

Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova
Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a UASM

Viorica LUPU

Organizarea și funcționarea bibliotecii ca sistem tehnologic

Chișinău, 2016

Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova

Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a UASM

Autor: **Viorica LUPU**

Redactor științific: **Nelly ȚURCAN**, doctor habilitat, conferențiar universitar

Tehnoredactare & design: **Octavian TVERDOHLEB**

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

021

L 95

LUPU, Viorica. Organizarea și funcționarea bibliotecii ca sistem tehnologic / Viorica Lupu ; red. șt. : Nelly Țurcan ; Asoc. Bibliotecarilor din Rep. Moldova, Biblioteca Republicană Științifică Agricolă a UASM. – Chișinău : S. n., 2016 (Tipogr. „Print-Caro”). – 100 p.

Referințe bibliogr. : p. 68-72 (69 tit.).

ISBN 978-9975-56-326-0.

Cuprins

PREFAȚĂ	4
Capitolul 1. BIBLIOTECA — SISTEM TEHNOLOGIC. PRINCIPII, STRUCTURĂ, FUNCȚII	7
1.1. Conceptualizări privind biblioteca ca sistem.....	9
1.2. Structura și principiile de funcționare a bibliotecii ca sistem tehnologic	16
1.3. Funcțiile tehnologice ale bibliotecii	40
Capitolul 2. METODOLOGIA DE ELABORARE A DOCUMENTELOR TEHNOLOGICE	49
2.1. Metodologia de elaborare a nomenclatorului proceselor și operațiilor de bibliotecă	52
2.2. Metodologia de elaborare a instrucțiunii tehnologice	54
2.3. Metodologia de elaborare a hărții-traseu.....	56
2.4. Metodologia de elaborare a pașapoartelor de bibliotecă.....	60
2.5. Metodologia de elaborare a deciziilor tehnologice	62
CONCLUZII	66
RECOMANDĂRI	67
REFERINȚE BIBLIOGRAFICE	68
GLOSAR	73
ANEXE	
Nomenclator - cadru al proceselor și operațiilor tehnologice în instituțiile infodocumentare	76
Difuzarea Selectivă a Informației: Instrucțiune tehnologică.....	88
Servicii de consultanță și referințe: instrucțiune-algoritm	91
Harta-traseu a documentului în bibliotecă.....	96
Pașaportul catalogului sistematic.....	99
Pașaportul catalogului electronic.....	100

PREFAȚĂ

Implementarea noilor tehnologii informaționale în activitatea bibliotecilor atrage după sine schimbări organizațional-tehnologice, precum și necesitatea creării în biblioteci a unui sistem tehnologic capabil să răspundă cerințelor timpului, să reacționeze la noile metode, forme, tehnologii și modificări funcționale și să reflecte caracterul multifuncțional al activităților bibliotecii.

Biblioteca trebuie apreciată de pe pozițiile analizei sistemice și tehnologice ca un tot indivizibil. Orice problemă apărută în fața bibliotecii trebuie cercetată în contextul său integral, ca un sistem în cadrul interacțiunii tuturor componentelor sale. Abordarea tehnologică, integrând aspecte funcționale și procesuale ale activității bibliotecii, permite crearea unei concepții integrale despre bibliotecă.

Necesitatea investigației respective este determinată, în mare măsură, de lipsa unei abordări teoretice concrete în Republica Moldova cu privire la organizarea și funcționarea bibliotecii ca sistem tehnologic. Cunoștințele tehnologice cu caracter aplicativ sunt utilizate doar de către bibliotecarii practicieni, tehnologi, însă o abordare teoretică concretă a tehnologiilor de bibliotecă este foarte puțin ilustrată în literatura de specialitate din țară.

Tratarea bibliotecii într-o concepție sistemică este condiționată de unele caracteristici noi ale funcționării ei în etapa contemporană, care se referă la:

- creșterea complexității activităților desfășurate în bibliotecă în condițiile interferării și intercondiționării acestora;
- necesitatea armonizării permanente a subdiviziunilor bibliotecii în vederea realizării obiectivelor generale ale ansamblului;
- amplificarea relațiilor bibliotecii cu mediul în care activează.

Viziunea multidimensională asupra sistemului, interdependențelor și schimbărilor structurale prezintă următoarele două avantaje: a) permite identificarea fiecărui element, a comportamentului acestuia și a comportamentului global al sistemului, și b) permite identificarea relațiilor multiple de condiționare reciprocă între componentele sistemului, între acestea și sistemul privit în mod unitar, precum și a relațiilor dintre sistem și mediul său.

Importanța studierii bibliotecii ca sistem tehnologic derivă din faptul că funcția socială a bibliotecii se caracterizează prin producerea și punerea la dispoziția utilizatorilor a serviciilor și produselor informaționale de calitate. Însușirile calitative ale produselor și serviciilor informaționale sunt asigurate în procesul de producție. Calitatea producției reflectă calitatea procesului tehnologic, a concepției tehnologice, constructive și de organizare a producției.

Eficiența tehnologiilor de bibliotecă este determinată de existența în bibliotecă a unui sistem documentar tehnologic actual, coerent, sistemic și funcțional, constituit din documente tehnologice aflate în interdependență, detaliat descriind toate legăturile și interconexiunile dintre procesele tehnologice.

Modelarea tehnologică a bibliotecii explică nu doar mecanismul de funcționare a bibliotecii ca sistem tehnologic, dar și determină direcțiile de activitate a bibliotecii.

În primul capitol al lucrării „Biblioteca ca sistem tehnologic: structură, principii, funcții” sunt conturate premisele bibliotecii ca sistem prin sistematizarea, analiza și interpretarea paradigmelor, teoriilor diferitor cercetători în biblioteconomie. Nucleul conceptual îl reprezintă tratarea bibliotecii ca sistem integral cu multiple componente, ce interacționează între ele și se completează reciproc. De asemenea, sunt descrise principiile de organizare și funcționare ale sistemului tehnologic al bibliotecii, funcțiile tehnologice ale bibliotecii, orientate spre reformarea materialelor existente în produse și servicii informaționale.

Capitolul al doilea prezintă metodologia de elaborare a diferitor tipuri de documente tehnologice (nomenclator, instrucțiune, hartă-traseu, schemă bloc, decizie tehnologică), care poate servi ca model și suport informațional în elaborarea de către bibliotecă a documentelor tehnologice proprii.

În procesul elaborării lucrării au fost utilizate metode teoretice și practice generale de investigare, aplicate și în domeniul biblioteconomiei și științelor informării: documentare științifică, evaluare, sinteză, analiză, sistematizare și modelare.

O metodă specifică utilizată a fost abordarea obiectelor ca sistem. Luându-se în considerare că biblioteca reprezintă o instituție complexă, multifuncțională, în procesul studiului s-a valorificat și utilizat în mod constructiv ca metodă de cercetare – abordarea obiectelor ca sistem. Esența acestei metode constă în „tratarea oricărui obiect complex ca sistem organic integral ale cărui proprietăți nu se reduc la o sumă mecanică a proprietăților componentelor lui, întrucât interacțiunea profundă și multilaterală a celor din urmă, determinată de natura internă a sistemului, duce la apariția unor proprietăți calitativ noi, pe care nu le posedă nici un element în parte”.

Lucrarea este destinată studenților, bibliotecarilor, specialiștilor în domeniul biblioteconomiei și științei informării.

Capitolul 1
BIBLIOTECA —
SISTEM TEHNOLOGIC.
PRINCIPII, STRUCTURĂ,
FUNCȚII



Capitolul 1.

BIBLIOTECA — SISTEM TEHNOLOGIC.

PRINCIPII, STRUCTURĂ, FUNCȚII

1.1. CONCEPTUALIZĂRI PRIVIND BIBLIOTECA CA SISTEM

Investigarea problematicii complexe a bibliotecii impune tot mai mult abordarea sistemică a acesteia, având la bază teoria generală a sistemelor. Pentru a cerceta și descrie biblioteca în contextul său integral este necesar de a clarifica și dezvolta aspectele și noțiunile de bază ale sistemului.

Noțiunea „sistem” provine de la cuvântul grecesc „σύστημα”, ceea ce înseamnă „un întreg organizat, compus din părți dependente între ele”.

Conform definiției date de Dicționarul explicativ al limbii române, un sistem reprezintă „ansamblul de elemente (materiale sau ideale) interdependente și constituind un întreg organizat, care stabilește ordinea într-un domeniu de gândire teoretică, reglementează clasificarea materialului într-un domeniu al științelor naturii sau determină funcționarea unei activități practice în conformitate cu scopul urmărit”; „ansamblu de elemente aflate într-o relație structurală, de interdependență și interacțiune reciprocă, formând un tot organizat¹”.

Autorul Ion Unguru consideră că „orice sistem este de fapt un ansamblu de subsisteme și, la rândul său, face parte dintr-un sistem complex de ordin superior²”.



Astfel, **un sistem reprezintă o totalitate de elemente constructiv interdependente, care alcătuiesc un întreg organizat, bine structurat, ce funcționează și se dezvoltă pe baza legăturilor de condiționare dintre ele, după reguli stabilite, și urmăresc realizarea unui scop comun.**

Un sistem este bazat pe două idei esențiale:

- ◆ Orice sistem trebuie privit ca fiind alcătuit dintr-o multitudine de elemente aflate în interacțiune, fapt ce asigură coerență sistemului;
- ◆ Elementele componente ale sistemului sunt supuse unor schimbări, dinamica sistemului vizând atingerea unui anumit scop.



Sistemul prezumă prioritatea întregului asupra părților componente, de aceea studiul unui sistem nu se poate realiza doar prin analiza părților sale componente, ci presupune și studiul comportamentului său de ansamblu.

Descompunerea sistemului și studierea părților sale componente izolat una de cealaltă nu poate să contribuie în niciun fel la înțelegerea modului în care acesta funcționează.

Un sistem este alcătuit din subsisteme, care sunt, la rândul lor, sisteme formate din elemente. Între elementele unui sistem există interacțiuni sau conexiuni.

¹ DICȚIONAR explicativ ilustrat al limbii române / E. Dima, D. Cobeț, L. Manea et al.; coord. E. Dima. Ch., 2007, p. 1816. ISBN 978-9975-61-155-8

² UNGURU, I. Managementul producției întreprinderii. București: Lumina LEX, 1998, p. 33.

Totalitatea subsistemelor, elementelor și conexiunilor interne ale sistemului reprezintă structura acestuia. Structura sistemului și conexiunile sale externe determină o anumită evoluție a acestuia, care, evaluată la un moment dat, reprezintă starea sistemului. De exemplu, biblioteca este un sistem alcătuit din subsisteme sau sisteme subordonate: resurse informaționale, tehnice, umane etc. Relațiile dintre acestea pot fi interne, externe etc. Conexiunile interne, de exemplu, se realizează între elementele componente ale bibliotecii, iar cele externe sunt stabilite cu elemente din afara bibliotecii propriu-zise: furnizori, librării, edituri, utilizatori etc.

O atenție deosebită au acordat acestei abordări specialiștii în biblioteconomie din țările CSI, în special din Rusia. Conștientizarea bibliotecii ca instituție socială complexă, ce necesită un studiu multiaspectual, sistemic și pe diferite nivele, a condus biblioteconomiștii ruși, încă prin anii 1960, la utilizarea teoriei sistemelor.



Printre primii specialiști care au introdus în lexiconul biblioteconomic termenul „sistem” a fost N. S. Kartashov (1967).

El a fost un adept activ al abordării sistemice în cercetările biblioteconomice și a conceput sistemul bibliotecii prin relația „bibliotecar – cititor – carte” (Figura 1). Biblioteconomistul susține că la baza organizării, funcționării și dezvoltării bibliotecii ca sistem stă principiul interacțiunii, adică totalitatea relațiilor, legăturilor stabilite între componentele sistemului. Toate aceste interacțiuni sunt orientate spre satisfacerea necesităților informaționale ale utilizatorilor la un nivel cât mai înalt, spre dezvoltarea rațională și utilizarea eficientă a resurselor informaționale ale bibliotecii, condiționând sistemul de bibliotecă să achiziționeze noi proprietăți în aceste scopuri.

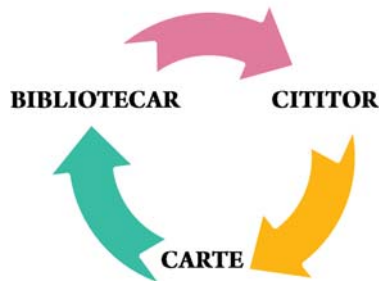


Figura 1. Sistemul de bibliotecă după modelul lui N. S. Kartashov

După părerea autorului rus, procesul de formare a sistemului de bibliotecă poartă un caracter obiectiv, determinat de dinamismul necesităților informaționale, și are o direcție concretă, specifică, ce coincide cu scopul de bază al activității bibliotecii – servirea informațională a utilizatorilor la un nivel calitativ și operativ.

Caracterizând evoluția interacțiunilor bibliotecii cu mediul intern și extern, de la relații elementare, neorganizate, la relații integrative complexe, N. S. Kar-

tashov definește etapa de creare a sistemului de bibliotecă ca stadiu de transformare a instituției de infodocumentare într-o unitate complexă cu elemente multiple ce interacționează între ele. El spune că „principiul integrității permite de a distinge sistemul de bibliotecă tradițional incomplet, cu funcționarea separată a elementelor, de sistemul nou, modern³” (aici și în continuare, traducerea din limba rusă a citatelor aparține autorului).

În aceeași perioadă, specialistul în biblioteconomie *N. I. Tiulina* a studiat biblioteca de pe pozițiile abordării sistemice referindu-se doar la un singur tip de bibliotecă – națională.

O atenție deosebită a acordat acestei probleme biblioteconomistul *Iu. N. Stolearov*, care a descris în monografia „Библиотека: структурно-функциональный подход” elementele simple, dar fundamentale, din care este constituită biblioteca în calitatea ei de instituție socială, precum și rolul, funcțiile, relațiile și interdependența acestor elemente.

i Conform modelului propus de *Stolearov*, sistemul de bibliotecă este format din patru elemente principale: fondul documentar, utilizatorii, baza tehnico-materială și bibliotecarii⁴ (Figura 2).



Figura 2. Modelul lui *Iu. N. Stolearov*

Mai mulți cercetători au contestat acest concept și au propus completarea modelului existent cu elemente noi, cum ar fi aparatul informativ, resursele informaționale etc., absența cărora era considerată un dezavantaj semnificativ.

i Biblioteconomistul *E. R. Sukiasean* considera aparatul informativ ca unul din cele mai importante elemente ale sistemului și a venit cu propunerea de a-l situa chiar în centrul sistemului de bibliotecă.

Urmându-l pe *E. R. Sukiasean*, un alt specialist care a investit aparatul informativ cu drept de existență în cadrul sistemului, apreciindu-l ca element de bază,

³ КАРТАШОВ, Н.С. О системном подходе к изучению и организации академических библиотек. В: Библиотечно-библиографическая информация АН СССР и академий наук союзных республик. 1967, № 1, с. 1-9.

⁴ СТОЛЯРОВ, Ю.Н. Библиотека: структурно-функциональный подход. Москва.: Книга, 1981, с. 38.

a fost *I. G. Morgenshtern*⁵. Biblioteconomistul N. S. Kartashov, recunoscând egalitatea celor patru elemente ale sistemului - fondul documentar, utilizatorii, baza tehnico-materială și bibliotecarii, - pe care le consideră principale, clasifică aparatul informativ în categoria „alte elemente”, deși acceptă că dintr-un „mecanism suplimentar” acesta s-a transformat în unul independent.

În anii 1990, în calitate de susținători ai aparatului informativ ca element constitutiv al sistemului bibliotecii s-au pronunțat și A. I. Ostapov și N. I. Tiulina.

Biblioteconomistul A. I. Ostapov susținea ideea unei „biblioteci cu intelect superior”, ca rezultat al integrării aparatului informativ în sistem⁶. N. I. Tiulina afirma că aparatul informativ, fiind inițial acceptat ca element auxiliar, obține în timp statut de element de bază și are un rol independent în procesul de servire a utilizatorilor⁷.



L. Shraiberg, la începutul secolului XXI, de asemenea a optat pentru modelul bibliotecii compus din cinci elemente, al cincilea fiind „aparatul informativ, sistemele informaționale și bazele de date în format tradițional și informatizat”.

Totodată, specialiști, precum A. H. Vostrikov, R. S. Motuliski au acceptat și au susținut concepția promovată de către Iu. N. Stolearov privind biblioteca ca sistem compus din patru elemente, pe care o utilizează cu succes și o dezvoltă în continuare.

Conform lui Iu. N. Stolearov, „aparatul informativ poate fi tratat ca un element necesar, dar nu esențial, indispensabil, rezultat în procesul de dezvoltare multilaterală și complexă a bibliotecii. Acest element poartă un caracter tranzitoriu și se menține doar pe un interval de timp determinat de necesitățile sociale sau de condițiile unei perioade istorice concrete”⁸. La momentul actual, această idee poate fi ilustrată prin apariția și dezvoltarea rapidă a bibliotecilor electronice. Pe de o parte, deși în modelul bibliotecii electronice (așa cum apare la unii autori, în special la A. I. Zemskov), aparatul informativ, alcătuit din sisteme de indexare a resurselor și sisteme de navigare și căutare, este un component indisolubil, bibliotecile electronice de astăzi, cu particularități multiple, cu mijloace tehnice și de navigare specifice, pot funcționa cu ușurință în lipsa unui aparat informativ⁹. Pe de altă parte, încă de la origine, orice bibliotecă, fără excepție, tradițională sau electronică, nu se poate lipsi de niciunul dintre elementele fundamentale ce o caracterizează ca sistem. Biblioteca digitală nu poate fi un element esențial al sistemului, deoarece ea este complementară celei tradiționale. În cazul bibliotecii tradiționale accentul se pune pe forma tipărită a documentelor. Biblioteca digitală seamănă, după conținut, cu biblioteca cu documente tipărite, dar se deosebește de aceasta prin faptul că în ea sunt stocate documente în format digital, asigurând un mod modern de consultare a documentelor, în acord cu noile tehnologii, independent de spațiul și programul de funcționare al bibliotecii.

⁵ МОРГЕНШТЕРН, И.Г. Новый учебник по фундам. В: Сов. библиотековедение. 1992, № 5–6, с. 81.

⁶ ОСТАПОВ, А.И. К созданию высокоинтеллектуальной библиотеки. В: Библиотековедение. 1995, № 1, с. 116.

⁷ ТЮЛИНА, Н.И. Библиотечное дело 2-й половины XX века (Общешмировые тенденции сквозь призму понятийного аппарата). В: Библиотековедение, 2000, № 2, с. 22.

⁸ СТОЛЯРОВ, Ю.Н. Справочно-библиографический аппарат в структуре библиотеки как системы. В: Науч. и технические б-ки. 2007, № 3, с. 21–28.

⁹ ЗЕМСКОВ, А.И. Электронные библиотеки: Учеб. для вузов / А. И. Земсков, Я. Л. Шрайберг. М.: Либерея, 2003, с. 30.

Biblioteca digitală reprezintă contextul care reunește colecțiile, serviciile și utilizatorii în scopul asigurării întregului ciclu de viață al informației: crearea, diseminarea, utilizarea, prezervarea, procesul de informare propriu-zisă, cunoașterea¹⁰. Colecțiile de documente tradiționale și cele electronice se îmbină organic, se completează reciproc și în activitatea de servire informațională a utilizatorilor se valorifică ambele tipuri de resurse.

Pentru funcționarea bibliotecii digitale sunt necesare resurse tehnice și de soft, lipsa acestora ducând la sistarea activității elementului respectiv.



Cu toate acestea, în pofida controversatelor emergențe privind constituirea sistemului de bibliotecă din 5 elemente sau supremația unor elemente individuale ale sistemului, conceptul clasic al profesorului Iu. N. Stolearov continuă să fie actual.

O caracteristică calitativă îi conferă sistemului nu doar funcțiile exercitate de fiecare element în parte, dar și caracteristicile specifice ale acestor elemente, precum și caracterul relațiilor dintre ele. Aceste elemente se află în relații strânse și reprezintă o unitate indisolubilă. Niciun element al sistemului de bibliotecă (fond documentar, utilizator, bibliotecar, bază tehnico-materială) nu poate să se dezvolte izolat, fără a interacționa între ele.

Pentru a reflecta esența bibliotecii ca un sistem complex dezvoltat, biblioteconomistul Iu. N. Stolearov, spre deosebire de alți autori ce au valorificat această abordare în biblioteconomie, a analizat și a determinat funcționalitatea sistemului de bibliotecă, adică a studiat și a analizat nu doar elementele și relațiile dintre ele, ci și conținutul funcțional al fiecărui element. La baza concepției lui Stolearov stau următoarele principii de bază:

- **polifuncționalitatea și compatibilitatea funcțională** — integrarea funcțiilor în scopul obținerii rezultatului dorit;
- **dinamicitatea funcțiilor** — schimbarea funcțiilor generale ale bibliotecii ca sistem, dobândirea unor noi funcții integrative fără a afecta stabilitatea structurală a sistemului;
- **algoritmizarea** — determinarea consecutivității proceselor;
- **continuitatea** — principiu bazat pe cercetarea sistematică a elementelor ceea ce permite acumularea informației necesare pentru determinarea tendințelor de dezvoltare și exploatarea lor în perspectivă¹¹.

În condițiile actuale, abordarea sistemică, dezvoltată de biblioteconomiștii N. S. Kartashov și Iu. N. Stolearov suportă schimbări condiționate de mediul în care funcționează biblioteca. În corespundere cu noua paradigmă, elementele individuale se analizează în baza dinamicii bibliotecii ca sistem integral. În acest caz, accentul se deplasează de pe subsistemele elementare spre principiile fundamentale de orga-

¹⁰ TÎRZIMAN, Elena. Bibliotecile în era digitală - provocări, mutații, perspective [online]. In: Libraria: anuar VII: studii și cercetări de bibliologie. Târgu-Mureș, 2008. [Accesat: 25 septembrie 2013]. Disponibil: <http://www.bjmures.ro/bd/B/001/13/B00113.pdf>.

¹¹ СУСЛОВА, И.М., ДУБЕНОК, Т.Е. Организационное развитие систем управления современной библиотекой. СПб: Профессия, 2008, с. 47.

nizare, iar structura și procesele de bibliotecă sunt privite ca elemente de complementaritate.



Un alt biblioteconomist rus, N. P. Vasilichenko, identifică în calitate de componente principale ale sistemului de bibliotecă următoarele: scopul, asigurarea normativă a activității, bugetul, cadrele, fondul documentar, tehnologiile¹².

În această abordare, utilizatorul nu mai este un element de bază al sistemului, deoarece „utilizatorul, prin comportamentul și acțiunile sale influențează elementele sistemului; opiniile lui vizavi de conținutul și calitatea fondului documentar, profesionalismul cadrelor bibliotecare etc. influențează în mod evident dezvoltarea fondului bibliotecii și a altor elemente din cadrul sistemului, dar aceasta nu înseamnă că este obligatoriu ca utilizatorul să facă parte din sistemul bibliotecii”.



Cercetătorul M. S. Slobodeanik a propus un model sistemic funcțional al bibliotecii care integrează interacțiunea elementelor de bază: funcții, structură, tehnologie și management¹³.

Descriind esența și natura elementelor de bază ale sistemului, autorul constată că:

- funcțiile sociale ale bibliotecii alcătuiesc două grupuri: primul se referă la contextul social al bibliotecii și este determinat de scopul și obiectivele specifice pe care societatea le pune în fața bibliotecii într-o anumită perioadă istorică, ceea ce îi conferă un caracter dinamic; al doilea grup de funcții se referă la caracteristicile esențiale ale bibliotecii ca instituție socială: memorială, informațională, comunicațională și cognitivă;
- esența sistemului de bibliotecă se reflectă în structura sa, dar este pus în aplicare de activitățile realizate în cadrul structurilor. Acest lucru permite de a privi procesele ca o integritate structurală, în care fiecare element are un scop specific funcțional;
- elementul „tehnologie” are trei componente – formarea, păstrarea și utilizarea resurselor. Primele două se axează pe realizarea funcției memoriale a bibliotecii, iar cea de a treia - pe realizarea funcțiilor informaționale, comunicaționale și cognitive;
- elementul „management” include gestionarea bibliotecii ca instituție, managementul resurselor umane, organizarea activității bibliotecii și a muncii bibliotecarilor.

Un rol-cheie în analiza modelului aparține studiului relațiilor dintre elemente. Unitatea și organizarea sistemului prezentat este asigurată de conexiunile interne dintre elementele sale în corelație cu conexiunile fiecăruia dintre aceste elemente cu mediul extern.

¹² ВАСИЛЬЧЕНКО, Н.П. Модель библиотеки как социальной организации. В: Науч. и технические б-ки. 2002, № 7, с. 32.

¹³ СЛОБОДЯНИК, М.С. Системно-функциональная модель библиотеки [online]. [Accesat: 2 mai 2011]. Disponibil: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2003/trud/tom2/222/Doc59.HTML>

În Republica Moldova, abordarea bibliotecii din perspectiva sistemică nu a fost obiect de cercetare a specialiștilor din biblioteconomie. Au fost descrise doar componente aparte ale sistemului, fără încercarea de a generaliza și a prezenta biblioteca precum un sistem integral.

i Și în literatura de specialitate românească sunt puține asemenea abordări. Biblioteconomistul Ion Stoica, de exemplu, afirmă că „bibliotecile generează activități specifice, reprezentate prin categoria activităților biblioteconomice, formând mulțimi de elemente complexe care folosesc informația ca măsură a variabilității, a complexității, a ordinii și organizării fenomenelor. Rolul principal este de a transmite, a analiza și oferi pieței (în sens larg) o informație procesată după algoritmi specifici pentru a satisface cât mai deplin curiozitatea și nevoia de adevăr a acestuia”¹⁴.

O reflecție în această cheie o găsim și pe site-ul Bibliotecii Publice „Dimitrie Sturdza” din Popești, unde se constată că „biblioteca este concepută astăzi ca sistem deschis, supus transformărilor și continuu perfectibil, cu o structură orientată spre un scop bine definit, pentru a cărui realizare aplică strategii de dezvoltare cât mai adecvate”¹⁵.

Biblioteconomistul Liviu-Iulian Dediu, referindu-se la sistemul de bibliotecă, spune că „un sistem este compus din elemente care, fiecare în parte, au o legătură logică și funcțională cu celelalte. O modificare cât de mică în sistem va schimba maniera în care acesta funcționează. Inima unui sistem tehnologic este reprezentată de procesele de transformare”.

Apreciind necesitatea abordării bibliotecii ca sistem integral, cercetătorii în biblioteconomie au tratat această problemă din diverse unghiuri: social, social-cultural, informațional, organizațional, tehnologic etc.

Întrucât biblioteca este inclusă în diverse subsisteme ale societății, ea trebuie privită ca o instituție socială integratoare și nemijlocit legată de asigurarea nevoilor de informare ale comunității sociale în ansamblu.



Întrebări de recapitulare

Cine a introdus pentru prima dată în lexiconul biblioteconomic termenul de „sistem”?

Care sunt componentele sistemului de bibliotecă conform modelului propus de Iurie Stolearov?

Ce alte componente au propus biblioteconiștii de a adăuga sistemului de bibliotecă?

Cum biblioteconiștii români abordează sistemul de bibliotecă?

¹⁴ STOICA, Ion. Interferențe biblioteconomice. Constanța: Ex Ponto, 1997, p. 207.

¹⁵ BIBLIOTECA Publică „Dimitrie Sturdza” din Popești [online]. [Accesat: 7 martie 2014]. Disponibil: <http://bibliotecapopesti.blogspot.com/>

1.2. STRUCTURA ȘI PRINCIPIILE DE FUNCȚIONARE A BIBLIOTECII CA SISTEM TEHNOLOGIC

Pentru a înțelege cum se realizează funcția de producere și punere la dispoziția utilizatorilor a produselor și serviciilor informaționale de calitate, este important a aborda biblioteca ca sistem tehnologic, deoarece calitatea produselor și a serviciilor oferite este condiționată de calitatea procesului tehnologic, a concepției tehnologice constructive și de organizare a producției. Atunci când biblioteca este privită ca un sistem tehnologic, aceasta este considerată o unitate funcțională totală, compusă din părți integrate necesare, care permit bibliotecii să funcționeze pentru atingerea scopului și a obiectivelor sale.

