliographical check of serial publications, published in Moldova.

Camera Națională a Cărții – centru național ISSN

Centrele Naționale de Înregistrare a Publicațiilor Seriale sunt create, în general, pe lângă principala instituție de documentare din țara respectivă, fiind abilitate să exercite controlul bibliografic asupra publicațiilor seriale din teritoriul concret.

Republica Moldova a aderat la Statutul Centrului Internațional de Înregistrare a Publicațiilor Seriale conform prevederilor legii nr. 349-XV din 21 octombrie 2004, incluzându-se în Sistemul Internațional Informațional ISSN (2). Articolul 2 al prezentei legi stipulează: „Camera Națională a Cărții se desemnează în calitate de autoritate națională responsabilă pentru realizarea prevederilor Statutului și îndeplinirea funcțiilor de Centru Național ISSN” (2).

Camera Națională a Cărții (CNC), în calitate de Centru Național ISSN, efectuează identificarea și controlul bibliografic al publicațiilor seriale, tipărite pe teritoriul Republicii Moldova, prin:

- crearea și întreținerea bazei de date a publicațiilor seriale, editate pe teritoriul Republicii Moldova;
- colaborarea cu Centrul Internațional ISSN (schimb de informații, crearea bazelor de date comune, sinteze și analize, participări la reuniuni etc.);

- identificarea și controlul bibliografic al publicațiilor seriale moldovenești;
- informații asupra seriilor, editate pe teritoriul Republicii Moldova și în afara acesteia, pentru utilizatorii interni sau externi (precizări titlu, loc editare, periodicitate etc.);
- atribuirea codului de identificare (ISSN) fiecărei publicații periodice, care apare pe teritoriul Republicii Moldova, indiferent de limba, în care este editată, conținutul sau suportul de fixare a informației;
- evidența sistematică a publicațiilor seriale, editate în republică;
- crearea, ținerea și punerea la dispoziția factorilor interesați a fișierului național de informații ISSN;
- implicații în activitățile de standardizare, privind publicațiile seriale și controlul bibliografic asupra lor, la nivel național și internațional;
- crearea bazei de date, ce conține informații (notițe bibliografice) redactate conform normelor specifice ISSN (pentru publicațiile moldovenești, cărora le-au fost atribuite ISSN);
- elaborarea și transmiterea către Centrul Internațional ISSN (cu sediul la Paris) a informațiilor referitoare la ISSN în scopul reflectării acestora în banca internațională de date (Registrul ISDS);
- asigurarea editorilor cu ISSN-uri la cererea lor;
- informarea, orientarea, stimularea editorilor pentru imprimarea ISSN în publicațiile seriale (materiale promoționale, instruire, recomandări, facilități etc.);
- promovarea avantajelor utilizării ISSN ca element de gestiune, atât în sistemele manuale, cât și în cele automatizate (de către editori și alți furnizori de informație);

- elaborarea și promovarea către factorii de resort a analizelor, sintezelor asupra utilizării în Republica Moldova a ISSN (informații statistice, rapoarte și alte materiale);
- difuzarea (furnizarea) informației referitoare la fișierele ISSN (de nivel național și internațional);
- integrarea în programe naționale prin elaborarea și editarea bibliografiei naționale asupra serialelor;
- întreținerea relațiilor de parteneriat cu centrele similare din alte țări;
- elaborarea Raportului Național ISSN (punerea acestuia la dispoziția Centrului Internațional ISSN).

Aspecte privind structura și aplicarea ISSN

Care publicație este atribuită la categoria „serial/periodic”? O publicație serială este un document ce apare în părți succesive, pe orice tip de suport, având de obicei o numerotare și o adresă cronologică și care nu are un sfârșit prestabilit. Această definiție exclude lucrările ce urmează a fi publicate într-un număr finit de părți. Publicațiile seriale includ: ziare, reviste, anuare, dări de seamă, anale, rapoarte.

ISSN-ul este format din două grupe de cifre, a câte 4 cifre separate prin cratimă, precedate de acronimul ISSN. Cel de-al optulea caracter reprezintă un element de control a codului, fiind indicat sub forma unei cifre de la 0 la 9 sau X.

ISSN-ul este întotdeauna însoțit de forma standardizată a titlului unui serial, cunoscută sub numele de "titlu cheie". Acesta se formează din titlul propriu-zis al publicației însoțit, dacă este necesar, de elemente adiționale, în scopul delimitării sale clare, față de alte publicații cu titluri identice.

Codul ISSN este valabil atâta timp, cât publicația își menține titlul cu care a fost înregistrată. Dacă titlul cheie al publicației se modifică în mod semnificativ, se va acorda un nou ISSN care să corespundă noii forme a titlului.

Codul ISSN nu este transmisibil de la un titlu la altul. Fiecare ISSN, acordat unei publicații seriale, este înregistrat în

bază de date - Registrul național ISSN. Fiecare înregistrare bibliografică a Registrului național ISSN conține, pe lângă elemente de autoritate unice (ISSN-titlu cheie-titlu cheie abreviat), informații pentru identificarea publicației și ale posibilelor ei relații cu alte publicații, identificate prin alt număr standardizat. Registrul național ISSN, al cărui obiectiv principal constă în fixarea tuturor ISSN-urilor acordate, este unica sursă de informare bibliografică pentru publicațiile seriale din republică. În timpul cel mai apropiat Registrul național ISSN va fi disponibil pe CD-ROM și on-line.

Înregistrarea la Centrul Național ISSN și deținerea ISSN-ului este obligatorie pentru: ziare, reviste, anuare, dări de seamă, rapoarte și colecții de cărți. Este vorba despre orice publicații, ce apar sub același titlu și au o durată de apariție nedeterminată, indiferent de conținut și de suportul fizic (hârtie, microfilm, CD-ROM, publicații electronice). Următoarele categorii de publicații nu sunt deținătoare de ISSN: calendare, cataloage de firmă, publicații publicitare, integrale.

ISSN-ul este utilizat în scopul gestionării automatizate a publicațiilor seriale. Este o cheie de acces și un mijloc de control foarte sigur. Pentru editori acesta permite o identificare rapidă a comenzii, facilitând relațiile cu angrosiștii de carte, cu librării și cu distribuitori. Pentru biblioteci și centre de documentare ISSN-ul facilitează operațiile de identificare, achiziții, împrumut și schimb. Pentru cercetători, bibliografi, cadre didactice și alți utilizatori de informație ISSN-ul oferă următorul beneficiu: citarea titlurilor se poate face cu mai multă certitudine, precizie, mai ales în caz de omonimie. Codul ISSN asigură baza pentru identificarea codului de bare.

