

COMUNICAREA PROFESIONALĂ ÎN BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ USARB

Mihaela STAYER,

Bibliotecar principal, serviciul Cercetare. Asistență de Specialitate,
Biblioteca Științifică USARB

Abstract: În articol este reflectată noțiunea de comunicare, tipurile și componentele fundamentale ale comunicării, cât și etapele, mijloacele de comunicare și principalele suporturi utilizate în comunicarea internă la Biblioteca Științifică USARB.

Cuvinte-cheie: comunicare, tipuri de comunicare, BȘ USARB, comunicare formală, comunicare informală, comunicare nonformală, bibliotecă

Jose Aranguren: „Comunicarea este o transmitere de informație la care se așteaptă răspuns.”

Nevoia de a comunica este o necesitate a ființei umane de a schimba informații cu semenii săi. Ea pune în mișcare un proces dinamic, verbal și non-verbal permitând persoanelor să se facă accesibile una-alteia, să reușească să puna în comun sentimentele, opiniile, experiențele și informațiile.

Termenul comunicare își are rădăcina de la latinescul „communis”, de unde verbul „communico”, care înseamnă a face ceva împreună. Esența comunicării constă în relația dintre bibliotecari, în schimbul de informații, de semnificații.

Privită ca proces, comunicarea este transmiterea și schimbul de informații între persoane. Comunicarea se instituie între doi poli: emițătorul și receptorul, între care se află un canal de transmitere a mesajului.

Arta de a comunica începe de la perfecționarea comunicării intrapersonale. Trebuie să înțelegem ce ne dorim, spre ce tindem și unde vrem să ajungem. Toate aceste aspecte presupun un lucru asiduu asupra devenirii fiecăruia ca personalitate prin citire, studiere, perfectare a comportamentului propriu.

Comunicarea este un proces care, din perspectiva științei comunicării, dispune de patru componente fundamentale:

1. un emițător
2. un canal
3. o informație
4. un receptor.

Într-o formă extrem de simplă, procesul de comunicare sau comunicarea poate fi redat (sau redată) astfel:

informație informație
Emițător ----- canal ----- receptor

1. La nivel de Biblioteca comunicarea este :
externă și internă

Pe plan extern, comunicarea se manifestă ca rezultatul comunicării interne și are ca rol transmiterea mesajului organizației. Comunicarea externă, este reciprocă: dinspre organizație către mediul extern al acesteia: identitate vizuală (logo, culori, etc.), broșuri, machete de prezentare, pliante publicitare, cataloage, servicii, produse info-documentare, etc.

Comunicarea externă dinspre fondator spre Bibliotecă și bibliotecari, dinspre mediul juridic, economic, informational spre Bibliotecă.

Comunicarea internă se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul organizației, atât pe verticală cât și pe orizontală.

Comunicarea poate fi formală, informală și nonformală.

2. Comunicarea este informală și formală, atunci când mesajele sunt transmise pe canale prestabilite. Atunci când informațiile circulă prin canale ce nu înscriu în sfera relațiilor de subordonare, este vorba de comunicare nonformală. Direcțiile formale de comunicare respectă cu fidelitate relațiile stabilite în organizație, comunicarea desfășurându-se în general, pe trei direcții principale:

de sus în jos, de jos în sus, pe orizontală.

3. **Comunicarea de sus în jos** - inițiată de manageri și îndreptată către eșaloanele subordonate
 - **Comunicarea de jos în sus**, care are ca emițători salariații și ca destinatari pe manageri.
 - **Comunicarea pe orizontală**, ce se realizează fie între managerii aflați pe poziții similare în interiorul organizației, fie între alte persoane din cadrul diverselor departamente. În general, acest tip de co-

municare are rolul de a realiza coordonarea activităților dintre departamente, mai ales dacă acestea sunt interdependente.

În domeniul fiecărei profesii se dezvoltă un set de informații specifice membrilor comunități care definesc cultura profesională. Cultura profesională a bibliotecarului reprezintă o imagine de ansamblu și înțelegere a profesiei, a misiunilor, valorilor, istoriei și prezentului dezvoltării bibliotecilor, cunoașterea unei bibliografii adecvate de referință. Această cultură evoluează, este mobilă, informația se actualizează în permanență prin publicații nou apărute în domeniu, materiale ale reuniunilor profesionale, relații de colaborare curente dintre profesioniști, prin schimbul de informații și opinii, prin comunicarea profesională relevantă.