Sistemul tehnologic poate fi definit prin:

- ◆ elementele care îl alcătuiesc;
- ◆ conexiunile interne și externe pe care le stabilesc elementele;
- ◆ intrările și ieșirile din sistem;
- ◆ finalitatea sistemului;
- ◆ comportamentul și capacitatea de funcționare a sistemului.

După cum susține autorul român P. Vâgu, sistemul tehnologic constituie „un ansamblu de elemente caracterizate prin interconexiune și interacțiune, capabil să realizeze, sub acțiunea a diverși stimuli, un anumit obiectiv, cu anumite performanțe în vederea desfășurării unei activități de producție”¹⁶.



Sistemul tehnologic reprezintă un ansamblu organizat de elemente de producție interdependente, perceput ca un întreg prin intermediul relațiilor ce leagă elementele între ele, capabil de a se individualiza prin realizarea unei funcții sau a unui grup de funcții specifice.

Sistemul tehnologic de bibliotecă trebuie să fie orientat spre transformarea materialelor existente în produse și servicii informaționale necesare societății cu eforturi minime, luându-se în calcul cheltuielile și timpul utilizat pentru realizarea produselor.

Organizarea și funcționarea sistemului tehnologic trebuie să asigure realizarea în condiții optime a proceselor tehnologice în vederea atingerii scopului și obiectivelor propuse și a satisfacerii necesităților informaționale ale utilizatorilor la un nivel cât mai înalt și calitativ. Sistemul are menirea de a îmbunătăți sau substitui componentele învechite, de a asimila și introduce componentele noi, de a asigura îmbinarea lor optimă și de a se perfecționa continuu.



Ca sistem tehnologic complex, biblioteca funcționează și se dezvoltă cu mult mai eficient decât fiecare dintre elementele și subsistemele sale luate izolat.

¹⁶ Organizarea și planificarea unităților industriale / R. Crișan, P. Vagu, P. Crăciunescu et al. București: Ed. Didactică și Pedagogică, 1983, p. 53

Fiecare element funcționează datorită activității celorlalte elemente, cu care se află în relații strânse, influențându-se reciproc. Modificarea capacității de producție sau a volumului unui element al sistemului schimbă relația dintre toate elementele și influențează asupra întregului sistem. Spre exemplu, dacă în subsistemul de prelucrare analitico-sintetică a documentelor au apărut defecțiuni din diferite motive (lipsă de personal, întreruperea funcționării softului etc.), aceasta va produce dereglări în funcționarea tuturor celorlalte elemente, cum ar fi: organizarea cataloagelor, depozitarea, păstrarea documentelor, servirea utilizatorilor etc. Astfel, vor apărea impedimente în calea documentului, acesta nemaiajungând la utilizator. În aceste condiții, este necesar de a prevedea posibilele devieri și consecințele lor negative și defavorabile asupra sistemului și de a lua măsuri de prevenire sau, în cel mai rău caz, de înlăturare operativă a lor.

Biblioteca ca sistem tehnologic prezintă o serie de caracteristici. Principala dintre ele — **integralitatea** — este conferită de interconexiunea elementelor și de relaționarea lor cu mediul extern într-o formă dinamică ce acționează în vederea asigurării funcțiunii principale. Datorită acestor însușiri, sistemul capătă un caracter integral și, totodată, calități noi.

Descompunerea sistemului și studierea părților sale componente izolat una de celelalte nu poate să contribuie în niciun fel la înțelegerea modului în care acesta funcționează. Ceea ce face un sistem să fie sistem și nu o simplă colecție de elemente sunt conexiunile și interacțiunile dintre componentele sale, ca și efectul pe care aceste legături îl au asupra comportamentului său. De exemplu, relațiile de dependență dintre resursele infodocumentare și tehnologiile informaționale creează un tot unitar; fiecare componentă dintre acestea luată separat nu ar fi suficientă pentru funcționarea bibliotecii.

Având un *caracter deschis*, biblioteca comunică cu alte sisteme cu care se află în relații continue pe multiple direcții, exprimate prin fluxurile de intrări (forță de muncă, resurse materiale, resurse informaționale) și cele de ieșiri (informații, servicii și produse informaționale etc.) destinate macrosistemului din care biblioteca face parte.

Biblioteca ca sistem tehnologic are un *caracter dinamic și flexibil*, desfășurându-și întreaga activitate sub acțiunea influențelor din interior și din exterior, adaptându-se permanent atât la evoluția macrosistemului din care face parte, cât și la cerințele provocate de dinamica elementelor integrate. Astfel, în rezultatul funcționării și dezvoltării, se produc schimbări ale unor părți ale sistemului sau în interiorul acestora. Aceste schimbări constituie o cale de introducere a noului, când doar un minim de elemente de noutate duce la efecte care pot fi foarte semnificative. Apariția noilor elemente sau subsisteme în sistemul tehnologic de bibliotecă, cum ar fi automatizarea proceselor bibliotecare, implementarea tehnologiilor moderne, a inovațiilor, deschiderea unor săli specializate cu acces liber la raft, săli multimedia etc., contribuie la îmbunătățirea activității elementelor și subsistemelor existente ale bibliotecii în întregime.

Sistemul tehnologic activ trece printr-o reînnoire ciclică neîntreruptă, cu toate acestea sistemul își păstrează individualitatea, caracteristicile și particularitățile sale.

O altă caracteristică a sistemului tehnologic este *finalitatea*, ce se concretizează în realizarea obiectivelor stabilite prin fabricarea produselor și/sau prestarea serviciilor informaționale, ceea ce presupune integralitatea elementelor componente și a obiectivelor bibliotecii.

Fiind o structură autonomă, flexibilă și deschisă, biblioteca este în esență o structură sistemică complexă, care se dezvoltă din interior cu noi componente conexe, necesare vieții sociale.

Totodată, sistemul tehnologic trebuie să demonstreze și alte calități, precum:

- *raționalitate* — atingerea rezultatului scontat cu cheltuieli optime;
- *procesualitate* — prezentarea algoritmică a activităților în consecutivitatea realizării proceselor și operațiilor tehnologice;
- *de organizare* — organizarea structurală, funcțională și de dirijare a tehnologiilor bibliotecare;
- *de reglementare* — reglementarea proceselor tehnologice și stabilirea cerințelor față de rezultatele finale;
- *de reproducere* — garantarea rezultatului prin respectarea prescripțiilor tehnologice;
- *eficacitate* — corespunderea rezultatelor obținute cu cheltuielile și eforturile depuse.

O abordare detaliată a bibliotecii ca sistem tehnologic a fost realizată de biblioteconomistul rus *I.S. Pilko* de la Universitatea de Stat de Cultură și Arte din Kemerovo¹⁷. Conform acesteia, biblioteca, ca sistem tehnologic, este alcătuită dintr-un șir de elemente și subsisteme integrate, interdependente, ceea ce permite bibliotecii să funcționeze ca un ansamblu bine încheiat.

I. S. Pilko a stabilit că sistemul tehnologic al bibliotecii (Figura 3) este constituit din:

- elemente de bază (obiectele muncii, producția informațională);
- subsisteme (proces, resurse, metode, subsistemul managerial);
- relațiile de producție dintre elemente și subsisteme¹⁸.

Durabilitatea și stabilitatea bibliotecii ca sistem tehnologic este asigurată de organizarea relațiilor reciproce dintre componentele sale, care sunt următoarele:

- obiectul muncii (resursele informaționale, utilizatorii și necesitățile lor informaționale);
- procesele tehnologice;
- rezultatele finale (serviciile și produsele informaționale);
- subsistemul resurselor (umane, tehnice, lingvistice, software);

¹⁷ ПИЛКО, И.С. Библиотека как система (Технологический подход) : Дис. ... д-ра пед. наук : 05.25.03 : Москва, 2001. 237 с.

¹⁸ ПИЛКО, И.С. Информационные и библиотечные технологии: учеб. пособие. Санкт-Петербург, 2006. 342 с.

- ansamblul documentar de reglementare a tehnologiilor bibliotecare;
- evaluarea eficienței producției bibliotecare;
- subsistemul managerial.

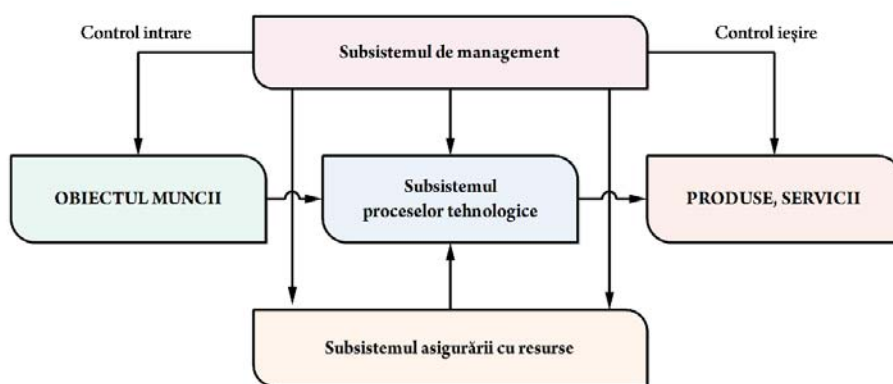


Figura 3. *Structura sistemului tehnologic*

Fiecare dintre subsisteme îndeplinește și funcții specifice intersistemice, care asigură funcționalitatea și integritatea sistemului, și extrasistemice, care asigură adaptabilitatea și autoorganizarea sistemului.

Obiectul muncii. Drept obiect al muncii sunt considerate resursele informaționale ale bibliotecii și utilizatorii cu necesitățile lor informaționale, asupra cărora sunt orientate forțele de muncă.

Resursele informaționale reprezintă, la rândul lor, un element constitutiv și de bază în funcționarea bibliotecii¹⁹. Pe acest subsistem se fundamentează întreaga activitate a bibliotecii și, prin urmare, întregul sistem de bibliotecă. Resursele informaționale se dezvoltă ca un sistem coerent, reînnoit în mod constant, restructurat permanent, asigurându-i-se o evoluție neîntreruptă în spațiu și timp.

Resursele informaționale ale bibliotecii sunt documentele în format tipărit și electronic ale bibliotecii, catalogul electronic, bazele de date generate de bibliotecă, precum și bazele de date generate de alte organizații și centre de informare, site-uri pe internet.



Subsistemul resurselor informaționale îndeplinește o funcție specifică atribuită în cadrul sistemului, dar, în același timp, servește și ca sistem aparte, asigurând funcționarea întregului sistem al bibliotecii²⁰.

În același timp, resursele informaționale luate separat nu pot să-și realizeze funcțiile lor sociale, fapt ce demonstrează că subsistemul „resurse informaționale” funcționează datorită activității celorlalte elemente și invers, celelalte elemente funcționează grație acțiunii acestui subsistem sau element. Putem concluziona astfel că modul în care vor fi soluționate problemele de formare și dezvoltare a resurselor informaționale ale bibliotecii depinde soarta tuturor celorlalte componente ale sistemului și viceversa.

¹⁹ GHINCULOV, S. Managementul informațional în instituțiile infodocumentare. Ch., 2007. 112 p. ISBN 978-9975-924-24-5.

²⁰ СТОЛЯРОВ, Ю.Н. Библиотечный фонд: Учебник. М.: Книжная палата, 1991, с. 14.

O legătură indisolubilă există între resursele informaționale și utilizatori. Procesul interacțiunii lor este reciproc: calitatea și plenitudinea resurselor informaționale influențează conținutul, caracterul și intensitatea cererilor de informare ale utilizatorilor, iar numărul utilizatorilor și necesitățile informaționale influențează asupra conținutului și plenitudinii resurselor informaționale. Interesul utilizatorilor față de resursele informaționale ale bibliotecii este în raport direct cu conținutul, structura, tipul și specializarea lor.

Dezvoltarea resurselor informaționale ale bibliotecii este dictată de necesitățile informaționale ale utilizatorilor, dar, totodată, un rol hotărâtor în acest proces îl are bibliotecarul, de competența căruia depinde ce documente vor intra în colecțiile bibliotecii.

Resursele informaționale se află în relații strânse și cu alte resurse ale bibliotecii (umane, lingvistice, tehnice), deoarece ele necesită personal, echipamente tehnice, software pentru a fi prelucrate, stocate, păstrate și a fi comunicate utilizatorilor. O bibliotecă, oricât de bogată și înzestrată tehnic nu ar fi, rămâne neînsușită dacă bibliotecarul nu ar pune în valoare și circulație colecția de documente a acesteia cu ajutorul instrumentelor specifice și metodelor de informare utilizate în scopul valorificării lor.

Modelul de bibliotecă 2.0, cel mai frecvent întâlnit astăzi, reprezintă o combinație de instrumente și atitudini, o nouă modalitate de promovare a serviciilor interactive de bibliotecă centrate pe necesitățile utilizatorilor, realizate prin intermediul noilor tehnologii informaționale și care se bazează pe exploatarea inteligenței colective în crearea conținuturilor și atragerea utilizatorilor în activitatea bibliotecii și în viața comunității. Aceasta presupune că toate serviciile oferite de bibliotecă trebuie să se axeze pe necesitățile reale ale utilizatorilor reali și potențiali. Biblioteca 2.0 permite utilizatorilor să interacționeze și să creeze resurse colaborând unul cu altul și cu bibliotecarul. Există, de asemenea, și modelul 3.0, precum și modelele bibliotecar 2.0 și 3.0 și utilizatorul 2.0 și 3.0.

Biblioteca, concentrându-se asupra utilizatorului ca element central, trebuie să-și planifice, să-și organizeze și să-și desfășoare activitatea astfel încât să vină în întâmpinarea așteptărilor și necesităților informaționale ale utilizatorilor reali și potențiali. În vederea atragerii și menținerii utilizatorilor la bibliotecă este necesar să se identifice necesitățile informaționale și așteptările utilizatorilor, serviciile și produsele pe care ei le doresc, modul de furnizare a serviciilor etc. Pentru o cunoaștere cât mai bună a utilizatorilor și necesităților informaționale ale acestora se utilizează diferite metode: interviuri, sondaje, observații, colectare de informații, analiza sugestiilor etc. Informațiile astfel colectate facilitează și ajută la proiectarea serviciilor și produselor bibliotecii, contribuie la creșterea gradului de satisfacere a necesităților informaționale ale utilizatorilor.

Cu toate acestea, influența utilizatorului asupra celorlalte elemente din sistem nu este absolută, deoarece utilizatorul, la rândul lui, depinde de celelalte elemente. Utilizatorul consumă informația pe care i-a oferit-o bibliotecarul, iar informația

oferită depinde de nivelul de calificare al bibliotecarului, de gradul de înțelegere a necesității informaționale, precum și de crearea unei atmosfere optime de servire, de disponibilitatea și amabilitatea bibliotecarului.

Procesele tehnologice. Funcționarea bibliotecii ca sistem tehnologic își găsește reflectarea anume în procesele de producție, care, la rândul lor, rezultă în produse informaționale finite și în prestarea de servicii informaționale.

Biblioteconomistul I. M. Frumin, căruia îi aparține întâietatea în abordarea tehnologică a activității practice a bibliotecii, a propus structurarea activității tehnologice a bibliotecii după modelul: **ciclu – proces – operație**. Această divizare a fost recunoscută ca fiind de bază în biblioteconomie, reflectând consecutivitatea realizării proceselor tehnologice bibliotecare.

Un ciclu, ca element al structurii activității tehnologice a bibliotecii, este definit de I. M. Frumin ca „totalitatea proceselor interdependente având un scop comun, care se reînnoiesc și se repetă într-o succesiune bine determinată odată cu apariția fiecărui obiect nou – cerință de informare, flux de documente ș. a.”²¹.



Ciclu tehnologic de bibliotecă este perioada în decursul căreia obiectele muncii (resursele informaționale ale bibliotecii, necesitățile informaționale ale utilizatorilor) trec prin toate fazele procesului de producție, până la stadiul de produs finit creat și/sau serviciu prestat.

I. M. Frumin a identificat 3 cicluri de bază: „calea documentului”, „calea cererii de informare” și „calea referinței bibliografice”.

Ulterior, alți biblioteconomiști au încercat să completeze structura propusă de I. M. Frumin cu elemente intermediare, cum ar fi stadiu, etapă, pas, procedură, dar fără a delimita clar un nivel de alt nivel.

Aplicând metodologia abordării tehnologice în analiza activității de bibliotecă, biblioteconomistul E. G. Astapovich propune următoarea formulă pentru structurarea proceselor tehnologice de bibliotecă: **proces tehnologic complex – proces tehnologic autonom – etapă (stadiu) – operație tehnologică**²². În scopul detalierii operațiilor tehnologice, E. G. Astapovich identifică elemente structurale suplimentare: poziție tehnologică, metodă tehnologică, tranziție tehnologică. Utilizarea acestor componente în analiza proceselor tehnologice este destul de dificilă din cauza incertitudinii de graniță dintre procesele tehnologice complexe și cele autonome, etapele de realizare a lor, precum și din cauza înțelegerii ambigue a metodei, a poziției și a tranziției tehnologice.

Urmărind cum sunt constituite standardele terminologice recunoscute astăzi — ГОСТ 3.1109-82 „Единая система технологической документации”, ГОСТ 14.004-83 „Технологическая подготовка производства”²³, ISO 9000 „Sis-

²¹ ФРУМИН, И.М. Библиотечное дело: Организация и управление. Москва, 1980, с. 19.

²² АСТАПОВИЧ, Е.Г. Библиотечная технология: учеб. пособие. Ч. 1. Основы библиотечной технологии. М.: МГИК, 1991. 54 с.

²³ ГОСТ 14.004-83 Технологическая подготовка производства. Термины и определения основных понятий [online]. [Accesat: 25 mai 2011]. Disponibil: http://www.opengost.ru/iso/01_gosty/01040_gost_iso/0104003_gost_iso/1049-gost-14.004-83-tehnologicheskaya-podgotovka-proizvodstva.-terminy-i-opredeleniya-osnovnyh-ponyatiy.html

teme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular” – distingem următoarele componente de bază ale producției: „proces de producție”, „proces tehnologic” și „operațiune tehnologică”.

Procesul de producție în cadrul bibliotecii poate fi definit ca totalitate a acțiunilor conștiente ale angajaților bibliotecii, orientate cu ajutorul diferitelor resurse (tehnice, software, informaționale etc.) asupra materiilor prime, materialelor sau a altor componente în scopul transformării lor în produse sau servicii informaționale cu anumită valoare. Procesul de producție contribuie atât la obținerea diferitelor produse și servicii informaționale, cât și la crearea unui ansamblu de relații de producție între persoanele ce concurează la realizarea produselor.

Procesele de producție pot fi clasificate în:

- a) *procese de producție de bază* — procesele care au ca scop transformarea materiilor prime și a materialelor în produse și servicii care constituie obiectul activității de bază a bibliotecii. Procesele de producție de bază constituie elementul central în procesul de producție a bibliotecii și au drept scop crearea unui serviciu sau produs informațional concret. Exemplu de proces de producție de bază poate servi procesul de dezvoltare a resurselor informaționale, procesul de prelucrare analitico-sintetică a documentelor etc.
- b) *procese de producție auxiliare* — procesele prin a căror realizare se asigură obținerea unor produse sau servicii care nu constituie obiectul activității de bază a bibliotecii, dar care asigură și condiționează buna desfășurare a proceselor de bază.
- c) *procese de producție de servire* — procesele care au ca scop executarea unor servicii care nu constituie obiectul activității de bază sau activității auxiliare a bibliotecii, dar care prin realizarea lor condiționează buna desfășurare a acestora. Un exemplu ar fi procesul de administrare a softului specializat de bibliotecă.

Procesul de producție este supus divizării în procese și operații tehnologice.



Procesul tehnologic reprezintă totalitatea de operații și activități tehnologice aflate în interacțiune sau în corelație, care prin acțiune simultană sau succesivă realizează un produs sau elemente componente ale acestuia.

Ca parte integrantă a proceselor de producție, procesele tehnologice pot fi individuale și de grup²⁴.

Procesele tehnologice individuale sunt procese tehnologice de creare a unui produs sau serviciu în exemplare unice. Dezvoltarea unor astfel de procese este caracteristică pentru produsele originale, care nu au atribute comune cu produsele create anterior în cadrul bibliotecii.

²⁴ ПИАКО, И.С. Технологические процессы в библиотечной работе: Учебно-методическое пособие. Москва, ЛИБЕРИЯ-БИБИНФОРМ, 2005, с. 58.

Procesele tehnologice de grup cuprind procesele tehnologice de creare a unui grup de servicii și produse cu caracteristici constructive diferite, dar cu trăsături tehnologice comune. De exemplu, indexul bibliografic tematic, referința tematică, baza de date tematică sunt diferite după structura lor, dar la baza producerii lor stă procesul tehnologic de grup – investigarea informației la o anumită tematică.

Orice proces tehnologic se poate diviza într-un șir de componente mai simple, dar strâns legate între ele. Operația tehnologică este parte componentă a unui proces tehnologic de a cărei efectuare răspunde un executant, la un anumit loc de muncă, dotat cu un anumit echipament, acționând asupra unor obiecte sau grupe de obiecte ale muncii în cadrul aceleiași tehnologii.

Pentru a crea o structură integrală a nomenclatorului de procese și operații de bibliotecă este necesar de a ne baza pe tipologia de clasificare a lor. În clasificarea empirică pot fi evidențiate următoarele procese tehnologice de bază ale bibliotecii:

- dezvoltarea colecțiilor;
- evidența și prelucrarea documentelor;
- organizarea colecțiilor;
- cercetarea bibliografică, referințele;
- comunicarea resurselor informaționale.

Această structură de bază poate fi divizată în multe alte subprocesse, operații și elemente. Unul și același proces tehnologic în diferite biblioteci va avea o structură procesuală și operațională diferită. Aceasta este condiționată de specificul condițiilor de producție, de resursele umane și competența lor profesională, de mijloacele tehnice și materiale ale bibliotecii. În acest sens, specialiștii de bibliotecă trebuie să posede nu doar cunoștințe teoretice și practice privind procesele de producție, ci și cunoștințe ce țin de structurarea tehnologică a activității bibliotecare, de proiectarea proceselor tehnologice, de sarcinile funcționale ale specialistului.

Eficiența procesele tehnologice este influențată de nivelul profesional al bibliotecarilor. Dacă procesele tehnologice vor fi realizate calitativ, în corespundere cu cerințele necesare, atunci produsele și serviciile bibliotecii vor fi calitative. De exemplu, dacă procesul de indexare va fi realizat în baza unor resurse lingvistice de calitate și de către indexatori profesioniști, atunci utilizatorii vor beneficia de un catalog electronic în baza căruia vor obține informații de o plenitudine și precizie optimală.

Procesele întotdeauna au ghidat acțiunile și au determinat rezultatele. Un mod de optimizare a muncii este tratarea activității generale a bibliotecii din punct de vedere a proceselor tehnologice concrete, care sunt caracterizate de o multitudine de interdependențe, fluxuri și evoluții.

Aplicarea principiului *abordării procesuale* include următoarele acțiuni:

- ♦ studierea, cercetarea și analiza proceselor tehnologice de bibliotecă;
- ♦ deplasarea accentului de la abordarea pe compartimente la abordarea pe procese;
- ♦ algoritizarea proceselor tehnologice, elaborarea schemelor-bloc;

- ♦ stabilirea resurselor umane, tehnice și lingvistice necesare realizării unui proces;
- ♦ clarificarea și conștientizarea activă a rolului de „manager de proces” (sau „responsabil de proces”);
- ♦ asigurarea bibliotecarilor implicați în proces cu documentele normative și instructiv-metodologice;
- ♦ comunicarea activă în cadrul realizării proceselor.

Abordarea tehnologico-procesuală permite o exprimare sistemică a activităților din bibliotecă, o analiză de detaliu, dar și o viziune de ansamblu și, de aici, o îmbunătățire continuă a calității tehnologiilor, serviciilor și produselor bibliotecii, or abordarea de pe poziții procesuale servește ca strategie metodologică de dezvoltare a bibliotecii.

Avantajele aplicării principiului în cauză sunt:

- transparența fiecărui proces tehnologic (distribuirea funcțiilor – cine și cu ce se va ocupa, de ce proces va fi responsabil);
- stabilirea acordului reciproc între subdiviziuni, înțelegerea mai bună a proceselor;
- responsabilitatea concretă și deci sporită a managerilor de proces.

Persoanele ce au rol de responsabil de proces știu că ultima rezoluție asupra anumitor divergențe le aparține și că ei poartă responsabilitatea pentru asigurarea implementării, menținerii și îmbunătățirii procesului și a interacțiunii acestuia. La necesitate și în dependență de problemele create, responsabilii de proces pot convoca ședințe fulger în scopul înlăturării necorespunderilor.

Fluxurile tehnologice sunt esențiale pentru înțelegerea de către bibliotecar a succesiunii proceselor și a rezultatului final, și pentru îndeplinirea operativă și calitativă a lor. În acest scop are loc algoritimizarea proceselor tehnologice, elaborarea schemelor-bloc logice, ceea ce permite o vizualizare atât a proceselor în întregime, cât și a fiecărui element al procesului în ciclul tehnologic general, analiza raționalității fiecărei operații din sistemul tehnologic. Procesele se analizează cu regularitate din punct de vedere al eficienței și raționalizării, precum și se testează posibilitatea de perfecționare și de prelucrare conceptuală a lor. La proiectarea proceselor, o atenție sporită se acordă procedurilor, activităților, fluxurilor, măsurilor de control, necesităților de instruire, resurselor tehnice și altor resurse necesare pentru a obține rezultatele dorite.

Procesele tehnologice reprezintă motorul generator de valoare. Managementul eficient al performanței proceselor tehnologice nu se realizează doar printr-o modelare și optimizare singulară a proceselor. Pentru ca managementul proceselor tehnologice să contribuie în mod vizibil la succesul bibliotecii, performanța proceselor trebuie gestionată în permanență: doar prin monitorizare și control se asigură o derulare mai bună a proceselor tehnologice și se atinge un nivel optim de maturitate al proceselor tehnologice din cadrul bibliotecii.

Rezultatele finale (produsele și serviciile informaționale). Rezultatul desfășurării proceselor tehnologice îl reprezintă produsele și serviciile informaționale.



Produsul informațional este rezultatul creării și prelucrării semantice a informației documentate într-o formă care permite utilizarea repetată a produsului în procesul satisfacerii necesităților informaționale.

Serviciul informațional este un rezultat concret al servirii documentare, care satisface o necesitate informațională a utilizatorilor bibliotecii.

Nu există limite absolute între produsele și serviciile informaționale ale bibliotecii. Unul și același produs poate servi ca bază pentru realizarea unui spectru larg de servicii. Un document poate fi împrumutat la domiciliu de către utilizator, consultat în sala de lectură, prezentat în cadrul unei expoziții tematice sau de informare, scanat și inclus în colecția electronică a bibliotecii. Multiple posibilități de servicii oferă bazele de date. În baza lor se pot elabora informații de sinteză, se pot realiza căutări pe diverse teme, perioade cronologice, principii lingvistice, tipologice, se pot elabora liste bibliografice etc.

Deosebirea dintre serviciile și produsele informaționale ale bibliotecii se bazează pe aspectul tehnologic și pe cerințele față de calificarea bibliotecarului. La prestarea unui serviciu informațional se va acorda atenție procesului de investigare și difuzare a informației: crearea unei atmosfere agreabile și amabile pentru utilizator, realizarea unui dialog în scopul concretizării cererii de informare, identificarea canalelor optime de comunicare a informației. La producerea produselor informaționale, bibliotecarul se va concentra asupra procesului de colectare, prelucrare și organizare a informației, precum și asupra asigurării rezultatelor intermediare și finale ale produselor.

Produsele și serviciile bibliotecii sunt destul de variate după conținut, caracter, sferă de aplicare, formă și modalitatea de fixare a informației etc.

Biblioteconomistul rus Iu. N. Stolearov, realizând legătura dintre serviciile de bibliotecă și funcția socială a bibliotecii, a identificat o gamă standard de servicii de bibliotecă, acestea fiind: punerea la dispoziția utilizatorilor a fondului documentar, a aparatului informativ-bibliografic, a spațiilor bibliotecii, a mobilierului și echipamentului; acordarea asistenței în depistarea informațiilor necesare despre documente, investigarea și livrarea documentelor necesare utilizatorului; informarea utilizatorului asupra documentelor pertinente (adecvate necesităților lui), alfabetizarea bibliografică și cultura lecturii.