Publicațiile seriale, înregistrate la Centrul Național ISSN, sunt incluse în baza de date a Camerei Naționale a Cărții, în bibliografia națională (compartiment publicații seriale). Periodic această informație este transmisă Centrului Internațional ISSN, unde se editează Registrul ISSN (pe CD-

ROM și on-line). Registrul conține informații asupra tuturor publicațiilor, purtătoare de ISSN, din lume. Acest registru este cea mai importantă sursă de informații pentru toate cataloagele internaționale de publicații seriale. În acest mod Camera Națională a Cărții contribuie la includerea, promovarea fluxului editorial național în contextul celui internațional.

ISSN-ul este atribuit numai de către Centrul Național ISSN, la solicitarea editorului, în baza unui formular de cerere. Formularul-cerere tip va fi însoțit de copia copertei publicației seriale (format A4; a ecranului de prezentare - pentru publicațiile electronice), precum și de macheta acesteia. ISSN-ul este adus la cunoștința editorului în formă scrisă.

Codul ISSN va fi tipărit pe fiecare exemplar, la fiecare apariție a publicației sub forma: ISSN XXXX-XXXX (atâta timp, cât aceasta nu-și schimbă titlul). De regulă, locul recomandat pentru tipărirea ISSN-ului este prima pagină a copertei, în partea dreaptă-sus.

Constituirea în Republica Moldova a Centrului Național ISSN este rezultatul unei politici informaționale de integrare, promovată de factorii de resort (Ministerul Culturii și Turismului etc.). Contribuind la integrarea fluxului național de seriale cu cel internațional, Camera Națională a Cărții facilitează accesul comunității la informație.

Referințe:

1. Camera Națională a Cărții = National Book Chamber = Национальная Книжная Палата: 45 de ani, 1957-2002 / ed. îngrijită de V. Chitroagă. Ch., 2002. 173 p.
2. Republica Moldova. Lege pentru aderarea Republicii Moldova la Statutul Centrului Internațional de Înregistrare a Publicațiilor Seriale: [nr. 349-XV din 21 oct. 2004]. Monitorul oficial al Rep. Moldova, 2004, Nr 208/211, P. 10.
3. <http://www.iatp.md/cnc>
4. www.issn.org

VALORI AXATE PE CONSUMATORII BIBLIOTECII UNIVERSITĂȚII BĂLTENE

Lina Mihaluța

The content of this abstract paper refers to the main activities in the catalogue field: traditional and electronic informational system, OPAC advantages, the reasons of using the system of bibliographical research, TINLIB using in endowment of the lectures. It was done some research and analytical informative study on practical library activities offering real, complete and coherent information.

Orice instituție, care se dorește flexibilă și conectată la tendințele de evoluție, manifestate pe plan mondial, nu se poate situa în afara aderării la standardele internaționale de organizare a procesului de învățământ. Educarea și formarea sunt hotărâtoare pentru realizarea obiectivelor strategice, stabilite în cadrul învățământului european: calitate, mobilitate, schimbare, instruire continuă etc. Bibliotecile, fiind parte integrantă a procesului educațional și științific universitar, nu pot rămâne în afara acestor aspirații de schimbare.

În acest context misiunea și valorile bibliotecii universitare sunt axate pe oferirea asistenței informaționale calitative în sprijinul procesului didactic, științific și educațional universitar. Pășim acum pe calea de integrare în sistemul de învățământ european, o cale pe care multe instituții din lume deja au parcurs-o. În acest sens diversificarea serviciilor oferite, amplificarea calității și operativității acestora - sunt arii prioritare în activitățile info-documentare. Asistența informațională poartă evident amprenta modernizării: clienții / consumatorii sunt persoanele principale în activitatea info-documentară, bibliotecarii aflându-se mereu în căutare și

implementând noi metode de raționalizare și optimizare a acestora.

Serviciul Catalogare este serviciul, care asigură organizarea informației și accesul la sistemele de informare terțiare, formate în timp cu multă precizie și meticulozitate.

Sisteme informaționale locale:

Cataloage clasice :

Catalog alfabetic - până în anul 2000 – 10, prezent – 3;
Catalog sistematic - până în anul 2000 – 4, prezent – 3;
Catalog analitic sistematic - 1

Existența Cataloagelor tradiționale

- numai 50% din titlurile deținute în baza de date;
- cititori nefamiliarizați cu PC;
- preferințe pentru instrumente clasice de cercetare

Procesul de informatizare se desfășoară la Biblioteca Universității de la Bălți de la începutul anilor 90 ai secolului trecut, în baza formatului specializat de bibliotecă MARC. Acesta acoperea parțial funcțiile specifice bibliotecii: achiziție, catalogare, abonare, OPAC. Ca rezultat al aplicării MARC-ului, biblioteca pune temelia catalogului electronic. Mai târziu se va beneficia de o versiune mai avansată a formatului MARC , care face posibilă o rețea locală de bibliotecă.

Managerii Bibliotecii întotdeauna au fost în căutarea unui program mai avansat, dotat cu variantă de rețea integrală. După mai multe cercetări și eforturi, grație Proiectului de automatizare a Bibliotecii, prezentat la concursul lansat de către Fundația SOROS Moldova la finele anului 1998, Biblioteca se înscrie printre primele din Moldova dotate cu hardware și software TINLIB – 280. Informatizarea serviciilor de bibliotecă devine

un proces de largă complexitate și performanță. Din punct de vedere cronologic pot fi evidențiate următoarele etape : anul 1998 – implementarea variantei softului TINLIB 280, 310 ; anul 2004 – testarea variantei 410 ; anul 2005 – implementarea variantei 410 a softului de bibliotecă TINLIB.

Fișierele de autoritate au o deosebită importanță în procesul de implementare a modului Catalogare.

Avantaje – TINLIB – Catalogare:

Informația din Modulul Catalogare se vizualizează prin opțiunea Fișa ISBD:

- Fișa matcă
- Fișe pentru cataloage clasice
- Fișa de însoțire
- Fișa topografică
- Descrierea bibliografică se realizează în limba originalului.

În anul 2003 Universitatea de Stat “A. Russo” a susținut procedura de acreditare. Biblioteca, la fel ca toate facultățile, s-a implicat direct în acest proces, utilizând un program eficient de valorificare a potențialului documentar - informațional. Astfel, utilizând “Macheta de căutare QBF – Titluri cărți” (vedete de subiect, cuvinte-cheie, divizionare), bibliotecarii au verificat starea (calitatea) procesului de dotare a lectoratelor cu literatură în condițiile bibliotecii. Practic, fiecare disciplină de studiu a fost supusă unei cercetări minuțioase în scopul evidențierii nivelului de asigurare cu literatură științifică și didactică (manuale, programe, lucrări metodice etc.). Paralel cu analiza statistică , pentru unele catedre au fost elaborate și difuzate (în format tradițional și electronic) buletine informative. Această operațiune ne-a demonstrat cu exactitate care este situația privind acoperirea documentară pentru fiecare disciplină. În același timp, au fost proiectate anumite perspective pentru completarea ulterioară a colecțiilor. Angajații serviciului Achiziții au elaborat o strategie clară de

dezvoltare a colecției, orientându-se pentru acoperirea informațional - documentară a disciplinelor curriculum-ului universitar.

