

Universitatea Liberă Internațională din Moldova



DIRECȚII STRATEGICE DE ACTIVITATE

2002 - 2005

**Chișinău
2001**

Echipa de lucru:
(PS)

Ludmila Corghenci
Zinaida Sochircă
Veronica Ghețu
Irina Digodi
Natalia Beleavschi
Valentina Chitoroagă
Valentina Cosmescu
Larisa Burlea
Olga Vacariuc

Membrii echipei PS DIB ULIM vă vor fi recunoscători pentru eventualele sugestii și completări asupra materialului propus în acest Plan strategic.

MD 2012 Chișinău
Str. Vlaicu Pârcălab, nr. 52
www.ulim.md
e-mail: biblioteca@ulim.md
21 24 18

Introducere

Biblioteca universitară, fiind pusă în prezent în fața unor provocări majore (cum ar fi creșterea exigențelor utilizatorilor-clienți, schimbări de atitudine, modificări în programe de studii etc.), trebuie să-și modifice sau chiar să-și revizuiască principiile și criteriile activității profesionale. Schimbarea poate fi realizată în funcție de felul cum vor fi acceptate și însușite cunoștințele moderne, modalitatea de stabilire a priorităților unei strategii realiste. Contează, deci, câtă importanță se acordă implementării componentelor managementului strategic și cât de eficace va fi acesta pentru activitatea imediată sau îndepărtată a instituției date.

Prezentul material (Plan Strategic - PS) și-a propus să formeze anumite capacități și/sau abilități de a reacționa la schimbările produse în mediile interne și externe; să schițeze eventuale căi și modalități propice obținerii unor efecte revelatorii, materializate în sporirea performanțelor activității informațional-bibliotecare a Departamentului Informațional Biblioteconomic ULIM. În acest context, PS constituie acel suport teoretic ce se axează pe activitatea managerială, organizațională, funcțională a DIB ULIM.

Așadar, conceperea și aplicarea strategiei DIB ULIM va include 4 etape principale:

- **Fundamentarea** (a se vedea "Etapile procesului de planificare strategică a activității Bibliotecii ULIM");
- **Elaborarea** (obiective și finalități)
- **Implementarea**
- **Evaluarea.**

Noua viziune asupra activității informațional – bibliotecare în cadrul ULIM

Fondatorii și personalul DIB ULIM și-au format o viziune clară asupra dezvoltării de mai departe a acestei instituții, viziune ce se întemeiază pe principii clare, concrete și eficiente:

- **unitate de opinii** în contextul comunității universitare;
- **gestionarea rațională** a resurselor și serviciilor informaționale;
- **calitatea și cooperarea** în domeniul resurselor și eforturilor.

Constituit ca o structură ce să vină în sprijinul direct sau indirect, al procesului didactic și științific universitar, DIB ULIM acționează ca liant între diverse subdiviziuni universitare, contribuind la comunicarea și colaborarea dintre ele. Aplicând regulile autonomiei profesionale, comunitatea universitară are o concepție bine conturată privitor la politica documentară și informațională, relațiile cu beneficiarii, diversificarea serviciilor prestate.

Direcții strategice de activitate

Eficacitatea programelor informațional-bibliotecare ULIM este determinată de viziunea comună a rectoratului, conducerii departamentelor și catedrelor.

Gestionarea rațională a resurselor și serviciilor DIB ULIM cuprinde două aspecte primordiale:

- utilizarea eficientă, buna organizare și administrare a colecțiilor, resurselor informaționale, personalului și spațiilor biblioteconomice disponibile;
- accelerarea schimbărilor și modernizărilor în domeniul tehnologiilor, serviciilor, accesului la informație în scopul îmbunătățirii servirii informațional-documentare a procesului de studiu și cercetare.

Exigența manifestată vizavi de calitatea îndeplinirii funcțiilor este o necesitate a comunității universitare, care solicită o implicare largă a personalului. Respectarea principiului calității înseamnă:

- orientarea prioritară a conducerii (ULIM și DIB ULIM) spre obținerea avantajului competitiv, imaginii pozitive și poziției stabile pe termen lung;
- implicații calitative ale personalului de toate nivelele și din toate substructurile în implementarea practicilor eficiente de lucru; stimularea acestui proces prin implicații manageriale corespunzătoare.

Noua viziune asupra activității informațional-biblioteconomice la ULIM impune acțiuni colective, corelații și colaborări între toți factorii (de nivel universitar, național și internațional) interesați. Misiunea DIB ULIM de a sprijini procesul didactic și științific nu poate fi îndeplinită numai cu mijloace locale. Dezvoltarea colecțiilor, transferul electronic de informații, conservarea, accesul la informații - sunt domenii în care comunitatea universitară ULIM poate obține beneficii în urma cooperării cu alte instituții. Obiectivele strategice ale DIB ULIM sunt determinate și vor fi actualizate în funcție de strategiile (planul strategic) generale universitare. Ele vor împiedica formarea situațiilor când DIB ULIM ar risca să devină anacronic schimbărilor.

Declarația misiunii DIB ULIM

Misiunea DIB ULIM reflectă locul și rolul Departamentului în comunitatea universitară, orientarea acestei instituții către politica de prestare a unor servicii moderne și accesibile clienților, ce să răspundă provocărilor, schimbărilor mediilor informațional-tehnologice.

