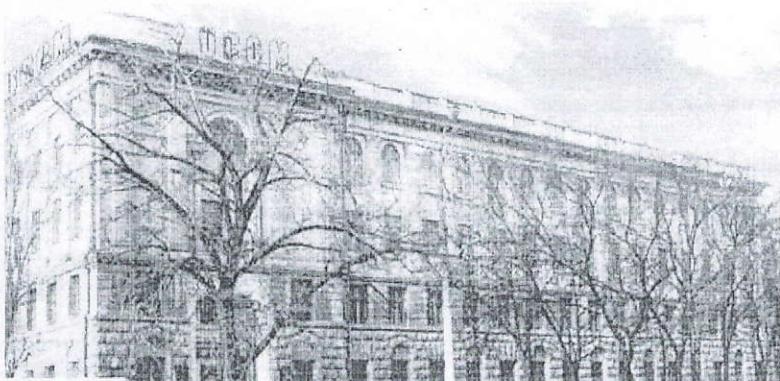




## STRATEGIA DE DEZVOLTARE A BIBLIOTECII ȘTIINȚIFICE UCCM pentru anii 2021 - 2025



Chișinău, 2021

	ELABORAT	VERIFICAT	APROBAT
Responsabil	Raisa ȘVET Şef Biblioteca Ştiințifică a UCCM	Simion MUSTEATĂ Coordonator SMC	Larisa ȘAVGA Rector al UCCM. Prof. univ., dr. hab.
Data	12.03.2021	12.03.2021	Proces-verbal nr. 1 al Senatului UCCM din 19.03.2021
Semnătura	R. řvet	S. Musteață	



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității



**Cuprins:**

Preliminarii..... 3

*Lista abrevierilor*..... 4**Capitolul I.: Descrierea situației actuale**

1. Prezentarea bibliotecii..... 4

2. Servicii prestate..... 6

3. Analiza SWOT..... 7

**Capitolul II.: Conținutul strategic 2021-2025**

1. Scopul și obiectivele Strategiei..... 8

2. Viziuni pentru următorii ani..... 8

4. Direcții strategice..... 10

**Capitolul III.: Implementarea strategiei 2021-2025**

1. Planul de acțiuni 2021-2025..... 11

2. Planul de monitorizare și evaluare 2021 – 2025..... 15



 <b>UCCM</b>	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b> <b>MOLDCOOP</b> <b>UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN</b> <b>MOLDOVA (UCCM)</b>	<b>Ediția: 2</b> <b>Revizia: 1</b> <b>Data: 28.02.2021</b> <b>Pagina 3 / 20</b>
--	---	--

## Preliminarii

Bibliotecile universitare dețin poziția cheie pe piață informațională. Importanța lor crește concomitent cu amplificarea rolului științei și educației în societatea modernă. Biblioteca universitară a devenit astăzi un centru de bază a informațiilor științifice, care satisface operativ nevoile profesionale ale cercetătorilor, studenților și contribuie la creativitatea activității lor.

Activitatea Bibliotecii Științifice UCCM se desfășoară în corespondere cu Planul strategic de dezvoltare al Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova pentru anii 2021-2025. În această perioadă Biblioteca va păstra identitatea și rolul esențial între utilizator și informație și se va dezvolta ca o organizație modernă, care îmbină serviciile tradiționale cu cele electronice, oferind instrumente și căi de acces bazate pe noile tehnologii.

Necesitatea și oportunitatea elaborării strategiei de dezvoltare pun la dispoziția bibliotecii și conducerii universității un instrument de lucru care va permite dezvoltarea, promovarea și implementarea unor obiective, ce vor facilita prosperitatea bibliotecii. Prezenta Strategie stabilește scopurile și obiectivele strategice de dezvoltare a activității Bibliotecii cât și mecanismul de realizare ale acestora.

*Scopul Strategiei de dezvoltare a Bibliotecii UCCM pentru anii 2021-2025 este constituirea unei biblioteci universitare eficiente, bazată pe utilizarea tehnologiilor moderne și competitive.*

Obiectivele propuse vor avea la bază prevederile stipulate în *Constituția Republicii Moldova, Codul Educației, Carta universitară, Statutul UCCM, Legea cu privire la biblioteci(2017), Legea privind accesul la informație, Planul strategic de dezvoltare a UCCM, alte acte de reglementare în domeniul biblioteconomiei și științei informării.*

Competitivitatea bibliotecii în mediul universitar se v-a baza pe dezvoltarea unei culturi a informării, încurajarea creativității, promovării parteneriatului, diseminarea către comunitate a rezultatelor proceselor de informare și cunoaștere.

Strategia de dezvoltare are menirea de a materializa viziunea bibliotecii, în rezultatul analizei implementării Strategiei de dezvoltare a Bibliotecii UCCM (2017 - 2020), prin stabilirea principalelor direcții strategice și acțiuni prioritare care trebuie să fie realizate. Biblioteca Științifică v-a continua să fie un vector de susținere și promovare a modelului valoric universitar care necesită schimbare.