M. Dvorkina a proiectat și a elaborat clasificarea serviciilor de bibliotecă bazându-se pe nevoile de informare ale utilizatorilor. Această clasificare include zece tipuri principale de servicii:

- servicii de abonament;
- servicii de referință și analitice;
- servicii de informare actuală;

- servicii de informare cu privire la aspecte specifice;
- servicii de instruire și consiliere;
- servicii de organizare a comunicării în bibliotecă;
- servicii de organizare a sălilor de lectură;
- servicii de traducere;
- servicii de copiere;
- servicii de legătorie.

O altă clasificare și dimensiune a serviciilor bibliotecilor, în special a celor publice, aparține cercetătorului Liliana Moldovan, ce impune concentrarea atenției pe constituirea unui sistem de servicii eficiente, bine organizate și corect subordonate, cu care biblioteca să acționeze în spațiul comunitar²⁵. Acest sistem complex de servicii include:

- ◆ servicii de specialitate care țin de managementul dezvoltării colecțiilor de bibliotecă;
- ◆ servicii de organizare și catalogare a fondului de documente și informații gestionate de bibliotecă;
- ◆ servicii de comunicare a colecțiilor;
- ◆ servicii culturale;
- ◆ servicii de interes social și de ocupare a timpului liber;
- ◆ servicii de informare (bibliografică și comunitară) în format tradițional și automatizat;
- ◆ servicii cu caracter educațional;
- ◆ servicii de interes comunitar;
- ◆ servicii destinate clienților care necesită asistență specială.

În practica informațională se pot distinge următoarele tipuri de produse și servicii informaționale:

- ❖ **documentare**, care presupun satisfacerea necesităților informaționale prin oferirea documentelor utilizatorilor pe o perioadă stabilită de timp. De exemplu: împrumutul documentelor la domiciliu sau pentru consultare în sala de lectură, comenzi ale documentelor prin intermediul împrumutului interbibliotecar național și internațional (în ultimii ani se simte o creștere a solicitărilor documentelor electronice la distanță);
- ❖ **bibliografice**, care constau în satisfacerea necesităților informaționale prin prezentarea către utilizatori a informației bibliografice (liste bibliografice tematice, lucrări bibliografice, informații de sinteză etc.);
- ❖ **faptice**, care presupun satisfacerea necesităților informaționale prin oferirea unor informații factive utilizatorilor, cum ar fi: date despre un eveniment, fapt concret, termen, citată, date statistice, geografice, biografice, date de concretizare etc.;
- ❖ **analitice**, care asigură satisfacerea necesităților informaționale prin prezentarea unei informații analitice conceptuale pregătite special la cererea utilizatorilor (sinteze informative și tematice, adnotări, referate);

²⁵ MOLDOVAN, L. Introducere în managementul serviciilor de bibliotecă. Cluj-Napoca : Dacia XXI, 2011, p.15

- ❖ **de consultanță**, care constau în acordarea asistenței informaționale și bibliografice utilizatorilor privind utilizarea bazelor de date și a altor resurse informaționale, alcătuirea referințelor bibliografice etc.;
- ❖ **electronice**, care asigură satisfacerea necesităților informaționale la distanță (site-ul bibliotecii, accesul la catalogul online, accesul la baze de date, serviciul de referință online, expoziții virtuale, livrarea electronică a documentelor etc.).

Dacă în trecut bibliotecile dețineau monopolul în domeniul informației, actualmente ele au concurenți destui de ambițioși (diverse organizații, centre de informare care și-au dezvoltat servicii similare cu cele ale bibliotecilor, Internet-ul etc.), astfel bibliotecile fiind puse în situația de a-și orienta activitatea spre optimizarea serviciilor proprii sau dezvoltarea de servicii noi pentru a fi în stare să reziste concurenței impuse de piață. De exemplu, bibliotecile universitare pot să răspundă acestor provocări prin redefinirea și extinderea rolului său profesional în cadrul instituțiilor universitare, prin identificarea unor modalități de a adăuga valoare activităților sale, prin dezvoltarea unor servicii inovatoare, cum ar fi prestarea serviciilor bibliometrice, crearea depozitelor digitale instituționale etc. Principalele servicii bibliometrice pe care le poate oferi biblioteca pot fi:

- Stabilirea statutului revistelor științifice (cotate ISI sau indexate în baze de date);
- Identificarea revistelor potențiale pentru publicarea articolelor într-un anumit domeniu;
- Efectuarea analizelor bibliometrice ale publicațiilor cercetătorilor;
- Stabilirea indicelui Hirsch al autorilor;
- Acordarea asistenței cercetătorilor privind personalizarea producției științifice în baze de date;
- Formarea și dezvoltarea abilităților de utilizare a bazelor de date scientometrice;
- Consultații privind evaluarea publicațiilor științifice, calcularea și interpretarea indicatorilor bibliometrici pentru reviste, articole, autori, instituții și facultăți;
- Determinarea poziției universității în clasamentele internaționale de referință.

Bibliotecile pot acorda utilizatorilor săi servicii specializate care se concretizează în analize și evaluări ale informației sau a unor date statistice, reprezentări tabelare, grafice ale producției agricole mondiale pe anumite perioade de timp (de exemplu: recolta medie de mere la hectar în țările din Europa în anii 2010-2015); elaborarea și prezentarea rezumatelor în scopul de a fi integrate în reviste sau culegeri științifice; traduceri ale rezumatelor articolelor în limba engleză, rusă sau franceză; compilări de informații etc. Prestarea acestor servicii necesită din partea specialiștilor de bibliotecă eforturi intelectuale deosebite, capacități de evaluare, analiză și sinteză a informației și cunoașterea limbilor străine.

Bibliotecile publice pot furniza servicii comunitare care presupun prestarea unui serviciu de bibliotecă în mediul specific unui anumit grup social, unui grup de oameni cu interese sau norme de viață comune pentru a satisface nevoile lor specifice de informare. Aceste servicii sunt destul de vaste și pot fi clasificate atât în funcție de scop, cât și de grupul social:

- Servicii comunitare în sprijinul persoanelor în etate (programe axate pe probleme de sănătate, protecție și integrare socială, cluburi, întâlniri, expoziții, pelerinaje, ateliere de lucru manual, programe de consiliere);
- Servicii comunitare în sprijinul copiilor (ore de lectură, manifestări, spectacole artistice, jocuri cu marionete, activități de artă, vizionare de desene animate);
- Servicii comunitare în sprijinul adolescenților (lansări de carte, discuții și dezbateri pe diverse subiecte de interes (sănătate, carieră, probleme de actualitate), întâlniri cu personalitățile culturale ale comunității, activități muzicale, teatrale sau de artă, ateliere de creativitate, cursuri de inițiere);
- Servicii comunitare în sprijinul persoanelor cu dizabilități (condiții și facilități de lectură și studiu, expoziții a lucrărilor confecționate de către persoanele cu dizabilități, mese rotunde, seminare de incluziune socială, activități culturale pentru și cu participarea persoanelor cu dizabilități);
- Informații locale (crearea unei baze de date cu resurse despre istoria, viața socială și culturală a comunității, etnografia și turismul local, crearea unui fișier de autoritate a personalităților locale);
- Programe inter-generaționale (transferul de cunoaștere între generații, predarea de către adolescenți a unor cunoștințe de bază în utilizarea calculatorului pentru persoanele în vârstă, clubul “La sfat cu bunicii”);
- Programe tehnologice (activități și animații cognitive bazate pe tehnologii informaționale; ateliere de lucru pentru dezvoltarea abilităților creative: design, desen, tehnoredactare, prezentări în powerpoint, prezi, de comunicare, prin tehnologie, cu rudele din străinătate).

Pentru nevăzători și persoanele cu deficiențe de vedere sunt puse la dispoziție atât cărți audio, cât și lecturi cu voce tare, realizate de către voluntari. În țările dezvoltate pentru persoanele în etate și cele cu deficiențe de vedere sunt oferite stații de internet adaptate, cu ecrane mărite, în vederea facilitării activității lor în mediul electronic. Persoanelor cu dizabilități li se oferă mecanisme care întorc paginile cărții, măresc imaginile, sintetizatoare de vorbire etc.

Unii biblioteconomiști susțin includerea serviciilor comunitare în tipologia serviciilor prestate de bibliotecă, iar alții consideră că ele țin de alte instituții și reprezintă niște servicii suplimentare pentru biblioteci.

În funcție de destinație se disting următoarele servicii:

- ♦ individuale, orientate pe necesitățile informaționale ale unui anumit utilizator;

- ♦ de grup, axate pe o categorie anumită de utilizatori necesitățile informaționale ale cărora sunt apropiate sau similare după conținut sau pe nevoile de informare ale unor grupuri de utilizatori, uniți printr-o comunitate de interese profesionale, științifice, educative, recreative sau de altă natură;
- ♦ de masă, orientate pe necesitățile informaționale ale unui cerc larg de utilizatori. ale unei grupări mari de persoane cu anumite caracteristici comune;

La baza clasificării serviciilor și produselor bibliotecii pot sta și alte caracteristici, cum ar fi:

- frecvența livrării serviciului (servicii livrate continuu, servicii livrate periodic, servicii livrate o singură dată);
- modalitatea de prestare a serviciului (direct la bibliotecă, prin intermediul canalelor de comunicare - telefon, e-mail, poștă tradițională, poștă electronică, printr-un intermediar). Acest criteriu exprimă accesibilitatea oferirii serviciului și interacțiunea dintre utilizator și prestatorul serviciului. Obiceiurile utilizatorilor sunt factori-cheie a modului de prestare a serviciului, ceea ce determină biblioteca să caute în permanență soluții noi.

În caz de necesitate, în scop de cercetare sau de producție, se pot elabora clasificări bazate pe caracteristicile calitative ale serviciilor și produselor oferite (plenitudine, operativitate, posibilități de căutare etc.), precum și pe cele tehnologice (tradiționale, automatizate, catalogare centralizată etc.).

Numărul de variante posibile ale clasificărilor serviciilor și produselor de bibliotecă poate fi limitată doar de limitele suficienței rezonabile.

Furnizorul de servicii și produse de bibliotecă este bibliotecarul care trebuie să cunoască interesele, necesitățile informaționale, preferințele utilizatorilor privind modalitățile de prezentare și diseminare a informației și gradul de satisfacție a utilizatorilor. Beneficiarul serviciilor de bibliotecă este utilizatorul, care poate decide oricând schimbarea furnizorului de informații. Bibliotecarul este persoana ce poate influența decizia utilizatorului prin calitatea informațiilor oferite și promptitudinea de răspuns la cererile de informare ale utilizatorilor.

Calitatea unui serviciu de bibliotecă poate fi asigurată prin următoarele caracteristici:

- înțelegerea necesităților informaționale ale utilizatorilor de către bibliotecar;
- aplicarea în practică a abilităților, competențelor și cunoștințelor generale și profesionale ale bibliotecarului;
- receptivitatea și disponibilitatea bibliotecarului de a răspunde nevoilor de informare ale utilizatorului;
- tratarea utilizatorului cu politețe, amabilitate și respect;
- asigurarea încrederii și garanția utilizatorului că va obține informații relevante și prompte;

- relaționarea serviciului standard cu alte servicii ale bibliotecii care ar satisface mai calitativ și exhaustiv cererea de informare a utilizatorului;
- comunicarea eficientă a bibliotecarului cu utilizatorul (informarea în limbaj clar, adaptat la diferiți utilizatori, a conținutului serviciului, timpului de așteptare etc.);
- personalizarea serviciului și păstrarea confidențialității;
- accesibilitatea serviciului (prin telefon, site-ul bibliotecii, serviciul “întrebă bibliotecarul”, poșta electronică);
- prestarea eficientă și corectă a serviciului;
- oferirea cu promptitudine a informației.

Utilizatorul prin calitate percepe atât calitățile produsului/serviciului, cât și modul în care i-a fost prestat un serviciu sau oferit un produs, adică pune accent și pe calitatea servirii informaționale sau documentare. Astfel, bibliotecarii care interacționează direct cu utilizatorii, chiar dacă ei nu reprezintă decât ultima verigă a unui sistem de activități a unui număr mai mare de bibliotecari, ei sunt cei care dau valoare serviciilor și produselor prin calitatea servirii utilizatorilor.



Produsele și serviciile informaționale sunt rezultatele activității bibliotecii, ele fiind cele care condiționează și pun în mișcare toate procesele de muncă cu caracter operațional și funcțional ce se desfășoară în bibliotecă.

Într-adevăr, pentru a crea produsele informaționale, ca răspuns la nevoile exprimate prin cereri de informare, este necesar de a combina cât mai eficient elementele de producție: munca (activitatea angajaților), echipamentul tehnic și material, resursele software, resursele lingvistice etc. De funcționalitatea acestor subsisteme depinde calitatea produselor și serviciilor prestate, modul și formele de prezentare a informației utilizatorilor. Calitatea produselor depinde de calitatea materiilor prime, de modul de desfășurare a procesului tehnologic, de gradul de uzură al utilajelor și echipamentelor, de calificarea bibliotecarilor etc.

Specialiștii bibliotecii pot fi considerați drept unul dintre elementele care garantează succesul sau eșecul strategiilor de implementare a serviciilor și produselor de bibliotecă. În condițiile actuale, influențate de o multitudine de factori tehnologici, bibliotecile ar trebui să-și reorienteze politica de oferte spre acele produse și servicii care sunt într-adevăr dorite de utilizatori.

Subsistemul resurselor. O altă componentă a sistemului tehnologic o constituie subsistemul resurselor, care include resursele umane, tehnice, software, lingvistice. Aceste elemente creează condiții optime de funcționare a celorlalte elemente ale sistemului tehnologic, le avantajează, contribuie la eficientizarea proceselor tehnologice și extinderea relațiilor dintre bibliotecă și utilizator.

Funcționalitatea eficientă a bibliotecii ca sistem poate fi asigurată doar dacă aceasta dispune de un personal competent, conștiincios, receptiv la schimbări și inovații, care contribuie la consolidarea continuă a bibliotecii. Succesul activității bibliotecii, calitatea serviciilor și a produselor furnizate sunt influențate de capacitățile, calitățile individuale, valorile, necesitățile și așteptările profesionale și personale ale

fiecărui angajat în parte. Evident, dacă angajații nu cred că comportamentul impus de bibliotecă le va satisface necesitățile personale, ei nu vor lucra eficient. Managerul bibliotecii trebuie să orienteze comportamentul personalului astfel încât să fie atinse obiectivele stabilite, utilizând oameni cu calitățile necesare pentru realizarea unor sarcini concrete și formând un mediu de lucru adecvat pentru menținerea acestor calități.

Actualmente, pentru o dezvoltare eficientă a sistemului tehnologic al bibliotecilor este nevoie atât de personal de specialitate, cum ar fi bibliotecarii, bibliografii, redactorii, metodiștii, cât și de specialiști ai altor profesii: operatori ai aparatelor de multiplicare, ingineri programatori, administratori de sistem, marketologi, psihologi, sociologi. Necesitățile de personal se formează în funcție de diverse aspecte ale activității de bibliotecă: activitatea tradițională, orientată spre tehnologia clasică de bibliotecă, activitatea inovațională, care presupune implementarea în practica de bibliotecă a tehnologiilor informaționale moderne, și activitatea integratoare, care include activitatea de bibliotecă în structura serviciilor de informare actuale și extinde sfera de utilizare a specialiștilor în biblioteconomie și știința informării.

Interacțiunea umană reprezintă un principiu de bază în funcționarea eficientă a bibliotecii. Relația dintre oameni și scopuri este esențială, fără a epuiza prin aceasta complexitatea și specificul sistemului tehnologic. Definitorii pentru sistem sunt, simultan, relațiile interumane și relațiile fiecărui om și ale tuturor împreună cu structura de ansamblu a sistemului. Tot atât de importantă este și calitatea interacțiunii umane. Dobândirea statutului de membru al bibliotecii și asumarea în consecință a scopului organizațional nu garantează îndeplinirea obiectivelor bibliotecii decât dacă interacțiunea umană îmbracă forma cooperării, evitându-se și depășindu-se conflictele interumane. Fiecare bibliotecar trebuie să se integreze într-o muncă colectivă, sarcinile lui fiind percepute ca un efort de ansamblu al colectivului.

Un element indispensabil al sistemului tehnologic al bibliotecii îl reprezintă resursele tehnice. Biblioteca actuală, de rând cu serviciile tradiționale, implementează tehnologii de prelucrare analitico-sintetică, înmagazinare, multiplicare și transmitere a informațiilor. Conform dotărilor și mijloacelor tehnice de care dispune, biblioteca creează baze de date și locuri de lucru informatizate, asimilează tehnologii multimedia, de rețea și hipertext, își face vizibile colecțiile digitale pe site-ul propriu. Bibliotecile digitale reprezintă o nouă infrastructură, în care informația devine comprehensibilă, transportabilă, difuzabilă, partajabilă și care a fost creată prin folosirea pe scară largă a comunicațiilor și informației digitale.

Luată împreună, informațiile și echipamentele tehnice constituie elemente-cheie în dezvoltarea contemporană a bibliotecii. În context, credem că e absolut necesar ca bibliotecile din Republica Moldova să se asigure cu resurse tehnice adecvate, necesare pentru a nu se face pași înapoi, pentru a diminua decalajele existente între potențialul tehnic al bibliotecilor autohtone și cele din țările industrial dezvoltate.

Activitatea bibliotecilor contemporane presupune utilizarea largă a computerelor. Acestea însă nu pot fi valorificate pe deplin fără a fi însoțite de resursele software. Un computer dotat cu un program specializat adecvat extinde calitativ serviciile oferite de bibliotecă și eficientizează economic această instituție. Resursele software trebuie să fie sisteme integrate și modularizate, care să cuprindă module specifice pentru acoperirea proceselor de bază ale bibliotecii (achiziții, catalogare, circulație, evidență, interogare, rapoarte etc.). Ele trebuie să fie selectate în funcție de complexitatea, dimensiunea serviciilor gestionate, funcțiile realizate și corelate cu cerințele hardware, deoarece fiecare software are anumite cerințe minimale în ceea ce privește hardware-ul necesar implementării.

Tehnologiile informaționale moderne, în special sistemele automatizate integrate, influențează considerabil extinderea și îmbunătățirea calității ofertei de servicii și produse informaționale furnizate utilizatorilor, dar, în același timp, implică probleme teoretice și metodologice privind utilizarea resurselor lingvistice în procesul de analiză semantică a documentelor. În acest sens, este necesară achiziționarea, dezvoltarea și utilizarea unui complex de resurse lingvistice, care să ofere reflectarea multidimensională a conținutului documentelor, prin urmare, să permită accesul calitativ la informație. Influențând în mod direct calitatea prelucrării documentelor și a regăsirii informației, resursele lingvistice au o importanță deosebită în asigurarea compatibilității lingvistice a sistemelor automatizate ale bibliotecilor.

Resursele lingvistice sunt alcătuite din următoarele componente principale: formatele de înregistrare bibliografică, limbajele documentare, baza lingvistică, metodele de indexare.

Un component important al resurselor lingvistice îl constituie formatele de înregistrare a informației. În ultimii ani, o răspândire largă a căpătat formatul MARC 21, care este o combinație a formatelor USMARC, CANMARC, UKMARC într-o formă îmbunătățită și evoluată. În prezent există un complex de formate specializate MARC 21 pentru:

- ◆ date bibliografice;
- ◆ date de autoritate;
- ◆ date referitoare la exemplare;
- ◆ date de clasificare;
- ◆ date referitoare la comunitate.

Limbajele documentare ocupă un rol destul de important în structura resurselor lingvistice și pot fi divizate în două categorii:

- limbaje de clasificare (sistematice), care se utilizează pentru prelucrarea formală a documentelor;
- limbaje de indexare (semantice sau combinatorii), care se utilizează în vederea prelucrării semantice a documentelor și ca cheie de acces la regăsirea informației.

Din categoria de limbaje de clasificare fac parte: Clasificarea Zecimală Dewey, Clasificarea Zecimală Universală, Clasificarea Bibliotecii Congresului etc. Bibliotecile din Republica Moldova utilizează Clasificarea Zecimală Universală. Limbajele de indexare sunt reprezentate de tezaure, vocabulare controlate.

Automatizarea tehnologiilor de bibliotecă, în special a celor ce țin de prelucrarea documentelor, impune bibliotecilor elaborarea unor concepte privind componența resurselor lingvistice, necesare pentru funcționarea eficientă a sistemelor automatizate de biblioteci. Un loc aparte revine armonizării resurselor de indexare postcoordonată și precoordonată, care în mare parte determină calitatea informației livrate. Dacă gradul de elaborare a resurselor de indexare precoordonată este satisfăcător, apoi resursele postcoordonate rămân a fi o problemă pentru biblioteci, implicându-le în activități mai puțin tradiționale. Una din problemele centrale, cu impact ulterior asupra calității prelucrării documentelor și a regăsirii informației, este determinarea strategiei de indexare a documentelor, majoritatea bibliotecilor optând pentru indexarea coordonată normalizată, care permite evitarea zgomotului și pierderilor informaționale. La alegerea strategiei de indexare se ține cont de mai mulți factori, inclusiv și de tipul bibliotecii, punându-se accent pe indexarea controlată, adică indexarea cu verificare după tezaur, care duce la creșterea probabilității de coincidență a caracterizării prin aceiași termeni a documentelor intrate în sistem și a cerințelor de informare adresate sistemului.

În acest context, bibliotecile sunt puse în situația de a crea propriile limbaje controlate sau recurs la traducerea și adaptarea celor existente. Această activitate și-o asumă, în special, bibliotecile care implementează soft-uri specializate și doresc să îmbunătățească calitatea investigării informației în cataloagele online pe care le pun la dispoziția utilizatorilor.

Bibliotecile din Republica Moldova ce dețin colecții cu conținut universal utilizează în calitate de limbaje de indexare controlată următoarele tezaure:

Rameau (Repertoire d'autorite-matiere encyclopedique et alphabetique unifie) — tezaur politematic dezvoltat de Biblioteca Națională a Franței, având la bază manualul de indexare al Bibliotecii Congresului Statelor Unite și repertoriul enciclopedic de autoritate al Bibliotecii Universitare Laval din Canada.

EuroVoc — tezaur multilingv și multidisciplinar care acoperă terminologia domeniilor de activitate ale Uniunii Europene, punând accentul pe activitatea parlamentară. EuroVoc este disponibil în 23 de limbi oficiale ale Uniunii Europene, inclusiv și în limba română. Este elaborat în corespundere cu ultimele tendințe ale standardelor internaționale de creare a tezaurelor și este bazat pe tehnologii specifice web-ului semantic.

Bibliotecile ce dețin colecții specializate într-un anumit domeniu utilizează limbaje specializate de indexare controlată:

AGROVOC — tezaur multilingv în domeniul științelor agricole, silviculturii, pescuitului, alimentației și domeniilor adiacente (mediul ambiant, dezvoltare

rurală ș. a.), gestionat de Organizația Internațională pentru Agricultură și Alimentație (FAO). Traducerea și adaptarea tezaurului Agrovoc în limba română se realizează de Biblioteca Republicană Științifică Agricolă în baza softului bazat pe web VocBench 2.0.

Medical Subject Headings (MESH) — tezaur elaborat de către Biblioteca Națională de Medicină a SUA pentru indexarea și investigarea documentelor din domeniul medicinei.

Prezența și calitatea resurselor lingvistice influențează în mod direct calitatea prelucrării documentelor intrate în sistem și calitatea investigării informației. După dinamica de dezvoltare, resursele lingvistice rămân în urmă de resursele hardware și software, fiind, totodată, condiționate de acestea. Mai mult ca atât, dacă calitatea resurselor hardware și software ține, în special, de posibilitățile financiare ale bibliotecii, care permit sau nu procurarea de hardware și software performante, resursele lingvistice sunt în mare parte dezvoltate sau adaptate în bibliotecă, cu implicarea personalului propriu²⁶.

Bibliotecile își doresc și își pun scopul de a achiziționa și a-și organiza un complex de resurse lingvistice, însă se confruntă cu probleme ce țin de deficitul acestor resurse pe piața informațională. Aceasta se explică prin faptul că elaborarea resurselor lingvistice necesită eforturi intelectuale deosebite, crearea unor grupuri de lucru specializate, mobile, de specialiști de diferite profiluri, organizarea unor expertize complexe de lungă durată, efectuarea controlului calității etc. De asemenea, există și riscul achiziționării unor resurse lingvistice de o calitate joasă, elaborate de producători interesați în comercializarea resurselor și obținerea unui profit.

Creșterea rolului și a importanței resurselor tehnice ca element al sistemului tehnologic de bibliotecă impune cerințe și față de bibliotecari: abilități de utilizare a computerului, a internetului, a bazelor de date, a rețelelor de socializare etc.

Resursele tehnice, software și lingvistice ale bibliotecii influențează mult asupra utilizatorilor. Astăzi, utilizatorii solicită tot mai frecvent servicii prompte, operative, servicii la distanță, ceea ce presupune că biblioteca trebuie să dispună de un potențial tehnic adecvat (computere, scanere, conexiune la internet, xerox etc.). În cazul în care apar defecțiuni tehnice a unui element din sistem (de ex. scannerul, conexiunea internet) se reduce la zero și funcționalitatea altor elemente, cum ar fi livrarea electronică a unui document solicitat de către utilizator prin intermediul poștei electronice. Izolat de sistem, acest element nu duce la rezultate majore în funcționarea bibliotecii, dar scopul lui este de a asigura desfășurarea eficientă a proceselor tehnologice. În același timp, el reprezintă un subsistem cu impact social bine pronunțat, caracterizându-se prin capabilitatea de asigurare cu informații a utilizatorilor la distanță.

Subsistemul de documente tehnologice. Eficiența tehnologiilor bibliotecare depinde în mare măsură de existența în bibliotecă a unui subsistem de documente tehnologice. Acesta îi oferă întregului sistem un statut oficial, îi redă uniformitate, vizibilitate și transparență.

²⁶ KARNAEVA, L. Dezvoltarea resurselor lingvistice ale sistemelor automatizate de biblioteci. In: InfoAgrarius. 2004, nr. 1, p. 6.



Documentația tehnologică de bibliotecă este un pachet de documente textuale sau grafice, ce conțin norme, reglementări, dispoziții referitoare la tehnologiile de bibliotecă.

Documentația tehnologică se utilizează, în general, la gestionarea tehnologică a activității bibliotecare, la luarea deciziilor manageriale, la realizarea auditului și consultingului tehnologic, la formarea cunoștințelor tehnologice la noii angajați, la evaluarea performanțelor și rezultatelor obținute.

Clasificarea documentelor tehnologice presupune următoarele tipuri:

- nomenclatorul proceselor și subproceselor tehnologice de bibliotecă;
- instrucțiunea tehnologică;
- hartă-traseu tehnologică;
- decizia tehnologică.

Direcțiile-cheie în asigurarea informațional-documentară a tehnologiilor bibliotecare constau în:

- colectarea informațiilor despre subiectele și obiectele de interacțiune tehnologică;
- organizarea acestor informații (sistematizare, analiză, sinteză);
- prelucrarea și păstrarea informației;
- reeditarea, multiplicarea unui număr necesar de exemplare;
- asigurarea accesului la informație (difuzarea informației către persoanele participante la realizarea procesului tehnologic, prestarea serviciului sau crearea produsului bibliotecii);
- exercitarea controlului asupra respectării de către executanți a cerințelor stipulate în documente.

Caracteristicile definitorii ale sistemului documentar tehnologic sunt actualitatea, simplitatea, coerența și plenitudinea funcțională. De asemenea, acest sistem trebuie să fie constituit din documente tehnologice aflate în interdependență, descriind în detaliu toate legăturile și interconexiunile dintre procesele tehnologice.

Sistemul documentar tehnologic constituie un suport informațional de bază ce contribuie la optimizarea proceselor tehnologice, la îmbunătățirea calității producției informaționale a bibliotecii, la amplificarea comunicării profesionale în cadrul bibliotecii și în relațiile cu utilizatorii săi, la ridicarea nivelului de cunoștințe tehnologice al angajaților etc.

Evaluarea eficienței sistemului de bibliotecă. Ca instituție socială, biblioteca trebuie să asigure utilizarea eficientă și în bune condiții a resurselor informaționale, acumulate pe parcursul mai multor ani, prin oferirea și prestarea unui spectru larg și divers de produse și servicii informaționale de înaltă calitate și la un nivel operativ și optim utilizatorilor săi.