La fel prin utilizarea Machetei de căutare QBF (RMF intrare) o dată în două luni, prin metoda de export, catalogatorii selectează înregistrările privind recente intrări de documente, tipărind buletinul “Intrări recente” în domeniile: “Științe socio-umanistice”, “Științe reale”, “Științe filologice” și “Artă”. Pentru unele catedre acestea sunt difuzate în format electronic prin rețeaua universitară Intranet.

În condițiile informatizării consumatorii beneficiază și de alte facilități: acces la catalogul electronic, obținerea direct din OPAC a buletinelor de cerere, a listelor tematice (carte – articol) de documente, a e-bibliografiilor și e-buletinelor.

Cursul „Bazele culturii informaționale” oferă studenților un suport teoretic și practic necesar pentru orientarea în sistemele informaționale de nivel local și internațional, în fluxul informațional modern și de aplicare a tehnicilor muncii intelectuale. Conținutul cursului se axează pe:

- cataloage clasice (catalog alfabetic, catalog sistematic, catalog analitic sistematic);
- catalogul electronic: modalități și posibilități de utilizare;
- resurse Web ale instituțiilor informaționale. Internet în biblioteci;
- surse bibliografice de informare curentă și retrospectivă;
- genuri de documente; produse de informare modernă;
- metode de identificare a documentelor .

Activitatea Bibliotecii, informatizarea proceselor efectuate în cadrul acesteia, au drept scop final optimizarea procesului educațional și orientarea celui din urmă la standardele internaționale.

SERVICII CU PLATĂ ÎN BIBLIOTECA UNIVERSITARĂ: MODALITATE DE DIVERSIFICARE A SERVICIILOR ÎN NOILE SITUAȚII?

Natalia Mitiliuc

The author approaches the problem of the paid library services in the context of their legal, and of the transformations of internal and external environments. Paid services can't be forced; they are established according to the specifics and the conditions of the library activity (users, founders, functional spaces, equipment etc.). For Moldova remains in actuality the problem of elaborating the legal background for the paid services in library conditions.

„Informația a devenit marfă și costă scump”

Serviciile cu plată în bibliotecă – legitimitatea lor, principiile și tipurile, stabilirea prețurilor au atras atenția comunității bibliotecare de mai mult timp. Dezbateră cu privire la implementarea acestor servicii în biblioteci este de actualitate, deoarece evoluția activității bibliotecare este legată de transformările economice, prin care trece Republica Moldova la etapa actuală. Dezvoltarea relațiilor de piață obligă majoritatea instituțiilor și organizațiilor, incluse în sectorul non-profit, printre care se află și biblioteca, să treacă la o economie strictă a resurselor existente.

Problema introducerii serviciilor cu plată are o vârstă avansată. Gratuitatea serviciilor, fiind contestată încă din anul 1927 (la nivel internațional), cunoaște la ora actuală o intensificare în jurul dreptului de împrumut și al remunerării autorilor. Noile condiții facilitează independența financiară a bibliotecilor, oferind posibilitatea de a folosi mijloacele obținute de către bibliotecă din prestarea serviciilor pentru

dezvoltarea bazei materiale și a colecțiilor, pentru extinderea serviciilor gratuite, retribuirea suplimentară a salariaților.

În prezent, în situația finanțării restante, introducerea serviciilor contra plată în bibliotecă este un compromis. Bibliotecarul se află în condiția de a pune biblioteca în valoare, învățând reguli de afaceri. Bibliotecile pot îndeplini comenzile sociale ale organelor administrative, instituțiilor nonguvernamentale și din sectorul comercial.

Importanța beneficiului, provenit din serviciile contra plată, în structura bugetului este foarte mică, dar are o tendință spre creștere. Implementarea serviciilor cu plată a avut din start un efect pozitiv, care se exprimă nu numai în volumul beneficiului câștigat, ci și în stimularea inițiativei salariaților.

După cum cunoaștem, în ultimele decenii serviciile plătite s-au extins rapid sub influența unor factori, precum: inflația, creșterea numărului de publicații tradiționale și electronice și a prețurilor acestora, cheltuielile mari cauzate de introducerea noilor tehnologii informaționale și reducerea finanțării bibliotecilor de la buget. Acest fapt a provocat dispute în rândul specialiștilor din domeniul biblioteconomic, apogeul fiind atins în anii 60-70 ai secolului trecut.

Adversarii serviciilor plătite, rămași în prezent în minoritate, insistă asupra respectării noțiunii de acces "liber" și "gratuit" și a principiului gratuității tuturor serviciilor din bibliotecă. Argumentele lor principale țin de faptul:

- impunerea de taxe încalcă principiul egalității sociale a cetățenilor și al accesului liber și egal la informație, constituind o barieră economică între utilizator și documente;
- copierea fără discernământ a regulilor din mediile de afaceri deturneză biblioteca de la realizarea adevăratelor sale obiective;
- utilizatorii bibliotecii sunt obligați să plătească de două ori pentru serviciile utilizate - o dată prin impozite și o

- dată prin taxele stabilite de către bibliotecă;
- creșterea veniturilor bibliotecilor, prin intermediul serviciilor cu plată, poate duce la întreruperea finanțării de la buget; bibliotecile fiind lipsite de avantajele sociale tradiționale;
- în ultima instanță, plata serviciilor este demnă de condamnat, așa cum este cenzura politică.

Plata serviciilor a devenit un element emoțional, în special dat fiind conflictului de abordare între:

- tradiția vizitelor gratuite la bibliotecă și a accesului neîngrădit la informație;
- conceptul de informație ca marfă negociabilă, a cărei apariție a fost sancționată de cabinetele unor țări (de ex., Marea Britanie etc.), prin documentul "Informația - o afacere?" (Marketing a business of information?).

Conflictul provoacă o serie de întrebări atât pentru individ, cât și pentru instituție:

- cum se poate adapta biblioteca tradițională, cu toate constrângerile bugetare, noilor cerințe ale pieței și imperativelor economice ale perioadei de schimbări rapide?
- care va fi soarta serviciilor tradiționale, gratuite, dacă comercializarea, generarea profitului și autofinanțarea vor constitui noua etică a costului pentru supraviețuirea și succesul serviciilor?

