

INSTRUIREA CONTINUĂ - O TRĂSĂTURĂ EXISTENȚIALĂ DEFINITORIE PENTRU BIBLIOTECARI ÎN SOCIETATEA CUNOAȘTERII

Autor: Valentina NASTAS

Universitatea Tehnică a Moldovei

Abstract: *Actualmente, nevoia de schimbare și inovare se resimte atât la nivel mondial, cât și la nivel național. Această necesitate de schimbare s-a accelerat ca urmare a dezvoltării domeniului Tehnologia Informației și Comunicării. Toate organizațiile sunt sisteme în schimbare, iar autoreglarea lor se face prin management. În biblioteci, implementarea managementului calității totale impune crearea unor noi structuri și a unor procese de interacțiune a personalului care să reflecte realitățile unei lumi aflate în continuă schimbare. Dezvoltarea unei culturi ce promovează schimbarea necesită deseori un nou mod de gândire. Pentru dezvoltarea stabilă, bibliotecile au nevoie de cadre calificate și instruite în domeniul informării.*

Cuvinte cheie: *managementul calității totale, managementul informației, Societatea Cunoașterii, educație continuă, competență digitală, consilieri de informare.*

Într-o lume aflată în permanentă tranziție și rapidă schimbare, bibliotecile se găsesc și ele într-o etapă tranzitorie și de permanentă adaptare. Poate cea mai grea sarcină este adaptarea obiectivelor bibliotecii la schimbări, la noile cerințe. *Peter Drucker*, unul din marii gânditori în elita managementului consideră schimbarea drept o activitate managerială bazată pe flexibilitate, adaptabilitate și creativitate.

Schimbarea organizațională face parte din dezvoltarea organizației și pune accentul pe întreaga cultură a acesteia, implicând convingeri, atitudini, concepții, structuri de relații și regim de lucru, astfel încât, prin educație, implicare și modelări instituționale să se producă o mai bună adaptare la problemele umane.

În literatura de specialitate există numeroase definiții date conceptului de management, acestea diferă de la o țară la alta, de la un autor la altul. Termenul de management este folosit astăzi în domenii variate, de aceea expresii cum ar fi: „*managementul timpului*”, „*self-management*”, „*managementul informațiilor*” etc. sunt expresii comune, cotidiene și depășesc cu mult limita impusă de definiția clasică a termenului.

În prezent, managementul calității este un imperativ major al dezvoltării organizațiilor. *Armand Feigenbaum* - inițiatorul conceptului *Total Quality Control*, pledează pentru construirea unui sistem de management total, care managerizează întregul lanț de valori ce leagă furnizorul cu clientul; el susține implicarea tuturor angajaților în îmbunătățirea continuă a performanțelor¹.

Managementul calității totale este folosit în toate sectoarele de activitate, aici fiind incluse și toate categoriile de biblioteci (publice, academice și specializate).² Aplicarea strategiilor și metodelor de management pentru biblioteci, reprezintă un procedeu nu tocmai obișnuit.

Pentru biblioteci, managementul informației include două componente:³

- managementul informației destinată conducerii bibliotecii, ca sistem;
- managementul informației în sistemul de informare pe care îl asigură biblioteca.

În lucrarea *Introducerea managementului calității totale în bibliotecă*⁴ sunt descrise cele 14 principii de bază ale managementului calității totale, cu adaptările făcute pentru activitatea de bibliotecă. Dintre acestea vom menționa patru principii pe care le considerăm importante în managementul schimbării pentru biblioteci.

➤ **Deschiderea către idei noi.**

Peter Drucker afirmă că „dacă începi prin a considera schimbarea drept o amenințare, nu vei inova nimic niciodată. Să nu negăm ceva numai pentru că este în afara planurilor noastre. Adesea, neprevăzutul este cea mai bună sursă de inovații.”⁵

Cel mai important aspect al acestui principiu este că fiecare angajat trebuie să se gândească la metode mai bune de lucru și să aibă ca obiectiv realizarea calității.