În acest sens DIB ULIM urmărește:

- *Modelarea, dezvoltarea și administrarea serviciilor informațional-bibliotecare performante în sprijinul procesului didactic, științific și educațional ULIM;*
- *Facilitarea și lărgirea accesului la surse de informare și documentare (interne și externe) prin implementarea tehnologiilor informaționale moderne, formarea deprinderilor de căutare, selectare, regăsire și utilizare a informației de către clienți.*

Direcții strategice de activitate

Redefinirea misiunii

Misiunea DIB ULIM este și va fi și în continuare obiectul unor analize sistematice și, deci, va fi supusă modificărilor și redefinirilor la momentul oportun. Redefinirea misiunii DIB ULIM presupune evaluarea situației reale și a perspectivelor imediate și îndepărtate.

Comunicarea misiunii DIB ULIM

Comunicarea misiunii DIB ULIM factorilor interni (personalul angajat, comunitatea universitară) și externi (comunitatea bibliotecară, diverse instituții, eventuali sponsori etc.) se realizează în felul următor:

Destinația	Mijloc de comunicare	Efectul comunicării	Impactul
Interiorul DIB ULIM	Declarații ale managerilor superiori la ședințele Consiliului Coordonator, în cadrul altor reuniuni de lucru	Conștientizarea orientărilor și valorilor DIB ULIM	Angajarea eficientă a personalului la realizarea misiunii, credibilitatea instituției, reorientarea activităților angajaților
	Comunicarea interpersonală pe verticală și pe orizontală		
	Implicații în cultura organizațională	Înțelegerea reperelor morale proprii DIB ULIM	Aprecierea și folosirea culturii organizației
Comunitatea universitară	Declarații și anunțuri oficiale (promovarea ordinului Rectorului ULIM, a cadrului de reglementare, rapoarte anuale etc.)	Promovarea DIB ULIM. Vom convinge autoritățile ULIM că ne gândim la viitorul bibliotecii, dar și a Universității	Optimizarea relațiilor de colaborare, interacțiunea cu unitățile de structură ULIM
	Firmele spațiilor biblioteconomice, emblema DIB ULIM	Impunerea imaginii DIB ULIM	Stimularea intențiilor de colaborare
	Materialele publicitare și promoționale	Transmiterea informațiilor utile beneficiarilor, determinarea unei atitudini favorabile DIB ULIM, influențarea conduitei utilizatorilor	
	Sloganuri (clip-uri) publicitare	Atragerea noilor categorii de beneficiari, confirmarea identității DIB ULIM	Stimularea dorinței de a apela la serviciile DIB ULIM
Comunitatea bibliotecară	Informații pentru centrele biblioteconomice naționale, departamentale și teritoriale (pe suport tradițional și electronic)	Impunerea imaginii profesionale a DIB ULIM	Sporirea prestigiului profesional, difuzarea experienței avansate
	Actualizarea paginii WEB a DIB ULIM (sub aspectul promovării misiunii și schimbărilor organizațional-funcționale		
	Articole promoționale în publicații de specialitate		
	Difuzarea materialelor promoționale		

Scopuri strategice

Misiunea DIB ULIM impune realizarea următoarelor scopuri strategice:

Dezvoltarea și actualizarea permanentă a resurselor informaționale și documentare în sprijinul curriculum-ului universitar, a procesului științific și educațional ULIM, promovând informația pe diferite suporturi fizice

Diversificarea formelor și metodelor de comunicare a resurselor documentare și informaționale (extinderea și diversificarea serviciilor)

Promovarea tehnologiilor și tehnicilor informaționale de comunicare în scopul lărgirii și facilitării accesului la informare și documentare

Orientarea clienților în a utiliza eficient sursele de informare și documentare

Valorificarea potențialului creativ al personalului angajat

Extinderea relațiilor de cooperare și colaborare ale DIB ULIM

Eficientizarea participării DIB ULIM în circuitul cultural-științific al Universității.

Scanarea mediului DIB ULIM

Funcționarea DIB ULIM este determinată de influența **factorilor instituționali** (ULIM, DIB) și a **factorilor externi**.

Factori instituționali:

- profilul universitar (ULIM formează specialiști în domeniile: economie, drept, medicină (generală, farmacie, stomatologie), inginerie și informatică, limbi străine, istorie și relații internaționale)
- curriculum-ul universitar (elaborat și actualizat în funcție de cerințele moderne față de specialiștii economiei naționale) este conform standardelor academice și profesionale; la ULIM se pune accentul pe disciplinele noi, predarea acestora în limbi străine, transformarea informației în

Direcții strategice de activitate

cunoștințe (aplicarea formelor și metodelor active de predare-învățare), pregătindu-se specialiști pentru condițiile economiei de piață)

- cadrul universitar de reglementare (este elaborat în conformitate cu legislația în vigoare în Republica Moldova, Carta Universității și alte acte normativ-instructive ale Ministerului Învățământului al Republicii Moldova, (de ex.: "Regulamentul privind organizarea și desfășurarea procesului didactic ULIM", aprobat la 9 iunie 2000 etc.)
- contingentul de beneficiari (clienți) ai DIB ULIM (circa 5.500 studenți, cadre didactice și științifice) sunt "selecțai" pentru DIB ULIM de către Universitate; clienții DIB ULIM sunt cetățeni ai Republicii Moldova și ai altor state (circa 60), vorbitori ai diferitor limbi, beneficiari ai diverselor forme de instruire (staționar, fără frecvență, studii serale, studii postuniversitare, cursanți ai filialelor altor Universități instituite sub egida ULIM etc.)
- viziunea, conceptul factorilor de resort (rectori, vicerectori, directori departamente) și cadrelor didactice asupra rolului și locului activității informațional-bibliotecare în comunitatea universitară sunt bine definitivate)
- condițiile materiale, financiare și tehnice (pentru acoperirea serviciilor informațional-bibliotecare (resurse informaționale și documentare, tehnologii informaționale, spații funcționale etc.)
- resursele umane ale DIB ULIM (performanțele activității profesionale, în mod deosebit diversificarea serviciilor oferite clienților, sunt rezultatul valorificării potențialului creativ al angajaților DIB ULIM).