În comunicare există diferite moduri de a transmite informația, dar există și diverse căi prin care ea poate fi transmisă să circule, diferite canale de comunicare ce pot fi legate între ele în diverse moduri, acestea fiind rețele de comunicare. Procesul de comunicare și comportamentul participanților este mai eficientă în cazul în care comunicarea se atribuie unui tip de rețea de exemplu: BȘ USARB corespunde tipului de rețea descentralizată, o rețea în cerc, în cadrul căreia participanții adoptă un stil democratic – participativ și un astfel de tip este caracteristic instituțiilor ce adoptă un stil creativ.

Mijloace de comunicare și principalele suporturi utilizate în comunicarea internă la BȘ USARB

a) Comunicarea în scris

- Planuri/Rapoarte/Statistici lunare/anuale
- Regulamente, instrucțiuni
- Instrucțiuni / hărți trasee
- Decizii, dispoziții
- Afișe, materiale promoționale
- Revistele Bibliotecii
- Publicațiile bibliotecarilor
- Sondaje

b) Modul de comunicare orală la Biblioteca Științifică USARB

- Adunările Generale (bi-anuale)
- Adunările de producere în servicii (lunare)
- Consiliul Științific al BȘ USARB
- Consiliul Administrativ
- Grupurile de profil
- Reuniuni de informare
- Ședințele De Formare Profesională (școala de vară, traininguri, prelegeri, work-shopuri)
- Discuțiile individuale
- Colloquia Professorum
- Colloquia Bibliothecariorum
- Clubul BiblioSpiritus (Medalioane, omagii, expoziții online omagiațelor, conferințe)
- Salonul muzical
- Concursuri naționale



Baze de date
Lider REM - Resurse electronice pentru Moldova

• 2015

Titlu	Tip	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

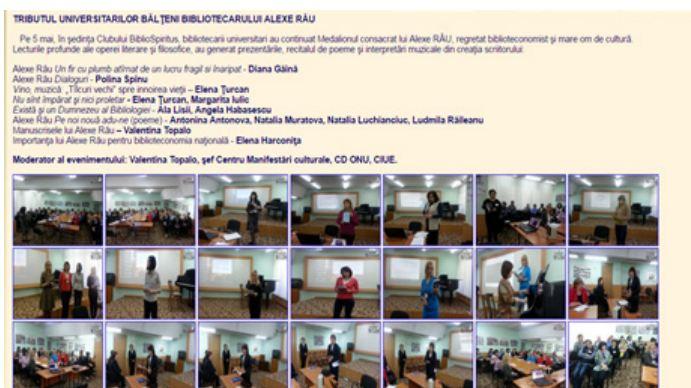
• 2016

Titlu	Tip	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

Titlu	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă	Formă
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

c) Suporturi electronice

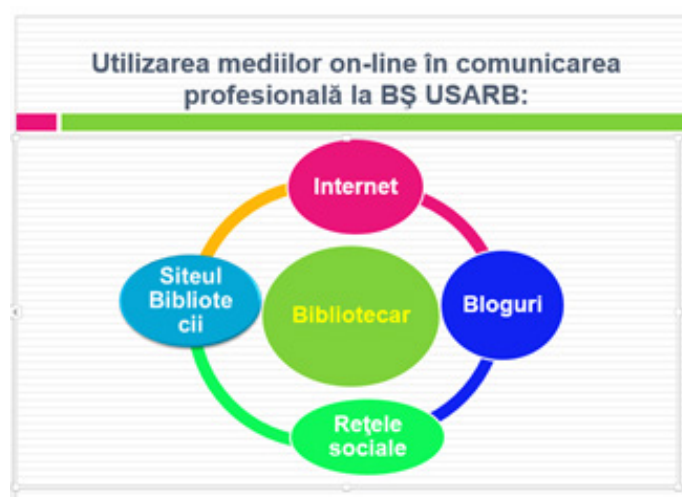
- Folder General - Mapa Intranet
- Poșta electronică
- Conferințe video
- Skype
- Telefonul
- Telefonul mobil
- Messenger
- Programul Roman NetSend
- Internetul



- Teleinformații
- Pagina web a Bibliotecii
- Blogul profesional
- Rețele sociale
- Filmul
- Prezentări

Tehnologiile Internet au potențat vizibil comunicarea profesională oferind diverse servicii/ instrumente/ medii în dinamizarea acestui demers. Avantajele comunicării on-line presupune:

- Accesul rapid la informații
- Transfer de informații
- Utilizarea în comun a resurselor
- Distribuirea conținuturilor profesionale
- Partajarea experiențelor
- Participarea la evenimente și discuții în timp real etc.