„*Nimic nu este mai minunat decât să te gândești la o idee nouă, nimic nu este mai magnific decât să vezi o idee nouă în acțiune, nimic nu este mai util decât o idee nouă care servește scopurilor tale.*”
(*Edward de Bono*)

➤ **Îmbunătățirea constantă și continuă a produselor și serviciilor.**

Managementul calității totale își pune amprenta și asupra resurselor bibliotecii, dintre care cea mai importantă este cea umană. În acest context, cunoașterea nevoilor de informații pe care le au utilizatorii trebuie să se afle în centrul preocupărilor oricărei biblioteci.

Biblioteca universitară trebuie să diversifice serviciile infodocumentare, să dovedească dinamism și deschidere spre un dialog permanent pentru primirea unui feed-back eficient din partea cercetătorilor. Aceasta implică o nouă politică de marketing pe care bibliotecile științifice trebuie să o dezvolte.

➤ **Instituirea pregătirii profesionale continue a salariaților.**

Un element fundamental pentru îmbunătățirea calității o reprezintă pregătirea profesională a angajaților într-un cadru organizat. La îndeplinirea acestui deziderat trebuie să participe fiecare angajat în parte, motivul cheie fiind dezvoltarea personală în atingerea obiectivelor în cadrul serviciului. Biblioteca se poate transforma astfel într-un sistem informațional deschis, eficient și flexibil, care poate să răspundă cu succes cerințelor reorientate și într-o permanentă schimbare ale utilizatorilor.⁶

➤ **Luarea de măsuri pentru traducerea în viață a schimbării.**

Acest principiu implică acțiune pentru a obține salturi calitative.

„*Oamenii nu se opun schimbării, ci ideii de a fi schimbați.*” (*Peter Scholtes*)

Calitatea derivă din înțelegerea de către fiecare persoană angajată într-o instituție că trebuie să adopte și să pună în aplicare filosofia axată pe continua îmbunătățire a calității, lucru valabil la nivelul întregii instituții. Când apare acest fenomen, putem să spunem că s-a creat o cultură.⁷

Cea mai dificilă problemă pentru reușita unei organizații este propria ei schimbare.

“*Dacă nu ne schimbăm, nu creștem. Dacă nu creștem, nu trăim cu adevărat.*” (*Gail Sheehy*)

Succesul urmărit din această schimbare va depinde în mod hotărâtor de calitatea strategiei, de scopul principal urmărit, căile pe care se va înainta, mijloacele materiale și financiare necesare, modul și modalitățile de acțiune și nivelul competenței profesionale.

Comisia Internațională a UNESCO pentru Educație în secolul XXI a lansat încă din anii 1970 conceptul de *societate educativă* și promovează ideea că învățarea pe tot parcursul vieții și participarea la o societate a învățării constituie factori cheie pentru a răspunde provocărilor unei lumi care se schimbă foarte rapid. Prin urmare, în societatea cunoașterii, învățarea continuă reprezintă o trăsătură existențială definitorie atât pentru individ, cât și pentru organizații.⁸

Societatea Cunoașterii a fost recunoscută ca un nou stagiul al erei informaționale respectiv al *Societății Informaționale*. Denumirea de *Societate a Cunoașterii* este o prescurtare a termenului de *Societate bazată pe Cunoaștere (Knowledge-based Society)*, cel mai bun înțeles al acestei sintagme este probabil acela de *Societate Informațională - Societate a Cunoașterii*.⁹

Suportul tehnologic al *Societății Cunoașterii* este constituit prin convergența a trei sectoare: tehnologia informației, tehnologia comunicațiilor, producția de conținut digital.

O *Societate a Cunoașterii* presupune o diseminare fără precedent a cunoașterii către toți cetățenii prin mijloace noi, folosind cu prioritate internetul, cartea electronică și metode de învățare prin procedee electronice (*e-learning*).

În condițiile în care achiziționarea, prelucrarea și diseminarea informației devin elemente esențiale pentru viața oamenilor, bibliotecarii, ca furnizori calificați de informații, vor crește în valoare și recunoaștere.¹⁰

Bibliotecarul contemporan trebuie să fie integrat într-un proces dinamic de dobândire a unor noi abilități și cunoștințe profesionale. Nivelul de adaptabilitate și dinamism depinde în mare parte de modul în care bibliotecile sunt și vor fi percepute în viitor.