Factorii instituționali (interni) influențează structura, conținutul și utilizarea resurselor documentare și informaționale, precum și serviciile prestate.

Factori externi:

Factorii externi influențează atât activitatea ULIM, cât și a DIB ULIM. Printre aceștia se numără:

- politica economică a statului
Învățământul, bibliotecile, cultura, accesul la informație sunt considerate o prioritate strategică a statului, chiar dacă lipsesc deocamdată pârgurile și suportul practic al realizării acesteia. În Republica Moldova nu există încă un concept unic strategic informațional, care ar califica biblioteca drept unitate de structură indispensabilă societății informaționale.
- situația socială
Majoritatea populației din Republica Moldova (circa 60%) este implicată în sferile sociale (economie, jurisprudență, ocrotire a sănătății, pedagogie etc.), ULIM pregătind o bună parte din specialiștii pentru aceste domenii. Acest moment influențează benefic asupra numărului studenților ULIM, și, corespunzător, al clienților DIB ULIM.
- factori demografici
În Republica Moldova există vorbitori de limbă română, de limbă rusă și vorbitori ai altor limbi. Studiile la ULIM se efectuează în limba română, rusă, engleză, franceză, germană etc.¹
- factori tehnologici
Tehnologiile și tehnicile informaționale și de comunicare influențează creșterea exigențelor utilizatorilor, schimbările de atitudine, modificările în programele de studii. Astfel DIB ULIM este

Direcții strategice de activitate

pus în situația de a-și diversifica serviciile, de a oferi acces la bazele de date naționale și internaționale, acces la Internet. Este importantă și problema automatizării locului de lucru al bibliotecarului.

- cadru legislativ în biblioteconomie, informare și documentare
DIB ULIM funcționează și își modifică activitatea în funcție de prevederile Legii despre biblioteci, Legii dreptului de autor și altor hotărâri și decizii ale factorilor de resort.
- comunitatea profesională
DIB ULIM, fiind parte componentă a sistemului informațional național, respectă condițiile și regulile stabilite de comunitatea profesională (Consiliul Biblioteconomic Național, Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova, consorțiul EBSCO/publishing etc.).

ANALIZA SWOT PENTRU DIB ULIM

Analiza instituției (DIB ULIM)

Aspecte forte potențiale:

- deținerea resurselor informaționale și documentare reprezentative;
- existența unei piețe permanente cu o anumită stabilitate pentru desfacerea serviciilor (studenți, cadre didactice, curriculum universitar etc.);
- formarea profesională continuă a personalului;
- suficiența (relativă) a resurselor financiare;
- existența unei competențe distinctive pentru cadrul:
 - managerial
 - structura organizațional-funcțională
 - resurse umane (personal flexibil și deschis schimbărilor)
 - tehnologic (implementarea tehnologiilor informaționale și de comunicare)
 - cercetare–dezvoltare în biblioteconomie, informare, documentare;
- viziunea clară a conducerii Universității privind activitatea informațional-bibliotecară;
- existența unei imagini favorabile a DIB ULIM în comunitatea universitară și cea profesională;
- posibilitatea de a practica activități specifice economiei de piață (elemente de autogestione, leasing, fundraising etc.)
- autonomie profesională;
- viteză de reacție la provocările mediului extern;
- spații funcționale adecvate;
- alte eventuale puncte forte.

Puncte slabe potențiale:

- lipsa competenței manageriale și insistenței profesionale (în deosebi, la nivel de manageri funcționali);
- lipsa tendinței spre o carieră profesională benefică;
- tendințe de deteriorare a poziției competitive;

¹ Regulament de organizare și funcționare a structurilor educaționale ale ULIM. - Ch., 2001. - P. 3.

Direcții strategice de activitate

- lipsa unor abilități și competențe necesare (deprinderi de utilizare a tehnologiilor informaționale, arta comunicării etc.);
- atenția predominantă acordată problemelor curente în detrimentul celor strategice;
- lipsa capacităților de a concepe și realiza problemele în context strategic;
- existența unor dezavantaje competitive (relații de parteneriat cu factorii editoriali, schimb de documente organizat etc.);
- inexistența unui sistem flexibil de evaluare a serviciilor prestate și performanțelor personalului, altor activități profesionale (indicatori de performanță, feed-back permanent etc.);
- alte eventuale puncte slabe.

Impactul mediului asupra DIB ULIM

Oportunități potențiale:

- dezvoltarea continuă a curriculum-ului universitar (noi discipline, noi specialități);
- existența cererii de noi achiziții de resurse informaționale și documentare;
- solicitări privitor la diversificarea gamei serviciilor informațional-bibliotecare;
- integrarea anuală a noilor categorii de clienți;
- posibilități de integrare în procesul de modernizare a învățării-predării (politici noi de achiziții etc.);
- acceptarea necesității formării informaționale a studenților în cadrul curriculum-ului universitar;
- posibilități de implicare în consorții-uri, proiecte și programe naționale și internaționale;
- stări de regres, conservatism în unele biblioteci concurente;
- alte eventuale oportunități.

