



**REVISTA ROMÂNĂ  
DE BIBLIOTECONOMIE  
ȘI ȘTIINȚA INFORMĂRII**



**ROMANIAN JOURNAL  
OF LIBRARY  
AND INFORMATION SCIENCE**



Anul 12, nr. 3-4 ♦ Vol. 12, Iss. 3-4  
2016

# Colegiul de redacție



## COMITET ȘTIINȚIFIC



### Director

Prof. univ. dr. Mircea REGNEALĂ – președinte, Asociația Bibliotecarilor din România

### Membri

Ratko KNEZEVIC – University of Bihac, Bosnia and Herzegovina  
Beba RASIDOVIC – University of Sarajevo, Bosnia and Herzegovina  
Assoc. prof. dr. Carla BASILI – Consiglio Nazionale delle Ricerche, Roma, Italy  
Drd. Carmen Leocadia PESANTEZ – Biblioteca Centrală Universitară „Carol I”, București, România  
Acad. Florin FILIP – director general, Biblioteca Academiei Române  
Dr. Liviu-Iulian DEDIU – vicepreședinte, Asociația Națională a Bibliotecarilor și Bibliotecilor Publice din România  
Prof. univ. dr. Iuliana BOTEZAN – University of Complutense, Madrid  
Prof. univ. dr. Albert BOEKHORST – University of Amsterdam, Netherlands  
Prof. univ. dr. Lorenzo BALDACCHINI – University of Bologna, Italy  
Dr. Corina APOSTOLEANU – Biblioteca Județeană „I.N. Roman” Constanța, România  
Prof. univ. dr. Gunnstein AKSELBERG – University of Bergen, Norway  
Conf. univ. dr. Nelly ȚURCAN – Universitatea de Stat a Moldovei, Chișinău, Republica Moldova  
Dr. Silvia GHINCULOV – director, Biblioteca Științifică a Academiei de Studii Economice din Chișinău, Republica Moldova  
Dr. Anthi KATSIRIKOU – Pireus University Library, Greece  
Alan HOPKINSON – Middlesex University Library, United Kingdom  
Dr. Sanda BERCOVICI – The Hebrew University of Jerusalem, David Yellin Academic College, Israel  
Dr. Manolis KOUKOURAKIS – Crete University Library, Greece  
Drd. Ane LANDOY – Bergen University Library, Norway  
Prof. univ. dr. Serap KURBANOGLU – Hatcepe University, Ankara, Turkey  
Assoc. prof. dr. Joumana BOUSTANY – Paris Descartes University, Information and Communication, Department, France  
Conf. univ. dr. Elena TÎRZIMAN – Universitatea din București

### Colegiu consultativ

Dr. Doina OSTAFE – Asociația Bibliotecarilor din România  
Conf. univ. dr. Cristina POPESCU – Universitatea din București  
Dr. Aurelian Cătălin POPESCU – Biblioteca Centrală Universitară „Carol I” din București  
Prof. univ. dr. Ionel ENACHE – Universitatea din București  
Dr. Letiția CONSTANTIN – Biblioteca Națională a României

## COMITET REDACȚIONAL

### Redactor-șef

Prof. univ. dr. ing., dr. marketing Angela REPANOVICI – Universitatea „Transilvania” din Brașov

### Abonamente, distribuție

Emilia ENACHE – secretar executiv, Asociația Bibliotecarilor din România

### Redacția

ASOCIAȚIA BIBLIOTECARIILOR DIN ROMÂNIA (ABR)  
Bd. Unirii nr. 22, Sector 3 (cam. F3M06 – mezanin), cod 030833, București, România  
e-mail: infoabr@gmail.com  
site: <http://www.abr.org.ro>

*Răspunderea asupra conținutului materialelor revine în întregime autorilor.*





**REVISTA ROMÂNĂ  
DE BIBLIOTECONOMIE  
ȘI ȘTIINȚA INFORMĂRII**

**REVISTĂ TRIMESTRIALĂ EDITATĂ DE  
ASOCIAȚIA BIBLIOTECARILOR DIN ROMÂNIA**

Aspecte ale biblioteconomiei românești

Număr coordonat de prof. univ. dr. Mircea Regneală



**ISSN 1841-1940**

**© *Asociația Bibliotecarilor din România (ABR)***

Revistă indexată în baza de date EBSCO *Library and Information Science Source*



**ROMANIAN JOURNAL  
OF LIBRARY  
AND INFORMATION SCIENCE**

**QUARTERLY REVIEW EDITED BY  
ROMANIAN LIBRARY ASSOCIATION**

Aspects of Romanian librarianship

Issue coordinated by prof. univ. dr. Mircea Regneală



**ISSN 1841-1940**

© ***Romanian Library Association (ABR)***

Journal indexed in EBSCO *Library and Information Science Source* database

# **SUMAR**

<b>Cuvânt înainte,</b> <b>Mircea Regneală</b>	<b>7</b>
<b>Motivare și motivație în bibliotecile românești,</b> <b>Olimpia Curta</b>	<b>11</b>
<b>Codul Patrimoniului – Cadru normativ pentru protejarea patrimoniului cultural mobil,</b> <b>Anca Andreescu</b>	<b>25</b>
<b>Satisfacția utilizatorului de bibliotecă. Sondaj de opinie realizat la Biblioteca de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor „Prof. Aurel Negucioiu” – filială a B.C.U. „Lucian Blaga”,</b> <b>Alina Nealcoș, Tunde Chevul</b>	<b>45</b>
<b>Recenzii,</b> <b>Emilia Enache</b>	<b>82</b>
<b>Bogdan Gheuka</b>	<b>89</b>

# CONTENTS

Foreword, Mircea Regneală	9
Motivation and Self-motivation in Romanian Libraries, Olimpia Curta	18
National Heritage Code – The Legal framework for the Protection of National Movable Cultural Heritage, Anca Andreescu	35
Library user satisfaction. An opinion survey conducted at the “Prof. Aurel Negucioiu” Faculty of Economics and Business Administration Library – a branch of the “Lucian Blaga” Central University Library, Alina Nealcoş, Tunde Chevul	64
Reviews, Emilia Enache	86
Bogdan Gheuka	92

# Cuvânt înainte

**A**m inclus în acest număr, care cu greu se poate subsuma unei teme unitare, articole pe subiecte diferite. Ceea ce le unește este însă actualitatea. Și cred că acest lucru este de importanță majoră pentru cei interesați de progresul profesia noastră. De-a lungul anilor, revista noastră a abordat variate teme, aproape toate temele majore ale biblioteconomiei actuale, evidențiind îndeosebi experimentele sau realizările contemporane în știința bibliotecii din diferite țări, în ideea de a ține cititorii la curent cu ce e nou în profesie. Uneori acest lucru s-a făcut fără a se acorda o atenție similară situației de la noi. Nu avem încă o analiză temeinică a stadiului în care se află știința bibliotecii în România, văzută ca domeniu fundamental al științele informării, poate cel mai bine articulat. Cercetările care s-au făcut la noi îndeosebi cele cuprinse în *Tratatul de biblioteconomie* sau în diferite lucrări de doctorat, fac doar sporadic și secvențial raportări la situația din România, baza constituind-o realizările altora.

Numărul de față pe care l-am intitulat *Aspecte ale biblioteconomiei românești* cuprinde trei studii care abordează fiecare o altă temă a vieții biblioteconomice românești. Primul dintre acestea, cu care se și deschide acest număr, este *Motivare și motivație în bibliotecile românești*, al doamnei dr. Olimpia Curta, a cărei activitate profesională - teoretică și practică - este binecunoscută de către bibliotecarii români. Autoarea ia ca reper importante mutații înregistrate pe plan mondial în tehnologia informației și a comunicațiilor și care au produs schimbări majore în modul de a gândi și acționa, atât la nivel global cât și instituțional. În acest context, în care dinamica informației influențează activitatea noastră, oricât de tradiționaliști suntem, supraviețuirea bibliotecii și

a profesiei de bibliotecar depinde de capacitatea de adaptare a acestora la noile cerințe ale utilizatorilor, aflați mereu în criză de timp (câtă dreptate avea S.R. Ranganathan, bibliotecarul poate cel mai cunoscut al secolului XX, care enumeră între cele cinci legi (principii) ale biblioteconomiei moderne și pe cea referitoare la *economisirea timpului cititorului*). Supraviețuirea bibliotecilor, consideră autoarea, este dependentă de „motivarea și motivația angajaților”.

Ca să se ajungă aici, e nevoie de multă informare, dar și de o altă abordare a profesiei, de un alt management care să înțeleagă rolul și locul bibliotecii și al bibliotecarului în societatea contemporană. Noile evoluții din societatea românească nu sunt însă încurajatoare în acest sens.

Doamna dr. Anca Andreescu, expert acreditat în bibliofilia românească și străină de la Biblioteca Națională a României, analizează, în articolul *Codul Patrimoniului – Cadru normativ pentru protejarea patrimoniului cultural mobil*, situația legislației naționale, care are în vedere patrimoniul. Această legislație prezintă numeroase disfuncționalități și contradicții, consideră autoarea, ceea ce o face inoperabilă în domeniul publicațiilor care intră sub incidența patrimoniului mobil. Toți cei interesați de publicațiile patrimoniale găsesc în articolul doamnei Anca Andreescu și propunerile pe care autoarea le face pentru a face legislația de patrimoniu eficientă pentru publicațiile din această categorie existente în bibliotecile românești.

Cel de-al treilea articol aparține unor colege din BCU *Lucian Blaga* din Cluj, oraș în care se pare că s-a mutat centrul de interes al biblioteconomiei românești, după ceea ce s-a întâmplat în unele din marile biblioteci din București, al căror management





a reușit să distrugă realizările mai multor decenii de eforturi profesionale susținute. Este vorba de doamnele Alina Nealco și Tunde Chevil, bibliotecare la BCU *Lucian Blaga*, Filiala Facultății de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor, care întreprind o anchetă amplă, folosind metoda sociologică a sondajului de opinie, pentru a cunoaște nevoile de informare ale utilizatorilor acestei biblioteci specializate, dar și modul în care ei sunt satisfăcuți de serviciile oferite de bibliotecă.

În partea finală a revistei, se află două recenzii. Prima dintre acestea, realizată de doctoranda Emilia Enache, analizează succint cele douăsprezece volume, apărute în 2015, sub titlul generic *Library*

*Technology Essentials*, sub coordonarea Ellysei Kroski. Fiecare din aceste volume își are autorul său, cel mai adesea nume de referință din biblioteconomia americană. Important pentru noi este faptul că aceste volume se află în România, fiind achiziționate de Catedra de științele informării și documentării de la Facultatea de Litere a Universității București. Cea de-a doua recenzie, scrisă de dr. Bogdan Gheuca, analizează volumul *Colecțiile de patrimoniu în era digitală*, apărut în anul 2015 la Editura Academiei, care cuprinde comunicările și articolele ținute în cadrul unui seminar organizat la Biblioteca Academiei Române pe această temă în perioada 24-25 noiembrie 2014.





# Foreword

I have included in this issue articles on different topics, which can hardly fit in a unifying theme, but the currentness of the papers is the common element. I strongly believe that for those of us who are interested in the progress of our profession, staying up-to-date is paramount.

Over the years, our journal has addressed various topics, most of them being major topics of contemporary librarianship, highlighting the experiments and achievements in library science in different countries, with the aim to inform readers about the novelties in librarianship. Sometimes, we have not paid a similar attention to the situation in Romania. There is not a precise and thorough analysis of the status of library science in our country. The research studies that were undertaken so far, particularly those included in the *Treaty of Librarianship* or in different Ph.D. thesis, rarely refer to the Romanian situation, the attention being drawn to the foreign achievements.

The present issue, entitled *Aspects of Romanian librarianship*, comprises three research studies referring, each of them, to a certain facet of the library activity in our country.

The first research study, the one which opens the issue, is called *Motivation and self-motivation in the Romanian libraries*, written by Dr. Olimpia Curta whose professional - theoretical and practical - activity is well-known by the Romanian librarians. The author takes as a benchmark the important shifts that occurred in Information and Communication Technologies, which have determined major changes in our thinking and behavior, at global and institutional level. In this context, in which the information dynamics influence our activity, no matter how traditionalist we are, the

library and the librarian profession survival depends on our ability to adapt to the new requirements of the users, who are always confronting with the time crisis. How right was S. R. Ranganathan – probably the most well-known librarian of the XXth century – when he refers, among the five laws of modern library science, to the reader's time-saving! The libraries' survival is, in the author's opinion, dependent on the "staff motivation and incentives". To reach this level of understanding, it is necessary to acquire much information, to have a different profession approach and to adopt a new management that correctly perceives the role of the library and librarian in the contemporary society. In this respect, the current movements in the Romanian society are not encouraging.

Dr. Anca Andreescu, an expert in Romanian and foreign bibliophily at National Library of Romania, analyses, in her paper *The Patrimony Code – Normative framework for the protection of mobile cultural patrimony*, the status of the national legislation regarding the patrimony. The author considers that this legislation has many failures and contradictions, that make it inoperable in the field of the publications that belong to the mobile patrimony. All those interested in this topic will find in Mrs. Anca Andreescu's paper proposals for an efficient patrimony legislation regarding the documents that fall under this category existing in the Romanian libraries.

The third article belongs to some colleagues working at BCU *Lucian Blaga* in Cluj. It seems that Cluj is the city that has become the center of interest for the Romanian librarianship after what happened in some of the biggest libraries in





Bucharest, whose management has succeeded in destroying the achievements of several decades of sustained professional effort. I am speaking about Alina Nealcoş and Tunde Chevul, librarians at BCU *Lucian Blaga*, Faculty of Economic Sciences and Business Administration. They undertake an extensive sociological investigation by using the survey technique in order to know both the users' information needs and satisfaction with the library services.

In the final part of the issue, there are two reviews. The first one, elaborated by Drd. Emilia Enache, briefly analyses the twelve volumes, edited by Ellyssei Kroski and published in 2015, under

*Library Technology Essentials* generic title. Each of these volumes has its own author - most often a reference name in American librarianship. It is important for us that these volumes are in Romania. The volumes were purchased by the *Information and Documentation Sciences Section* from the Letters Faculty of the University of Bucharest. The second review, written by Dr. Bogdan Gheuca, explores the volume *Patrimony collections in the digital age*, published in 2015, by the Romanian Academy Publishing House. It comprises the articles and the papers presented at the workshop organized by the Library of the Romanian Academy on this topic, held on 2014, November, 24th - 25th.



# Motivare și motivație în bibliotecile românești

## Autor

Dr. Olimpia Curta  
Director gen. adj. – Biblioteca Centrală  
Universitară „Lucian Blaga”, Cluj-Napoca  
olimpia.curta@bcucluj.ro

## CUVINTE CHEIE:

- ▶ *biblioteci universitare,*
- ▶ *servicii pentru public,*
- ▶ *personal-motivare.*

## Rezumat

Dezvoltarea tehnologiei informației și comunicațiilor a impus schimbări majore la nivel de instituție, la nivel național, dar mai ales la nivel global. Bibliotecile au datorita de a se adapta la noile cerințe ale utilizatorilor, de a-și analiza și actualiza periodic misiunea și obiectivele. Supraviețuirea bibliotecilor și realizarea obiectivelor mereu în schimbare sunt direct dependente de motivarea și motivația angajaților. Selectarea de modele (la nivel instituțional și individual) și informarea continuă cu ceea ce se dezvoltă sau se recomandă de către instituții/organizații prestigioase de profil sunt condiții necesare dar nu suficiente pentru succesul bibliotecilor și bibliotecarilor din România.



## Introducere

Din cele mai vechi timpuri, biblioteca a fost un depozitar de documente și de cunoștințe, administrate de oameni dornici să slujească omenirii. Bibliotecile bisericești au fost un promotor al răspândirii culturii scrise prin copierea manuscriselor de seamă și a primelor tipărituri.

În perioada dezvoltării învățământului românesc, bibliotecile au fost la rang de cinste, aici studiind mulți intelectuali, unii ocupând chiar un distins post de bibliotecar. Elevii și studenții frecventau cu drag bibliotecile, considerate un spațiu de încredere pentru educare și cultură.

După 1990, cititorii bibliotecilor, tineri utilizatori de calculatoare, au început să aprecieze tot mai puțin importanța acestor instituții. Desconsiderarea bibliotecarilor s-a manifestat prin afirmații directe, dar și prin salariile reglementate prin legi formulate și aprobate de persoane care nu au avut tangență cu biblioteca.

Cu toate acestea, mulți absolvenți cu studii superioare de diferite specializări au optat pentru un post de bibliotecar, fiind considerat un post stabil și la care se poate adapta oricine. Cum învățământul de specialitate s-a redeschis cu mare greutate după 1990, pentru ocuparea unui post de bibliotecar nu s-au cerut studii de specialitate. Chiar și în prezent, doar în bibliotecile ce aparțin de Ministerul Educației se prevăd studii de profil la condițiile de angajare.



Dezvoltarea tehnologiei informației și comunicațiilor a impus schimbări majore la nivel de instituție, la nivel național, dar mai ales la nivel global. Ea are la bază calculatoarele și telecomunicațiile care permit achiziția, stocarea, procesarea și comunicarea informației.

Marile biblioteci universitare au înțeles importanța introducerii noilor tehnologii și a dezvoltării de servicii în concordanță cu așteptările publicului, mai ales a generației tinere (a internauților). Adaptarea bibliotecilor la tendințele moderne s-a produs cu mari greutăți, datorită sprijinului financiar insuficient pentru resursele materiale necesare, dar și din cauza lipsei de personal cu abilități în utilizarea calculatorului. Majoritatea bibliotecarilor au fost nevoiți să se familiarizeze pe cont propriu cu echipamentele IT; foarte puține biblioteci având angajați cu competențe în informatică pentru instruirea celorlalți colegi (1).

Pe lângă lipsa financiară, a fost și teama de nou, precum și nivelul scăzut de motivare și motivație a bibliotecarilor.

Printre teoriile motivaționale de proces se află și **Teoria fixării obiectivelor** – *Locke*, 1968, care răspunde la întrebarea “Cum să motivezi oamenii?” prin „fixând obiectivele” (2). Asta înseamnă, că echipa managerială a unei instituții are datoria de a revizui periodic misiunea și obiectivele instituționale și de a lua măsuri pentru adaptarea la ceea ce este nou în domeniu și la așteptările clienților.

## Misiunea și obiectivele bibliotecilor

Părintele biblioteconomiei indiene S. R. Ranganathan a enunțat, în 1931, 5 legi cunoscute ca **Five laws of Ranganathan** sau **Five laws of library science**, care afirmă:

1. cărțile sunt pentru a fi citite;
2. fiecărui cititor, cartea sa;
3. fiecărei cărți, cititorul ei;
4. economisiți timpul cititorului;

5. biblioteca este un organism în creștere.

Aceste legi au fost acceptate de către mulți bibliotecari ca piloni de bază ai filosofiei care le ghidează munca. Ele rămân valide și în zilele noastre, cu mici modificări (extensii) privind cartea (documentul) și cititorii (utilizatorii) bibliotecilor (3).

Pe seama lor au fost scrise numeroase lucrări, tratându-le pe toate cinci sau doar pe câte una. O astfel de lucrare este cea a lui Keren Barner care analizează legea a cincea pentru bibliotecile universitare și o compară cu teoria evoluționistă a lui Darwin (4). El trage un semnal de alarmă asupra necesității adaptării acestor biblioteci la noile tendințe, altfel riscând să dispară.

Walt Crawford și Michal Gorman (fost președinte ALA) adaptează aceste legi la era informațională și le prezintă, în 1995, sub forma (5):

1. biblioteca deservește omenirea;
2. respectați orice formă prin care sunt comunicate cunoștințele;
3. utilizați inteligent tehnologiile pentru a dezvolta servicii;
4. protejați accesul deschis la cunoștințe;
5. onorați trecutul și creați viitorul.

Această ultimă lege ar fi de dorit să stea în centrul atenției în special la marile biblioteci românești care dețin comori ascunse, fără a fi vizibile pe Internet, iar viitorul lor să fie adaptat la noile cerințe ale cititorilor.

Schimbările generate de dezvoltările echipamentelor TIC și explozia informațională din ultimele decenii obligă echipele manageriale care conduc bibliotecile să-și adreseze periodic următoarele întrebări (6):

1. Este biblioteca organizată să răspundă schimbărilor într-un mod productiv și eficient? Dacă nu, cum ar trebui organizată?
2. Care este procesul de luare a deciziilor? Este biblioteca poziționată pentru a lua rapid decizii atunci când sunt necesare schimbări?
3. Cum poate fi restructurată biblioteca să utilizeze și să valorifice noile tehnologii, să răspundă la



reducerile bugetare, să anticipeze schimbările din mediul înconjurător și să răspundă nevoilor de informare în schimbare ale utilizatorilor?

4. Cum poate dezvolta biblioteca sesiuni de instruire ale angajaților ca să fie în măsură să răspundă rapid la schimbări? Au ei aptitudini potrivite pentru a executa noile activități?

Răspunsurile la aceste întrebări ar trebui să se regăsească în strategii și obiective SMART- specifice, măsurabile, abordabile, realiste și limitate în timp.

La stabilirea obiectivelor instituționale, ca de altfel și la cele personale, se recomandă respectarea unor principii (7):

1. să fie exprimate prin afirmații pozitive;
2. să fie definite scopuri realiste, nu prea facile (care devin plicticoase), dar nici prea dificile (care pot fi demotivante);
3. să depindă cât mai puțin de instituții/persoane externe;
4. să se definească criteriile de succes, termenele limită și modalitățile de monitorizare ale succesului;
5. să se evalueze implicațiile, să se decidă exact ce se dorește a se realiza, să se evalueze costurile și apoi să se răspundă la întrebarea “merită?”.

Realizarea obiectivelor depinde direct de motivarea și motivația angajaților. În acest scop, echipa managerială va monitoriza permanent progresul instituțional și va evalua periodic componentele motivaționale ale personalului.

### **Motivare și motivație în bibliotecile românești**

Motivația este înțelegerea de către o persoană a faptului că trebuie să facă un anumit lucru și hotărârea sa de a-l face în orice moment (8). Ea reprezintă forța care îi asigură energie comportamentului, îi stabilește acestuia o direcție și îi generează tendința de a persista (9).

Un angajat este influențat de două tipuri de motivație: extrinsecă și intrinsecă.

*Motivația extrinsecă* provine din mediul de muncă și este aplicată de către alte persoane. Ea face apel la nevoile individului și la latura lui emoțională. Motivația extrinsecă are două componente: una pozitivă și una negativă.

Componenta pozitivă a motivației extrinseci sau *motivarea angajatului*, cum se mai numește, se manifestă prin recompense bănești, evaluare, promovare, recunoaștere și apreciere.

Recompensele bănești se aplică în primul rând prin salariile acordate conform postului ocupat. Această formă de motivare este cea mai apreciată de bibliotecarii români, deoarece costurile pentru traiul de zi cu zi sunt foarte ridicate în țara noastră. Din păcate, salarizarea nu respectă principiul pentru “muncă egală, recompensă egală”, datorită faptului că salarizarea se face după grile care diferă în funcție de categoria de bibliotecă. Salariul mic poate fi suplimentat printr-un spor de salar diferențiat, care poate să ajungă la un procent de 30%, dar el poate fi acordat doar din veniturile proprii ale instituției. Alte suplimente bănești pot fi: plata unor cursuri de instruire, bonuri valorice, tichete de vacanță, prime pentru activități de relaxare lunare (abonamente sportive, abonamente la acțiuni culturale ș.a.). Aceste forme de motivare sunt foarte rar întâlnite în bibliotecile românești.

Evaluarea este o formă de motivare sensibilă. Ea trebuie făcută periodic, după criteriile cunoscute angajatului și de către un evaluator care poate înțelege și aprecia activitatea celui evaluat. Rezultatele evaluării vor fi luate în considerare la promovare sau la acordarea unor recompense.

Recunoașterea și aprecierea de către superiori a realizării unor obiective sau punerea în practică a unor idei de către un angajat sunt forme motivaționale puternice în companiile mari, dar sunt puțin utilizate în instituțiile de stat românești.



Motivația extrinsecă negativă se aplică prin restricții și constrângeri. Un manager, cu experiență și bine intenționat, va face apel la această componentă doar în cazuri extreme, deoarece poate duce la demotivare și chiar la conflicte păguboase pentru ambele părți.

*Motivația intrinsecă* vine din interiorul persoanei și este un vector care va dinamiza efortul persoanei pentru a-și atinge scopul propus. Ea este de factură pozitivă și se manifestă prin: dorință (voință), implicare, perseverență, dezvoltare personală și performanță. Toate aceste manifestări țin de personalitatea individului, înțelegerea sarcinii, șansă, abilitatea cognitivă generală și inteligența emoțională. Ele vor fi direcționate către performanța individului, care reprezintă măsura în care un membru al organizației contribuie la atingerea obiectivelor acesteia.

Pentru viitorul (pozitiv) al bibliotecilor, Annemarie Naylor îndeamnă bibliotecarii să-și pună următoarele întrebări (10):

- Ce mă pasionează?
- Ce cunosc?
- Ce pot face?
- Ce pot partaja?
- Cum pot contribui?

Răspunsurile la aceste întrebări pot motiva orice angajat, mai ales dacă obiectivele sale personale la locul de muncă sunt în concordanță cu cele ale instituției în care își desfășoară activitatea.

Stabilirea unor obiective motivante este o acțiune de mare responsabilitate atât pentru echipa managerială, cât și pentru fiecare angajat în parte. Ea se va inspira din **selectarea și urmărirea de modele** (la nivel instituțional și individual) și **informarea continuă** cu ceea ce se dezvoltă sau se recomandă de către instituții/organizații prestigioase de profil.

Un model posibil de bibliotecă românească, care poate fi luată ca reper în ceea ce privește serviciile oferite publicului este Biblioteca Centrală Universitară "Lucian Blaga" din Cluj-Napoca, iar pentru informarea privind tendințele de pe plan mondial se vor prezenta

câteva idei reținute de la o conferință internațională dedicată exclusiv bibliotecarilor.

## Conferința EMEA 2016

OCLC (On-line Computer Library Center) a organizat cea de-a șaptea întâlnire a **EMEA** (Europe, Middle East and Africa) *Regional Council* la Madrid, în perioada 1-3 martie 2016. Conferința s-a desfășurat sub sloganul *The Selfie Generation* și *Because what is known must be shared*.

La conferință au participat peste 300 de invitați din 31 de țări, la care s-au adăugat spanioli și voluntari.

Relativ la OCLC, pe parcursul conferinței s-a precizat că:

- WorldCat a depășit cu mult 2.000.000.000 de descrieri de exemplare, <http://www.worldcat.org>;
- în 1 octombrie 2015 s-a tipărit ultima fișă de catalog;
- are echipe de cercetare care sprijină bibliotecile în managementul colecțiilor;
- dezvoltă proiectul WorldCat Discovery pentru căutarea în WorldCat precum și în alte mii de resurse electronice oferite de agregatori importanți;
- colaborează cu biblioteci din SUA și Europa pentru un proiect legat de persoane fizice (autori, contributori, persoane subiect) care se dorește a fi mai mult decât proiectul VIAF- [www.viaf.org](http://www.viaf.org), specificându-se toate ID-urile atribuite persoanei și făcându-se link la resursele externe pentru a scoate în evidență și contextul (11).

Alte idei și concluzii generale care s-au vehiculat în timpul conferinței au fost:

- principiile care să ghideze bibliotecile să fie: vizibilitate, reciprocitate, creativitate și autoritate
- Skip Prichard, CEO OCLC;
- introducerea mediilor sociale să se facă după un plan, cu o echipă de experți în acest domeniu, să fie alocat buget pentru acest scop, să se facă instruire cu bibliotecarii pentru utilizarea acestor



instrumente, să se facă analize periodice asupra impactului produs de serviciile noi;

- bibliotecile sunt depozite de informații (cunoștințe), asigură accesul la informații, ghidează utilizatorii spre informații; ele trebuie să facă demersuri să atragă cititorii, să fie mereu prezente acolo unde se află potențialii beneficiari;
- bibliotecile se vor concentra pe utilizator, cu încercarea de a pune toate resursele online și, pe cât posibil, într-o singură interfață de căutare.

Participarea la astfel de conferințe internaționale ar trebui să devină o practică pentru reprezentanții bibliotecilor românești; ele oferă ocazia de a cunoaște și de a fi cunoscut.

BCU Cluj a avut invitație de participare la această conferință fiind membră a OCLC din 2014, când catalogul online propriu a fost încorporat în catalogul internațional WorldCat; în prezent fiind incluse peste 650.000 de titluri.

## BCU Cluj - realizări și obiective IT

Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga” din Cluj-Napoca a început procesul de informatizare în 1992 prin constituirea unui grup de profesioniști și entuziaști angajați cu specializări în IT, reuniți în cadrul unui laborator de specialitate.

Analiza activităților specifice, implementarea aplicației ProCite, dezvoltarea de aplicații proprii și instruirea colegilor bibliotecari în utilizarea calculatorului au fost primele activități desfășurate de membrii Laboratorului de informatică. Au urmat apoi implementarea sistemului de bibliotecă olandez VUBIS (în 1994), schimbat cu Aleph 500 (în 1999), dezvoltarea rețelei din sediul central și extinderea la toate filialele bibliotecii.

Din 2008 s-a adăugat componenta de digitizare, pentru digitizarea cataloagelor tradiționale și pentru dezvoltarea unei biblioteci digitale reprezentative pentru Cluj și Transilvania.

Cataloagele digitizate sunt o sursă însemnată de informare pentru utilizatorii familiarizați cu mediul online, iar pe de altă parte, ele sunt o formă importantă de prezentare a valorilor existente în bibliotecă, de creștere a vizibilității bibliotecii pe plan extern.

Tot pentru vizibilitate crescută s-au făcut demersuri de integrare a catalogului online în WorldCat - cel mai mare catalog internațional cumulativ. Acest demers reprezintă și o modalitate de a face vizibilă producția românească, BCU Cluj având drept de depozit legal din 1923. În 2015, s-a acceptat preluarea bibliotecii digitale în portalul Europeană [www.europeana.eu](http://www.europeana.eu); în prezent fiind integrate peste 56.000 de metadate ce descriu documentele digitale obținute în bibliotecă.

După 2010, echipa IT s-a axat și pe implementarea de servicii performante pentru utilizatori, pentru valorificarea documentelor tradiționale din bibliotecă, dar și o valorificare superioară a resurselor electronice abonate. Acest obiectiv s-a concretizat în implementarea unui portal unic de căutare în catalogul online și în toate bazele de date abonate (prin platforma EDS - Ebsco Discovery Service).

Sursele de informare care stau acum la dispoziția publicului sunt reprezentate în schema de mai jos, legăturile directe fiind prin Internet și protocoale specializate, iar celelalte prin prelucrări suplimentare și încărcări de tip batch.

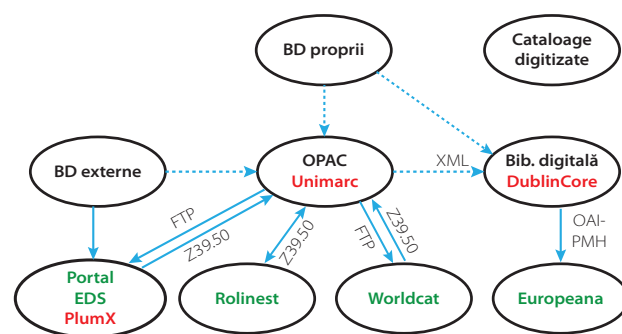
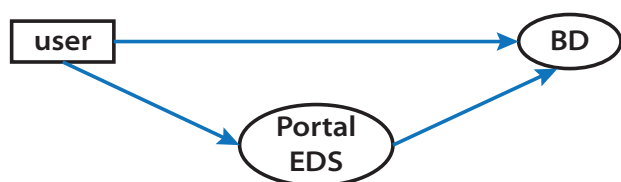


Figura 1. Surse de informare în BCU Cluj



Utilizatorii bibliotecii au acces la bazele de date prin intermediul portalului EDS, dar și prin selectarea individulă a fiecărei resurse științifice. Textul integral al documentelor se poate vizualiza necondiționat în intranet, iar de la distanță doar pentru utilizatorii cu un cont înregistrat în sistemul de bibliotecă Aleph (LS- Library System). El este un serviciu unic în România și se bazează pe protocolul eZproxy furnizat de OCLC:

- din intranet



- din Internet

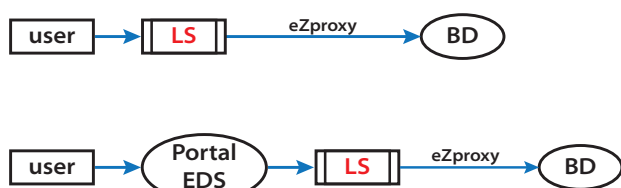


Figura 2. Accesarea textului integral din baze de date științifice

O provocare pe care BCU Cluj a acceptat-o este cea de OCR-iza carte veche românească cu caractere latine și chirilice și de a contribui la implementarea unei aplicații de căutare pe concepte din aceste documente, prin proiectul MCVRO – PN-II-PT-PCCA-2013-4-2062, cu titlul *Identificarea și corelarea conceptelor din manuscrise și cărți vechi românești, cu ajutorul unei aplicații informatice, în vederea dinamizării sociale prin valorificarea producției culturale*, coordonator fiind Universitatea „Babeș-Bolyai”.

Pentru perioada 2015-2017 activitățile de informatizare și digitizare vor fi ghidate de următoarele obiective (12):

- servicii centrate pe *utilizator*

- *calitate* privind resursele electronice, metadatele, serviciile și condițiile de muncă

- *siguranță* pentru resursele stocate și accesul la acestea

- *vizibilitate* prin sursele de informare și serviciile oferite publicului

- *colaborare* cu utilizatorii și parteneriate cu alte instituții.

Aceste obiective se regăsesc în ideile vehiculate la conferințele EMEA 2015 și 2016. Ele au fost stabilite în decembrie 2014, ceea ce demonstrează că BCU Cluj este în pas cu tendințele mondiale din domeniu, iar angajații săi sunt profesioniști capabili și motivați să le pună în aplicare.

## Concluzii

Angrenarea bibliotecilor în ritmul accelerat al dezvoltărilor TIC presupune stabilirea și analiza periodică a obiectivelor instituționale, instruirea și motivarea personalului pentru realizarea scopului propus, informarea permanentă a personalului despre planurile instituției și etapele de realizare, precum și cooperarea cu instituții de profil la nivel național și internațional.

Bibliotecarii vor avea în vedere obiectivele personale (care ar trebui ajustate cu cele ale instituției), o motivație (intrinsecă) cât mai puternică pentru dozarea efortului în realizarea obiectivelor, o perfecționare continuă instituțională și individuală, comunicarea și colaborarea pe multiple planuri.

Informarea și cooperarea la nivel instituțional, precum și comunicarea și colaborarea la nivel individual sunt acțiuni deficitare la nivelul bibliotecilor românești. Motivele sunt: necunoașterea îndeajuns a tehnicilor de comunicare, teama de critici și, de multe ori, influența orgoliului.

Stabilirea unor obiective noi presupune de cele mai multe ori acțiuni cu o doză de risc. Asumarea unor





asemenea acțiuni sunt strict necesare pentru a face față schimbărilor și realizarea cu succes a scopului propus. Sigur că succesul poate fi uneori înlocuit de eșec. Acest lucru trebuie privit cu ochi realiști, analizat și aduse critici constructive, astfel încât să nu ducă la demotivare, ci la ambiție, mai multă chibzuință și perseverență.