Literatura de specialitate americană conferă sintagmei *educație continuă* semnificații asociate dezvoltării unor competențe privind viața profesională, dar și asigurarea accesului continuu la educație ca prelungire a educației inițiale, indiferent de nivelul studiilor.

Educația continuă este un mod al omului de a se elibera de tensiuni, de crize, de surprize profesionale neplăcute. Reprezintă un scut și un sprijin care întărește încrederea în viitor și în progres.¹¹

Una din competențele cheie în procesul de învățare continuă este de a *învăța să înveți*. Motivația și încrederea de sine sunt esențiale în dobândirea acestei competențe. A învăța să înveți presupune consecvență în cadrul procesului de învățare, autoorganizarea învățării prin managementul eficient al timpului și al informațiilor, atât în mod individual cât și în grup. De asemenea include posibilitatea de a înțelege procesul și nevoile proprii de învățare, identificarea posibilităților și capacitatea de a depăși obstacole în scopul unei învățări eficiente.

Wayne Dyer - psiholog considerat de mulți americani drept *părintele motivației* și inițiatorul mișcării de *self-development* din SUA spunea: „*Receptivitatea înseamnă a fi suficient de conștient și suficient de angajat încât să vezi posibilitățile acolo unde alții nu le văd.*”

Evoluțiile constante atât în ce privește echipamentele (*hardware*), cât și aplicațiile de calculator (*software*) fac necesară și o actualizare constantă a cunoștințelor în domeniu. Competențele ce reiese din acest domeniu sunt numite *digitale* (de utilizare TIC - *Tehnologia Informației și Comunicării*).

Cum poate fi înțeleasă ideea de competență digitală? Simplu, este vorba despre a scrie – a citi în lumea digitală (a utiliza eficient informația în lumea digitală), un nou mod de a înțelege un concept intrat deja în categoria celor tradiționale.¹²

Biblioteca academică are o contribuție importantă la creșterea nivelului de competitivitate pe plan intern și internațional a universității, fiind vectorul accesului la informația științifică în cadrul acesteia.¹³

Accesul la bazele de date, surse care nu sunt prezente fizic pe rafturile bibliotecilor dar de care bibliotecile și utilizatorii lor beneficiază, înseamnă o nouă dimensiune informațională a bibliotecilor prin creșterea calității serviciilor de informare pe care bibliotecile le pot oferi.

Pentru fiecare bază de date și pentru fiecare catalog de bibliotecă sunt necesare strategii tehnice specifice de căutare a căror utilizare eficientă presupune cunoștințe corespunzătoare. Aceste strategii nu sunt însă cunoscute de o mare parte dintre utilizatori. Perfecționarea și formarea profesională a studenților și cercetătorilor în vederea căutării informației științifice reprezintă un domeniu de activitate care până în prezent nu a fost abordat suficient de către bibliotecii.¹⁴

Specialiștii în informare trebuie să fie calificați atât din punct de vedere informatic cât și în anumite domenii științifice pentru a face față cu competență cererilor utilizatorilor care sunt din ce în ce mai specializate. *Forest Horton*, pionier american în domeniul *managementului informației* numește acești specialiști *consilieri de informare* al căror rol profesional va fi de a ajuta căutătorii de informații să-și articuleze mai bine cererile de informații. Dar sarcinile lor nu se vor opri aici – ei vor trebui să aibă un rol mai important în extinderea și utilizarea publicațiilor electronice, a rețelelor de informare, a bazelor de date locale, în crearea unor fișiere proprii pentru utilizatori, în implementarea unor noi tipuri de servicii de informare.¹⁵

Stimularea motivației personalului pe multiple direcții, inclusiv financiar, investiția în formarea continuă a bibliotecarilor care interacționează direct cu utilizatorii, evaluarea regulată a modului în care utilizatorii percep serviciile bibliotecii și pe cei care le furnizează sunt câteva dintre măsurile care ar trebui luate pentru optimizarea calității serviciilor oferite de bibliotecile universitare.¹⁶