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității





### **LISTA ABREVIERILOR**

<b>ABRM</b>	Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova
<b>ASEM</b>	Academia de Studii Economice a Moldovei
<b>BD</b>	Baze de date
<b>BRTŞ</b>	Biblioteca Republicană Tehnico - Științifică
<b>BŞ ASEM</b>	Biblioteca Științifică a ASEM
<b>CI</b>	Cultura informațională
<b>CBN</b>	Consiliul Național Biblioteconomic
<b>CBÎ</b>	Consiliul Bibliotecilor din învățământ pe lângă Ministerul Educației
<b>DOAJ</b>	Directory of Open Access Journals
<b>EIFL</b>	Electronic Information for Libraries
<b>IDSI</b>	Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale
<b>LED</b>	Livrarea electronică de documente
<b>OA</b>	OPEN ACCESS
<b>REM</b>	Resurse Electronice din Moldova
<b>SMC</b>	Sistemului de Management al Calității
<b>SNB</b>	Sistemului Național de Biblioteci
<b>REM</b>	Consortiu Resurse Electronice pentru Moldova
<b>UCCM</b>	Universitatea Cooperatist - Comercială din Moldova

## **Capitolul I.: Descrierea situației actuale**

### **1. Prezentarea bibliotecii**

Biblioteca Științifică a Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova, instituită în anul 1993, sprijină instituția în realizarea obiectivelor privind formarea profesională a specialiștilor cu studii superioare și dezvoltării cercetării științifice în domeniul științelor sociale și economice.

Biblioteca Științifică a Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova, funcționează în baza Regulamentului de organizare și funcționare a Bibliotecii Științifice UCCM, aprobat prin hotărârea Senatului UCCM din 23.04.2015, Strategia de dezvoltare a Bibliotecii .



 <b>UCCM</b>	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>  <b>MOLDCOOP</b> <b>UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN</b> <b>MOLDOVA (UCCM)</b>	<b>Ediția: 2</b> <b>Revizia: 1</b>  <b>Data: 28.02.2021</b>  <b>Pagina 5 / 20</b>
--	---	--

Biblioteca Științifică are *misiunea de a contribui la dezvoltarea învățământului universitar și științelor economice și sociale prin susținerea procesului de învățământ și cercetare științifică, asigurarea, valorificarea și comunicarea bazei documentare și informației necesare, realizând accesul diversificat și operativ la toate categoriile de surse și servicii organizate pentru studenți, cadre științifico - didactice, cercetători și alte categorii socio-profesionale.*

**Valori:** Utilizatori satisfăcuți, Inovație, Calitate, Schimbare, Competență, Performanță, Management eficient, Spirit de echipă, Eficiență, Transparentă, Moralitate.

Biblioteca UCCM explorează activ nevoile de informare ale utilizatorilor, adaptează produsele și serviciile informaționale, oferă o gamă largă de informații economice, sociale, educaționale, științifice și de afaceri. Biblioteca asigură condiții favorabile pentru studiu, cercetare, informare și documentare, la moment, a celor **1776** utilizatori, tezaurizând un fond de **69138 mii** de volume, cu **11325** titluri.

#### **Biblioteca dispune de:**

- \* Catalog Electronic al tuturor documentelor intrate în bibliotecă;
- \* Bibliotecă digitală [/http://biblioteca.uccm.md/](http://biblioteca.uccm.md/), care include, într-un mod structurat toate contribuțiile didactice-științifice ale profesorilor (la moment **1993** documente), linkurile de informații tehnologice, educative și culturale aflate în serviciul bibliotecii;
- \* **26 baze de date**, dintre care: 10 baze de date ale (Consortiul Resurse Electronice din Moldova);
- \* WEBLEX, bază de date juridice a Republicii Moldova;
- \* Colecția CD - Rom;
- \* Pagina WEB a Bibliotecii ;
- \* Fond de ediții periodice - 17 titluri (11 titluri de ed. periodice din domeniul economic);
- \* Serviciul *Împrumut la domiciliu*;
- \* Utilizatorii beneficiază de acces la publicații în Sala de lectură, acces la 42 locuri cu 18 calculatoare conectate la Internet gratuit.

Biblioteca continuă implementarea proiectului **Modernizarea serviciilor bibliotecilor universitare din Moldova**, finanțat de Programul Norvegian de Cooperare cu Eurasia în domeniul învățământului superior, realizat în parteneriat între 18 biblioteci universitare din Moldova (Academia de Studii Economice a Moldovei, Universitatea din Bergen, Norvegia și Universitatea Transilvania din Brașov, România. (Mandat litter nr. 04/07 - 254 din 07.10.2015 ).

 <b>ISO 9001</b>	Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității	 <b>CERTIFIED</b> <b>MANAGEMENT SYSTEM</b>
--	---	---

 <b>UCCM</b>	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>  <b>MOLDCOOP</b> <b>UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN</b> <b>MOLDOVA (UCCM)</b>	<b>Editia: 2</b> <b>Revizia: 1</b>  <b>Data: 28.02.2021</b>  <b>Pagina 6 / 20</b>
--	---	--

Biblioteca menține și dezvoltă relații de cooperare, în temeiul acordurilor reciproce de colaborare cu:

Consortiul REM (Resurse Electronice pentru Moldova), nr.04/07-15/2015 din 11.12.2015;

Departamentul Informațional Biblioteconomic ULIM nr.04/07-08/2014 din 07.11.2014;

Biblioteca Republicană Tehnico - Științifică a INCE din RM nr.04/07-06/2014 din 06.03.2014;

Biblioteca Științifică ASEM nr.04/07-14/2013 din 01.31.3013;

Biblioteca Publică de Drept nr.04/07-14/2015 din 03.01.2015;

Biblioteca Academiei de Administrare Publică nr.04/07-07/2014 din 05.11.2014;

Biblioteca Academiei de Studii Economice București și altele.