Succesul este direct dependent de o *cultură organizațională puternică*, care se referă la tot ce înseamnă standarde colective de gândire, atitudini, valori, convingeri, norme și obiceiuri. Sintagma *Work-Hard – Play-Hard* va fi în centrul atenției atât pentru manageri cât și pentru executanți.

Determinanții culturii organizaționale externi precum cultura națională, legislația, mediul economic, condițiile sociale, tehnologia informațională și globalizarea, se completează cu cei interni legați de istoria și resursele instituției, clienții și serviciile oferite acestora. Din paleta factorilor interni nu trebuie să lipsească așteptările personalului, precum și sistemul de evaluare și motivare.

Pentru un succes garantat, motivarea angajaților (în sens pozitiv) de către conducerea instituțiilor trebuie să fie suplinită de motivația interioară a personalului de execuție; cele două componente motivaționale interacționând permanent și sporind capacitatea de reușită.

Bibliotecarii au o muncă nobilă, prea puțin cunoscută și apreciată în România. Pentru ca această profesie să iasă din anonim, să fie cunoscută și recunoscută la nivel național, trebuie ca bibliotecarii să aibă o motivație puternică, la care să se adauge îndemnul:

*Planifică cât nu poți face și, apoi, fă cât ai planificat!*

#### Mulțumiri

Participările la Conferințele EMEA și ABR 2016 au fost suportate de UEFISCDI, prin proiectul MCVRO – ID PN-II-PT-PCCA-2013-4-2062, contract nr. 311/2014 – *Identificarea și corelarea conceptelor din manuscrise și cărți vechi românești, cu ajutorul unei aplicații informatice, în vederea dinamizării sociale prin valorificarea producției culturale.*

#### Referințe:

1. CURTA, Olimpia. Laboratorul de informatică și profesioniștii săi. În: *Hermeneutica bibliotecaria*, vol. 4, 2009, p. 66-84; The IT Laboratory and Its Professionals. În: *Philobiblon*, vol. 14, 2009, p. 674-695, EBSCOhost Database.
2. MICLE, Mihai Ioan. *Climatul organizațional, factor de progres în raportul motivație-performanță*. București: Editura Academiei Române, 2009. 244 p.
3. MCMERENY, David. Ranganathan's relevance in the 21<sup>st</sup> century [online]. În: *Library Review*, 56.2, 2007, p. 97-101.
4. BARNER, Keren. The library is a growing organism: Ranganathan's fifth law of library science and the academic library in the digital era [online]. În: *Library Philosophy and Practice*, sept. 2011, Academic OneFile Database.
5. CRAWFORD, Walt; GORMAN, Michael. *Future libraries: dreams, madness & reality*. Chicago and London: American Library Association, 1995.
6. OLTMANN, Gail V. Organization and Staff Renewal Using Assessment [online]. În: *Library Trends*, Summer 2004, Vol. 53, Issue 1, p. 156, 16 p.
7. SZEKELY, Andy. *5 principii ale stabilirii obiectivelor* [accesat la: 8.08.2016]. Disponibil la: <http://andyszekely.ro/video-coaching/>.
8. AMABILE, Teresa; KRAMER, Steven. *Principiul progresului*. București: Publica, 2013. 344 p.
9. POPA, Mirela; LUNGESCU, Dan; SALANȚĂ, Irina. *Management: concepte, tehnici, abilități*. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană, 2013. 385 p.
10. NAYLOR, Annemarie. *Protootyping the library of the Future – Today* [accesat la: 10.08.2016]. Disponibil la: <https://www.youtube.com/watch?v=14aggyV4ySU>.
11. CHAPMAN, John. *People and Linked Data Structures* [accesat la: 30.08.2016]. Disponibil la: [http://www.oclc.org/content/dam/oclc/events/2016/EMEARC2016/EMEARC-16\\_Session-N\\_People-and-Linked-Data-Structures.pdf](http://www.oclc.org/content/dam/oclc/events/2016/EMEARC2016/EMEARC-16_Session-N_People-and-Linked-Data-Structures.pdf).
12. CURTA, Olimpia. *Strategia pentru informatizare și digitizare 2015-2017*. Disponibil la: <http://www.bcuculuj.ro>.

# Motivation and Self-motivation in Romanian Libraries

## Author

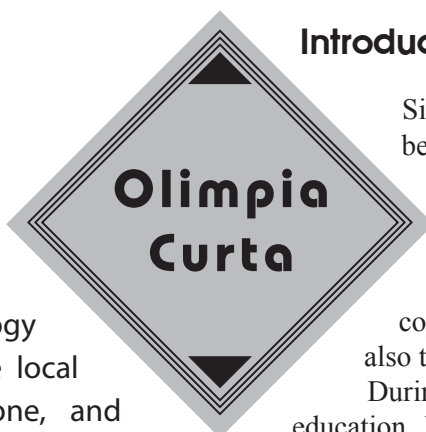
PhD. Olimpia Curta  
Deputy Director - "Lucian Blaga" Central  
University Library, Cluj-Napoca  
olimpia.curta@bcucluj.ro

## KEYWORDS:

- ▶ *academic libraries,*
- ▶ *public services (libraries),*
- ▶ *personnel-motivation.*

## Abstract

The development of information and communications technology requires major changes at the local institutional level, national one, and especially at the global level. Libraries have the duty to adapt to new user requirements, and to periodically review and update their mission and objectives. The survival of libraries and the achievement of ever changing objectives directly depend on the employees' motivation and self-motivation. Selecting models (at the institutional and individual level) and keeping informed with what is developed or recommended by prestigious institutions/ organizations in the field are necessary but not sufficient conditions for the success of libraries and librarians in Romania.



## Introduction

Since ancient times, the library has been a depository of documents and knowledge, administrated by people willing to serve humanity. Church libraries were a promoter of spreading the written culture by copying important manuscripts and also through the first printings.

During the development of Romanian education, libraries had a rank of honor, where many intellectuals studied, some of them even occupying a distinguished librarian position. Students dearly attended the libraries, considered a reliable space for education and culture.

After 1990, the library readers, young computer users, began to appreciate the importance of these institutions less and less. The disregard of the librarians was manifested through direct statements, but also through salaries decided by laws formulated and approved by people who were not, in any way, connected to the library.

Despite all this, many university graduates of different scientific fields have chose a librarian position, which was considered a stable job that anyone could adapt to. Since the specialized education was reopened with great difficulty only after 1990, the librarian position did not require studies in the field. Even today, only in the libraries belonging to the Ministry of Education, specialized studies represent a compulsory employment condition.



The development of information and communications technology requires major changes at the local institutional, national and especially at the global level. It is based on computers and telecommunications that allow the acquisition, storing, processing and information communicating.

The great Romanian academic libraries understood the importance of introducing new technologies and services development in accordance with public expectations, especially the ones of younger generation (of internauts). Libraries' adaptation to modern trends occurred with great difficulties due to insufficient financial support for the necessary material resources and lack of staff with computer skills. Most librarians had to familiarize with IT equipment on their own, as very few libraries had employees with computer skills for training their colleagues (1). Besides the lack of finance, there was also fear of the new, and low level motivation and self-motivation of librarians.

Among the motivational process theories, there is also the *Theory of setting objectives - Locke 1968*, which answers the question "How to motivate people?" by "setting goals" (2). This means that the institution management team has the duty to periodically review the institutional mission and objectives and to take measures to adapt to the new achievements in the field and to the customers expectations.

## Libraries' mission and objectives

R. S. Ranganathan, the father of Indian librarianship, stated, in 1931, the 5 laws known as *Ranganathan's Laws* or *Five Laws of Library Science*, which say:

1. Books are for use.
2. Every reader his / her book.
3. Every book its reader.
4. Save the time of the reader.
5. The library is a growing organism.

These laws were accepted by many librarians as pillars of the philosophy guiding their work. They remain valid even today, with minor changes (extensions) concerning the book (document) and the libraries' readers (users) (3).

Many papers have been written about these laws, dealing with all five of them, or with just one at a time. Such is the work of Keren Barner which analyzed the fifth law for academic libraries, comparing it with Darwin's evolutionary theory (4). She warned about the libraries disappearance risk unless they adapt to the new trends.

Walt Crawford and Michal Gorman (former ALA President) re-formulate these laws according to the information age and present them, in 1995, as follows (5):

1. Libraries serve humanity.
2. Respect all forms by which knowledge is communicated.
3. Use technology intelligently to enhance services.
4. Protect free access to knowledge.
5. Honor the past and create the future.

It would be desirable for this latter law to stand in the spotlight, especially of the main Romanian libraries that hold unknown cultural treasures, not visible on the Internet, and also to adapt their future to the new demands of the readers.

The changes arising from the ICT development and the information explosion of the last decades constrain the libraries management teams to periodically ask the following questions (6):

1. Is the library such organized to respond to changes in an efficient and productive way? If not, how should it be organized?
2. What is the library's decision-making process? Is the library in the position to take quick decisions when changes are necessary?
3. How can libraries be restructured to use of and make the most of the new technologies, to respond to budget cuts, to anticipate changes in the environment, and to address the users changing information needs?



4. How can libraries develop and train employees to be able to respond quickly to change both in terms of managing and embracing change and having the right skills to handle the new tasks?

The answers to these questions should be reflected in strategies and SMART objectives -Specific, Measurable, Achievable, Realistic and Time-bound.

When establishing institutional goals, as well as personal ones, these principles are to be followed (7):

1. To be expressed by positive statements.
2. To define realistic goals, neither too easy (which become boring), nor too difficult (which can be demotivating).
3. To depend as little as possible on external institutions/people.
4. To define the success criteria, the deadlines and the plans for success monitoring.
5. To assess the implications, to precisely define the aims, to assess the costs and then to answer the question „is it worth it?“.

Achieving of the objectives directly depends on the employee's motivation and self-motivation. To this end, the management team will continuously monitor institutional progress and periodically evaluate the motivational components of the staff.

## Librarians' motivation and self-motivation

The motivation is the understanding the fact that a person must do something and the determination to make it at any time (8). It is the force that ensures behavioral energy, sets its direction and generates the trend to persist (9).

An employee is influenced by two types of motivation: extrinsic and intrinsic.

The *extrinsic motivation* comes from working environment and is applied by others. It appeals to the individual's needs and his emotional side. The extrinsic motivation has two components: a positive and a negative one.

The positive component of extrinsic motivation, or employee motivation, as it is sometimes called, is shown by cash rewards, evaluation, promotion, recognition and appreciation.

The cash rewards apply primarily through salaries awarded according to the held position. This form of motivation is the most appreciated by Romanian librarians, because the costs of everyday living are very high in our country. Unfortunately, the remuneration does not respect the principle of “equal work, equal retribution” because it is based on grids which vary according to the library category. The low salary can be increased by an additional income represented by the differentiated salary, reaching a percentage of 30%, but, unfortunately, it can be granted only from the own revenues of the institution. Other financial supplements can be: the payment of training courses, meal tickets, holiday vouchers, monthly premiums for leisure activities (sports subscriptions, subscriptions to cultural activities etc.). These forms of motivation are rare in Romanian libraries.

The evaluation is a sensitive motivation form. It must be done periodically, based on criteria known to the employee and by an evaluator who can understand and appreciate the work of the assessed person. The evaluation results will be considered for promotion or for rewards granting.

The recognition and the appreciation by superiors of the objectives achievement or the implementation of ideas by an employee are strong motivational forms in large companies, but are little used in Romanian state institutions.

The negative extrinsic motivation is applied through restrictions and constraints. A manager with experience and good intentions will call to this component only in extreme cases, since it can lead to demotivation and even to conflicts damaging for both parties.

The *intrinsic motivation* comes from within and is a vector that will boost the person's efforts to achieve the intended goal. It is of positive nature and



becomes apparent through desire (will), commitment, perseverance, personal development and performance.

All these manifestations are related to the personality of the individual, his understanding of the task, chance, general cognitive ability and emotional intelligence. They will be related to the individual's performance, that indicates the extent to which a member of the organization contributes to achieving its objectives.

For the (positive) future of the libraries, Annemarie Naylor urges librarians to ask themselves the following questions (10):

- What are you passionate about?
- What do I know?
- What can I do?
- What can I share?
- How can I contribute?

The answers to these questions can motivate any employee, especially when his or her personal goals at work are consistent with the ones of the institution where he or she works.

The setting of motivational objectives is an act of great responsibility for both the management team and for each and every employee. It will be inspired by *selecting and following of models* (institutional and individual) and by *keeping informed* with what is developed or recommended by prestigious institutions / organizations in the field.

A model of Romanian library, which can be considered as benchmark in terms of services offered to the users, is "Lucian Blaga" Central University Library Cluj-Napoca. To inform on world trends in the field, some ideas discussed at an international librarians conference will be further presented.

## EMEA 2016 Conference

OCLC (Online Computer Library Center) organized its seventh meeting of *EMEA* (Europe, Middle East and Africa) *Regional Council* at Madrid, 1-3 March 2016. The conference was held under the

slogans *The Selfie Generation* and *Because what is known must be shared*.

The conference was attended by over 300 guests from 31 countries, to which Spaniards and volunteers were added.

Concerning the OCLC, during the conference it was stated that:

- WorldCat far exceeded 2,000,000,000 holdings, <http://www.worldcat.org>;
- on October 1st, 2015, the last catalog card was printed;
- OCLC has research teams for supporting libraries in collections management;
- it develops the project WorldCat Discovery for searching in WorldCat and in thousands of electronic resources offered by major aggregators;
- collaborates with libraries in the US and Europe for a project related to individuals (authors, contributors, subject persons) that is intended to be more than VIAF- [www.viaf.org](http://www.viaf.org) project, specifying all IDs assigned to a person and providing links to external resources in order to also highlight the context (11).

Other ideas and conclusions that were discussed during the conference were:

- the principles to guide the libraries have to be: visibility, mutuality, creativity and authority - Skip Prichard, CEO OCLC;
- introducing social media to be planned by a team of experts in this field, to allocate budget for this purpose, to offer training for librarians on how to use these tools, to make periodic analyzes of the the impact concerning the new services;
- the libraries are depositories of information (knowledge), provide access to information and also guide the users towards information; they must take action to attract the readers, to always be present where the potential beneficiaries are.
- the libraries will focus on the user, trying to put all the resources online and, if possible, through a single search interface.



Attending such international conferences should become a practice for the representatives of Romanian libraries; they offer the opportunity to know and to be known.

“Lucian Blaga” Central University Library from Cluj-Napoca (CUL Cluj) was invited to this conference as it has been member of OCLC since 2014, when its own online catalog was incorporated into the WorldCat international catalog; it currently includes more than 650,000 titles.

## CUL Cluj - outcomes and IT objectives

CUL Cluj started the computerization process in 1992 by setting up a group of professionals and enthusiastic employees with IT specialization, within a specialized laboratory.

The analysis of specific activities, the implementation of ProCite application, the development of self-designated applications and the training of their librarians colleagues in computer usage were the first activities undertaken by the members of Informatics Laboratory. These were followed by the implementation of VUBIS Dutch library system (in 1994), replaced with Aleph 500 (in 1999), the network development in the main library building and its expansion to all library branches.

Since 2008, the digitization component was added, to digitize the traditional catalogs and to build a digital library representative for Cluj and Transylvania.

The digitized catalogs are an important source of information for users familiar with the online environment and, on the other hand, they are an important form of presenting the existing library values, leading to a better library external visibility.

Increasing visibility was also supported by taking steps to integrate the online catalog into WorldCat - the largest cumulative international catalog. This initiative is also a way to promote the cultural

Romanian production, CUL Cluj having legal deposit right since 1923.

In 2015, the digital library was agreed to be taken over into Europeana portal [www.europeana.eu](http://www.europeana.eu); currently, it integrates over 56,000 metadata about the digital documents obtained in the library.

After 2010, the IT team also focused on the implementation of efficient services for users, for a superior usage of both traditional library documents and the subscribed electronic resources. This objective was materialized in the implementing of a single portal for searching into the online catalog and into all subscribed databases (via EDS platform - Ebsco Discovery Service).

The sources of information that are now available to the public are represented in the diagram below, the direct links are through the Internet and specialized protocols, and the others by additional processes and batch loadings.

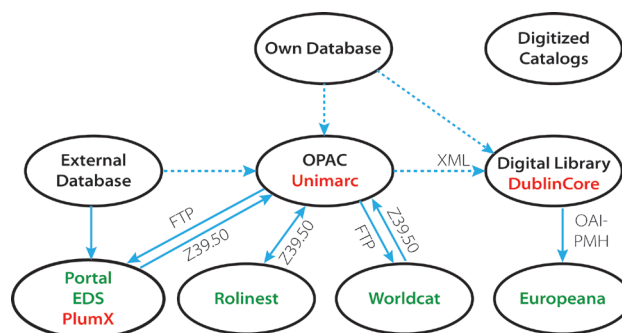


Figure 1. Information resources at CUL Cluj

The library users can access the databases through the EDS portal, but also by individual selection of each scientific resource. The full-text documents can be viewed unconditionally via intranet, and for remote users only with an account registered in the Aleph library system (LS - Library System). This is a unique service in Romania and it is based on eZproxy protocol provided by OCLC:

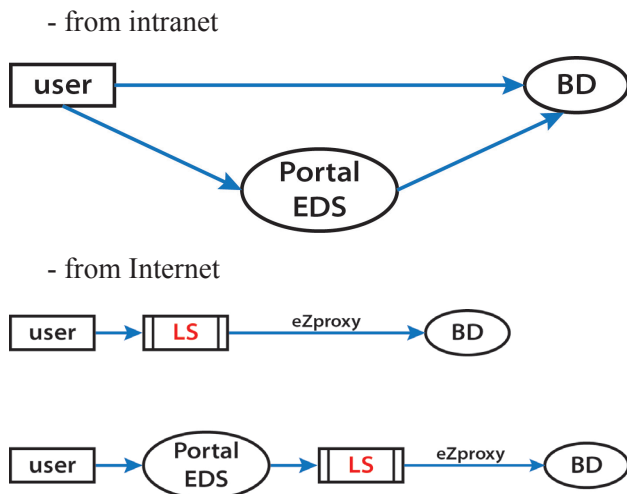


Figure 2. Accessing fulltext of scientific databases

A challenge accepted by CUL Cluj is the OCR processing of the Romanian old book with Cyrillic and Latin characters and to contribute to the implementation of a searching platform on concepts from these documents through the project MCVRO - PT-PN-II PCCA-2013-4-2062, entitled *The Identification and Correlation between Concepts in Old Romanian Books and Manuscripts, using a Computer Application to stimulate Social Dynamics through the Appraisal of the Cultural Production*, coordinated by the “Babes-Bolyai” University.

For the period 2015-2017, the computerization and digitization activities will be guided by the following objectives (12):

- *user* centered services
- *quality* of electronic resources, metadata, services and working conditions
- *safety* of stored resources and of their access
- *visibility* through information sources and the services offered to the public
- *collaboration* with users and partnerships with other institutions.

These objectives are found among the ideas mentioned at EMEA 2015 and 2016 conferences. They were established in December 2014, which shows that CUL Cluj is up to date with the global trends in the field and its employees are capable and motivated professionals to implement them.

## Conclusions

The libraries engagement in the ICT development endeavour implies the establishment and periodical review of institutional objectives, training and motivating the staff to achieve them, constantly keeping the staff informed about the institution’s plans and their accomplishment, as well as the cooperation with similar institutions at national and international level.

The librarians will consider the personal goals (which should be adjusted to those of the institution), an (intrinsic) strong motivation for dosing efforts in achieving the objectives, a continuous personal and institutional improvement, communication and cooperation on multiple levels.

The information and cooperation at institutional level, and the communication and collaboration at the individual one are lacking consistency in the Romanian libraries. The reasons are: insufficient knowledge of the communication techniques, fear of criticism and, very often, the influence of personal vanity.

Establishing new goals often requires actions that imply a certain risk. Taking such actions are strictly necessary to deal with changes and to successfully achieve the proposed goals. Of course, success can sometimes be substituted by failure. This should be seen realistically, constructively analyzed and made constructive criticism, so that it does not lead to demotivation, but to ambition, more considerate behaviour and perseverance.

The success is directly dependent on a **strong organizational culture**, which includes every aspect of collective thinking standards, attitudes, values,



beliefs, norms and customs. The phrase Work-Hard - Play-Hard will be held in both the managers and performers attention.

The external determinants of organizational culture such as national culture, legislation, economic environment, social conditions, information technology and globalization, are complemented with the internal ones referring to the institution history and resources, its clients and the services provided to them. From the assembly of internal factors, the staff expectations, as well as the evaluation and motivation system should not be missed.

For a guaranteed success, the employees' (positive) motivation by management team of institution must be complemented with self-motivation of employees, the two motivational components permanently interacting and increasing their ability to succeed.

The librarians have a noble work, too little known and appreciated in Romania. For this profession to go out from obscurity, to be known and recognized at national level, the librarians must have a strong self-motivation, to which we should add the following endorsement:

*Plan as much as you cannot do, and then, do as you planned!*

#### *Acknowledgments*

The participations at EMEA and ABR 2016 conferences were supported by UEFISCDI through the project MCVRO - PT-PN-II PCCA-2013-4-2062, contract no. 311/2014, entitled *The Identification and Correlation between Concepts in Old Romanian Books and Manuscripts, using a Computer Application to stimulate Social Dynamics through the Appraisal of the Cultural Production*.

#### References:

1. CURTA, Olimpia. Laboratorul de informatică și profesioniștii săi. In: *Hermeneutica bibliotecaria*, vol. 4, 2009, p. 66-84; The IT Laboratory and Its Professionals. In: *Philobiblon*, vol. 14, 2009, p. 674-695, EBSCOhost Database.
2. MICLE, Mihai Ioan. *Climatul organizațional, factor de progres în raportul motivație-performanță*. București: Editura Academiei Române, 2009. 244 p.
3. MCMERENY, David. Ranganathan's relevance in the 21<sup>st</sup> century [online]. In: *Library Review*, 56.2, 2007, p. 97-101.
4. BARNER, Keren. The library is a growing organism: Ranganathan's fifth law of library science and the academic library in the digital era [online]. In: *Library Philosophy and Practice*, sept. 2011, Academic OneFile Database.
5. CRAWFORD, Walt; GORMAN, Michael. *Future libraries: dreams, madness & reality*. Chicago and London: American Library Association, 1995.
6. OLTMANN, Gail V. Organization and Staff Renewal Using Assessment [online]. In: *Library Trends*, Summer 2004, Vol. 53, Issue 1, p. 156, 16 p.
7. SZEKELY, Andy. *5 principii ale stabilirii obiectivelor* [accessed: 8.08.2016]. Available at: <http://andyszekely.ro/video-coaching/>.
8. AMABILE, Teresa; KRAMER, Steven. *Principiul progresului*. București: Publica, 2013. 344 p.
9. POPA, Mirela; LUNGESCU, Dan; SALANȚĂ, Irina. *Management: concepte, tehnici, abilități*. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană, 2013. 385 p.
10. NAYLOR, Annemarie. *Prototyping the library of the Future – Today* [accessed: 10.08.2016]. Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=14agqyV4ySU>.
11. CHAPMAN, John. *People and Linked Data Structures* [accessed: 30.08.2016]. Available at: [http://www.oclc.org/content/dam/oclc/events/2016/EMEARC2016/EMEARC-16\\_Session-N\\_People-and-Linked-Data-Structures.pdf](http://www.oclc.org/content/dam/oclc/events/2016/EMEARC2016/EMEARC-16_Session-N_People-and-Linked-Data-Structures.pdf).
12. CURTA, Olimpia. *Strategia pentru informatizare și digitizare 2015-2017*. Available at: <http://www.bcucluj.ro>.



# Codul Patrimoniului – Cadru normativ pentru protejarea patrimoniului cultural mobil

## Autor

Dr. Anca Andreescu  
Expert acreditat bibliofilie românească și străină  
Șef Serviciu Colecții Speciale  
Biblioteca Națională a României

## Rezumat

Articolul își propune o trecere în revistă a câtorva propuneri pe care Biblioteca Națională a României intenționează să le înainteze Comisiei de elaborare a Codului Patrimoniului în vederea eficientizării activității și a eliminării disfuncționalităților, contradicțiilor și vulnerabilităților în ceea ce privește legislația aplicabilă domeniului, care, în prezent, împiedică desfășurarea în bune condiții a activităților specifice.

## CUVINTE CHEIE

- ▶ Patrimoniul,
- ▶ codul Patrimoniului,
- ▶ legislație, propuneri, Biblioteca Națională a României

Una dintre preocupările constante ale politicii culturale a tuturor țărilor o reprezintă protejarea patrimoniului național. În perioada 1960 – 1990 au fost elaborate la noi trei legi fundamentale care aveau în vedere ocrotirea, evidența, păstrarea, restaurarea și punerea în valoare a patrimoniului cultural național mobil al României: *Decretul nr. 724/1969 privind protejarea și păstrarea bunurilor de interes național ce reprezintă valori artistice, istorice sau documentare, precum și a unor obiecte conținând metale prețioase și pietre prețioase de valoare deosebită, Legea nr. 63 din 30 octombrie 1974, Legea ocrotirii patrimoniului cultural național al Republicii Socialiste România și Decretul nr. 90 din 5 februarie 1990 privind înființarea și organizarea Comisiei Muzeelor și Colecțiilor.*

Legea nr. 63/1974, Legea ocrotirii patrimoniului cultural național al Republicii Socialiste România prevedea la Art. 5 *Constituirea, ocrotirea, cercetarea și punerea în circuit public a patrimoniului cultural național*, iar obligațiile deținătorilor de bunuri culturale mobile erau menționate în Art. 14:

- a) să asigure evidența, protejarea și securitatea acestor bunuri;
- b) să asigure spații salubre, microclimatul corespunzător, prevenirea factorilor de biodeteriorare, combaterea elementelor de poluare, îndepărtarea materialelor incompatibile cu cerințele conservării bunurilor, să evite tensionarea obiectelor în timpul expunerii, depozitării și transportării acestora;
- c) să asigure paza strictă și securitatea deplină a acestor bunuri. Coordonarea întregii activități de pază și securitate se realizează de Direcția patrimoniului cultural național împreună cu organele Ministerului de Interne;





d) să asigure restaurarea acestor bunuri, cu aprobarea Direcției patrimoniului cultural național;

e) să ia măsuri pentru prevenirea distrugerii bunurilor, asigurând supravegherea lor permanentă cu personal și instalații;

f) să expună numai obiecte în stare de conservare corespunzătoare sau restaurate și în condiții de deplină securitate, sub directa supraveghere a personalului de specialitate, cu avizul Direcției patrimoniului cultural național.

Legea prevede și evaluarea fiecărui bun, „valoarea nominală a bunurilor din patrimoniul cultural național se stabilește pe baza criteriilor aprobate prin hotărâre a Consiliului de Miniștri” (Art.10).

În anul 2000, a fost reiterată ideea ocrotirii patrimoniului cultural național, prin elaborarea Legii nr. 182/2000 privind protejerea patrimoniului cultural național mobil, măsurile prevăzute în această lege fiind reluate și detaliate în legislația secundară, după cum urmează:

- Ordinul Ministerului Culturii nr. 2035 din 18 aprilie 2000, publicat în *Monitorul oficial* Partea I nr. 470 din 27 septembrie 2000, pentru aprobarea Normelor metodologice privind evidența, gestiunea și inventarierea bunurilor culturale deținute de muzee, colecții publice, case memoriale, centre de cultură și alte unități de profil;

- Hotărârea Guvernului nr. 1546 din 18 decembrie 2003, publicată în *Monitorul oficial* Partea I nr. 58 din 23 ianuarie 2004, pentru aprobarea Normelor de conservare și restaurare a bunurilor culturale mobile clasate;

- Hotărârea Guvernului nr. 518 din 7 aprilie 2004, publicată în *Monitorul oficial* Partea I nr. 370 din 28 aprilie 2004, pentru aprobarea Normelor metodologice privind exportul definitiv sau temporar al bunurilor culturale mobile;

- Hotărârea Guvernului nr. 886 din 20 august 2008, publicată în *Monitorul oficial* Partea I nr. 647 din 11 septembrie 2008, pentru aprobarea Normelor de clasare a bunurilor culturale mobile.

De asemenea, persoanelor juridice deținătoare de bunuri culturale mobile - muzee, colecții și biblioteci le-a fost creat cadrul legislativ de funcționare prin:

- Legea nr. 334 din 31 mai 2002 - legea bibliotecilor, republicată în *Monitorul Oficial* nr. 132 din 11 februarie 2005, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 311 din 8 iulie 2003 a muzeelor și colecțiilor publice, republicată în *Monitorul Oficial* nr. 207 din 24 martie 2014 cu modificările și completările ulterioare;

- Ordinul Ministerului Culturii și Cultelor nr. 2057 din 5 februarie 2007, publicat în *Monitorul oficial* Partea I nr. 126 din 21 februarie 2007, pentru aprobarea Criteriilor și normelor de acreditare a muzeelor și a colecțiilor publice.

Acreditarea experților în domeniul patrimoniului cultural mobil și a experților în conservarea și restaurarea patrimoniului cultural mobil beneficiază de legislație specifică:

- Norme de acreditare a experților aprobate prin Ordinul Ministrului Culturii și Cultelor nr. 2009/2001, modificat și completat prin Ordinul nr.2498 din 26 august 2010, publicat în *Monitorul oficial* Partea I nr. 640 din 13 septembrie 2010;

- Ordinul Ministerului Culturii și Patrimoniului Național nr. 2496 din 26 august 2010 pentru modificarea și completarea Normelor de acreditare a conservatorilor și restauratorilor, aprobate prin Ordinul nr.2008 din 2001, publicat în *Monitorul oficial* Partea I nr. 640 din 13 septembrie 2010;

- Hotărârea Guvernului nr. 216 din 20 februarie 2004, publicată în *Monitorul oficial* Partea I nr. 196 din 5 martie 2004, privind aprobarea Normelor privind autorizarea laboratoarelor și a atelierelor de conservare și restaurare, modificată și completată prin Hotărârea Guvernului nr. 1023/8 septembrie 2005;

Itinerarea bunurilor culturale mobile este reglementată prin:



- Legea nr. 79 din 11 noiembrie 1993, publicată în *Monitorul oficial* Partea I nr. 268 din 19 noiembrie 1993, privind aderarea României la Convenția asupra măsurilor ce urmează a fi luate pentru interzicerea și împiedicarea operațiunilor ilicite de import, export și transfer de proprietate al bunurilor culturale, adoptată de (la) Conferința generală a Organizației Națiunilor Unite pentru Educație, Știință și Cultură organizată la Paris la 14 noiembrie 1970;

- Legea nr. 182/2000 privind protejarea patrimoniului cultural național mobil, cu modificările și completările ulterioare;

- Hotărâre nr. 518 din 7 aprilie 2004, publicată în *Monitorul oficial* Partea I nr. 370 din 28 aprilie 2004, pentru aprobarea Normelor metodologice privind exportul definitiv sau temporar al bunurilor culturale mobile.

În ceea ce privește evaluarea bunurilor culturale mobile, legislația nu este completată și de Norme de evaluare, ceea ce o face aproape imposibil de aplicat:

- Ordonanța Guvernului nr. 24/2011, publicată în *Monitorul Oficial* Partea I, nr.628 din 2 septembrie 2011, privind unele măsuri în domeniul evaluării bunurilor;

- Hotărârea Guvernului nr.353/2012, publicată în *Monitorul Oficial* Partea I, nr.279 din 26 aprilie 2012, pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Asociației Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România;

- Hotărârea nr.1 din 19 mai 2012 a Uniunii Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România, publicată în *Monitorul Oficial* Partea I, nr.369 din 31 mai 2012, pentru aprobarea Codul de etică al profesiei de evaluator autorizat;

- Legea nr. 99 din 12 aprilie 2013, publicată în *Monitorul Oficial* Partea I, nr.213 din 15 aprilie 2013, pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 24/2011 privind unele măsuri în domeniul evaluării bunurilor;

- Hotărârea nr. 13 din 12 ianuarie 2013 a Uniunii Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România, publicată în *Monitorul Oficial* Partea I nr. 70 din 1 februarie 2013, pentru aprobarea Tabloului Uniunii Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România în anul 2013.

În condițiile în care există o legislație amplă, dar uneori inaplicabilă, Biblioteca Națională a României recunoaște importanța și necesitatea existenței unui Cod al Patrimoniului și este interesată să participe la elaborarea unui astfel de document, cu propuneri concrete, bazate pe observarea directă a unor situații specifice pentru sistemul de biblioteci din România.

Astfel, pornind de la legislația specifică în vigoare, specialiștii pe probleme de patrimoniu din Ministerul Culturii și din alte instituții de stat cu putere decizională, ar trebui să analizeze:

- posibilitatea armonizării legislației cu întreg sistemul legislativ românesc și european, în vederea obținerii unei coerențe legislative;

- asigurarea unui cadru legislativ coerent, care să impună o cât mai bună protejare a patrimoniului cultural mobil și imobil al țării;

- introducerea unor noi articole în legislația specifică existentă.

Codul Patrimoniului trebuie, în primul rând, să definească în termeni cât mai clari noțiunea de patrimoniu - ansamblul de bunuri imobile și mobile, aparținând instituțiilor de stat și colecțiilor particulare, care prezintă un interes istoric, artistic, arheologic, estetic, științific și tehnic.

Legea nr. 182/2000 privind protejarea patrimoniului cultural național mobil, Art. 3, alin. 1 și H.G. nr. 886/2008, pentru aprobarea Normelor de clasare a bunurilor culturale mobile Cap. I, Art.3, definesc patrimoniul astfel: ”*Patrimoniul cultural național mobil este alcătuit din bunuri cu valoare istorică, arheologică, documentară, etnografică, artistică, științifică și tehnică, literară, cinematografică, numismatică, filatelică, heraldică,*



*bibliofilă, cartografică și epigrafică, reprezentând mărturii materiale ale evoluției mediului natural și ale relațiilor omului cu acesta, ale potențialului creator uman și ale contribuției românești, precum și a minorităților naționale la civilizația universală.”*

De asemenea, se consideră necesară elaborarea de capitole distincte pentru:

- monumente istorice;
- situri arheologice;
- muzee;
- arhivele istorice;
- biblioteci;

având în vedere faptul că fiecare domeniu din cele enumerate mai sus are legislație specifică.

La nivelul bibliotecilor, au fost identificate o serie de disfuncționalități, contradicții și vulnerabilități în ceea ce privește legislația aplicabilă domeniului, care împiedică desfășurarea în bune condiții a activităților specifice.

Biblioteca Națională a României intenționează să supună atenției Comisiei de elaborare a Codului Patrimoniului câteva propuneri menite să clarifice și să faciliteze desfășurarea activităților specifice, începând cu asigurarea unui cadru legislativ coerent, care să reglementeze:

- statutul documentelor deținute de biblioteci;
- regimul circulației bunurilor culturale mobile<sup>1</sup> - evaluarea în vederea stabilirii valorii de asigurare;
- modalități de îmbogățire / completare a colecțiilor - evaluarea donației; dreptul de a participa la licitații;
- modalități de conservare și protejare a bunurilor culturale mobile: digitizarea.

Referitor la *statutul documentelor deținute de biblioteci*, Legea nr.334 / 2002, *Legea bibliotecilor*, la Cap. III, Art. 40, alin. (1) prevede:

*„Documentele aflate în colecțiile bibliotecilor, care au statut de bunuri culturale comune, în sensul prezentei legi, nu sunt active fixe corporale și sunt evidențiate în documente de inventar; bunurile*

*culturale care fac parte din patrimoniul cultural național mobil, în conformitate cu prevederile Legii nr. 182/2000 privind protejarea patrimoniului cultural național mobil, republicată, cu modificările și completările ulterioare, constituite în colecții speciale, sunt considerate active fixe corporale și evidențiate, gestionate și inventariate în conformitate cu prevederile legale.”*

Propunere: ***Doar documentele clasate în patrimoniul cultural național mobil - Fond sau Tezaur, să fie considerate active fixe corporale, care, conform legislației în vigoare, să se inventarieze anual.***

O altă problemă asupra căreia legislația actuală nu se pune de acord este reprezentată de *controlul gestiunilor și al inventarierii generale a colecțiilor*.