Situații și evenimente nefavorabile:

- adoptarea unor decizii și documente normative cu impact nefavorabil;
- creșterea rapidă a exigențelor informaționale și documentare în comparație cu posibilitățile de satisfacere a acestora;
- lipsa documentelor legislative pentru unele domenii de activitate bibliotecară (împrumut interbibliotecar etc.);
- creșterea rapidă a prețurilor pentru achiziții de documente, consumabile, echipament tehnic;
- predominarea interesului pentru informația pe suport tradițional, utilizarea acesteia prin împrumut la domiciliu pentru o perioadă îndelungată;
- neasigurarea securității patrimoniului documentar și informațional (mentalitatea clienților, legislație, echipament);
- presiuni crescânde a concurenței în mediul învățământului și informației;
- fluctuația relativ crescândă a personalului;
- climatul socio-politic instabil;
- alte eventuale pericole.

Studiu de marketing privind categoriile de utilizatori ai DIB ULIM

Cine sunt clienții reali și potențiali ai DIB ULIM?
Care sunt cerințele lor?
Care sunt așteptările lor sub aspect informațional-documentar?

DIB ULIM prestează servicii pentru următoarele categorii de utilizatori:

clienți reali:

studenți (ULIM, colegii afiliate)
cadre didactice
cercetători
alte categorii (servicii auxiliare etc.)

clienți potențiali:

studenți (ai altor instituții)
cadre didactice
cercetători
specialiști, practicieni

Anual DIB ULIM este pus la dispoziția a circa 5.500 clienți reali, frecvența medie constituind 215.000 (indicele este în creștere).

Clienții reali beneficiază de următoarele servicii:

- consultarea documentelor și resurselor informaționale în spațiile funcționale ale DIB ULIM;
- accesul la baze de date naționale și internaționale;
- asistență la evaluarea calității surselor informaționale;
- acces Internet;
- servicii de mediatecă;
- multiplicarea documentelor;
- lucrări în Word;
- consultații individuale și în grup;
- instruire privind utilizarea și selectarea resurselor informațional-tehnologice.

Cei mai activi și mai cointeresați clienți sunt studenții de la învățământul de zi. Grupuri-țintă sub aspect de atragere la DIB ULIM și promovarea serviciilor sunt cei de la anul I (clienți noi), precum și studenții de la instruirea la distanță (corespondență). Cei din urmă preferă împrumutul la domiciliu (mai ales în anul 2001).

Clienții reali nu sunt pe deplin satisfăcuți de posibilitățile limitate de împrumut la domiciliu (durată și cantitate), exprimându-și dorința de a obține împrumut pentru un semestru, un an de studiu. Există doleanțe (uneori și reclamații) și vizavi de restricțiile împrumutului interbibliotecar (lipsește un cadru național de reglementare, nu sunt utilizate eficient avantajele consorțium-urilor etc.). Potențialul informațional-tehnologic al DIB ULIM nu acoperă necesitățile de accesare ale bazei de date ULIM la distanță. Problema are un caracter național, determinat de nivelul scăzut de asigurare tehnologică a bibliotecilor, lipsa calculatoarelor la domiciliu etc.

Clienții potențiali au acces fizic la resursele documentare și informaționale ULIM, în funcție de condițiile stabilite de rectorat (semnarea contractelor bilaterale între instituții etc.)

Strategii de menținere și creștere a numărului clienților DIB ULIM

- analize și cercetări de marketing (feed-back permanent);
- extinderea și diversificarea serviciilor prestate prin utilizarea tehnologiilor și tehnicilor informaționale (servicii noi pentru beneficiarii noi);
- aplicarea programului "Grijă pentru noii clienți" (în scopul promovării imaginii și serviciilor DIB ULIM);
- elaborarea și realizarea politicii promoționale a DIB ULIM;
- aplicarea experienței bibliotecilor din Occident privind accesul fizic nelimitat la resursele informaționale și documentare ale bibliotecii universitare pentru toți clienții potențiali (în colaborare cu alte biblioteci universitare).

Scopuri strategice, obiective și activități pentru anii 2002-2005

Dezvoltarea și actualizarea permanentă a resurselor informaționale și documentare în sprijinul curriculum-ului universitar, al procesului științific și educațional la ULIM

Accentuarea preocupărilor privind resursele documentare și informaționale. Menținerea rolului colecțiilor de cărți și seriale în format tradițional și îmbogățirea cu noi tipuri de materiale în format video, electronic și multimedia.

Colecțiile de cărți, seriale și manuscrise ale DIB ULIM sunt și vor continua să fie fundamentul serviciilor pentru utilizatori și în deceniul următor. Capacitățile electronice vor fi dezvoltate nu prin sacrificarea colecțiilor și serviciilor tradiționale, ci prin promovarea în paralel a acestora. Va fi facilitat accesul la bazele de date (locale și internaționale). În acest context se impune necesitatea utilizării eficiente a bazei de date "Moldova actuală", EBSCO etc. Constituirea mediatecii ULIM va determina amplificarea cantității și diversității resurselor de studiu și cercetare ce se vor pune la dispoziția utilizatorilor.

Este important ca în procesul de dezvoltare a colecțiilor să se anticipeze schimbările din planurile de studiu (implementarea noilor specialități, noilor discipline de studiu etc.). Bibliotecarii și factorii de resort universitari trebuie să ajungă la un consens la acest capitol.

