



Anexa 10 la Hotărârea Consiliului de administrație nr. 19 din 16 februarie 2024,
Rector,
Prof. univ. dr. ing. Puiu Lucian GEORGESCU

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU PUBLICUL ÎN BIBLIOTECĂ


Avizat,
Prorector activitatea didactică, asigurarea calității și relații internaționale,
Prof. univ. dr. ing. Elena MEREUȚĂ

Verificat,
Șef Serviciu bibliotecă,
Ing. Mioara VONCILĂ

Elaborat,
Ing. Florica CRISTEA


Avertisment:

Documentul de față este proprietatea Universității „Dunărea de Jos din Galați”, difuzat în regim CONTROLAT și destinat utilizării exclusive pentru propriile cerințe. Utilizarea integrală sau parțială a acestei proceduri sau reproducerea în orice publicație și prin orice procedeu este interzisă fără acordul scris al conducerii UDJG. Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul UDJG.

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
		Revizia 3
		Pagina 2 din 9
	PRIVIND MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU PUBLICUL ÎN BIBLIOTECĂ COD PO – DBEU – SB – 10	Exemplar nr. 1
		Data: 13.02.2024

CUPRINS

Nr. crt.	Denumire	Pagina
	Pagină de gardă	1
	Cuprins	2
1.	Scop	3
2.	Domeniu de aplicare	3
3.	Documente de referință	3
4.	Definiții și abrevieri	4
4.1	Definiții	4
4.2	Abrevieri	4-5
5.	Descrierea procedurii	5
5.1	Aspecte generale	5
5.2	Documente utilizate	5
5.3	Resurse materiale	5
5.4	Conținutul procedurii	5-6
5.5	Valorificarea rezultatelor	7
5.6	Difuzarea și arhivarea documentelor	7
6.	Responsabilități	7
7.	Formular evidență modificări	7
8.	Formular analiză procedură	8
9.	Formular distribuie procedură	8
10.	Anexe	8-9

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
		Revizia 3
		Pagina 3 din 9
	PRIVIND MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU PUBLICUL ÎN BIBLIOTECĂ COD PO – DBEU – SB – 10	Exemplar nr. 1
		Data: 13.02.2024

1. Scop


Prezenta procedură stabilește condițiile generale și modul de desfășurare a activităților din cadrul Compartimentului Relații cu publicul al Bibliotecii Universității „Dunărea de Jos” din Galați. Sunt descrise etapele specifice fiecărei activități în vederea satisfacerii cerințelor de studiu și informare ale utilizatorilor precum și accesului la informații, prin comunicarea colecțiilor.

2. Domeniu de aplicare

Procedura operațională se aplică de către Compartimentul Relații cu publicul.

3. Documente de referință

- Legea bibliotecilor nr. 334/2002 republicată în Monitorul Oficial Partea I, nr. 132/11.02.2005;
- Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe, republicată în Monitorul Oficial nr. 489/14 iunie 2018;
- Legea nr. 22/1969 privind angajarea gestionarilor, constituirea de garanții și răspunderea în legătură cu gestionarea bunurilor organizațiilor socialiste;
- Legea nr. 54/1994 pentru modificarea unor prevederi din Legea nr. 22/1969;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Ordonanța nr. 26/2006 pentru modificarea și completarea Legii bibliotecilor nr. 334/2002;
- Ordinul nr. 2062/2000 pentru aprobarea *Normelor metodologice privind evidența, gestionarea și inventarierea documentelor specifice bibliotecilor publice*;
- Ordinul nr. 4626/2005 privind aprobarea *Metodologiei de recuperare a documentelor pierdute, distruse ori deteriorate și de taxare a serviciilor și a nerespectării termenelor de restituire a publicațiilor împrumutate din bibliotecile cuprinse în rețeaua învățământului, precum și a Precizărilor privind calculul valoric al acestor documente*;
- Ordinul nr. 5286/2004 privind aprobarea *Regulamentului pentru împrumutul interbibliotecar*;
- Regulamentul de organizare și funcționare al BUDJG (Anexa nr. 2 la Hotărârea Senatului nr. 86/24.06.2019)
- Regulamentul serviciilor pentru utilizatorii BUDJG (Anexa nr. 3 la Hotărârea Senatului nr. 86/24.06.2019);
- Regulamentul nr. 679/27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE;
- Politica privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date în cadrul Universității „Dunărea de Jos” din Galați;
- Regulamentul intern al UDJG;
- Nomenclatorul arhivistic nr. 3923/22.02.2007;
- Codul deontologic al bibliotecarului;
- SR EN ISO 2789: 2022 - Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă.