În vreme ce Legea nr. 334 / 2002, *Legea bibliotecilor*, la Cap. III Art. 40. (8) prevede că: *„Documentele specifice bibliotecilor se inventariază periodic astfel:*

- a) fondul care cuprinde până la 10.000 de documente - o dată la 4 ani;*
- b) fondul cuprins între 10.001 - 50.000 de documente - o dată la 6 ani;*
- c) fondul cuprins între 50.001 - 100.000 de documente - o dată la 8 ani;*
- d) fondul cuprins între 100.001 - 1.000.000 de documente - o dată la 10 ani;*
- e) peste 1.000.000 de documente - o dată la 15 ani.”*, O.M.C. nr. 2035 din 18 aprilie 2000 pentru aprobarea Normelor metodologice privind evidența, gestiunea și inventarierea bunurilor culturale deținute de muzee, colecții publice, case memoriale, centre de cultură și alte unități de profil, Cap. II, Art. 5, alin. (1) menționează că: *„Instituțiile publice deținătoare de bunuri culturale sunt obligate să verifice existența și integritatea bunurilor înscrise în Registrul pentru evidența analitică a bunurilor culturale, astfel:*

*a) unitățile care dețin până la 100.000 de obiecte - o dată la 3 ani;*



b) unitățile care dețin între 100.000 și 250.000 de obiecte - o dată la 4 ani;

c) unitățile care dețin între 250.000 și 500.000 de obiecte - o dată la 5 ani;

d) unitățile care dețin peste 500.000 de obiecte - o dată la 7 ani.”, iar O.M.C. nr. 2062 din 9 iunie 2000 pentru aprobarea Normelor metodologice privind evidența, gestionarea și inventarierea documentelor specifice bibliotecilor publice, Art. 17, alin. (1) stipulează: „Documentele specifice bibliotecilor se inventariază la următoarele intervale: o dată la 2 ani - gestiunile bibliotecilor care dețin până la 10.000 de unități de bibliotecă (U.B.);

b) o dată la 3 ani - gestiunile bibliotecilor care dețin între 10.001-50.000 de u.b.;

c) o dată la 5 ani - gestiunile bibliotecilor care dețin între 50.001-250.000 de u.b.;

d) o dată la 7 ani - gestiunile bibliotecilor care dețin între 250.001-600.000 de u.b.;

e) o dată la 10 ani - gestiunile bibliotecilor care dețin între 600.001-1.000.000 de u.b.;

f) la bibliotecile care dețin peste 1.000.000 de unități de bibliotecă termenele de inventariere se stabilesc de consiliile de administrație, cu acordul instituțiilor în subordonarea cărora se află, dar nu mai mult de 15 ani.”

Așadar, în legislația specifică în vigoare există trei variante referitoare la intervalul la care bibliotecile / instituțiile publice, au obligația să organizeze controlul periodic al gestiunilor.

Propunere: Optarea pentru una dintre variante, de preferat cea din Legea nr. 334/2002, Legea bibliotecilor, unde termenele de inventariere sunt mai rezonabile.

Un obiectiv esențial al Codului Patrimoniului îl reprezintă evidența tuturor bunurilor culturale mobile de patrimoniu.

În legislația de după 1990, o încercare în acest sens a fost elaborarea H.G. nr.886 / 2008, Hotărâre pentru aprobarea Normelor de clasare a bunurilor

culturale mobile, a cărei aplicare are ca efect înscrierea bunurilor culturale mobile deținute de instituția publică în Inventarul Patrimoniului Cultural Național, într-una dintre cele două categorii, fond sau tezaur.

Acest act normativ este dificil de pus în aplicare, din cauza imposibilității instituțiilor de stat de a angaja experți acreditați de Ministerul Culturii pentru fiecare categorie de documente. Experții acreditați trebuie remunerați pentru realizarea dosarelor de clasare, iar instituțiile publice de cultură nu au buget prevăzut pentru această activitate. De aici, ritmul foarte lent în care se realizează procesul de clasare.

Propunere: *Introducerea în bugetele instituțiilor publice de cultură a unui capitol destinat cheltuielilor destinate angajării de experți acreditați de Ministerul Culturii în vederea realizării cât mai rapide a unei evidențe a bunurilor culturale mobile deținute în colecții.*

Cu toate că au fost organizate numeroase conferințe și dezbateri asupra regimul circulației bunurilor culturale mobile, nu s-a pus în discuție și chestiunea evaluării bunurilor culturale în vederea stabilirii valorii de asigurare, legislația actuală interzicând itinerarea bunurilor fără contract de asigurare.

H.G. nr. 1546 din 18 decembrie 2003 pentru aprobarea Normelor de conservare și restaurare a bunurilor culturale mobile clasate, la Art. 21, alin. (1) și (2) prevede:

„(1) *Itinerarea bunurilor culturale mobile necesare organizării expozițiilor în țară sau peste hotare se realizează în conformitate cu prevederile prezentelor norme.*

(2) *Instituția care organizează expoziția încheie un protocol/contract cu deținătorul de la care împrumută bunurile culturale mobile, în cadrul căruia se stabilesc condițiile împrumutului.”*

H.G. nr. 518 din 7 aprilie 2004 pentru aprobarea Normelor metodologice privind exportul definitiv sau temporar al bunurilor culturale mobile, la Art. 8, alin.



(2), pct.a) și b), prevede de asemenea că împrumutul/exportul bunurilor culturale mobile se realizează pe baza:

- contractului de împrumut;
- contractului de asigurare de tipul «perete la perete».

Până în anul 2011, bibliotecile aveau comisii interne de evaluare a bunurilor, numite prin decizii ale managerilor. Aceste comisii aveau ca atribuție evaluarea bunurilor culturale mobile solicitate în vederea organizării de expoziții în parteneriat cu alte instituții de cultură din țară, asigurând desfășurarea în condiții adecvate a unor proiecte care aveau ca obiectiv promovarea patrimoniului și înlesnirea contactului publicului interesat cu documentele de valoare deținute de instituțiile de cultură ale țării.

Legislația primară și secundară elaborată între perioada 2011 - 2013 prevede ca evaluarea bunurilor culturale mobile să fie realizată doar de către un evaluator autorizat, ceea ce determină un blocaj major din două motive:

- lipsa evaluatorilor autorizați pentru bunurile culturale mobile (manuscrise, documente de arhivă, fotografii, bibliofilie românească și străină);
- cheltuieli de la bugetul Statului, întrucât evaluatorii trebuie remunerați pentru expertizele de evaluare de către instituțiile publice care solicită evaluarea.

Din motivele enumerate mai sus, organizarea expozițiilor naționale în parteneriat devine aproape imposibilă.

Propunere: ***Eliminarea din legislație a obligației de a apela la evaluatori autorizați în cazul stabilirii valorii de asigurare.***

Legislația elaborată în perioada 2011 – 2013, menționată anterior, este valabilă și în cazul evaluării documentelor provenite din donații și achiziții, reprezentând cele două *modalități de îmbogățire / completare a colecțiilor*.

În cazul *donației*, la evaluarea în vederea stabilirii prețului de inventar se adaugă și taxa notarială. Astfel, actul de donație, care implică două cheltuieli din partea instituției, își pierde sensul din dicționar și anume:

Act de donație = Act prin care o persoană transmite *cu titlu gratuit* și irevocabil un bun al său altei persoane / instituții.

Propunere: *Eliminarea din legislație a obligației de a apela la evaluatori autorizați în cazul evaluării donației, cheltuielile de la bugetul Statului nejustificându-se în cazul unei acțiuni care nu presupune aspecte pecuniare.*

O altă modalitate importantă de îmbogățire / completare a colecțiilor unei biblioteci este *achiziția*. Deși legislația europeană prevede dreptul instituțiilor publice de cultură de a participa la licitații, în România instituțiilor publice de cultură le este interzis dreptul de a lua parte la licitații, una dintre consecințele acestui fapt fiind pierderea unor valori culturale care ar putea contribui la completarea fondurilor patrimoniale.

Propunere: *Actualizarea legislației românești pentru a fi în consonanță cu principalele instrumente juridice europene, prin introducerea unei prevederi care să permită instituțiilor publice de cultură (muzee, biblioteci) participarea la licitații în limita bugetelor alocate.*

Tot pentru armonizarea cu prevederile legislației europene, Biblioteca Națională a României recomandă inserarea unui capitol special, dedicat Depozitului Legal, pornind de la legislația existentă:

- Legea nr. 111 din 21 noiembrie 1995 republicată în *Monitorul Oficial* Partea I nr. 755 din 7 noiembrie 2007 privind constituirea, organizarea și funcționarea Depozitului Legal de documente, indiferent de suport;
- Ordinul Ministerului Culturii nr. 2428 din 2 septembrie 2013 publicat în *Monitorul Oficial* Partea I nr. 592 din 20 septembrie 2013 pentru stabilirea personalului împuternicit să constate



contravenții și să aplice amenzi prevăzute de Legea nr. 111/1995 privind Depozitul Legal de documente, precum și pentru aprobarea modelului legitimației persoanelor împuternicite și a modelelor proceselor-verbale de constatare și sancționare a contravențiilor.

Un obiectiv major pe care Comisia de elaborare a Codului Patrimoniului ar trebui să îl vizeze este actualizarea legislației actuale și inserarea de noi prevederi care să reglementeze **conservarea și protejarea bunurilor culturale mobile**. Una dintre cele mai eficiente modalități de conservare a colecțiilor este **digitizarea** acestora, fapt care mai are o consecință importantă: accesibilizarea colecțiilor pentru public.

*„Biblioteca Națională a României susține constituirea Bibliotecii Digitale Naționale, parte componentă a Bibliotecii Digitale Europene, având ca principal scop conservarea și protejarea patrimoniului cultural național existent în bibliotecile din cadrul sistemului național de biblioteci, promovarea colecțiilor și lărgirea accesului la informație.*

*Prin digitizarea colecțiilor de documente și constituirea Bibliotecii Digitale Naționale se asigură o bună promovare a valorilor naționale, o mai bună diseminare a informației și o valorificare superioară, la nivel național și internațional, a colecțiilor speciale, a documentelor vechi și rare.*

*Obiectivele care stau la baza acestui demers se referă la:*

- *transpunerea în format electronic a patrimoniului cultural scris;*
- *promovarea patrimoniului cultural scris la nivel european;*
- *protejarea bunurilor culturale mobile;*
- *îmbunătățirea posibilităților de acces la documente, local sau la distanță, cu impact asupra creșterii numărului de utilizatori și a categoriilor acestora;*
- *posibilitatea consultării simultane de către mai mulți utilizatori a aceluiași document;*

• *oferirea unui mod de consultare a documentelor modern, în acord cu noile tehnologii, independent de spațiul și programul de funcționare al instituțiilor (cu respectarea restricțiilor de copyright)<sup>72</sup>.*

De asemenea, Codul Patrimoniului ar trebui să aibă în vedere *promovarea unor politici financiare în vederea conservării resurselor culturale*: colecții muzeale, arhive istorice, situri arheologice, etc. și punerea în valoare a acestora în condiții de maximă securitate, astfel încât să fie garantată perenitatea colecțiilor de-a lungul timpului și accesul generațiilor viitoare la aceste fonduri.

În ultimii ani, a devenit tot mai stringentă necesitatea implementării unor inițiative fiscale pentru *încurajarea acțiunilor de mecenat*, care pot contribui la îmbogățirea, conservarea și promovarea bunurilor culturale mobile.

O altă chestiune de o importanță deosebită o reprezintă *reevaluarea patrimoniului*. În anul 1980, Consiliul Culturii și Educației Socialiste a elaborat o serie de *Norme de evaluare a bunurilor din patrimoniul național* și propunea măsuri concrete de realizare. Ministerul Culturii și Ministerul Finanțelor ar trebui să reia inițiativa anilor '80 și să elaboreze un set de legi în acest sens, legislație însoțită, desigur, și de norme de evaluare a bunurilor culturale mobile din patrimoniul național, care să stabilească modalitatea de calcul a valorii obiectelor / documentelor, în funcție de importanța lor istorică, documentară, artistică, memorialistică.

Acest lucru se impune întrucât, conform Ordinul Ministerului Finanțelor nr. 1494 din 7 octombrie 2005 publicat în *Monitorul Oficial* nr. 922 din 17 octombrie 2005 pentru aprobarea Precizărilor metodologice ce trebuie avute în vedere la întocmirea și depunerea situațiilor financiare ale instituțiilor publice la data de 30 septembrie 2005, la Art 3, alin. (1) se menționează:

*„Bunurile din patrimoniul cultural național vor fi reevaluate de către evaluatori autorizați în condițiile*



*legii, până la data de 31 decembrie 2007, rezultatele reevaluării urmând a fi înregistrate în contabilitate până la finele anului 2007.”*

Dar, din nefericire, nici acest act normativ nu s-a putut pune în aplicare deoarece, la momentul emiterii, ca și în prezent, nu existau evaluatori autorizați pentru bunuri culturale mobile și nici Norme de evaluare a bunurilor culturale mobile, care să asigure coerența și corectitudinea evaluărilor.

Propunerile Bibliotecii Naționale a României, prezentate la sesiunea de comunicări din aprilie 2016 a Asociației Bibliotecarilor din România, vor fi înaintate Comisiei de elaborare a Codului Patrimoniului până la finele anului în curs, în speranța că vor fi luate în considerare și vor duce la îmbunătățirea unor aspecte ale activității specifice desfășurate de bibliotecile din România.

#### **Note:**

1. Bunuri culturale mobile - bunuri mobile create de om sau de natură, care au semnificație ori importanță arheologică și istoric-documentară, artistică, etnografică, științifică sau tehnică (*H.G. nr. 518 din 7 aprilie 2004 pentru aprobarea Normelor metodologice privind exportul definitiv sau temporar al bunurilor culturale mobile*)

2. Conform ”Politica publică privind digitizarea resurselor culturale și crearea Bibliotecii Digitale a României” [online], [accesat la data de 16.05.2015]. [Accesibil pe [www.cultura.ro](http://www.cultura.ro)]

#### **Bibliografie selectivă:**

- Decretul nr. 724/1969 privind protejarea și păstrarea bunurilor de interes național ce reprezintă valori artistice, istorice sau documentare, precum și a unor obiecte conținând metale prețioase și pietre prețioase de valoare deosebită;

- Legea nr. 63 din 30 octombrie 1974, Legea ocrotirii patrimoniului cultural național al Republicii Socialiste România;
- Decretul nr. 90 din 5 februarie 1990 privind înființarea și organizarea Comisiei muzeelor și colecțiilor;
- Legea nr. 63 din 30 octombrie 1974, Legea ocrotirii patrimoniului cultural național al Republicii Socialiste România;
- Legea nr. 182 / 2000 privind protejarea patrimoniului cultural național mobil republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărâre nr. 886 din 20/08/2008 pentru aprobarea Normelor de clasare a bunurilor culturale mobile;
- Legea nr. 334 / 2002 Legea bibliotecilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 22/1969 – Legea gestiunilor completată cu HCM 2230/1969 – privind angajarea gestionarilor, constituirea de garanții și răspunderea în legătură cu gestionarea bunurilor, modificată prin Legea nr. 54/1994;
- Legea nr. 82/1991, Legea contabilității, republicată;
- O.M.C. nr. 2035/2000 pentru aprobarea Normelor metodologice privind evidența, gestiunea și inventarierea bunurilor culturale deținute de muzee, colecții publice, case memoriale, centre de cultură și alte unități de profil;
- O.M.C. nr.2062/2000 pentru aprobarea Normelor metodologice privind evidența, gestionarea și inventarierea documentelor specifice bibliotecilor publice; (Acest ordin al Ministrului Culturii fixează intervalele de inventariere diferite față de Legea 334/2002);
- O.M.F.P. nr.1753/2004 pentru aprobarea Normelor privind organizarea și efectuarea inventarierii;
- O.M.F.P. nr.2861/2009 pentru aprobarea Normelor privind organizarea și efectuarea inventarierii elementelor de natura activelor, datoriilor și capitalurilor proprii;





- Hotărârea Guvernului nr. 1546 / 2003 pentru aprobarea Normelor de conservare și restaurare a bunurilor culturale mobile clasate;
- Hotărârea Guvernului nr. 518 / 2004 pentru aprobarea Normelor metodologice privind exportul definitiv sau temporar al bunurilor culturale mobile, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 79 / 1993 pentru aderarea României la Convenția asupra măsurilor ce urmează a fi luate pentru interzicerea și împiedicarea operațiunilor ilicite de import, export și transfer de proprietate al bunurilor culturale, adoptată de Conferința generală a Organizației Națiunilor Unite pentru Educație, Știință și Cultură la Paris la 14 noiembrie 1970;
- Legea nr. 311 / 2003 a muzeelor și colecțiilor publice – republicată, cu modificările ulterioare;
- Regulamentul (CE) nr. 116 / 2009 privind exportul bunurilor culturale;
- Regulamentul (CEE) Nr. 752/93 privind dispozițiile de aplicare a regulamentului (CEE). 3911 / 92 al Consiliului privind exportul bunurilor culturale;
- Ordonanța nr. 44 / 2000 referitoare la unele măsuri privind asigurarea bunurilor culturale mobile exportate temporar – republicată;
- Hotărârea Guvernului nr. 1420 / 2003 pentru aprobarea Normelor privind comerțul cu bunuri culturale mobile, modificată și completată prin Hotărârea Guvernului nr. 153/2008, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, până la 19 februarie 2008;
- Hotărârea Guvernului nr. 216/2004 pentru aprobarea Normelor privind autorizarea laboratoarelor și a atelierelor de conservare și restaurare, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța nr. 68/1994 privind protejarea patrimoniului cultural național (Monitorul oficial 247/1994);
- Ordonanța Guvernului nr. 24/2011 privind unele măsuri în domeniul evaluării bunurilor, publicată în Monitorul Oficial Partea I, nr. 628 din 2 septembrie 2011;
- H.G. nr.353/2012 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Asociației Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România, publicată în Monitorul Oficial Partea I nr. 279 din 26 aprilie 2012;
- Hotărârea nr.1/2012 pentru aprobarea Codului de etică al profesiei de evaluator autorizat, publicată în Monitorul Oficial Partea I, nr. 369 din 31 mai 2012;
- Legea nr. 99/2013 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 24/2011 privind unele măsuri în domeniul evaluării bunurilor, publicată în Monitorul Oficial Partea I, nr.213 din 15 aprilie 2013;
- Hotărârea pentru aprobarea Tabloului Uniunii Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România în anul 2013, publicată în Monitorul Oficial Partea I, nr. 70 din 1 februarie 2013.
- Legea nr. 111/1995 privind constituirea, organizarea și funcționarea Depozitului Legal de documente, indiferent de suport, cu modificările și completările ulterioare din 2005 și 2007;
- O.M.C. nr.2428/2013 pentru stabilirea personalului împuternicit să constate contravenții și să aplice amenzi prevăzute de Legea nr. 111/1995 privind Depozitul Legal de documente, precum și pentru aprobarea modelului legitimației persoanelor împuternicite și a modelelor proceselor-verbale de constatare și sancționare a contravențiilor;
- Ordinul nr. 2496 din 26 august 2010 pentru modificarea și completarea Normelor de acreditare a conservatorilor și restauratorilor, aprobate prin Ordinul nr.2008/2001;
- H.G.nr.216/20.02.2004 Norme privind autorizarea laboratoarelor și a atelierelor de conservare și restaurare;
- O.M.C. nr. 2057/05.02. 2007 pentru aprobarea Criteriilor și normelor de acreditare a muzeelor și a colecțiilor publice;



- Politică publică privind digitizarea resurselor culturale și crearea Bibliotecii Digitale a României” [online], [accesat la data de 16.05.2015]. Disponibil la adresa: [www.cultura.ro](http://www.cultura.ro)
- Strategia sectorială în domeniul Culturii și Patrimoniului Național pentru perioada 2014-2020

elaborată de Centrul de Cercetare și Consultanță în Domeniul Culturii. [online], [accesată la data de 16.05.2015]. Accesibil la adresa: [http://www.culturadata.ro/wp-content/uploads/2014/05/STRATEGIA\\_SECTORIALA.pdf](http://www.culturadata.ro/wp-content/uploads/2014/05/STRATEGIA_SECTORIALA.pdf).



# National Heritage Code - The Legal framework for the Protection of National Movable Cultural Heritage

## Author

PhD Anca Andreescu  
Certified Expert for Rare and Old Books  
Head of Special Collections Department  
National Library of Romania

objects loaned for exhibitions, the mobility of the collections being one of the goals of the World Cultural Heritage Strategy.

## Abstract

The article is a review of the measures that the National Library of Romania intends to submit to the National Heritage Committee in order to improve the activity of the libraries by removing all the malfunctions, contradictions and vulnerabilities regarding the legal framework of this domain.

The National Library of Romania considers as essential the need to create full legal harmony between international and EU heritage protection regulations and to create a coherent policy for the conservation and preservation of the national cultural heritage. There are also other problems that may need to be adjusted or even changed: the rules and regulations concerning the procedures to inventory the cultural national heritage, to facilitate the donations and acquisitions, the methodology to evaluate the national cultural heritage items and to establish the insurance for cultural



## KEY-WORDS

- ▶ *National Cultural Heritage,*
- ▶ *legal framework,*
- ▶ *National Library of Romania*

The Protection of National Cultural Heritage is among the most important goals and objectives of the cultural policy of every nation of the world. In Romania, between 1960-1990, three fundamental laws established the protection, identification, classification, conservation, restoration, research, presentation and transmission to the future generations of the national movable cultural heritage: the Decree nr. 724/1969 regarding the protection and conservation of the artistic-historical-documentary items of exceptional value, as well as objects in precious metals and stones<sup>1</sup>, the Law nr. 63/1974 regarding the protection of the cultural national heritage of the Socialist Republic of Romania<sup>2</sup> and the Decree nr. 90/1990 to setting up the Commission of Museums and Collections.<sup>3</sup>

The Law nr. 63/1974 on the protection of the cultural national heritage of the Socialist Republic of Romania, at the Art. 5, stipulates "The storing, protection, research and acces of the public to the national cultural heritage". The obligations for the owners of national cultural goods (objects), were mentioned at the Art.14:



- a) to insure the inventory, protection and security of these objects;*
- b) to provide the best preserving conservation conditions storing conditions preventing any degradation, damage or total loss;*
- c) to insure the security of these objects. The Coordination of the whole activity concerning the security of these objects is made by the National Cultural Heritage Department (Center) together with the Ministry of the Interior;*
- d) to insure the restoration works, with the approval of the National Cultural Heritage Department;*
- e) take appropriate measures to prevent damage or total loss, insuring highly trained security staff and security equipment;*
- f) displaying (exhibiting) only movable cultural objects that are in good conservation shape, insuring all the necessary security measures by highly trained security staff and security equipment, with the approval of the National Cultural Heritage Department (Center).*

The law also included evaluation of each object based on the criteria established by Decree of the Council of Ministers (Art.10).

In 2000, the idea of the Protection of National Cultural Heritage was reiterated in the Law no. 182 of 25th of October 2000 on the Protection of National Mobile Cultural Heritage, some of the measures being renewed in the secondary legislation of the domain, as follows:

- Order of the Ministry of Culture no. 2035/2000 on the approval of the methodological norms regarding the inventory of movable cultural goods held by museums and public collections, memorial houses, cultural centers and other cultural institutions<sup>4</sup>;
- Government Decision no. 1546/2003 on the approval of the methodological norms regarding the conservation and restoration of movable cultural goods<sup>5</sup>;

- Government Decision no. 518/2004 on the approval of the methodological norms regarding temporary or permanent exportation of classified movable cultural goods<sup>6</sup>;
- Government Decision no. 886/2008 on the approval of the methodological norms regarding the classification of movable cultural goods<sup>7</sup>.

Also, the legal framework was created for public authorities, owners, bearers of other rights, as well as bearers of the administration right of the goods belonging to the national cultural heritage:

- Law no. 334/2002 on public libraries, amended<sup>8</sup>;
- Law no. 311/2003 on museums and public collections, amended<sup>9</sup>;
- Order no. 2057/2007 on the approval of the criteria and norms on licensing museums and public collections<sup>10</sup>.

The certifying of the experts for movable cultural objects, also for conservation and restoration experts for movable cultural objects is established by a specific legislation, as follows:

- Order no. 2009 of 12th of February 2001 on the approval of the Norms for licensing experts<sup>11</sup>;
- Order no. 2008 of 12th of February 2001 on the approval of the Norms for licensing conservators and restorers<sup>12</sup>;
- Government Decision no. 216 of the 20th of February 2004, on the approval of the Norms regarding the restoration and conservation workshops and laboratories licensing procedure, followed by Government Decision no. 1023 of the 8th of September 2005 for the modification of appendix no. 3 of the Norms on licensing the conservation and restoration laboratories and workshops, approved by the Decision no. 216/2004 of the Government<sup>13</sup>;

The Circulation (Mobility) of the movable cultural objects is established by:

- Law no.79/1993 that ratified the 1970 UNESCO Paris Convention<sup>14</sup>;



- Law no. 182/2000 on the Protection of National Mobile Cultural Heritage<sup>15</sup>;
- Government Decision no. 518/2004 on the approval of the methodological norms regarding temporary or permanent exportation of movable cultural goods<sup>16</sup>.

As for the evaluation of movable cultural goods a whole new legislation was elaborated, but due to the lack of methodological norms and criteria for evaluation it cannot be applied:

- Government Decision no. 24/2011 on some measures for the evaluation of the movable cultural goods<sup>17</sup>;
- Government Decision no. 353/2012 approving the Internal Regulations of the National Association of Certified Valuers<sup>18</sup>;
- Decision no. 1/2012 of the National Association of Certified Valuers approving the Code of conduct for certified valuers<sup>19</sup>;
- Law no. 399/2013 approving Government Decision no. 24/2011 on some measures for the evaluation of the movable cultural goods<sup>20</sup>;
- Decision no. 13/2013 of the National Association of Certified Valuers approving the List of the National Association of Certified Valuers in 2013<sup>21</sup>.

Under the conditions of a comprehensive legislation yet somehow limited in its application, the National Library of Romania recognizes the importance and necessity of the National Heritage Code and it is interested to participate at the drawing up (drafting) of such a document, by making adequately and coherently suggestions, based on specific situations common for the national library system of our country.

Thus, the certified experts on national heritage from the Ministry of Culture and other cultural institutions have to analyze:

- The problems related to cultural structures and patterns of public policies and legislation have to be in accordance with the European Cultural Policy;
- The protection of cultural, material and immaterial heritage by a coherent legislation, in

accordance with the European Cultural Policy while maintaining the link between European institutions and competent national authorities in the cultural field;

- The establishment of new and more complex law articles pointing out legal aspects related to the protection of cultural, material and immaterial heritage of our country.

The Law no. 182/2000 on the Protection of National Mobile Cultural Heritage, Art. 3, paragraph 1 and the Government Decision no. 886/2008 on the approval of the methodological norms regarding the classification of movable cultural objects, Chapter I, Art. 3, define the National Heritage as follows: *”The movable cultural heritage includes: archaeological and historical-documentary goods of exceptional value, items of artistic interest, items of ethnographic interest, goods of scientific and of technical interest, that according to their historical, archaeological, documentary, ethnological, artistic, scientific and technical, literary, cinematographic, numismatic, philatelic, heraldic, bibliographic, cartographic and epigraphic importance, ancientness, uniqueness or rarity, are included in thesaurus of national cultural heritage, consisting in cultural items of exceptional value, in public collections present in museums inventories, archives and libraries or in collections of religious cult and ecclesiastic institutions.”*

In our opinion, the National Cultural Heritage Code requires distinctive legislative chapters for:

- historic monuments
- archaeological sites
- museums
- historical archives
- libraries

because there is a domain-specific legislation, that has to be considered.

As for the libraries, it has been identified a series of problems, contradictions and vulnerabilities regarding the law applicable to the domain, which prevents specific activities to be carried out properly.



The National Library of Romania intends to submit to the Commission for drafting the National Heritage Code several proposals aimed to support and reflect the diverse requirements and interests, starting by ensuring a coherent legislative framework considering:

- The Status of documents held by libraries;
- Collections mobility regime - evaluation to assess the value of insurance;
- The enrichment / completion of collections - assessment donation; the right to participate in auctions;
- Protecting and preserving movable cultural property by digitization.

**The Status of documents held by libraries** is lacking clearness in the specific legislation.

According to the Law no. 334/2002 on public libraries, Chapter III, Art. 40, paragraph 1, *"The documents included in library collections representing common cultural goods or which were classified as movable national heritage are not fixed assets and are marked, administrated, registered and inventoried, in compliance with the law."* Large libraries can seldom afford to inventory their entire collection at one time and therefore the National Library of Romania has a suggestion on that matter.

**Proposal: Only the classified as movable national heritage goods to be considered as fixed assets and marked, administrated, registered and inventoried, in compliance with the law."**

Another problem for which the current legislation has three different versions is related to the timetable for periodical inventory of all library collections depending on the number of items.

While the Law no. 334/2002 on public libraries, chapter III, Art. 40 (8) establishes that: *"Library related items shall be periodically inventoried as follows:*

- a) up to 10.000 documents funds - once in 4 years;*
- b) 10.001 - 50.000 documents funds- once in 6 years;*

- c) 50.001 - 100.000 documents funds- once in 8 years;*

- d) 100.001 - 1.000.000 documents funds- once in 10 years;*

- e) More than 1.000.000 documents funds- once in 15 years."*

The Order of the Ministry of Culture no. 2035/2000 on the approval of the methodological norms regarding the inventory of movable cultural goods held by museums and public collections, memorial houses, cultural centers and other cultural institutions, chapter II, art.5, paragraph (1) establishes that: *"Public institutions that held movable cultural goods have to inventory their collections as follows:*

- a) up to 100.000 documents funds - every 3 years;*

- b) 100.000 - 250.000 documents funds- every 4 years;*

- c) 250.000 - 500.000 documents funds- every 5 years;*

- d) More than 500.000 documents funds- every 7 years."*

(As if it was not enough) On the top of everything is the Order of the Ministry of Culture no. 2062/2000 on the approval of the methodological norms regarding the inventory of movable cultural goods held by public libraries, Art. 17, paragraph.(1) establishes that: *"Public libraries have to inventory their collections as follows:*

- a) once every 2 years - up to 10.000 documents funds;*

- b) once every 3 years - 10.001 - 50.000 documents funds;*

- c) once every 5 years - 50.001 - 250.000 documents funds;*

- d) once every 7 years - 250.001 - 600.000 documents funds;*

- e) once every 10 years - 600.001 - 1.000.000 documents funds*

- f) More than 1.000.000 documents funds- once every 15 years."*

So, a correction has to be applied to the current legislation in order to decide which of the three variants is the correct one.



Proposal: *The best timetable for the inventory of the collections is the one established by the Law no. 334/2002 on public libraries, where the inventory intervals are more reasonable.*

One of the main objectives (goals) of the National Heritage Code is the classification and registry of the movable cultural goods, which were established after 1990 by the Government Decision no. 886/2008 on the approval of the methodological norms regarding the classification of movable cultural goods. The goods belonging to the movable national heritage are included, according to their historical, archaeological, documentary, ethnological, artistic, scientific and technical, literary, cinematographic, numismatic, philatelic, heraldic, bibliographic, cartographic and epigraphic importance, ancientness, uniqueness or rarity, in the thesaurus of national cultural heritage, comprised cultural items of exceptional value.

This normative act cannot be applied because the public institutions don't have a budget to hire certified experts for the classification of each category of special collections documents. Hence, the classification goes very slowly.

Proposal: *Provide the public institutions with the necessary funds for implementing the measures set out by the law.*

In order to strengthen the use of collections many debates have been organised but none has brought up the matter of the insurance of the movable cultural objects that travel and furthermore of the experts who determine the value of the loaned movable cultural goods. Because of the considerable increase in the risks resulting during transport and temporary exhibition, from environmental changes, inept handling, faulty packaging or other unfavourable conditions, adequate coverage against damage or loss is essential.

The Government Decision no. 1546/2003 on the approval of the methodological norms regarding the conservation and restoration of movable cultural goods, Art. 21, paragraph (1) și (2) stipulates:

(1) *"The itinerary of the movable cultural objects necessary for organising exhibitions in Romania or abroad shall be established in compliance with the provisions of the present norms;*

(2) *The institution organising the exhibition shall conclude a protocol/contract with the owner loaning the movable cultural goods, establishing the conditions of the loan."*

The Government Decision no. 518/2004 on the approval of the methodological norms regarding temporary or permanent exportation of classified movable cultural goods is even more clear on the conditions that public institutions must follow in order to loan classified movable cultural goods:

Art. 8, paragraph (2) establishes that: *"Less than 30 days before the estimated date for exporting the movable cultural goods, the bearer of the administration right, who obtained the preliminary endorsement stipulated under art. 7 paragraph (2), will add the following documents to the file already handed in at the specialized department of the Ministry of Culture and Religious Affairs: a) loan agreement or the service delivery contract for investigations, restoration or expertise, concluded in Romanian language and in another foreign language of international use, according to the frame contract form included in appendix no. 1;*

*b) the "wall to wall" insurance contract for the goods proposed to be temporarily exported;"*

Before 2011, libraries had their own valuation commission, appointed by the head of the institution, composed of specialized staff, librarians and certified experts in movable cultural goods. The legislation initiated, elaborated, issued and currently applied establishes that the public institutions have to hire an authorized appraisers. This situation brings about a major encumbrance for two reasons:

- The authorized appraisers for movable cultural goods (manuscripts, historical documents, rare and old books) do not exist;



- Expenses from the State budget for the purposes of applying this law, because the public institutions have to pay out the appraisers.

Therefore, it has become impossible for the public institutions to organize exhibitions in partnership.

Proposal: *to eliminate from the legislation the obligation to use an authorized appraiser.*

The aforesaid legislation applies also in the case of two forms of enrichment/completion of collections: *the donation* and the purchase of materials.

The library cannot assess the value of gifts. To the evaluation for inventory are added notary fees. Thus, the act of donation, involving two expenses from the institution, loses its meaning, namely:

Donation act = act whereby a person irrevocably submit free of charge his property to another person/institution.

Proposal: *Eliminate the legislation of the obligation to call the authorized appraisers when evaluating donation, expenses from the State budget are not justified for an action with non pecuniary interest.*

Another important way of enriching/completion of the library's collection is **the purchase**. Although EU law provides the right of public cultural institutions to participate in tenders. In Romania the public cultural institutions have no right to take part in tenders, one of the consequences of this being a loss of cultural values that could help enrichment of heritage funds.

Proposal: *Update of Romanian legislation in order to be in line with the main European legal instruments by introducing a provision for allowing public cultural institutions (museums, libraries) participation in tenders within budgets.*

Also for harmonization with European legislation, the Romanian National Library recommends insertion of a special chapter dedicated to Legal Deposit, based on existing legislation:

- Law no. 111 of November 21, 1995 on the establishment, organization and functioning of Legal Deposit of documents regardless the support;

- Order of the Ministry of Culture no. 2428 of September 2, 2013 to settle the authorized personnel to establish contraventions and apply the fines provided for by Law no. 111/1995 on the Legal Deposit of documents and approving the model badge for authorized persons and specimen minutes for establishing and punishing offenses.