Biblioteca realizează schimb cu bibliotecile bazate pe acces la colecțiile acestor biblioteci, schimb de publicații, împrumut interbibliotecar, activități în comun, schimb de experiență.

*Începând cu 15 martie 2020, în perioada pandemică, Biblioteca a pus accent pe utilizarea resurselor informaționale în Acces Deschis: susținerea învățării la domiciliu, acces la bazele de date, servicii de referință la distanță, servicii virtuale.*

Biblioteca Științifică a UCCM oferă servicii și produse informaționale destinate utilizatorilor la nivelul standardelor internaționale, contribuind la îmbunătățirea calității învățământului superior.

## 2. Servicii prestate

<b>Servicii prestate</b>	
Servicii documentare	Acces la documentele din colecția bibliotecii
	Consultarea și împrumutul de documente din colecția bibliotecii
	Primirea și îndeplinirea comenzi preliminare
	Împrumut la domiciliu. Prelungirea termenului de împrumut al documentelor, inclusiv prin telefon sau e-mail
	Împrumutul interbibliotecar, schimb de publicații
Servicii informaționale și de referințe	Acces la instrumente și resurse de referințe
	Cercetări bibliografice tematice
	Oferirea de informații fapte
	Difuzarea selectivă a informațiilor
	Prezentări și reviste bibliografice
	Organizarea activităților de informare



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității





Servicii electronice	Accesul gratuit al utilizatorilor la Internet
	Access la pagina Web al bibliotecii
	Livrarea electronică a documentelor
	Serviciul de referințe electronice
	Consultarea bazelor de date achiziționate de bibliotecă
Servicii comunicative	Înregistrarea utilizatorilor
	Orientarea utilizatorilor privitor selecției informației
	Instruirea utilizatorilor
	Organizarea activităților culturale, educative, științifice
	Organizarea expozițiilor
	Organizarea excursiilor
	Oferirea materialelor promoționale

### **3. Analiza SWOT**

Analiza SWOT are ca scop identificarea punctelor tari și punctelor slabe, precum și a oportunităților și amenințărilor induse de mediul extern.

<b>Puncte tari</b>	<b>Puncte slabe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Cadrul de reglementare al activităților biblioteconomice;</li><li>Colecții semnificative și reprezentative de documente conform procesului didactic;</li><li>Organizează, valorifică și diseminează informația;</li><li>Oferă suportul info-documentar pentru învățământ și cercetare științifică;</li><li>Sistem de acces la Biblioteca Digitală și resursele informaționale ale bibliotecii;</li><li>Implementează SMC</li><li>Întreține relații de colaborare cu biblioteci universitare de profil;</li><li>Implementează proiectul „Modernizarea bibliotecilor universitare”;</li><li>Are personal calificat; Membrii al ABRM.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nivel micșorat al investițiilor pentru dotări materiale și tehnice;</li><li>Lipsa normativelor de reglementare a proceselor de muncă din bibliotecă;</li><li>Absența unei structuri organizatorice funcționale în bibliotecă;</li><li>Viziunea tradițională în procesele de lucru în bibliotecă;</li><li>Nivel mediu de informatizare a serviciilor;</li><li>Orientarea insuficientă spre piața informațională și consumatorii de informații;</li><li>Corelarea neadecvată între volumul de muncă și număr de personal;</li></ul>





- Accelerarea dezvoltării tehnologiilor informaționale (Bibliotecii Digitale);
- Premise pentru implementarea noilor tehnologii informaționale și de comunicare;
- Dezvoltarea noilor forme de instruire (învățământ online și la distanță);
- Globalizarea și integrarea informațională;
- Diversificarea și extinderea serviciilor informaționale;
- Parteneriatul cu departamentele, alte structuri Universitare;
- Piață stabilă de utilizatori;
- Creșterea cererii pentru informații;
- Posibilități și capacitate de implicare în consorții, proiecte, parteneriate, asocieri profesionale;
- Eforturi pentru atrageri de donații;
- Participare la procese de analiză și decizie de interes pentru dezvoltarea bibliotecii;
- Formarea continuă a personalului din bibliotecă;

- Creșterea rapidă a prețurilor pentru achiziții de documente, resurse;
- Progresul rapid al tehnologiilor informaționale;
- Criza pandemică și economică
- Concurență informațională (resurse internet, companii informaționale);
- Piață de utilizatori instabilă;
- Dezactualizarea rapidă a informației economice;
- Criza demografică;
- Diminuarea interesului utilizatorilor pentru resursele documentare ale bibliotecilor.
- Aprecierea insuficientă a profesiei și salarizarea inadecvată a bibliotecarilor;
- Insuficiența programelor guvernamentale de sprijin al bibliotecilor.

## Capitolul II.: Conținutul strategic 2021-2025

**1. Scopul și obiectivele Strategiei** - crearea unei biblioteci universitare efective, bazată pe utilizarea tehnologiilor moderne, competitive, inclusiv cele informaționale, orientată către satisfacerea necesităților informaționale cât mai operative ale utilizatorilor Bibliotecii Științifice UCCM.