Cronin și Moon, biblioteconomiști notorii americani, specifică următoarele vizavi de problema serviciilor contra plată: " Există o oarecare îngrijorare că noțiunea tot mai populară de informație ca marfă vandabilă, va conduce la apariția unor servicii și produse costisitoare pentru că piețele specializate vor fi și pot să plătească la nivelul cerut, ceea ce financiar este imposibil pentru serviciile din sectorul public. Serviciile publice, de o calitate mai slabă, dar și cu un preț mai scăzut (dacă chiar nu gratuite), pot fi eliminate de produsele

scumpe și de calitate superioară" (4;10).

Un mare cercetător în domeniul informațional Jonh Martyn susține: "Am fost și sunt încă împotriva taxelor de înscriere, pentru că acest lucru este discriminatoriu. Dar realitatea economică ne cere să fim pragmatici și nu văd nici o virtute în a spune: nu, niciodată taxe și apoi să continuăm prin a închide sălile de expoziții și să dăm afară jumătate din personal."

Jonh Martyn explică în detaliu, că mult doritele definiții precise nu vin nici din legislație, nici din dezbateri. Dezbaterile vehiculează argumente de natură emoțională privind "serviciile bibliotecare și de informare gratuite" și "libertatea accesului la informație". Martyn citează "principiul tradițional al accesului liber în bibliotecă și la informație" sau ce înseamnă "liber" sau "acces liber": "Bibliotecile nu au acces liber la informație, deoarece ele trebuie să plătească pentru cartea adăugată colecției, dacă nu sunt biblioteci de depozitare, trebuie să plătească pentru utilizarea serviciilor on-line și pentru împrumutul interbibliotecar." În cazul bibliotecilor „accesul liber” înseamnă că acestea sunt în general libere să achiziționeze orice carte sau să utilizeze orice serviciu, cu condiția să vrea și să poată plăti contravaloarea" (3; 8).

Care sunt argumentele pentru finanțarea publică combinată a serviciilor de informare și de documentare ? Politica și realitățile economice contemporane nu respectă tradițiile. Argumentul cum că așa facem din secolul al XIX - lea este periculos, așa cum reiese și din spusele lui Chamberlin, reprezentat notoriu al biblioteconomiei mondiale: "Contrastul dintre situația economică a utilizatorului mediu de bibliotecă, din anii 1880 și cel din 1980, este contrastul dintre două civilizații. Utilizatorul modern cheltuiește cu siguranță sute de lire anual pentru lux - TV, mașină, vacanță, țigări, alcool - și totuși este încurajat să aștepte, ca pe termen nelimitat să i se pună la dispoziție cărți, plătind doar câteva pence" (5;10).

Încercarea de a satisface nevoia de informare plasează serviciile de informare și de bibliotecă în fata unor relații și constrângeri, între care:

- modul de prezentare a datelor ca marfă;
- modul de valorificare maxim avantajos al colecției;
- tipuri de cerere bazată pe experiența practică;
- raportul între puterea de acoperire a cererii beneficiarului.

Chiar dacă în multe cazuri accesul este liber, multe servicii gratuite implică exploatarea celei mai adecvate resurse și a expertizei interne pentru a răspunde rapid cererii avansate. Un răspuns gratuit de acest fel cere un timp, de regulă nespecificat în mod oficial și nici în scris, care se subînțelege în cadrul serviciului general, dat fiind experiențele anterioare. Părerile beneficiarului pot fi infinit exagerate fie în direcția pozitivă, fie în cea negativă, dacă nu are loc un schimb de valori pe piață. Rezervările, împrumutul interbibliotecar, contactarea altor organizații și fotocopierea - au fiecare un cost și se taxează.

Serviciile cu valoare adăugată sunt posibil opțional, acolo unde le justifică creșterea cererilor de servicii care depășesc nivelul de bază. Astfel de servicii absorb forța de muncă și presupun taxe pentru a putea beneficia de ele. În ultimii ani, astfel de servicii se execută contra cost. Tendințele economice, progresele în domeniul tehnologiei informaționale, aplicațiile on - line și accentuarea noțiunii de piață în domeniu, combinate cu realitățile bugetare, își fac simțită presiunea.

Majoritatea bibliotecarilor consideră inevitabilă introducerea de taxe pentru anumite servicii ale bibliotecii. În favoarea acestei opțiuni există atât considerente teoretice, cât și practice. Iată câteva dintre ele:

- nici o bibliotecă nu poate face abstracție de filosofia pieței, sub influența căreia principiul cererii și al ofertei invadează activitățile din cadrul bibliotecii. Informația

este o marfă care are un preț, se vinde și se cumpără. Principala problemă e cine se ocupă de aceste tranzacții;

- sursele tradiționale de finanțare a bibliotecilor vor predomina și în continuare, dar ele vor deveni insuficiente pentru menținerea și dezvoltarea serviciilor de bibliotecă. Realitatea economică impune bibliotecii să își revizuiască punctele de vedere anterioare, să elaboreze o strategie de finanțare și să instituie taxe pentru anumite tipuri de servicii oferite;
- trebuie să se facă o diferențiere între serviciile de bază și cele auxiliare. Bibliotecile trebuie să găsească un echilibru rațional între asigurarea gratuității serviciilor de bază și existența unor taxe pentru serviciile suplimentare, pentru care utilizatorii sunt dispuși și au posibilitatea să plătească;
- nu se poate obține o creștere a nivelului calitativ al operațiunilor din cadrul bibliotecii fără dezvoltarea unor servicii performante, bazate pe noile tehnologii informaționale, pentru care sunt necesare resurse considerabile. După cum remarcă bibliotecarul danez L. Bymshauge, gratuitatea a devenit pentru bibliotecă "o vacă sfântă", care îi încetinește modernizarea (5);
- taxele nu sunt numai un mijloc de obținere a unor venituri suplimentare, dar contribuie și la extinderea sferei serviciilor, la creșterea eficienței lor și la îmbunătățirea managementului de bibliotecă.