Eforturile vor fi concentrate asupra asigurării unei colecții de referință adecvată susținerii programelor de învățământ și cercetare.

Se va evalua sistematic calitatea colecțiilor sub aspectul corespunderii acestora (când dubletele sunt nejustificate) și promovând metode de dezvoltare comună a colecțiilor (parteneriat "bibliotecar-contact - cadru didactic").

Orientându-se către un client deja format - cunoscător a mai multor limbi - pentru care contează mai mult informația, decât limba și suportul de înregistrare, DIB ULIM va da prioritate problemei amplificării prezenței în colecții a documentelor în limbile engleză, franceză, spaniolă, germană etc.

Direcții strategice de activitate

Cea mai importantă măsură la acest capitol este dotarea lectoratelor cu predare în limbile străine (în funcție de planul universitar de studii).

Astfel devin oportune acțiunile și implicațiile pentru:

- dezvoltarea surselor și a furnizorilor pentru achiziții de documente;
- fundraising-ul pentru dezvoltarea și completarea colecțiilor (proiecte, consorțiu-uri, donații etc.).

Organizarea colecțiilor și a accesului la ele

Utilizarea largă a tehnologiilor informaționale va schimba mult sensul care se atribuie noțiunii de organizare a colecțiilor. Din orice punct al spațiilor biblioteconomice, beneficiarul va avea acces la catalogul on-line, oferindu-i-se informația topografică necesară.

Colecțiile DIB ULIM vor fi organizate tradițional: colecții speciale, uzuale și depozit. În amplasarea colecțiilor se va ține cont de structura intereselor studenților și cadrelor didactice, cu implicații de autonomie profesională. Preferabilă pentru următorii ani rămâne organizarea colecțiilor pe domenii, în corespundere cu normele CZU.

Conservarea patrimoniului documentar. Corelarea creșterii colecțiilor cu spațiile existente.

DIB ULIM deține aproape 120 mii volume inventariate, 50 mii exemplare seriale, creșterea anuală fiind de aproximativ 15 mii volume. Cu un asemenea ritm, în următorii 10 ani, colecțiile se vor dubla ca volum, creându-se astfel problema păstrării și promovării fondului. Situația ar necesita o soluționare eficientă și rațională, existând mai multe variante de rezolvare:

- mediatizarea noii politici documentare în scopul acceptării și creării unei viziuni comune a bibliotecarilor și cadrelor didactice. Procurarea documentelor într-un număr maxim de 5-10 exemplare, majorând numărul titlurilor procurate. În acest mod se va lărgi accesul la informație și documente, studenții dispunând de mai multe surse.
- constituirea unui depozit sui generis, destinat cărților și altor materiale cu o capacitate de aproximativ 100.000 volume. Materialele vor fi depozitate într-un spațiu asigurat și aclimatizat, fiind servite în 2 ore de la prezentarea solicitării.
- folosirea mai intensivă a spațiului de depozitare existent în sedii.

Spațiul cu acces liber la raft poate fi extins prin adoptarea unui model de raft mobil. Succesul acestor acțiuni depinde în ultimă instanță de capacitatea DIB ULIM de a elabora, de comun acord cu cadrele didactice, un plan (program) privind utilizarea colecțiilor, care să stabilească exact ce documente ar trebui să aibă regim de consultare în acces liber, iar care să fie lăsate în regim de servire din depozit. Bibliotecarii și cadrele didactice trebuie să ajungă la un consens în ce privește materialele transmise în depozitul închis și modul în care să se poată folosi mai rațional spațiul cu acces liber.

Direcții strategice de activitate

Protejarea colecțiilor. Instalarea mecanismelor de climatizare și securitate în spațiile DIB ULIM. Înzestrarea tehnică a Atelierului de Restaurare și Patologie a publicațiilor.

Căldura și umiditatea excesivă, poluarea atmosferică, expunerea la razele ultraviolete - toți acești factori accelerează degradarea materialelor, producând pagube ireversibile. Instalarea mecanismelor de climatizare și a noului sistem de iluminare a spațiilor DIB ULIM sunt acțiuni esențiale care ar asigura păstrarea patrimoniului universitar. Ar mai exista și alte soluții în acest sens: inițierea măsurilor de protejare a colecțiilor speciale, înzestrarea Atelierului de Restaurare și Patologie a publicațiilor cu echipament performant (este necesară elaborarea unui program-suport la acest capitol).

DIB ULIM va depune eforturi pentru procurarea în anul 2002 a echipamentului "antifurt".

Diversificarea formelor și metodelor de comunicare a resurselor documentare și informaționale (extinderea și diversificarea serviciilor)

Orientarea DIB ULIM pentru utilizarea eficientă a resurselor informaționale și documentare de către întreaga comunitate universitară.

Înșușirea modului de utilizare a diverselor genuri de documente reprezintă un segment important al învățământului universitar. Pe lângă rolul tradițional al bibliotecii universitare, destinat consultării documentelor, DIB ULIM își mai asumă funcția de inițiere a studenților în utilizarea surselor de informare de la ULIM și din afara lui. Prin reunirea unor tehnologii avansate și prin implicarea bibliotecarilor-contact în activitatea de colaborare instructiv-educativă, DIB ULIM va contribui la:

- utilizarea eficientă a tehnologiilor disponibile;
- crearea unui program de instruire și ajutorare a studenților și a cadrelor didactice în vederea aplicării eficiente a sistemului TINLIB și a celorlalte resurse și instrumente de cercetare;
- experimentare în domeniul metodelor de predare prin crearea de baze de date de text și realizarea de aplicații multimedia.