Scopul va fi atins prin realizarea următoarelor **obiective generale**:

1. Sporirea, modernizarea și valorificarea serviciilor bibliotecii.
2. Asigurarea unui management eficient a informației economice.
3. Lobby și advocacy pentru dezvoltarea bibliotecii.
4. Accent pe servicii electronice, servicii de referință la distanță, servicii virtuale.
5. Satisfacerea necesităților informaționale ale utilizatorilor prin implementarea serviciilor electronice (digitale).
6. Implementarea proiectelor și parteneriatelor comune pentru dezvoltare.
7. Promovarea imaginii/serviciilor bibliotecii universitare.



 <b>UCCM</b>	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b> <b>MOLDCOOP</b> <b>UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN</b> <b>MOLDOVA (UCCM)</b>	<b>Ediția: 2</b> <b>Revizia: 1</b> <b>Data: 28.02.2021</b> <b>Pagina 9 / 20</b>
--	---	--

## 2. Viziuni pentru următorii ani

### 1. Biblioteca Științifică a UCCM:

- Va constitui un centru unic de informare economică, socială, științifică care formează o atitudine pozitivă față de educație și cercetare;
- Va fi deschisă pentru inovare și creativitate, sporind valoarea informației economice și calitatea serviciilor electronice informaționale oferite;
- Va fi un mediu adekvat de formare și informare, va dezvolta deprinderi pentru educație permanent.

### 2. Management performant (inovativ)

- Management adaptabil;
- Structură de biblioteca acceptată;
- Bibliotecă bazată pe creativitate și inovare;
- Cadru de reglementare actualizat/ aprobat.

### 3. Infrastructură informațională ușor accesibilă

- Biblioteca universitară – prestator de servicii moderne;
- Acces la multiple resurse de informație;
- Accent pe digitalizarea patrimoniului științific universitar;
- Resurse informaționale actualizate și relevante.

### 4. Infrastructură modernă și dotată

- Spațiu atractiv pentru învățare – cercetare - socializare;
- Condiții și confort;
- Dotare cu echipament tehnic performant.
- Spațiile bibliotecii accesibile pentru toți (inclusiv pentru persoanele cu dezabilități);

### 5. Parteneriate eficiente și dezvoltate

- Implicați în proiecte locale și internaționale;
- Parteneriate instituționale, naționale și internaționale.

### 6. Resurse umane motivate

- Personal satisfăcut;
- Personal calificat;
- Personal stimulat.

### 7. Resurse financiare adaptate/corespunzătoare necesităților

- Buget relevant misiunii;
- Finanțare adekvată;



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității



 <b>UCCM</b>	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>  <b>MOLDCOOP</b> <b>UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN</b> <b>MOLDOVA (UCCM)</b>	<b>Ediția: 2</b> <b>Revizia: 1</b>  <b>Data: 28.02.2021</b>  <b>Pagina 10 / 20</b>
--	---	---

#### **8. Echipament și tehnologii moderne**

- Servicii electronice moderne;
- Sistem integrat de bibliotecă;

#### **9. Utilizatori instruiți și motivați**

- Cultura informației dezvoltată;
- Curriculum CI integrat la nivel universitar;
- Motivarea și fidelizarea utilizatorului.

### **3. Direcții strategice de dezvoltare**

#### **Prioritatea I. Biblioteca universitară – sursă de informație autentică**

**Obiectiv 1.** Asigurarea serviciilor de calitate conform necesităților beneficiarilor.

**Obiectiv 2.** Formarea tuturor categoriilor de utilizatori în domeniul Culturii Informației.

#### **Prioritatea II. Promovarea serviciilor bibliotecii universitare**

**Obiectiv 1.** Realizarea unui program anual de promovare a imaginii bibliotecii.

**Obiectiv 2.** Rebranding-ul Bibliotecii UCCM.

**Obiectiv 3.** Organizarea anuală a unei acțiuni de advocacy (serviciu modern) în bibliotecă.

**Obiectiv 4.** Creșterea indicatorului de frecvență a beneficiarilor.

#### **Prioritatea III. Asigurarea unui management de calitate**

**Obiectiv 1.** Actualizarea și implementarea cadrului de reglementare a bibliotecii conform actelor legislative și normative în domeniu.

**Obiectiv 2.** Dezvoltarea și diversificarea colecțiilor de bibliotecă și resursele informaționale.

**Obiectiv 3.** Participarea în proiecte comune la nivel instituțional, național și internațional.

**Obiectiv 4.** Stimularea bazată pe performanță a personalului.

#### **Prioritatea IV. Crearea unui mediu atractiv pentru comunitate**

**Obiectiv 1.** Modernizarea zonelor de lucru confortabile pentru utilizatori.

**Obiectiv 2.** Dotarea cu echipament modern.



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității



 UCCM	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b> <b>MOLDCOOP</b> <b>UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN</b> <b>MOLDOVA (UCCM)</b>	<b>Ediția: 2</b> <b>Revizia: 1</b> <b>Data: 28.02.2021</b> <b>Pagina 11 / 20</b>
---	---	---

## CAPITOLUL III.: Implementarea strategiei 2021 - 2025

### 1. Planul de acțiuni 2021 - 2025

#### Prioritatea I: Biblioteca universitară – sursă de informație autentică

	Activitate	Perioada de realizare	Responsabil	Parteneri
--	------------	-----------------------	-------------	-----------

#### Obiectiv 1: Asigurarea serviciilor de calitate conform necesităților utilizatorilor, până în 2025.

1.	Studiu anual cu privire la identificarea necesităților utilizatorilor	anual	Şveț R	Senatul Studențesc, Catedrele didactice, SMC
2.	Livrarea electronică de documente (LED)	permanent	Mocanu A	Cadrele didactice, Centru TIC
3.	Dezvoltarea Bibliotecii digitale	permanent	Şveț R Mocanu A	-//-
4.	Instituirea repositorului instituțional	2022	Şveț R	Departamentele