În viziunea biblioteconomiștilor europeni Cartmill, Dupuz, Maass există următoarele argumente pro și contra serviciilor cu plată:

Argumente pro	Argumente contra
<ul style="list-style-type: none"> • Tarifele ameliorează accesul la informație; • Încurajează buna gestionare în favoarea beneficiarilor; • Dorința de a plăti pentru serviciu este un indiciu al nevoii reale și a calității serviciilor; • Plata valorizează percepția asupra serviciilor și bibliotecii; • Gratuitatea nu există (mai ales pentru informația calitativă); • Tarificarea furnizează resurse complementare; • Gratuitatea poate fi o sursă de concurență neloială ; • Facturarea unui serviciu obligă la calitate; 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuitatea este un principiu fundamental al funcționării bibliotecii; • Tarifarea este discriminatorie; • Tarifarea serviciilor este dubla taxare (în cazul instituțiilor bugetare); • Tarifarea antrenează bibliotecile să se concentreze asupra calității serviciilor cu plată în detrimentul celor gratuite, fundamentale; • Taxele nu sporesc resursele financiare ale bibliotecii;

Sabin Barral, biblioteconomist de talie mondială, justifică opțiunea tarifării, menționând că : «Este timpul să-i facem pe utilizatorii bibliotecilor să înțeleagă, că gratuitatea nu există. La un moment dat este cineva care plătește, chiar dacă acesta nu e întotdeauna cititorul bibliotecii. Bibliotecarii

occidentali cred că nu există un răspuns concret în privința instituirii de taxe, care să fie acceptat de toată lumea. El trebuie căutat între eficiența activităților din bibliotecă, exprimată în sumele obținute, și temeinicia și egalitatea cu care sunt tratate cererile utilizatorilor” (11).

Concluzii. În condițiile introducerii serviciilor suplimentare plătite, trebuie prevăzută reacția utilizatorilor. Mercantilizarea serviciilor de bibliotecă poate duce la pierderea utilizatorilor și poate să nu aducă nici un venit suplimentar.

Serviciile plătite nu pot avea un caracter forțat, ci acestea trebuie stabilite numai pe baza unui contact cu utilizatorii. Ei au dreptul să stabilească ce servicii doresc să obțină contra cost, chiar dacă inițiativa vine din partea bibliotecii. Totodată, fiecărui utilizator trebuie să i se aducă la cunoștință faptul, că ceea ce a primit înainte gratuit poate primi și acum, în aceleași condiții. Contra cost el primește dreptul pentru servicii informațional - bibliotecare suplimentare, astfel fiindu-i accesibile mai multe resurse și documente.

În condițiile Republicii Moldova o problemă prioritară este elaborarea cadrului legislativ pentru implementarea serviciilor cu plată în condițiile bibliotecilor.

Referințe:

1. Cheradi, Natalia. Bibliotecile și serviciile contra plată: între politica de serviciu public și economia de piață. Magazin bibliologic, 2004, Nr 1/2 P. 35-38.
2. Cheradi, Natalia. Politica de preț și de comunicație ca instrumente importante în concepția marketingului de bibliotecă. In: Marketing și biblioteca universitară / Univ. de Stat din Moldova. Chișinău: CEUSM, 2003, P. 25 - 49.
3. Cheradi, N., Țurcanu, N. Marketing și biblioteca universitară / Univ. de Stat din Moldova. Chișinău, 2003. 123 p.
4. Corfield, Kym. Marketingul în bibliotecile secolului XXI. Biblioteconomie: culeg. de trad. prelucrate, 2003, Nr 1, P. 31-39.

5. Eymard, Daniel. Elemente de strategii de taxare. *Biblioteconomie: culeg. de trad. prelucrate*, 2003, Nr 1, P. 43-48.
6. Republica Moldova. Parlamentul. Legea Republicii Moldova privind accesul la informație: [nr.982 - XIV din 11 mai 2000]. *Monitorul oficial al Rep. Moldova*, 2000, Nr 88 /90, P. 10-17.
7. Nims, Julia K. Servicii de instruire în domeniul marketingului de bibliotecă: schimbări și tendințe. *Biblioteconomie: culeg. de trad. prelucrate*, 2003, Nr 1, P. 77-82.
8. Pasquignon, Anne. Politica tarifară a Bibliotecii Naționale a Franței. *Biblioteconomie: culeg. de trad. prelucrate*, 2000, Nr 2, P. 86-89.
9. Pegza, Ludmila. Formarea prețului pentru serviciile de bibliotecă: sugestii practice. *Bibliopolis*, 2002, Nr 4, P. 34 - 36.

CALITATEA ÎN RELAȚIILE CU PUBLICUL: CONCEPT, PROBLEME, SITUAȚII

Eleonora Idrisov

The material underlines the problems of implementing the principles of Total Quality Management in the process of communication with clients. The most important factor in assuring the capacity of competition of the library is the quality of the offered services, these ones being influenced by the quality of Human Resources, informational resources and documentary ones etc.

Calitatea este o noțiune cu o foarte largă utilizare, ceea ce face extrem de dificil de a fi definită. Discipline ca filosofia, logica, economia dau un înțeles diferit acestui termen, Astfel, calitatea este definită ca reprezentând “satisfacerea cerințelor clientului”, “disponibilitatea produsului”, “sinteza însușirilor esențiale ale obiectelor și proceselor” etc. (2, 6).

În acest sens putem specifica diferite orientări privind definirea calității funcționării unei instituții:

- *orientarea transcendentă* (calitatea reprezintă o entitate care nu poate fi măsurată, atemporală, fiind percepută de fiecare individ în mod subiectiv);
- *orientarea spre produs* (este definită ca reprezentând ansamblul caracteristicilor de calitate ale produsului);
- *orientarea spre procesul de producție* (calitatea este potrivită din perspectiva producătorului; produsul este considerat de “calitate” atunci, când corespunde specificațiilor, cerințelor profesionale);
- *orientarea spre costuri* (ce e mai scump e de “calitate”?);

- *orientarea spre utilizator* (calitatea înseamnă îndeplinirea cerințelor pentru asigurarea satisfacției pe termen lung a clientului).

Toate aceste orientări corespund într-un total principiilor TQM (managementul calității totale), care este “o nouă filosofie, un nou model de cultură a instituției, având scopul de a orienta spre client toate activitățile și procesele acesteia și de a-l optimiza, astfel, încât să-i aducă beneficii pe termen lung” (6, p.124). Dintre orientările menționate specifice, indispensabile activității Departamentului Informațional Biblioteconomic ULIM sunt: orientarea spre produs; orientarea spre procesul de producție; orientarea spre utilizator.

În prezenta comunicare încerc să relievez impactul, influența, poate chiar rezultatele aplicării celor 6 principii ale TQM (managementul calității totale) în procesul servirii clienților la Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM (mă refer la principiile de bază ale TQM : *orientare spre client; abordarea proceselor din instituție ca o succesiune de relații dintre clienți și furnizori; excelența profesională (ori calitate pe primul plan)*) (6, p.132-137). Deci, prioritară pentru anul 2005 la DIB ULIM a fost orientarea pentru îndeplinirea, satisfacerea calitativă a cerințelor informațional-documentare ale clientului.

Un rol important în aplicarea politicii TQM la DIB ULIM revine celor două programe complexe, elaborate în cadrul și drept urmare a proiectului Tempus – Tacis “Library Training in Moldova”: „Biblioteca utilizatorului” și „Grija pentru noii beneficiari”.