Analiza gradului de dezvoltare a sistemului tehnologic, a capacității lui de supraviețuire, a direcțiilor lui de dezvoltare presupune evaluarea eficienței sistemului, aprecierea rezultatelor raportate la obiectivele bibliotecii și în relație cu contextul real în care își desfășoară activitatea. Evaluarea sistemului tehnologic permite:

- determinarea gradului de realizare a scopului și obiectivelor bibliotecii, redefinirea obiectivelor sistemului (dacă este cazul);
- investigarea zonelor slabe și a celor ce necesită schimbări și stabilirea cauzelor și a motivelor generatoare de eșecuri;
- realizarea unor schimbări tehnologice constructive și îmbunătățirea activității bibliotecii;
- o înțelegere mai bună a așteptărilor utilizatorilor;
- alocarea rațională de resurse pentru activități, servicii, produse etc.

Funcționarea eficientă a bibliotecii ca sistem tehnologic constă în obținerea unor rezultate maxime și a unor efecte economice, în condițiile cheltuirii într-un mod rațional a resurselor tehnico-materiale, umane, financiare.



Într-o abordare sistemică, eficiența sistemului reprezintă raportul dintre efectul obținut în rezultatul activității sistemului și cheltuielile efectuate în procesul funcționării sale.

Eficiența sistemului presupune eficiență socială și economică.



Eficiența socială se referă la efectele produselor și serviciilor informaționale asupra utilizatorilor, la nivelul calitativ al serviciilor și produselor, la nivelul în care produsele și serviciile satisfac necesitățile informaționale ale utilizatorilor etc.

Este destul de dificil de exprimat eficiența socială cu ajutorul unor indicatori cantitativi. Aceasta presupune mai mult o dimensiune calitativă și se concretizează în gradul de satisfacție a utilizatorilor și în nivelul de calitate a produselor și serviciilor bibliotecii. De satisfacția utilizatorilor depinde rezistența în timp și reușita activității bibliotecii.



Eficiența economică caracterizează cheltuielile, eforturile necesare pentru crearea produselor și oferirea serviciilor informaționale utilizatorilor, astfel fiind cuantificată o relație specifică între parametrii de efort și efect.

Tendința de îmbunătățire permanentă a sistemului tehnologic al bibliotecii impune monitorizarea și verificarea sistematică a nivelului de funcționalitate a proceselor ce se desfășoară în bibliotecă, de asemenea poate impune și necesitatea unei certificări din partea unor organe sau persoane competente. Din aceste considerente, biblioteca poate solicita sau poate fi supusă unui audit intern sau extern, care se va realiza în baza unor criterii prestabilite (politici, proceduri, cerințe).

Auditarea bibliotecii ar putea fi realizată în dependență de următoarele dimensiuni:

- ♦ dimensiunea legală: măsura în care în bibliotecă sunt aplicate reglementările legale din domeniu;
- ♦ dimensiunea profesională: conformitatea proceselor bibliotecii cu standardele profesionale acceptate și procedurile specifice bibliotecii;

- ◆ dimensiunea economică: atingerea obiectivelor strategice cu un anumit quantum de resurse (timp, personal, echipamente);
- ◆ dimensiunea bibliotecă - personal: proporțiile implementării unei politici de personal, de la angajare până la instruire și evaluare;
- ◆ dimensiunea bibliotecă - utilizator: măsura în care serviciile oferite de bibliotecă sunt în concordanță cu așteptările utilizatorilor.

Principiul examinării multicriteriale a funcționării sistemului tehnologic presupune că fiecare subsistem tehnologic (de resurse, de procese, managerial etc.) dispune de un set de criterii și indicatori de evaluare a eficienței. Diversitatea produselor și serviciilor bibliotecii necesită aplicarea unei abordări diferențiate în procesul de evaluare. Adepții abordării monocriteriale (Iu. Stolearov, M. Dvorkina etc.) au făcut încercări de a elabora criterii unice de evaluare a bibliotecii în baza indicatorilor ce caracterizează anumite aspecte ale bibliotecii, cum ar fi servirea bibliografică. Complexitatea acestor indicatori a determinat însă dificultăți în formarea unui criteriu unic al eficienței și calității. În acest sens, ar fi bine ca evaluarea să presupună o viziune sistemică integratoare, dar și evaluarea fiecărui subsistem aparte, cu toate relațiile sale.

Subsistemul managerial. Organizarea rațională și funcționarea efectivă a sistemului tehnologic sunt asigurate de către subsistemul managerial, care efectuează controlul intrărilor de materie primă și resurse, controlul curent al procesului de producție și controlul final al calității produselor. În subsistemul managerial se acumulează informația privind necesitățile informaționale și cerințele față de produse și servicii, toată informația de reglementare (normativele, standardele, documentația tehnologică). Subsistemul managerial asigură interacțiunea durabilă a elementelor și subsistemelor, reglează funcționarea sistemului tehnologic în întregime și realizează prognozele de dezvoltare a acestuia.

În scopul dirijării cu succes a tehnologiilor bibliotecare, în cadrul bibliotecilor există Comisia tehnologiei de bibliotecă, care asigură eficiența tehnologiilor bibliotecare prin: diagnosticare, cooperare, soluționare și asistență profesională.

Atribuțiile de bază ale comisiei sunt următoarele:

- dirijarea și optimizarea proceselor tehnologice de bibliotecă;
- elaborarea strategiei tehnologice a bibliotecii;
- standardizarea și unificarea proceselor tehnologice;
- cercetarea, evaluarea și adoptarea fișelor tehnologice elaborate în cadrul subdiviziunilor bibliotecii;
- coordonarea relațiilor tehnologice între subdiviziunile de structură ale bibliotecii;
- formarea culturii tehnologice a bibliotecarilor;
- asigurarea informațională a personalului implicat în realizarea proceselor tehnologice;

- realizarea controlului privind respectarea disciplinei tehnologice;
- diagnosticarea situației tehnologice în scopul previziunii procesului inovațional tehnologic și evaluarea calității tehnologiilor;
- acordarea de asistență metodologică și consultativă pe problemele actuale și de perspectivă ale bibliotecii și implementarea noilor tehnologii bibliotecare.

Ca instrumente ale managementului tehnologic pot servi: transferul tehnologic, auditul tehnologic, consultingul tehnologic etc.

Creșterea influenței tehnologiilor informaționale moderne în toate sferele cunoașterii duce la schimbarea paradigmatelor tehnologice, a metodelor și tehnicilor tradiționale de lucru, a formelor de prezentare a produselor informațional-bibliografice și de prestare a serviciilor informaționale. În aceste condiții, bibliotecarii trebuie să se implice mai activ în sfera inovațiilor tehnologice și să utilizeze la maximum posibilitățile transferului tehnologic.



Prin transfer tehnologic se înțelege schimbul/transferul/transmiterea realizărilor tehnologice de la o instituție la alta pentru a permite fabricarea unui produs, aplicarea unui proces sau livrarea unui serviciu.

Obiectivele de bază ale transferului tehnologic sunt:

- evaluarea situației tehnologice, a tendințelor și perspectivelor de dezvoltare tehnologică a bibliotecii în condițiile noilor tehnologii;
- ridicarea eficienței activității bibliotecii prin intermediul modificărilor sau îmbunătățirii structurii tehnologice și/sau organizaționale și ciclurilor de producție din cadrul bibliotecii;
- implementarea tehnologiilor avansate naționale și internaționale, a produselor și serviciilor inovaționale în practica bibliotecară;
- adoptarea noilor procese tehnologice;
- aplicarea mijloacelor tehnice moderne;
- valorificarea noilor metode de servire informațională, a metodelor eficiente de lucru ce permit raționalizarea tehnologiilor intra- și interdepartamentale etc.

Transferul tehnologic joacă un rol esențial în crearea unor noi produse și servicii informaționale și în îmbunătățirea performanțelor celor existente.

Principalele obiecte ale transferului tehnologic sunt:

- tehnologia produselor și serviciilor informaționale prin care se transpun idei noi în produse și servicii noi pentru a satisface necesitățile informaționale ale utilizatorilor;
- tehnologia procesului, ce are ca scop îmbunătățirea metodelor curente utilizate în sistemul de producție;
- noi tehnologii, standarde etc.

În sfera bibliotecară sunt răspândite următoarele forme de transfer tehnologic:

- ♦ de la instituții generatoare de tehnologii la biblioteci;
- ♦ între biblioteci și filialele lor;
- ♦ între bibliotecile partenere (consorții, asociații, sisteme etc.).

Eficiența transferului tehnologic este dictată de tendințele bibliotecilor spre inovații și noi tehnologii, realizarea permanentă a monitorizării noilor tehnologii, analiza beneficiilor care vor apărea în rezultatul aplicării tehnologiei din exterior în corespundere cu necesitățile și posibilitățile bibliotecii.

Pentru realizarea transferului tehnologic este necesară și analiza preliminară a potențialului productiv-tehnologic, economico-financiar, uman și inovațional al bibliotecii, precum și a capacității de valorificare a noilor tehnologii.



Evaluarea potențialului transferului tehnologic presupune identificarea de noi tehnologii, analiza tehnologică de pe pozițiile adaptării și implementării în biblioteca respectivă, evaluarea impactului tehnologiei asupra activității bibliotecii, a modalităților de realizare a transferului tehnologic.

La alegerea tehnologiei se iau în considerare mai mulți factori organizațional-tehnologici: nivelul de dezvoltare și de evoluție a tehnologiei, producătorul, perspectivele de dezvoltare a tehnologiei, gradul de aplicabilitate, sistemul de documentație, de servicii etc.

Practica demonstrează că pentru efectuarea transferului tehnologic este necesară analiza permanentă a obiectului implementat, studierea impactului tehnologiei asupra producției bibliotecare și prestării de servicii informaționale. De asemenea, în scopul transmiterii eficiente a tehnologiilor este necesară inițierea unui dialog național referitor la transferul tehnologic, al valorificării rezultatelor cercetărilor realizate de biblioteci, crearea unui portal informațional specializat de transmitere a noilor tehnologii ce ar permite schimbul permanent de informații privind obiectele transferului tehnologic.



Întrebări de recapitulare

Ce este un sistem tehnologic de bibliotecă?

Care sunt principiile de organizare și funcționare a sistemului tehnologic de bibliotecă?

Ce caracteristici trebuie să posedă un sistem tehnologic?

Care sunt componentele de bază ale sistemului tehnologic de bibliotecă?

Cum poate fi structurată activitatea tehnologică a bibliotecii?

În ce constă aplicarea principiului abordării procesuale în activitatea bibliotecii?

Care sunt rezultatele finale ale desfășurării proceselor tehnologice de bibliotecă?

1.3. FUNCȚIILE TEHNOLOGICE ALE BIBLIOTECII

Sistemul tehnologic de bibliotecă trebuie să fie orientat spre transformarea cu cheltuieli minime a materialelor existente în produse și servicii informaționale necesare societății, luându-se în considerare condițiile și timpul utilizat la realizarea lor.

Producția de bibliotecă, caracterizată prin instabilitatea asortimentului de servicii și produse, care condiționează o redistribuire permanentă a sarcinilor funcționale între angajați, necesită o bază tehnologică sigură.

Funcția primordială a oricărui sistem tehnologic constă în transformarea unui flux de intrări (materie primă) în ieșiri (produs final). Astfel, biblioteca îndeplinește următoarele funcții tehnologice:

- alegerea asortimentului de servicii și produse informaționale;
- pregătirea tehnologică a producției;
- crearea produselor și serviciilor informaționale și punerea lor la dispoziția utilizatorilor, ceea ce, de fapt, constituie rezultatul activității sistemului tehnologic;
- evaluarea eficienței producției bibliotecare, verificarea concordanței nivelului de performanță a produsului nou cu parametrii prescriși în documentul de proiectare.

Datorită faptului că intervin schimbări permanente atât în necesitățile informaționale ale utilizatorilor, cât și în mediul în care biblioteca își desfășoară activitatea, este necesar ca biblioteca să se preocupe în mod deosebit de înnoirea gamei de produse — prin crearea de produse noi, dar și prin modernizarea celor existente. Dacă utilizatorilor li se vor pune la dispoziție produse și servicii deosebite, de calitate, care să le satisfacă necesitățile, ei își vor îndrepta preferințele anume către această instituție.

Determinarea asortimentului de servicii și produse informaționale se realizează în baza studierii necesităților de informare ale utilizatorilor prin diverse metode sociologice, de marketing. Astfel, se evidențiază necesitățile noi ale comunității, care condiționează apariția de noi poziții sortimentale.

În procesul de determinare a noilor produse și servicii informaționale se delimitează mai multe activități:

- *generarea ideilor și propunerilor de produse/servicii noi*, ceea ce constă în căutarea continuă, sistematică, și nu întâmplătoare, a oportunităților, care să conducă la găsirea celor mai bune idei dintre cele existente. Principalele surse de idei provin din interiorul bibliotecii, prin organizarea brainstormingurilor, de exemplu, dar și din surse externe — de la consumatorii finali de informații, prin nemulțumiri, sugestii, de la concurenții care lansează un produs ce poate fi copiat sau îmbunătățit, din publicații etc.;

- *selectarea ideilor*, adică trierea ideilor celor mai bune în scopul eliminării celor care nu ar fi eficiente. Selectarea ideilor presupune și confruntarea lor cu restricțiile materiale, financiare și umane, dar și corespunderea lor unor criterii ca satisfacerea unei nevoi clar definite a utilizatorului, concordanța cu politicile de producție și de marketing ale bibliotecii, utilizarea eficientă a capacităților de producție existente și a resurselor umane, materiale, tehnice;
- *elaborarea conceptului noului produs/serviciu*, înțelegându-se că ideea ce vizează un nou produs/serviciu pe care biblioteca l-ar putea oferi trebuie transformată în conceptul de produs care reprezintă o versiune a ideii, ce definește necesitatea pe care o va satisface, trăsăturile lui caracteristice și avantajele ce le oferă utilizatorilor.

Pregătirea tehnologică a producției noului asortiment de servicii și produse informaționale are ca scop asigurarea creării noilor produse sau modernizarea celor existente la nivelul cerințelor din ce în ce mai complexe și mai diversificate ale utilizatorilor, utilizând cele mai performante tehnologii și metode moderne, de asemenea asigurând cele mai bune condiții, reducerea la minimum a cheltuielilor de producție.



Pregătirea tehnologică reprezintă prima verigă în lanțul operațional al procesului de producție și se constituie ca etapă de concepție constructivă și tehnologică.

Obiectivele principale ale pregătirii tehnologice a producției sunt:

- crearea unor produse informaționale competitive din punct de vedere al parametrilor de calitate;
- creșterea nivelului de automatizare a proceselor tehnologice din cadrul bibliotecii;
- raționalizarea consumurilor materiale;
- utilizarea eficientă a capacităților de producție existente în bibliotecă;
- creșterea productivității muncii.



Noțiunea de „pregătire tehnologică” în activitatea de bibliotecă este preluată din tehnologia industrială²⁷, fiind utilizată în special de către I. S. Pilko, și poate fi interpretată ca „ansamblul acțiunilor de asigurare a bibliotecii cu setul integral de documentație tehnologică și cu mijloacele necesare pentru realizarea volumului dat de servicii și produse informaționale în corespundere cu indicatorii calitativi și cantitativi stabiliți”²⁸.

²⁷ ГОСТ 14.004-83 Технологическая подготовка производства. Термины и определения основных понятий. [online]. [Accesat: 25 noiembrie 2014]. Disponibil: http://www.opengost.ru/iso/01_gosty/01040_gost_iso/0104003_gost_iso/1049-gost-14.004-83-tehnologicheskaya-podgotovka-proizvodstva.-terminy-i-opredeleniya-osnovnyh-ponyatiy.html

²⁸ ПИЛКО, И.С. Информационные и библиотечные технологии: учеб. пособие. Санкт-Петербург, 2006, с. 232.

Pregătirea tehnologică a producției bibliotecare urmărește atingerea unui nivel finit de pregătire a acesteia, crearea condițiilor pentru respectarea disciplinei tehnologice de corespundere exactă a procesului de pregătire a produselor și serviciilor cu prevederile documentației tehnologice.



Pentru a defini nivelul finit de pregătire a producției se utilizează termenul de tehnologicitate, care reprezintă o însușire de bază a produselor finite, deci măsura prin care acestea sunt executate și, respectiv, utilizate cu consumuri de materiale și de muncă minime, în așa fel încât să îndeplinească totalitatea cerințelor de natură tehnico-funcțională.

Astfel, tehnologicitatea aplicată în domeniul biblioteconomic poate să se refere la două aspecte: la producere și la exploatare. Am putea spune că tehnologicitatea este un factor de economie. Minimizarea importanței tehnologicității poate duce la mărirea substanțială a volumului de muncă și la un consum suplimentar de materiale.

Pentru aprecierea tehnologicității produselor în biblioteci, în calitate de parametri cantitativi de bază se iau în considerație unii indicatori specifici din cadrul sistemului de indicatori tehnico-economici:

- ♦ *volumul de muncă* – consumul total de timp pentru producerea unui produs sau executarea unui serviciu;
- ♦ *volumul de muncă specific* – consumul de timp pe o unitate de produs;
- ♦ *costul de producție sau prețul de cost* – expresia bănească a tuturor cheltuielilor de producție și de valorificare (exploatare, desfacere) a unui produs sau serviciu;
- ♦ *costul tehnologic* – partea din prețul de cost total al produsului/serviciului, determinată de suma cheltuielilor pentru realizarea proceselor tehnologice;
- ♦ *consumul de materiale sau indicele de consum al materialelor* – consumul de resurse materiale pentru producerea unui produs sau executarea unui serviciu;
- ♦ *consumul specific de materiale* – consumul de materiale pe o unitate de produs/serviciu.

O activitate importantă în cadrul pregătirii tehnologice o constituie proiectarea tehnologică, care presupune elaborarea și fixarea în documentația tehnologică a parametrilor producției, procesului sau sistemului. Proiectarea tehnologică este necesară în procesul asimilării noului asortiment de servicii și produse informaționale, al perfecționării tehnologiei tradiționale și implementării noilor tehnologii informaționale în activitatea bibliotecii.

Proiectarea tehnologică a producției informaționale cuprinde un ansamblu de activități interdependente, dintre care cele mai importante sunt:

1. *Analiza datelor de pornire pentru crearea unui produs sau serviciu informațional* — prima etapă a proiectării tehnologice, care presupune studierea cerințelor calitative față de produsul sau serviciul ce se dorește a fi creat și include identificarea posibilităților de utilizare a produsului/serviciului concret și particularităților lui distinctive și analogice cu alt produs. Tot în cadrul acestei etape se realizează caracterizarea utilizatorilor potențiali, descrierea situațiilor tipice de servire, descrierea formelor optimale de prezentare a informației, posibilitățile optime de difuzare a informației către utilizatori etc.

Drept surse de obținere a acestor informații pot servi următoarele tipuri de documente: documentele de reglementare (standarde, norme, nomenclatura serviciilor etc.), documentele metodologice (recomandări, rezoluții, instrucțiuni metodologice etc.), documentele tehnologice (carta tehnologică, scheme-bloc, algoritme tehnologice etc.), documentele cu caracter normativ (norme, normative, durata realizării proceselor și operațiilor bibliotecare etc.).

Consultarea acestor documente este de un real ajutor în proiectarea proceselor, dar trebuie să se ia în considerație că aceste documente nu oferă întotdeauna informații exhaustive cu privire la specificul produsului/serviciului concret, la cerințele calitative față de rezultatul final, la rezoluțiile tehnologice, metodele și mijloacele de evaluare a procesului tehnologic și a rezultatelor lui.

2. *Alegerea unui model analog, a unei scheme tehnologice unificate și adaptarea lor la biblioteca concretă sau elaborarea unui model propriu al procesului tehnologic pe faze și, în cadrul acestora, pe operații* — dacă în rezultatul căutării a fost depistat un model analog, atunci el va fi adaptat la condițiile bibliotecii concrete, iar dacă căutarea nu asigură un astfel de rezultat, atunci se vor prelua doar elemente separate ale procesului tehnologic care corespund situației date. Se întâmplă și cazuri când în lipsa modelor sau analogiilor un proces tehnologic necesită a fi elaborat de la zero, identificându-se operațiile tehnologice care vor servi ca bază la elaborarea traseului tehnologic.

3. *Evaluarea sistemului de resurse* — calitatea producției bibliotecare este determinată de alegerea calificată a sistemului de resurse, iată de ce în cadrul proiectării tehnologice este necesară identificarea unui complex de resurse pentru un produs/serviciu concret: documentare, lingvistice, materiale, tehnice, software și umane. Rezultatele analizelor efectuate, prezentate în formă textuală sau tabelară, trebuie să conțină o descriere complexă a bazei de resurse necesară pentru producerea produsului/serviciului concret: asigurarea informațională, echipamentul, softul necesar, cheltuielile materiale, componența de executori.

4. *Întocmirea traseului tehnologic* — etapă determinată de consecutivitatea operațiilor tehnologice în cadrul structurii procesului tehnologic, fiind reprezentată sub formă de algoritm, schemă-bloc, schemă tehnologică, operogramă. Procesele trebuie să fie elaborate în baza unui flux tehnologic de ansamblu care să asigure succesiunea etapelor tehnologice, precum și înlănțuirea logică a tuturor proceselor teh-

nologice aferente fluxului. Respectarea acestui principiu constituie premiza proiectării tehnologice logistice raționale care să asigure o circulație fluentă a produselor și serviciilor. În cadrul traseului tehnologic se stabilește ordinea optimă de realizare a operațiilor și a fazelor până la realizarea produsului/serviciului finit.

Drept exemplu de algoritm tehnologic poate servi algoritmul de îndeplinire a referinței bibliografice tematice, care include următoarea succesiune a proceselor și operațiilor tehnologice:

1. Primirea, concretizarea și analiza cererii:
 - ♦ determinarea scopului/temei cererii;
 - ♦ stabilirea limitelor cronologice ale căutării;
 - ♦ stabilirea parametrilor lingvistici;
2. Determinarea și selectarea surselor:
 - ♦ determinarea surselor de îndeplinire a referinței;
 - ♦ utilizarea referințelor existente.
3. Regăsirea informației necesare:
 - ♦ consultarea surselor și regăsirea informației;
 - ♦ evaluarea informației regăsite și selectarea informației.
4. Întocmirea și prezentarea referinței utilizatorului:
 - ♦ întocmirea și prezentarea referinței;
 - ♦ înregistrarea referinței.

Reprezentarea schematică a acestui proces tehnologic sub formă de blocuri funcționale poate fi ilustrată în figura 4.

Traseul tehnologic poate fi structurat și sub formă de schemă tehnologică, în care se fixează nu doar consecutivitatea proceselor și operațiilor tehnologice, dar și rezultatele intermediare pentru fiecare proces și operație (tabelul 1). Totodată, schema tehnologică permite realizarea controlului curent al desfășurării procesului tehnologic.

Tabelul 1. Operațiile tehnologice și rezultatele lor

Operații tehnologice	Rezultate
Primirea, concretizarea și analiza cererii	Cerere de informare
Determinarea temei cererii	Temă
Stabilirea limitelor cronologice ale căutării	Perioadă cronologică
Stabilirea parametrilor lingvistici	Limbi solicitate
Determinarea și consultarea surselor de îndeplinire a referinței	Catalog electronic, baze de date tematice, site-uri pe internet, catalog sistematic
Regăsirea informației necesare	Înregistrări, descrieri bibliografice, adrese de pe internet
Întocmirea și prezentarea referinței utilizatorului	Listă bibliografică tematică
Înregistrarea referinței	Înregistrare în registrul de evidență a referințelor

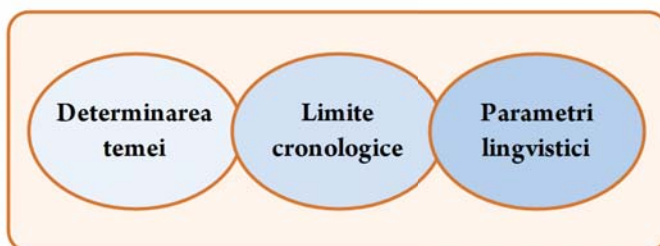
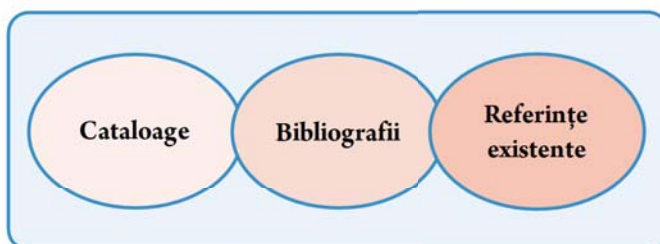
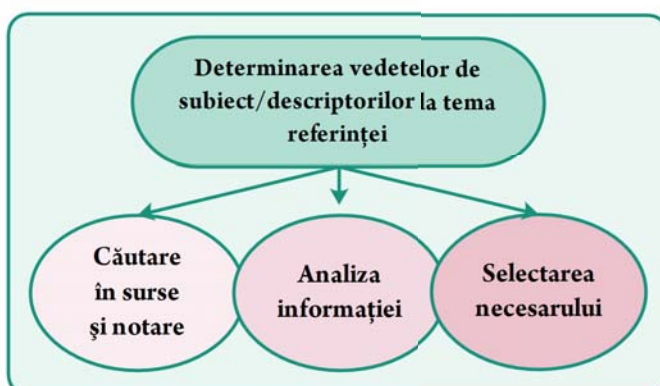
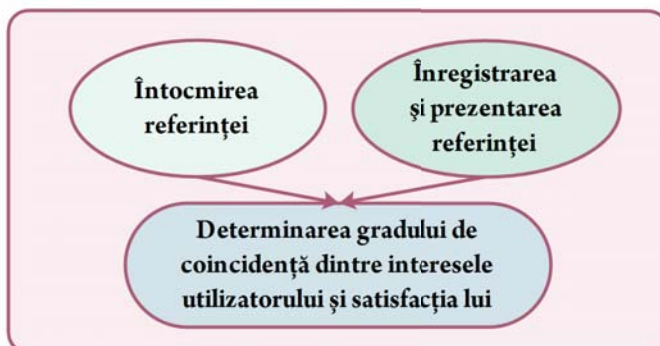
BLOCUL 1. Primirea, concretizarea și determinarea parametrilor temei:**BLOCUL 2. Determinarea surselor de căutare:****BLOCUL 3. Regăsirea informației necesare:****BLOCUL 4. Întocmirea și prezentarea referinței utilizatorului:**

Figura 4. Algoritm de îndeplinire a referinței bibliografice tematice

5. *Proiectarea proceselor tehnologice.* Esența acestei activități constă în concretizarea și detalierea conținutului procesului efectuat la un anumit loc de muncă, prevăzut cu un anumit echipament și alte mijloace necesare²⁹. Forma de fixare a rezultatelor o constituie **fișa tehnologică**, care cuprinde informații privind: denumirea procesului tehnologic, operațiile pe care le include, resursele necesare îndeplinirii procesului, compartimentul responsabil, executanții, unitatea de măsură, norma de timp (producție), documentele de reglementare.

6. *Normarea proceselor tehnologice.* Rentabilitatea proceselor tehnologice și utilizarea rațională a resurselor umane ale bibliotecii implică studierea și determinarea timpului de muncă (exprimat prin norme de muncă) și a personalului necesar pentru proiectarea serviciilor și produselor. În urma studierii timpului de muncă se elaborează norme și normative de muncă.



Norma de muncă exprimă cantitatea de muncă necesară pentru realizarea, în vederea atingerii unui anumit scop, a operațiilor de către o persoană cu o anumită calificare, care lucrează cu intensitate normală, în condițiile unor procese tehnologice și de muncă determinate.

Norma de muncă cuprinde timpul productiv, timpul pentru întreruperi reglementate, impuse de desfășurarea procesului tehnologic și de organizarea muncii. În funcție de caracteristicile procesului de producție, norma de muncă se exprimă sub formă de norme de timp, norme de producție, norme de personal.



Normativele de muncă sunt mărimi stabilite prin generalizarea rezultatelor unor măsurări ale muncii în cele mai diverse condiții pe eșantioane reprezentative.

Normativele sunt elementele componente ale normelor de muncă care stabilesc:

- durata de timp necesar pentru realizarea unui proces de muncă sau a elementelor acestuia (norma de timp);
- numărul de personal pentru efectuarea unui proces de muncă (norma de personal);
- cantitatea de producție care trebuie să fie obținută într-o unitate de timp în anumite condiții tehnico-organizatorice (norma de producție).

Normarea timpului de muncă și de consum pentru realizarea procesului tehnologic poate fi realizată prin 2 modalități: conform documentelor normative sau prin metoda cronometrării, a observațiilor sau a fotografierii zilei de muncă. La elaborarea normelor de muncă se iau în calcul complexitatea procesului de muncă, condițiile de muncă, nivelul de calificare a executantului, mijloacele de muncă.