#### Obiectiv 2: Formarea tuturor categoriilor de utilizatori în domeniul Culturii Informaționale

1.	Instruirea utilizatorilor anului I, privind <i>cultura informațională</i>	permanent	Şveț R Mocanu A	Departamentele
2.	Informarea a cadrelor didactice și cercetătorilor cu privire la serviciile și produsele bibliotecii	permanent	Şveț R Mocanu A	Departamentele
3.	Campania „Gestiunea, utilizarea și comunicarea eficientă a informației” (pentru cercetători)	2022	Mocanu A	Departamentele

#### Prioritatea II: Promovarea imaginii și serviciilor bibliotecii

##### Obiectiv 1: Realizarea unui program anual de promovare a bibliotecii

1.	Actualizarea setului de materiale promotionale	2022	Şveț R	-
2.	Plasarea mesajelor publicitare de comunicare (Pagina WEB a bibliotecii, Facebooc, panoul publicitar UCCM și alte canale)	permanent	Şveț R	-
3.	Organizarea Zilei bibliotecii	anual aprilie	Şveț R	Senatul Studențesc Alte biblioteci universitare



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității





**SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**  
**MOLDCOOP**  
**UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN**  
**MOLDOVA (UCCM)**

Ediția: 2  
 Revizia: 1

Data: 28.02.2021  
 Pagina 12 / 20

4.	Saptamana Internationala a Accesului Deschis	anual	Mocanu A	Centru TIC Departamentele
5.	Informarea la distanță a utilizatorilor potențiali	permanent	Şveț R Mocanu A	Centru TIC Departamentele
6	Organizarea acțiunilor de advocacy în comunitate	anual	Şveț R	Senatul Studențesc

**Obiectiv 2: . Rebranding-ul bibliotecii până la finele anului 2022.**

1.	Actualizarea elementelor de identitate instituțională	permanent	Şveț R	Senatul studențesc
2.	Dezvoltarea paginii WEB a bibliotecii și obținerea unei vizibilități mai bune pe site-ul universității	permanent	Mocanu A	Centru TIC

**Obiectiv 3. Organizarea anuală a unei acțiuni de advocacy în bibliotecă.**

1.	Participarea la campanii naționale și internaționale de advocacy: Accesului Deschis, Noaptea Cercetătorilor, Nocturna Bibliotecilor, Simpozionul BNRM, ABRM, etc.	permanent	Şveț R	Alte biblioteci
2.	Elaborarea și plasarea unui film despre bibliotecă	2023	Mocanu A	Senatul studențesc
3.	Organizarea flash-mob pentru promovarea bibliotecii și lecturii	2022	Şveț R	Senatul studențesc

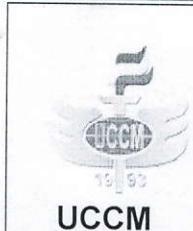
**Obiectiv 4. Creșterea indicatorului de frecvență a beneficiarilor cu 15% până în 2025**

1.	Şedințele cenaclului „Zbucium”	2 ședințe pe an	Şveț R	Senatul studențesc Departamentele
2.	Acțiuni de informare al utilizatorilor: Zile de informare, Zilele departamentelor, prezentări vizuale, activități culturale	permanent	Şveț R	Departamentele Senatul studențesc
3.	Examinarea reclamațiilor, analiza sugestiilor și opinilor utilizatorilor (condica de reclamații, chestionare, site etc.)	sistemtic	Şveț R	SMC



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
 Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității





## SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

**MOLDCOOP  
UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN  
MOLDOVA (UCCM)**

**Ediția: 2  
Revizia: 1**

**Data: 28.02.2021**

**Pagina 13 / 20**

### **Prioritatea III. Asigurarea unui management de calitate**

	Activitate	Perioada de realizare	Responsabil	Parteneri
<b>Obiectiv 1: Actualizarea și implementarea cadrului de reglementare a bibliotecii conform actelor legislative și normative relevante</b>				
1.	Documentarea privind actele de reglementare națională și internaționale	sistemtic	Şveț R	SMC
2.	Participarea la discuții publice și elaborarea de propuneri cu privire la managementul de calitate al bibliotecii	periodic	Şveț R	Senatul universității SMC
3.	Adaptarea actelor de reglementare a activității bibliotecii în concordanță cu cadrul național și internațional de reglementare	sistemtic	Şveț R	SMC
4.	Revizuirea fișei postului	2022	Şveț R	SMC Resurse umane
5.	Elaborarea planului instituțional de dezvoltare a colecțiilor la programele de formare profesională	anual	Şveț R	Catedrele, Secția economică

### **Obiectiv 2: Creșterea bugetului cu min. 10% anual pentru dezvoltarea și diversificarea colecțiilor de bibliotecă**

1.	Analiza cererii departamentelor cu privire la colecții pentru programele de formare profesională și cercetare	anual	Şveț R	Departamentele
2.	Diagnosticarea colecțiilor conform curriculei universitare la programele de studii	anual	Şveț R	Departamentele
3.	Prospectarea pieței/ ofertelor editoriale	permanent	Echipa	Editurile, Distributorii
4.	Identificarea surselor de finanțare suplimentare, donațiilor pentru dezvoltarea colecțiilor	permanent	Şveț R	Departamentele
5.	Organizarea unei activități de fund-raising.	permanent	Şveț R	Edituri, Mediul de Afaceri, Cadrele didactice