Drept urmare DIB ULIM își va asuma responsabilități pentru îmbunătățirea procesului de învățare-predare.

În acest scop se va acorda o atenție deosebită lucrului cu grupuri mici de studenți, participării active a acestora, aplicând experiența Bibliotecii Colegiului Universitar din Boros, Suedia. Ca parte a acestui plan, DIB ULIM va amenaja și utiliza sălile pentru lucrul în grup al studenților.

Extinderea și diversificarea serviciilor prestate clienților

Direcții strategice de activitate

Dacă studentul sau cadrul didactic întâmpină greutăți în accesarea informației necesare (inclusiv surse alternative), înseamnă că DIB ULIM nu-și îndeplinește calitativ obligația față de ei. Nici un beneficiar nu trebuie să rămână neasigurat documentar și informațional.

Orientarea prioritară a DIB ULIM este către client, valorificându-se conceptul "biblioteca utilizatorului". În centrul atenției vor fi toate categoriile de utilizatori, determinate fiind deocamdată următoarele grupuri-țintă de clienți:

- clienți noi (studenții anului I, clienți potențiali etc.) (pentru ei fiind aplicat programul complex "Grijă pentru noii beneficiari");
- clienți ce se instruiesc la distanță (prin corespondență).

Pentru asigurarea prestării eficiente a serviciilor este nevoie de un sistem operațional funcțional de integrare a spațiilor biblioteconomice (săli de lectură dispersate). Din orice punct al acestor spații beneficiarul trebuie să aibă acces la baza de date generală a DIB ULIM. În cazul extinderii accesului liber la raft este necesară definirea (până în anul 2002) a conceptului și aspectului aplicativ de oferire a împrumutului la domiciliu. Este necesar a îmbunătăți aranjarea colecțiilor la raft, respectând aplicarea divizionarelor-trimiteri, amplasate între literatura cu acces liber și celelalte documente. În scopul îmbunătățirii colecțiilor se va opta pentru crearea colecțiilor "centrale" și "de antenă" (de ex.: în sala de Lectură nr. 2 - colecția centrală de referință, în alte săli de lectură - colecții de referință specializate).

- Aplicarea tehnologiilor și tehnicilor informaționale este prioritară pentru diversificarea și extinderea serviciilor. În acest sens se prevede:
 - instalarea de noi terminale de acces OPAC (majorarea numărului acestora de la 6 la 12);
 - accesul la baze de date naționale și internaționale;
 - selectarea pentru clienți și orientarea acestora în utilizarea bazelor de date, site-urilor reprezentative (la recomandarea bibliotecarilor contact);
 - amplasarea și utilizarea informației utile prin intermediul paginii WEB al DIB ULIM (OPAC etc.);
 - utilizarea în scopuri de informare a poștei electronice.
- Elaborarea și aplicarea politicii promoționale a DIB ULIM (produsul muncii echipei de bibliotecari). Faptul presupune utilizarea eficientă a potențialului DIB ULIM prin promovarea și cunoașterea de către clienți a spațiilor funcționale, serviciilor prestate și regulilor de acces și utilizare a resurselor informaționale și documentare.
- Intensificarea relațiilor de cooperare și colaborare cu alte instituții informaționale este considerat un resort important pentru extinderea serviciilor pentru clienții DIB ULIM (împrumutul interbibliotecar, acces fizic la bibliotecile universitare etc.).

Problema extinderii și diversificării serviciilor ține nemijlocit de un feed-back permanent cu utilizatorii (chestionare, sondaje, discuții, boxă de idei și sugestii etc.).

Promovarea tehnologiilor și tehnicilor informaționale și de comunicare. Echipament

Noile tehnologii și telecomunicațiile exercită o tot mai mare influență asupra bibliotecilor universitare: modul de stocare, prezentare, transmisie și utilizare a informațiilor.

În anii 2001-2005 DIB ULIM va crea posibilități de acces la diverse surse locale și informaționale. Din lipsa unei infrastructuri electronice - rețea cu ramificații în toate sectoarele universității - punctele de acces nu vor putea fi exteriorizate. Conștientizând faptul DIB ULIM va crea posibilități maxime în spațiile sale funcționale, în perspectivă orientându-se către soluționarea cerințelor de informatizare în mod structural și sistematic pe întreg spațiul universitar.

DIB ULIM va urmări realizarea următoarelor obiective strategice:

- lărgirea rețelei locale (conectarea la rețeaua locală a DIB ULIM a SL-1, SL-2, a mediatecii);
- asigurarea cu resurse hardware (imprimantă color, proiector digital, xerox color etc.);
- amenajarea cu echipament tehnic a unei clase de instruire în spațiile DIB ULIM (aceasta fiind utilizată atât de către clienții DIB ULIM, cât și de către personal: calculator, conectat la rețeaua internă și Internet; flip-chart, ecran, proiector etc.);
- lărgirea posibilităților de utilizare a documentelor netradiționale (amplasarea bazelor de date pe serverul central al DIB ULIM etc.);
- amplificarea utilizării eficiente a soft-ului integrat de bibliotecă TINLIB (modul Catalogare, Achiziții etc.);
- automatizarea proceselor de bibliotecă (împrumut de documente etc.);
- finalizarea catalogului electronic al DIB ULIM (sub aspect retro, intrările anilor 1992-1997) și amplasarea acestuia pe pagina WEB;
- conectarea rețelei locale DIB ULIM la rețeaua locală universitară;
- asigurarea funcționării Mediatecii ULIM sub aspect informațional tehnologic (constituirea colecției, acces la colecții, fond audio-video ULIM).