²⁹ ПИАКО, И.С. Технологические процессы в библиотечной работе: Учебно-методическое пособие. Москва: ЛИБЕРИЯ-БИБИНФОРМ, 2005, с. 97.

7. *Prezentarea rezultatelor proiectării tehnologice.* Toate rezoluțiile tehnologice aprobate sunt fixate în documentația tehnologică, care cuprinde descrierea detaliată, consecutivă și rațională a procesului tehnologic, responsabilii de proces, termenul de îndeplinire și resursele necesare.

Înșușirile calitative ale produselor și serviciilor informaționale se asigură în procesul de producție, dar se manifestă în sfera utilizatorilor. Calitatea producției reflectă calitatea procesului de producție, a activității de concepție tehnologică, constructivă și de organizare a producției, iar calitatea produselor este expresia finală a calității proceselor tehnologice.



Esența funcționării bibliotecii ca sistem tehnologic constă în descrierea detaliată și consecutivă a proceselor tehnologice, a caracteristicilor calitative și cantitative a produselor și serviciilor produse, a resurselor necesare realizării proceselor tehnologice, distribuirea funcțiilor tehnologice și desemnarea responsabililor de proces, asigurarea documentară a proceselor tehnologice.

Lipsa unui element din cadrul descrierii sistemice a procesului tehnologic denotă insuficiența asigurării tehnologice a activităților practice ale bibliotecii și necesită un studiu, o evaluare suplimentară a sistemului în scopul depistării elementelor nefuncționale și în vederea identificării soluțiilor de îmbunătățire și optimizare a lor.

Funcționarea bibliotecii ca sistem organizațional și tehnologic depinde în mare măsură de resursele financiare, de nivelul de calificare și profesionalism al personalului, de diversitatea documentelor achiziționate, altfel spus - de factori externi. Iată de ce biblioteca este obligată să interacționeze și să coordoneze activitatea nu doar în cadrul sistemului său, ci și în ansamblul sistemele din afara sa.

În ultimii ani, producția bibliotecii se caracterizează prin creșterea flexibilității ofertei informaționale, prin diversificarea, specializarea și complexitatea cererilor de informare. Astfel, sistemul tehnologic trebuie să se adapteze la sarcini de producție diferite, atât din perspectiva conținutului, a formei de prezentare a produsului/serviciului, cât și din cea a proceselor tehnologice care trebuie efectuate pentru producerea lor.

În procesul de realizare a unui produs sau serviciu este necesar să tindem la o maximă reducere a parametrilor descriși mai sus și a operațiilor efectuate, iar în rezultat, printr-un volum de muncă cât mai mic, cu cheltuieli minime, să obținem produse și servicii cu un nivel de tehnologicitate cât mai înalt.



Întrebări de recapitulare

Care sunt funcțiile de bază ale sistemului tehnologic de bibliotecă?

Ce presupune proiectarea tehnologică a producției bibliotecii?

Cum se determină asortimentul de servicii și produse ale bibliotecii?

Ce indicatori se utilizează pentru aprecierea tehnologicității producției bibliotecii?

Cum se întocmește traseul tehnologic al unui produs informațional?

Capitolul 2.
METODOLOGIA DE
ELABORARE A
DOCUMENTELOR
TEHNOLOGICE

Capitolul 2.

METODOLOGIA DE ELABORARE A DOCUMENTELOR TEHNOLOGICE

În condițiile transformărilor care au loc în sistemul bibliotecar actual se simte tot mai vădit nevoia de a elabora, revizui, organiza, stoca și asigura transparență și accesul eficient la documentele organizațional-tehnologice ale bibliotecilor și realizarea unui control asupra ciclului complet de viață al acestora. Aceste procese trebuie să devină o preocupare de bază a bibliotecii, deoarece nu prea există aspecte în viața unei organizații sau instituții, inclusiv de infodocumentare, care să nu implice crearea anumitor documente.

Eficiența tehnologiilor bibliotecare depinde în mare măsură de existența în bibliotecă a unui sistem de documente tehnologice, care ar asigura funcționarea eficientă a proceselor tehnologice, ar contribui la coordonarea relațiilor de producție între unitățile de structură ale bibliotecii și la crearea unor produse și servicii informaționale de calitate. Condiția necesară de a obține succes și eficiență în activitatea de bibliotecă rezidă deci în constituirea unui sistem documentar bine organizat.

Procesul de elaborare a documentelor tehnologice este foarte complex, dificil și puțin reflectat în literatura de specialitate, mai multe surse sunt depășite și nu corespund conceptelor moderne de elaborare a documentației tehnologice de bibliotecă.

„Dacă în industrie, de unde au ajuns și în biblioteconomie, formele documentelor tehnologice se elaborează centralizat, cu corectări, precizări și completări ulterioare pe parcursul implementării, la locul implementării, atunci în domeniul biblioteconomic nu s-a importat și această practică – elaborarea mostrelor tip de documente tehnologice”³⁰. Fiecare bibliotecă își elaborează, după necesitate, propriile sale documente tehnologice, fără a colabora cu alte biblioteci de același tip în vederea elaborării unor documente tip, care ar servi ca suport informațional-documentar pentru fiecare bibliotecă în parte.

Dificultatea elaborării documentelor tehnologice este condiționată și de componența multidimensională a proceselor, de corelațiile multiple dintre elementele aceluiași nivel ierarhic, precum și de interdependența elementelor la diferite nivele ierarhice.

³⁰ KULIKOVSKI, Lidia. Fundamentul normativ și de reglementare a proceselor tehnologice în bibliotecă: abordare teoretico-practică. In: Conferința Tehnico-Științifică a colaboratorilor, doctoranzilor și studenților, 15-17 noiembrie 2007 / Univ. Tehnică a Moldovei. Ch., 2007, vol. 1, p. 476.

2.1. METODOLOGIA DE ELABORARE A NOMENCLATORULUI PROCESELOR ȘI OPERAȚIILOR DE BIBLIOTECĂ



Nomenclatorul proceselor și operațiilor de bibliotecă reprezintă un document tehnologic care include enumerarea într-o ordine sistemică, logică și funcțională a proceselor și operațiilor ce se desfășoară în cadrul bibliotecii și poate servi ca bază normativă pentru managementul tehnologiilor de bibliotecă.

Elaborarea nomenclatorului proceselor și operațiilor de bibliotecă poate fi concepută în corespundere cu caracteristicile funcționale sau structurale ale bibliotecii. La baza celor structurale stă organigrama bibliotecii. Astfel, nomenclatorul poate fi elaborat conform unei structuri-cadru a bibliotecii, cum ar fi:

- dezvoltarea colecțiilor;
- evidența colecțiilor;
- prelucrarea documentelor;
- organizarea colecțiilor;
- comunicarea documentelor;
- informare și documentare bibliografică, referințe;
- marketing;
- cercetare și dezvoltare în biblioteconomie.

Biblioteconomistul rus N. S. Redikina menționează în publicațiile sale dificultatea urmăririi unei consecutivități stricte a proceselor în cadrul unor cicluri tehnologice și recomandă pentru bibliotecile mari, a căror activitate se caracterizează prin complexitate, elaborarea nomenclatorului proceselor și operațiilor tehnologice în corespundere cu serviciile și oficiile bibliotecii în ordinea îndeplinirii lor, iar în final, după necesitate, integrarea lor într-o listă unică³¹. Astfel, tehnologiile de bibliotecă pot fi studiate atât conform caracteristicii funcționale, cât și celei structurale.

În elaborarea nomenclatorului se succed două etape. Prima etapă constă în definirea conținutului nomenclatorului, stabilirea formei de prezentare a acestuia și colectarea informațiilor necesare de la departamentele/serviciile bibliotecii. Fiecare departament/serviciu prezintă o listă completă cu indicarea succesivă a proceselor și operațiilor efectuate în cadrul structurii respective.

A doua etapă presupune întocmirea listei centralizatoare unice a tuturor proceselor și operațiilor din bibliotecă, organizată în funcție de structura bibliotecii. În cadrul acestei etape se stabilește locul real pe care trebuie să-l ocupe fiecare dintre procese și operații în nomenclator. Regulile și criteriile utilizate la clasificarea și gruparea proceselor trebuie să asigure evidențierea apartenenței fiecărui subproces la procesul din care face parte și stabilirea ierarhiei tehnologice a proceselor. De regulă, diferențierea proceselor se prezintă prin grade diferite de detaliere, în funcție

³¹ РЕДЬКИНА, Н.С. Организационно-технологическая документация в библиотеке: Мастер-класс. В: Библиосфера, 2006, № 3, с. 49.

de complexitatea și nivelul ierarhic al procesului. Integrarea tuturor proceselor într-o listă unică constituie o activitate deosebit de complexă, ce necesită un volum de muncă enorm și se realizează prin mai multe „iterații succesive” de grupare și regroupare.

i | *Nomenclatorul va fi supus modificărilor numai atunci când vor avea loc schimbări în structura organizatorică a bibliotecii sau în situația în care subdiviziunile își vor dezvolta activitatea și își vor lărgi atribuțiile.*

Nomenclatorul trebuie să ofere o imagine cât mai clară și detaliată a funcționalității tehnologice a bibliotecii atât în ceea ce privește ciclul tehnologic general, cât și fiecare proces în parte.

Secțiunea de profil a Asociației Bibliotecarilor din Republica Moldova „Perfecționarea proceselor tehnologice de bibliotecă” a elaborat un astfel de document, numit „Nomenclatorul-tip al proceselor și operațiilor tehnologice în instituțiile infodocumentare”, în baza a două documente de referință „Harta proceselor/ operațiilor funcționale” a Departamentului Informațional Biblioteconomic ULIM (elaborată de Ludmila Corghenci) și „Nomenclatorul proceselor și operațiilor tehnologice” al Bibliotecii Republicane Științifice Agricole a UASM (elaborat de Viorica Lupu, Vera Sobetchi, Iulia Tătărescu). Structura „Nomenclatorului-tip al proceselor și operațiilor tehnologice în instituțiile infodocumentare” descrie zece cicluri tehnologice prezentate în anexa 1:

Ciclul I. Dezvoltarea resurselor documentare

Ciclul II. Prelucrarea analitico-sintetică a resurselor documentare

Ciclul III. Organizarea și ținerea la zi a sistemului de cataloage și baze de date

Ciclul IV. Organizarea și conservarea colecțiilor

Ciclul V. Comunicarea resurselor documentare

Ciclul VI. Informare bibliografică și documentară

Ciclul VII. Informatizarea activităților de bibliotecă

Ciclul VIII. Metodologie și cercetare

Ciclul IX. Management

Acest nomenclator are scopul de a demonstra complexitatea și volumul mare de activități îndeplinite de bibliotecă și de a facilita organizarea și planificarea muncii.

? | Întrebări de recapitulare

Cum pot fi clasificate documentele tehnologice?

Care este metodologia de elaborare a nomenclatorului proceselor și operațiilor de bibliotecă?

Care este cea mai optimă metodă de elaborare a nomenclatorului – în funcție de caracteristicile funcționale sau structurale ale bibliotecii?

2.2. METODOLOGIA DE ELABORARE A INSTRUCȚIUNII TEHNOLOGICE



Instrucțiunea tehnologică definește și descrie activitățile și resursele necesare realizării unui scop, stabilește consecutivitatea strictă a proceselor tehnologice, dezvăluie exact conținutul procesului tehnologic, definește modul de realizare a proceselor.

Instrucțiunile tehnologice joacă un rol important în managementul calității proceselor de bibliotecă și se elaborează în baza regulamentelor și/sau dispozițiilor autorităților superioare, ținându-se cont de nivelul actual de organizare a muncii în bibliotecă. Ele trebuie să constituie o reflectare a procesului științifico-decizional de organizare a muncii, pornind de la condițiile specifice de lucru și posibilitățile de îndeplinire a activităților în cadrul bibliotecii.

La elaborarea instrucțiunii tehnologice trebuie să se ia în considerație experiența altor biblioteci în elaborarea documentelor metodologice. Pentru a elabora o instrucțiune tehnologică cât mai explicită este necesar de a pătrunde chiar în miezul proceselor tehnologice și a componentelor acestora, a modului de funcționare și a relațiilor dintre ele.

Mai întâi se creează un grup de lucru, care este constituit din personalul din cadrul compartimentelor implicate în realizarea procesului tehnologic și din membrii unei comisii profesionale specializate în domeniul tehnologiilor de bibliotecă. După instituirea grupului de lucru urmează procesul de conceptualizare a instrucțiunii, care presupune o variantă inițială schematică a documentului (ce structură, compartimente va include) și stabilirea a ceea ce trebuie de realizat, de către cine sau de către care departament/serviciu funcțional și termenii de realizare a activităților repartizate.

Etaplele principale în elaborarea unei instrucțiuni tehnologice sunt:

- ① identificarea tuturor proceselor necesare, algoritimizarea și descrierea lor detaliată;
- ② determinarea caracteristicilor produsului sau serviciului;
- ③ definirea resurselor umane, tehnice, software, lingvistice necesare pentru realizarea proceselor;
- ④ efectuarea de referiri la documentații aferente principalelor procese;
- ⑤ descrierea modului în care se controlează procesele și activitățile principale descrise;
- ⑥ definirea măsurilor ce trebuie întreprinse în diferite situații.

Elaborarea documentelor tehnologice implică identificarea tuturor proceselor și operațiunilor tehnologice necesare pentru prestarea unui serviciu sau crearea unui produs informațional, stabilirea interacțiunilor, interdependențelor dintre procese și subproces, determinarea consecutivității lor.

După stabilirea proceselor urmează descrierea lor sub formă de text și prin diagrame de flux, cu precizarea clară a elementelor de intrare și a celor de ieșire.



Etapa de descriere a activităților și proceselor tehnologice reprezintă, de fapt, esența instrucțiunii tehnologice și cere prezentarea tuturor pașilor ce trebuie urmați, a caracteristicilor produsului sau serviciului, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat.

Gradul de detaliere a descrierii poate varia în funcție de complexitatea activităților, a metodelor utilizate, precum și de nivelul abilităților și instruirii necesare persoanelor pentru a realiza activitățile.

Pentru redarea textului se va folosi o exprimare clară, concisă și coerentă, lipsită de ambiguități. Textul nu trebuie să conțină considerații generale sau teoretice și nici detalii ne semnificative sau neaplicabile.

Algoritmizarea proceselor tehnologice trebuie să permită o viziune transparentă asupra procesului, să definească limitele proceselor, să stabilească valoarea adăugată a fiecărei activități care alcătuiește procesul, să stabilească mecanismul de control pentru diferite operațiuni realizate în cadrul procesului.

În instrucțiune e important de indicat ce resurse sunt necesare pentru realizarea eficientă a proceselor tehnologice. De exemplu, pentru crearea produsului de bibliotecă „repozitoriul instituțional” sunt necesare resurse umane, tehnice, software, informaționale și lingvistice, așa cum sunt reflectate în tabelul 2.

Tabelul 2. Complexul de resurse necesar pentru crearea repozitoriului instituțional

Denumirea procesului	Crearea repozitoriului instituțional
Resurse umane	manager de proces, specialist IT catalogator
Resurse tehnice	server, 2 computere, scanner
Resurse software	DSpace
Resurse informaționale	monografii, articole științifice, teze de doctorat, culegeri, materiale ale conferințelor, materiale didactice
Resurse lingvistice	dicționare specializate, tezaure, vocabulare controlate

Instrucțiunea tehnologică este constituită, de obicei, din trei părți:

1. Dispoziții generale
2. Compartimentul de bază
3. Material însoțitor.

Partea întâi conține informații generale privind scopul, conținutul, destinația și rolul documentului.

Compartimentul de bază reprezintă nucleul informațional al instrucțiunii, în care se descriu consecutiv și într-un mod coerent procesele și operațiile ce alcătuiesc ciclul tehnologic, resursele necesare pentru realizarea proceselor. Etapele sau activitățile distincte trebuie să fie identificabile prin titluri și subtitluri numerotate sau evidențiate cu caractere specifice.

Partea a treia este complementară celei de bază. Ea trebuie să conțină material demonstrativ în formă de schemă-bloc, tabel, algoritm, care să reflecte consecutivitatea, relațiile și interdependența proceselor. Ilustrarea materialului în această formă contribuie la înțelegerea mai clară de către executori a îndeplinirii procesului.

Condițiile esențiale ale instrucțiunilor tehnologice stabilesc că acestea trebuie să fie scrise și fixate pe suport de hârtie și/sau electronic, să fie simple și specifice pentru fiecare activitate, actualizate în mod permanent și aduse la cunoștința executanților și celorlalți factori interesați.



Întrebări de recapitulare

Cum poate fi definită instrucțiunea metodologică?

Care sunt etapele principale în elaborarea unei instrucțiuni tehnologice?

Din câte părți este alcătuită instrucțiunea metodologică?

La ce întrebări trebuie să răspundă instrucțiunea metodologică?

2.3. METODOLOGIA DE ELABORARE A HĂRȚII-TRASEU

Cea mai răspândită formă de prezentare a hărții-traseu sunt schemele-bloc. În schema-bloc se prezintă simplificat, sub formă de blocuri funcționale, elementele unui proces tehnologic, inclusiv legăturile între blocurile funcționale.

Se deosebesc 2 tipuri de scheme-bloc:

- ❖ **macroschemele** — care reflectă relațiile dintre procesele realizate în cadrul unui ciclu tehnologic;
- ❖ **microschemele** — care indică legăturile dintre operațiile realizate în cadrul unui proces tehnologic.

Schemele-bloc permit înțelegerea integrală și în detaliu a funcționalității ciclului tehnologic, permit eliminarea dublării unor acțiuni, exclud logica greșită a organizării procesului de producție și a operațiilor redundante.



Schemele-bloc descriu consecutivitatea realizării unui proces tehnologic complex de bibliotecă la care este supus un serviciu sau un produs informațional și legăturile dintre blocurile funcționale.

Schema-bloc ajută la identificarea complexității procesului, la înțelegerea pașilor reali de realizare a procesului, precum și la determinarea oportunităților de îmbunătățire sau a punctului de la care se pot colecta și analiza date suplimentare de raționalizare a procesului.

Metodologia de elaborare a schemelor-bloc se prezintă în felul următor:

1. Definirea domeniului de aplicare și determinarea granițelor procesului tehnologic, care presupune:
 - stabilirea granițelor de începere și de finalizare a procesului;
 - determinarea gradului de detalizare necesar pentru înțelegerea procesului.
2. Determinarea etapelor de realizare a procesului, care presupune:
 - organizarea brainstormingului cu scopul de a alcătui o listă a tuturor activităților de bază, a intrărilor, ieșirilor și deciziilor tehnologice de la începutul și până la sfârșitul procesului.
3. Stabilirea consecutivității subproceselor, operațiunilor din cadrul procesului tehnologic, care presupune:
 - organizarea activităților în ordinea îndeplinirii lor.
4. Elaborarea schemei-bloc.
5. Evaluarea funcționalității schemei-bloc de proces.

Din categoria hărților-traseu tehnologice de bibliotecă fac parte harta-traseu a documentului, harta-traseu a cererii de informare, harta-traseu a referinței. Aceste documente ilustrează niște cicluri tehnologice constituite din procese tehnologice interdependente pentru o subdiviziune concretă a bibliotecii, divizate în operațiuni și elemente tehnologice. Fiecare proces tehnologic este o parte definită sau completă a ciclului. Astfel, relația dintre aceste componente este, de regulă, redată prin modelul ierarhic „ciclu → proces → operațiune → element”. Iată un exemplu de ciclu tehnologic, constituit din servirea documentară a utilizatorilor (ciclul), înregistrarea utilizatorului (procesul), întocmirea permisului de intrare la bibliotecă (operațiunea), înclieirea fotografiei (elementul).



În harta-traseu a documentului se va indica calea documentului de la intrarea în bibliotecă și până la etapa în care devine disponibil pentru utilizator.

Documentul nou intrat în bibliotecă trebuie să fie supus următoarelor procese tehnologice: recepționarea, evidența, prelucrarea tehnică, catalogarea, clasificarea, indexarea, repartizarea și transmiterea în subdiviziunea corespunzătoare a bibliotecii. Procesele tehnologice se vor detalia, indicându-se toate operațiile pe care le conțin. Astfel, harta-traseu a documentului trebuie să includă:

- toate procesele și operațiile la care este supus documentul în bibliotecă, în ordinea în care sunt realizate;
- serviciile și oficiile prin care trece documentul;
- durata ciclului tehnologic;
- termenii de prelucrare a documentelor în fiecare subdiviziune a bibliotecii.

Eficiența servirii informaționale a utilizatorilor depinde în mare măsură de faptul cât de operativ va parcurge documentul calea de la serviciul „Dezvoltarea colecțiilor” până la momentul punerii în circulație. Calea documentului în bibliotecă este diversă și amplă, include un complex de procese și operațiuni și de aceea sunt necesare eforturi maxime în vederea identificării unei succesiuni optimale a proceselor și a unor metode operative și raționale de îndeplinire a lor³². În scopul optimizării proceselor tehnologice se recomandă efectuarea unei analize detaliate a întregului ciclu de producție, a fiecărui proces și a fiecărei operațiuni în parte atât din punct de vedere al consecutivității, cât și al relațiilor dintre procese³³. În rezultatul analizei se vor identifica și aspecte negative, cum ar fi paralelismul, dublarea activităților, organizarea nerațională a proceselor, îndeplinirea sarcinilor într-un mod necorespunzător calificării specialistului de bibliotecă etc. Toate aceste lacune în activitate urmează a fi evitate sau corectate. Studiarea acțiunilor eronate, tipice și neașteptate, ajută la schimbarea condițiilor de muncă, a tehnologiilor de bibliotecă în scopul organizării ciclului „calea documentului” la un nivel optimal, rațional, calitativ și cu cheltuieli minime³⁴.

Un alt aspect reflectat în harta-traseu este durata ciclului tehnologic, care reprezintă intervalul de timp necesar obținerii unui produs finit, din momentul intrării în bibliotecă a resurselor informaționale și până la realizarea controlului final de calitate și depozitarea resurselor pe raft. Durata ciclului tehnologic este influențată de volumul de achiziții, de nivelul de înzestare tehnică a bibliotecii, de natura proceselor tehnologice.

De asemenea, este important a se stabili granițele între procesele tehnologice și de a defini clar serviciul și persoanele responsabile de fiecare proces. Desemnarea unei persoane concrete duce la creșterea responsabilității față de procesul care i-a fost încredințat. Pe lângă stabilirea responsabililor de procese, este necesar de a indica un responsabil pentru ciclul tehnologic „calea documentului”, care ar urmări organizarea și funcționarea ciclului ca un sistem integral.



În harta-traseu a cererii de informare se va indica succesiunea elementelor de îndeplinire a unei cereri de informare a utilizatorului și se va stabili timpul de așteptare a utilizatorului pentru primirea informației (operativitatea servirii).

³² СОКОЛОВА, Е.Н. Изучение и внедрение опыта вузовских библиотек в научной библиотеки ТашГУ им. В. И. Ленина. В: Науч. и техн. б-ки СССР. 1983, № 12, с. 10.

³³ РОМАНОВСКАЯ, Н.И. ; ДРАБКИНА, М.И. Совершенствование технологических процессов по пути книги в вузовской библиотеки. В: Науч. и техн. б-ки СССР. 1981, № 5, с. 4.

³⁴ ИГНАТЕНКО, А.М. Вопросы оптимизации цикла «путь книги». В: Науч. и техн. б-ки СССР. 1983, № 12, с. 11.

Un astfel de traseu include procesele tehnologice de la formularea cererii și până la oferirea documentului utilizatorului.

Este foarte important de a nu omite în faza finală a acestui ciclu propunerea unor surse suplimentare la subiectul solicitat sau recomandarea unor surse externe utilizatorului (în cazul în care cererea nu poate fi satisfăcută în biblioteca respectivă). La elaborarea traseului se ține cont și de faptul că la acest proces participă nemijlocit și utilizatorul. Implicarea lui cere includerea în traseu a unor astfel de elemente ca formularea cererii, interviul, gradul de satisfacție.



Harta-traseu a referinței descrie consecutivitatea efectuării tranzacției de referințe în cadrul bibliotecii.

Ea va cuprinde tipurile de referințe pe care le prestează biblioteca (bibliografice și factografice), etapele de îndeplinire a lor, sursele/instrumentele în baza cărora are loc căutarea, modalitățile de prezentare a informației, serviciile și persoanele responsabile de realizarea referințelor. Pentru o reflectare cât mai clară a procesului de îndeplinire a referințelor, sunt necesare scheme tehnologice pentru fiecare tip de referințe în parte. Acestea sunt:

- algoritmul referinței bibliografice tematice;
- algoritmul referinței bibliografice de adresă;
- algoritmul referinței bibliografice de concretizare;
- algoritmul referinței factografice.

Necesitatea algoritmizării individuale a referințelor este condiționată de gradul diferit de complexitate a realizării fiecărui tip de referințe și de diversitatea instrumentelor de căutare a informației.



La elaborarea hărților-traseu se va lua în considerație structura organizațional-funcțională a bibliotecii, amplasarea serviciilor și oficiilor, nivelul de automatizare a proceselor tehnologice, particularitățile de structurare a colecțiilor etc.

De asemenea, mai pot fi elaborate următoarele tipuri de hărți-traseu: harta-traseu a cererii neonorate, harta-traseu a resurselor electronice, harta-traseu a înregistrării bibliografice, harta-traseu a cererilor de împrumut interbibliotecar etc.



Întrebări de recapitulare

- Ce documente fac parte din categoria hărților-traseu tehnologice?*
- Care este metodologia de elaborare a hărților traseu?*
- Ce criterii se vor lua în considerație la elaborarea hărților traseu?*

2.4. METODOLOGIA DE ELABORARE A PAȘAPOARTELOR DE BIBLIOTECĂ

În activitatea bibliotecilor pot fi elaborate și utilizate mai multe tipuri de pașapoarte: pașaportul bibliotecii, pașaportul fondului/colecției de bibliotecă, pașaportul catalogului alfabetic, pașaportul catalogului electronic, pașaportul unei baze de date concrete. Vom stăruii mai jos asupra unuia dintre ele - pașaportul fondului/colecției de bibliotecă, arătând funcția și structura acestuia.



Pașaportul fondului/colecției de bibliotecă este un document ce conține descrierea principalelor caracteristici ale unui fond/unei colecții de bibliotecă sau ale unei părți constitutive ale acesteia.

Acest pașaport permite monitorizarea situației actuale a fondului, evaluarea lui în funcție de diverse aspecte: lingvistic, tematic, tipologic etc. și servește ca bază pentru analiza și sinteza politicilor documentare generale, adoptarea de decizii metodologice privind organizarea, depozitarea și utilizarea fondului bibliotecii etc.

Pașaportul descris aici poate fi elaborat pentru diferite tipuri de colecții: colecția de bază a bibliotecii (ce conține documente din toate domeniile de cunoaștere), o colecție aparte de documente care se referă la o anumită tematică (de exemplu colecția tehnică, colecția agricolă etc.) sau o anumită categorie de documente (colecția de documente electronice, colecția de documente multimedia etc.).

Pașaportul fondului/colecției de bibliotecă cuprinde următoarele diviziuni prezentate pe larg în anexa 5:

1. **Denumirea și scopul principal al fondului / colecției.**
2. **Locație** — aici se specifică numele bibliotecii care deține fondul și subdiviziunea în care se află. Denumirea compartimentului trebuie să corespundă cu denumirea indicată în statutul sau regulamentul de organizare și funcționare al bibliotecii.
3. **Fondare** — se indică anul inițierii fondului/colecției de bibliotecă.
4. **Volum/dimensiune** — se prezintă indicatorii statistici privind numărul de volume și de titluri existente în fondul bibliotecii. Acești indicatori trebuie să se bazeze pe registrul de evidență primară (Registru de mișcare a fondului) și alte registre de evidență. Valoarea cantitativă a fondului se prezintă la data de 1 ianuarie a fiecărui an. Se recomandă a prezenta și evoluția medie anuală a fondului sub formă de tabel.
5. **Date cronologice** — se indică anul, începând cu cel în care au fost incluse documente în colecția bibliotecii, și mărturiile ale existenței și evoluției documentelor din colecție. În cazul în care anumite tipuri de documente sunt prezentate în colecție doar pentru o anumită perioadă de timp se oferă clarificări/note suplimentare.