A major objective of the Commission for drafting the Heritage Code should be the aim to update the current legislation and the insertion of new provisions covering the *conservation and protection of movable cultural property*. One of the most effective ways of collections preservation is their digitalization, which has an important impact: the accessibility of collection to the public.

*”Romanian National Library supports the establishment of the National Digital Library, part of the European Digital Library, aimed mainly at preserving and protecting national cultural heritage existing in the libraries of the national system of libraries, promotes collections and widening access to information.*

*Digitizing the collections of documents and establishment of the National Digital Library enables successful promotion of national values, better dissemination of information and a higher recovery, nationally and internationally. The objectives underlying this action concern:*

- *transposition in electronic format of the written cultural heritage;*
- *promotion of written cultural heritage at European level;*
- *movable cultural objects property protection;*
- *improving the opportunities for accessing of documents, local or remote, with an impact on the number of users and categories thereof;*
- *possibility of simultaneous consultation by multiple users of the same document;*
- *a modern way of documents consultation, in line with new technologies, independent of space and*





*hours of operation of the institution (within the restrictions of copyright). ”<sup>22</sup>*

The Heritage Code also should consider promoting *financial policies for the conservation of cultural resources* (museum collections, historical archives, archaeological sites) and highlighting them in maximum security conditions, to guarantee the durability over time of collections and future generations access to these documentary funds.

In recent years it has become increasingly pressing need to implement tax initiatives to encourage *patronage actions* that can contribute to the enrichment, preservation and promotion of movable cultural property.

Another issue of particular importance is the reevaluation of assets. In 1980, the Council of Socialist Culture and Education has developed a series of rules for the valuation of assets of national heritage and proposed concrete measures to achieve this initiative. Ministry of Culture and Ministry of Finance should resume 80s initiative and develop a set of laws in this regard, legislation accompanied, of course, by valuation rules of the movable cultural national heritage, for establishing the value calculation method for objects/documents, according to their historical, documentary and artistic importance.

This is necessary as, according to the Order of the Ministry of Finance no. 1494 of October 7, 2005 approving the Methodological Notes to be considered in the preparation and submission of financial statements of public institutions on September 30, 2005, Art. 3 paragraph 1 states:

*“The assets of the national cultural heritage will be reevaluated by legally authorized appraisers, until December 31, 2007, the reevaluation results will be recorded in the accounts by the end of 2007.”*

But unfortunately, neither this act could be implemented because at its issue, up till present, there were no appraisers licensed for movable cultural or reevaluation rules for movable cultural

property, in order to ensure consistency and fairness of assessments.

National Library of Romania’s proposal, presented at the April 2016 session of the Romanian Library Association, will be forwarded to the Commission for drafting of the Heritage Code by the end of the year, hoping that it will be considered and will lead to improvements of the specific aspects of the work carried out by libraries in Romania.

#### Notes:

1. Decretul nr. 724/1969 privind protejarea și păstrarea bunurilor de interes național ce reprezintă valori artistice, istorice sau documentare, precum și a unor obiecte conținând metale prețioase și pietre prețioase de valoare deosebită
2. Legea nr. 63 din 30 octombrie 1974, Legea ocrotirii patrimoniului cultural național al Republicii Socialiste România
3. Decretul nr. 90 din 5 februarie 1990 privind înființarea și organizarea Comisiei Muzeelor și Colecțiilor
4. Ordinul Ministerului Culturii nr. 2035 din 18 aprilie 2000 pentru aprobarea Normelor metodologice privind evidența, gestiunea și inventarierea bunurilor culturale deținute de muzee, colecții publice, case memoriale, centre de cultură și alte unități de profil;
5. Hotărârea Guvernului nr. 1546 din 18 decembrie 2003 pentru aprobarea Normelor de conservare și restaurare a bunurilor culturale mobile clasate;
6. Hotărârea Guvernului nr. 518 din 7 aprilie 2004 pentru aprobarea Normelor metodologice privind exportul definitiv sau temporar al bunurilor culturale mobile;
7. Ordinul Guvernului nr. 886 din 20 august 2008 pentru aprobarea Normelor de clasare a bunurilor culturale mobile.
8. Legea nr. 334 din 31 mai 2002 - legea bibliotecilor, cu modificările și completările ulterioare;



9. Legea nr. 311 din 8 iulie 2003 a muzeelor și colecțiilor publice, cu modificările și completările ulterioare;

10. Ordinul Ministerului Culturii și Cultelor nr. 2057 din 5 februarie 2007 pentru aprobarea Criteriilor și normelor de acreditare a muzeelor și a colecțiilor publice

11. Norme de acreditare a experților aprobate prin Ordinul Ministrului Culturii și Cultelor nr. 2009/2001, modificat și completat prin Ordinul nr.2498 din 26 august 2010;

12. Ordinul Ministerul Culturii și Patrimoniului Național nr. 2496 din 26 august 2010 pentru modificarea și completarea Normelor de acreditare a conservatorilor și restauratorilor, aprobate prin Ordinul nr.2008 din 2001;

13. Hotărârea Guvernului nr. 216 din 20 februarie 2004 privind aprobarea Normelor privind autorizarea laboratoarelor și a atelierelor de conservare și restaurare, modificată și completată prin Hotărârea Guvernului nr. 1023/8 septembrie 2005;

14. Legea nr. 79 din 11 noiembrie 1993 privind aderarea României la Convenția asupra măsurilor ce urmează a fi luate pentru interzicerea și împiedicarea operațiunilor ilicite de import, export și transfer de proprietate al bunurilor culturale, adoptată de (la) Conferința generală a Organizației Națiunilor Unite pentru Educație, Știință și Cultură organizată la Paris la 14 noiembrie 1970

15. Legea nr. 182/2000 privind protejarea patrimoniului cultural național mobil, cu modificările și completările ulterioare;

16. Hotărâre nr. 518 din 7 aprilie 2004 pentru aprobarea Normelor metodologice privind exportul definitiv sau temporar al bunurilor culturale mobile.

17. Ordonanța Guvernului nr. 24/2011 privind unele măsuri în domeniul evaluării bunurilor;

18. Hotărârea Guvernului nr. 353/2012 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Asociației Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România;

19. Hotărârea nr.1 din 19 mai 2012 a Uniunii Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România pentru aprobarea Codului de etică al profesiei de evaluator autorizat;

20. Legea nr. 99 din 12 aprilie 2013 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 24/2011 privind unele măsuri în domeniul evaluării bunurilor;

21. Hotărârea nr. 13 din 12 ianuarie 2013 a Uniunii Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România pentru aprobarea Tabloului Uniunii Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România în anul 2013.

22. According to „Public policy on digitization of cultural resources and the creation of the Digital Library of Romania” [online], [accessed at 16.05.2015]. [Available at [www.cultura.ro](http://www.cultura.ro)]

#### Selective bibliography:

- Decretul nr. 724/1969 privind protejarea și păstrarea bunurilor de interes național ce reprezintă valori artistice, istorice sau documentare, precum și a unor obiecte conținând metale prețioase și pietre prețioase de valoare deosebită;
- Legea nr. 63 din 30 octombrie 1974, Legea ocrotirii patrimoniului cultural național al Republicii Socialiste România;
- Decretul nr. 90 din 5 februarie 1990 privind înființarea și organizarea Comisiei muzeelor și colecțiilor;
- Legea nr. 63 din 30 octombrie 1974, Legea ocrotirii patrimoniului cultural național al Republicii Socialiste România;
- Legea nr. 182/2000 privind protejarea patrimoniului cultural național mobil republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărâre nr. 886 din 20/08/2008 pentru aprobarea Normelor de clasare a bunurilor culturale mobile;
- Legea nr. 334/2002 Legea bibliotecilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 22/1969 – Legea gestiunilor completată cu HCM 2230/1969 – privind angajarea gestionarilor,



constituirea de garanții și răspunderea în legătură cu gestionarea bunurilor, modificată prin Legea nr. 54/1994;

- Legea nr. 82/1991, Legea contabilității, republicată;
- O.M.C. nr. 2035/2000 pentru aprobarea Normelor metodologice privind evidența, gestiunea și inventarierea bunurilor culturale deținute de muzee, colecții publice, case memoriale, centre de cultură și alte unități de profil;
- O.M.C. nr.2062/2000 pentru aprobarea Normelor metodologice privind evidența, gestionarea și inventarierea documentelor specifice bibliotecilor publice; (Acest ordin al Ministrului Culturii fixează intervalele de inventariere diferite față de Legea 334/2002);
- O.M.F.P. nr.1753/2004 pentru aprobarea Normelor privind organizarea și efectuarea inventarierii;
- O.M.F.P. nr.2861/2009 pentru aprobarea Normelor privind organizarea și efectuarea inventarierii elementelor de natura activelor, datoriilor și capitalurilor proprii;
- Hotărârea Guvernului nr. 1546 / 2003 pentru aprobarea Normelor de conservare și restaurare a bunurilor culturale mobile clasate;
- Hotărârea Guvernului nr. 518 / 2004 pentru aprobarea Normelor metodologice privind exportul definitiv sau temporar al bunurilor culturale mobile, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 79 / 1993 pentru aderarea României la Convenția asupra măsurilor ce urmează a fi luate pentru interzicerea și împiedicarea operațiunilor ilicite de import, export și transfer de proprietate al bunurilor culturale, adoptată de Conferința generală a Organizației Națiunilor Unite pentru Educație, Știință și Cultură la Paris la 14 noiembrie 1970;
- Legea nr. 311 / 2003 a muzeelor și colecțiilor publice – republicată, cu modificările ulterioare;
- Regulamentul (CE) nr. 116 / 2009 privind exportul bunurilor culturale;
- Regulamentul (CEE) Nr. 752 / 93 privind dispozițiile de aplicare a regulamentului (CEE). 3911 / 92 al Consiliului privind exportul bunurilor culturale;

- Ordonanța nr. 44 / 2000 referitoare la unele măsuri privind asigurarea bunurilor culturale mobile exportate temporar – republicată;
- Hotărârea Guvernului nr. 1420/2003 pentru aprobarea Normelor privind comerțul cu bunuri culturale mobile, modificată și completată prin Hotărârea Guvernului nr. 153/2008, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, până la 19 februarie 2008;
- Hotărârea Guvernului nr. 216 / 2004 pentru aprobarea Normelor privind autorizarea laboratoarelor și a atelierelor de conservare și restaurare, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța nr.68/1994 privind protejarea patrimoniului cultural național (Monitorul oficial 247/1994);
- Ordonanța Guvernului nr. 24/2011 privind unele măsuri în domeniul evaluării bunurilor, publicată în Monitorul Oficial Partea I, nr. 628 din 2 septembrie 2011;
- H.G. nr.353/2012 pentru aprobarea Regulamentul de organizare și funcționare a Asociației Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România, publicată în Monitorul Oficial Partea I nr. 279 din 26 aprilie 2012;
- Hotărârea nr.1/2012 pentru aprobarea Codul de etică al profesiei de evaluator autorizat, publicată în Monitorul Oficial Partea I, nr. 369 din 31 mai 2012;
- Legea nr. 99/2013 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 24/2011 privind unele măsuri în domeniul evaluării bunurilor, publicată în Monitorul Oficial Partea I, nr.213 din 15 aprilie 2013;
- Hotărârea pentru aprobarea Tabloului Uniunii Naționale a Evaluatorilor Autorizați din România în anul 2013, publicată în Monitorul Oficial Partea I, nr. 70 din 1 februarie 2013.
- Legea nr. 111/1995 privind constituirea, organizarea și funcționarea Depozitului Legal de documente, indiferent de suport, cu modificările și completările ulterioare din 2005 și 2007;
- O.M.C. nr.2428/2013 pentru stabilirea personalului împuternicit să constate contravenții și să aplice amenzi prevăzute de Legea nr. 111/1995 privind Depozitul Legal de documente, precum și pentru aprobarea modelului



legitimației persoanelor împuternicite și a modelelor proceselor-verbale de constatare și sancționare a contravențiilor;

- Ordinul nr. 2496 din 26 august 2010 pentru modificarea și completarea Normelor de acreditare a conservatorilor și restauratorilor, aprobate prin Ordinul nr.2008/2001;
- H.G.nr.216/20.02.2004 Norme privind autorizarea laboratoarelor și a atelierelor de conservare și restaurare;
- O.M.C. nr. 2057/05.02. 2007 pentru aprobarea Criteriilor și normelor de acreditare a muzeelor și a colecțiilor publice;

- “Public policy on digitization of cultural resources and the creation of the Digital Library of Romania” [online], [accessed at 16.05.2015]. [Available at [www.cultura.ro](http://www.cultura.ro)]

- Culture and National Heritage Strategy for 2014-2020, developed by the Centre for Research and Consultancy in Culture [online], [accessed at 16.05.2015]. [Available at [http://www.culturadata.ro/wp-content/uploads/2014/05/STRATEGIA\\_SECTORIALA.pdf](http://www.culturadata.ro/wp-content/uploads/2014/05/STRATEGIA_SECTORIALA.pdf).]



# Satisfacția utilizatorului de bibliotecă.

## Sondaj de opinie realizat la

### Biblioteca de Științe Economice și

### Gestiunea Afacerilor „Prof. Aurel

### Negucioiu” – filială a B.C.U. „Lucian Blaga”

*Customer satisfaction is an important  
measure of service quality in libraries*  
(Filiz 2007)

#### Autor

Alina NEALCOȘ - bibliotecar BCU „Lucian  
Blaga”, Filiala Facultății de Științe  
Economice și Gestiunea Afacerilor,  
Cluj-Napoca, România  
Email: [alina.nealcos@bcucluj.ro](mailto:alina.nealcos@bcucluj.ro);  
[alina.nealcos@econ.ubbcluj.ro](mailto:alina.nealcos@econ.ubbcluj.ro)

Tunde CHEVUL - bibliotecar BCU  
„Lucian Blaga”, Filiala Facultății de  
Științe Economice și Gestiunea Afacerilor,  
Cluj-Napoca, România  
Email: [tunde.chevul@bcucluj.ro](mailto:tunde.chevul@bcucluj.ro);  
[tunde.janko@econ.ubbcluj.ro](mailto:tunde.janko@econ.ubbcluj.ro)

#### Rezumat

O bibliotecă se află în serviciul utilizatorilor săi iar nevoile utilizatorilor sunt motorul care determină toate activitățile sale. Satisfacția utilizatorilor este principala motivație și, în același timp, obiectiv al activității oricărei biblioteci. Studiul nostru a urmărit să măsoare gradul de satisfacție al utilizatorilor Bibliotecii de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor, o filială a BCU „Lucian Blaga” Cluj-Napoca. Folosind

metoda sociologică a sondajului de opinie am adunat, analizat, sintetizat și cuantificat opinia și feedback-ul utilizatorilor noștri în ceea ce privește activitatea și calitatea serviciilor oferite. Rezultatele au fost încurajatoare: ne-am bucurat să avem un feedback pozitiv și să aflăm că gradul de satisfacție al utilizatorilor noștri este unul ridicat. Am avut și partea noastră de critici: observații, solicitări, cerințe, propuneri, sugestii au venit din partea participanților la studiu. Toate acestea ne-au ajutat însă să ne îmbunătățim serviciile, să ne perfecționăm, să creștem și să ne dezvoltăm.



#### CUVINTE CHEIE

- ▶ *management de bibliotecă,*
- ▶ *servicii de bibliotecă,*
- ▶ *satisfacția utilizatorilor,*
- ▶ *managementul calității,*
- ▶ *statistici de bibliotecă,*
- ▶ *sondaj de opinie*

#### Introducere

Informația a revoluționat modul de gândire, a adus modificări majore în însăși existența societății, a schimbat toate activitățile, relațiile și legăturile dintre



acestea, iar biblioteca a devenit un „spațiu tehnologic”, o importantă structură info-documentară<sup>1</sup>.

Guy Clair în *The customer service in the information environment* arată că valoarea unei biblioteci este definită de consumatorii/utilizatorii ei<sup>2</sup>.

Fără a avea intenția de face o lucrare despre managementul de bibliotecă, considerăm că este important pentru studiul nostru să prezentăm, în cele ce urmează, câteva aspecte legate de acest subiect.

Bibliotecile, ca orice altă instituție, au fost nevoite de-a lungul timpului, să se adapteze la schimbările societății, să-și reconstruiască strategia, structurile, obiectivele.

Prin anii 1930 a apărut o nouă filozofie de organizare și conducere a activității unei biblioteci, numită „management de bibliotecă”, care a înglobat nu numai conducerea, ci și serviciile, planurile, strategiile. Din management s-a dezvoltat mai departe acel sistem de conducere care are drept caracteristică principală calitatea, pe modelul aplicat în industrie în anii 1980 în USA, în anii 1990 în Marea Britanie și mai apoi în Europa. Globalizarea a contribuit la extinderea managementului: au apărut servicii comune, asemănătoare care pot fi dezvoltate, în care un rol important îl joacă consumatorii. A apărut, astfel, conceptul de „managementul calității totale” (*total quality management*, pe scurt *TQM*)<sup>3</sup>. Acest concept a fost extins, folosit și aplicat și în cazul bibliotecilor.

Față de modelul economic există, însă, diferențe de aplicare a *TQM* în bibliotecă:

- educația este un serviciu;
- educația se bazează pe relația utilizator-biblioteca;
- în educație utilizatorii sunt direcționați, nu li se oferă servicii<sup>4</sup>.

Calitatea serviciului poate fi măsurată având în vedere următoarele cerințe:

- măsurarea nu numai a percepției consumatorului despre serviciu ci și așteptările celor care lucrează în relații cu clienții;

- concentrarea asupra unor servicii noi și ieftine;
- acordarea de respect consumatorului;
- interes pentru atmosferă și ambianță.

Satisfacția consumatorului este o provocare în orice organizație, deci și în biblioteci.<sup>5</sup>

Satisfacția ca cerință a managementului calității cuprinde: satisfacția utilizatorilor, a angajaților, satisfacție măsurată cu ocazia unui eveniment.

Măsurarea satisfacției utilizatorilor, care se realizează prin interacțiunea cu aceștia, trebuie să fie continuă astfel încât să nu cauzeze decalaje între dorințele și așteptările lor.

Prin cercetarea nevoilor consumatorilor, utilizarea celor mai eficiente metode de măsurare ale acestor nevoi și evaluarea succesului fiecărei măsuri, bibliotecile pot dobândi un rol mai accentuat în cadrul instituțiilor culturale și de învățământ. Biblioteca trebuie să plaseze necesitățile consumatorului în poziție fruntașă. Deși folosirea termenului de „consumator” pentru a desemna utilizatorul de bibliotecă poate părea mai ciudată, putem încerca să redefinim consumatorul de bibliotecă ca pe o persoană care are nevoie de ceva de care noi dispunem.

Dorințele, percepțiile utilizatorilor se pot afla prin sondaj individual anonim, prin focus-grupuri sau prin interviu individuală. Este posibil să apară o diferență între percepția utilizatorilor și cea a bibliotecarilor referitoare la serviciile oferite. De aceea, modelul cel mai indicat de a fi folosit este cel în care biblioteca anticipează nevoile utilizatorului, căci satisfacția utilizatorului e imediată și vizibilă. Satisfacerea nevoilor utilizatorului variază și în funcție de aspectele de mediu, de decorul bibliotecii, de stilul de decorare, care determină gradul de confort și de familiaritate. S-au creat instrumente specifice de măsurare a calității serviciilor și a satisfacției utilizatorilor<sup>6</sup> în biblioteci precum *SERVQUAL*<sup>7</sup>, *LibQUAL*<sup>8</sup>, *SERVPERF*<sup>9</sup> care sunt de un real folos, însă noi, în studiul nostru, am decis să folosim metoda sociologică clasică a sondajului de opinie.



În cele ce urmează vom face o scurtă descriere a *Biblioteca de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor „Prof. Aurel Negucioiu”* (pe scurt *Biblioteca FSEGA sau Biblioteca de Științe Economice*) cu caracteristicile și particularitățile ei, demers pe care îl considerăm necesar pentru o înțelegere cât mai bună a rezultatelor studiului.

Această bibliotecă este afiliată Bibliotecii Central Universitare „Lucian Blaga”, principala bibliotecă care sprijină și susține învățământul universitar clujean. Biblioteca este găzduită și își desfășoară activitatea în clădirea FSEGA din cadrul Universității „Babeș-Bolyai”, asigurând baza materială necesară proceselor de studiu, informare, cercetare și documentare ale cadrelor didactice, studenților și doctoranzilor facultății. Totodată prin autenticitatea și valoarea colecțiilor pe care le deține, Biblioteca FSEGA „Prof. Aurel Negucioiu” a devenit un punct de referință și atracție pentru cercetători și cadre didactice universitare și preuniversitare din alte orașe, județe din țară și chiar din străinătate.

Biblioteca de Științe Economice a luat ființă în anul 1961 având la bază fondul de publicații donat de către Institutul Pedagogic de trei ani din Cluj-Napoca. În decursul anilor biblioteca a suferit mai multe modificări, atât în ceea ce privește organizarea fondului de publicații, cât și în ceea ce privește locația. Din anul 2007 biblioteca funcționează în actualul spațiu, situat la parterul clădirii facultății, un spațiu luminos, generos și modern. În 2013 a preluat numele profesorului universitar și economistului Aurel Negucioiu, primind cu titlu de donație și cea mai mare parte a bibliotecii personale a acestuia. Fondul bibliotecii este organizat pe sistemul de „acces liber la raft” fiind prevăzut cu sistem antifurt și camere de supraveghere. Biblioteca dispune de trei săli de lectură în care poate găzdui un număr de aproximativ 120 de utilizatori simultan, de locații speciale pentru laptop, de aparatură IT cu stații de lucru individuale cu conexiune la internet. De asemenea, în tot spațiul bibliotecii utilizatorii au acces la internet prin conexiune WI-FI.

Fondul bibliotecii cuprinde 75934 volume cărți, 4435 volume periodice și 127 volume CD/DVD din care aprox. 24000 volume se află în cele trei săli de lectură iar restul în depozite. Avem și un fond de împrumut la domiciliu (aprox. 18000 volume) care le permite studenților să aibă publicații acasă pe o perioadă de până la 10 zile, cu posibilitate de prelungire.

Prelucrarea publicațiilor se realizează în sistem informatizat (sistemul integrat de bibliotecă ALEPH 500).

Toate publicațiile importante sunt regăsite în catalogul online, care este comun pentru sediul central și toate bibliotecile filiale (care deservește facultățile Universității „Babeș-Bolyai”) și poate fi accesat de pe pagina bibliotecii [www.bcucloj.ro](http://www.bcucloj.ro). La filiala noastră, catalogul tradițional, pe fișe, a fost înghețat în anul 2006, astfel încât catalogul online a devenit principalul instrument de căutare, regăsire și localizare a publicațiilor în bibliotecă.

Majoritatea utilizatorilor bibliotecii sunt studenți, doctoranzi și cadre didactice ale Facultății de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor, dar printre utilizatori se numără și studenți de la alte facultăți ale Universității „Babeș-Bolyai”, de la alte universități din Cluj-Napoca, cadre didactice universitare și preuniversitare din județul Cluj, din alte județe din țară sau chiar străinătate, cercetători, diverse categorii profesionale (economisti, contabili, pensionari etc.). Conform calculelor făcute pe baza datelor statistice, avem în medie 120 de cititori pe zi.

Orarul de funcționare al bibliotecii este adaptat structurii anului universitar, ținând cont de perioadele de activitate didactică, sesiune de examene și vacanță pe care studenții și cadrele didactice le au. Astfel, în perioadele de activitate didactică și sesiune de examene biblioteca este deschisă de luni până vineri în intervalul orar 8-20 și sâmbăta 8-14, iar în cele de vacanță, de luni până vineri în intervalul orar 8-14. Excepție face luna august când biblioteca este închisă.



Prezența bibliotecii în mediul online este asigurată de existența unei pagini web pe adresa electronică a BCU „Lucian Blaga” [www.bcucluj.ro](http://www.bcucluj.ro) la secțiunea *Biblioteci filiale și speciale*, dar și pe adresa electronică a Facultății de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor <https://econ.ubbcluj.ro/> la secțiunea *Studenți – Biblioteci*, precum și de existența unui profil în rețeaua de socializare *Facebook* (care ne ajută să comunicăm mult mai eficient cu utilizatorii).

Biblioteca noastră are drept scop și obiectiv satisfacerea necesităților de informare, documentare și cercetare ale utilizatorilor ei. Esența activității noastre presupune analiza permanentă a cerințelor acestora, valorificarea tuturor resurselor de care dispunem și a mijloacelor necesare pentru a satisface aceste cerințe. În acest sens comunicarea permanentă cu utilizatorii și feedback-ul acestora este important și este totodată principalul instrument care ne ghidează și ne orientează în activitatea noastră.

## **Cercetarea cerințelor utilizatorilor. Premise.**

Am pornit în cercetarea noastră motivați fiind de îmbunătățirea activității bibliotecii și a serviciilor pe care le oferim. Într-o formă inițială am dorit să folosim rezultatele chestionarului drept o bază justificativă pentru cerințele noastre privind îmbunătățirea bazei materiale a bibliotecii, cerințe pe care le prezentăm periodic decanatului facultății și conducerii BCU. Pe măsura primirii feedback-ului subiecților, am realizat că acest studiu este o oportunitate excelentă pentru noi de a ne îmbunătăți serviciile și de a urmări, astfel, care este gradul de cunoaștere și de utilizare de către beneficiarii-utilizatori a instrumentelor de informare și cercetare și a resurselor pe care le au la dispoziție în bibliotecă, precum și gradul de satisfacere ale nevoilor acestora. Prin urmare, am folosit rezultatele studiului pentru a măsura și cuantifica satisfacția utilizatorilor vizavi de activitatea bibliotecii.

Pentru problemele pe care ne-am propus să le analizăm am efectuat un sondaj sociologic, deoarece este un instrument foarte util în asemenea evaluări, se poate lucra relativ simplu cu el și poate fi utilizat și de către nespecialiști în domeniul sociologiei.

Sondajul sociologic s-a realizat utilizând metoda anchetei cu ajutorul chestionarului. Am folosit ancheta indirectă solicitând subiecților completarea unui chestionar standard tipărit.

Chestionarul este în mod curent instrumentul cel mai folosit în cadrul unei anchete, fiind de un real ajutor atât anchetatorului cât și anchetatului. El pune toate persoanele interogate în aceeași situație psihologică și asigură, în același timp, printr-un sistem de notații simple, comparabilitatea răspunsurilor. Metoda chestionarului este operativă, permite dezvoltarea și elucidarea problemelor într-un timp scurt, astfel că rezultatele primite vor fi mai reale, mai operative și pot fi folosite mai eficient în practică.10

Tipul de chestionar folosit este cel mixt, format din 16 întrebări: 15 întrebări închise, cu variante de răspuns deja formulate, subiecții fiind rugați să aleagă varianta/variantele care le convin și o întrebare deschisă, solicitând cititorilor să formuleze sugestii și propuneri. Dintre cele 15 întrebări cu caracter închis, întrebările cu numărul 1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 și 14 sunt întrebări cu o singură variantă de răspuns, subiecții fiind nevoiți să aleagă un singur răspuns dintre toate variantele propuse, iar întrebările cu numărul 2, 3, 6 și 15 sunt întrebări cu variante multiple de răspuns, subiecții având posibilitatea să aleagă un răspuns, mai multe, toate sau nici unul.

## **Pregătirea chestionarului**

La întocmirea chestionarului și formularea întrebărilor au fost cuprinse următoarele aspecte: în ce măsură utilizatorii cunosc mijloacele de informare de care dispune biblioteca noastră filială? în ce măsură folosesc aceste mijloace și ce anume preferă





să folosească în cercetarea lor? cât de accesibil li se pare sistemul de regăsire a informației? felul în care apreciază utilizatorii relația bibliotecar-cititor? și formularea unor sugestii, observații și propuneri din partea cititorilor în scopul îmbunătățirii activității și serviciilor oferite de către bibliotecă.

Am avut ca model și punct de plecare un chestionar utilizat de colega noastră Ancuța Fodor, bibliotecar la BCU „Lucian Blaga”. Ea a utilizat ancheta sociologică și metoda chestionarului într-un studiu mai amplu privind gradul de satisfacție al utilizatorilor față de serviciile oferite în cadrul bibliotecilor de facultate, filiale a BCU, printre care s-a numărat și biblioteca noastră de Științe Economice.

Chestionarul a fost anonim și individual și a fost aplicat pe un eșantion reprezentativ de 70 subiecți în perioada noiembrie 2014 - martie 2015. Acest interval de timp a cuprins atât perioada de sesiune (de iarnă) cât și perioada de activitate didactică, iar motivul pentru care aplicarea chestionarului a fost extinsă pe o asemenea perioadă mare de timp s-a datorat schimbării scopului inițial realizării cercetării noastre.

Datele au fost culese utilizând varianta tipărită a chestionarului, în scris. Apoi, pentru o prelucrare mult mai bună și mai eficientă, s-a realizat și s-a folosit varianta online a chestionarului, prin aplicația Google Drive. Am hotărât să folosim aplicația Google Drive pentru că aceasta permite o bună centralizare și sintetizare a datelor, înlesnind prelucrarea și analiza ulterioară a acestora. Toate răspunsurile au fost centralizate într-un *sheet*, un document de tip Excel care apoi a fost salvat pe driverul local.

Pentru prelucrarea efectivă a datelor am utilizat aplicația Excel din pachetul MS Office. Astfel, fiecare întrebare cu răspunsurile aferente a fost analizată iar datele au fost defalcate, cuantificate și sintetizate în reprezentări grafice. Pentru realizarea graficelor am utilizat opțiunile de *column* și *bar* care, din punctul nostru de vedere, s-au pretat cel mai bine tipului de date cu care am avut de lucru. Am ales să utilizăm

grafice cu coloane, atât verticale cât și orizontale, care redau datele valorice ale răspunsurilor primite. Pentru întrebările cu numărul 1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 și 14 am folosit pentru cuantificarea rezultatelor și realizarea graficelor funcția de *Pivot table* iar, pentru întrebările cu numărul 2, 3, 6 și 15 a fost necesară defalcarea rezultatelor pe categorii și apoi cuantificarea acestora folosind opțiunea *Auto Sum* -> *More functions* -> *COUNTIF*.

Redăm în cele ce urmează graficele aferente celor 15 întrebări închise, cu mențiunea că, pentru întrebarea nr. 16 nu am considerat necesară realizarea unui grafic. Aceasta având un caracter deschis am lăsat la latitudinea subiecților formularea unui răspuns.