Problema dotării cu echipament va fi soluționată cu sprijinul rectoratului ULIM, dar mai ales prin intermediul proiectelor și programelor coordonate (cea din urmă poziție constituie una dintre direcțiile de bază ale politicii manageriale a DIB ULIM).

Prioritară pentru anii 2002-2005 va fi problema constituirii și asigurării funcționării Mediatecii ULIM. Resursele Mediatecii reprezintă un complex informațional, care include documente electronice, multimedia, audio, video. O parte componentă specială a acesteia va constitui colecția de multimedia editată de ULIM (dischete, CD-ROM, filme, cursuri didactice - video ale profesorilor ULIM).

Dotarea cu echipament și implementarea tehnologiilor informaționale relevă importanța acțiunilor de instruire în scopul utilizării eficiente a acestuia.

Orientarea clienților în utilizarea eficientă a surselor de informare și documentare. Instruirea beneficiarilor

Pe lângă cunoștințe profesionale, studenții ULIM trebuie să posede deprinderi de căutare, selectare, regăsire și utilizare a informației.

Orientarea strategică a DIB ULIM la acest capitol: prin informare și documentare la cunoștințe și transformarea acestora în cunoaștere.

În acest sens prioritare sunt considerate:

- aplicarea programului "Grija pentru noii beneficiari" (servicii noi pentru noii beneficiari);
- relații profesionale directe și indirecte cu clienții ale bibliotecarilor contact;
- implementarea unui sistem de mini-cursuri informaționale: "OPAC", "Utilizarea bazei de date EBSCO/Publishing", "Baza de date "Moldova actuală", "Internet la DIB ULIM" (actualizarea tematicii și conținutului acestora fiind realizată la începutul fiecărui an de studiu);
- actualizarea disciplinei "Bazele culturii informaționale", inclusă în curriculum-ul universitar (16 ore pentru studenții anului I de la toate departamentele);
- implementarea ciclului de mini-cursuri informaționale pentru doctoranzi și cercetători (în colaborare cu secția "Știință" ULIM);
- implementarea conceptului elaborării și editării materialelor promoționale ale DIB ULIM (aplicând experiența Brookes University Library). Acest concept presupune promovarea a 3 aspecte principale ce țin de activitatea DIB ULIM: servicii, spații funcționale, reguli de utilizare și acces la sursele informaționale și documentare.

Orientarea și instruirea clienților sunt indiscutabil legate de instruirea personalului: pentru a instrui clienții, bibliotecarul trebuie să fie el însuși instruit.

Personalul DIB ULIM.

Valorificarea potențialului creativ al acestuia

DIB ULIM are nevoie de angajați competenți, flexibili, deschiși către schimbare. Capitalul uman este forța principală în asigurarea funcționării eficiente a DIB ULIM. Este necesar a fi revăzute și aplicate în contextul managementului resurselor umane principiile și metodele de recrutare, selecție, angajare și integrare profesională. În anul 2002 va fi elaborat Ghidul angajatului DIB ULIM.

Problema prioritară la acest capitol va fi instruirea continuă a bibliotecarilor. Aceasta se va realiza în funcție de următoarele module:

- actualizarea cunoștințelor în biblioteconomie, informare, documentare;
- instruire (alfabetizare) asupra tehnologiilor informaționale (computer literacy);
- relații inter-umane (comunicare, prezentare, psihologie socială).

Direcții strategice de activitate

- Sistemul instruirii continue a bibliotecarilor DIB ULIM va include:
- instruirea la locul de muncă (eficientizarea funcționării Școlii BIBINS ULIM sub aspect de organizare și conținut. Se vor implementa forme active de instruire, se va intensifica comunicarea profesională. Programul acțiunilor de instruire va include cursuri gen: "Internet pentru bibliotecari", "Utilizarea paginilor WEB", "Resurse informaționale", "OPAC", "Arta comunicării" etc.);
- implicarea în formele organizate de instruire continuă (Școala de Biblioteconomie din Moldova);
- participare la reuniuni profesionale, organizate de bibliotecile mari și alte instituții;
- implicare în proiecte și programe de instruire (Tempus-Tacis etc.).

Managerii DIB ULIM vor încuraja orice intenție de perfecționare care corespunde intereselor instituției.

În contextul schimbărilor organizațional-funcționale prioritate va avea și motivarea personalului: înlocuirea activităților necalificate, de rutină, repetitive cu cele bazate pe cunoaștere; utilizarea echipelor de procese; deschidere, comunicare; retribuirea muncii în funcție de implicațiile profesionale.

În anii 2002-2005 se va miza pe forțele umane existente, preconizându-se angajări suplimentare pentru unitățile de structură noi ale DIB ULIM (Mediateca, CID ULIM). În general se prevede o creștere cu 5 persoane a numărului angajaților.

Reașezarea organizatorică a activității informațional-bibliotecare la ULIM, constituirea DIB ULIM (în baza ordinului rectorului ULIM) necesită realizarea unor schimbări cu resurse mici (cu forțe puține, cheltuieli mici se vor face lucruri mari). În anul 2002 va fi elaborat un cadru de reglementare corespunzător.

Se va defini clar menirea și atribuțiile fiecărei unități DIB ULIM în ceea ce privește atingerea celui mai eficient nivel de utilizare a resurselor existente. Va fi implementat un nou sistem al indicatorilor de performanță.