Biblioteca universitară trebuie să-și evalueze, modernizeze și diversifice serviciile infodocumentare. Se impune crearea unor noi structuri și a unor procese de interacțiune a personalului care să reflecte

realitățile unei lumi aflate în continuă schimbare. În cultura digitală biblioteca trebuie să se afle într-un continuu proces de schimbare, încercând să-și certifice rolul de instituție de cunoaștere. Cunoașterea se schimbă, de aceea, managementul schimbării trebuie să constituie una dintre preocupările actuale ale bibliotecii universitare.

„Schimbarea nu asigură neapărat progresul, însă progresul în mod implacabil necesită schimbare. Educația este esențială pentru schimbare, deoarece schimbarea creează noi dorințe și capacitatea de a ni le satisface.” (Henry Steele Commager)

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

1. TQM (Total quality management) [online]. [accesat 13.11.2012]. Disponibil: <http://ro.wikipedia.org/wiki/TQM>
2. OWENS, Irene. Managementul calității totale, factor al schimbării: strategii pentru secolul XXI. În: *Management pentru viitor. Biblioteci și arhive*. Cluj-Napoca: Biblioteca Centrală Universitară “Lucian Blaga”. 2000, p. 49.
3. BANCIU, Doina. *Informatizarea Bibliotecilor*. București: Editura Universității, 2001, p. 26.
4. CONSTANTINESCU-MATIȚA, Maria-Stela. Introducerea managementului calității totale în bibliotecă. În: *Bibliorev* [online]. 2010, nr. 2, [accesat 13.11.2012]. Disponibil: <http://www.bcucloj.ro/bibliorev/info2.html>
5. DRUCKER, Peter. *Managementul viitorului*. București: Editura ASAB, 2004, p. 81.
6. CONSTANTINESCU-MATIȚA, op. cit.
7. Ibidem
8. INSTITUTUL DE ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI. CENTRUL NAȚIONAL DE RESURSE PENTRU ORIENTARE PROFESIONALĂ. *Calitatea învățămîntului: perspectiva învățării permanente* [online]. București, 2009, [accesat 13.11.2012]. Disponibil: http://www.euroguidance.ise.ro/uploads/6/1/7/7/6177451/rolul_profesorului.pdf
9. IANCU, Stefan. Societatea Cunoașterii necesită gândire. În: *Cogito. Open Acces Journal* [online]. 2009, Vol. 1, nr. 2, [accesat 13.11.2012]. Disponibil: http://cogito.ucdc.ro/nr_2/
10. REGNEALĂ, Mircea. Rolul bibliotecarului în societatea contemporană. În: *Studii de Biblioteconomie și Știința Informării / Library and Information Science Research* [online]. 2004, nr. 8, ISSN 1453-5386 [accesat 11.12.2012]. Disponibil: <http://www.lisr.ro/8-regneala.pdf>
11. INSTITUTUL DE ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI, op. cit.
12. MARHAN, Ana-Maria. Competența digitală. În: *Revista de Psihologie* [online]. București: Editura Academiei Române, 2002, vol. 48, nr. 3-4, pp. 235-246 [accesat 11.12.2012]. Disponibil: <http://www.racai.ro/~amarhan/publicatii/CompetentaDigitala.pdf>
13. CORAVU, Robert-Florin. *Biblioteca universitară între cultura tiparului și informația electronică: rezumatul tezei de doctorat* [online]. București, 2011 [accesat 15.11.2012]. Disponibil: http://www.kosson.ro/depozit/cat_view/71-acces-deschis/73-teze-de-doctorat-rezumat
14. NEUBAUER, Wolfram. *Viitorul bibliotecilor științifice*. În: *BiblioRev* [online]. 2009, nr. 16, [accesat 21.11.2012]. Disponibil: <http://www.bcucloj.ro/bibliorev/arhiva/nr16/biblio1.html>
15. REGNEALĂ, op. cit.
16. CORAVU, op. cit.