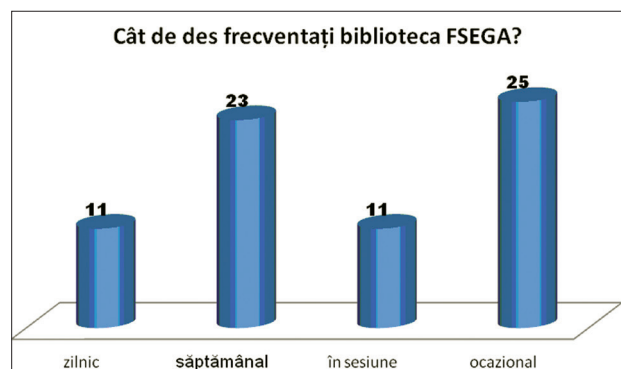


Fig. 1

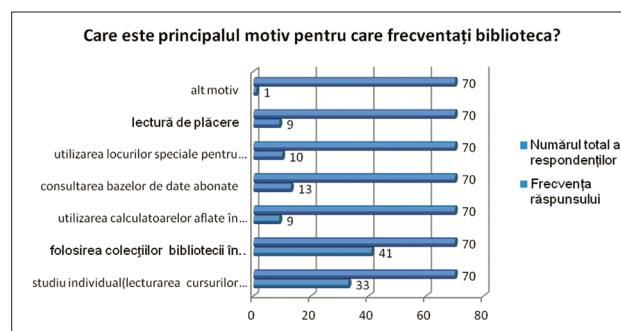


Fig. 2

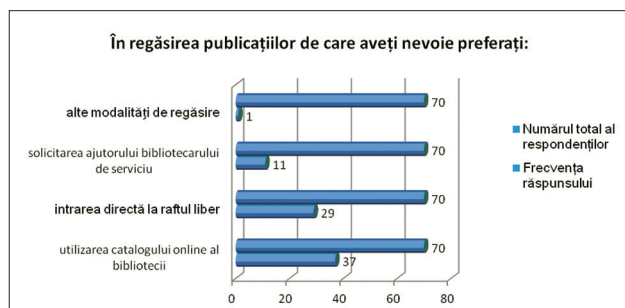


Fig. 3

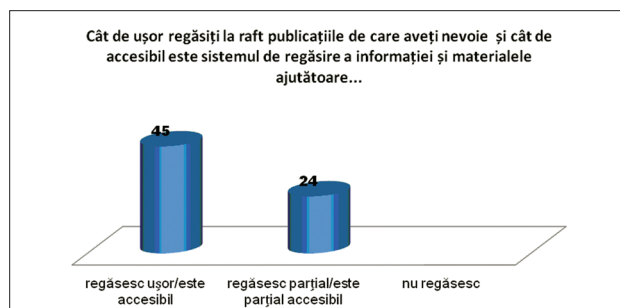


Fig. 7

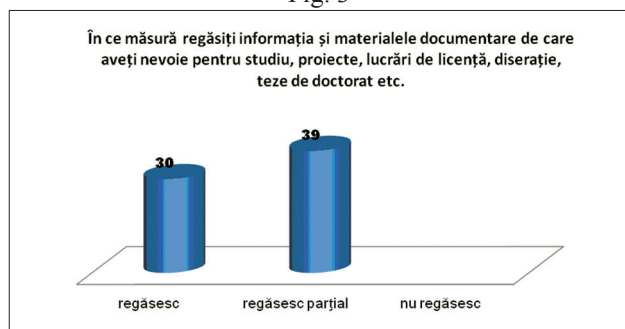


Fig. 4

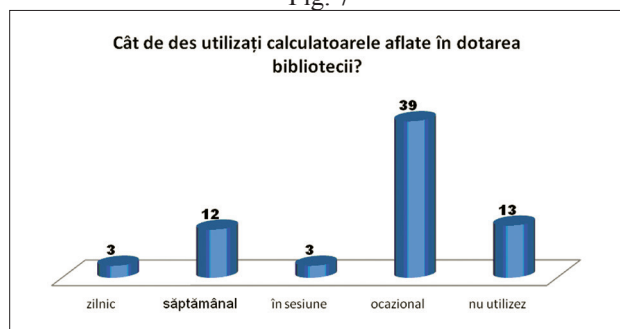


Fig. 8

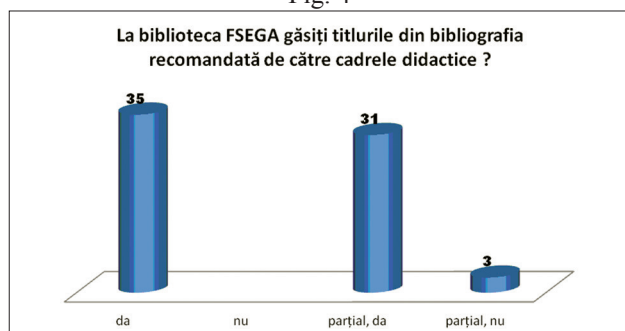


Fig. 5

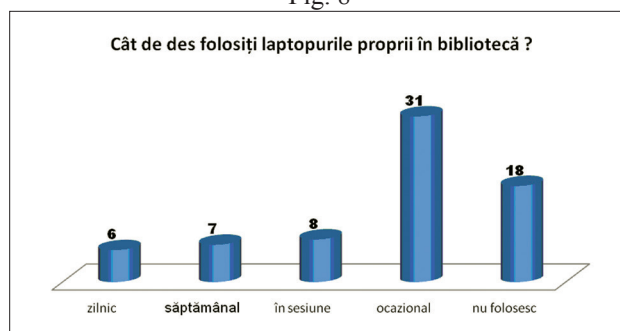


Fig. 9

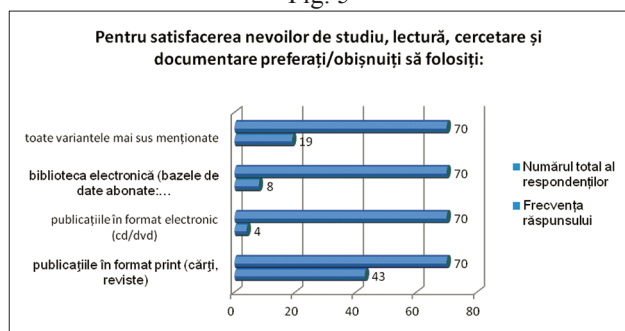


Fig. 6

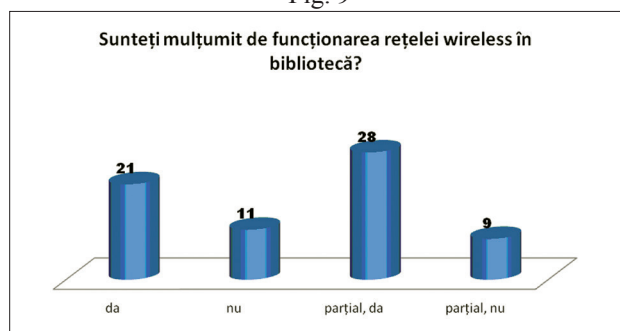


Fig. 10

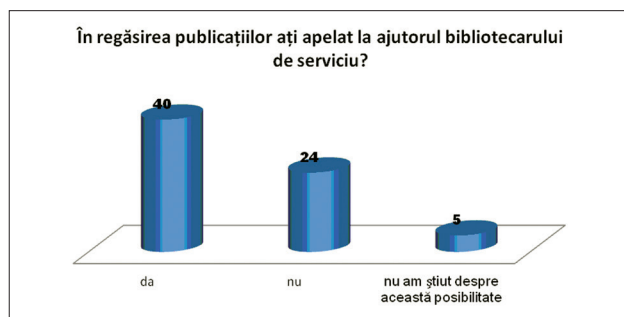


Fig. 11

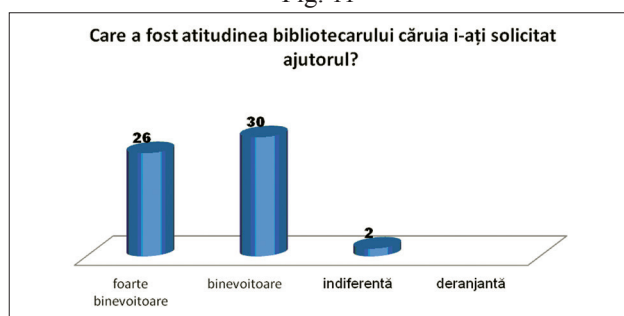


Fig. 12

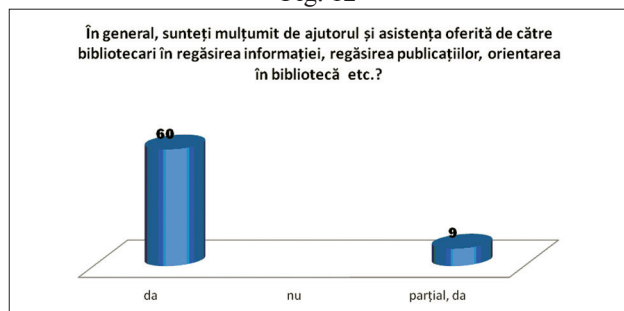


Fig. 13

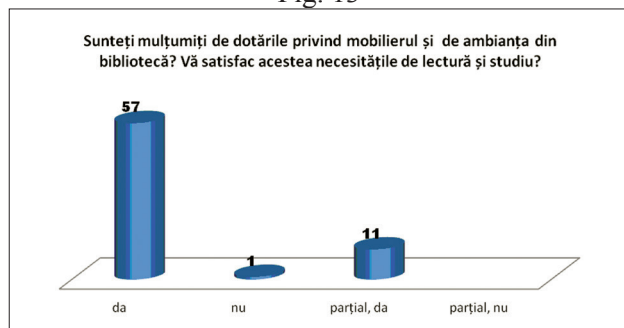


Fig. 14

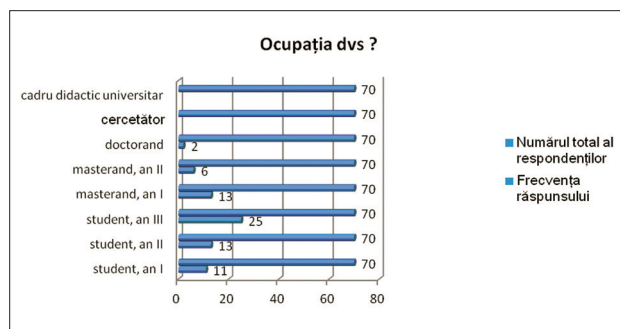


Fig. 15

## Comentarii

După cum se poate observa din reprezentarea grafică (Fig. 1), o bună parte dintre subiecți cca. 35, 71%(25) au răspuns că vin ocazional la bibliotecă, un procentaj de 32, 85%(23) vin săptămânal, și o parte, cca. 15,71%(11) vin zilnic și respectiv în perioada de sesiune.

În ceea ce privește motivația și scopul frecventării bibliotecii cea mai mare parte a utilizatorilor aprox. 58,57%(41) vizitează biblioteca pentru a folosi colecțiile și materialele documentare pe care le punem la dispoziție pentru realizarea de diverse proiecte, lucrări de licență, disertații și teze de doctorat. Un alt procent de 47,14%(33) vin pentru lecturarea cursurilor proprii, în timp ce, procente mai mici vin pentru consultarea bazelor de date abonate (13=18,57%), folosirea locurilor speciale pentru laptop (10=14,28%), utilizarea calculatoarelor aflate în dotarea bibliotecii, respectiv lectură de plăcere (9=12,85%), precum și din alte motive (1=1,42%) (Fig. 2).

Când vine vorba despre modalitatea de regăsire a publicațiilor de care au nevoie majoritatea subiecților, aprox. 52,85%(37) au indicat faptul că preferă să folosească catalogul online al bibliotecii și mai apoi să caute la raft. Un procent mai mic, de 41,42% (29) preferă să meargă direct la raft, alții preferă să



solicite mai întâi ajutorul bibliotecarului de serviciu (15,71%=11), iar un procent destul de mic de 1,42% (1) preferă alte modalități (Fig. 3).

Părerile privind regăsirea materialelor documentare de care au nevoie pentru studiu, proiecte, lucrări de licență, teze de doctorat etc. sunt împărțite în două. O proporție de 55,71%(39) dintre respondenți au indicat că regăsesc doar într-o anumită măsură aceste materiale, în timp ce 30, reprezentând 42,85%, au răspuns că regăsesc tot ceea ce au nevoie. Varianta „nu regăsesc” nu a fost bifată de nici unul dintre subiecți (Fig. 4).

La întrebarea referitoare la regăsirea în colecțiile bibliotecii a titlurilor apărute în bibliografia recomandată de către cadrele didactice jumătate din subiecți (35) au precizat că regăsesc publicațiile recomandate, un procent de 44,28% (31) au indicat că regăsesc marea majoritate a publicațiilor, în timp ce, 3 (4,28%) subiecți au răspuns că mai degrabă nu regăsesc. Nici un subiect nu a bifat varianta de „nu” categoric (Fig. 5).

Dintre colecțiile bibliotecii majoritatea subiecților (43=61,42%) obișnuiesc să folosească cu precădere publicațiile în format tipărit, doar 8 (11,42%) preferă să folosească bazele de date abonate (EBSCO, Springerlink, Scopus, Emerald, ScienceDirect, Ebrary etc), 4 (5,71%) folosesc publicațiile în format electronic (CD, DVD), în timp ce, 27, 14% (19) și-au exprimat preferința pentru folosirea combinată a tuturor variantelor mai sus menționate (Fig. 6).

În ceea ce privește accesibilitatea sistemului de regăsire a informației, utilitatea materialelor ajutoare elaborate de bibliotecari în sprijinul utilizatorilor și ușurința cu care ajung la publicațiile de care au nevoie 64,28% (45) dintre cei care au participat la sondaj au răspuns că sistemul este accesibil, 24 (34,28%) au considerat că este parțial accesibil, iar varianta de „nu regăsesc”, ceea ce înseamnă că sistemul nu este accesibil, nu a întrunit nici un punct (Fig. 7).

Utilizarea dotărilor tehnice ale bibliotecii, respectiv a calculatoarelor puse la dispoziția utilizatorilor se

efectuează ocazional de cea mai mare parte dintre subiecți (39=55,71%), urmată de neutilizare, pentru care au optat un procent de 18,57% (13), utilizare săptămânală (12=17,14%). Utilizarea zilnică și cea din timpul sesiunii sunt situate la același nivel de 4,28%, adică 3 răspunsuri (Fig. 8).

Frecvența de utilizare a laptopurilor proprii în bibliotecă prin folosirea locurilor de laptop special amenajate în fiecare dintre cele 3 săli de lectură se realizează ocazional de către majoritatea participanților la sondaj în procent de 44,28% (31). Un procent de 11,42% (8) le utilizează doar în sesiune, 10% (7) săptămânal, 8,57% (6) zilnic, iar 25,71% (18) preferă să nu le utilizeze (Fig. 9).

Funcționarea în bune condiții a conexiunii la internet este prioritară la noi în bibliotecă, iar aceasta se realizează, în mare parte, prin intermediul rețelei wireless. Am dorit să avem feedback-ul utilizatorilor privitor la funcționarea rețelei wireless și astfel am introdus întrebarea referitoare la acest aspect în chestionar. Din răspunsurile subiecților se poate observa că majoritatea și-au exprimat mulțumirea prin bifarea variantei „da” (30%=12) și a variantei „parțial, da” (40%=28). Totuși, un procent semnificativ de 15,71% (11) și 12,85% (9) au optat pentru varianta „nu”, respectiv pentru varianta „parțial, nu”, exprimându-și astfel nemulțumirea (Fig. 10).

Relația dintre bibliotecar și utilizator, precum și felul în care bibliotecarii sunt percepuți de către utilizatori s-a aflat, de asemenea, în atenția noastră.

Ajutorul bibliotecarului de serviciu este solicitat de marea majoritatea a subiecților (57,14%=40) atunci când doresc să regăsească publicațiile de care au nevoie, în timp ce, un procent de 34,28% (24) preferă să se descurce singuri, iar 7,14% (5) nu au știut despre o asemenea posibilitate (Fig. 11).

Dintre cei care au solicitat asistența bibliotecarului de serviciu 37,14% (26) au considerat atitudinea bibliotecarului ca fiind foarte binevoitoare, 42,85% (30) binevoitoare și 2,85% (2) indiferentă; varianta



„deranjantă” nu a primit nici un răspuns din partea subiecților participanți (*Fig. 12*).

Gradul de mulțumire al respondenților privind asistența și ajutorul oferit de către bibliotecari în general este destul de mare. Astfel, 85,71% (60) dintre aceștia s-au declarat mulțumiți, 12,85% (9) s-au declarat parțial mulțumiți, în timp ce, variantele de răspuns „nu” și „parțial, nu” au primit 0 răspunsuri (*Fig. 13*).

În ce măsură mobilierul și ambianța din bibliotecă satisfac necesitățile de studiu și de lectură ale utilizatorilor a constituit un alt punct pe care l-am urmărit în studiul nostru. Un procent de 81,42%, adică 57, dintre respondenți s-au declarat mulțumiți, 15,71% (11) parțial mulțumiți, în timp ce, varianta „nu”, respectiv „parțial nu”, au primit 1 (1,43%), respectiv 0 răspunsuri (*Fig. 14*).

În ceea ce privește ocupația persoanelor chestionate (*Fig. 15*), se observă faptul că, majoritatea sunt studenți la nivel de licență sau master, doar 2 dintre subiecți urmând studiile doctorale. Dintre studenți, cei mai mulți participanți sunt în anul 3 nivel licență (25=35,71%), urmați de anul 2 nivel licență (13=18,57%) și anul 1 nivel masterat (13=18,57%). În procente mai mici sunt studenți anul 1 nivel licență (11=15,71%), respectiv an 2 nivel masterat (6=8,57%).

La întrebarea numărul 16, unde subiecții au fost rugați să își exprime eventualele sugestii și observații pentru îmbunătățirea activității și serviciilor oferite de bibliotecă răspunsurile au fost variate. Totuși, dacă facem o analiză putem să le grupăm în câteva categorii. Astfel, avem sugestii referitoare la colecțiile bibliotecii (cele mai multe, de altfel): cereri de îmbogățire a colecțiilor bibliotecii cu publicații mai noi, cu conținut actual, pe diverse teme de cercetare și în diverse limbi (ex. germană, maghiară, engleză) care corespund liniilor de studiu de la nivel licență și master existente în cadrul Facultății de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor; cereri de a face accesibile mai multe

exemplare și mai multe titluri pentru împrumutul la domiciliu. O altă categorie de sugestii sunt cele care vizează dotarea bibliotecii cu aparatură IT: s-a solicitat înlocuirea calculatoarelor puse la dispoziția publicului cu altele mai noi și mai performante, precum și instalarea unor aplicații speciale cu care lucrează studenții la clasă; o conexiune Wi-Fi mai bună în toate cele trei săli de lectură. Alte observații și solicitări au fost legate de orarul bibliotecii (s-a cerut prelungirea orarului peste ora 20 în cursul săptămânii și peste ora 14 sâmbăta), de ambianța din bibliotecă (faptul că în unele săli de lectură este prea cald sau prea răcoare, că ușile de acces în sală se închid cu zgomot), de comportamentul celorlalți utilizatori ai bibliotecii (unii dintre aceștia fiind gălăgioși), de comportamentul bibliotecarilor față de utilizatori (s-a subliniat ca bibliotecarii să fie mai amabili și mai răbdători atunci când interacționează cu utilizatorii). Câteva dintre persoanele participante la studiu și-au exprimat mulțumirea și satisfacția față de serviciile bibliotecii noastre, considerând biblioteca ca fiind deținătoarea unor resurse variate și numeroase și un spațiu cu o atmosferă de studiu agreabilă. Alții au decis să se abțină nefăcând nici un comentariu.

La o primă privire asupra rezultatelor studiului nostru se observă că: cei mai mulți utilizatori vin în mod ocazional la biblioteca noastră, fiind motivați de posibilitatea folosirii colecțiilor noastre pentru realizarea de diverse proiecte, lucrări de licență, disertație, teze de doctorat; preferă să utilizeze catalogul online ca instrument de regăsire a publicațiilor de care au nevoie; în cea mai mare parte, regăsesc publicațiile de care au nevoie și din bibliografia recomandată la clasă; folosesc în primul rând colecțiile bibliotecii în format print; consideră sistemul de regăsire a publicațiilor accesibil; folosesc în mod ocazional calculatoarele și locurile de laptop din dotarea bibliotecii; parțial sunt mulțumiți de funcționarea rețelei internet wireless; consideră



atitudinea bibliotecarilor drept binevoitoare și sunt mulțumiți de asistența pe care aceștia le-o oferă; sunt mulțumiți de ambianța din bibliotecă considerând-o agreabilă și majoritatea dintre ei sunt studenți în anul 3 la nivel licență.

O analiză mai profundă ce implică realizarea de corelații între diversele întrebări din chestionar ne aduce explicațiile necesare, precum și o mai bună înțelegere a rezultatelor obținute.

Dacă facem o comparație a răspunsurilor obținute la întrebările 1, 2 și 15 și le punem în corelație putem să înțelegem de ce frecventarea ocazională a bibliotecii a primit cel mai mare punctaj. Majoritatea participanților la ancheta noastră sunt studenți în anul 3 la nivel licență, care este an de finalizare a ciclului de studii la Facultatea de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor și care vine cu responsabilitatea prezentării proiectelor de sfârșit de an și de finalizare a studiilor. Este de înțeles, că aceștia sunt, în primul rând, interesați de realizarea proiectelor de semestru și a lucrării de licență aceasta fiind și principala motivație de frecventare a bibliotecii, după cum se observă în datele aferente întrebării numărul 2 din chestionar, unde cel mai mare punctaj (41 răspunsuri) l-a obținut varianta „folosirea colecțiilor bibliotecii în vederea realizării de proiecte, lucrări de licență, lucrări de disertație, teze de doctorat etc.”. Dacă observăm atent, varianta de frecventare „ocazional” de la întrebarea numărul 1 (*Fig. 1*) a primit exact același punctaj ca și varianta „student, an III” de la întrebarea numărul 15, mai precis 25 (35,71%) (*Fig. 15*). Am înțeles, de asemenea, că varianta „ocazional” a fost luată de către subiecți, cel mai probabil, cu sensul de „când am nevoie de colecțiile bibliotecii” și că are un grad de frecventare mai ridicat decât varianta „în sesiune” dar mai mic decât variantele „zilnic” și „săptămânal”. În înțelegerea datelor trebuie să ținem seama și de specificul facultății pe care biblioteca noastră o deservește. Economia este o știință foarte dinamică, comparativ cu altele.

Provocările din domeniul social și economic impulsionează cercetările din acest domeniu și determină ca lucrurile să se schimbe foarte repede, astfel că, cea mai folositoare informație este cea mai nouă, cea mai actuală, iar acest lucru se reflectă și în literatura economică. Este lesne de înțeles că o carte care a apărut acum 10 de ani este perimată din punct de vedere al conținutului și că poate servi doar cercetărilor de istorie economică. Noi, bibliotecă de specialitate, încercăm să ne adaptăm cât mai bine particularității domeniului economic și ne străduim să punem la dispoziția utilizatorilor noștri cea mai nouă și actuală informație însă, nu reușim să satisfacem întotdeauna toate cerințele. Trebuie subliniat și comportamentul studenților în ceea ce privește folosirea resurselor bibliotecii noastre. Am observat că, la o parte dintre ei, există tendința să își facă permis la bibliotecă doar când ajung în anii de finalizare a studiilor, respectiv anul 3 la nivel licență și anul 2 la nivel master, având ca motivație folosirea colecțiilor bibliotecii pentru realizarea lucrărilor de licență și a disertațiilor și că, pentru restul anilor de studiu, se mulțumesc cu materialele primite de la profesori pentru studiul la clasă.

În ce măsură utilizatorii bibliotecii regăsesc în colecțiile noastre publicațiile de care au nevoie, în special din bibliografia obligatorie a diferitelor discipline, a fost un alt aspect pe care l-am urmărit în studiul nostru. Dacă analizăm rezultatele obținute la întrebările 4 și 5 din chestionar ne putem face o idee despre cât de bine satisfacem nevoile de studiu, de documentare și de cercetare ale utilizatorilor. Astfel, când vine vorba despre regăsirea materialelor documentare de care au nevoie, majoritatea subiecților menționează că „regăsesc parțial” (39 răspunsuri, vezi *Fig. 4*). Aceasta înseamnă că o parte din materialele regăsesc iar, o parte nu. Acest lucru este evident dacă aruncăm o privire la răspunsurile pe care le-am primit la întrebarea numărul 16, întrebarea care a solicitat respondenților să facă propuneri, sugestii



și observații de îmbunătățire a activității bibliotecii și a serviciilor oferite și unde cele mai multe sugestii au făcut referire la îmbogățirea colecțiilor bibliotecii cu publicații noi și în mai multe exemplare. Cu toate acestea, publicațiile recomandate de către cadrele didactice și existente în bibliografia obligatorie a diferitelor discipline sunt regăsite în colecțiile bibliotecii de majoritatea studenților (*Fig. 5*) iar, acest lucru nu poate decât să ne bucure. Este important de menționat aici, că acest punctaj se datorează colaborării noastre bune cu cadrele didactice ale facultății privind achiziția de noi publicații. Cadrele didactice sunt solicitate periodic să facă propuneri de achiziție de publicații românești și străine, în primul rând publicații existente în bibliografia obligatorie a disciplinelor pe care le predau, iar noi facem centralizarea acestora și prin departamentul de Achiziții de la BCU „Lucian Blaga” cumpărăm cu prioritate aceste publicații. De asemenea, multe publicații intră în bibliotecă sub formă de donații, prin generozitatea cadrelor didactice. Tot cadrele didactice sunt acelea care consultă colecțiile bibliotecii în vederea întocmirii bibliografiei pentru disciplinele predate și pe care apoi o recomandă studenților. În același timp, trimitem periodic cadrelor didactice, via email, o situație cu titlurile noi de publicații intrate în bibliotecă, semnalăm aceste publicații pe site-ul facultății la secțiunea *Noutăți editoriale* și pe pagina noastră de Facebook și avem, la intrarea în bibliotecă, un stand unde le și expunem.

O altă preocupare a noastră în cadrul studiului a fost felul în care utilizatorii folosesc instrumentele de regăsire a informației și cât de accesibil li se pare tot sistemul de regăsire a informației realizat de către bibliotecari pentru a veni în ajutorul lor. Obiectivul nostru este acela de a facilita accesul și a face acest sistem cât mai eficient, astfel încât, timpul de așteptare să fie cât mai scurt. Dat fiind specificul bibliotecii noastre filiale, unde ne bucurăm de un sistem de acces liber la raft, cu organizarea colecțiilor pe domenii de

interes economic, cea mai eficientă cale de a ajunge la publicațiile de interes este: căutarea publicațiilor în catalogul online, notarea datelor publicațiilor dintre care cota este cea mai importantă (indică domeniul și sala unde se poate găsi publicația căutată, precum și dacă se poate împrumuta la domiciliu sau nu) și apoi, intrarea la raft liber. Întrebările 3, 6 și 7 ne oferă feedback-ul utilizatorilor. Cea mai mare parte a respondenților preferă să utilizeze catalogul online al bibliotecii ca prim instrument de regăsire a publicațiilor căutate (vezi *Fig. 3*), preferă să utilizeze colecțiile noastre existente în format tipărit (vezi *Fig. 6*) și regăsesc ușor la raft publicațiile de care au nevoie considerând sistemul de regăsire a informației accesibil (vezi *Fig. 7*). Aceste rezultate nu pot decât să ne bucure și să ne încurajeze să continuăm și pe viitor să venim în întâmpinarea nevoilor studenților prin: sesiuni de formare a utilizatorilor, materiale ajutătoare realizate de bibliotecari, precum mapa bibliotecii, prezentări PowerPoint, afișe și anunțuri, sistemul bibliotecar de serviciu prin care un bibliotecar (pe lângă cel care se ocupă de Ghișeu) este responsabil, în fiecare zi, cu acordarea de asistență și ajutor utilizatorilor cu tot ceea ce înseamnă bibliotecă. Sesiunile de formare ale utilizatorilor se realizează în colaborare cu cadrele didactice ale facultății, cu precădere pentru studenții de anul 1 licență dar și pentru ceilalți ani de studiu în funcție de cerințele profesorilor, pe tot parcursul anului, prin planificări pe grupuri și grupe de studenți.

Pentru noi bibliotecarii este, de asemenea, importantă relația noastră cu utilizatorii, felul în care suntem percepuți de către utilizatori și modul în care interacționăm cu ei. Aceste aspecte le-am urmărit în studiul nostru prin inserarea întrebărilor cu numerele 11, 12 și 13 în chestionar. Analizând răspunsurile primite constatăm un rezultat îmbucurător: majoritatea utilizatorilor au apelat la ajutorul și asistența bibliotecarului de serviciu (vezi *fig. 11*), au considerat atitudinea bibliotecarului binevoitoare (vezi *Fig. 12*) și, într-o proporție mare, sunt mulțumiți de



ajutorul oferit de bibliotecar (vezi Fig. 13), chiar dacă la întrebarea numărul 16 am primit și observații prin care se solicita mai multă amabilitate și răbdare din partea noastră. Feedback-ul pozitiv al utilizatorilor îl considerăm o apreciere a muncii și a strădaniei noastre continue de a veni în întâmpinarea utilizatorilor și de a satisface nevoile acestora, care sunt într-o continuă schimbare. Am adoptat o atitudine flexibilă în această privință și suntem mereu atenți să creăm instrumente eficiente care să aducă maximum de satisfacție și confort cititorilor noștri. Am pus în centru activității noastre utilizatorul și tot ceea ce facem este orientat spre satisfacerea nevoilor sale. Suntem conștienți de faptul că bibliotecarul este reprezentantul bibliotecii în relația cu utilizatorii și că de comportamentul, pregătirea profesională și activitatea bibliotecarului depinde imaginea bibliotecii noastre. Un bibliotecar bine pregătit, competent, conștient de rolul său de ghid și facilitator la informația științifică, amabil, care comunică în mod eficient cu utilizatorul creează o imagine favorabilă a bibliotecii în rândul beneficiarilor și a comunității din care face parte.

Tot în ideea de a satisface cât mai bine nevoile utilizatorilor suntem preocupați de a crea o ambianță cât mai plăcută în bibliotecă, astfel încât cititorii să se simtă confortabil și să se bucure de cele mai bune condiții pentru studiu. Aceste aspecte țin de existența unui spațiu generos, luminos, de existența unui mobilier corespunzător atât ca spațiu de depozitare a publicațiilor cât și ca birouri de lucru pentru studenți, de amenajarea spațiului într-un mod cât mai plăcut și ergonomic, de menținerea curățeniei și liniștii în bibliotecă. Suntem bucuroși să aflăm că eforturile noastre în această privință au rezultat scontat, căci 57 din subiecții participanți la studiu s-au declarat mulțumiți de condițiile oferite (vezi Fig. 14). Dorim să subliniem că, aspectele legate de mobilier, de spațiul în care funcționează biblioteca și dotările IT sunt asigurate de către Facultatea de Științe Economice și

Gestiunea Afacerilor, partenerul nostru de nădejde, cu care avem o colaborare fructuoasă și de sprijinul căreia ne bucurăm ori de câte ori avem nevoie.

## Concluzii

Realizarea și aplicarea sondajului și analiza rezultatelor obținute a fost o experiență utilă, folositoare și de un real ajutor pentru biblioteca noastră. Feedback-ul utilizatorilor noștri ne-a ajutat să aflăm unde ne situăm, care ne sunt plusurile și minusurile, pe ce aspecte să ne concentrăm atenția și ce obiective ne propunem pentru viitor, astfel încât serviciile pe care le oferim să fie cele mai bune și de calitate, iar gradul de satisfacere a nevoilor utilizatorilor unul cât mai ridicat.

Am constatat că, per total, utilizatorii sunt mulțumiți de serviciile pe care le oferim, știu să folosească instrumentele de regăsire a informației (de ex. catalogul online) trecând deja prin etapele de formare și pregătire pe care le organizăm zilnic și consideră întregul sistem de regăsire a informației accesibil, ușor și practic, folosesc în primul rând colecțiile bibliotecii în format tipărit, în mare parte regăsesc publicațiile din bibliografia obligatorie a disciplinelor studiate, sunt mulțumiți de asistența și ajutorul oferit de către bibliotecari, precum și de ambianța din bibliotecă. Ne-am bucurat să aflăm că munca și strădania noastră de a oferi cele mai bune servicii este apreciată, iar acest lucru nu poate decât să ne motiveze ca și pe viitor să continuăm în aceeași direcție.

Am apreciat, în mod deosebit, sugestiile, observațiile și propunerile venite din partea subiecților. Unele dintre sesizări, le-am rezolvat într-un timp foarte scurt sau chiar pe loc, cum au fost cele legate de ambianță (prea cald sau prea răcoare în sălile de lectură, ușa care se închide cu zgomot) sau de comportamentul utilizatorilor (utilizatorii care fac gălăgie în sălile de lectură) sau al bibliotecarilor față de utilizatori (bibliotecarii să fie mai amabili și mai





răbdători). Altele au necesitat mai mult timp și au constituit baza unor obiective pe termen mediu și lung.

Cele mai multe solicitări s-au referit la îmbogățirea colecțiilor bibliotecii cu publicații noi, cu conținut actual și cu posibilitate de împrumut la domiciliu în limbile română, maghiară, germană, engleză care sunt de fapt linii de studiu la facultate. Pornind de la această cerință am căutat să acordăm o atenție sporită politicii de achiziție. În anul 2015, imediat după aplicarea chestionarului, am făcut, cu ajutorul și colaborarea colegilor de la departamentul Achiziții BCU, o importantă cumpărătură de carte pe afaceri, antreprenoriat solicitată special de către subiecții noștri, urmată de altele pe domeniul marketing, management, economie generală, finanțe, econometrie (în limbile română, engleză, maghiară), publicațiile intrând în bibliotecă în decursul anului 2015, respectiv 2016. Am încercat, în același timp, să găsim noi căi de achiziționare a publicațiilor. La filiala noastră există două căi principale de achiziție, de îmbogățire a fondului bibliotecii: cumpărătura de publicații care se realizează prin departamentul Achiziții al BCU „Lucian Blaga” și donația directă care se realizează prin generozitatea autorilor, cadre didactice ale Facultății de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor și colaborările pe care aceștia le au cu mediul de afaceri, diferite instituții, organizații din țară și străinătate. Am identificat o a treia cale posibilă: cumpărarea de publicații (mai ales în limbi străine) prin granturi, în virtutea colaborării cu cadrele didactice ale facultății sau prin cumpărătură directă realizată de către facultate. Această posibilitate este deocamdată în faza de testare rămânând ca pe viitor să-și dovedească viabilitatea. Alături de colecțiile în format print o importantă resursă documentară pe care biblioteca o pune la dispoziția utilizatorilor sunt bazele de date, resursă științifică care cuprinde milioane de documente în format electronic, pe diferite domenii și în diferite limbi, și care oferă acces la ultima informație științifică publicată la nivel mondial de către specialiștii în domeniu. Accesul la aceste baze de date se poate realiza atât din instituție

cât și de la distanță (de acasă). Din câte am observat în studiul nostru, această resursă inepuizabilă și de o reală valoare este mai puțin cunoscută, folosită, accesată sau chiar deloc cunoscută utilizatorilor bibliotecii, fapt care ne-a determinat să o promovăm și să o facem cunoscută în rândul acestora. Astfel, în colaborare cu cadrele didactice de la FSEGA am realizat campanii de informare și formare a utilizatorilor special pentru consultarea și accesarea bazelor de date abonate. Între timp lucrurile s-au schimbat: astăzi studenții vin special pentru a folosi bazele de date abonate, mai ales cei de anul 3 și de la masterat.

Pe locul doi în topul cerințelor realizate de subiecții studiului s-a situat dotarea bibliotecii cu aparatură IT mai nouă și mai performantă și o conexiune WI-FI mai bună în tot spațiul bibliotecii. Calculatoarele pentru public existente în bibliotecă se folosesc pentru consultarea catalogului online, a bazelor de date abonate, pentru tehnoredactare și lucru în grup pentru diferite proiecte, realizarea lucrării de licență/disertație și sunt utilizate zilnic. La vremea realizării studiului dețineam aproximativ 16 stații de lucru iar, unele dintre acestea prezentau probleme cu sistemul de operare, cu dotarea hardware și conexiunea la internet, fiind mai mult sau mai puțin funcționale. Ca urmare a observațiilor primite am făcut solicitări către decanatul FSEGA de înlocuire a calculatoarelor existente cu altele noi și performante și am făcut o triere a celor existente prin scoaterea din uz a celor care nu erau funcționale 100%. Am observat și o schimbare în comportamentul studenților privind utilizarea aparaturii IT: calculatoarele sunt folosite mai puțin și tot mai mult studenții preferă să lucreze cu laptopul propriu în bibliotecă. Conexiunea la internet în bibliotecă se realizează atât prin cablu pentru desktop-uri cât și prin WI-FI pentru laptop-uri, tablete și telefoane mobile. La vremea realizării studiului conexiunea prin WI-FI era asigurată de un singur router wireless care acoperea tot spațiul bibliotecii. În urma observațiilor primite de la utilizatori privind



conexiunea WI-FI deficitară am făcut demersuri către decanatul facultății și s-au instalat 3 routere wireless în bibliotecă, câte unul în fiecare sală de lectură.

Printre cerințele subiecților studiului nostru s-a aflat și aceea de prelungire a orarului bibliotecii peste ora 20 în cursul săptămânii, respectiv ora 14 sâmbăta. Am luat în considerare dorința utilizatorilor, însă am considerat (ca urmare a observării obiective a comportamentului acestora) că orarul de funcționare al bibliotecii, satisface nevoile lor de lectură și că nu este necesară prelungirea acestuia peste timpul indicat.

Pe viitor ne propunem realizarea mai multor sondaje și aplicarea lor într-un mod constant, astfel încât să fim în permanență la curent cu nevoile utilizatorilor noștri și chiar să le anticipăm, în virtutea principiilor managementului calității. Suntem conștienți de faptul nevoile utilizatorilor sunt într-o continuă schimbare, că generațiile de studenți se schimbă în fiecare an și, prin urmare, utilizatorii bibliotecii se schimbă (apar utilizatori noi care au propriile nevoi și cerințe, de cele mai multe ori diferite de ale generațiilor anterioare).

#### Note:

1. JANKO, Tunde. Reorganizarea și optimizarea activităților la biblioteca de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor, filiala Bibliotecii Centrale Universitare „Lucian Blaga”. În: *Bibliorev*, nr. 20 [online], [accesat la: 9 mai 2016]. Disponibil la: <http://www.bcucluj.ro/bibliorev/arhiva/nr20/biblio1.html>
2. QOINN, Brian. Adapting service quality concepts to academic libraries. În: *The Journal of Academic Librarianship*, 1997, vol. 23, nr.5, p.359-369. [online], [accesat la: 12 iunie 2016]. Disponibil la: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133397900331>
3. SKALICZKI, Judit. *A könyvtárak korszerű irányítási és szolgáltatási rendszere: a minőségmenedzsment*. [online], [accesat la: 8 aprilie 2016]. Disponibil la: [http://olvasas.opkm.hu/Plugins/Interactive/Media/521/media/skaliczki\\_minmentanulmany.pdf](http://olvasas.opkm.hu/Plugins/Interactive/Media/521/media/skaliczki_minmentanulmany.pdf)
4. MIRON, Luminița. Managementul total al calității în bibliotecile universitare cu aplicare la Serviciul Referințe al BCU. În: *UNIBIB*, februarie 2009, nr. 23.[online], [accesat la: 24 martie 2016]. Disponibil la: <http://www.bcub.ro/cataloge/unibib/managementul-total-al-calitatii-in-bibliotecii-universitare-cu-aplicare-la-serviciul-referinte-al-bcu>.
5. BROWN, David; SEN, Barbara. The undergraduate prospectus as a marketing tool for academic libraries. În: *New Review of Academic Librarianship*, 2010, vol. 16, nr.2, p.160-191.[online], [accesat la: 10 mai 2016]. Disponibil la: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13614531003791725>
6. JAYASUNDARA, Chamjnda; NGULUBE, Patrick; MINISHI-MAJANJA, K. Mabel. Using focus groups to investigate service quality determinants for customer satisfaction in selected university libraries in Sri Lanka. În: *South African Journal of Libraries & Information Science*, 2010, vol.76, nr.2, p.118-128. [online], [accesat la: 9 mai 2016]. Disponibil la: <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/75/67>
7. Internet forum. Wikipedia: The Free Encyclopedia. *SERVQUAL*. [accesat la: 12 mai 2016]. Disponibil la: <https://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL>
8. Internet website. LibQUAL+. Charting Library Service Quality. *What is LibQUAL+?*. [accesat la: 5 iulie 2016]. Disponibil la: [https://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info)
9. Internet website. IGI-Global. Disseminator of Knowledge. *What is SERVPERF*. [accesat la: 20 iunie 2016]. Disponibil la: <http://www.igi-global.com/dictionary/servperf/26684>
10. MANOLACHE, Julieta. Orientarea activității bibliotecii către cerința de informare a cititorilor: sondaj de opinie realizat la Biblioteca de Istorie – filială a B.C.U. M. Eminescu. În: *BIBLOS*, 2002, nr. 14, p.33. [online], [accesat la: 26 octombrie 2016]. Disponibil la: <http://www.bcu-iasi.ro/docs/biblos/biblos14/pag32.pdf>



## BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ

### Cărți

1. ABBOTT, Christine. *Könyvtári és információs szolgáltatások teljesítménymérése*. Budapest: Országos Széchényi Könyvtár, 1998, 64 p., ISBN 963-200-381-0.
2. COOTE, Helen. *Hétköznapi Marketing*. Budapest: Országos Széchényi Könyvtár, 1998, 52 p., ISBN 963-200-378-0.
3. SKALICZKI, Judit; ZALAINÉ KOVACS, Eva. *Minőségmenedzsment a könyvtárba*, Veszprém-Budapest: Veszprémi Egyetemi Kiadó, 2001, 200 p., ISBN 963-949-517-4.