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
		Revizia 3
		Pagina 4 din 9
	PRIVIND MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU PUBLICUL ÎN BIBLIOTECĂ COD PO – DBEU – SB – 10	Exemplar nr. 1
		Data: 13.02.2024


4. Definiții și abrevieri

4.1. Definiții

- Utilizatorul – cititorul sau beneficiarul serviciilor de bibliotecă;
- Dispoziția de plată – formular tipizat care confirmă valoarea de plată spre casierie;
- Fișa contract cititor – formular tipizat care conține datele personale ale utilizatorului înscris în bazele de date ale bibliotecii; are valoarea unui contract încheiat între utilizator și universitate;
- Permisul de bibliotecă (cititor) – formular tipizat care conține un cod de bare unic, pentru fiecare utilizator; nu este transmisibil;
- Buletinul de cerere – formular tipizat care este completat de către utilizator, în vederea consultării unei publicații la sala de lectură a bibliotecii;
- Statistica de bibliotecă urmărește evidența numerică a utilizatorilor și a circulației documentelor, indicând gradul de utilizare a colecțiilor și serviciilor bibliotecii;
- Borderoul sau actul însoțitor – act contabil destinat pentru a înregistra și/sau însoți documentele care intră și/sau ies în/din gestiunea bibliotecii;
- Catalogul online al bibliotecii (OPAC) – instrument pe suport informatic care permite consultarea bazei de date a bibliotecii de către utilizatori;
- Colecția de bibliotecă – totalitatea documentelor deținute de bibliotecă, care își creează identitatea patrimonială, analizată în funcție de conținut, suporturi, utilizări, depinde de o colectivitate publică, răspunde unor cerințe documentare definite;
- Comunicarea colecțiilor facilitează accesul la publicațiile bibliotecii, prin acces direct (la sala de lectură) sau indirect (prin împrumut la domiciliu sau unor aplicații software specifice), în condițiile respectării regulamentelor bibliotecii;
- Cota – ansamblul de simboluri (litere, cifre, semne) servind la desemnarea locului pe care îl ocupă un document într-un fond documentar;
- Cota topografică – elementul de acces în catalog, reprezintă adresa publicației în depozitele bibliotecii (indică locul publicației pe rafturile bibliotecii);
- Depozitul de publicații însumează spațiile în care sunt organizate documentele care nu se află în acces direct pentru public;
- Numărul de inventar – numărul unic și nerepetabil de identificare care se atribuie fiecărui document de bibliotecă în parte și care permite gestionarea corectă a documentelor.
- TinLIB și Koha – sisteme integrate ale bibliotecii care, prin modulele lor, reflectă toate activitățile de bibliotecă și înregistrează publicațiile în sistem automatizat.

4.2. Abrevieri

- UDJG – Universitatea „Dunărea de Jos” din Galați;
- TinLIB – Soft integrat de bibliotecă;
- Koha – Soft integrat de bibliotecă;
- OPAC – Interfața utilizator pentru accesul la catalogul online al bibliotecii;
- CZU – Clasificare Zecimală Universală;
- ILL – Împrumutul interbibliotecar (*International Library Loan*);
- SSB – Șeful Serviciului bibliotecă;
- BCB – Bibliotecarul-casier al bibliotecii;

 <p>UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI</p>	<p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</p>	Ediția I
		Revizia 3
		Pagina 5 din 9
	<p>PRIVIND MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU PUBLICUL ÎN BIBLIOTECĂ</p> <p>COD PO – DBEU – SB – 10</p>	Exemplar nr. 1
		Data: 13.02.2024

- DP – Dispoziția de plată;
- RP – Relații cu publicul;
- PO – Procedură operațională.

5. Descrierea procedurii

5.1. Aspecte generale

- a) Biblioteca Universității „Dunărea de Jos” din Galați asigură informarea și documentarea beneficiarilor săi prin accesul la un fond de documente variat (cărți, periodice, enciclopedii, dicționare, teze de doctorat, CD/DVD-uri, standarde, brevete de invenții);
- b) Colecțiile bibliotecii acoperă un număr mare de specialități din diferite domenii: științe exacte și ingineresti, economie, medicină, științe sociale și umaniste etc. Publicațiile sunt distribuite în cadrul filialelor facultății și pot fi consultate în acces liber (în sălile de lectură) sau prin împrumut la domiciliu (prin secțiile de împrumut);
- c) Toate activitățile cuprinse în această procedură sunt efectuate de către bibliotecarii din cadrul *Compartimentului relații cu publicul* (toate secțiile de împrumut și sălile de lectură ale bibliotecii).

