

FUNDAMENTUL NORMATIV ȘI DE REGLEMENTARE A PROCESELOR TEHNOLOGICE ÎN BIBLIOTECI: ABORDARE TEORETICO-PRACTICĂ

Dr. conf. Lidia Kulikovski,

Director general Biblioteca Municipală „B. P. Hasdeu”

Abstract: *Articolul problematizează aspectul tehnologic al proceselor bibliotecare pornind de la delimitarea și concretizarea noțională a sintagmei tehnologie de bibliotecă. Documentele de reglementare a proceselor tehnologice sunt categorisite în patru categorii: (1) Documente de organizare, directive; (2) Documente științifico-metodice; (3) Documente normative; (4) Documente tehnologice.*

Autorul caracterizează fiecare categorie de documente analizând și raportând documentele la starea de fapt în RM și evidențiind documentele normative de care au nevoie bibliotecile. Cu titlu conclusiv sunt expuse preocupările de viitor ale domeniului referitor la tehnologiile bibliotecare.

Cuvinte cheie: *tehnologia proceselor bibliotecare, documente tehnologice, documente normative, documente reglementatoare, documente de organizare, documente științifică-metodice, instrucție tehnologică, hartă-traseu.*

Complexitatea și imprevizibilitatea contextului în care operează instituția bibliotecară nu-i permite bibliotecarului acțiuni spontane, sau intuitive.

Ion Stoica spune că biblioteca este un spațiu tehnologic citându-l pe Bernard Stiegler care afirma în cartea sa „Mașina și lectura” – că „*Biblioteca este un spațiu tehnologic în esența sa*”. Spațiu tehnologic în esența sa, dar prea puțin s-a discutat, s-a problematizat, s-a abordat aspectul tehnologic al activității bibliotecare. Nu a fost această tematică, cel puțin ultimii 10 ani, pe agendele bibliotecilor, nici pe ale CBN, ABRM, Catedrei de Biblioteconomie și Asistență Informațională, ȘBM. Așa s-a neglijat ... Acum putem vorbi doar de ce fac izolat unele biblioteci... Nici nu prea sunt cunoscute preocupările bibliotecilor noastre în acest sens de aceea le mulțumim colegilor noștri pentru ideea de a lansa această temă, și care ne-a adunat aici.

Românii nu se preocupă de tehnologia proceselor. Exemple bune le găsim doar în Rusia unde la facultate se studiază tehnologia proceselor. Românii nu au, am studiat planurile de învățământ la câteva universități.

Doar Ionel Enache în *Biblioteconomie. Suport de curs*¹, are compartimentul „Procesul de muncă în bibliotecă” el, indicând ca principale procese de muncă din bibliotecă: dezvoltarea colecțiilor, evidența colecțiilor, prelucrarea documentelor, cataloage, organizarea colecțiilor, care rezultă în comunicarea colecțiilor.

În volumul, iarăși, de Ionel Enache *Planificarea și organizarea serviciilor de bibliotecă* în compartimentul 3.2. Organizare procesuală – OP constă în stabilirea principalelor procese de muncă necesare realizării sistemului de obiective ale (bibliotecii) firmei, la I.E. Principalele procese ce se desfășoară într-o organizație sunt: funcțiunile, activitățile, atribuțiile și sarcinile² (p.73). Funcțiunile se divid în activități. Activitățile se divid în atribuții. Atribuțiile se divid în sarcini.

I.E. citând Standardul *Organizarea și normarea muncii*, român, evident, dă următoarea noțiune a **procesului de muncă** – PM este acea latură a procesului de producție care reprezintă activitatea executantului în sfera producției materiale sau îndeplinirea unei funcții, în sfera neproductivă.

Procesul de producție la I.E. se compune din – diferite operații care pot fi grupate în: **operații tehnologice** și operații de control.

¹ Ionel, Enache. Biblioteconomie. Suport de curs

² Ionel, Enache. Planificarea și organizarea serviciilor de bibliotecă.- ed. Universității București. 2004. - p.73 – 80.

Operația de muncă, afirmă I.E. bazându-și afirmația pe definiția lui Petre Burloiu³ este – acea parte a procesului de muncă de a cărui efectuare răspunde un executant, pe un anumit loc de muncă, prevăzut cu anumite utilaje și unelte de muncă, acționând asupra unor anumite obiecte sau grupe de obiecte ale muncii, în cadrul aceleiași **tehnologii**.