Programul “Biblioteca utilizatorului”

Acest program este orientat către toți clienții reali și potențiali ai DIB ULIM, pentru factorii decizionali (rectorat, directori departamente etc.), dar și pentru personalul de specialitate al DIB ULIM.

Scopul programului BU: centrarea activităților informațional – bibliotecare pentru satisfacerea necesităților clienților (implicarea tuturor compartimentelor, nu numai ale celor ce țin de relațiile directe cu clienții); diversificarea și intelectualizarea muncii bibliotecarului; câștigarea și menținerea încrederii clienților; acceptarea indispensabilității DIB în comunitatea universitară.

Forme și metode de realizare a programului: aplicarea conceptului “ușile deschise” (ceea ce înseamnă implicarea în procesul de servire directă a clienților a întregului personal); implementarea obligațiilor de bibliotecar – contact; oferirea serviciilor la punctul INFO; echipe de procese; instituirea accesului liber la raft; concentrarea informației documentare într-un singur loc, indiferent de limba documentului etc.

Impactul programului: axarea activității pe prioritatea serviciilor informațional – bibliotecare oferite; schimbarea mentalității profesionale a bibliotecarilor (instituirea creativității; asigurarea transparenței ori “eliminarea granițelor” între serviciile funcționale; comunicare; deschidere etc.); amplificarea prestigiului bibliotecarului în comunitatea universitară; lichidarea barierelor în relațiile „bibliotecar – student – cadru didactic”; transformarea clientului în factor cooperant procesului informațional – documentar.

Programul “Grija pentru noii beneficiari”.

Fiind un program complex, el înserează mai multe direcții de activitate și este orientat către toți studenții anului 1 și ai ciclului 0 de la toate departamentele ULIM, audienți ai programelor de studii postuniversitare, doctoranzi, universitari (noi angajați la ULIM);

Scopul programului: atragerea noilor clienți; facilitarea orientării acestora în spațiile funcționale ale DIB ULIM; conștientizarea necesității formării culturii informaționale;

optimizarea utilizării resurselor documentare și informaționale ale DIB ULIM; promovarea imaginii DIB ULIM.

Forme și metode de realizare:

- organizarea Săptămânilor (Zilelor) departamentelor la DIB ULIM (includ excursii – panoramic; prezentări; promovarea serviciilor și condițiilor de acces la resursele documentare și informaționale ale DIB ULIM; implicații ale bibliotecarilor pe subiecte etc.);
- elaborarea și difuzarea materialelor promoționale (la începutul anului de studiu acestea fiind puse la dispoziția noilor beneficiari). În acest sens, în lunile mai – iunie ale fiecărui an, sunt efectuate o serie de activități pregătitoare: elaborarea conceptului unitar al materialelor promoționale și definitivarea subiectelor de reper; asigurarea continuității acestora; formarea echipelor de lucru; editarea (multiplicarea) materialelor;
- activități ale bibliotecarului - contact (prezentări; informații în grup și individuale, chiar tutelare și altele);
- lectorat „Bazele culturii informaționale” (10 ore, destinate studenților anului I, BAC, de la toate departamentele ULIM)
- ședințe formale cu reprezentanții beneficiarilor;
- discuții curente;
- asistență și consultanță permanentă în spațiile funcționale ale DIB ULIM și în afara acestora;
- alte mijloace;

Impactul programului: Utilizarea efectivă a resurselor, a serviciilor informaționale ale DIB ULIM este în proporție directă cu capacitatea clienților de a se orienta în spațiile funcționale, de a căuta informația necesară, cu nivelul de informare asupra condițiilor de acces și utilizare a resurselor DIB ULIM.

Una dintre formulele concrete ale Programului „Grija pentru noii beneficiari” este **Clinica informațională**. Pentru

constituirea Clinicii Informaționale a fost utilizată metoda analogiei (existența clinicilor medicale, juridice, psihologice, ecologice ne-a sugerat ideea instituirii unei structuri ca atare).

Programul „Grija pentru noii beneficiari” a dat naștere unei noi forme de servire informațional – documentară – **Luna Licențiatului**. Această formă complexă este orientată pentru satisfacerea cerințelor și necesităților specifice ale grupului concret de beneficiari DIB ULIM: studenții ultimului an de studii licență de la toate departamentele, masteranzi.

Programele menționate contribuie la formarea culturii informaționale a clienților DIB ULIM, aceasta din urmă fiind indispensabilă unui bun profesionist, unui specialist competitiv în condițiile economiei de piață.

Problema calității, pentru care DIB ULIM manifestă un interes crescând, are și alte aspecte și elemente, acestea constituind subiectul altor studii, analize și prezentări. Nu avem altă oportunitate de a deveni competitivi fără a conștientiza, că factorul determinant în acest sens este calitatea activității, a produselor și a serviciilor.

Referințe:

1. Clinica Informațională: program “Grija pentru noii beneficiari” [material promoțional] / Departament Informațional Biblitoeconomic ULIM. Ch., 2005. 4 p.
2. Isac-Maniu, Al., Vodă, V. Manualul calității. București, 1998. 157 p.
3. Luca, F., Corghenci, L. Managementul calității și procesul de servire a clienților. In: Conferința Tehnico-științifică Jubiliară a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților, 8-9 oct., 2004. Vol. 4 / Univ. Tehn. a Moldovei. Ch.: Ed. UTM, 2004, P. 41-45.
4. Luna Licențiatului: program “Grija pentru noii beneficiari” [material promoțional]. Ch., 2005. 6 p.
5. Mihăilescu, I. Necesitatea asigurării calității în învățământul superior din România și din Europa. Univers pedagogic, 2005, Nr 19, P. 5.
6. Olaru, Marieta. Managementul calității. Ed. a II-a, reviz. și adăugită. București: Ed. Economică, 1999. 504 p.

CLIENTUL DIB ULIM: SITUAȚII REALE ȘI VARIANTE MODEL

Lorina Beșelea

The article presents a compared analysis of the real client and of the ideal one of DIB ULIM. There are underlined the following categories of real clients of DIB ULIM: new (beginner); relatively new; devoted and „problem” client. The author specifies the presence of the elements of general and information literacy concerning real and ideal clients: their behaviour in functional spaces of DIB, language and linguistic culture; explicit wording of information needs, the use of types and different kinds of documents etc.

Orice personalitate este o individualitate. Conduita acesteia, în formula tradițională și originală, este determinată de câțiva factori. Dintre cei din urmă specificăm: cultura generală (personală) și cultura informațională. Manifestarea culturilor generale și a celei informaționale are o importanță majoră pentru societate, pentru comunitatea concretă, fiind deosebit de pronunțată în instituția bibliotecară (1; 3).