- 6. Structura tematică** — se reflectă conținutul fondului în funcție de domeniile cunoașterii. Potrivit Clasificării Zecimale Universale, există zece mari domenii ale cunoașterii umane:
- 0 Generalități
 - 1 Filozofie
 - 2 Religie. Teologie
 - 3 Științe sociale. Statistică. Politică. Economie. Comerț. Drept. Administrație. Artă militară. Asigurări. Învățământ. Educație. Etnografie
 - 4 Liberă
 - 5 Matematică. Științe naturale
 - 6 Științe aplicate. Medicină. Tehnică
 - 7 Artă. Arhitectură. Fotografie. Muzică. Divertisment. Jocuri. Sport
 - 8 Lingvistică. Filologie. Literatură
 - 9 Geografie. Biografii. Istorie.

Pentru descrierea unei colecții specializate se detaliază domeniul până la gradul dorit, extrăgând particularul din general.

- 7. Structura tipologică** — se descrie fondul din punct de vedere al tipurilor de documente pe care le cuprinde: documente științifice, științifico-populare, de referință, didactice, normative, de producție, beletristică etc.
- 8. Structura după genuri** — se include descrierea fondului/colecției în funcție de genurile de documente incluse: monografii, teze de doctorat, manuale, cursuri, instrucțiuni metodologice, enciclopedii, dicționare, ghiduri, atlase, legi, hotărâri etc.
- 9. Structura lingvistică** — se caracterizează fondul/colecția în funcție de limbile în care sunt scrise documentele existente în colecție: limba română, rusă, engleză, franceză, germană etc., precum și ponderea pe care o ocupă fiecare limbă în cadrul colecției.
- 10. Suportul de fixare a informației** — se descrie fondul/colecția în funcție de suportul de fixare a informației (tipărituri, documente electronice, documente audio-vizuale, documente multimedia, documente multiplicat prin proceduri fizico-chimice - xerografere, litografere etc. - , manuscrise).
- 11. Modul de consultare** — se descrie modalitatea de acces la colecții: cu acces liber la raft, colecție funcțională în regim „cerere-ofertă”.
- 12. Sursele de completare** — se indică toate sursele prin intermediul cărora biblioteca își îmbogățește colecția de documente: cumpărare curentă și retrospectivă, abonamente la publicații seriale, licențe de acces la baze de date, donații de documente de la persoane fizice (autori, colecționari etc.) sau juridice (instituții, universități, edituri, agenții etc.), depozit legal național sau local, schimb interbibliotecar intern și extern de documente etc.
- 13. Sistemul de cataloage și baze de date** — aici sunt reflectate cataloagele, inclusiv cel electronic și bazele de date, care reflectă documentele din fond. Se

indică locația lor, adresa web, volumul de documente reflectate în cataloage, inclusiv în termeni procentuali.

14. Verificarea fondului — se indică termenii la care se efectuează verificarea și modalitățile de verificare a colecției. În conformitate cu instrucțiunea „Evidența colecțiilor de bibliotecă”, aprobată prin ordinul Ministerului Culturii al Republicii Moldova nr. 152 din 8 mai 2003, termenii de verificare sunt stabilite în raport cu numărul de unități materiale (u. m.) existente în patrimoniul fiecărei biblioteci, după cum urmează:

- în fiecare an - în bibliotecile care dețin până la 5.000 u.m.
- o dată la doi ani - în bibliotecile care dețin între 5.001 - 10.000 u.m.
- o dată la trei ani - în bibliotecile care dețin între 10.001-50.000 u.m.
- o dată la cinci ani - în bibliotecile care dețin între 50.001-250.000 u.m.
- o dată la șapte ani - în bibliotecile care dețin între 250001-1.000.000 u. m.

În bibliotecile care dețin peste 1.000.000 u. m. termenii de verificare se stabilesc de organele superioare, o dată la cel puțin 15 ani.

Ca modalități de verificare a colecțiilor se indică:

- a) catalogul topografic;
- b) Registrul inventar.

15. Condiții de păstrare — se indică temperatura, umiditatea relativă a aerului, condițiile de depozitare a documentelor etc.

Alte tipuri de pașaport sunt pașaportul catalogului electronic (prezentat mai larg în anexa nr. 6), pașaportul unei baze de date specializată dezvoltată de bibliotecă etc.



Întrebări de recapitulare

Ce reprezintă pașaportul colecției de bibliotecă?

Ce informații trebuie să reflecte pașaportul colecției de bibliotecă?

Ce informații include pașaportul catalogului electronic?

2.5. METODOLOGIA DE ELABORARE A DECIZIILOR TEHNOLOGICE



Decizia tehnologică poate fi definită ca un proces complex de alegere a unei variante tehnologice din mai multe variante posibile în vederea realizării optime și raționale a unui ciclu sau proces tehnologic.

În procesul elaborării deciziilor tehnologice pot fi parcurse câteva etape:

- definirea problemei și a obiectivelor decizionale;
- documentarea în vederea culegerii informațiilor necesare;
- identificarea și conturarea soluțiilor posibile pentru rezolvarea problemei;

- compararea soluțiilor propuse și alegerea celei mai avantajoase;
- adoptarea deciziei și difuzarea ei cu instrucțiuni precise de realizare către executanți;
- exercitarea controlului asupra aplicării și respectării deciziei;
- formularea concluziilor rezultate după aplicarea deciziei.



Decizia tehnologică trebuie să poarte un caracter realist, să fie oportună, să fie fundamentată din punct de vedere normativ, să fie integrată în ansamblul deciziilor tehnologice adoptate anterior pentru a evita suprapunerile sau contradicțiile.

La luarea deciziilor tehnologice trebuie să ia parte atât managerii, cât și ceilalți colaboratori ai bibliotecii. Participarea acestora din urmă poate conduce la creșterea calității deciziilor și a gradului de implicare în implementarea acestora.

Deciziile tehnologice pot fi elaborate ca urmare a unei expertize sau a unui audit tehnologic orientat spre evaluarea posibilităților potențiale și a eficienței tehnologiilor bibliotecii³⁵. Un element eficient al elaborării deciziilor tehnologice îl reprezintă organizarea seminarelor, ședințelor pe probleme tehnologice actuale, ședințelor comisiilor specializate ce activează în cadrul bibliotecii (de ex. Comisia tehnologii de bibliotecă, Comisia managementul colecțiilor, Comisia catalogare și indexare). Acest tip de activități se deosebesc după periodicitatea organizării lor (permanente, operative), după numărul de participanți (într-un cerc îngust – 3-5 persoane, într-un cerc mai larg - 5-10-15 persoane), stabilitatea componenței participanților³⁶.

Rezultatele și deciziile tehnologice luate în cadrul ședințelor se fixează într-un protocol sau proces-verbal.

Deciziile tehnologice se fixează și se difuzează angajaților bibliotecii prin intermediul intranetului, prin poșta circulară. Rezultatul aplicării unei decizii tehnologice depinde în mare măsură de nivelul de calificare al angajaților, de gradul lor de receptivitate și de motivare.

Ciclul de viață al documentelor tehnologice constă dintr-o varietate de procese și implică³⁷:

- ◆ elaborarea unei versiuni preliminare a documentului pe baza informațiilor disponibile;
- ◆ redactarea și corectarea versiunii preliminare;
- ◆ acceptarea versiunii redactate a textului documentului;
- ◆ consolidarea textului final al documentului;
- ◆ aprobarea (semnarea) documentului;
- ◆ înregistrarea și evidența documentului;

³⁵ РЕДЬКИНА, Н.С. Технологический аудит в библиотеке. В: Науч. и технические 6-ки. 2005, № 9, с. 37.

³⁶ РЕДЬКИНА, Н.С., КУЛЕВА, О.В., ТОЛКУНОВА, Г.Л. Информационно-технологическое сопровождение библиотечной деятельности. Опыт ГПНТБ СО РАН. В: Науч. и технические 6-ки. 2007, № 7, с. 28.

³⁷ РЕДЬКИНА, Н.С. Организационно-технологическая документация в библиотеке: Мастер-класс. В: Библиосфера. 2006, № 3, с. 50. ISSN 0130-9765.

- ◆ multiplicarea (crearea numărului necesar de copii în vederea asigurării documentare a tuturor persoanelor ce trebuie să ia cunoștință de document);
- ◆ difuzarea documentului către executanți (transmiterea prin diverse metode a copiilor de lucru a documentului funcționarilor unității structurale pentru punerea lui în practică);
- ◆ asigurarea păstrării fizice a documentului;
- ◆ asigurarea regimului de acces la documentele tehnologice în procesul de executare;
- ◆ prelucrarea și introducerea datelor despre document în baza de date în scopul identificării lui operative;
- ◆ exercitarea controlului asupra respectării cerințelor documentului;
- ◆ revizuirea/anularea documentului.

Pentru asigurarea evidenței documentelor tehnologice ale unei biblioteci se elaborează și se actualizează periodic formularul „Nomenclatorul documentelor interne”, care include informații referitoare la fiecare document: numărul de ordine sau codul documentului, denumirea documentului, data aprobării, categoria documentului (instrucțiune, hartă-traseu etc.), data și numărul procesului verbal în care sunt consemnate schimbările survenite în document (modificări, completări etc.), statutul documentului (în vigoare, anulat). De obicei, nu se indică termenul de valabilitate al documentului, deoarece documentele tehnologice se aplică până la anularea lor sau până la înlocuirea cu alte documente.

De asemenea, se creează baza de date „Documente de reglementare a tehnologiilor de bibliotecă”, care îndeplinește funcții de arhivă electronică a documentelor și cele ale unui sistem de informare și de investigare a informației. În baza de date se reflectă atât documentele tehnologice interne (generate de bibliotecă), cât și documentele externe ce reglementează activitatea tehnologică la nivel național și internațional (instrucțiuni, regulamente, directive, standarde de specialitate). În cazurile de anulare sau modificare a documentului, informațiile de rigoare se fixează în înregistrarea bibliografică a acestuia.

Documentele tehnologice elaborate sunt supuse obligatoriu procedurii de avizare și coordonare cu toate departamentele bibliotecii și persoanele implicate în realizarea activităților tehnologice concrete.

Harta-traseu a documentului tehnologic în procesul de elaborare este ilustrată în tabelul 7.



În concluzie, ***toate documentele tehnologice sunt emise după parcurgerea a 3 faze principale: elaborare, verificare și aprobare.***

Trebuie să se asigure respectarea algoritmului de elaborare, de ținere a evidenței documentelor elaborate și a modificărilor acestora, de retragere a documentelor anulate atunci când se difuzează noi redacții ale acestora.

Tabelul 3. Ciclul de viață al documentelor tehnologice

Etapă	Conducătorul / comisia specializată	Alcătuitorii documentului	Executanții
1	Delegarea sarcinilor privind elaborarea documentului		
2		Elaborarea documentului	
3	Verificare		
4	Aprobare		
5		Aducerea la cunoștința executorilor	
6			Executarea cerințelor din document

Documentația tehnologică reprezintă o componentă importantă a documentației sistemului managementului calității, mai ales în condițiile în care se impune evaluarea conformității produsului cu cerințele directivei relevante sau cu cerințele unui standard normalizat ale unei norme sau specificații tehnologice.

Elaborarea și implementarea unui sistem de documente tehnologice bine gândit, consolidat și sistemic va avea un impact pozitiv asupra bunului mers al activității bibliotecii, asigurând noi performanțe, îmbunătățiri, calitate și eficacitate.



Întrebări de recapitulare

Cum poate fi definită decizia tehnologică?

Ce informații fixează decizia tehnologică?

Care este ciclul de viață a documentelor tehnologice?

CONCLUZII

Pentru a avea o viziune de ansamblu asupra bibliotecii este necesar de a trata această instituție atât ca sistem, cât și ca suprasistem. Ca sistem, biblioteca este integrată în macrosistemul social, iar ca suprasistem include alte sisteme, cum ar fi cel organizațional, managerial, tehnologic (de producție), prin intermediul funcționalității cărora își realizează scopul pentru care a fost creată.

Abordarea tehnologică și sistemică a bibliotecii ca sistem permite prezentarea ei ca o totalitate de elemente (obiecte ale muncii, resurse informaționale, tehnico-materiale, umane, software, procese tehnologice etc.) funcționale și interdependente care servesc la realizarea funcției primordiale a bibliotecii - de a produce servicii și produse informaționale pentru societate.

În procesul de funcționare și dezvoltare, biblioteca este cu mult mai eficientă și productivă atunci când funcționează ca sistem cu toate elementele luate împreună. Modificarea capacității de producție sau a volumului unui element al sistemului schimbă corelația dintre toate elementele, influențând întregul sistem.

Funcționarea bibliotecii ca sistem tehnologic depinde în mare măsură de resursele financiare, de nivelul de calificare și profesionalism al personalului, de diversitatea resurselor informaționale achiziționate, adică de factorii externi. Biblioteca este obligată, prin urmare, să interacționeze și să coordoneze activitatea nu doar în cadrul sistemului său, ci și în ansamblul sistemelor din exterior.

Funcțiile tehnologice ale bibliotecii constau în alegerea asortimentului de servicii și produse informaționale, pregătirea tehnologică a producției, crearea produselor și serviciilor informaționale și punerea lor la dispoziția utilizatorilor, evaluarea eficienței producției bibliotecare, verificarea concordanței dintre nivelul de performanță al produsului nou și parametrii prescriși în documentul de proiectare.

Esența funcționării bibliotecii ca sistem tehnologic rezidă în descrierea detaliată și consecutivă a proceselor tehnologice, a caracteristicilor calitative și cantitative ale produselor și serviciilor produse, a resurselor necesare realizării proceselor tehnologice, în distribuirea funcțiilor tehnologice și desemnarea responsabililor de proces, asigurarea documentară a proceselor tehnologice.

Eficiența tehnologiilor bibliotecare este determinată de existența în bibliotecă a unui sistem documentar tehnologic actual, coerent, sistemic și funcțional, constituit din documente tehnologice aflate în interdependență și descriind detaliat toate legăturile și interconexiunile dintre procesele tehnologice. Prezența subsistemului documentar de reglementare a tehnologiilor bibliotecare în cadrul sistemului tehnologic de bibliotecă oferă sistemului un statut oficial, îi redă uniformitate, vizibilitate și transparență.

Modelarea tehnologică a bibliotecii explică nu doar mecanismul de funcționare a bibliotecii ca sistem tehnologic, dar și determină direcțiile de activitate a bibliotecii.

RECOMANDĂRI

- 1) Instituirea în cadrul bibliotecilor a Comisiei tehnologii de bibliotecă, cu următoarele funcții: dirijarea și optimizarea proceselor tehnologice de bibliotecă; elaborarea unei politici tehnologice unitare; coordonarea relațiilor tehnologice între subdiviziunile bibliotecii; formarea culturii tehnologice a bibliotecarilor; realizarea controlului privind respectarea disciplinei tehnologice; diagnosticarea situației tehnologice în scopul previziunii procesului inovațional tehnologic și evaluarea calității tehnologiilor; asistență metodologică și consultativă pe problemele actuale și de perspectivă ale bibliotecii și privind implementarea noilor tehnologii bibliotecare.
- 2) Formarea și dezvoltarea cunoștințelor tehnologice ale bibliotecarilor: conceperea culturii tehnologice ca atribut al fiecărui angajat, promovarea între angajați a conceptului de deschidere spre comunicare, consultanță și difuzare a experiențelor profesionale, a inovațiilor și noilor viziuni în domeniu; multidimensionarea activității angajaților; elaborarea și implementarea unor programe anuale de instruire („Biblioteca ca sistem tehnologic”, „Abordarea tehnologico-procesuală”, „Sistemul de documente tehnologice”, „Proiectarea tehnologică a proceselor bibliotecare”).
- 3) Analiza cu regularitate a proceselor din punct de vedere al eficienței și raționalizării, testarea posibilităților de perfecționare și de prelucrare conceptuală a proceselor; realizarea controlului asupra respectării cerințelor și disciplinei tehnologice pe orizontală și pe verticală.
- 4) Elaborarea diferitor tipuri de documente tehnologice de către biblioteci și crearea bazei de date „Documente de reglementare a tehnologiilor bibliotecare” care va servi ca sistem de găsimă operativă a informației privind ultimele modificări în tehnologiile de bibliotecă sau a unui document în care este fixat procesul de producție a unui produs. Baza de date tehnologică va contribui și la asigurarea continuității deciziilor și soluțiilor tehnologice, va duce la creșterea nivelului de disciplină și cultură tehnologică.
- 5) Inițierea unui dialog național referitor la transferul tehnologic, la valorificarea rezultatelor cercetărilor realizate de biblioteci și crearea unui portal informațional specializat de transmitere a noilor tehnologii ce ar permite schimbul permanent de informații privind obiectele transferului tehnologic.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

1. BIBLIOTECA Publică „Dimitrie Sturdza” din Popești [online]. [Accesat: 07 octombrie 2014]. Disponibil: <http://bibliotecapopesti.blogspot.com/>.
2. DEDIU, Liviu-Iulian. Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane. București: Editura ANBPR, 2012. 274 p. ISBN 978-606-92717-0-4.
3. GHINCULOV, S. Managementul informațional în instituțiile infodocumentare. Chișinău, 2007. 112 p. ISBN 978-9975-924-24-5.
4. HARRINGTON, H.J. The Improvement Process. New York: McGraw-Hill, 1987. 103 p.
5. KARNAEVA, L. Dezvoltarea resurselor lingvistice ale sistemelor automatizate de bibliotecă. In: InfoAgrarius. 2004, nr. 1, pp. 5-7.
6. KULIKOVSKI, Lidia. Fundamentul normativ și de reglementare a proceselor tehnologice în bibliotecă: abordare teoretico-practică. In: Conferința Tehnico-Științifică a colaboratorilor, doctoranzilor și studenților, 15-17 noiembrie 2007, Univ. Tehnică a Moldovei. Ch., 2007, vol. 1, pp. 474-477.
7. LUPU, V. Amplificarea proceselor tehnologice în Biblioteca Republicană Științifică Agricolă. In: Buletin ABRM. 2009, nr. 1 (7), pp. 61-63.
8. LUPU, V. Biblioteca ca sistem tehnologic: principii, structură, funcții. In: InfoAgrarius. 2009, nr.1, pp. 3-5.
9. LUPU, V. Managementul tehnologiilor de bibliotecă. In: InfoAgrarius. 2008, nr. 1, pp. 15-18.
10. LUPU, V. Proiectarea tehnologică a proceselor bibliotecare. In: Buletin ABRM. 2009, nr. 2 (10), pp. 38-39.
11. LUPU, V. Transferul tehnologic inovativ – condiție a asigurării performanței bibliotecii. In: Magazin bibliologic. 2010, nr. 1-2, pp. 75-76.
12. ORGANIZAREA și planificarea unităților industriale / R. Crișan, P. Vagu, P. Crăciunescu et al. București: Editura Didactică și Pedagogică, 1983.
13. SACHELARIE, Octavian Mihail. Biblioteca în societatea informațională. In: Biblioteca – informație, comunicare, cunoaștere. Pitești: Biblioteca Județeană „Dinicu Golescu” Argeș. pp. 21-39.
14. Sistemul de control managerial în bibliotecă: model experimentat de Biblioteca Județeană „George Barițiu” Brașov / ANBPR. București: Ed. ANBPR, 2012. ISBN 978-606-92717-1-1.

15. STRATAN, Zinaida. Implicarea tuturor factorilor în asigurarea calității tehnologiilor de bibliotecă. In: Conferința Tehnico-Științifică a colaboratorilor, doctoranzilor și studenților, 15-17 noiembrie 2007, Univ. Tehnică a Moldovei. Ch., 2007, vol. 1, pp. 470-473.
16. STOICA, Ion. Interferențe biblioteconomice. Constanța: Ex Ponto, 1997. 207 p.
17. TĂTĂRESCU, Iulia. Controversatele referințe. In: Conferința Tehnico-Științifică a colaboratorilor, doctoranzilor și studenților, 15-17 noiembrie 2007, Univ. Tehnică a Moldovei. Ch., 2007, vol. 1, pp. 427-428.
18. TÎRZIMAN, Elena. Bibliotecile în era digitală - provocări, mutații, perspective [online]. In: Libraria: anuar VII: studii și cercetări de bibliologie. Târgu-Mureș, 2008. [Accesat: 25 martie 2014]. Disponibil: www.bjmures.ro/bd/B/001/13/B00113.pdf.
19. UNGURU, I. Managementul producției întreprinderii. București: Lumina LEX, 1998. 319 p. ISBN 973-588-081-4.
20. ZAVTUR, Natalia. Tehnologia de bibliotecă la etapa actuală: abordare conceptuală. In: Conferința Tehnico-Științifică a colaboratorilor, doctoranzilor și studenților, 15-17 noiembrie 2007, Univ. Tehnică a Moldovei. Ch., 2007, vol. 1, pp. 478-480.
21. АСТАПОВИЧ, Е.Г. Библиотечная обработка: определение понятия и технологический процесс. В: Науч. и технические б-ки. 1995, № 12, с. 3-24. ISSN 0130-9765.
22. АСТАПОВИЧ, Е.Г. Библиотечная технология: учеб. пособие. Ч. 1. Основы библиотечной технологии. М.; МГИК, 1991. 54 с.
23. АСТАПОВИЧ, Е.Г. Классификация библиотечных технологических процессов. В: Науч. и технические б-ки. 1994, № 11, с. 17-43.
24. АСТАПОВИЧ, Е.Г. Нематериализованные услуги и классификация библиотечных технологических процессов. В: Науч. и технические б-ки. 1994, №12, с.19-31.
25. АСТАПОВИЧ, Е.Г. Проблемы разработки научно-методических документов. В: Науч. и технические б-ки СССР. 1985, № 11, с. 8-14.
26. ВАСИЛЬЧЕНКО, Н.П. Модель библиотеки как социальной организации. В: Науч. и технические б-ки. 2002, № 7, с. 29-33.
27. ГОСТ 14.004-83 Технологическая подготовка производства. Термины и определения основных понятий [online]. [Accesat: 25 noiembrie 2014]. Disponibil: http://www.opengost.ru/iso/01_gosty/01040_gost_iso/0104003_gost_iso/1049-gost-14.004-83-tehnologicheskaya-podgotovka-proizvodstva.-terminy-i-opredeleniya-osnovnyh-ponyatiy.html.

28. ГРИБКОВА, Л.И. Состояние и перспективы совершенствования научно-методических документов. В: Науч. и технические б-ки СССР. 1985, № 11, с. 18-21.
29. ДВОРКИНА, М.Я. Библиотечная деятельность и библиотечная технология: соотношение понятий и отражаемой ими реальности. В: Науч. и технические б-ки. 2003, № 3, с. 46-50.
30. ДРИГАЙЛО, С.В., ДРИГАЙЛО, В.Г. Шестнадцатая Международная конференция «Крым 2009»: Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса» [online]. [Accesat: 25 mai 2014]. Disponibil: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2009/disk/67.pdf>.
31. ЗЕМСКОВ, А.И., ШРАЙБЕРГ, Я.А. Электронные библиотеки : Учеб. для вузов. М.: Либерея, 2003. 351 с.
32. ИГНАТЕНКО, Л.М. Вопросы оптимизации цикла «путь книги». В: Науч. и техн. б-ки СССР. 1983, № 12, с. 11.
33. КАРТАШОВ, Н. С., СКВОРЦОВ, В.В. Общее библиотековедение : Учеб. в 2 ч. М.: Изд-во МГУК, 1997. Ч. 2. 257 с.
34. ЛЯШЕНКО, Т.В. Технологический подход к деятельности библиотек: теория и практика. В: Науч. и технические б-ки. 2007, № 7, с. 88-92.
35. МОРГЕНШТЕРН, И. Г. Новый учебник по фондам. В: Сов. библиотековедение. 1992, № 5–6, с. 77–84.
36. МОТУЛЬСКИЙ, Р.С. Теория библиотечного дела: Учеб. пособие для библ. фак-тов ун-тов, ин-тов культуры и пед. вузов по курсу «Библиотечное дело: теория и история». Минск, 1993. 210 с.
37. ПАВЛОВА, Л.П. Эволюция технологических процессов. В: Науч. и технические б-ки. 2001, № 4, с.117-123.
38. ПИЛКО, И.С. Библиотека как система (Технологический подход) : Дис. ... д-ра пед. наук : 05.25.03 : Москва, 2001. 237 с.
39. ПИЛКО, И.С. Информационные и библиотечные технологии: учеб. пособие. Санкт-Петербург, 2006. 342 с.
40. ПИЛКО, И.С. Технологические процессы в библиотечной работе: Учебно-методическое пособие. Москва, ЛИБЕРИЯ-БИБИНФОРМ, 2005. 176 с. ISBN 5-85129-175-3.
41. ПИЛКО, И. Технологические ресурсы научной б-ки. В: Науч. и технические б-ки. 1993, № 4, с. 42-49.

42. ПИЛКО, И. Технологическое обеспечение производства библиографических продуктов и услуг. В: Науч. и технические б-ки СССР. 1990, № 1, с. 11-15.
43. ПИЛКО, И.С. Технологическое библиотековедческое знание: содержание и структура. В: Науч. и технические б-ки. 2003, № 3, с. 40-46.
44. ПИЛКО, И.С. Формирование библиотечного фонда: о терминологии и технологии. В: Науч. и технические б-ки. 1997, № 10, с. 16-25.
45. ПИЛКО, И.С. Формирование технологической культуры специалиста в системе непрерывного библиотечного образования. В: Науч. и технические б-ки. 1995, № 10-11, с. 92-100.
46. ПОЛТАВСКАЯ, Е.И. Объект и предмет библиотековедения: анализ проблемы в начале XXI века. В: Науч. и технические б-ки. 2007, № 1, с. 75-91.
47. РЕДЬКИНА, Н.С. Библиотечный технологический консалтинг. В: Науч. и технические б-ки. 2006, № 5, с. 26-35.
48. РЕДЬКИНА, Н.С. Организационно-технологическая документация в библиотеке: Мастер-класс. В: Библиосфера. 2006, № 3, с. 47-53.
49. РЕДЬКИНА, Н.С. Основные направления работы технологических служб библиотек. В: Науч. и технические б-ки. 2005, № 8, с. 30-40. ISSN 0130-9765.
50. РЕДЬКИНА, Н.С. Технологический аудит в библиотеке. В: Науч. и технические б-ки. 2005, № 9, с. 30-39.
51. РЕДЬКИНА, Н.С. Технологический трансферт в библиотечной практике. В: Науч. и технические б-ки. 2007, № 5, с. 18-27.
52. РЕДЬКИНА, Н.С., КУЛЕВА, О.В., ТОЛКУНОВА, Г.Л. Информационно-технологическое сопровождение библиотечной деятельности. Опыт ГПНТБ СО РАН. В: Науч. и технические б-ки. 2007, № 7, с. 27-34.
53. РОМАНОВСКАЯ, Н.И., ДРАБКИНА, М.И. Совершенствование технологических процессов по пути книги в вузовской библиотеки. В: Науч. и техн. б-ки СССР. 1981, № 5, с. 3-8.
54. СЕРГЕЕВА, С.А. Качество информационно-библиотечного обслуживания: организационно-технологический аспект. В: Науч. и технические б-ки. 2005, № 9, с. 40-47.
55. СЛЕПОКУРОВ, В.С. Интеллектуальные ресурсы и технологии как механизм интеграции культуры организаций. В: Науч. и технические б-ки. 2007, № 5, с. 10-17.

56. СЛОБОДЯНИК, М.С. Системно-функциональная модель библиотеки [online]. [Accesat: 2 octombrie 2014]. Disponibil: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2003/trud/tom2/222/Doc59.HTML>.
57. СОКОЛОВА, Е.Н. Изучение и внедрение опыта вузовских библиотек в научной библиотеки ТашГУ им. В. И. Ленинна. В: Науч. и техн. б-ки СССР. 1983, № 12, с. 9-10.
58. СТАХЕВИЧ, А.М. Библиотека как объект теоретического осмысления: структурный и модельный методы описания [online]. [Accesat: 17 octombrie 2014] Disponibil: http://lib.madi.ru/pub/topics/library_as_theoretical_model.shtm.
59. СТОЛЯРОВ, Ю.Н. Библиотека: структурно-функциональный подход. М.: Книга, 1981. 255 с.
60. СТОЛЯРОВ, Ю.Н. Библиотека – двухконтурная система. В: Науч. и технические б-ки. 2002, № 11, с. 5–24.
61. СТОЛЯРОВ, Ю.Н. Библиотечный фонд: Учебник. М.: Книжная палата, 1991. 270 с.
62. СТОЛЯРОВ, Ю.Н. Справочно-библиографический аппарат в структуре б-ки как системы. В: Науч. и технические б-ки. 2007, № 3, с. 21–28.
63. СУСЛОВА, И.М., ДУБЕНОК, Т. Е. Организационное развитие систем управления современной библиотекой. СПб: Профессия, 2008. 192 с.
64. СУСЛОВА, И. М. Основы библиотечного менеджмента. М.: Либерия, 2000. 232 с.
65. СУСЛОВА, И.М. Социально-этический маркетинг: технология управления информационно-библиотечной деятельностью. В: Науч. и технические б-ки. 2009, № 3, с. 75-81.
66. ТЮЛИНА, Н.И. Библиотечное дело 2-й половины XX века (Общемировые тенденции сквозь призму понятийного аппарата). В: Библиотековедение. 2000, № 2, с. 18–25.
67. ФРУМИН, И.М. Библиотековедение: объект, предмет, функции. В: Библиотекарь. 1977, № 2, с. 64—68.
68. ФРУМИН, И.М. Библиотечное дело: Организация и управление. Москва, 1980. 272 с.
69. ШПРАЙБЕРГ, Я.А. Современные тенденции развития библиотечно-информационных технологий. В: Науч. и технические б-ки. 2002, № 1, с. 21–28.