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității





**SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**  
**MOLDCOOP**  
**UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN**  
**MOLDOVA (UCCM)**

Ediția: 2

Revizia: 1

Data: 28.02.2021

Pagina 14 / 20

**Obiectiv 3. Stimularea bazată pe performanță a personalului de bibliotecă**

1.	Identificarea metodelor de stimulare a personalului	2021	Şef b-că	Rectoratul, Serviciul Resurse Umane
2.	Evaluarea anuală a performanței personalului	anual	Şveț R	SMC
3.	Organizarea unui eveniment de recunoaștere a meritelor bibliotecarilor (Ziua bibliotecii)	anual	Şveț R	Rectoratul, Serviciul Resurse Umane

**Prioritatea IV. Crearea unui mediu atractiv pentru comunitate**

	Activitate	Perioada de realizare	Responsabil	Parteneri
--	------------	-----------------------	-------------	-----------

**Obiectiv 1: Modernizarea zonelor noi de lucru și agrement pentru utilizatori**

1.	Reamenajarea spațiilor de lucru.	2021-2025	Şveț R	Secția economică
2.	Extinderea capacitatei de depozitare a fondului de carte	2021-2025	Şveț R	SAG

**Obiectiv 2: Dotarea cu echipament modern, crescând anual cu 10% până în anul 2025.**

1.	Analiza necesităților bibliotecii pentru echipament modern în conformitate cu necesitățile infrastructurii informaționale și a utilizatorilor	2021	Şveț R	Centru TIC
2.	Amenajarea spațiului cu echipament adecvat (echipament expozițional)	sistemtic	Şveț R	Administrația universității

**Obiectiv 3. Asigurarea unui spațiu virtual în pas cu tehnologiile moderne până la finele an. 2025**

1.	Modernizarea paginii web bibliotecii	permanent	Mocanu A	Centru TIC
2.	Adaptarea serviciilor electronice pentru utilizare pe diverse dispozitive	permanent	Mocanu A	Centru TIC
3.	Consultanță informațională	yilnic	Mocanu A	Centru TIC



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității



 <b>UCCM</b>	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>  <b>MOLDCOOP</b> <b>UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN</b> <b>MOLDOVA (UCCM)</b>	<b>Editia: 2</b> <b>Revizia: 1</b>  <b>Data: 28.02.2021</b>  <b>Pagina 15 / 20</b>
--	---	---

## 2. Monitorizarea și evaluarea implementării Strategiei

Monitorizarea și evaluarea implementării *Strategiei de dezvoltare a Bibliotecii Științifice UCCM pentru anii 2021-2025* are drept scop estimarea nivelului de realizare a obiectivelor stabilite și a Planului de acțiuni ce necesită:

- mobilizarea potențialului personalului pentru implementarea problemelor strategice;
- monitorizare permanentă a rezultatelor activităților întreprinse;
- specificarea responsabilităților pentru îndeplinirea indicatorilor programati;
- precizarea timpului estimat îndeplinirii acțiunilor;
- evaluarea rezultatelor activităților întreprinse;
- analiză și sinteză anuală a implementării direcțiilor strategice;
- atitudine responsabilă a personalului bibliotecii și factorilor de resort față de rezultatele implementării *Strategiei*.

Pentru monitorizarea implementării Strategiei, vor fi utilizati următorii **indicatori**:

- *cantitativi*: (ex. numărul de utilizatori noi; nr. de înregistrări în BD etc.);
- *calitativi*: (ex. 75% din utilizatori sunt satisfacuți de serviciul X; s-a majorat cu 25% nivelul de cunoștințe în Cultura Informației; 25% din participanți și-au schimbat comportamentul de consum informațional etc.);
- *promovare*: (ex. propunerile de pe agenda de advocacy promovate; numărul de articole apărute în mass-media; numărul de postări pe pagina web și alte rețele sociale etc.);
- *educare*: (ex. numărul activităților de instruire desfășurate pentru utilizatori; numărul de personal care au beneficiat de instruire profesională etc.);
- *venituri*: (ex. veniturile bibliotecii obținute din fundraising; veniturile bibliotecii obținute din donații etc.);
- *comunicare*: (ex. numărul vizitorilor paginii web, numărul publicațiilor și documentelor elaborate; numărul de evenimente organizate; numărul opiniiilor exprimate de vizitatori pe diferite canale de comunicare (email, rețele de socializare, etc.).

Instrumente de colectare a informației de la utilizatori: chestionar; interviu individual; interviu în grup (focus grup); observație; examinarea reclamațiilor; analiza sugestiilor și opiniiilor utilizatorilor (condica de reclamații, site etc.).

 <b>ISO 9001</b>	<b>Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova</b> <b>Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității</b>	
--	---	---

 UCCM	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b> <b>MOLDCOOP</b> <b>UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN</b> <b>MOLDOVA (UCCM)</b>	<b>Ediția: 2</b> <b>Revizia: 1</b> <b>Data: 28.02.2021</b> <b>Pagina 16 / 20</b>
---	---	---

Succesul realizării Strategiei depinde în mare măsură de participarea tuturor subdiviziunilor instituției, a personalului, a partenerilor, a utilizatorilor și a altor factori interesați, fiecare respectând responsabilități bine determinate, efectuând rolul fie de implementator sau de control al obiectivelor planificate.