5.2. Documente utilizate

Documentele utilizate în cadrul acestei proceduri sunt descrise în cadrul celor cinci instrucțiuni de lucru.

5.3. Resurse materiale

Pentru derularea procedurii operaționale sunt necesare următoarele: echipamente (computer/laptop/notebook, imprimantă, scanner); pachete software (softurile integrate de bibliotecă TinLIB, Koha, pachet Office, Adobe Reader, browser Internet); colecțiile bibliotecii (cărți, reviste, resurse electronice, baze de date online, resurse Internet).


5.4. Conținutul procedurii

Procedura privind managementul RP în bibliotecă conține cinci instrucțiuni de lucru, fiecare instrucțiune bazându-se pe o serie de activități specifice serviciului oferit. În cadrul procedurii informațiile vor fi prezentate într-o formă sintetică.

5.4.1. **Înscrierea utilizatorilor și eliberarea permisului de bibliotecă (IL-SBEU-BB-10-01)**

Principalele activități derulate de bibliotecarul responsabil sunt:

- a) verifică numele utilizatorului în baza de date;
- b) pune la dispoziția utilizatorului fișa contract și îl îndrumă pentru a fi completată corect;
- c) verifică datele înscrise de cititor pe fișă cu cele din actul de identitate;
- d) introduce datele personale ale utilizatorului în bazele de date ale bibliotecii;
- e) vizează anual permisul de bibliotecă, prin confruntarea datelor din bazele de date ale bibliotecii cu cele din carnetul de student;
- f) întocmește DP pentru permisele pierdute sau pentru utilizatorii externi;
- g) îndrumă utilizatorii în legătură cu interogarea OPAC-ului și a bazelor de date abonate;

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
		Revizia 3
		Pagina 6 din 9
	PRIVIND MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU PUBLICUL ÎN BIBLIOTECĂ COD PO – DBEU – SB – 10	Exemplar nr. 1
		Data: 13.02.2024

5.4.2 Gestionarea și consultarea publicațiilor în sala de lectură și secția de împrumut (IL-SBEU-BB-10-02, IL-SBEU-BB-10-03)

Principalele activități realizate de bibliotecarul de la RP sunt:

- preia, pe bază de semnătură, publicațiile și borderourile însoțitoare de la bibliotecarii din cadrul compartimentelor Achiziții și evidența publicațiilor și Schimb interbibliotecar;
- confruntă datele din borderouri cu publicațiile primite: cotă, număr de inventar, titlu, autor, preț;
- așază și intercalează publicațiile la raft, pe formate (în depozite) și clasificare (în sala de lectură);
- întocmește borderouri de transfer (în două exemplare) și le transmite împreună cu publicațiile aferente către alte filiale ale bibliotecii sau legătorie;
- organizează și administrează colecțiile din cadrul secției (cărți, reviste, teze de doctorat, standarde, brevete de invenții);
- asigură serviciul de împrumut în regim de sală de lectură și la domiciliu;
- îndrumă utilizatorii în procesul de regăsire a informațiilor;
- verifică periodic colecțiile din cadrul secției și face propuneri de scoatere din circulație a documentelor uzate fizic sau moral;
- semnează fișele de lichidare ale studenților și cadrelor didactice.

5.4.3. Încasarea taxelor de bibliotecă (IL-SBEU-BB-10-04)

Principalele activități realizate de BCB sunt:


- încasează taxele prevăzute în *Regulamentul serviciilor pentru utilizatorii BUDJG*;
- completează și eliberează chitanțele aferente taxelor încasate;
- centralizează tabelar datele referitoare la taxele încasate și generează zilnic raportul aferent;
- vizează tabelul cu taxele încasate la Serviciul financiar și primește DP;
- predă tabelul, împreună cu DP și sumele încasate, la casieria universității;
- după completarea chitanțierului, întocmește un centralizator și predă chitanțierul, spre verificare, Serviciului financiar al UDJG;
- primește un chitanțier nou de la Serviciul financiar al UDJG.

5.4.4. Împrumutul interbibliotecar (IL-SBEU-BB-10-05)

Bibliotecarul care asigură serviciul ILL mijlocește accesul la publicațiile care nu se regăsesc în colecțiile proprii, în cadrul unui parteneriat de colaborare cu biblioteci din țară sau străinătate.