Într-adevăr, atitudinea clientului față de spațiile, serviciile, resursele bibliotecii, chiar față de bibliotecar, reflectă nivelul de deținere de către acesta a culturii generale (personală). Interdependența culturii generale și a celei informaționale se manifestă multiaspectual în condițiile de bibliotecă. Or, un bibliotecar cult reliefează raportul între utilizator și ofertele informațional – bibliotecare (puse la dispoziția clientului de către bibliotecă), apreciind nivelul culturii informaționale.

Utilizatorii Departamentului Informațional
Biblioteconomic ULIM sunt diverși. Ei sunt contribuabili,

membri ai comunității universitare cu un anumit comportament, cu diverse necesități informaționale și documentare.

Formarea culturii informaționale a clientului pentru DIB ULIM nu este un scop în sine, ci este un mijloc efectiv de realizare a misiunii acestuia, de prestare a serviciilor pertinente și relevante. Poziția DIB la acest capitol poate fi redată prin sloganul „Clientul nostru – partenerul nostru”.

În prezent DIB ULIM prestează servicii info-documentare pentru următoarele categorii de utilizatori:

- *clienți reali*: studenți, cadre didactice, cercetători, alte categorii (servicii auxiliare etc.);
- *clienți externi* (potențiali): studenți ai altor instituții de învățământ superior, cadre didactice, cercetători, specialiști, practicieni.

Clienții reali, constituind grupul – țintă pentru DIB ULIM, pot fi caracterizați după cum urmează (2):

- *client nou (începător)*: cel care pășește pentru prima oară în bibliotecă (stânjenit, încearcă o reținere firească, necunoscând normele și prevederile comunității universitare, ale relațiilor bibliotecii cu clientul); Bibliotecarul trebuie să fie atent cu noul intrat în spațiile funcționale, oferindu-i o ambianță și mediu de deschidere;
- *client relativ nou*: cel care este cunoscut deja cu serviciile bibliotecii și apelează la ele chiar de la începutul anului de învățământ, dar vizitează spațiile funcționale foarte rar;
- *client fidel*: cel care vine permanent (în fiecare zi) la bibliotecă din motive de instruire, precum și în vederea petrecerii timpului liber; Acesta poate fi o pârghie eficientă de promovare a imaginii structurii info-documentare, precum și a personalului acestuia (faptul, că apelează des la serviciile informațional – documentare confirmă calitatea și eficiența serviciilor

prestate); Deci, imaginea favorabilă instituției info-documentare poate fi transmisă de către acesta colegilor, cadrelor didactice, clienților potențiali. Acest grup de clienți este un barometru în evaluarea activității informațional – bibliotecare, constituind și o sursă de selectare a voluntarilor departamentului;

- *clientul “problemă”*: acesta poate fi caracterizat din două puncte de vedere: a) clientul, care nu poate formula / identifica necesitatea informațională (bibliotecarul fiind nevoit să se implice pentru identificarea nevoii de informare); b) clientul, care nu respectă regulamentul instituției (reguli și condiții de acces la resursele documentare și informaționale, de prestare a serviciilor, de acces în spațiile funcționale).

În perioada septembrie – octombrie 2005, în spațiul Sălii de Lectură nr. 1 a DIB ULIM, a fost efectuată o analiză asupra nivelului de cultură generală și informațională, manifestate de către studenții departamentelor Științe Economice, Drept, Medicină, Inginerie și Informatică, Jurnalism și Comunicare Publică. Această analiză a inclus următoarele metode de lucru: fotografiere, analiza solicitărilor, discuții etc. Rezultatele analizei sunt prezentate în tabelul ce urmează:

Elemente de cultură generală și informațională	Client real	Client model
<i>Comportament în spațiile funcționale</i>	respectarea parțială a prevederilor regulamentare; parțial complexați (motiv: lipsa deprinderilor de lucru	comportament necomplexat; intervenții cu propuneri concrete; implicare la elaborarea unor

	la computer etc.)	concepte; intervenții pentru orarul de funcționare etc.
<i>Limbaaj, cultura lingvistică</i>	limbaaj uzual defect, științific redus; lipsa deprinderilor de exprimare fluentă și coerentă	forme variate de limbaaj (verbal, nonverbal, paraverbal); strategii interactive de comunicare; limbaaj științific concret
<i>Formularea necesității /nevoii de informare și documentare</i>	neclară, confuză, neconcretă; lipsa deprinderilor de utilizare a cuvintelor – cheie etc.	concisă, compactă, explicită
<i>Utilizarea genurilor de documente</i>	predomină utilizarea documentelor tradiționale (informație pe suport hârtie); necorespunderea destinației funcționale a documentelor utilizate cerinței informaționale;	selectarea riguroasă a genurilor documentelor în funcție de necesitățile concrete; acceptarea fenomenului „bibliotecă fără pereți”

DIB ULIM relevă faptul că, pe de o parte, acțiunea educațională vizează dezvoltarea personalității umane, iar pe de altă parte, această dezvoltare reflectă cerințele societății față de individ. Orientarea prioritară a DIB ULIM ține de clientul model, cel care va promova dimensiunile europene în

învățământul superior prin Procesul de la Bologna. Pentru a forma un client model sunt necesare investiții intelectuale și practice pentru re-educarea, re-transformarea clientului real.

Referințe:

1. Burlea, Larisa. Grijă față de noii beneficiari: forme și orientări. In: Symposia Professorum. Seria Biblioteconomie. Informare. Documentare: materialele ses. șt. din 26-27 apr. 2002 / Univ. Liberă Int. din Moldova; dir. A. Galben, coord. Gh. Postică. Ch., 2002, P.26-29.
2. Mandeal, Rodica, Porumbeanu, Octavia–Luciana. Utilizatorii bibliotecilor: aspecte de învățământ superior românesc . Biblioteca, 2004, Nr 2, P. 52-54; Nr 3, P. 74-76.
3. Stoica, Ion. Informație și cultură: sinteze, reflecții, atitudini. București: Ed. Tehnică, 1997. 228p.

BIBLIOTECA UNIVERSITARĂ:
INTERCULTURALITATE VERSUS GLOBALIZARE
(aspecte teoretice și practice)

Natalia Ghimpu

With its informational, patrimonial, librarianship, communicational functions, a library is within the high educational community an important cultural agent. The author discovers and underlines the components of the library's cultural function. This function is treated as a controversial phenomenon, which has both adepts and enemies.

The cultural function concept of DIB ULIM underlines 2 important components of the "culture" phenomenon: general culture and intercultural environment. The concept is materialized in a cycle of activities, which form part in harmony of the DIB orientation to diversify the services in benefit of the graduate community.

„Cultura – o promovare colectivă a spiritului”

Geert Hofstede

Misiunea bibliotecii universitare este de a susține programul de studiu, oferindu-le beneficiarilor resurse, servicii, tehnologii informaționale și sprijinindu-i în căutarea, selectarea, utilizarea informației. Alături de funcțiile informațională, patrimonială, biblioteconomică, comunicativă, o bibliotecă este în comunitatea universitară și un important agent cultural.