Dar mă întreb și vă întreb utilizăm corect terminologia? Noțiunile de bază ale tehnologiei bibliotecare?

Mircea Regneală în *Dicționar explicativ de biblioteconomie și știința informării*⁴, vol. 2, p. 297 dă doar **Tehnologia comunicării** – dispozitive, metode și rețele care transmit informația în format digital.

La p. 298 M.R. dă sintagma **Tehnologia informației (IT)** – achiziția, procurarea, stocarea și **diseminarea informației** vocale, picturale, textuale și numerice prin intermediul calculatoarelor și telecomunicațiilor.

Sigla IT reprezintă **Tehnologia Informației**

La aceeași pagină urmează altă noțiune **Tehnologia Informației și a comunicării (ICT)** - nume generic pentru desemnarea tehnologiilor legate de **prelucrarea** și gestionarea **informației**, care facilitează forme diferite de comunicare între ființele umane și sistemele electronice, pe de o parte, și între sistemele electronice, pe de altă parte.

Sigla ICT reprezintă **Information and Communication Technology**

Sintagma *Tehnologia de bibliotecă* sau bibliotecară, sau biblioteconomică lipsește.

În alt dicționar⁵, din 1999, la p. 288., M.R. – dă următoarele sintagme noțiuni:

- Tehnici de bibliotecă – Library techniques;
- Tehnici de documentare – Information Systems Technology
- Tehnologia documentării - Library Technology
- Tehnologia informației – Information Technology

Parcă ne-ar interesa Tehnologia documentării / Library Technology dar lipsește în dicționarul lui explicativ de biblioteconomie din 2001.

Oxford Advanced Learner,s Dictionary⁶, 2002, p. 1388 oferă trei sensuri la termenul **technol-ogy** (divizarea autorilor): dar primul se referă la tehnologie ca proces de organizare: 1. cunoștințe științifice utilizate practic în industrie, de exemplu în designul unei mașini noi.

Alte sensuri se referă la tehnologie informațională în accepțiunea lui M.R.

Domeniul biblioteconomic, influențat de domeniile industriale, își elaborează nomenclatorul propriu al documentelor de reglementare, cerințele de structură și conținut, principiile de organizare și funcționare, afirmă I.S. Pilko⁷, cunoscut biblioteconom rus.

Actul suprem de reglementare și normativ-juridic de stat în domeniul biblioteconomic este *Legea cu privire la biblioteci* [1994]. În lipsa altor documente normative legea este documentul primar.

Legea conține noțiunile de bază ale domeniului, clasificția bibliotecilor, caracteristica drepturilor și obligațiilor bibliotecilor și utilizatorilor, obligațiile statului în domeniul biblioteconomic, reglementează aspectele de interacțiune a bibliotecilor, determină regulile de organizare, reorganizare și lichidare a bibliotecilor, probleme de reglementare economică a domeniului biblioteconomic, nomenclatorul serviciilor de bibliotecă, etc.

Documentele de reglementare a proceselor tehnologice le putem categorisi în patru mari categorii:

³ Burloiu, Petre. Managementul resurselor umane. – București. – Lumina Lex. – 1997. – p.745

⁴ Regneala, Mircea. Dicționar explicativ de biblioteconomie și știința informării. Vol.II., M-Z, ed.a II-a revăzută și adăugată. – FABR, București, 2001, 424 p.

⁵ Regneala, Mircea. Dicționar de biblioteconomie și știința informării. Român-Englez. – ABIR, București, 1999, 315 p.

⁶ Oxford Advanced Learner,s Dictionary of Current English, Sixth edition. – Oxford University Press, 2002. - 1600 p.

⁷ Пилко, И.С. Информационные и библиотечные технологии. – СПб. Профессия, 2006.- п.187.

- Documente de organizare, directive
- Documente științifico-metodice
- Documente normative
- Documente tehnologice

1.0. Documente de organizare și directive

Această categorie însumează documente ca : (a) regulamente, statute, instrucții, reguli - care se numesc documente organizatorice; și (b) hotărâri, directive, ordine, circulare, ordonanțe, indicații – care se reunesc sub titlu de documente directive. Caracteristica definitivă a acestor documente este obligativitatea respectării lor.