### Articole în reviste

4. BROWN, David; SEN, Barbara. The undergraduate prospectus as a marketing tool for academic libraries. În: *New Review of Academic Librarianship*, 2010, vol. 16, nr. 2, p. 160-191. [online], [accesat la: 10 mai 2016]. Disponibil la: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13614531003791725>
5. FELDMANN, Louise; WESS, Lindsey; MOOTHART, Tom. An Assessment of Student Satisfaction with a Circulating Laptop Service. În: *Information Technology & Libraries*, 2008, vol. 27, nr. 2, p. 20-26. [online], [accesat la 9 mai 2016]. Disponibil la: <http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/3254>
6. GISEL, Brito; VERGUEIRO, Waldomiro. Percepcion de la calidad de las bibliotecas academicas brasilenas: aplicacion del metodo Serqual În: *Ibersid*, 2010, vol. 4, p. 187-194. [online], [accesat la 09 mai 2016]. Disponibil la: <http://www.iversid.eu/ojs/index.php/iversid/article/view/3845>
7. JANKO, Tunde. Reorganizarea și optimizarea activităților la biblioteca de Științe Economice și Gestiunea și Gestiunea Afacerilor, filiala Bibliotecii Central Universitare „Lucian Blaga”. În: *Bibliorev*, nr. 20. [online], [accesat la: 9 mai 2016]. Disponibil la: <http://www.bcucuj.ro/bibliorev/arhiva/nr20/biblio1.html>
8. JAYASUNDARA, Chamjnda; NGULUBE, Patrick; MINISHI-MAJANJA, K. Mabel. Using focus groups to investigate service quality determinants for customer satisfaction in selected university libraries in Sri Lanka. În: *South African Journal of Libraries & Information Science*, 2010, vol. 76, nr. 2, p.118-128. [online], [accesat la: 9 mai 2016]. Disponibil la: <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/75/67>
9. MANOLACHE, Julieta. Orientarea activității bibliotecii către cerința de informare a cititorilor: sondaj de opinie realizat la Biblioteca de Istorie – filială a B.C.U. M.Eminescu. În: *BIBLOS*, 2002, nr. 14, p. 33-41. [online], [accesat la: 26 octombrie 2016]. Disponibil la: <http://www.bcu-iasi.ro/docs/biblos/biblos14/pag32.pdf>
10. MIRON, Luminița. Managementul total al calității în bibliotecile universitare cu aplicare la Serviciul Referințe al BCU. În: *UNIBIB*, februarie 2009, nr. 23. [online], [accesat la: 24 martie 2016]. Disponibil la: <http://www.bcub.ro/cataloge/unibib/managementul-total-al-calitatii-in-bibliotecii-universitare-cu-aplicare-la-serviciul-referinte-al-bcu>
11. NITECKI, Dauta. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. În: *Journal of Academic Leadership*, 1996, vol. 5, p. 181-190. [online], [accesat la 10 mai 2016]. Disponibil la: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133396900567>
12. QOUIINN, Brian. Adapting service quality concepts to academic libraries. În: *The Journal of Academic Librarianship*, 1997, vol. 23, nr. 5, p. 359-369. [online], [accesat la: 12 iunie 2016]. Disponibil la: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133397900331>



### Resurse web

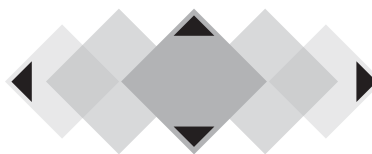
13. Internet forum. Wikipedia: The Free Encyclopedia. *SERVQUAL*. [accesat la: 12 mai 2016]. Disponibil la: <https://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL>

14. Internet website. LibQUAL+. Charting Library Service Quality. *What is LibQUAL+?*. [accesat la: 5 iulie 2016]. Disponibil la: [https://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info)

15. Internet website. IGI-Global. Disseminator of Knowledge. *What is SERVPERF*. [accesat la: 20 iunie 2016]. Disponibil la: <http://www.igi-global.com/dictionary/servperf/26684>

16. MIKULAS, Gabor. *Menedzment* [online], [accesat la: 5 mai 2016]. Disponibil la: <http://www.gmconsulting.hu/wp-content/uploads/2011/11/1-fejezet.pdf>

17. SKALICZKI, Judit. *A könyvtárak korszerű irányítási és szolgáltatási rendszere: a minőségmenedzment*. [online], [accesat la: 8 aprilie 2016]. Disponibil la: [http://olvasas.opkm.hu/Plugins/Interactive/Media/521/media/skaliczki\\_minmentanulmany.pdf](http://olvasas.opkm.hu/Plugins/Interactive/Media/521/media/skaliczki_minmentanulmany.pdf)





## ANEXĂ

### Structura chestionarului

Nr. Chestionar

Biblioteca de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor „Prof. Aurel Negucioiu” realizează un sondaj de opinie privind gradul de satisfacție al utilizatorilor privind serviciile oferite. În acest scop vă rugăm să completați prezentul chestionar și să bifați opțiunea dorită.

Chestionarul este anonim.

Vă mulțumim pentru colaborare.

1. Cât de des frecvențați biblioteca FSEGA ?

- zilnic
- săptămânal
- în sesiune
- ocazional

2. Care este principalul motiv pentru care frecvențați biblioteca?

- studiu individual (lecturarea cursurilor proprii)
- folosirea colecțiilor bibliotecii în vederea realizării de proiecte, lucrări de licență, lucrări de disertație, teze de doctorat etc.
- utilizarea calculatoarelor aflate în dotarea bibliotecii
- consultarea bazelor de date abonate
- utilizarea locurilor speciale pentru laptop
- lectură de plăcere
- alt motiv (specificați care)

3. În regăsirea publicațiilor de care aveți nevoie preferați:

- utilizarea catalogului online al bibliotecii
- intrarea directă la raftul liber
- solicitarea ajutorului bibliotecarului de serviciu
- alte modalități de regăsire (specificați care)

4. În ce măsură regăsiți informația și materialele documentare de care aveți nevoie pentru studiu, proiecte, lucrări de licență, disertație, teze de doctorat etc.

- regăsesc
- regăsesc parțial
- nu regăsesc



5. La biblioteca FSEGA găsiți titlurile din bibliografia recomandată de către cadrele didactice ?
- da
  - nu
  - parțial, da
  - parțial, nu
6. Pentru satisfacerea nevoilor de studiu, lectură, cercetare și documentare preferați/obișnuiți să folosiți:
- publicațiile în format print (cărți, reviste)
  - publicațiile în format electronic (cd/dvs)
  - biblioteca electronică (bazele de date abonate: EBSCO, SPringerlink, Scopus, Emerald, ScienceDirect, EBrary etc.)
  - toate variantele mai sus menționate
7. Cât de ușor regăsiți la raft publicațiile de care aveți nevoie și cât de accesibil este sistemul de regăsire a informației și materialele ajutătoare (afișe și anunțuri orientative, mapa bibliotecii etc.)
- regăsesc ușor/este accesibil
  - regăsesc parțial/este parțial accesibil
  - nu regăsesc /este greu
8. Cât de des utilizați calculatoarele aflate în dotarea bibliotecii?
- zilnic
  - săptămânal
  - în sesiune
  - ocazional
  - nu utilizez
9. Cât de des folosiți laptopurile proprii în bibliotecă ?
- zilnic
  - săptămânal
  - în sesiune
  - ocazional
  - nu folosesc
10. Sunteți mulțumit de funcționarea rețelei wireless în bibliotecă?
- da
  - nu
  - parțial, da
  - parțial, nu



11. În regăsirea publicațiilor ați apelat la ajutorul bibliotecarului de serviciu?

- da
- nu
- nu am știut despre această posibilitate

12. Care a fost atitudinea bibliotecarului caruia i-ați solicitat ajutorul?

- foarte binevoitoare
- binevoitoare
- indiferentă
- derajantă

13. În general, sunteți mulțumit de ajutorul și asistența oferită de către bibliotecari în regăsirea informației, regăsirea publicațiilor, orientarea în bibliotecă etc.?

- da
- nu
- partial, da
- partial, nu

14. Sunteți mulțumiți de dotările privind mobilierul și de ambianța din bibliotecă? Vă satisfac acestea necesitățile de lectură și studiu?

- da
- nu
- partial, da
- partial, nu

15. Ocupația dvs ?

- student, an I
- student, an II
- student, an III
- masterand, an I
- masterand, an II
- doctorand
- cercetător
- cadru didactic universitar
- angajat
- altă categorie (specificați care)

16. Observații sau sugestii de îmbunătățire a activității și serviciilor oferite de biblioteca FSEGA:

.....

.....

.....

.....

# Library user satisfaction. An opinion survey conducted at the "Prof. Aurel Negucioiu" Faculty of Economics and Business Administration Library – a branch of the "Lucian Blaga" Central University Library

*Customer satisfaction is an important measure of service quality in libraries*  
(Filiz 2007)

## Authors

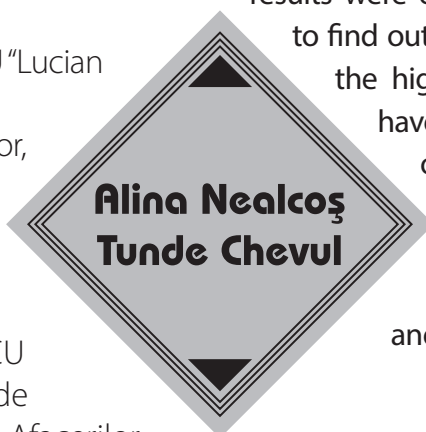
Alina NEALCOȘ - bibliotecar BCU "Lucian Blaga", Filiala Facultății de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor, Cluj-Napoca, România  
Email: [alina.nealcos@bcucluj.ro](mailto:alina.nealcos@bcucluj.ro);  
[alina.nealcos@econ.ubbcluj.ro](mailto:alina.nealcos@econ.ubbcluj.ro)

Tunde CHEVUL - bibliotecar BCU "Lucian Blaga", Filiala Facultății de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor, Cluj-Napoca, România  
Email: [tunde.chevul@bcucluj.ro](mailto:tunde.chevul@bcucluj.ro); [tunde.janko@econ.ubbcluj.ro](mailto:tunde.janko@econ.ubbcluj.ro)

## Abstract

The library is in the service of its users and the users' needs are the motor which determine all of its activities. Library users satisfaction it's the main motivation and objective of a library's activity. Our study aimed to measure the Economics and Business Administration Library users satisfaction, a branch of the „Lucian Blaga” Central University Library in Cluj-Napoca. Through the sociological method of the survey we gathered, analyzed,

synthesized and quantified the opinion and the feedback of our users regarding the activity of our library and the quality of our services. The results were encouraging and we were happy to find out about the positive feedback and the high level of satisfaction our users have. Nevertheless, we had our share of critics: observations, proposals, suggestions were made by the survey participants. All these helped us to improve, develop and grow as library.



## Keywords

- ▶ *library management,*
- ▶ *library services,*
- ▶ *user satisfaction,*
- ▶ *quality management,*
- ▶ *library statistics,*
- ▶ *library survey*

## Introduction

Information has revolutionized the way of thinking, transforming the very existence of society, changing all activities, the relations and connections between these, and libraries have become “technology spaces”, important infodocumentary structures<sup>1</sup>.

Guy Clair in *The customer service in the information environment* shows that a library's value is defined by its consumers/users<sup>2</sup>.





Without intending to conduct a study on library management, we consider it important for our research to present in what follows some aspects related to this subject.

Libraries, like all other institutions, have been obliged during the course of time to adapt to social changes, to revise their strategy, structures and objectives.

In the 1930's, a new library organization and management philosophy, called "library management", emerged, which included not only the management, but also the services, planning and strategies of a library. Management further developed into an administration system whose main characteristic was quality, based on the industrial model applied in the 1980's in USA, in the 1990's in the United Kingdom, and subsequently in Europe. Globalization has contributed to the extension of management: similar common services have developed, in which an important role is played by consumers. Thus, the concept of *total quality management (TQM)* has appeared<sup>3</sup>. This concept has been extended, used and applied to libraries.

However, compared to the economic model, there are differences in the way *TQM* is applied in libraries:

- education is a service;
- it is based on the user-library relationship;
- in education, users are guided, they are not offered services<sup>4</sup>.

Service quality can be measured considering the following requirements:

- measuring not only the consumer's perception of a service, but also the expectations of those involved in the relationship with customers;
- focusing on new and inexpensive services;
- respecting consumers;
- interest in creating an atmosphere and ambiance.

Consumer satisfaction is a challenge in any organization, consequently also in libraries<sup>5</sup>.

Satisfaction as a requirement of quality management comprises: user satisfaction, employee

satisfaction, satisfaction measured on the occasion of an event.

The satisfaction of users should be continuously measured through the interaction with these, in order to avoid the creation of gaps between their wishes and expectations.

By examining the consumers' needs, by using the most effective methods to measure these needs and by evaluating the success of each measure, libraries can gain an increasing role in cultural and education institutions. Libraries should place the consumer's needs at the top of their priority list. Although the term "consumer" employed to designate a library user may seem somewhat strange, we can try to redefine the library consumer as a person who needs something that we can provide.

The users' wishes and perceptions can be found out through anonymous individual surveys, focus groups or individual interviews. There might be a difference between the users' perception and the librarians' perception of the services provided. This is why the most indicated model to be applied is the one by which the library anticipates the user's needs, because the user's satisfaction is immediate and visible. The satisfaction of the user's needs also varies depending on aspects related to the environment, the library's setting and decoration style, which determine the degree of comfort and intimacy. Specific tools for measuring service quality and user satisfaction in libraries have been developed<sup>6</sup>, such as *SERVQUAL*<sup>7</sup>, *LibQUAL*<sup>8</sup>, *SERVPERF*<sup>9</sup>, which are really helpful; however, in our study we decided to use the classic sociological method of opinion survey.

*The "Prof. Aurel Negucioiu" Faculty of Economics and Business Administration Library (in short, the FEBA Library or the Economics Library)*

In what follows, we will present a brief description of our library, with its characteristics and particularities, an approach that we consider



necessary for a better understanding of the study results.

This library is a branch of the “Lucian Blaga” Central University Library, the main library that supports and sustains higher education in Cluj. The library is based and carries out its activity in the FEBA building of the “Babeş-Bolyai” University, providing the faculty’s teaching staff, students and PhD students with the facilities required for study, information, research and documentation. At the same time, through the authenticity and value of its collections, the “Prof. Aurel Negucioiu” FEBA Library has become a reference and attraction point for researchers as well as higher and secondary education teaching staff from other Romanian cities and counties, and even from abroad.

The Economics Library was founded in 1961, based on the collection of publications donated by the three-year Pedagogical Institute in Cluj-Napoca. During the course of years, the library has undergone a series of changes, both regarding the organization of its collections and its location. Since 2007, the library has been based on the ground floor of the faculty building, a bright, generous and modern space. In 2013, it was named after the university professor and economist Aurel Negucioiu, also receiving most of his personal library collection as a donation. The FEBA Library’s collection is organized based on an “open access” system, and is equipped with an anti-theft system and surveillance cameras. The library has three reading rooms that can sit about 120 users, special locations for laptops, IT equipment with individual work stations connected to the Internet. Also, library users have WI-FI access throughout the library space.

The library collection comprises 75,934 book volumes, 4435 periodical volumes and 127 CD/DVD volumes, of which about 24,000 volumes are found in the three reading rooms, and the rest in the library stores. There is also a collection available for loan

(about 18,000 volumes), which allows students to borrow publications for a period of up to 10 days, with the possibility of a loan extension.

Publications are processed by an automated system (the ALEPH 500 automated library system).

All important publications can be found in the online catalogue, which is common to the central library and all library branches (serving the faculties of the “Babeş-Bolyai” University) and can be accessed from the library’s website [www.bcucIuj.ro](http://www.bcucIuj.ro). In our library branch, traditional card cataloguing was discontinued in 2006, so that the online catalogue has become the main tool for searching, retrieving and locating the library resources.

Most of the library users are students, PhD students and teaching staff of the Faculty of Economics and Business Administration, but customers also include students from other faculties of the “Babeş-Bolyai” University and other universities in Cluj-Napoca, higher and secondary education teaching staff from Cluj and other counties or even from abroad, researchers, various professional categories (economists, accountants, retired persons, etc.). According to calculations based on statistical data, our library has on average 120 users per day.

The library’s opening hours are adapted to the structure of the academic year, taking into consideration the periods of teaching activities, examinations and holidays for students and teaching staff. Thus, during the teaching periods and exam sessions, the library is open from Monday to Friday between 8:00-20:00 and on Saturdays between 8:00-14:00, while during holidays the opening hours are from Monday to Friday between 8:00-14:00. The library is closed in August.

The presence of the library in the online environment is ensured by a web page on the website of the “Lucian Blaga” Central University Library: [www.bcucIuj.ro](http://www.bcucIuj.ro), in the section *Branch and special libraries*, as well as on the website of the Faculty



of Economics and Business Administration: <https://econ.ubbcluj.ro/>, in the section *Students – Libraries*, and also, by a Facebook profile (allowing much more effective communication with the library users).

The aim of our library is to meet the information, documentation and research needs of its users. The essence of our activity involves a permanent analysis of the library users' requirements and the leverage of all available resources and necessary means to meet these requirements. In this respect, permanent communication with the users and their feedback is important, being at the same time the main tool that guides and orients us in our activity.

## **Study of the users' requirements. Premises**

We started our research motivated by the idea of improving the activity of the library and the services provided by it. Initially, we aimed to use the results of the questionnaire as a basis to justify our requirements regarding the improvement of the library's facilities, requirements that we present periodically to the Dean of the Faculty and the Board of the Central University Library. As we received feedback from participants, we realized that this study was an excellent opportunity for us to improve our services and to find out the extent to which beneficiaries know and use the information and research tools and the resources available in the library, as well as the degree of satisfaction of their needs. Consequently, we used the results of the study to measure and quantify user satisfaction with the library's activity.

For the analysis of the proposed problems, we conducted a sociological survey, which is an extremely useful tool for such evaluations and is relatively easy to apply even by non-specialists in sociology.

The sociological survey was based on the inquiry method by means of a questionnaire. We used indirect inquiry by asking the subjects to complete a standard printed questionnaire.

The questionnaire is currently the most widely used tool in surveys, being extremely helpful for both the inquirer and the inquired. It places all inquired persons in the same psychological situation and at the same time ensures, through a simple noting system, the comparison of responses. The questionnaire method is effective, allowing the development and clarification of problems in a short time, so that the results received are real and can be more effectively implemented in practice<sup>10</sup>.

A mixed type of questionnaire was administered, which included 16 questions: 15 closed questions, with already formulated answers, the subjects being asked to choose the option/options that best suited them, and an open question, asking the participants to make suggestions and proposals. Of the 15 closed questions, questions 1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 and 14 were single-choice questions, allowing a single answer of all proposed answers, while questions 2, 3, 6 and 15 were multiple-choice questions, giving the possibility to choose one, more than one, or no answer.

## **Preparation of the questionnaire**

When designing the questionnaire and formulating the questions, the following aspects were considered: *To what extent do users know the information means available in our branch library? To what extent do they use these means and which specific means do they prefer in their research? How easy do they find it to access the information retrieval system? How do users assess the librarian-user relationship? Suggestions, observations and proposals made by users for improving the library's activity and services.*

The starting point was a questionnaire employed by our colleague Ancuța Fodor, a librarian at the "Lucian Blaga" Central University Library. She used sociological inquiry and the questionnaire method in a more extensive study regarding user satisfaction with the services provided by the faculty libraries,



branches of the Central University Library, which included our Economics Library.

This was an anonymous individual questionnaire administered to a representative sample of 70 subjects from November 2014 to March 2015. This period comprised both the winter session and the teaching activity period, and the reason why the questionnaire was applied over such a long time period was the change in the initial aim of our research.

Data were collected using the printed version of the questionnaire, in writing. Then, for effective data processing, an online variant of the questionnaire was developed and used, via the Google Drive application. We decided to employ the Google Drive application because this allows adequate centralization and synthesis of data, facilitating their subsequent processing and analysis. All answers were centralized in a *sheet*, an Excel document that was downloaded to a local drive.

For effective data processing, we used the MS Office Excel application. Thus, each question with the related answers was analyzed and the data were split, quantified and synthesized in graphic representations. For diagrams, we employed the *column* and *bar* options, which in our opinion best suited the type of data we worked with. We chose to use diagrams with both vertical and horizontal columns, providing the value data of the answers received. For questions 1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 and 14, we used the *Pivot Table* function to quantify the results and develop the diagrams, and questions 2, 3, 6 and 15 required splitting of the results into categories and their quantification using the option *Auto Sum -> More functions -> COUNTIF*.

In what follows, we present the diagrams for the 15 closed questions, with the mention that for question no. 16, a diagram was not considered necessary. Given that this was an open question, the formulation of an answer was left to the subjects.

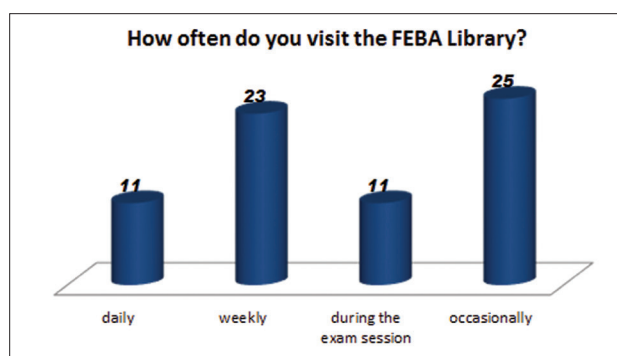


Fig. 1

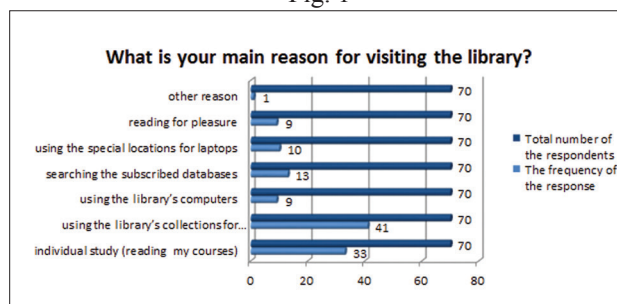


Fig. 2

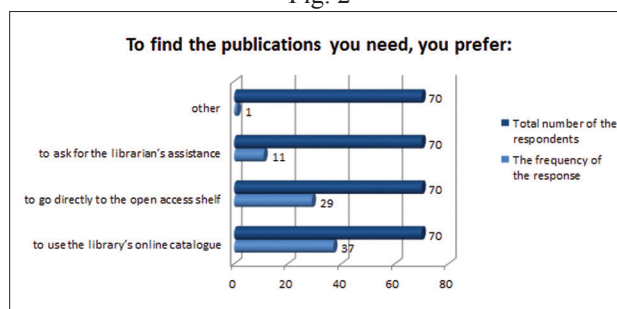


Fig. 3

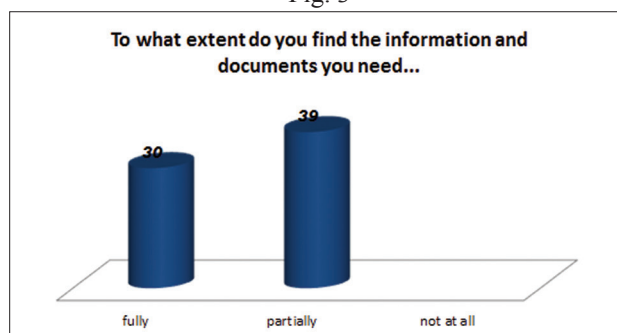


Fig. 4

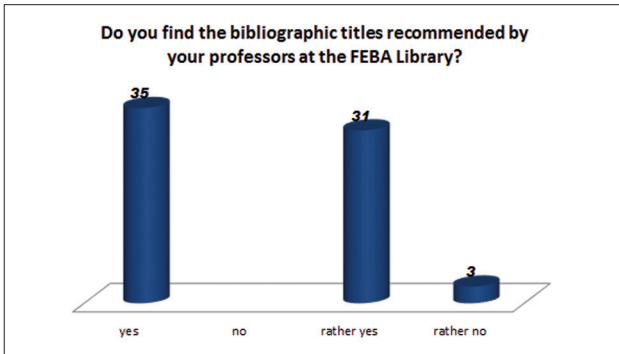


Fig. 5

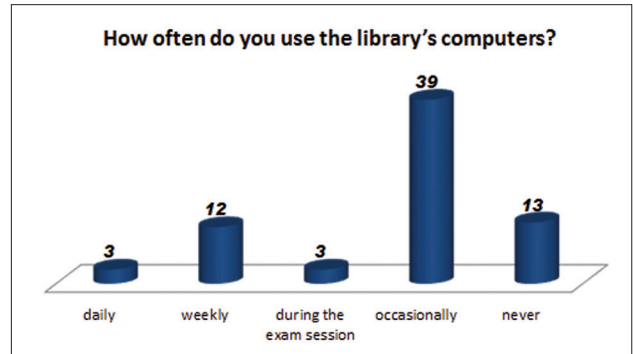


Fig. 8

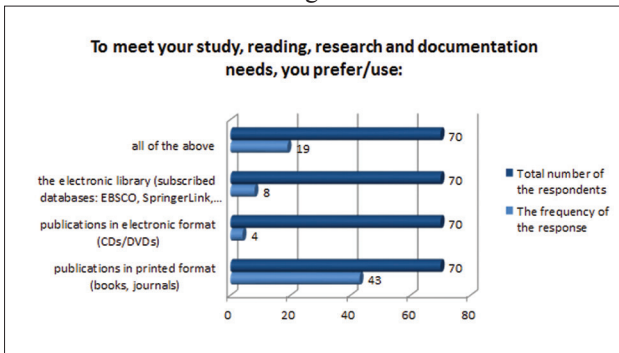


Fig. 6

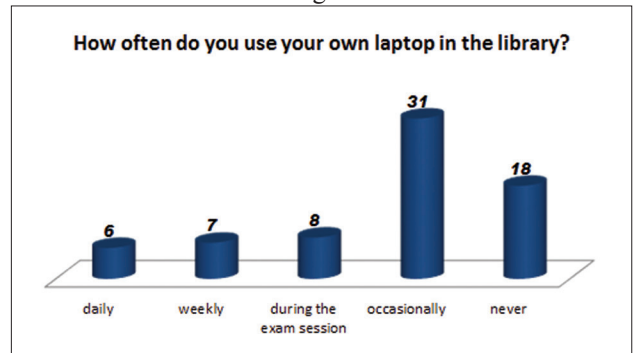


Fig. 9

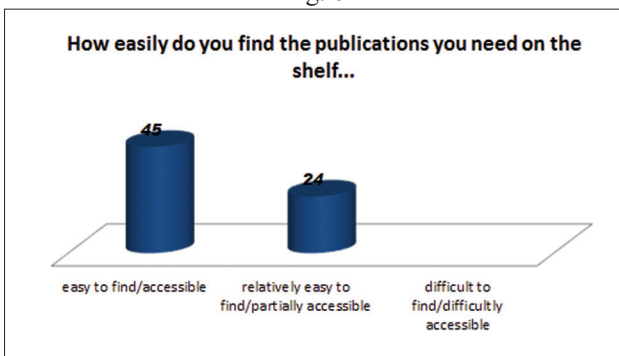


Fig. 7

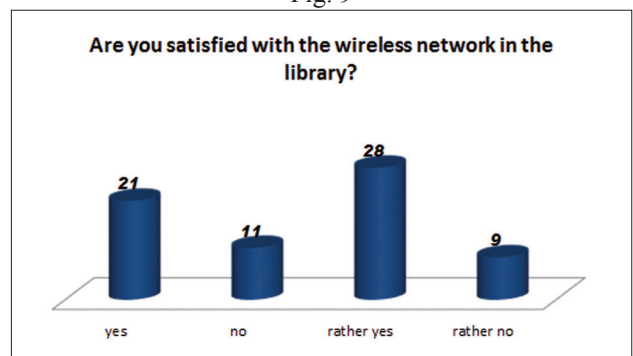


Fig. 10



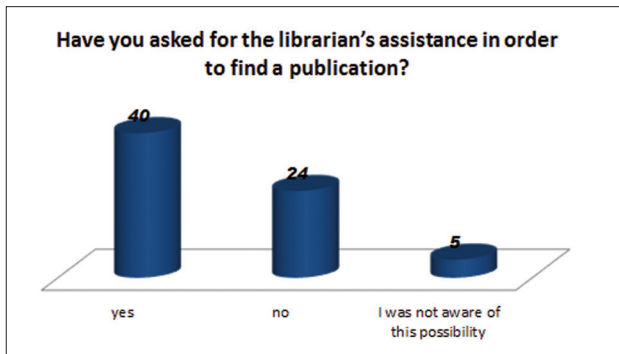


Fig. 11

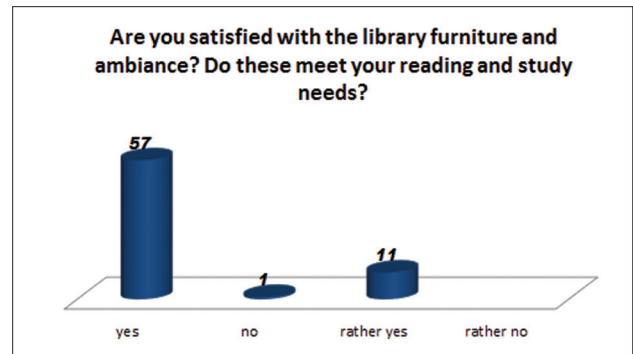


Fig. 14

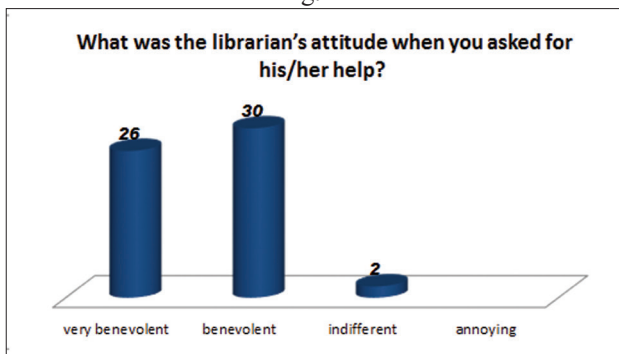


Fig. 12

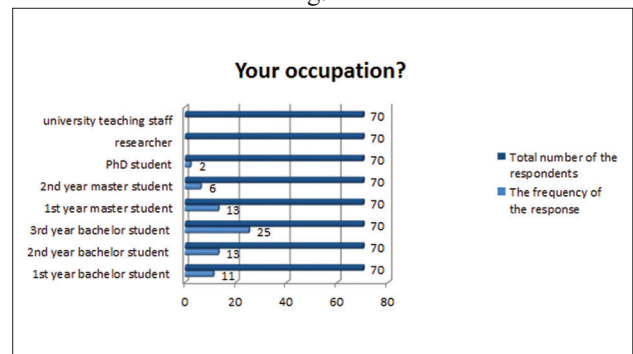


Fig. 15

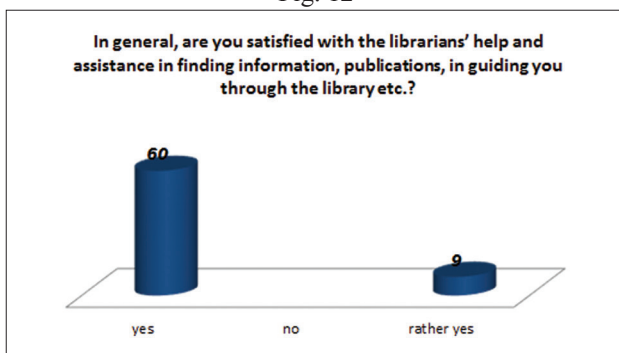


Fig. 13



## Comments

As shown in the graphic representation (*Fig. 1*), a large proportion of subjects, 35.71% (25), reported that they visited the library occasionally, 32.85% (23) attended it weekly, and approximately 15.71% (11) visited it daily and during the exam session.

Regarding the motivation and the purpose of library attendance, most of the users, 58.57% (41), visited the library to consult the collections and information materials available for various projects, graduation or master theses, PhD theses. Another 47.14% (33) attended the library to read their courses, while lower proportions attended it to search the subscribed databases (13=8.57%), to use the special locations for laptops (10=14.28%), to use the



library's computers, to read for pleasure (9=12.85%), as well as for other reasons (1=1.42%) (*Fig. 2*).

When it comes to finding the publications they needed, most of the subjects, 52.85% (37), indicated the fact that they preferred to use the library's online catalogue and then to search on the shelf. A lower proportion, 41.42% (29), preferred to go directly to the shelf, others asked for the librarian's assistance (15.71%=11), and a small proportion of 1.42% (1) preferred other modalities to find publications (*Fig. 3*).

The opinions regarding the retrieval of documents needed for study, projects, graduation theses, PhD theses, etc. were divided into two groups. A proportion of 55.71% (39) of the respondents indicated that they only partially found these materials, while 30 representing 42.85% reported to find all they needed. The "not at all" option was not checked by any of the subjects (*Fig. 4*).

The question referring to the retrieval of bibliographic titles recommended by the teaching staff was answered as follows: half of the subjects (35) reported to find the recommended publications, 44.28% (31) indicated that they found most of these, while 3 (4.28%) subjects answered that they rather did not find the recommended titles. None of the respondents checked the "no" option (*Fig. 5*).

Regarding the use of the library collections, most of the subjects (43=61.42%) predominantly used resources in printed format, while only 8 (11.42%) preferred to use subscribed databases (EBSCO, SpringerLink, Scopus, Emerald, ScienceDirect, Ebrary, etc.), 4 (5.71%) used electronic publications (CDs, DVDs), and 27.14% (19) reported to use a combination of all the variants mentioned above (*Fig. 6*).

Concerning the accessibility of the information retrieval system, the utility of guiding materials elaborated by librarians to assist users, and the easy access to the required resources, 64.28% (45) of the survey participants responded that the system was accessible, 24 (34.28%) considered it to be partially

accessible, while the "difficult to find" option, meaning that the system was difficultly accessible, was not chosen by any subject (*Fig. 7*).

The use of the library's technical equipment, i.e., the computers available to library patrons, was occasional in the case of most of the subjects (39=55.71%), followed by non-use, which was reported by a proportion of 18.57% (13), and weekly use (12=17.14%). Equal proportions of respondents used the library's computers daily and during the exam session: 4.28%, representing 3 answers (*Fig. 8*).