GLOSAR

- Ciclu tehnologic** — perioada în decursul căreia obiectele muncii (resursele informaționale ale bibliotecii, necesitățile informaționale ale utilizatorilor) trec prin toate fazele procesului de producție, până la stadiul de produs finit creat și/sau serviciu prestat.
- Decizie tehnologică** — proces complex de alegere a unei variante tehnologice din mai multe variante posibile în vederea realizării optime și raționale a unui ciclu sau proces tehnologic.
- Documentație tehnologică** — un pachet de documente textuale sau grafice, ce conțin norme, reglementări, dispoziții referitoare la tehnologiile de bibliotecă.
- Eficiența economică** — cheltuielile, eforturile necesare pentru crearea produselor și oferirea serviciilor informaționale utilizatorilor, astfel fiind cuantificată o relație specifică între parametrii de efort și efect.
- Eficiența sistemului** — raportul dintre efectul obținut în rezultatul activității sistemului și cheltuielile efectuate în procesul funcționării sale.
- Eficiența socială** — se referă la efectele produselor și serviciilor informaționale asupra utilizatorilor la nivelul calitativ al serviciilor și produselor, la nivelul în care produsele și serviciile satisfac necesitățile informaționale ale utilizatorilor etc.
- Harta-traseu a documentului** — indică calea documentului de la intrarea în bibliotecă și până la etapa în care devine disponibil pentru utilizator.
- Harta-traseu a cererii de informare** — indică succesiunea elementelor de îndeplinire a unei cereri de informare a utilizatorului și stabilește timpul de așteptare a utilizatorului pentru primirea informației (operativitatea servirii).
- Harta-traseu a referinței** — descrie consecutivitatea efectuării tranzacției de referințe în cadrul bibliotecii.
- Instrucțiune tehnologică** — definește și descrie activitățile și resursele necesare realizării unui scop, stabilește consecutivitatea strictă a proceselor tehnologice, dezvăluie exact conținutul procesului tehnologic, definește modul de realizare a proceselor.

Nomenclatorul proceselor și operațiilor de bibliotecă — document tehnologic care include enumerarea într-o ordine sistemică, logică și funcțională a proceselor și operațiilor ce se desfășoară în cadrul bibliotecii și poate servi ca bază normativă pentru managementul tehnologiilor de bibliotecă.

Normative de muncă — mărimi stabilite prin generalizarea rezultatelor unor măsurări ale muncii în cele mai diverse condiții pe eșantioane reprezentative.

Normă de muncă — cantitatea de muncă necesară pentru realizarea, în vederea atingerii unui anumit scop, a operațiilor de către o persoană cu o anumită calificare, care lucrează cu intensitate normală, în condițiile unor procese tehnologice și de muncă determinate.

Pașaportul fondului/colecției — document ce conține descrierea principalelor caracteristici ale unui fond/unei colecții de bibliotecă sau ale unei părți constitutive ale acesteia.

Pregătire tehnologică — ansamblul acțiunilor de asigurare a bibliotecii cu setul integral de documentație tehnologică și cu mijloacele necesare pentru realizarea volumului de servicii și produse informaționale în corespundere cu indicatorii calitativi și cantitativi stabiliți.

Proces de producție — totalitatea acțiunilor conștiente ale angajaților bibliotecii, orientate cu ajutorul diferitelor resurse (tehnice, software, informaționale etc.) asupra materiilor prime, materialelor sau a altor componente în scopul transformării lor în produse sau servicii informaționale cu anumită valoare.

Proces de producție de bază — proces ce are ca scop transformarea materiilor prime și a materialelor în produse și servicii care constituie obiectul activității de bază a bibliotecii.

Proces de producție auxiliară — proces prin a căror realizare se asigură obținerea unor produse sau servicii care nu constituie obiectul activității de bază a bibliotecii, dar care asigură și condiționează buna desfășurare a proceselor de bază.

- Proces de producție de servire** — proces ce are ca scop executarea unor servicii care nu constituie obiectul activității de bază sau activității auxiliare a bibliotecii, dar care prin realizarea lor condiționează buna desfășurare a acestora.
- Proces tehnologic** — totalitatea de operații și activități tehnologice aflate în interacțiune sau în corelație, care prin acțiune simultană sau succesivă realizează un produs sau elemente componente ale acestuia.
- Produs informațional** — rezultatul creării și prelucrării semantice a informației documentate într-o formă care permite utilizarea repetată a produsului în procesul satisfacerii necesităților informaționale.
- Serviciu informațional** — rezultatul concret al servirii documentare, care satisface o necesitate informațională a utilizatorilor bibliotecii.
- Sistem** — totalitate de elemente constructiv interdependente, care alcătuiesc un întreg organizat, bine structurat, ce funcționează și se dezvoltă pe baza legăturilor de condiționare dintre ele, după reguli stabilite, și urmăresc realizarea unui scop comun.
- Sistem tehnologic** — ansamblu organizat de elemente de producție interdependente, perceput ca un întreg prin intermediul relațiilor ce leagă elementele între ele, capabil de a se individualiza prin realizarea unei funcții sau a unui grup de funcții specifice.
- Tehnologicitate** — însușire de bază a produselor finite, deci măsura prin care acestea sunt executate și, respectiv, utilizate cu consumuri de materiale și de muncă minime, în așa fel încât să îndeplinească totalitatea cerințelor de natură tehnico-funcțională.
- Transfer tehnologic** — schimbul/transferul/transmiterea realizărilor tehnologice de la o instituție la alta pentru a permite fabricarea unui produs, aplicarea unui proces sau livrarea unui serviciu.

NOMENCLATOR - cadru al proceselor și operațiilor tehnologice în instituțiile infodocumentare

CICLUL I. DEZVOLTAREA RESURSELOR DOCUMENTARE

Proces 1: Completarea curentă a resurselor documentare

Investigarea necesităților informaționale ale utilizatorilor în baza curriculum-urilor universitare, programelor de cercetare de nivel instituțional și național, propunerilor utilizatorilor, cererilor de informare neonorate ale utilizatorilor
Cercetarea producției editoriale (bibliografii, planuri, prospecte, cataloage editoriale elaborate de furnizori sau de structuri specializate)
Consultarea cataloagelor de presă pentru abonarea serialelor
Confruntarea comenzilor curente cu cele din anul precedent în scopul depistării noilor titluri
Selecția documentelor ce țin de profilul instituției și necesitățile informaționale ale utilizatorilor
Determinarea cantității documentelor pentru achiziții și întocmirea listelor
Perfectarea comenzii: elaborarea demersului privind necesitatea achizițiilor, relații profesionale cu ofertantul, corespondența

Proces 2: Completarea retrospectivă a resurselor documentare

Analiza cererilor înaintate de cadrele didactice sau alte categorii de utilizatori
Analiza fișierului de refuzuri
Alcătuirea listei documentelor lipsă din colecțiile bibliotecii
Regăsirea documentelor în alte biblioteci, edituri și librării

Proces 3. Realizarea schimbului național și internațional de documente

Realizarea corespondenței contractuale (de inițiere) a schimbului de documente cu instituții similare din țară și de peste hotare
Organizarea și ținerea la zi a fișierului partenerilor de schimb
Trimiterea listelor de documente disponibile pentru schimb bibliotecilor partenere
Pregătirea coletelor pentru schimb
Expedierea documentelor destinate schimbului
Realizarea corespondenței tehnice prin trimiterea avizelor de expediție, a scrisorilor de confirmare a primirii documentelor, a scrisorilor de solicitare a documentelor

Proces 4. Recepționarea documentelor achiziționate

Primirea, verificarea integrității și desfacerea coletelor cu documente
Confruntarea conținutului cantitativ al lotului de documente cu actul însoțitor (factură, act de transfer, schimb, donație), verificarea stării fizice a documentelor

Verificarea conținutului valoric al lotului de documente cu actul însoțitor (prețul fiecărui document, valoarea totală a documentelor)
 Confruntarea titlurilor și numărului de exemplare primite cu titlurile și numărul de exemplare comandate
 Întocmirea unui proces verbal cu borderou în cazul depistării neconcordanțelor între documentele însoțitoare și situația documentelor din lot
 Sesizarea furnizorilor privind neconcordanțele depistate
 Întocmirea actului de primire pentru documentele recepționate fără act însoțitor
 Evaluarea documentelor primite fără preț
 Indicarea prețului în actul de primire și pe coperta documentului

Proces 5. Evidența documentelor achiziționate

Înregistrarea globală a fiecărui lot de documente (cantitate, valoare, proveniență, categorie, structură tematică) în Registrul de Mișcare a Fondurilor (RMF)
 Înregistrarea individuală a documentelor în Registrul Inventar (RI)
 Înregistrarea publicațiilor seriale în fișa de evidență preliminară și în baza de date (modulul "Seriale")
 Verificarea existenței în catalogul electronic a titlurilor documentelor (dublete)
 Descrierea preliminară a documentelor achiziționate în baza de date a bibliotecii

Proces 6. Prelucrarea tehnică a documentelor

Ștampilarea documentelor
 Lipirea buzunărașelor pe documente
 Lipirea etichetei pentru înregistrarea cotei documentului
 Lipirea etichetei de interdicție a împrumutului la domiciliu
 Aplicarea etichetei cu cod de bare
 Completarea fișei documentului
 Înscriserea numărului de inventar pe document și pe buzunăraș
 Indicarea pe document a prețului și localizării documentului în subdiviziuni

CICLUL II. PRELUCRAREA ANALITICO-SINTETICĂ A RESURSELOR DOCUMENTARE

Proces 1. Descrierea bibliografică completă a documentelor

Examinarea documentului și identificarea elementelor pentru descrierea bibliografică
 Înregistrarea elementelor bibliografice în sistemul automatizat de bibliotecă

Proces 2. Clasificarea documentelor conform sistemului Clasificării Zecimale Universale

Examinarea documentului și determinarea ariei de subiecte a documentului
 Identificarea în tabele a indicilor corespunzători subiectelor documentului
 Alcătuirea indicelui / indicilor CZU
 Organizarea și ținerea la zi a indexului alfabetic pe materii la catalogul sistematic

Proces 3. Cotarea sistematico-alfabetică a documentelor

Stabilirea indicelui principal de clasificare CZU pentru cotă
 Stabilirea semnului de autor conform tabelelor de autor
 Înregistrarea cotei sistematico-alfabetice pe document, pe eticheta și fișa documentului
 Proces 4. Indexarea coordonată a documentelor
 Examinarea conținutului și definirea subiectului documentului
 Identificarea și selectarea conceptelor ce caracterizează documentul
 Identificarea conceptelor selectate în vocabularul controlat existent în baza de date
 Atribuirea vedetelor de subiect

Proces 5. Alcătuirea rezumatelor la documente (dacă biblioteca realizează acest proces)

Analiza textului și stabilirea temei principale a documentului
 Selectarea din conținutul documentului a informației privind subiectul, scopul, metodele utilizate, rezultatele și concluziile
 Sintetizarea informației selectate într-un text integru

Proces 6. Editarea și multiplicarea fișelor de catalog

Stabilirea numărului necesar de fișe pentru sistemul de cataloage
 Redactarea descrierii bibliografice
 Imprimarea / multiplicarea fișelor pentru întreg sistemul de cataloage

Proces 7. Reclasificarea documentelor

Modificarea indicelui CZU
 Schimbarea cotei pe document și fișa cărții
 Schimbarea cotei pe fișa de catalog (tradițional și electronic)

CICLUL TEHNOLOGIC III. ORGANIZAREA ȘI ȚINEREA LA ZI A SISTEMULUI DE CATALOAGE ȘI BAZE DE DATE**Proces 1. Organizarea și ținerea la zi a cataloagelor alfabetic și sistematic (tradițional)**

Repartizarea fișelor conform tipului de catalog
 Orânduirea/ clasarea fișelor pentru intercalare
 Intercalarea fișelor
 Verificarea corectitudinii aranjării fișelor
 Redactarea fișelor din cataloage
 Scrierea și intercalarea divizionarelor
 Excluderea fișelor documentelor eliminate

Proces 2. Organizarea și ținerea la zi a catalogului topografic

Repartizarea fișelor conform localizării documentelor în subdiviziunile bibliotecii

Repartizarea fișelor după CZU și număr de inventar
 Intercalarea fișelor
 Verificarea corectitudinii aranjării fișelor
 Redactarea catalogului topografic
 Excluderea fișelor / numerelor de inventar ale documentelor eliminate din cataloagele bibliotecii

Proces 3. Organizarea și ținerea la zi a fișierului de autoritate persoane fizice

Concretizarea informațiilor necesare despre autori persoane fizice (nume, prenume, funcția, domeniul de activitate, titlurile științifice, distincțiile etc.)
 Căutarea informațiilor necesare în diverse surse de referință
 Completarea câmpurilor fișierului de autoritate în baza datelor regăsite
 Redactarea fișierului

Proces 4. Organizarea și ținerea la zi a fișierului de autoritate al vedetelor de subiect

Verificarea existenței termenului selectat la indexare în fișier
 Verificarea vedetelor autorizate în cataloagele altor biblioteci de profil
 Căutarea termenului în dicționare, tezaure specializate
 Identificarea sinonimelor, omonimelor termenului
 Stabilirea formei gramaticale a termenului
 Înregistrarea termenului în fișierul de autoritate a vedetelor de subiect
 Întocmirea notelor explicative sau trimerilor în scopul elucidării termenilor
 Actualizarea termenilor învechiți

**CICLUL TEHNOLOGIC IV. ORGANIZAREA ȘI
 CONSERVAREA COLECȚIILOR**

Proces 1. Organizarea colecțiilor

Primirea documentelor de către deținătorii de colecții
 Evidența documentelor în RMF-ul subdiviziunii
 Repartizarea documentelor conform criteriilor de aranjare a colecțiilor
 Aranjarea documentelor la raft
 Verificarea corectitudinii aranjării documentelor la raft și eliminarea intercalărilor eronate
 Reorganizarea colecțiilor la raft
 Scrierea și intercalarea divizionarelor și indicatoarelor de raft

Proces 2. Evidența și analiza cererilor de informare neonorate

Înregistrarea cererilor neonorate
 Determinarea cauzei neonorării cererilor de informare
 Analiza și clasificarea cererilor neonorate conform cauzelor
 Identificarea metodelor de rezolvare a cererilor neonorate

Proces 3. Prezervarea colecțiilor

Verificarea stării fizice a documentelor și identificarea documentelor deteriorate
 Recondiționarea documentelor deteriorate (reparații minore)
 Igienizarea spațiilor, mobilierului și documentelor din colecții

Proces 4. Verificarea colecțiilor

Instituirea comisiei de verificare a colecțiilor
 Pregătirea documentelor de evidență și control
 Confruntarea documentelor din raft cu datele din cataloage sau registre
 Aplicarea pe fișa catalogului sau în registru a semnului de control
 Concretizarea documentelor lipsă
 Organizarea fișierului/listei documentelor lipsă
 Întocmirea procesului-verbal și a notelor explicative privind rezultatele verificării colecțiilor

Proces 5. Eliminarea documentelor din colecții

Identificarea documentelor ce urmează a fi eliminate
 Întocmirea listelor documentelor propuse spre eliminare
 Examinarea documentelor de către comisia de eliminare
 Verificarea validității propunerilor de eliminare
 Scoaterea documentelor din raft
 Scoaterea fișelor din buzunărașele documentelor
 Aranjarea fișelor documentelor după numărul de inventar
 Întocmirea procesului verbal de eliminare și înaintarea către forul tutelar spre aprobare
 Operarea înscrierilor privind documentele aprobate spre eliminate în Registrul de Inventar
 Înregistrarea datelor privind eliminarea documentelor în Registrul de Mișcare a Fondurilor
 Excluderea fișelor / numerelor de inventar eliminate din cataloagele bibliotecii
 Scoaterea fizică a documentelor din bibliotecă

CICLUL TEHNOLOGIC V. COMUNICAREA RESURSELOR INFORMAȚIONALE

Proces 1. Înregistrarea utilizatorului la bibliotecă

Realizarea interviului cu utilizatorul
 Completarea fișei de înscriere a utilizatorului la bibliotecă
 Înregistrarea datelor personale ale utilizatorului în baza de date
 Perfectarea permisului de acces la bibliotecă a utilizatorului
 Precizarea datelor utilizatorului înregistrat anterior

Proces 2. Consultarea documentelor în sala de lectură

Primirea și concretizarea cererii de informare
Căutarea documentului solicitat la raft
Eliberarea documentului utilizatorului
Asistență utilizatorului privind depistarea documentelor la raft (acces liber la raft)

Proces 3. Împrumutul documentelor la domiciliu

Primirea buletinului de cerere a documentului
Verificarea corectitudinii completării buletinului de cerere
Căutarea documentului solicitat la raft
Informarea utilizatorului asupra termenului de restituire și a stării fizice a documentului împrumutat
Împrumutul documentului utilizatorului în baza permisului de intrare

Proces 4. Împrumutul interbibliotecar național și internațional (cu statut de beneficiar)

Primirea cererii de împrumut interbibliotecar de la solicitant
Verificarea corectitudinii elementelor bibliografice și identificarea localizării documentului
Transmiterea cererii de împrumut bibliotecii care deține documentul solicitat
Recepționarea documentului solicitat
Avizarea bibliotecii furnizoare asupra primirii documentului (copiei electronice)
Informarea solicitantului de împrumut interbibliotecar privind recepționarea documentului
Împrumutul documentului utilizatorului spre consultare în sala de lectură /
Transmiterea copiilor electronice utilizatorului prin poșta electronică
Returnarea documentului (original) împrumutat bibliotecii furnizoare

Proces 5. Împrumutul interbibliotecar național și internațional (cu statut de furnizor)

Primirea comenzilor de împrumut interbibliotecar de la biblioteci din țară și de peste hotare
Consultarea cataloagelor bibliotecii privind existența documentelor în colecțiile bibliotecii și disponibilitatea lor
Eliberarea directă a documentelor bibliotecii solicitante / expedierea prin poștă a documentelor bibliotecii solicitante
Digitizarea articolelor din seriale și transmiterea lor prin poșta electronică bibliotecii solicitante
Avizarea bibliotecii furnizoare asupra transmiterii documentelor
Recepționarea documentelor de la biblioteci

Proces 6. Primirea documentelor împrumutate la domiciliu

Confruntarea datelor din fișa cărții cu documentul primit
 Verificarea integrității documentelor
 Intercalarea fișelor în buzunărașele documentelor
 Ordonarea și așezarea documentelor primite de la utilizator la locul de depozitare corespunzător

Proces 7. Avizarea utilizatorilor restanțieri

Verificarea indicatorilor documentelor împrumutate și depistarea utilizatorilor restanțieri
 Înștiințarea prin telefon a restanțierilor privind necesitatea restituirii/prelungirii documentelor împrumutate
 Scrierea și transmiterea prin poștă a avizului privind restituirea/prelungirea documentelor

Proces 8. Recuperarea documentelor pierdute

Determinarea valorii documentelor pierdute
 Recepționarea și înregistrarea documentelor primite de la utilizatori în schimbul celor pierdute într-un registru special
 Transmiterea documentelor în serviciul Completarea și Evidența Colecțiilor

Proces 9. Vizarea fișei de lichidare a împrumuturilor utilizatorului la plecarea din instituție

Verificarea situației împrumuturilor de documente ale utilizatorului
 Vizarea fișei de lichidare a împrumuturilor

CICLUL TEHNOLOGIC VI. INFORMARE BIBLIOGRAFICĂ ȘI DOCUMENTARĂ

Proces 1. Elaborarea lucrărilor bibliografice

Determinarea tematicii lucrării
 Stabilirea surselor de informare
 Selectarea informației pertinente
 Culegerea și structurarea materialului
 Stabilirea și elaborarea indecșilor auxiliari
 Verificarea și redactarea lucrării

Proces 2. Efectuarea cercetării bibliografice tematice la cerere

Concretizarea și înregistrarea temei cercetării
 Stabilirea surselor de informare
 Căutarea și selectarea informației

Întocmirea listei bibliografice
Furnizarea informației utilizatorului

Proces 3. Elaborarea e-buletinelor de achiziții

Stabilirea periodicității buletinului
Exportarea înregistrărilor bibliografice din sistemul automatizat
Structurarea descrierilor bibliografice
Redactarea buletinului
Difuzarea e-buletinului

Proces 4. Organizarea și desfășurarea Zilei Specialistului, Zilei Catedrei

Stabilirea tematicii, locului și timpului de desfășurare a acțiunii de informare
Determinarea categoriei de specialiști
Elaborarea programului
Întocmirea anunțului și avizarea specialiștilor
Pregătirea materialelor-suport pentru asigurarea conținutului activității
Desfășurarea Zilei Specialistului / Zilei Catedrei
Evaluarea acțiunii de informare

Proces 5. Difuzarea Selectivă a Informației (DSI)

Stabilirea abonaților și temelor de cercetare
Identificarea și consultarea surselor de informare la tema de cercetare solicitată
Selectarea informației relevante temei de cercetare
Întocmirea listelor bibliografice și transmiterea lor abonaților
Evaluarea DSI (format on-line sau prin analiza fișelor tradiționale de evaluare)

Proces 6. Organizarea expozițiilor

Stabilirea tematicii, locului și perioadei de desfășurare a expoziției
Determinarea limitelor cronologice și lingvistice, tipurilor și genurilor de documente
Consultarea cataloagelor și bazelor de date bibliografice
Selectarea și pregătirea documentelor pentru expunere
Amenajarea și redarea aspectului estetic al expoziției
Prezentarea sintezei bibliografice

Proces 7. Organizarea expozițiilor on-line

Selectarea documentelor în funcție de tipul expoziției
Scanarea copertei și a cuprinsului documentelor pentru expunerea on-line
Redactarea datelor după scanare
Întocmirea descrierilor bibliografice a documentelor
Plasarea documentelor pe site-ul bibliotecii

Proces 8. Pregătirea sintezei bibliografice

Selectarea documentelor la tema sintezei
 Analiza și caracterizarea documentelor sub aspect de conținut, design, material grafic, ilustrativ și bibliografic
 Întocmirea sintezei bibliografice
 Prezentarea sintezei bibliografice

Proces 9. Îndeplinirea referințelor bibliografice și factografice

Primirea și concretizarea cererii de informare
 Identificarea, analiza și selectarea surselor de informare adecvate
 Căutarea, evaluarea și selectarea informației pertinente
 Întocmirea și prezentarea referinței utilizatorului

Proces 10. Formarea și dezvoltarea culturii informației a utilizatorilor

Identificarea și evaluarea necesităților de formare a utilizatorilor
 Întocmirea programului de formare și dezvoltare a culturii informației
 Pregătirea și ținerea cursului de cultură a informației (prelegeri, practicumuri)
 Organizarea tururilor / excursiilor ghidate în spațiile bibliotecii

CICLUL VII. INFORMATIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE BIBLIOTECĂ**Proces 1. Administrarea resurselor tehnice și informaționale**

Întreținerea echipamentului tehnic
 Asigurarea funcționării optime a rețelei locale de computere
 Asigurarea accesului Internet și gestionarea accesului la bazele de date pentru care biblioteca deține abonament sau licență
 Administrarea programului specializat de bibliotecă
 Crearea aplicațiilor speciale pentru informatizarea anumitor procese de bibliotecă

Proces 2. Întreținerea paginii web a bibliotecii

Proiectarea, design-ul site-ului
 Întreținerea tehnică a site-ului
 Introducerea și actualizarea informației pe site (text, imagini, video)
 Transferul site-ului de pe un hosting pe altul
 Modificări sau adăugiri la site
 Asigurarea prezenței bibliotecii în rețele sociale și blogging

Proces 3. Tehnoredactarea computerizată și design-ul lucrărilor bibliotecii

Tehnoredactarea lucrărilor
 Realizarea design-ului lucrărilor

Proces 4. Crearea și întreținerea repozitoriului instituțional

Elaborarea politicii instituționale privind Accesul Deschis
 Înregistrarea politicii instituționale privind Accesul Deschis în registrul ROAR-MAP (Registry of Open Access Repositories Mandatory Archiving Policies)
 Elaborarea regulamentului de organizare și funcționare a repozitoriului
 Instalarea și testarea softului specializat pentru crearea repozitoriului
 Stabilirea structurii repozitoriului
 Digitizarea publicațiilor selectate pentru repozitoriu
 Convertirea documentelor în format PDF
 Arhivarea publicațiilor de către personalul bibliotecii
 Autoarhivarea în repozitoriul instituțional
 Înregistrarea repozitoriului instituțional în Registrul Arhivelor cu Acces Deschis (ROAR, Registry of Open Access Repositories).

CICLUL XIII. METODOLOGIE ȘI CERCETARE**Proces 1. Asistență metodologică a personalului bibliotecii și a rețelei de biblioteci**

Interviu cu solicitantul soluționării unei probleme tehnologice
 Recomandarea publicațiilor referitoare la problema data
 Acordarea consultațiilor metodice în problema respectivă direct sau prin telefon, e-mail
 Vizită de asistență metodologică la bibliotecile din rețea: analiza nivelului de organizare și funcționare a bibliotecii, concluzii și recomandări

Proces 2. Elaborarea documentelor de reglementare (regulamente, fișe post etc.)

Documentarea prealabilă
 Elaborarea conceptului documentului
 Întocmirea textului și prezentarea pentru discuții a variantei inițiale
 Redactarea materialului, pregătirea variantei finale pentru aprobare
 Revizuirea documentelor de reglementare

Proces 3. Elaborarea documentelor tehnologice

Documentarea, determinarea scopului, destinației lucrării
 Conceptualizarea lucrării, elaborarea unei variante inițiale a lucrării
 Întocmirea textului, prezentarea pentru discuții a variantei inițiale
 Revizuirea materialului, pregătirea variantei finale pentru editare

Proces 4. Formarea continuă a angajaților bibliotecii

Analiza necesităților de formare continuă a angajaților
 Determinarea subiectelor instruirii și identificarea formatorilor

Elaborarea programului anual de instruire
Realizarea activităților programate

Proces 5. Organizarea practicii și a stagiilor

Organizarea practicii studenților din instituțiile superioare de învățământ
Asigurarea stagiilor personalului de bibliotecă care are o pregătire alta decât biblioteconomia și/sau știința informării
Evaluarea practicii studenților

Proces 6. Efectuarea cercetării științifice

Stabilirea temei de cercetare
Documentarea
Argumentarea actualității cercetării și formularea obiectivelor
Pregătirea cadrului teoretic al cercetării
Alegerea metodelor, tehnicilor de cercetare, procedeele de analiză și sinteză
Desfășurarea propriu-zisă a cercetării
Analiza și sinteza informației, interpretarea rezultatelor
Elaborarea recomandărilor
Elaborarea raportului științific

CICLUL IX. MANAGEMENT

Proces 1. Planificarea activității de bibliotecă

Evaluarea activității, analiza SWOT și PEST
Determinarea obiectivelor de bază și termenele de realizare
Elaborarea propriu-zisă a programelor de activitate
Discutarea programelor în cadrul Consiliului de Administrație.
Revizuirea și aprobarea programului

Proces 2. Evidența activității de bibliotecă. Statistici. Indicatori

Evidența statistică a utilizatorilor
Evidența împrumuturilor de documente
Evidența referințelor bibliografice
Evidența individuală a activității de muncă
Evidența altor activități (expoziții, livrare electronică a documentelor, DSI etc.)
Întocmirea rapoartelor de activitate a subdiviziunilor bibliotecii
Întocmirea raportului anual de activitate a bibliotecii
Completarea Raportului statistic anual Nr 6-C
Întocmirea raportului statistic anual al activității bibliotecilor din rețea

Proces 3. Organizarea conferințelor, seminarelor, atelierelor profesionale

Determinarea tematicii acțiunii
Alcătuirea programului și a textului invitației

Informarea/invitarea participanților
Multiplicarea materialelor-suport
Organizarea acțiunii
Evaluarea acțiunii

Proces 4. Elaborarea și publicarea lucrărilor științifice

Elaborarea articolului
Pregătirea comunicării
Elaborarea unei culegeri de lucrări științifice

Proces 5. Organizarea ședințelor

Organizarea ședințelor Consiliului de Administrație
Organizarea ședințelor grupurilor de lucru specializate
Întocmirea procesului verbal

Proces 6. Realizarea controlului managerial

Controlul calității și corectitudinii îndeplinirii activităților de bibliotecă
Controlul îndeplinirii deciziilor (ordine, dispoziții, decizii metodologice etc.)
Asigurarea transparenței rezultatelor controlului și luarea de decizii
Implementarea și menținerea unui sistem de management al calității

Proces 7. Realizarea activității de marketing

Elaborarea politicilor de produs, preț, distribuție și promovare
Elaborarea strategiilor de marketing
Realizarea studiilor de piață
Realizarea auditului de marketing

Difuzarea Selectivă a Informației: Instrucțiune tehnologică

Definiție: Difuzarea Selectivă a Informației (DSI) este o formă de informare bibliografică și documentară individuală, sistematică, realizată în scopul susținerii informațional-bibliografice a cercetătorilor cu publicații din domeniul agriculturii, apărute recent la o anumită temă de cercetare.