Funcția culturală a bibliotecii universitare este un fenomen controversat, întrunind adepți și adversari. La părerea noastră, responsabilitățile și implicațiile bibliotecii în formarea culturii generale, culturii lingvistice, în promovarea valorilor

culturii și științei, interculturalității sunt indispensabile comunității universitare. Un specialist, pe lângă cunoștințe și deprinderi profesionale, trebuie să dețină un anumit nivel de cultură generală, să posede capacitatea de a scoate în evidență valorile sociale, umane, economice, de a se înscrie în circuitul acestora etc.

Conceptul funcției culturale a DIB ULIM reliefează două aspecte importante ale fenomenului „cultură”: cultura generală a beneficiarului și interculturalitatea.

Societatea contemporană are nevoie de membri civilizați, culți, care știu și pot să aprecieze frumosul. Argumentul că arta, cultura atrage clienții / beneficiarii, este valabil și pentru Departamentul Informațional Biblioteconomic: ambianța (spații, bibliotecari, servicii), oferită de o instituție info-bibliotecară cu o arhitectură modernă, are drept rezultat creșterea numărului celor, care vizitează spațiile în căutare de informație profesională, dar și de frumos.

Cel de-al doilea aspect al funcției culturale DIB ULIM ține de orientarea pentru toleranță, interacțiune, schimb, deschidere, reciprocitate, solidaritate prin intermediul culturilor. Este vorba despre contribuțiile informațional-biblioteclare pentru recunoașterea valorilor, modurilor de viață, reprezentărilor simbolice, interdependenței culturilor. Inserția socială a studenților, veniți din alte țări, servicii vizând educarea acestora, familiarizarea lor cu noua limbă, societate, cultură și legislație – sunt numai câteva dintre mandatele, atribuite de către comunitate Departamentului Informațional Biblioteconomic.

Conceptul menționat s-a materializat în ultimii ani în următoarele cicluri de activități:

- **„sărbători ale primăverii, ale femeilor”:** (*scop: prezentarea și promovarea tradițiilor românești și ale altor popoare; sunt organizate, de regulă, în lunile*

*martie – aprilie ale fiecărui an, în colaborare cu Ligile studenților din Sudan, Siria, Kuweit și alte țări, precum și cu Departamentul Relații Externe ULIM); **Implicații ale DIB ULIM:** elaborarea conceptului manifestărilor; expoziții și prezentări bibliografice; activități promoționale și de marketing;*

- **„sărbători ale îndrăgostiților”**, Dragobetele; (*scop: promovarea, formarea deprinderilor de aprecia frumosul, binele, integritatea omului; sunt organizate în luna februarie a fiecărui an*); **Implicații ale DIB ULIM:** elaborarea conceptului manifestărilor; expoziții și prezentări bibliografice; activități promoționale și de marketing;
- **serate literar-muzicale (gen: „Balul bobocilor”, „Miss ULIM”, TVC-uri etc.)**; (*scop: cunoașterea; amplificarea spiritului de echipă, a relațiilor interumane; sunt organizate pe parcursul anului, în funcție de specificul fiecărei activități*); **Implicări ale DIB ULIM:** consultarea (elaborarea) conceptelor; expoziții de documente; membri ai juriului, ai comisiei de experți, asigurarea laureaților concursurilor cu premii (cărți) din fondul de rezervă etc.);
- activități complexe, orientate pentru promovarea, cunoașterea valorilor literaturii, culturii, artei, științei, Latinității (*gen: Zilele Francofoniei, Zilele Literaturii Spaniole, Zilele Proclamației Independenței statelor etc.*);
- activități științifico - culturale în context: interculturalitate versus globalizare: (*conferințe științifice, lansări de carte, simpozioane, ateliere de discuții etc.*).

Orientarea prioritară a DIB ULIM ține de diversificarea ciclului de activități, care contribuie la formarea culturii generale, a toleranței și a înțelegerii reciproce. Actuale sunt până în prezent tezele, incluse în proiectul de integrare interculturală al DIB ULIM:

- relațiile interculturale sunt esențiale pentru orice fel de cultură, căci nimic nu poate supraviețui fără să alterneze oferirea și acceptarea;
- relațiile interculturale trebuie stabilite, în primul rând, pornind de la nivelul personal, individual;
- prin educația interculturală trebuie realizate obiective de interes comun pentru reprezentanții tuturor culturilor participante (2, p. 48).

Referințe:

1. Angheliescu, Hermina. Interculturalitate versus globalizare. Biblioteca, 2004, Nr 9, P. 262-263.
2. Cosmescu, Valentina. Interculturalitatea: încercări de implicare. In: Symposia Professorum. Seria Biblioteconomie: materialele ses. șt. din 4-5 mai 2001 / Univ. Liberă Int. din Moldova; dir. A. Galben; coord. Gh. Postică. Ch., 2001, P. 45-49.
3. Direcții strategice de activitate 2002 – 2005 / Univ. Liberă Int. din Moldova; Departamentul Informațional Biblioteconomic. Ch.: ULIM, 2001. 20 p.
4. Mundy, S. Politica culturala: ghid succint. Ch.: Consiliul Europei, 2000. 95 p.

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

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

Beșelea, Lorina – bibliotecar, Sala de Lectură nr. 1, DIB ULIM

Botezatu, Ion – inginer – programator, Biblioteca Universității Tehnice din Moldova

Chitoroagă, Valentina – director, Camera Națională a Cărții

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

Ghețu, Veronica – magistru, director Centru Automatizare, DIB ULIM

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

Guțu, Ana – prim – vicerector ULIM, dr., profesor universitar

Idrisov, Eleonora – șef oficiu Sala de lectură nr. 1, DIB ULIM

Kulikovski, Lidia - dr., conferențiar universitar, director general al Bibliotecii municipale „B.P. Hașdeu”, Chișinău

Mihaluță, Lina – șef serviciu Catalogare, Clasificare,
Biblioteca Științifică a Universității de Stat
„A. Russo”, Bălți

Mitiliuc, Natalia – bibliotecar, serviciul Dezvoltarea și
Prelucrarea analitico-sintetică a Resurselor
Documentare și Informaționale, DIB ULIM

Stratan, Zinaida – director, Biblioteca Universității Tehnice
din Moldova

Țurcan, Nelly – dr., conferențiar universitar, prodecan,
Facultatea Jurnalism și Științe ale
Comunicării a Universității de Stat din
Moldova

Zasmenco, Ecaterina – director, Biblioteca Centrală
Universitară, Universitatea de Stat din
Moldova