The frequency of use of personal laptops in the library, in special locations provided in the 3 reading rooms, was occasional for the majority of the survey participants, 44.28% (31). A proportion of 11.42% (8) used them only during the exam session, 10% (7) weekly, 8.57% (6) daily, and 25.71% (18) preferred not to use them (*Fig. 9*).

Maintaining a good Internet connection is a priority in our library, and this is largely ensured through the wireless network. We wanted to have the users' feedback regarding the functioning of the wireless network, which is why we introduced a question referring to this aspect. The answers show that most of the respondents expressed their satisfaction by checking the "yes" option (30%=12) and the "rather yes" option (40%=28). However, a significant proportion of 15.71% (11) and 12.85% (9) chose the "no" variant and the "rather no" variant, respectively, expressing in this way their dissatisfaction (*Fig. 10*).

The librarian-user relationship and the way librarians are perceived by users were also the focus of our attention.

The great majority of the subjects (57.14%=40) asked for the librarian's assistance when they wanted to retrieve the resources they needed, while a proportion of 34.28% (24) preferred to manage themselves, and 7.14% (5) were not aware of this possibility (*Fig. 11*).

Among those who asked for the librarian's assistance, 37.14% (26) considered the librarian's



attitude to be very benevolent, 42.85% (30) benevolent, and 2.85% (2) indifferent; the “annoying” option was not chosen by any of the respondents (*Fig. 12*).

The respondents’ degree of satisfaction with the help and assistance offered by librarians was generally high. Thus, 85.71% (60) of the subjects reported to be satisfied and 12.85% (9) were partially satisfied, while the “no” and “rather no” variants had 0 answers (*Fig. 13*).

The extent to which the library furniture and ambiance met the users’ study and reading needs was another aspect monitored in our research. A proportion of 81.42% representing 57 of the respondents were satisfied, 15.71% (11) were partially satisfied, while the “no” and “rather no” variants received 1 (1.43%) and 0 answers, respectively (*Fig. 14*).

Regarding the occupation of the inquired persons (*Fig. 15*), the majority were bachelor or master students, only two of the subjects attending PhD programs. Most of the students were 3rd year bachelor students (25=35.71%), followed by 2nd year bachelor students (13=18.57%) and 1st year master students (13=18.57%). First year bachelor students (11=15.71%) and 2nd year master students (6=8.57%) represented smaller proportions.

The answers to question 16, by which subjects were asked to make possible suggestions and observations for the improvement of the library’s activity and services, were varied. However, an analysis shows that these can be grouped into several categories. Thus, most of the suggestions referred to the library collections: requests to enrich the library collections with recent publications with updated content related to various research topics and in different languages (e.g., German, Hungarian, English), corresponding to the languages of the bachelor and master programs offered at FEBA; requests to make available more titles in more copies for loan at home. Another category of suggestions involved providing the library with new IT equipment: replacing the computers

available to the public with newer, high-performance ones, as well as installing special applications used by students in class; a better Wi-Fi connection in all three reading rooms. Other observations and requests were related to the library’s opening hours (an extension of the opening hours beyond 20:00 during weekdays and beyond 14:00 on Saturdays was required), to the library’s environmental conditions (a too high or too low temperature in the reading rooms, noisy doors), to the behavior of other library users (noisy), or to the librarians’ attitude towards users (librarians should be more friendly and patient when interacting with users). Some of the participants in the study expressed their satisfaction with the services of our library, considering that it possesses many varied resources and a space with a pleasant study atmosphere. Others refrained from any comment.

At a first look at the results of our study, the following can be observed: most of the users visit our library occasionally, being motivated by the possibility of consulting its collections for various projects, graduation or master theses, PhD theses; they prefer to use the online catalogue as a tool for retrieving the publications they need; for the most part, they find the publications they need and those recommended by their professors in class; they use in the first place resources in printed format; they consider the information retrieval system to be accessible; they occasionally use the library’s computers and special locations for laptops; they are partially satisfied with the functioning of the wireless network; they consider the librarians’ attitude to be friendly and are satisfied with the assistance offered by librarians; they are satisfied with the library ambiance, which they consider pleasant; most of the users are 3rd year bachelor students.

A deeper analysis, which involves establishing correlations between the various questions of the questionnaire, provides the necessary explanations, leading to a better understanding of the results obtained.





A comparison of the answers to questions 1, 2 and 15 and their correlation allow us to understand why occasional attendance of the library obtained the highest score. The majority of the participants in our survey were bachelor students in the 3rd year, which is the last year of the bachelor cycle at FEBA, involving the presentation of projects at the end of the year and of the study cycle. These students are interested in the first place in carrying out their semester projects and graduation theses, which is the main reason for attending the library, as shown by the answers to question 2 of the questionnaire, of which “using the library’s collections for projects, graduation or master theses, PhD theses, etc.” obtained the highest score (41). A closer look reveals that the “occasional” attendance answer to question no. 1 (*Fig. 1*) scored exactly the same as the “3rd year student” answer to question 15, more precisely, 25 (35.71%) (*Fig. 15*). It also appeared that the “occasional” option was most probably understood by the subjects as “whenever I need to use the library collections” and showed a higher attendance compared to the “during the exam session” option, but a lower attendance compared to the “daily” and “weekly” options. In understanding the survey data, we also have to take into account the specifics of the faculty served by our library. Economics is an extremely dynamic science. Social and economic challenges stimulate research in this area and accelerate changes, so that the most useful information is the latest and most updated information, which is also reflected in the economic literature. It can be easily understood that a book published 10 years ago is outdated in terms of content and can only be used for economic history studies. Our library, as a specialized library, tries to adapt to the particularities of the economic field and to provide its users with the latest and most topical information, but these requirements cannot always be fully met. The students’ behavior regarding the use of our library’s resources should also be evidenced. Some of them tend to get a

library card only during their final study years, i.e., 3<sup>rd</sup> year of bachelor degree and 2<sup>nd</sup> year of master degree, being motivated by the use of the library’s collections for graduation and master theses, while during the rest of their study years, they only use the materials provided in class by their professors.

The extent to which library users find in the library’s collections the publications they need, particularly those included in the compulsory bibliography for various disciplines, was another aspect investigated in our study. An analysis of the results obtained for questions 4 and 5 of the questionnaire gives an idea of how the users’ study, documentation and research needs are met. Thus, when it comes to finding the documents they need, the majority of the subjects mention that they find them “partially” (39 answers, see *Fig. 4*). This means that part of the resources can be found, and part of them not. This is obvious if we look at the answers to question no. 16, which asked the respondents to make proposals, suggestions and observations for improving the library’s activity and services. Most of the suggestions referred to an enrichment of the library collections with recent publications, in larger numbers of copies. However, the publications recommended by the teaching staff and included in the compulsory bibliography for different disciplines were found in the library collections by the majority of the students (*Fig. 5*), and this can only make us happy. It is important to mention here that this result is due to our good collaboration with the professors of the faculty regarding the acquisition of new publications. Professors are periodically invited to make proposals for the acquisition of Romanian and foreign publications, in the first place those included in the compulsory bibliography of the disciplines they teach; these are centralized and, through the Procurement Department of the “Lucian Blaga” Central University Library, we purchase these publications in priority. Also, many publications are acquired by the library as donations, through the



generosity of the teaching staff. Professors consult the library collections in order to draw up the bibliography for the disciplines taught, which they subsequently recommend to students. At the same time, we periodically send to the teaching staff, via email, a list with the new titles of publications acquired by the library, we post these publications on the faculty's website, in the section *Recent publications*, and on our Facebook page, and we also have a stand at the entrance to the library where we exhibit them.

Another aspect investigated in the study was how the beneficiaries of our library use the information retrieval tools and how accessible they consider the entire information retrieval system developed by librarians to assist them. Our aim is to facilitate access and streamline this system so as to minimize the waiting time. Given the specifics of our branch library, with open access collections organized by areas of economic interest, the most effective way to retrieve a publication is to search for the publication in the online catalogue, note its bibliographic data, of which the shelf mark is the most important (indicating the subject and the room where it can be found, as well as its loan status), then go to the open access shelf. Questions 3, 6 and 7 provide user feedback. Most of the respondents preferred to use the library's online catalogue as the main tool for retrieving the desired publications (see *Fig. 3*), they preferred to use our collections in printed format (see *Fig. 6*), and easily found the publications they needed, considering the information retrieval system to be accessible (see *Fig. 7*). These results can only make us happy and encourage us to continue in the future to meet the students' needs by: user training sessions, guiding materials developed by librarians such as the library's brochure, PowerPoint presentations, posters and announcements, the on-duty librarian system, by which a librarian (in addition to the desk librarian) is responsible every day for providing users with assistance throughout the library. User training sessions are conducted in collaboration with the faculty's teaching staff, being mainly intended for

1<sup>st</sup> year bachelor students, but also for other study years depending on the professors' requirements, throughout the course of the year, based on student group scheduling.

For us librarians, our relationship with users, the way we are perceived by and interact with library patrons is also important. These aspects were monitored in our study by means of questions 11, 12 and 13 of the questionnaire. An analysis of responses shows a gratifying result: most users asked for the on-duty librarian's assistance (see *Fig. 11*), considered the librarian's attitude to be friendly (see *Fig. 12*) and, in a high proportion, were satisfied with the assistance provided by the librarian (see *Fig. 13*), even though question no. 16 included observations requiring more kindness and patience from our part. We consider the users' positive feedback as an appreciation of our work and sustained efforts to meet our customers' needs, which are continuously changing. We have adopted a flexible attitude in this respect and we are always focused on developing effective tools to create a maximum of satisfaction and comfort for our patrons. Users are the focus of our activity, and everything we do is oriented towards meeting their needs. We are aware that librarians are representatives of the library in its relationship with users, and that our library's image depends on the librarians' behavior, professional training and activity. A competent, well-trained librarian, who is aware of his/her role in guiding and facilitating access to scientific information, who communicates with users in a friendly and effective way, creates a favorable image of the library among its beneficiaries and the community to which they belong.

With the same purpose of optimally meeting our users' needs, we have channeled our efforts towards creating a pleasant ambiance in the library, so that readers can feel comfortable and enjoy the best study conditions. These aspects are related to the presence of a generous and bright space, adequate furniture regarding both the storage space for publications and work desks for students, as well as to the organization of the space in



a pleasant ergonomic manner, and to the maintenance of cleanliness and silence in the library. We were happy to find out that our efforts yielded the expected results: 57 of the participants in the survey reported to be satisfied with the conditions offered (see *Fig. 14*). We wish to emphasize the fact that the library's furniture, location and IT equipment were provided by FEBA, our reliable partner, with which we have a fruitful collaboration and on whose support we can always count.

## Conclusions

The development and administration of the survey, as well as the analysis of the results obtained, was a useful experience and a real help for our library. Our users' feedback allowed us to find out where we stood, which were our strengths and weaknesses, where to focus our attention and which objectives to pursue in the future to provide the best quality services and to optimally meet the needs of our customers.

We found that, overall, users were satisfied with the services provided by us, they knew how to use the information retrieval tools (e.g., the online catalogue) as a result of attending the training sessions organized by us daily, and they considered the entire information retrieval system accessible, easy to use and practical; they mainly used the library's collections in printed format, they retrieved a considerable proportion of the publications included in the compulsory bibliography for the studied disciplines, they were satisfied with the help and assistance offered by librarians, as well as with the library ambiance. We were happy to see that our work and efforts to provide the best possible services are appreciated, and this can only motivate us to continue in the same direction in the future.

We particularly appreciated the suggestions, observations and proposals made by participants in the survey. Some of the complaints were solved in a very short time or right away, such as those related to the library environment (a too high or too low

temperature in the reading rooms, noisy doors), the users' behavior (noise in the reading rooms) or the librarians' attitude towards users (librarians should be more friendly and patient). Other complaints required a longer time period and underlay medium- and long-term objectives.

Most of the requests referred to the enrichment of the library collections with recent publications with updated content, available for loan at home, in Romanian, Hungarian, German or English, corresponding to the faculty's study languages. Starting from this request, we tried to pay increasing attention to our acquisition policy. In 2015, right after the administration of the questionnaire, we made, with the help and collaboration of our colleagues at the Procurement Department of the Central University Library, an important purchase of business and entrepreneurship books specially requested by our users, followed by other purchases in the field of marketing, management, general economics, finance, econometrics (in Romanian, English, Hungarian); these publications entered the library's collections during the course of 2015 and 2016. At the same time, we searched for new ways of procurement of publications. In our library branch, there are two main ways of acquisition, to enrich the library collections: purchase through the Procurement Department of the "Lucian Blaga" Central University Library, and direct donation, through the generosity of authors, professors at FEBA, and their collaborations with the business environment, various institutions and organizations in Romania and abroad. We identified a third possible modality: purchasing publications (particularly in foreign languages) through grants, based on the collaboration with the faculty's teaching staff, or through direct purchase by the faculty. This possibility is in the process of being tested and its viability remains to be proved in the future. Along with collections in printed format, an important information resource that the library makes available



to its users is represented by databases, a scientific resource comprising millions of documents in electronic format, in various fields and in different languages, which offers access to the latest scientific information published by specialists around the world. Access to these databases can be provided both in the institution and at a distance (at home). As shown by our study, this inexhaustible and valuable resource was less known and accessed by the library's users or was even completely unknown to them, which led us to promote it among our customers. Thus, in collaboration with the teaching staff of FEBA, we conducted campaigns to inform and train our users to access and search the subscribed databases. In the meantime, things have changed: students, particularly 3<sup>rd</sup> year bachelor students and master students, currently come to the library especially to use the subscribed databases.

The second most frequent request of participants in the study involved providing the library with newer high-performance IT equipment and a better WI-FI connection throughout the library. The library computers available to the public are used for searching the online catalogue, the subscribed databases, for text editing and group work for various projects and graduation/master theses, on a daily basis. At the time of the study, there were 16 work stations available, but some of these had problems with the operating system, hardware equipment or Internet connection, being more or less functional. As a result of the observations made, we asked the FEBA Dean's Office to replace the existing computers with new high-performance ones and we removed the computers that were not 100% functional. We also observed a change in the students' behavior regarding the use of IT equipment: the library's computers are being less used and an increasing number of students prefer to use their own laptops in the library. The Internet connection in the library is provided by cable for desktops and by WI-FI for laptops, tablets

and cell phones. At the time of the survey, the WI-FI connection was provided by one wireless router that covered the entire library space. Following the observations made by users regarding the deficient WI-FI connection, we reached out to the Dean's Office of the Faculty, and 3 wireless routers were installed in the library, one in each reading room.

The requests of participants in our study included the extension of the library's opening hours beyond 20:00 during weekdays and beyond 14:00 on Saturdays. We took note of the users' wish, but we considered (by objectively observing their behavior) that the library's opening hours met their study needs and that no extension was necessary.

In the future, we aim to develop more surveys and administer them periodically, so that we can constantly be informed of our users' needs and even anticipate them, according to quality management principles. We are aware of the fact that our users' needs are constantly changing, that student generations change every year and therefore, library users change (new users appear, who have needs and requirements that most often differ from those of the previous generations).

## Notes

1. JANKO, Tunde. Reorganizarea și optimizarea activităților la biblioteca de Științe Economice și Gestiunea și Gestiunea Afacerilor, filiala Bibliotecii Centrale Universitare "Lucian Blaga". In: *Bibliorev*, nr. 20. [online], [accessed on 9 May 2016]. Available at: <http://www.bcucluj.ro/bibliorev/arhiva/nr20/bibliol.html>
2. QUINN, Brian. Adapting service quality concepts to academic libraries. In: *The Journal of Academic Librarianship*, 1997, vol. 23, no. 5, p. 359-369. [online], [accessed on 12 June 2016]. Available at: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133397900331>



3. SKALICZKI, Judit. *A könyvtárak korszerű irányítási és szolgáltatási rendszere: a minőségmenedzsment*. [online], [accessed on 8 April 2016]. Available at: [http://olvasas.opkm.hu/Plugins/Interactive/Media/521/media/skaliczki\\_minmentanulmany.pdf](http://olvasas.opkm.hu/Plugins/Interactive/Media/521/media/skaliczki_minmentanulmany.pdf)

4. MIRON, Luminița. Managementul total al calității în bibliotecile universitare cu aplicare la Serviciul Referințe al BCU. In: *UNIBIB*, februarie 2009, nr. 23. [online], [accessed on 24 March 2016]. Available at: <http://www.bcub.ro/cataloge/unibib/managementul-total-al-calitatii-in-bibliotecii-universitare-cu-aplicare-la-serviciul-referinte-al-bcu>

5. BROWN, David; SEN, Barbara. The undergraduate prospectus as a marketing tool for academic libraries. In: *New Review of Academic Librarianship*, 2010, vol. 16, no.2, p.160-191. [online], [accessed on 10 May 2016]. Available at: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13614531003791725>

6. JAYASUNDARA, Chamjnda; NGULUBE, Patrick; MINISHI-MAJANJA, K. Mabel. Using focus groups to investigate service quality determinants for customer satisfaction in selected university libraries in Sri Lanka. In: *South African Journal of Libraries & Information Science*, 2010, vol.76, no.2, p.118-128. [online], [accessed on 9 May 2016]. Available at: <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/75/67>

7. Internet forum. Wikipedia: The Free Encyclopedia. *SERVQUAL*. [accessed on 12 May 2016]. Available at: <https://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL>

8. Internet website. LibQUAL+. Charting Library Service Quality. *What is LibQUAL+?*. [accessed on 5 July 2016]. Available at: [https://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info)

9. Internet website. IGI-Global. Disseminator of Knowledge. *What is SERVPERF*. [accessed on 20 June 2016]. Available at: <http://www.igi-global.com/dictionary/servperf/26684>

10. MANOLACHE, Julieta. Orientarea activității bibliotecii către cerința de informare a cititorilor: sondaj de opinie realizat la Biblioteca de Istorie –

filială a B.C.U. M. Eminescu. In: *BIBLOS*, 2002, nr. 14, p. 33. [online], [accessed on 26 October 2016]. Available at: <http://www.bcu-iasi.ro/docs/biblos/biblos14/pag32.pdf>

## SELECTIVE BIBLIOGRAPHY

### Books

1. ABBOTT, Christine. *Könyvtári és információs szolgáltatások teljesítménymérése*. Budapest: Országos Széchényi Könyvtár, 1998, 64 p., ISBN 963-200-381-0.

2. COOTE, Helen. *Hétköznapi Marketing*. Budapest: Országos Széchényi Könyvtár, 1998, 52 p., ISBN 963-200-378-0.

3. SKALICZKI, Judit; ZALAINÉ KOVACS, Eva. *Minőségmenedzsment a könyvtárba*, Veszprém-Budapest: Veszprémi Egyetemi Kiadó, 2001, 200 p., ISBN 963-949-517-4.

### Journal articles

4. BROWN, David; SEN, Barbara. The undergraduate prospectus as a marketing tool for academic libraries. In: *New Review of Academic Librarianship*, 2010, vol. 16, no. 2, p. 160-191. [online], [accessed on 10 May 2016]. Available at: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13614531003791725>

5. FELDMANN, Louise; WESS, Lindsey; MOOTHART, Tom. An Assessment of Student Satisfaction with a Circulating Laptop Service. In: *Information Technology & Libraries*, 2008, vol. 27, no. 2, p. 20-26. [online], [accessed on 9 May 2016]. Available at: <http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/3254>

6. GISEL, Brito; VERGUEIRO, Waldomiro. Percepción de la calidad de las bibliotecas académicas brasilenas: aplicación del método Serqual In: *Ibersid*, 2010, vol. 4, p. 187-194. [online], [accessed on 9 May 2016]. Available at: <http://www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3845>



7. JANKO, Tunde. Reorganizarea și optimizarea activităților la biblioteca de Științe Economice și Gestiunea și Gestiunea Afacerilor, filiala Bibliotecii Centrale Universitare “Lucian Blaga”. În: *Bibliorev*, nr. 20. [online], [accessed on 9 May 2016]. Available at: <http://www.bcucuj.ro/bibliorev/arhiva/nr20/biblio1.html>
8. JAYASUNDARA, Chamjnda; NGULUBE, Patrick; MINISHI-MAJANJA, K. Mabel. Using focus groups to investigate service quality determinants for customer satisfaction in selected university libraries in Sri Lanka. In: *South African Journal of Libraries & Information Science*, 2010, vol. 76, no. 2, p.118-128. [online], [accessed on 9 May 2016]. Available at: <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/75/67>
9. MANOLACHE, Julieta. Orientarea activității bibliotecii către cerința de informare a cititorilor: sondaj de opinie realizat la Biblioteca de Istorie – filială a B.C.U. M.Eminescu. În: *BIBLOS*, 2002, nr. 14, p. 33-41. [online], [accessed on 26 October 2016]. Available at: <http://www.bcu-iasi.ro/docs/biblos/biblos14/pag32.pdf>
10. MIRON, Luminița. Managementul total al calității în bibliotecile universitare cu aplicare la Serviciul Referințe al BCU. În: *UNIBIB*, februarie 2009, nr. 23. [online], [accessed on 24 March 2016]. Available at: <http://www.bcub.ro/cataloge/unibib/managementul-total-al-calitatii-in-bibliotecii-universitare-cu-aplicare-la-serviciul-referinte-al-bcu>
11. NITECKI, Dauta. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. In: *Journal of Academic Leadership*, 1996, vol. 5, p. 181-190. [online], [accessed on 10 May 2016]. Available at: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133396900567>
12. QUINN, Brian. Adapting service quality concepts to academic libraries. In: *The Journal of Academic Librarianship*, 1997, vol. 23, no. 5, p. 359-369. [online], [accessed on 12 June 2016]. Available at: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133397900331>

### Web resources

13. Internet forum. Wikipedia: The Free Encyclopedia. *SERVQUAL*. [accessed on 12 May 2016]. Available at: <https://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL>
14. Internet website. LibQUAL+. Charting Library Service Quality. *What is LibQUAL+?*. [accessed on 5 July 2016]. Available at: [https://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info)
15. Internet website. IGI-Global. Disseminator of Knowledge. *What is SERVPERF*. [accessed on 20 June 2016]. Available at: <http://www.igi-global.com/dictionary/servperf/26684>
16. MIKULAS, Gabor. *Menedzsment* [online], [accessed on 5 May 2016]. Available at: <http://www.gmconsulting.hu/wp-content/uploads/2011/11/1-fejezet.pdf>
17. SKALICZKI, Judit. *A könyvtárak korszerű irányítási és szolgáltatási rendszere: a minőségmenedzsment*. [online], [accessed on 8 April 2016]. Available at: [http://olvasas.opkm.hu/Plugins/Interactive/Media/521/media/skaliczki\\_minmentanulmany.pdf](http://olvasas.opkm.hu/Plugins/Interactive/Media/521/media/skaliczki_minmentanulmany.pdf)





## ANNEX

### Structure of the questionnaire

Questionnaire No.

The “Prof. Aurel Negucioiu” Faculty of Economics and Business Administration Library is conducting an opinion survey regarding the degree of user satisfaction with the services provided. For this purpose, please complete the questionnaire below and check the desired option.

The questionnaire is anonymous.

Thank you for your cooperation.

1. How often do you visit the FEBA Library?

- daily
- weekly
- during the exam session
- occasionally

2. What is your main reason for visiting the library?

- individual study (reading my courses)
- using the library’s collections for projects, graduation or master theses, PhD theses etc.
- the library’s computers
- searching the subscribed databases
- using the special locations for laptops
- reading for pleasure
- other reason (name it)

(Total number of respondents; Frequency of responses)

3. To find the publications you need, you prefer:

- to use the library’s online catalogue
- to go directly to the open access shelf
- to ask for the librarian’s assistance
- other (name it)

4. To what extent do you find the information and documents you need for study, projects, graduation or master theses, PhD theses etc.?

- fully
- partially
- not at all

5. Do you find the bibliographic titles recommended by your professors at the FEBA Library?

- yes
- no
- rather yes
- rather no



6. To meet your study, reading, research and documentation needs, you prefer/use:
- publications in printed format (books, journals)
  - publications in electronic format (CDs/DVDs)
  - the electronic library (subscribed databases: EBSCO, SpringerLink, Scopus, Emerald, ScienceDirect, Ebrary etc.)
  - all of the above
7. How easily do you find the publications you need on the shelf and how accessible are the information retrieval system and the guiding materials (posters and orientation announcements, the library brochure etc.)?
- easy to find/accessible
  - relatively easy to find/partially accessible
  - difficult to find/difficultly accessible
8. How often do you use the library's computers?
- daily
  - weekly
  - during the exam session
  - occasionally
  - never
9. How often do you use your own laptop in the library?
- daily
  - weekly
  - during the exam session
  - occasionally
  - never
10. Are you satisfied with the wireless network in the library?
- yes
  - no
  - rather yes
  - rather no
11. Have you asked for the librarian's assistance in order to find a publication?
- yes
  - no
  - I was not aware of this possibility
12. What was the librarian's attitude when you asked for his/her help?
- very benevolent
  - benevolent
  - indifferent
  - annoying





13. In general, are you satisfied with the librarians' help and assistance in finding information, publications, in guiding you through the library etc.?

- yes
- no
- rather yes
- rather no

14. Are you satisfied with the library furniture and ambiance? Do these meet your reading and study needs?

- yes
- no
- rather yes
- rather no

15. Your occupation?

- 1st year bachelor student
- 2nd year bachelor student
- 3rd year bachelor student
- 1st year master student
- 2nd year master student
- PhD student
- researcher
- university teaching staff
- employee
- other category (name it)

16. Observations and suggestions for improving the FEBA Library's activity and services:

.....

.....

.....

.....

# Recenzii

## Autor

Drd. Emilia Enache  
Institutul de matematică „Simion Stoilov” al  
Academiei Române

**LIBRARY Technology Essentials.**  
**12 vol. Coordonator : Ellyssa**  
**Kroski. Lanham; Boulder;**  
**New York; London: Editura**  
**Rowman & Littlefield, 2015.**

Extinderea internetului la nivel global, dezvoltarea fără precedent a echipamentelor de calcul și posibilitatea de a le achiziționa la prețuri accesibile au creat un mare interes pentru automatizarea și informatizarea bibliotecilor prin intermediul sistemelor integrate, pentru bibliotecile digitale, pentru publicarea electronică și procesele de digitizare, pentru bazele de date și depozite instituționale, pentru introducerea celor mai moderne tehnologii informaționale.

Parte din aceste tehnologii implementate în biblioteci sunt tratate pe larg în cele 12 volume ale seriei *Library Technology Essentials* apărută în anul 2015 la Editura Rowman & Littlefield, SUA.

Seria *Library Technology Essentials* își propune să sprijine bibliotecarii în utilizarea celor mai noi tehnologii de astăzi, dar, în același timp, încearcă să-i pregătească și pentru cele de mâine. Bibliotecile contemporane încearcă să se adapteze consumului uriaș de informații, progreselor tehnologice și așteptărilor în creștere ale utilizatorilor prin elaborarea unor modalități inovatoare de a rămâne relevante într-o lume digitală care se schimbă rapid. Această colecție de ghiduri de bibliotecă propune

căi de inovare prin instrucțiuni pas-cu-pas. Scrise de experți de top din domeniu, aceste manuale servesc drept poartă de acces spre cele mai noi, promițătoare și neașteptate tendințe tehnologice.

Fiecare carte a seriei urmează aceeași structură. Capitolele „Proiecte” din fiecare volum descriu inițiative de bibliotecă ce pot fi puse în practică atât de către cititorii începători cât și de cei avansați, deoarece ele se adresează tuturor segmentelor de public și nivelurilor de expertiză tehnică. Proiectele și temele propuse variază de la unele mai simple „Cum să folosești tehnologia purtabilă în biblioteca ta” sau „Cum să creezi o expoziție digitală cu Microsoft Kinect” până la unele mai avansate, cum ar fi „Cum să implementezi managementul cunoașterii în bibliotecă” și „Cum să folosești jocul în activitățile bibliotecilor”. Cititorii de toate nivelurile de calificare vor găsi informații de mare interes în aceste cărți.

„Am observat o nevoie acută pentru un set practic de ghiduri pe care bibliotecile să le folosească pentru a se informa cu privire la modul în care noile tehnologii le pot ajuta în implementarea unor programe și servicii care să se potrivească cu așteptările utilizatorilor lor”, spune coordonatoarea seriei, Ellyssa Kroski care este director IT la Institutul de Drept din New York, editor și autoare a 22 de cărți, câteva dintre ele premiate. Ea este bibliotecar și profesor la Institutul Pratt. Ellyssa Kroski participă în fiecare an la conferințe internaționale unde vorbește despre noile tendințe tehnologice și despre strategiile digitale folosite în biblioteci.

Marshall Breeding, specialist în tehnologiile de bibliotecă, autor al mai multor cărți în domeniu, recomandă cu entuziasm seria *Library Technology*



**Emilia  
Enache**



*Essentials*. El arată că „Ellyssa Kroski a coordonat o colecție care aduce o contribuție importantă la practica profesională a tehnologiilor de bibliotecă”.

Vom prezenta în cele ce urmează, cele 12 lucrări cuprinse în această serie, achiziționate de Catedra de Științele Informării și Documentării de la Facultatea de Litere a Universității din București:

1. *Wearable Technology: Smart Watches to Google Glass for Libraries (Tehnologii ușor de purtat: De la ceasurile inteligente la ochelarii Google pentru biblioteci)* by Tom Bruno

Volumul oferă o imagine de ansamblu, cuprinzătoare asupra tehnologiilor ușor de purtat (ceasurile inteligente și ochelarii Google), funcționalitățile disponibile ale acestora, avantajele și limitele acestui tip de tehnologie și moduri de a o utiliza în bibliotecă. Cititorii pot afla avantajele și dezavantajele *ochelarilor Google* și ale altor dispozitive. De asemenea, ei descoperă modul în care pot fi utilizate aceste noi instrumente pentru efectuarea traducerilor, crearea de videoclipuri, furnizarea de servicii de referințe pentru mobil și multe altele.

2. *MOOCs and Libraries (Cursurile masive deschise on-line și bibliotecile)* by Kyle K. Courtney

Cursurile masive deschise on-line (Massive Open Online Courses-MOOCs) au devenit foarte populare în ultimii ani, câștigând, de asemenea, și atenția bibliotecilor. Există mai multe potențiale roluri ale MOOCs pentru biblioteci, inclusiv dezvoltarea, susținerea, evaluarea, modelarea, predarea și conservarea. Aici sunt prezentate aceste roluri: cum pot fi utilizate MOOCs pentru instruirea personalului sau pentru instruirea bibliografică, cum sprijină curriculum-ul universitar și multe altele.

3. *Free Technology for Libraries (Tehnologii gratuite pentru biblioteci)* by Amy Deschenes

Bibliotecile se confruntă permanent cu provocarea de a echilibra bugetele în continuă scădere îmbunătățind în același timp, în mod constant,

serviciile de bibliotecă. O modalitate de a face față acestei provocări este de a maximiza utilizarea aplicațiilor și resurselor gratuite în bibliotecă. *Free Technology for Libraries* ajută cititorii să descopere cum se pot implementa soluții tehnologice de vârf în cadrul organizației pentru a crea intranet/rețele locale și baze de cunoștințe/date, realizarea de webinars (seminarii bazate pe web) și conferințe, gestionarea resurselor electronice, urmărirea statisticile de bibliotecă, promovarea bibliotecii și multe altele, toate fără niciun cost.

4. *Makerspaces in Libraries (Spații de lucru în biblioteci)* by Theresa Willingham and Jeroen De Boer

*Makerspaces*, denumite uneori *hackerspaces* sau *fablabs*, sunt spații creative în care oamenii se pot aduna pentru a crea, inventa și învăța. *Makerspaces* sunt din ce în ce mai populare atât în bibliotecile publice cât și în cele universitare, oferind un nou mod de a atrage utilizatorii și de a da valoare serviciilor tradiționale de bibliotecă. Folosind acest ghid pas-cu-pas, bibliotecarii pot descoperi modul cum să creeze un astfel de spațiu în cadrul propriei biblioteci.

5. *Knowledge Management for Libraries (Managementul cunoașterii în biblioteci)* by Valerie Forrestal

*Knowledge Management for Libraries* îi ghidează pe cititori în procesul de planificare, dezvoltare și lansare a propriei baze de cunoștințe de bibliotecă. Această carte prezintă modalități de aplicare a unor instrumente care ajută utilizatorii să comunice, să colaboreze, să schimbe documente și fișiere și să clarifice și să simplifice fluxul de lucru prin intermediul unor proiecte, cum ar fi: crearea unui sistem de management al documentelor cu Google Drive, construirea unei baze de cunoștințe bazate pe internet folosind soft-ul *Wiki*, crearea unei rețele sociale private pentru personal cu *Yammer*, crearea unui sistem de organizare colectiv (organizational commons) cu *WordPress*, construirea unui site



intranet de bibliotecă cu *Microsoft SharePoint*, crearea unui FAQ (Frequently asked questions) dinamic cu *Springshare* și *LibAnswers*.

6. *WordPress for Libraries (WordPress pentru biblioteci)* by Chad Haefele

*WordPress* este nu doar cel mai popular software de blogging din lume, dar este și un puternic sistem de management al conținutului folosit de peste 23% dintre site-uri. Versiunea curentă a fost descărcată de aproape 20 de milioane de ori, iar comunitatea *WordPress* a creat mai mult de 38000 de *plugin-uri* (programe) pentru a extinde și îmbunătăți sistemul. Bibliotecile folosesc această tehnologie pentru a crea site-uri orientate către această comunitate, blog-uri, ghiduri de subiect, arhive digitale și multe altele. Această carte îi ghidează pe cititori prin întregul proces de creare a unui site *WordPress* pentru biblioteca lor, oferă sfaturi și sugestii pentru utilizarea temelor și a *plug-in-urilor* pentru bibliotecă și explică modul de utilizare al *WordPress* pentru a crea site-uri moderne.

7. *Game It Up!: Using Gamification to Incentivize Your Library (Joacă-te! Folosirea "gamification" pentru dezvoltarea bibliotecii tale)* by David Folmar

O nouă tendință în ambele sectoare, de afaceri și de educație, este folosirea principiilor jocurilor și a tehnicilor de joc în scenarii non-joc pentru a promova angajamentele și pentru învățare. Specialiștii cu experiență în marketing își schimbă strategiile prin folosirea jocului, oferind utilizatorilor ecusoane de fidelitate, stimulente de *check-in* și recompense pentru realizări, iar angajatorii inteligenți mizează pe acest nou trend în procesele lor de formare și de inovare. În acest volum cititorii descoperă modul în care pot utiliza tehnici de design pentru jocuri pentru a atrage utilizatorii și pentru a motiva personalul din bibliotecă. Această carte va ghida bibliotecarii în demersul lor de încorporare a jocului în instruire bibliografică, instruire ale personalului, în utilizarea catalogului on-line și în multe altele.

8. *Data Visualizations and Infographics (Vizualizarea datelor și infografica)* by Sarah K. C. Mauldin

Graficele care reprezintă date sau idei complexe sunt adesea mai ușor înțelese și folosite de oameni decât statisticile obișnuite. O hartă în culori diferite pentru a reprezenta opțiunile religioase sau nivelul veniturilor le permite cercetătorilor să identifice rapid tendințele și să creeze modele. Noile instrumente și aplicații gratuite oferă bibliotecarilor posibilitatea de a organiza și utiliza date prin crea rapidă a unor astfel de grafice. Acest ghid complet oferă instrumentele și ideile de a utiliza *infografica* și tehnicile de vizualizare a datelor din bibliotecă.