Scop:

- susținerea informațional-bibliografică a activităților de cercetare în domeniul agriculturii și științelor adiacente;
- facilitarea și extinderea accesului la informație a cadrelor didactico-științifice UASM și cercetătorilor științifici din țară;
- intensificarea promovării resurselor informaționale ale bibliotecii;
- minimalizarea timpului cercetătorului pentru căutarea informației necesare.

Grup țintă: cadrele didactice și științifice, masteranzii și doctoranzii din comunitatea universitară, cercetătorii instituțiilor de cercetări științifice de profil agrar din întreaga republică.

Metodologie:

Etapa 1. Stabilirea abonaților și temelor de cercetare

- Identificarea temelor de cercetare înregistrate în instituție și a temelor tezelor de master și de doctor;
- Identificarea și selectarea abonaților DSI;
- Elaborarea fișei abonatului DSI în scopul depistării informației privind datele personale ale abonatului (nume, prenume, funcție, instituția în care activează, telefon, e-mail), tema de cercetare sau de interes profesional și aria de acoperire lingvistică;
- Repartizarea fișelor în scopul completării lor de către abonați;
- Colectarea fișelor de la abonați și prelucrarea datelor;
- Organizarea fișierului abonaților DSI.

Etapa 2. Documentare bibliografică

- Determinarea surselor de informare la tema de cercetare solicitată (interne și externe);
- Stabilirea principiilor de căutare și a ariei de acoperire lingvistică;
- Consultarea surselor de informare interne;
- Documentarea la distanță (consultarea bazelor de date specializate, cataloagelor electronice ale bibliotecilor de profil etc.);
- Selectarea informației relevante temei de cercetare;
- Întocmirea listelor bibliografice și transmiterea lor abonaților prin intermediul e-mail-ului.

Etapa 3. Livrarea documentelor la cererea abonatului

- Împrumutul documentelor în original;
- Multiplicarea documentelor;
- Scanarea documentelor;
- Livrarea electronică a documentelor.

Etapa 4. Evidența DSI

Evidența acțiunilor în cadrul DSI se efectuează în baza fișei de înregistrare a abonatului (a se vedea anexa 1) și a informațiilor înregistrate în fișa de evidență a DSI. Indicatori:

- Numărul abonaților
- Numărul temelor de cercetare
- Numărul de descrieri bibliografice furnizate
- Numărul de documente livrate (în original, copii, electronice)

Etapa 5. Evaluarea DSI

- Transmiterea fișei de evaluare a serviciului DSI abonaților în scopul completării;
- Colectarea și analiza fișelor și a feedback-ului;
- Concluzii, raportare.

FIȘA DE ÎNREGISTRARE A ABONATULUI DSI

În scopul asigurării operative a specialiștilor, savanților, cercetătorilor cu informații bibliografice la o anumită temă de cercetare sau de interes profesional, biblioteca prestează serviciul „Difuzarea Selectivă a Informației” (DSI). În acest sens, Vă rugăm să completați fișa propusă.

- ◆ Nume, prenume: _____
- ◆ Instituție: _____
- ◆ Funcție: _____
- ◆ Tel. serviciu: _____
- ◆ E-mail: _____
- ◆ Tema de cercetare pentru care solicitați informații:

- ◆ Aspecte concrete ale temei:
 - 1) _____
 - 2) _____
 - 3) _____
- ◆ Limbi solicitate: _____

Data _____

Semnătura _____

FIȘA DE EVIDENȚĂ DSI

Abonat _____

Tema _____

Nr. d/o	Data transmiterii informației	Nr. de înregistrări bibliografice	Nr. de documente livrate		
			Electronice	Copii	În original

FIȘA DE EVALUARE A SERVICIULUI DIFUZAREA SELECTIVĂ A INFORMAȚIEI (DSI)

Nume, prenume _____

Tema de cercetare _____

1. Cum apreciați serviciul DSI?

- Satisfăcător
- Bun
- Excelent
- Neeficient

2. Ați găsit informația necesară/utilă în listele bibliografice primite?

- Da
- Nu

3. În ce surse anume ați găsit informația relevantă temei Dvs. de cercetare?

- Cărți
- Reviste naționale
- Reviste străine
- Baze de date

4. Ce propuneri și sugestii aveți privind serviciile DSI?

Vă mulțumim pentru participare.

SERVICII DE CONSULTANȚĂ ȘI REFERINȚE: instrucțiune-algoritm

Serviciul de referințe este un serviciu care răspunde la întrebări (William Katz 1992). Referințele și consultațiile sunt forme de răspunsuri la interpelările utilizatorilor. Instrucțiunea-algoritm include următoarele compartimente:

1. Definiții
2. Tipurile de referințe
3. Etapele de îndeplinire
4. Sursele de căutare
5. Consultații
6. Răspunsuri
7. Algoritme de îndeplinire a referințelor

I. Definiții

- 1.1. Referința bibliografică este un răspuns ce conține numai informații bibliografice. Referințele bibliografice pot fi: tematice, de adresă, de concretizare a elementelor bibliografice.
- 1.2. Referința factologică este un răspuns ce conține date factice despre un eveniment, fapt concret, termen, citată, date statistice, date de concretizare.
- 1.3. Consultație – părere, indicație, lămurire, îndrumare, sfat.

II. Tipuri de referințe

- 2.1. *Referințe bibliografice*
 - 2.1.1. de adresă — existența și/sau localizarea documentului
 - 2.1.2. tematică — informații bibliografice (liste) pe o temă anumită
 - 2.1.3. de concretizare — elemente necunoscute sau eronate ale descrierii bibliografice
- 2.2. *Referințe factologice*
 - 2.2.1. de concretizare — data evenimentului, date biografice, geografice, cetățenie, naționalitate etc.
 - 2.2.2. date statistice — greutate, volum, măsură, suprafață, date demografice etc.
 - 2.2.3. terminologice — definiția și forma gramaticală a unui termen, descifrarea abrevierilor și prescurtărilor, traducerea unui termen dintr-o limbă în alta
 - 2.2.4. citate — căutarea unei citate la o temă sau despre o persoană concretă

III. Etape de îndeplinire a referințelor

3.1. *Primirea, concretizarea și analiza cererii:*

- Determinarea scopului/temei cererii;
- Stabilirea limitelor cronologice ale căutării;
- Stabilirea parametrilor lingvistici;
- Determinarea surselor de îndeplinire a referinței.

3.2. *Selectarea și analiza surselor*

- Selectarea surselor
- Analiza surselor
- Determinarea consecutivității vizualizării surselor

3.3. *Regăsirea informației necesare*

- Consultarea surselor și regăsirea informației
- Evaluarea informației regăsite și selectarea informației relevante

3.4. *Întocmirea și prezentarea referinței utilizatorului*

- Întocmirea și prezentarea referinței
- Înregistrarea referinței

IV. Sursele de îndeplinire a referințelor

Sursele pentru îndeplinirea referințelor sunt diversificate în dependență de tipul referinței.

4.1 *Surse pentru îndeplinirea referințelor bibliografice*

4.1.1 De adresă și de concretizare:

- cataloagele bibliotecii (tradițional și electronic) și cataloagele electronice ale altor biblioteci din țară și de peste hotare;

4.1.2. Tematiche:

- resurse informaționale locale (catalogul electronic și catalogul sistematic tradițional, fondul documentar);
- resurse informaționale la distanță (cataloagele electronice ale altor biblioteci, site-uri, baze de date accesibile în rețeaua Internet)

4.2. *Surse pentru îndeplinirea referințelor factologice:*

- fondul documentar
- resurse electronice
- baze de date (statistice, de adresă, de servicii, mărfuri, etc.)
- enciclopedii
- dicționare universale, specializate, terminologice
- calendare
- ghiduri
- cataloage de adresă, de reclamă, industriale, etc.

V. Consultații

5.1. *Consultațiile prevăd ajutor, explicații privind:*

- utilizarea cataloagelor bibliotecii
- completarea buletinului de cerere
- regăsirea informațiilor în surse bibliografice și de referință
- întocmirea referințelor bibliografice
- serviciile, colecțiile, structura bibliotecii

VI. Răspunsuri

6.1. *Răspunsul încheie procesul de referințe prin oferirea informației solicitate.*

6.2. *Răspunsurile pot fi: simple și complexe.*

6.2.1. Răspunsurile simple sunt prezentate în formă verbală și nu pot fi mai mari de 3-4 fraze.

6.2.2. Răspunsurile complexe sunt prezentate prin diverse modalități:

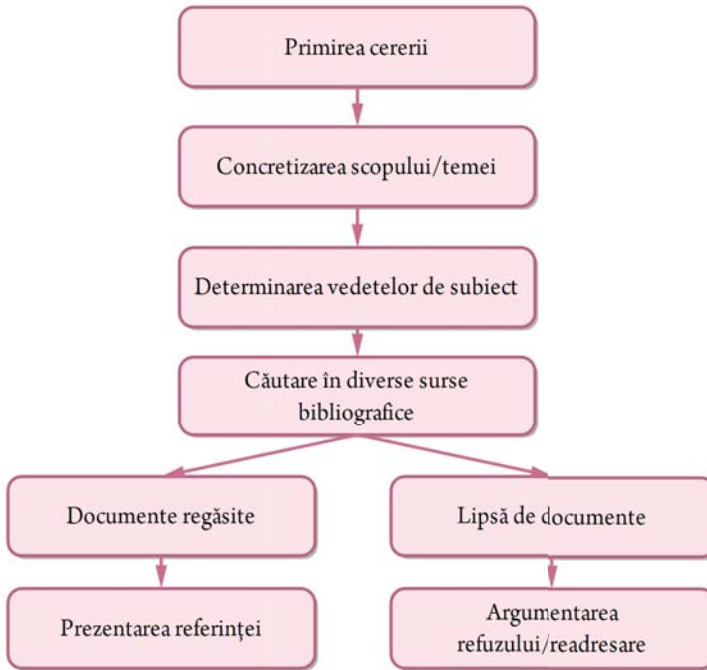
- Culese la calculator
- Scanate
- Xeroxate
- Înregistrate pe un purtător electronic
- Transmise prin poșta electronică
- Plasate pe site-ul bibliotecii

SCHEMA GENERALĂ A SERVICIULUI DE REFERINȚE

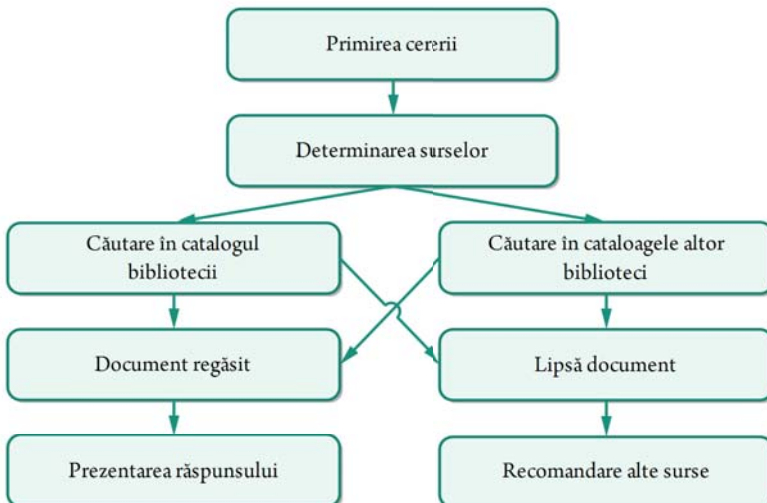


VII. Algoritme de îndeplinire a referințelor

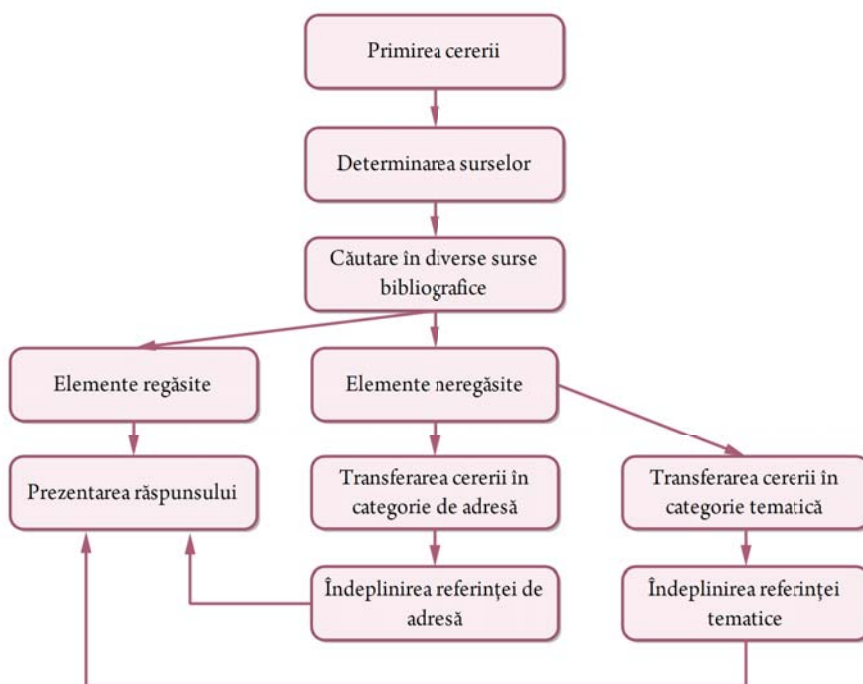
7.1. Algoritmul referinței bibliografice tematice



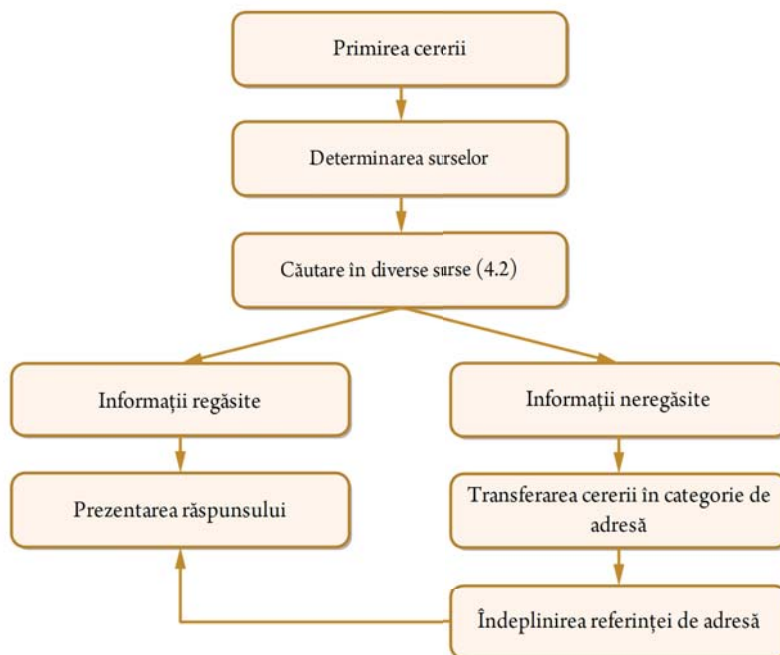
7.2. Algoritmul referinței bibliografice de adresă



7.3. Algoritmul referinței bibliografice de concretizare



7.4. Algoritmul referinței factologice



Harta-traseu a documentului în bibliotecă

FAZA I. TEHNICĂ

Serviciul Completare și Evidență

1. Primirea documentelor
 - 1.1. Primirea documentelor cu act însoțitor
 - verificarea titlului și a prețului
 - verificarea integrității fizice a documentului
 - notarea neregularităților depistate și alcătuirea reclamațiilor
 - alcătuirea actului de primire a documentelor
 - 1.2. Primirea documentelor fără act însoțitor
 - alcătuirea procesului verbal și al actului de primire
2. Ștampilarea
 - aplicarea ștampilei pe foaia de titlu și pagina 17 a documentului
3. Evidența documentelor
 - 3.1. Evidența globală
 - înregistrarea lotului în RMF (cantitativ, valoric, pe domenii, genuri, limbi)
 - 3.2. Evidența individuală
 - scrierea/ștampilarea numărului de inventar pe document (pe foaia de titlu și pagina 17 a documentului)
 - înregistrarea fiecărui volum în parte la o poziție în Registrul Inventar tradițional
4. Prelucrarea tehnică a documentelor
 - lipirea buzunărașului și a indicatorului modului de împrumut a documentului
 - lipirea barcodei pe document
 - scrierea fișei cărții
5. Depistarea dubletelor

În cazul depistării dubletelor în TINLIB se introduce numărul de inventar și localizarea documentului.
6. Stabilirea localizării documentului și indicarea ei pe buzunărașul cărții
7. Înregistrarea bibliografică primară a documentului în regim automatizat
 - înregistrarea elementelor bibliografice: titlu, autor, locul, anul publicării, localizarea, proveniența, numărul inventar, RMF intrare
 - tipărirea foii registrului inventar

NOTĂ

Termenul efectuării proceselor din pozițiile 1-6 este de 2 zile (calculat la un lot de carte de 20 titluri).

FAZA II. ANALITICĂ**Serviciul Prelucrarea Analitico-Sintetică a Documentelor**

8. Clasificarea documentelor
 - 8.1. Aranjarea documentelor în grupe tematice asemănătoare
 - 8.2. Stabilirea indicelui de clasificare conform tabelelor CZU
 - analiza conținutului documentului
 - stabilirea indicelui principal de clasificare
 - stabilirea indicilor auxiliari
 - 8.3. Atribuirea cotei documentului
 - stabilirea indicelui de autor
 - stabilirea cotei de depozit al documentului
 - scrierea cotei pe document
9. Indexarea documentelor
 - analiza conținutului documentului
 - atribuirea vedetelor de subiect

NOTĂ

Indexarea se efectuează conform instrucțiunii „Indexarea coordonată a documentelor de profil agrar”

FAZA III. SINTETICĂ**Serviciul Prelucrarea Analitico-Sintetică a Documentelor**

10. Catalogarea documentelor
 - descrierea bibliografică completă a documentelor
 - introducerea ISBN, indicelui de clasificare, cotei de depozit, vedetelor de subiect
 - scoaterea fișelor pentru cataloagele: alfabetic, sistematic, topografic
 - scrierea pe fișele catalogului alfabetic de serviciu a numerelor de inventar și al localizării documentelor

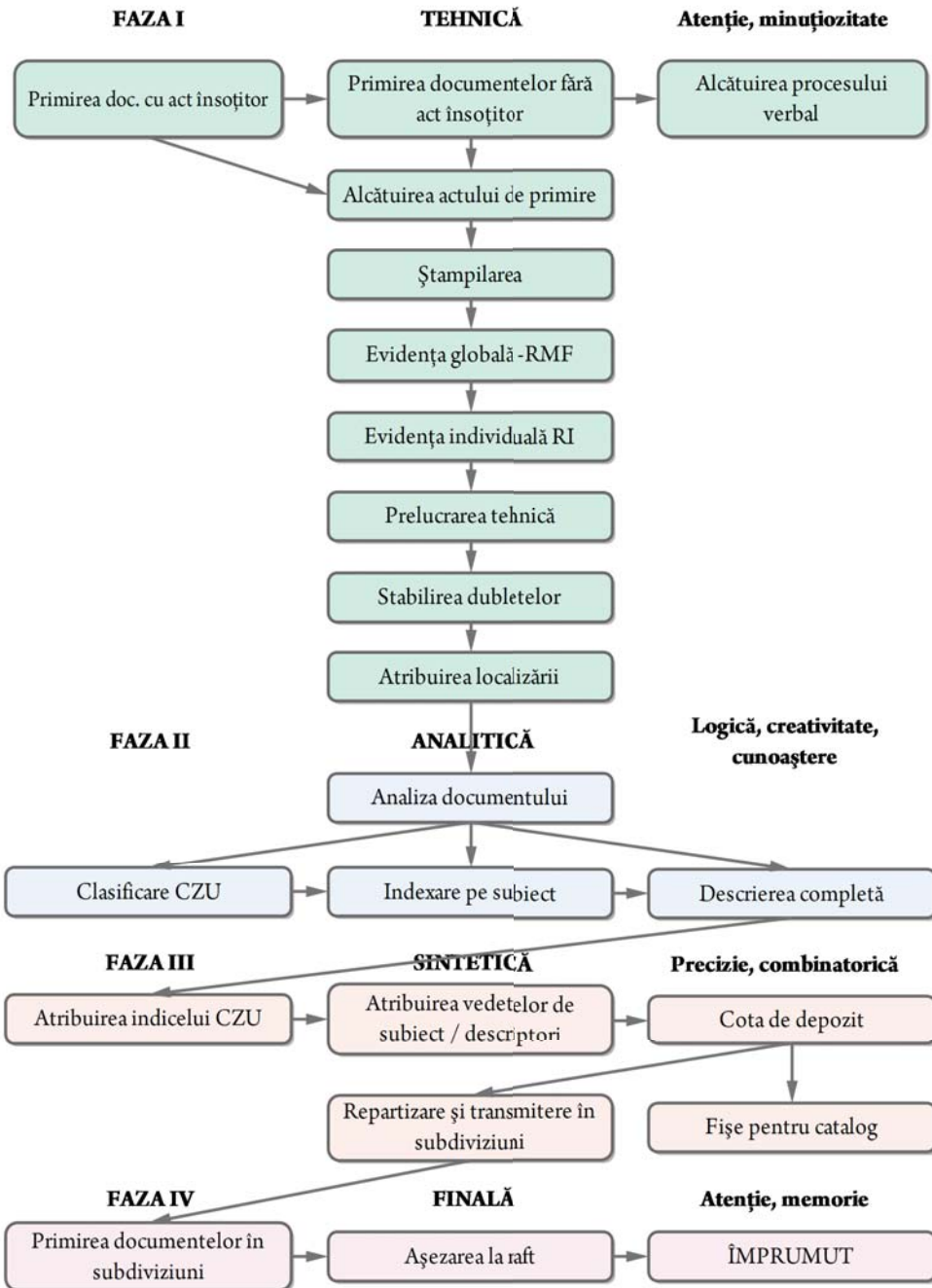
NOTĂ

Termenul efectuării proceselor din pozițiile 7-10 este de 3 zile

FAZA IV. FINALĂ**Subdiviziunile bibliotecii**

11. Primirea documentelor conform fișei catalogului topografic
 - Confruntarea documentelor cu fișa catalogului topografic
 - Semnarea și returnarea fișei catalogului topografic în serviciul Completare și Evidență a Colecțiilor
 - Repartizarea documentelor conform cotei de depozit
12. Aranjarea documentelor la raft în ordine sistematico-alfabetică.

Schema-bloc a Hărții-traseu a documentului în bibliotecă



Pașaportul catalogului sistematic

Denumirea: Catalogul sistematic (CS)

Data creării: 1960

Gestionar: Serviciul Prelucrarea Analitico-Sintetică a Documentelor

Localizare: sala de cataloage

Destinație: pentru public

Descriere succintă: CS reflectă fondul bibliotecii în funcție de conținut, așezat pe ramuri de cunoaștere într-o ordine logică și oferă răspuns la întrebarea: ce publicații există în bibliotecă la o anumită temă. Fișele CS sunt grupate conform sistemului de Clasificare Zecimală Universală (CZU) pe diviziuni și subdiviziuni. Cheia de acces la CS este Indexul alfabetic pe subiecte. Fișele acestui index conțin trimiteri de la subiect / temă la compartimentul respectiv al catalogului sistematic.

Funcții principale:

- de organizare — organizarea și valorificarea realizărilor științei și practicii universale în diferite domenii ale cunoașterii;
- de informare — sursă de referință pentru asigurarea căutărilor tematice;
- de investigare — asigură contacte pluridisciplinare, oferind posibilități de a realiza căutări într-o ordine sistematică de la general la particular sau viceversa.

Categoriile de documente incluse: cărți, broșuri

Arie tematică: universală

Acoperire lingvistică: română, rusă, engleză, franceză, germană, spaniolă, italiană, ucraineană, belorusă, bulgară, cehă și alte limbi.

Tipul de fișe incluse: principale, suplimentare, divizionare (de mijloc - pentru clasele principale CZU; de stânga - pentru diviziuni; de dreapta - pentru subdiviziuni).

Aranjarea fișelor în cadrul subdiviziunilor: lingvistică, alfabetică, invers cronologică

Sistem de clasificare: Clasificarea Zecimală Universală (CZU)

Aparat auxiliar: Index Alfabetic pe Subiecte în limbile română și rusă

Promovare: algoritm de regăsire a informației după o anumită temă

Periodicitatea redactării: permanentă

Dinamica CS:

Anul	Creștere (fișe)	Excludere (fișe)	Situația la 01.01.2015

Responsabil de organizarea catalogului: specialistul principal

Pașaportul catalogului electronic

Denumire: Catalogul electronic (CE) al bibliotecii

Data creării: 1999

Gestionar: Serviciul Completarea și Prelucrarea Documentelor

Destinație: Pentru public și de serviciu

Software: Sistemul automatizat de bibliotecă Tinlib

Acces: Rețeaua locală a bibliotecii

Descriere succintă: CE sau Banca de Date Bibliografică (BDB) a bibliotecii conține informații privind documentele intrate în bibliotecă începând cu anul 1999 din colecțiile bibliotecii. În paralel se realizează introducerea retrospectivă a documentelor din fondul documentar al bibliotecii. CE cumulează funcțiile cataloagelor tradiționale: alfabetic, sistematic, pe subiecte, topografic.

Funcții principale:

- catalogarea și redactarea informației;
- controlul publicațiilor seriale;
- regăsirea informației;
- funcții bibliografice: bibliografii; liste bibliografice la cerere, buletine;
- editarea fișelor ISBD (pentru cataloagele tradiționale).

Baze de date integrate:

1. „**Cărți**” — generată în anul 1999, include înregistrări bibliografice ale monografiilor, culegerilor, manualelor, sintezelor, autoreferatelor, publicațiilor de referință.
2. „**Contribuții din culegeri și seriale**” — generată în anul 1999, include articole din periodice, contribuții din seriale, culegeri tematice, tratate și lucrări științifice.
3. „**Seriale**” — generată în anul 1999, include înregistrări bibliografice ale seriailor, cu excepția ziarelor.
4. „**Teze de doctor/doctor habilitat**” — generată în anul 2003, include teze de doctor și doctor habilitat.
5. „**Documente electronice și multimedia**” generată în anul 2009, include cărți electronice, baze de date, materiale multimedia.

Documente incluse: Cărți, broșuri, teze, autoreferate, informații de sinteză, publicații seriale, contribuții din culegeri și seriale, documente electronice

Arie tematică: Universală

Acoperire lingvistică: Română, rusă, engleză, franceză, germană, spaniolă, italiană, ucraineană, belorusă

Modalități de căutare: Autor, titlu, subiecte, cuvinte cheie, căutări combinate

Periodicitatea redactării: Permanentă

Organizarea catalogului /responsabili: Serviciul Completarea și Prelucrarea Documentelor, Serviciul Informare și Documentare Bibliografică

Dinamica CE:

Anul	Creșterea (înreg.)	Volumul
------	--------------------	---------