Principalele activități realizate de bibliotecarul responsabil sunt:

- primește cererile de împrumut interbibliotecar și verifică corectitudinea datelor completate;
- înregistrează cererile de împrumut interbibliotecar;
- identifică publicațiile solicitate în cataloagele bibliotecilor partenere;
- completează formularul electronic de împrumut interbibliotecar și-l expediază prin e-mail;
- recepționează publicațiile;
- întocmește formele pentru predarea publicațiilor solicitate și înștiințează utilizatorul prin e-mail sau telefonic de sosirea publicațiilor;
- urmărește restituirea la termen a publicațiilor împrumutate;
- întocmește formele de returnare a publicațiilor primite de la bibliotecile partenere.

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
		Revizia 3
		Pagina 7 din 9
	PRIVIND MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU PUBLICUL ÎN BIBLIOTECĂ COD PO – DBEU – SB – 10	Exemplar nr. 1
Data: 13.02.2024		

5.5. Valorificarea rezultatelor

Pe parcursul anului universitar, bibliotecarul de la RP întocmește statistica compartimentului.

5.6. Difuzarea și arhivarea documentelor

Difuzarea documentelor se face în cadrul Serviciului bibliotecă. Arhivarea documentelor din cadrul Compartimentului RP este detaliată în cadrul instrucțiunilor de lucru.

6. Responsabilități

6.1. SSB:

- organizează activitatea din cadrul compartimentului RP.

6.2. Bibliotecarul RP:


- organizează fondul de publicații, ține evidența intrărilor și ieșirilor din gestiune;
- urmărește condițiile microclimatice și starea publicațiilor din gestiune;
- semnalează șefului ierarhic al bibliotecii neregulile legate de buna funcționare a depozitului de publicații;
- soluționează cererile de informare ale utilizatorilor;
- asigură accesul la publicațiile bibliotecii;
- oferă asistență utilizatorului în legătură cu interogarea catalogului online al bibliotecii și bazele de date abonate;
- semnează fișele de lichidare la terminarea studiilor/încetarea activității.

6.3. Serviciul financiar:

- verifică și avizează tabelul cu taxele încasate de bibliotecă;
- predă chitanțierul BCB.

7. Formular de evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	I	01.07.2014	3	13.02.2024	1	Pagina de gardă cu antetul aniversar	
2.	I	01.07.2014	3	13.02.2024	Începând cu pagina de gardă	Adaptarea formatului procedurii la prevederile OSGG nr. 600/2018	
3.	I	01.07.2014	3	13.02.2024	Cartușul procedurii	Cod procedură vechi PO_SBEU 27-10_Ed.I/Rev.2 Cod procedură revizuită PO-DBEU-SB-10_Ed.I/Rev.3	
4.	I	01.07.2014	3	13.02.2024	3	Actualizarea legislației/standardelor în vigoare	

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
		Revizia 3
		Pagina 8 din 9
	PRIVIND MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU PUBLICUL ÎN BIBLIOTECĂ COD PO – DBEU – SB – 10	Exemplar nr. 1
Data: 13.02.2024		

8. Formular analiză procedură


Nr.crt.	Compartiment	Numele și prenumele conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătură	Data	Observații	Semnătură	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9
-	-	-	-	-	-	-	-	-

9. Formular distribuire (difuzare) procedură

Nr. exemplar	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Data intrării în vigoare
1	2	3	4	5	6	7
1.	Cabinet Rector		Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 3	Data aprobării
2.	Prorector- Activitatea didactică, asigurarea calității și relații internaționale		Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 3	Data aprobării
3.	Prorector- Strategii universitare și parteneriatul cu studenții		Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 3	Data aprobării
4.	Prorector-Activitatea de CDI și parteneriatul cu mediu economico-social		Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 3	Data aprobării
5.	Prorector-Strategii și relații instituționale		Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 3	Data aprobării
6.	Prorector-Managementul financiar și strategiile administrative		Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 3	Data aprobării
7.	Prorector-Managementul resurselor umane și juridic		Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 3	Data aprobării
8.	Facultăți		Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 3	Data aprobării
9.	Direcții/Servicii/Departamente/Birouri/ Compartimente UDJG		Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 3	Data aprobării

10. Anexe

10.1. Anexa nr. 1 – Diagrama de proces

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
		Revizia 3
	PRIVIND MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU PUBLICUL ÎN BIBLIOTECĂ COD PO – DBEU – SB – 10	Pagina 9 din 9
		Exemplar nr. 1
		Data: 13.02.2024

10.1. Anexa nr. 1 – Diagrama de proces