În aceeași clasă de documente organizatorice și directive care reglementează procesele tehnologice din domeniul biblioteconomic intră și: standardele, caracteristicile de calificare, nomenclatoarele serviciilor și produselor bibliotecare. Ele au același criteriu – obligatorii spre implementare.

Cel mai important document, în șirul documentelor reglementatoare de tehnologie biblioteconomică este standardul.

Standardele, conform sistemului de standarde de stat, sunt de patru categorii: (1) standarde de bază sau fundamentale, (2) standarde pentru produse și servicii, (3) standarde pentru procese și (4) standarde pentru metode de control.

Dacă am organiza standardele noastre, moldovenești în aceste patru grupuri am avea următoarea concluzie: 45% standarde de bază; 21% standarde pentru servicii și produse; standarde pentru procese 17%, standarde pentru metode de control 7%. Se văd foarte clar domeniile neacoperite. Se acopăr ele prin alte tipuri de documente de reglementare? Să vedem...

2.0. Documente științifico-metodice

Caracteristica generală și deosebirea de documentele organizaționale este caracterul lor de recomandare, consultativ. Acest tip de documente conțin sfaturi pentru implementarea unor servicii, îmbunătățiri, inovații, lucrări. Elaborarea documentelor științifico-metodice este un proces complex, dificil de coagulare, conjugare a cunoștințelor teoretice cu rezultatele practice analizate și sintetizate.

În trecutul nostru socialist, acest tip de documente erau cel mai important document de reglementare (ce trebuie să facem și cum trebuie să facem?) în activitatea domeniului. Dacă am încerca o clasificare a materialelor metodice ar fi mult peste 20 de tipuri (după același I. Pilko) dar cele mai cunoscute, sau mai bine ar fi să zicem, cele mai practicate de noi, dacă ne referim la perioada de astăzi sunt: *publicații metodice* (caiete metodice, buletine metodice, ghiduri, linii directoare, etc.); *publicații instructiv-metodice* (materiale instructive, recomandări metodice, etc.); *publicații informaționale* (pliante informaționale, buletine informaționale, rezumate statistice, treceri în revistă a activităților); *din experiența înaintată* sau cum este acum modern – *practici de calitate; manuale de instruire; etc.*

Specialiștii le includ în documente ale proceselor tehnologice dar de fapt o analiză sumară a materialelor metodice elaborate, foarte puține de altfel, se numesc metodici dar nu includ și metodici propriu zise de activitate bibliotecară. Recomandațiile metodice sunt formale. Multe din materialele metodice au un caracter mai mult general narativ și nu pot servi ca bază tehnologică pentru implementarea unui serviciu, produs, etc.

Calitatea unui document metodic îl asigură tehnologia – astfel documentul este orientat spre rezultatul final, cerințele cărui se determină foarte clar. Iar descrierea metodicii, pe lângă dispoziții generale (domeniu de aplicare, obiect, subiect, scop și obiective de activitate) trebuie să conțină și cunoștințe tehnologice (resurse, metode și mijloace, calificarea profesională a executanților, lista documentelor de reglementare, descrierea algoritmică a activității (operație tehnologică), forma de

prezentare a rezultatelor, cerințele față de produsul final, indicatori de calitate. Un așa fel de documentație științifico-metodică ar fi solicitată de biblioteci, așa fel de documente științifico-metodice ar putea acoperi lipsa standardelor de proces și de metode de control.

Astăzi nu avem nici din grupul unu – documente de organizare și nici din grupul doi – științifico-metodice ultimele două categorii. Oare cum funcționăm?

3.0. Documente normative

Referitor la documente normative - RM se bazează pe standardele internaționale, chiar dacă ele nu-s obligatorii pentru noi, bibliotecile publice pe Lini Directoare IFLA UNESCO, Biblioteci Publice, tradus și editat în cadrul programului Școala de Biblioteconomie.

Acest document conține diverși indicatori:

1. normativ de plasare a bibliotecilor într-o comunitate
2. normativ de asigurare cu resurse
3. normativ de asigurare cu spații
4. normativ de personal

Acum tot mai mult se elaborează normative de coeficient de muncă depus, de sinecost, de eficiență a activității, de calitate a serviciilor și produselor informaționale, care îndeplinesc nu rolul de directivă, ordonanță ci unul de etalon, mostră, exemplu bun. Multe biblioteci își elaborează propriile norme. BM este una dintre ele.