### **Planul de monitorizare și evaluare a implementării strategiei**

**Prioritatea I. Biblioteca universitară – sursă de informație autentică.**

Nr	Acțiunea	Rezultat așteptat (Indicatori)	Sursa de informare	Perioada de evaluare	Responsabil
<b>Obiectiv 1: Asigurarea serviciilor de calitate conform necesităților utilizatorilor, până în 2024</b>					
1.	Dezvoltarea catalogului electronic	250 de înregistrări biografice Relevanța catalogului 70%	Catalogul Raportul statistic Rezultatele studiului	Tr. I, Tr. IV.	Şvet R
2.	Creșterea numărului de utilizatori	2000 de utilizatori; Min 55 000 împrumuturi 70% utilizatori satisfăcuți	Raportul statistic	Tr. II, Tr. IV.	Şvet R
3.	Extinderea serviciului de împrumut interbibliotecar național și internațional	2 biblioteci noi din țară și peste hotare; Min 30 publicații împrumutate Min 30 date cu împrumut 50% utilizatori satisfăcuți	Fișa de împrumut interbibliotecar Rapoartele statistice	Tr. II, Tr. IV.	Şvet R
4.	Furnizarea de e-referințe	Min. 2200 de utilizatori; Min. 1000 de e-referințe; 75% utilizatori satisfăcuți	Rapoartele statistice Rezultatele chestionarului	Tr. IV.	Şvet R
5.	Chestionar cu privire la identificarea necesităților utilizatorilor	Min. 100 de respondenți; Lista necesităților utilizatorilor	Raportul studiului	Tr. IV	Şvet R Departamentele

### **Obiectiv 2: Instruirea utilizatorilor în domeniul culturii informației, până în 2024**

1.	Instruirea/informarea utilizatorilor an. I, cu	Program elaborat 250 - 300 de persoane	Raportul statistic Rezultatele	Tr. IV	Şvet R Mocanu A
----	--	---	-----------------------------------	--------	--------------------

 ISO 9001	Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității	
---	---	---



## SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Ediția: 2

Revizia: 1

### MOLDCOOP UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN MOLDOVA (UCCM)

Data: 28.02.2021

Pagina 17 / 20

	privire la serviciile și produsele bibliotecii	instruite Durata programului 1.30 ore 75% utilizatori satisfacuți	sondajului Programul		Derigjntii
--	--	--	-------------------------	--	------------

#### Prioritatea II. Promovarea imaginii si serviciilor bibliotecii

##### Obiectiv 1: Realizarea unui program anual de promovare a bibliotecii

	Acețiunea	Rezultat așteptat (Indicatori)	Sursa de informare	Perioada de evaluare	Responsabili
1.	Actualizarea setului de materiale promotionale	Ghidul utilizatorului elaborat	Ghidul	Tr. III-IV	Şvet R
2.	Plasarea mesajelor publicitare pe panouri publicitare și alte canale de comunicare	Min.5 mesaje pe rețele de socializare Min 10 pe site-ul bibliotecii 1 mesaje pe site-ul ABRM 4 articole în ziare	Pagina web Statistica de pe rețelele de socializare Ziarele	Tr. IV	Şvet R Mocanu A
3.	Ziua resurselor informaționale în bibliotecă	Min 12 ședințe Min. 250 persoane informate	Procese verbale Rapoarte de activitate Feed-back scris	Tr. I, Tr. III	Şvet R Mocanu A
4.	Informarea la distanță a utilizatorilor potențiali	Min. 100 de e-mailuri expediate 75% mesaje recepționate	E-mail Lista persoanelor	Tr. II, Tr. IV	Mocanu A

##### Obiectiv 2: Rebranding-ul bibliotecii

1.	Actualizarea elementelor de identitate instituțională	Logo elaborat; Slogan definit; Antetul actualizat; Min 20 persoane consultate	Materialele elaborate Rezultatele studiului	Tr. IV	Şvet R
2.	Dezvoltarea site-ului bibliotecii și obținerea unei vizibilități mai bune pe site-urile universității	Site funcțional; Prezență pe home – page -ul universității; Nr. de vizitatori majorat cu 20% Nr. de vizualizări majorat cu 25%	Site-ul Statistica web	Tr. IV	Şvet R Mocanu A

##### Obiectiv 3: Implicarea anuală în campanii de advocacy pentru comunitate

	Acețiunea	Rezultat așteptat	Sursa de	Perioada	Respons.
--	-----------	-------------------	----------	----------	----------



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității





## SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Ediția: 2

Revizia: 1

### MOLDCOOP UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN MOLDOVA (UCCM)

Data: 28.02.2021

Pagina 18 / 20

		(Indicatori)	informare	de evaluare	
1.	Participarea la campanii naționale și internaționale de advocacy	Prezența la min. 2 campanii național; Prezența la min.- 1 campanii internaț.	Programul activităților; Avizele; Paginile din social – media Materiale foto și video	Tr. II, Tr. IV	Şvet R
2.	Organizarea flash-mob pentru promovarea bibl.	1 activitate de sensibilizare; Min. 100 de utilizatori implicați; Min 1000 vizualizări pe social – media	Raportul pe activitate Profilul pe social – media Proces verbal Regulamentul activități	Tr. II	Şvet R