Impactul comunicării profesionale on-line în cadrul comunităților de socializare este unul prolific în vederea armonizării comunicării, învățării împreună a profesionalismului, promovării valorilor meseriei de bibliotecar, cunoașterii experiențelor globale, unirii eforturilor bibliotecarilor de pe toate meridianele lumii.

Instrumentele / canalele de comunicare în contextul tehnologiilor Web 2.0 sînt: RSS, Bloguri, Microbloguri, Rețele sociale, Videobloguri, Audiobloguri, Mape documentare, Videoconferințe, Webinare etc. Bibliotecarul care comunica prin platformele on-line și rețelele de socializare trebuie să dețină respectiv competențe și abilități 2.0 pentru postarea / partajarea/ distribuirea informațiilor/ conținuturilor profesionale, să cunoască și să utilizeze fluxurile de informații. Aceste competențe solicită:

- Crearea unui cont de e-mail
- Creare/ postare pe un blog/ microblog
- Crearea/ gestionarea unui profil/ pagină în rețelele de socializare (Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+ etc.)
- Inserare texte/ imagini/ widget-uri/ videofilme/ lincuri etc.
- Utilizarea/ subscrierea RSS/la bloguri, situri
- Gestionarea unui jurnal de lectură/ Google Reader etc.

Crearea blogurilor profesionale bibliotecare devine astăzi o necesitate inerentă profesiei

Bibliotecarii universitari bălțeni comunică și partajează informații profesionale utilizînd site-ul Bibliotecii <http://www.libruniv.usarb.md/> (programe/ rapoarte de activitate, Clubul BiblioSpiritus); blogul Bibliotecii <http://bs-usarb.blogspot.md/>, Formare profesională, Manifestări științifice, Profesionalizare. Conturile în rețelele sociale Facebook, Calameo, Twitter, YouTube, Slideshare, Flickr, Odnoklassniki, urmăresc, interacționează/ postează / diseminează informații profesionale inclusiv informații despre evenimentele produse la Bibliotecă.

Crearea contului pe Gmail oferă facilități relevante pentru bibliotecari vs utilizarea produselor Google: Chat, jurnal de lectură a noutăților - Reader, blog personal gratuit - Blogger, crearea documentelor în Docs, păstrarea/ editarea fotografiilor în Picasa, acces la fluxul de noutăți Coogles+, +1 - vizualizarea informațiilor

selectate în profilul personal, acces la profilul personal.

În cadrul Bibliotecii am realizat un test de interacționare/ relaționare a grupului de bibliotecari în rețeaua Google+. Fiecare bibliotecar și-a creat profilul profesional pe Google+, cercul de utilizatori *Bibliotecarii BȘ USARB* și am început monitorizarea conținutului/ informației trimise de colegi, altfel spus comunicarea în cerc. Informațiile din Internet pe care le considerăm utile activității noastre le distribuim prin funcția „share” cercului nostru. Este importantă funcția Cercuri care permite crearea grupurilor de utilizatori și posibilitatea de a distribui informația unui anumit grup fără ca celelalte grupuri sau utilizatorul din internet să vizualizeze conținutul

- ✓ Tehnologiile Internet au extins spectaculos posibilitățile de comunicare profesională oferind servicii/ instrumente/medii relevante.
- ✓ Avantajele comunicării on-line fiind:
 - Accesul rapid la informații
 - Utilizarea în comun a documentelor
 - Distribuirea conținuturilor
 - Participarea la evenimente
 - Discuții etc.



Bibliografie:

1. CRAIA, Sultana. Comunicare și cultură profesională. In: *Biblioteca*. 2009, nr.1-2, p. 14.
2. STRATAN, Elena. Managementul instruirii. In: *Confluente Bibliologice*. 2006, nr.3, pp. 36-38.
3. GHEORGHÎȚA, Angela. Comunicarea în bibliotecă. In: *Confluente Bibliologice*. 2015, nr. 1-2, pp. 81-86.
4. RADU, Emilian. *Managementul resurselor umane*. București: Editura ASE, 2003. p. ISBN 973-594-362-X.