Elaborarea documentelor normative – este un proces dificil, cu caracter de cercetare, și complicat în planul organizațional, poate de aceea CBN nu poate scoate la capăt acest obiectiv – norme pentru biblioteci. Dar este una din condițiile obligatorii de organizare rațională a activității bibliotecare, de evaluare a contribuției personale a fiecărui actor în procesele de activitate și a cheltuielilor pentru producerea serviciului sau a produsului concret.

Ce norme ne trebuie astăzi pentru biblioteci? Mai întâi de toate normative social-economice ca:

- **Norme de rețea** – care ar reglementa organizarea și funcționarea unei rețele de biblioteci – raionale, municipale, orășenești, mărimea sectorului de deservire, etc.
- **Norme de deservire** – vizite per locuitor, % atragerii la bibliotecă a populație.
- **Norme de resurse** – resurse per locuitor: spațiu, colecții (mărimea intrărilor noi anuale, mărimea colecției de periodice, , personal, echipament, mijloace tehnice, cheltuieli de deschidere a unei biblioteci, cheltuieli de mentenanță a unei biblioteci.
- **Norme de eficiență** – circulația colecției, încărcătura unui angajat,

Documente tehnologice

Dacă în industrie, de unde au ajuns și în biblioteconomie, formele documentelor tehnologice se elaborează centralizat cu corectări, precizări și completări ulterioare, pe parcursului implementării, la locul implementării, atunci în domeniul biblioteconomic nu s-a importat și această practică – elaborarea mostrelor tip de documente tehnologice. În biblioteci se utilizează foarte activ în elaborarea documentelor tehnologice formele grafice.

Din documentele textuale tehnologice întâlnim **instrucția tehnologică** – document ce stipulează succesiunea foarte strictă a proceselor tehnologice, metodelor, care delimitează granițele și conținutul procesului concret și căile de îndeplinire.

Harta-traseu alt tip, grafic, de document tehnologic care descrie traseul, calea procesului de producție, instrumente de muncă, executanți, etc. – calea cărții, cererii neonorate, înscrierea utilizatorului, servirea utilizatorului, completarea, achiziția, catalogarea web.

Documentele tehnologice sunt elaborate din necesitate – necesitatea (1) optimizării proceselor tehnologice; (2) instruirii noilor veniți, angajați; (3) evaluarea cheltuielilor de muncă, de

cost a prestării serviciilor informaționale; (4) elaborarea caietelor de sarcini la proiectarea proceselor tehnologice automatizate (webcatalogare, de exemplu).

La final aş vrea să menționez că abordarea acestui subiect este foarte actuală, acum când, în fiecare zi trebuie să schimbăm ceva în mersul lucrurilor, nu numai a proceselor, în bibliotecile noastre și să evidențieze starea de fapt a proceselor tehnologice în biblioteci, experiențele pozitive în diverse biblioteci și să identifice sectoarele vulnerabile.

Cu titlu conclusiv încerc să trasez, în baza expunerii de mai sus, câțiva pași pentru preocupările de viitor :

- Este oportun să se organizeze un studiu, la nivel național, *Asigurarea și acoperirea cu documente de reglementare a proceselor tehnologice din bibliotecile RM* conform clasificării pe care am utilizat-o (corespunde clasificării documentelor din sistemul managementului calității). Ar putea s-o realizeze CBN în 2008;
- Elaborarea documentelor tip la procesele comune pentru toate tipurile de biblioteci sau separat pe tipuri de biblioteci (CBN);
- Un studiu teoretic de ordonare noțională / terminologică a sintagmei utilizate - *tehnologii de bibliotecă / bibliotecară* (Catedra de Biblioteconomie și Asistență Informațională);
- Organizarea unor ateliere profesionale – ca forme mai eficiente decât conferințele – de discuții, schimb de păreri, demonstrații de practici (ABRM);
- Utilizarea formei de *Master Class* pentru a instrui și învăța metodologia de elaborare a documentelor normative și tehnologice a proceselor bibliotecare (ABRM, BNRM).