9. *Mobile Social Marketing in Libraries (Marketingul social mobil în biblioteci)* by Samantha C. Helmick

*Snapchat*, folosit pentru trimiterea fotografiilor și videoclipurilor pentru telefonul mobil, *Instagram*, pentru mobil similară și *Vine*, aplicație de făcut videoclipuri de șase secunde sunt aplicații cu milioane de utilizatori. În acest volum descoperiți cum să folosiți aceste noi aplicații în bibliotecă prin înscrierea în aceste rețele de socializare și crearea de conținut atractiv. Aflați, de asemenea, cum puteți încuraja utilizatorii să creeze propriul conținut și să-l distribuie în locația bibliotecii. Marketingul social mobil oferă o perspectivă nouă asupra elementelor esențiale ale utilizării aplicațiilor de marketing în bibliotecă.

10. *Digital Collections and Exhibits (Colecții digitale și expoziții)* by Juan Denzer

Bibliotecile zilelor noastre exploatează tehnologiile de ultimă oră cum ar fi ecranele plate și *Microsoft Kinect* pentru a proiecta expoziții folosind *touching* (atingerea), sunetul și *hands-free*. Bibliotecile se străduiesc să adauge noi experiențe interactive pentru utilizatori prin expoziții digitale online și off-line. Colecțiile digitale și expozițiile elimină misterul din spatele proiectării expozițiilor



digitale, care pot fi folosite pentru a scoate în evidență resursele valoroase ale bibliotecii ghidându-i pe cititori în crearea și implementare unor astfel de proiecte. Acest ghid va oferi cititorilor cunoștințele și încrederea pentru a proiecta propriile lor expoziții digitale. Ei vor învăța cum să creeze o expoziție digitală folosind *Omeka.net* sau *Open Exhibit*, să creeze o expoziție digitală *hands-free* cu ajutorul *Microsoft Kinect*, să creeze obiecte 3D și să le adauge în expoziții on-line.

11. *Using Tablets and Apps in Libraries (Folosirea tabletelor și aplicațiilor în biblioteci)* by Elizabeth Willse

Dispozitivele mobile ușoare devin rapid o parte integrantă în viețile utilizatorilor, iar bibliotecile răspund acestor nevoi prin includerea lor în programe și servicii. *Using Tablets and Apps in Libraries* descrie modul în care bibliotecile pot sprijini această nouă tendință BYOD (bring your own device/adu-ți propriul dispozitiv), creând evenimente pentru oferirea de aplicații și instrucțiuni, instalarea tabletelor în cadrul bibliotecii, oferirea posibilități

de închiriere a tabletelor, inițierea unor programe de instruire a personalului pentru folosirea tabletei, precum și evaluarea și folosirea altor aplicații noi.

12. *Responsive Web Design in Practice (Proiectarea imaginilor flexibile în practică)* by Jason A. Clark

Utilizatorii de azi ai bibliotecii pot naviga pe internet de pe o varietate de dispozitive, cum ar fi tablete, *e-readers*, telefoane mobile și calculatoare. *Responsive web design* (RWD) utilizează tehnici pentru ca site-ul bibliotecii să se adapteze automat, indiferent de dimensiune, ecranului pe care este vizualizat. Din acest volum aflați cum puteți să utilizați aceste tehnici (cum ar fi rețelele fluide și imagini flexibile), combinate cu tehnici de proiectare sensibile (cum ar fi interogările media), pentru a oferi o experiență optimă utilizatorilor bibliotecii, indiferent de dispozitiv. RWD permite crearea un site web care să se potrivească tuturor exigențelor. Având în vedere atât utilizatorul începător cât și pe cel expert, această carte îi ghidează prin procesul de elaborare și lansare a unui site și crearea de experiențe *multiscreen*.





## Author

Drd. Emilia Enache  
Institutul de Matematică "Simion Stoilov" al  
Academiei Române

***LIBRARY Technology Essentials.***  
**12 vol. Coordonator : Ellyssa**  
**Kroski. Lanham; Boulder;**  
**New York; London: Editura**  
**Rowman & Littlefield, 2015.**

Expanding the Internet globally, the unprecedented development of computer equipment and the opportunity to purchase them at affordable prices, created a great interest in the automation and computerization of libraries through integrated systems for digital libraries, for electronic publication and digitizing, for databases and institutional deposits, for introducing the most modern information technologies.

Some of these technologies implemented in libraries are discussed extensively in the 12 volumes of the *Library Technology Essentials* Series published in 2015 at Rowman & Littlefield Publishing, USA.

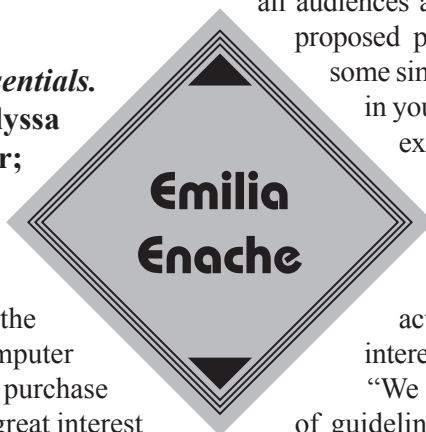
*Library Technology Essentials* aims to assist librarians in using the latest technology, but at the same time, trying to prepare them for those of tomorrow. Contemporary libraries are trying to adapt to the huge consumption of information, technological advances and users' growing expectations by developing innovative ways to remain relevant in a digital world that is rapidly changing. This collection of library guides proposes innovative ways through step-by-step instructions. Written by top experts in the field, these books serve as gateway to the new, promising and unexpected technological trend.

Each book in the series follows the same structure. Chapters "Projects" in each volume describe library initiatives that can be implemented both by beginner and advanced readers because they are addressed to all audiences and levels of technical expertise. The proposed projects and topics are ranging from some simple "How to use wearable technology in your library" or "How to create an digital exhibition using Microsoft Kinect" to some more advanced ones, like "How to implement knowledge management in the library" and "How to use games in library activities". Readers of all levels will find interesting information in these books.

"We saw a strong need for a practical set of guidelines that libraries can use in order to stay informed regarding the way new technologies can assist them in implementing programs and services that match the expectations of their users," says Ellyssa Kroski, series coordinator, IT director at the Institute of Law in New York, editor and author of 22 awarded books, librarian and professor at Pratt Institute. Ellyssa Kroski participates every year at international conferences where she mainly speaks about new technological trends and digital strategies used in libraries.

Marshall Breeding, library technology specialist and author of several books in the field, enthusiastically recommends the *Library Technology Essentials* series, stating that "Ellyssa Kroski coordinated a collection that brings an important contribution to professional practice of library technologies."

We present below the 12 volumes included in this series and purchased by the Information Science Department at the Faculty of Letters at the University of Bucharest:





1. *Wearable Technology: Smart Watches to Google Glass for Libraries* by Tom Bruno

This volume provides a comprehensive overview, on wearable technologies (smart watches and Google Glass), the available functionalities, the advantages and limitations of this type of technology and ways to use it in the library. Readers can find pros and cons of Google Glass and other devices. They can also discover how these new tools can be used to perform translations, create videos, provide service references for mobiles and more.

2. *MOOCs and Libraries* by Kyle K. Courtney

Massive Open Online Courses (MOOCs) have become very popular these recent years, winning also libraries' attention. There are several potential roles for libraries MOOCs, including development, support, evaluation, modeling, teaching and conservation. In this volume these roles are presented: how MOOCs can be used for staff training or bibliographic training, how they are supporting academic curriculum and more.

3. *Free Technology for Libraries* by Amy Deschenes

Libraries constantly face the challenge of balancing declining budgets while constantly improving library services. Maximizing the use of free applications and resources is one way to meet this challenge in the library. *Free Technology for Libraries* helps readers discover how to implement technological solutions leading the organization to create intranet/local network and knowledge base/data, conducting webinars (web based seminars) and conference, managing electronic resources, tracking library statistics, library promotion and more, all at no cost.

4. *Makerspaces in Libraries* by Theresa Willingham and Jeroen De Boer

Makerspaces, sometimes referred to as hackerspaces or fablabs are creative spaces where people can gather to create, invent and learn. Makerspaces are increasingly popular both in public and in university

libraries, offering a new way to attract users and give value to traditional library services. Using this step-by-step guide, librarians can discover how to create such a space in their own libraries.

5. *Knowledge Management for Libraries* by Valerie Forrestal

*Knowledge Management for Libraries* guides the readers in the planning, development and launching of their own library knowledge base. This book explains how to implement the tools that help users communicate, collaborate, share documents and files and to clarify and simplify workflow through projects such as: creating a system of document management with Google Drive, building an internet knowledge base using Wiki, creating a private social network for personal with Yammer, creating a blog with WordPress, building an intranet site for the library with Microsoft SharePoint, creating a dynamic FAQ (frequently asked questions) with Springshare LibAnswers.

6. *WordPress for Libraries* by Chad Haefele

WordPress is not only the most popular blogging software in the world, but it is also a powerful content management system used by more than 23% of sites. The current version has been downloaded almost 20 million times, and the WordPress community has created more than 38,000 plugins to expand and improve the system. Libraries use this technology to create websites geared towards this community, blogs, topic guides, digital archives and much more. This book guides the reader through the process of creating a WordPress site for their library, it offers advice and suggestions for using themes and plugins for library and explains how to use WordPress to create modern sites.

7. *Game It Up!: Using Gamification to Incentivize Your Library* by David Folmar

A new trend in both sectors, business and education, is using the principles and techniques of playing games in non-game scenarios to promote



learning and engagement. Experienced marketers change their strategies using game, giving users all kinds of rewards and smart employers rely on this new trend in their training processes. This volume reveals how readers can use game techniques in order to attract users and to motivate library staff. This book will guide librarians in their attempt to incorporate games in bibliographic instruction, training staff, in the use of the online catalog and more.

8. *Data Visualizations and Infographics* by Sarah K.C. Mauldin

Charts that show data or complex ideas are often more easily understood and used by people than the usual statistics. New tools and free apps offer librarians the opportunity to organize and use data by rapidly creating such graphics. This complete guide provides tools and ideas to use infographics and data visualization techniques from the library.

9. *Mobile Social Marketing in Libraries* by Samantha C. Helmick

Snapchat, for sharing photos and videos for your mobile phone, Instagram, a similar mobile app and Vine, the six seconds video app, are all applications with millions of users. In this volume, discover how to use these new applications in the library by registering in these social networks and creating attractive content. Learn also how to encourage users to create their own content and share it to the library's location. Mobile social marketing offers a new perspective on the essential elements of using marketing applications in the library.

10. *Digital Collections and Exhibits* by Juan Denzer

Libraries today exploits the latest technologies such as flat screens and Microsoft Kinect to design exhibitions using touch, sound and hands-free. Libraries strive to add new interactive experiences for users through online and off-line digital exhibitions. Digital collections and exhibitions eliminate the mystery behind digital design exhibitions, which

can be used to highlight the valuable resources of the library guiding readers in the creation and implementation of such projects. This guide will give readers the knowledge and confidence to design their own digital exhibitions. They will learn how to create a digital exhibition by using Omeka.net or Open Exhibit, to create a digital hands-free exhibition using Microsoft Kinect to create 3D objects and add them to online exhibitions.

11. *Using Tablets and Apps in Libraries* by Elizabeth Willi

Mobile devices are quickly becoming an integral part in the lives of users and libraries are responding to these needs by including them in programs and services. *Using Tablets and Apps in Libraries* describes how libraries can support this new BYOD trend (bring your own device), creating events to deliver applications and instructions, installing tablets in the library, offering rental possibilities for tablets, setting up training programs for staff to use the tablet, and the evaluation and use of other new applications.

12. *Responsive Web Design in Practice* by Jason A. Clark

Today's library users can surf the Internet on a variety of devices such as tablets, e-readers, mobile phones and computers. Responsive web design (RWD) uses techniques so that the library's website automatically adapts, regardless of size, to the screen it is viewed on. From this volume learn how to use these techniques (such as fluid images and flexible networks) combined with sensible design techniques (such as media queries) to give library users a better experience, regardless of device. RWD enables creating a website to suit all requirements. Considering both the novice as well as the expert user, this book guides them through the process of developing and launching a website and creating multiscreen experiences.





## Autor

Dr. Bogdan Gheuka  
Biblioteca Centrală Universitară „Carol I” din  
București

***Colecțiile de patrimoniu în era digitală: Comunicări și articole.***  
**Coordonatori: Florin Gheorghe Filip; Doina Banciu; Mircea Regneală; Măriuca Stanciu.**  
**București : Editura Academiei Române, 2015. 177 p.**

În epoca contemporană, biblioteca se confruntă cu importante transformări, datorate în bună măsură dezvoltării rapide a tehnologiei informației și comunicării. Alături de bibliotecile tradiționale, odată cu apariția tehnologiei digitale, s-au pus bazele unui nou model de structură infodocumentară: biblioteca digitală.

În acest nou context, bibliotecile sunt supuse unei presiuni puternice de a se alinia la dezideratele societății informaționale, ce au ca scop final accesul permanent, prin motoare de căutare cât mai performante, la colecțiile digitizate informaționale naționale și internaționale.

Sistemul digital are un rol capital în inițierea oricărui proiect de modernizare a sistemelor de comunicații, care sunt într-o adevărată dezvoltare exponențială.

Pentru ca aceste modificări radicale, cu totul noi, să poată fi realizate, biblioteca își redefinește obiectivele și resursele pentru a asigura, permanent, schimbul de informații pe suporturi digitale și accesul prin motoare de căutare, cât mai performante, la resursele informaționale

naționale și internaționale. De aceea, orice structura infodocumentară trebuie să identifice cele mai optime modalități pentru: selectarea, digitizarea și stocarea resurselor culturale corespunzătoare patrimoniului scris, patrimoniului cultural mobil, patrimoniului cultural imobil, patrimoniului audiovizual, patrimoniului arhivistic.

Crearea de conținut digital a devenit o necesitate în societatea informațională și, prin toate inițiativele luate la nivel european, este încurajată constituirea de baze de date, pentru o cât mai eficientă diseminare a informației.

Sistemul de bibliotecă din România, prin colecțiile sale de documente, prin infrastructura și sistemul său informatic, are neconținut în atenție, alinierea la normele europene privind digitizarea patrimoniului cultural național.

În România, procesul de digitizare a patrimoniului național se desfășoară pe trei direcții principale: conținutul digital provenit din sistemul național de bibliotecă, conținutul audio-video și conținutul muzeal.

În acest spirit, Biblioteca Academiei Române care, alături de Biblioteca Națională a României, prin structuri, funcționalități, servicii și patrimoniu infodocumentar este o componentă definitorie a sistemului național informațional, capabilă să răspundă cerințelor complexe și variate de informare specifice mediului academic contemporan, a organizat în perioada 24-25 noiembrie 2014 workshopul cu tema „Colecțiile de patrimoniu în era digitală. Comunicări și articole”.

Așadar, comunicările și articolele adunate și publicate în acest volum, care are același titlul generic *Colecțiile de patrimoniu în era digitală. Comunicări*





și articole, publicat în București, la Editura Academiei Române în anul 2015, cuprinzând 177 de pagini, și, coordonat de către: profesor univ.dr. Florin G. Filip, directorul general al Bibliotecii Academiei Române, prof.univ.dr Doina Banciu, director general al Institutului Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică (ISI-București), profesor universitar dr. Mircea Regneală, profesor emerit, Universitatea din București și președintele Asociației Bibliotecarilor din România, care a și scris prefața prezentei lucrări și, nu în ultimul rând, dna dr. Măriuca Stanciu din cadrul Bibliotecii Academiei Române. Lucrările au fost structurate pe trei secțiuni: „Digitizarea documentelor medievale”; „Abordări informaționale referitoare la digitizarea documentelor de patrimoniu” și „Digitizarea colecțiilor – o modalitate modernă de preservare și diseminare”.

În cadrul primei secțiuni „Digitizarea documentelor medievale” au fost prezentate lucrări în care sunt cercetate: terminologia, modul de atribuire a titlurilor după un catalog de teme și subiecte iconografice consacrate și variantele tematice locale. Se analizează modul în care proiectul „Byzantion” a reușit să-și atingă scopul său final: cel de a crea o bază de date conținând fișele de catalog, cu imagine link-ată a miniaturilor bizantine și post-bizantine din colecțiile Bibliotecii Academiei Române, cât și acela de a crea un canon virtual folosit ca termen de comparație pentru relevarea variantelor școlilor locale de pictură.

Manuscrisele sunt prezentate urmărind criteriile de bază din orice descriere bibliografică: cronologia, limba, tematica, proveniența. Se atrage atenția asupra celor mai vechi manuscrise, valori ale patrimoniului mondial, și asupra perioadei de aproape un mileniu de artă a miniaturii pe care o exemplifică volumele selectate, multe dintre ele, repere ale unei complexe evoluții artistice, în care tradiția și dogma au avut un rol esențial. Este remarcată și diversitatea tematică a lucrărilor conținute, texte fundamentale de învățătură creștină sau de ritual liturgic.

Sunt prezentate, în linii generale, dar, și cu exemplificările necesare, corpul manuscriselor miniate descrise în cadrul proiectului „Byzantion”, în vederea definirii canoanelor pentru câteva mari teme iconografice creștine din ciclul cristic și marianic.

În cadrul celei de a doua secțiuni, „Abordări informaționale referitoare la digitizarea documentelor de patrimoniu” sunt prezentate lucrări ce își propun să dezbată probleme de securitate identificate în sistemele de biblioteci virtuale.

Sunt prezentate caracteristicile unor astfel de sisteme. Este propus un model conform căruia, în urma procesării conținutului digital existent, sunt identificate domeniile sensibil expuse preluărilor și prelucrărilor digitale neautorizate. În scopul protejării conținutului digital sunt prezentate metode de securitate bazate pe tehnici de management al drepturilor digitale, care să urmărească documentele, să identifice sursa de proveniență și să restricționeze accesul la acestea pentru utilizatorii neautorizați

În cadrul celei de a treia secțiuni, „Digitizarea colecțiilor – o modalitate modernă de preservare și diseminare” sunt prezentate articole ce înfățișează fazele incipiente de publicare on-line a documentelor istorice aflate în depozitele Arhivelor Naționale, prin implicarea în proiecte internaționale de anvergură.

Sunt, de asemenea, abordate teme precum standardele internaționale de descriere a documentelor (EAD-encoded, archival description, ISADG), standardele de publicare/descriere a imaginilor-document, tendințele de reorganizare a materialului arhivistic, ignorându-se principiul teritorialității, beneficiile funcționării în mediul virtual atât pentru deținătorii patrimoniului cultural cât și pentru utilizatori.

Se face apoi o trecere în revistă a expozițiilor virtuale și a bazelor de date și, în același timp, se subliniază necesitatea valorificării patrimoniului cultural național prin facilitarea accesului utilizatorilor la colecțiile virtuale. Se descrie procedura de clasare a cărților și documentația bibliotecilor pentru a obține



includerea publicațiilor de valoare în patrimoniul cultural național, precum și obligațiile ulterioare ce decurg din aprobarea propunerilor de clasare. Conservarea lor poate reprezenta doar primul pas în procesul valorificării diversificate a documentelor istorice. Scanarea documentelor este prezentată ca cea mai sigură metodă de conservare.

Conservarea patrimoniului național pentru generațiile viitoare care are la bază dorința și necesitatea de a prezenta publicului, diverselor categorii de vârstă și sociale, istoria națională pe bază de documente ilustrate, devine în prezentul zilei de azi extrem de actuală, stimulând studiul culturii și civilizației naționale ca parte integrantă a celei universale, cunoașterea trecutului ca mijloc de autocunoaștere în viitor, asigurând liberului acces la informație, non-discriminatorie, prin intermediul tehnologiei existente în prezent.

Totodată, este descrisă Biblioteca Digitală Europeană cu obiectivele și rolul său în societatea cunoașterii.

În contextul în care colecțiile pe suport tradițional, nu pot trece proba timpului decât până la un anumit moment, din cauza uzurii fizice este necesar să se caute în permanență soluții, pentru ca să se poată păstra pentru posteritate valorile materiale ale culturii și civilizației umane.

De aceea, publicarea diverselor abordări privind procesul de digitizare, aparținând specialiștilor în structurile infodocumentare este în orice etapă socio-istorică de o importanță deosebită.

În concluzie, volumul *Colecțiile de patrimoniu în epoca digitală. Comunicări și articole*, la care au colaborat cercetători importanți din domeniul științelor informării, întrunește la modul superior condițiile științifice spre a fi publicat, servind la cel mai înalt nivel comunitatea bibliotecară din România.





## Autor

Dr. Bogdan Gheuka  
Biblioteca Centrală Universitară "Carol I" din  
București

*Colecțiile de patrimoniu în era  
digitală: Comunicări și articole.*

**Coordonatori: Florin Gheorghe  
Filip; Doina Banciu; Mircea  
Regneală; Măriuca Stanciu.  
București : Editura Academiei  
Române, 2015. 177 p.**



In the contemporary times, the library is facing important changes, mostly due to the rapid development of information and communication technology. Along with traditional libraries, with the advent of digital technology there has been established a new model of libraries and information services: the digital library.

In this new context, the libraries are exposed to strong pressure to align the wishes of Information Society, aimed at final permanent access via search engines as performances at national and international collections digitized information.

The digital system has a crucial role in initiating any project to modernize communications systems, which are in a true exponential growth.

Because these radical changes, completely new, can be achieved library redefines its objectives and resources to ensure a permanent exchange of information on digital media and access by search engines as efficient information resources nationally and internationally. Therefore, any libraries and information services need to identify the best way

of: selecting, digitizing and storing relevant cultural heritage resources writing movable cultural heritage, immovable cultural heritage, audio-visual heritage, archival heritage.

Digital content creation has become a necessity in the information society and by all initiatives taken at European level is encouraged creation of databases for an efficient information dissemination.

Library system in Romania through its collections of documents, through its computer system and its infrastructure has continuously watched, alignment with European standards for digitizing national cultural heritage.

In Romania, the national heritage digitization takes place on three main areas: digital content originating from the national system of libraries, audio-video and content museum.

In this spirit, the Romanian Academy Library alongside with the Romanian National Library, by structures, functions, services and heritage info-documentary is a defining part of the national informational system, able to meet the complex and diverse requirements of information specific to the academic contemporary system.

The Romanian Academy Library organized a workshop on "Collections of heritage in the digital age. Communications and the articles" between 24 and 25 November 2014.

Communications and the articles collected and published in this volume, which has the same generic title was *Collections of heritage in the digital age. Communications and the articles* published in Romania, Bucharest, by Romanian Academy Press, 2015, 177 pages and coordinated by: Professor Florin



G. Filip, General Manager of the Romanian Academy Library; Professor Doina Banciu, director of the National Institute for Research and Development in Informatics (ISI-Bucharest); Professor Mircea Regneală, professor emeritus, University of Bucharest and the president of Romanian Library Association who also wrote the preface to this work and last but not least, Mrs. Măriuca Stanciu of the Library Romanian Academy. The papers were divided into three sections: “Digitisation of medieval documents”; “Approaches information on digitization of heritage documents” and “Digitizing of collections, a modern way of preservation and dissemination”.

In the first section “Digitisation of medieval documents” the participants presented papers which are examine: the terminology, the assignment of titles after a catalog of themes and subjects and religious iconography, local theme variants. They examine how the “Byzantium” has achieved its ultimate goal: that of creating a database containing descriptions catalog with image links forced thumbnails Byzantine and post-Byzantine collections of the Romanian Academy Library and to create a virtual canon used as a comparison for the reveal of the variants of local schools of painting.

Manuscripts are submitted following the basic criteria in any bibliographic description: chronology, language, thematic, provenance. Attention is drawn to the earliest manuscripts, values of World Heritage and the period of almost a millennium of art thumbnail which exemplifies volumes selected, many of them milestones of complex artistic evolution, where tradition and dogma play an essential part. It noticed and thematic diversity of the works contained, fundamental texts of Christian doctrine or liturgical ritual.

They are shown, in general, and with the examples necessary corpus illuminated manuscripts described under the “Byzantium” in order to define the canons for several large iconographic themes Christlike Christian and Marian cycle.

In the second section, “Approaches information on digitization of heritage documents” are the works that aim to discuss security issues identified in the virtual library systems.

They are shown characteristics of such systems. It proposed a model in which, after processing existing digital content are identified sensitive areas exposed takeovers and unauthorized digital processing. In order to protect digital content security methods are presented based on digital rights management techniques, targeting documents to identify its source and restrict access to it for unauthorized users.

In the third section, “The digitization of collections a modern way of preserving and disseminating” the articles are presented depicting the early stages of online publication of historical documents still in storage National Archives through involvement in major international projects.

They are also addressed topics such as international standards for describing documents (EAD-Encoded Archival Description, ISADG), publication standards/description of the image-document trends reorganization of archival material ignoring the principle of territoriality, benefits functioning in the cultural heritage for both virtual and users.

It is make an overview of virtual exhibitions and databases at the same time, it stresses the need for national cultural heritage by facilitating user access to virtual collections. It describes the procedure for classifying books and documentation libraries for the inclusion of publications valuable national cultural heritage and future obligations arising from approval of the proposed classification. Their conservation can only represent the first step in recovery diversified historical documents. Scanning documents is presented as the safest method of preservation.

Preserving the national heritage for future generations is based on the desire and need to present to the public, different age groups and social, national history documented illustrated becomes this



today extremely current, stimulating the study of culture and civilization national as part integral to the universal knowledge of the past as a means of self-knowledge in the future, ensuring free access to information, non-discrimination, through technology currently available.

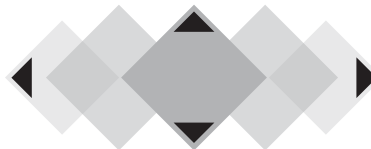
It is also described the European Digital Library with its objectives and its role in the knowledge society.

Given that the collections support traditionally can not pass the test of time only up to a certain time, because of wear and tear is necessary to seek permanent solutions, in order to be able to preserve

for posterity the material values of culture and human civilization.

Therefore, the publication of various approaches to the digitization process, belonging specialists in libraries and information services is in any stage of socio-historical of special importance.

In conclusion, the volume “Collections of heritage in the digital age. Communications and articles” as collaborators important researchers in the field of information science, higher modulus meets the conditions to be published scientific, serving at the highest level the library community in Romania.



# Recomandări pentru autori

## Copyright

Articolele propuse spre publicare trebuie să fie contribuții originale. Responsabilitatea pentru respectarea copyright-ului aparține integral autorilor articolelor. Toate drepturile privind reproducerea materialelor care vor fi publicate în *Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării* sunt cedate de către autori editorului – Asociația Bibliotecarilor din România (ABR). Articolele trebuie trimise coordonatorului de număr

## Politica editorială

*Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării*, continuatoarea publicației *Buletin ABIR* (1997-2004), este o publicație științifică tematică, cu periodicitate trimestrială, dedicată tuturor tipurilor de biblioteci din România, precum și învățământului de specialitate. Revista conține articole elaborate de specialiști ai domeniului din țară și din străinătate, abordând toate aspectele biblioteconomiei și ale științei informării.

*Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării* publică numai contribuțiile selectate de Colegiul de redacție. Fiecare colaborator va primi gratuit câte un exemplar din numărul de revistă în care i-a fost publicat articolul. Responsabilitatea pentru exactitatea datelor și informațiilor din articolele publicate revine autorilor acestora.

## Cerințe privind articolele propuse spre publicare

Articolele vor fi transmise prin e-mail, ca fișier atașat, sub formă de document Word, cu următoarele caracteristici:

- *titlul lucrării*, în limbile română și engleză (caracter Times New Roman, dimensiunea 16, cu aldine, spațiere la un rând, aliniere la centru);
- *date privind autorul/autorii*: numele, prenumele, gradul didactic și titlul științific (dacă este cazul), funcția, departamentul și instituția în care lucrează, adresa de e-mail (caracter Times New Roman, dimensiunea 10, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta);
- *abstractul articolului*, în limbile română și engleză – text de cel mult 100 de cuvinte, însoțit de cel mult 6 cuvinte-cheie (caracter Times New Roman, dimensiunea 9, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta);
- *textul articolului* (caracter Times New Roman, dimensiunea 11, „indent“ de 0,7 cm pentru prima linie a fiecărui paragraf, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta), în limbile română sau engleză;
- *titlurile secțiunilor* (caracter Times New Roman, dimensiunea 11, cu aldine, spațiere la un rând, aliniere la stânga);
- *ilustrațiile* (figuri, grafice, tabele, fotografii) – alb-negru; vor fi transmise într-o formă care să se preteze la reproducere fără a necesita redesenarea sau prelucrarea complexă;
- *notele și/sau bibliografia* – poziționate la sfârșitul articolului (nu se acceptă note incluse în subsolul paginii); vor fi numerotate, iar trimerterile din text la note și/sau bibliografie se vor trece între paranteze rotunde, de ex. (1), (2) etc. (caracter Times New Roman, dimensiunea 10, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta).

## Cerințe privind recenziile propuse spre publicare

Recenziile vor fi transmise prin e-mail, ca fișier atașat, sub formă de document Word, care va cuprinde: *titlul recenziei, date bibliografice privind lucrarea recenzată, textul recenziei, numele și prenumele autorului recenziei.*

Recenziile vor fi tehnoredactate cu caracter Times New Roman, dimensiunea 10, „indent“ de 0,7 cm pentru prima linie a fiecărui paragraf, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta.

## Cerințe privind formatul referințelor bibliografice

Referințele bibliografice incluse la sfârșitul articolelor vor avea următorul format: a) *pentru monografii*:

- *cu un singur autor*: **NUME, Prenume autor**. *Titlu: informație la titlu*. Loc de publicare: Editură, an.\* Nr. pagini
  - *cu 2 sau 3 autori*: **NUME, Prenume autor 1; NUME, Prenume autor 2; NUME, Prenume autor 3**. *Titlu: informație la titlu*. Loc de publicare: Editură, an. Nr. pagini
  - *cu mai mult de 3 autori*: **NUME, Prenume autor 1; NUME, Prenume autor 2; NUME, Prenume autor 3** [etc.]. *Titlu: informație la titlu*. Loc de publicare: Editură, an. Nr. pagini
  - *lucrări în volume*: se aplică aceleași reguli ca mai sus, numai că după titlu se va menționa numărul volumului/volumelor, ex.: **NUME, Prenume autor**. *Titlu: informație la titlu*. Voi. I. Loc de publicare: Editură, an. Nr. pagini
- \* Se folosește punctul înainte de pagini atunci când se indică toate paginile/filele unei monografii; dacă se menționează numai o secvență de paginație, se va folosi virgula, urmată de p. sau f. și de suita de pagini/file (ex.: Iași: Polirom, 2006, p.78-85).

b) *pentru capitole din monografii*: **NUME, Prenume autor\*\***. Titlu capitol: informație la dtlu capitol. în: *Titlu monografie/Num, Prenume autor*. Loc: Editură, an, vol. ..., p....

\*\* Când este vorba de mai mulți autori, pentru semnalarea acestora se aplică aceleași reguli ca la punctul a).

c) *pentru articole din publicații seriale*: **Num, Prenume Autor**. Titlu articol: informație la titlu. în: *Titlu publicație*, an/vol. ..., nr. ..., an calendaristic, p. ...

\*\*\* Când este vorba de mai mulți autori, pentru semnalarea acestora se aplică aceleași reguli ca la punctul a).

d) *pentru resurse electronice*: se aplică regulile de la punctele anterioare, menționându-se URL-ul resursei și data accesării acesteia, ex.: <http://www.unibuc.ro> (accesat: 14 iunie 2012).

**Recomandările pentru autori sunt disponibile și pe site-ul ABR, la adresa <http://www.abr.org.ro> – link Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării.**



## Recommendations for authors

### Copyright

The articles proposed for publishing must be original contributions. The responsibility for observing the copyright belongs totally to the articles' authors. All the rights for the materials to be published in *Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării* are made over by the authors to the editors – Asociația Bibliotecarilor din România (ABR).

Articles will be sent to the issue coordinator.

### Editorial policy

*Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării* continues the publication *Buletin ABIR* (1997-2004), and it is a scientific subject quarterly publication, dedicated to all types of libraries in Romania, as well as to the library science education system. The journal includes materials elaborated by specialists in the field, in the country and abroad, and it approaches all the aspects of library and information science.

*Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării* publishes only the contributions selected by the Editorial Board. Each contributor receives freely an item of the journal issue where he/she published the article. The responsibility for the data and information accuracy in the articles belongs to the authors.

### Conditions for the articles proposed to be published

The articles are sent by e-mail, as an attachment, as a Word document in the following conditions:

- work title, in Romanian and English (character Times New Roman, size 16, bold, single spacing, centered);
- *information about the author/authors*: name, first name, degree and scientific title (if so), position, department and institution where she/he works, e-mail address (character Times New Roman, size 10, single spacing, justified); *article abstract*, in Romanian and English – text of about 100 words, 6 key words (character Times New Roman, size 9, single spacing, justified);
- *article text* (character Times New Roman, size 11, “indent” of 0.7 cm for the first line of each paragraph, single spacing, justified), in Romanian or English;
- *chapters' titles* (character Times New Roman, size 11, Aldine, single spacing, left);
- *illustrations* (pictures, graphics, tables, photos) – black-white; they will be sent in a form adapted to be reproduced, without being re-designed or processed complexly;
- *notes and/or bibliography* – at the end of the article (there are not accepted footnotes); the notes will be numbered and the references to the notes and/or bibliography in the text will be in round brackets, e.g. (1), (2) etc. (character Times New Roman, size 10, single spacing, justified).

### Conditions about the reviews proposed to be published

The reviews are sent by e-mail, as a Word document, including: *review title, bibliographic data about the reviewed work, review text, name and first name of the reviewer author.*

The reviews are written with Times New Roman, size 10, “indent” of 0.7 cm for the first line of each paragraph, single spacing, justified.

### Conditions for the bibliographic references

The bibliographic references included at the end of the articles will have the following format: a) *for monographs*:

- *one author*: **Author NAME, first name**. *Title: information to the title*. Publishing place: Publishing House, year.\* No. pages
  - *2 or 3 authors*: **Author NAME, first name 1; Author NAME, first name 2; Author NAME, first name 3**. *Title: information to title*. Publishing place: Publishing House, year. No. pages
  - *more than three authors*: **Author NAME, first name 1; Author NAME, first name 2; Author NAME, first name 3** [etc.]. *Title: information to title*. Publishing place: Publishing House, year. No. pages
  - *works in volumes*: the same rules as above, but after the title there will be mentioned the number of volume/volumes, e.g.: **NAME, first name**. *Title: information to title*. Vol. 1. Publishing place: Publishing House, year. No. pages
- \* The full stop is used before pages when there are indicated all the pages/leaves of a monograph; if only a series of pages are mentioned, coma will be used, followed by p. or f. and the series of pages/leaves (ex.: Iași: Polirom, 2006, p.78-85).
- b) *for chapters in monographs*: **NAME, first name\*\***. Title chapter: information to title/chapter. In: *Monograph Title* /Author name and first name. **Place**: Publishing House, year, vol. ..., p. ...

\*\* When there are many authors, they are mentioned following the same rule as at point a).

c) *for articles in serials*: **Author Name, first name**. Article title: information to title. In: *Title publication, year/vol. ..., no. ..., calendar year, p. ...*

\*\*\* When there are many authors, they are mentioned following the same rule as at point a).

d) *for electronic resources*: the rules previously presented, mentioning the resource's URL and the date when it was accessed, e.g.: <http://www.unibuc.ro> (accessed: 14<sup>th</sup> June, 2012).

**Recommendations for authors are also available on the ABR site, at the address <http://www.abr.org.ro> – link Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării.**