Va continua procesul de implementare a elementelor structurii organizaționale plate (bibliotecar contact, echipe de proces, îmbinarea funcțiilor etc.). Urmare a acestei implementări vom obține:

- optimizarea rolului și locului managerilor funcționali;
- intensificarea comunicării profesionale;
- utilizarea rațională a potențialului creativ al personalului DIB ULIM.

Extinderea implicațiilor de cooperare și colaborare ale DIB ULIM

Relațiile de colaborare vor fi realizate în două direcții principale:

- comunitatea universitară;
- comunitatea profesională.

Direcții strategice de activitate

În cadrul comunității universitare vor fi intensificate relațiile "DIB - decanat", "DIB - catedră", "DIB - cadru didactic", "DIB - asociații culturale și științifice", "DIB - client individual".

Colaborarea în cadrul comunității profesionale presupune:

- implicații profesionale în relația cu Consiliul Biblioteconomic Național;
- co-participare la consorțiu-uri și alte asocieri de cooperare, mai ales cele ce sprijină informarea prin mijloace electronice (consorțiu EBSCO, Clubul utilizatorilor TINLIB etc.);
- relații bilaterale - DIB ULIM - biblioteci și alte instituții informaționale;
- implicații și relații cu Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova;
- relații profesionale interpersonale;
- relații profesionale internaționale.

Prin intermediul comunității profesionale vor fi soluționate multiplele probleme, vitale pentru funcționarea eficientă a instituției informaționale, inclusiv DIB ULIM (schimb interbibliotecar, format automatizat unic pentru schimbul bazelor de date etc.

Eficientizarea participării DIB ULIM în circuitul cultural-științific

Specificul dezvoltării socio-culturale a Republicii Moldova, contingentul beneficiarilor (reprezentanți ai diferitor culturi și țări) impune DIB ULIM importante acțiuni privind activitatea educațională. Conținutul acestei activități va fi determinat de "Concepția educației în Republica Moldova" (Ministerul Educației și Științei, Ch., 2000), precum și de noua politică universitară elaborată în cadrul ULIM.

DIB ULIM relevă faptul că, pe de o parte, acțiunea educațională vizează dezvoltarea personalității umane, iar pe de alta, această dezvoltare reflectă cerințele societății față de individ.

Va fi elaborată o concepție specială privind implicațiile educaționale ale DIB ULIM, care va pune accent pe colaborările cu unitățile de structură ULIM și alți factori din republică (ambasade, societăți culturale, Uniunea Scriitorilor, asociații etc.). O parte semnificativă a acestui concept va fi programul formării interculturale a beneficiarilor DIB ULIM. Programul va avea drept scop prioritar înțelegerea valorilor general-umane; utilizarea potențialului educativ al datinilor și obiceiurilor populare, educarea civismului, democrației, umanismului.

Un accent deosebit va fi pus pe calitatea, relevanța și eficiența marketingului dirijării culturale. Activitățile vor fi revăzute sub aspectul colaborărilor diferențiate și al conlucrării cu departamentele și catedrele ULIM. Modernizarea activităților cultural-educaționale (expoziții în pagina WEB a DIB ULIM, utilizarea materialelor multimedia etc.).

- În anul 2002 se va purcede la elaborarea "Cronicii vieții cultural-științifice ULIM" pe suport electronic.
- În anul 2002 va fi elaborat și aplicat Programul complex de activități prilejuite de 10 ani de la fondarea ULIM, bibliotecii ULIM.

Un sprijin deosebit va fi acordat funcționării Laboratorului Biblioteconomic ULIM, acesta acoperind studiile și cercetările în problemele: management biblioteconomic; biblioteca din învățământ în serviciul comunității; reguli și standarde de catalogare; informatizarea și automatizarea bibliotecii universitare.

Comentariu final

Prezentul plan strategic este parte componentă a conceptului de dezvoltare ULIM.

Pașii și măsurile concrete de realizare a priorităților inserate în plan, sunt oglindite detaliat în programele anuale de activitate a DIB ULIM.

Bibliografie:

1. Andronuceanu, Armenia. Managementul schimbărilor. - B.: Ed. ALL, 1998. - 170 p.
2. Becker, Gary S. Capitalul uman / trad. Felicia Pavel. - B.: Ed. ALL, a997. - 437 p.
3. Burduș, Eugen. Fundamentul managementului organizației / Eugen Burguș, Gheorghiu Căprărescu. - B.: Ed. Economică, 1999. - P. 243-268.
4. Corral, Sheila. Strategic Planning for Library and Information Services. - London, 1994. - 50 p.
5. Enache, Ionel. Planificarea strategică și biblioteca modernă // Rev. Bibl. Naț. - 1999. - Nr. 1/2. - P. 47-49.
6. Heery, Mike. Practical strategies for the modern Academic Library / Mike Heery, Steve Morgan. - London, 1966. - 177 p.
7. Russu, Corneliu. Management strategic. - B.: Ed. ALL Beck, 1999. - 416 p.
8. Prytherch, Ray. Gower Handbook of Library and Information management. - London., 1998. - P. 76-94, 195-213.
9. Stuart, Robert D. Management pentru biblioteci și centre de informare. - Ed. a IV-a / Robert D. Stueart, Barbara B. Moran; trad. Lucia-Mihaela Vitcowsky. - B., 1998. - P 25-56.

Octombrie 2001

Tiraj 150 ex.