#### Obiectiv 4. Creșterea indicatorului de frecvență a beneficiarilor cu 10% , până în 2024

1.	Şedințele cineaclului „Zbucium”	2 ședințe realizate, min. 100 de participanți	Raportul pe activitate Avizele Materiale foto Pag. WEB al bibliot. Lista de înregistrare	Tt.II, IV	Şvet R
2.	Acțiuni de informare al utilizatorilor: Zile de informare, Zilele catedrelor, prezentări vizuale, activități culturale	Zi de inform.-2 Zil. catedr.- 6 Prezentări- 40 Activ.cultur.- 7	Raportul pe activitate Avizele Materiale foto Pag. WEB al bibliot. 3 articole în presă	Tr.IV	Şvet R
3.	Examinarea reclamațiilor, analiza sugestiilor și opinioilor utilizatorilor (condica de reclamații, chestionare, site etc.)	1 analiza 80% reclamații soluționate	Raport SMC Raportul pe activitate	Tr.IV	Şvet R

#### Prioritatea III. Asigurarea unui management de calitate

#### Obiectiv 1: Actualizarea și implementarea cadrului de reglementare a bibliotecii conform actelor legislative și normative relevante

Nr	Acțiunea	Rezultat așteptat (Indicatori)	Sursa de informare	Perioada de evaluare	Respons.
1.	Monitorizarea/documentarea privind actele de	20 de acte normative studiate	Lista de documente regulamentare	Trim. III	Şvet R



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității





**SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**  
**MOLDCOOP**  
**UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN**  
**MOLDOVA (UCCM)**

Ediția: 2  
 Revizia: 1

Data: 28.02.2021  
 Pagina 19 / 20

	reglementare naționale și internaționale	100 % documente accesibile; 10 comunicări informative;	internaționale transmise bibliotecilor universitare; Nota informativă;		
2.	Revizuirea fișei postului	3 fișe	Reg. de Organiz. și Funcționare a Bibliotecii, Plan de activitate	Trim.IV	Şvet R SRUC
3.	Elaborarea/Redactarea unor acte de reglementare noi ( de uz intern)	Elaborarea Regulament de Organizare și Funcționare a Bibliotecii digitale aprobat 100% reflectarea serviciilor bibliotecii	Regulament aprobat	Trim. IV, 2023	Consiliul de Administrație SMC

**Obiectiv 2: Creșterea bugetului cu min. 10% anual pentru dezvoltarea și diversificarea colecțiilor de bib-că**

1.	Diagnosticarea colecțiilor conform curriculei universitare	Lista de achiziții necesare conform curriculei 10% de curricule analizate; 25 % de solicitări examineate;	Raportul de analiză; Lista de achiziții necesare conform curriculei	Trim. III	Şvet R
2.	Prospectarea pieței/ ofertelor editoriale și elaborarea bugetului	Min. 15 de edituri consultate; 5 librării consultate; min 2 îrguri/saloane de carte vizitate; Min. 10 de site-uri analizate 1 document de sinteză a ofertelor existente	Documentul de sinteză a ofertelor existente	Trim. IV	Şvet R Departamentele Secțiea economică
3.	Elaborarea cererii pentru colecții de bibliotecă în concordanță cu curricula universitară	Min. 250 de titluri de documente; 10 contracte încheiate; Cerere de achiziții elaborată	Contracte încheiate (abonare și achiziții); Cerere de achiziții elaborată	Trim. III	Şvet R Șef departament.

**Obiectiv 3: Stimularea bazată pe performanță a personalului de bibliotecă**

1.	Evaluarea anuală a performanței personalului	Acoperirea cu 75% a indicat.de	Indicatorii de performanță;	Trim. IV	Şvet R SMC
----	--	--------------------------------	-----------------------------	----------	------------



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
 Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității





**SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**  
**MOLDCOOP**  
**UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN**  
**MOLDOVA (UCCM)**

Ediția: 2  
Revizia: 1

Data: 28.02.2021  
Pagina 20 / 20

		performanță; 100% din personal evaluat;	Fișele de evaluare; Fișele de autoevaluare; Proces-verbal.		
2.	Organizarea unui eveniment de recunoaștere a meritelor personalului	Angajați premiați;	Referințe; Fișă de evaluare; Procesul-verbal.	Trim. IV	Şvet R

**Prioritatea IV. Crearea unui mediu atractiv pentru comunitate**

**Obiectiv 1: Dotarea cu echipament modern, până în 2025**

Nr.	Acețiunile	Rezultat așteptat	Sursa	Perioada	Respons.
1.	Analiza necesitărilor de echipament modern în conformitate cu necesitățile infrastructurii informaț. și a utilizatorilor	Min. 100 de utilizatori consultați; 1 notă informativă;	Nota informativă	Trim. IV	Şvet R
2.	Estimarea costului pentru echipamentul necesar	Propuneri la bugetul instituției; Buget aprobat în proporție de min. 30%;	Bugetul aprobat	Trim. IV	Şvet R V.Brăila

**Obiectiv 2: Asigurarea unui spațiu virtual în pas cu tehnologiile moderne.**

1.	Modernizarea web-site-ului bibliotecii	Min.50.000 de vizitatori	Raport statistic	Trim. IV	Şvet R A.Mocanu
2.	Consultanță Informațională	Min.1000 de consult. 75% de utilizatori satisfacuți	Raport	Trim. IV	Şvet R A.Mocanu

Şef Biblioteca Științifică UCCM

Raisa Şvet



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității

