COMPETENȚELE DE COMUNICARE ÎN DOMENIUL INFODOCUMENTAR

COMMUNICATION COMPETENCES IN INFORMATION AND DOCUMENTATION

CZU: 005.336.2:316.77:02 **https://doi.org/10.59295/spd2024s.21**

Lilia POVESTCA,
ORCID: 0000-0002-4761-2384
e-mail: lilia.povestca26@gmail.com
Universitatea de Stat din Moldova, Biblioteca Națională a Republicii Moldova

Summary. *The article addresses the importance of communication skills for infodocumentary professionals. The study is based on part of the results obtained as part of a sociological research carried out in the doctoral thesis, which investigated the system of continuous professional training of librarians in the Republic of Moldova, conducted between July and September of 2022, on a sample of 842 specialized staff from all types of libraries in 35 administrative subdivisions. The results of the analysis show that the majority of the respondents (82.3%) consider that communication skills are essential in the exercise of their professional activity. The evaluation of the skills in order of importance on a scale from 1 to 5 indicates a high appreciation for communication skills (with an average score of 4.7). In conclusion, the author emphasizes the role of communication skills in facilitating access to information, in interactions with users and in the management of documentary collections. The author emphasizes the importance of pursuing the continuing professional development to enhance and improve the communication skills of library staff.*

Keywords*: communication skills, continuing professional development in librarianship, library staff.*

INTRODUCERE

În contextul cercetării științifice contemporane, se constată o evoluție în percepția despre bibliotecă, trecând de la simpla conceptualizare ca o colecție simplă de cărți către rolul său dinamic și complex de instituție infodocumentară de comunicare, facilitând comunicarea în diverse modalități. Primul aspect relevă comunicare prin colecții diverse, care oferă acces la informație și cultură. Acestea includ publicații atât în format fizic, cât și resurse digitale, reflectând diversitatea cunoașterii umane și necesitățile diverse ale utilizatorilor. În al doilea rând, biblioteca oferă spațiu fizic de interacțiune ca platformă pentru întâlniri și dialoguri între membrii comunității. Aceste spații nu numai facilitează studiul individual și în grup, dar și susțin evenimente culturale și educaționale, promovând astfel interacțiunea socială și schimbul de idei. De asemenea, biblioteca funcționează ca un centru activ de comunicare și învățare continuă pentru publicul său divers.

MATERIALE ȘI METODE

În scopul anlizei competențelor de comunicare în domeniul infodocumentar, a fost adoptată o abordare care a inclus următoarele etape:

- analiza literaturii de specialitate cu privire la competențele bibliotecarilor;
- studierea rezultatelor unor studii naționale și internaționale cu privire la identificarea competențelor necesare personalului de specialitate din biblioteci;
- evaluarea rezultatelor studiului sociologic cu privire la funcționarea sistemului de formare profesională continuă a bibliotecarilor din Republica Moldova, fiind realizat de autoare în perioada iulie – septembrie 2022, pe un eșantion de 842 de persoane din cadrul personalului de specialitate din toate tipurile de biblioteci din 35 de subdiviziuni administrative;
- evaluarea ofertelor de competențe ale furnizorilor de formare în domeniul biblioteconomiei și științei informării.

REZULTATE ȘI DISCUȚII

Profesia de bibliotecar, ca orice altă meserie, necesită competențe profesionale pentru realizarea sarcinilor specifice de bibliotecă. În literarura de specialitate, cercetătorii clasifică competențele profesionale în generice („soft skills”) și speciale calificării („hard skills”). M. Matteson [1] identifică ca competențe „soft” abilitățile de leadership, sensibilizare, colaborare și comunicare. S. Joseph [2] evidențiază abilitățile de comunicare, interpersonale, relațiile publice, negocierea. La rândul său D. R. Gabhane [3] menționează abilitățile de predare, ascultare, lucrul cu clienții, abilitățile digitale ș.a.

În baza analizei diverselor opinii, documentelor și rezultatelor studiilor, evidențiem următoarele competențe profesionale generice pentru bibliotecari: de comunicare, digitale, sociale și civice, manageriale, pedagogice, multilingvistice și cercetare. Competențele de comunicare și relaționare sunt recunoscute ca fiind fundamentale pentru succesul în activitatea bibliotecii. Potrivit lui В. В. Брежнева și В. А Минкина [4] competența de comunicare este definită ca „totalitatea cunoștințelor și aptitudinilor unei persoane în ceea ce privește organizarea interacțiunilor cu alte persoane, precum și cu organizații și asociații profesionale din domeniul afacerilor”.

Personalul de specialitate din biblioteci are un rol de mediere între resursele informaționale și utilizatorii bibliotecii. El trebuie să dețină abilități de intervievare în mod eficient cu diferite categorii de utilizatori, să poată face prezentări în public, să dețină capacitatea de a asculta și negocia, să posede abilități interpersonale și caracteristici comportamentale.

În ceea ce privește competențele profesionale speciale ale profesioniștilor din biblioteci, acestea sunt axate nu doar spre dezvoltarea și gestionarea colecțiilor de documente, crearea resurselor informaționale, căutarea și recuperarea informațiilor, dar și pe comunicarea eficientă a acestor resurse informaționale, pe servicii publice.

În baza argumentelor prezentate, concluzionăm că competențele de comunicare sunt fundamentale pentru personalul de specialitate din biblioteci. Biblioteconomiștii americani M. Flierl, C. Maybee, R. Fundator [5], conform unui studiu fenomenografic, au identificat patru roluri de bază și abilități ale bibliotecarilor din bibliotecile academice în baza a două dimensiuni identificate pentru categoria (1) alfabetizare informațională și (2) relaţiile interpersonale: *facilitator,* ghidează instructorii prin proiectarea cursului; *colegul,* întreține relații reciproc avantajoase cu instructorii; *dezvoltator,* dezvoltă instructori pentru a-și transforma abordarea asupra predării; *conector,* conectează instructorii cu experți în pedagogie sau tehnologie [6].

Potrivit analizei comparative, rezultatele studiului din cadrul proiectului BIBLIO (2019-2022) [7, p.10] au arătat că competențele de bază în sectorul bibliotecilor europene variază de la o țară la alta; totuși, în general, profesioniștii sunt conștienți de necesitatea de a-și actualiza cunoștințele în domeniul comunicării online și offline, comunicării și interacțiunii cu utilizatorii, creării conținuturilor digitale, explorării schimbărilor tehnologice, datelor și media, evaluării și facilitării comunităților [8, p. 177].

Potrivit rezultatelor unor studii cu privire la dezvoltarea profesională a bibliotecarilor din Republica Moldova, 76,6% dintre respondenți au declarat că evoluția rapidă a tehnologiilor informaționale îi impune să-și dezvolte permanent competențele profesionale [9, p. 28]. Bibliotecarii din toate tipurile de biblioteci optează, în primul rând, pentru dobândirea și perfecționarea competențelor tehnologice (54,1%) și competențelor de comunicare și relaționare (37,5%) [10, p. 20; 11, p. 18].

În cadrul procesului de formare profesională continuă este esențial să se acorde atenție dezvoltării competenței de comunicare. La rândul său, bibliotecarii ar trebui să conștientizeze oportunitatea și necesitatea îmbunătățirii abilităților de comunicare. În Tabelul 1.1 sunt indicate rezultatele investigării ofertelor de competențe ale furnizorilor de formare în domeniul biblioteconomiei și științei informării ca Centrul de Formare Profesională Continuă din cadrul Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova, Centrul de Formare Continuă din cadrul Bibliotecii Naționale pentru Copii „Ion Creangă”, Campusul Competențelor din cadrul Bibliotecii Municipale „B.P.Hașdeu”, Centrele de Excelență Regionale din perioada 2019-2023, fiind stabilite următoarele: numărul de activități de dezvoltare a competențelor de comunicare constituie 139 (11,8%) din totalul de 1 182 de activități de formare profesională continuă. Prin urmare, necesitatea cunoașterii tehnologiilor informaționale motivează dominarea numărului de activități privind dezvoltarea abilităților digitale 477 (40,4%), fiind urmate de competențe în domeniul biblioteconomiei și bibliografiei 331 (28%), competențe manageriale și de marketing 171 (14,4%).

Tabelul 1.1. Dezvoltarea competențelor profesionale pe domenii (2019-2023)

Tip competențe	2019		2020		2021		2022		2023		Total	
	nr.	*%*	*nr.*	*%*	*nr.*	*%*	*nr.*	%	*nr.*	%	*nr.*	%
Competențe manageriale și de marketing	41	13,8	57	15,5	22	14,0	24	14,7	27	13,8	171	14,4
Competențe TIC	139	46,6	123	33,5	76	48,4	68	39,3	71	36,2	477	40,4
Competențe de comunicare	25	8,4	63	17,1	15	9,6	18	11,0	18	9,2	139	**11,8**
Competențe psihosociale	0	0	1	0	0	0	1	0,6	1	0,5	3	0,2
Competențe metodologice	4	1,3	7	1,9	7	4,5	8	7,4	7	3,6	33	2,8
Competențe de cercetare	6	2,0	6	1,8	6	3,8	4	2,5	6	3,1	28	2,4
Competențe în domeniul bibliotecoconomiei și bibliografiei	83	27,8	111	30,2	31	19,7	40	24,5	66	33,6	331	28,0
Total	**298**	**100%**	**368**	**100%**	**157**	**100%**	**163**	**100%**	**196**	**100%**	**1182**	**100%**

Sursa: Elaborat de autoare în baza datelor din ofertele educaționale (2019-2023) [12].

Analiza ofertelor de competențe a contribuit la identificarea subiectelor de instruire cu privire la dezvoltarea competențelor de comunicare: educație mediatică, comunicare instituțională, IgniteVorbitorium, comunicare online, comunicare interpersonală, comunicare nonverbală etc.

Unul dintre obiectivele anchetării privind funcționarea sistemului de formare profesională continuă a bibliotecarilor din sistemul național de biblioteci a fost identificarea competențelor profesionale necesare în exercitarea activității lor. Ca urmare a sintetizării răspunsurilor eșantionului participant la sondaj au rezultat că printre competențele de bază necesare bibliotecarilor în activitatea profesională sunt competențele de comunicare (82,3%), fiind urmate de competențele tehnologice (57,8%), competențele metodo-

logice (44,9%), competențele manageriale (37%), competențele pedagogice (30,2%) și competențele psihosociale (28,1%) (Fig. 1.1.).

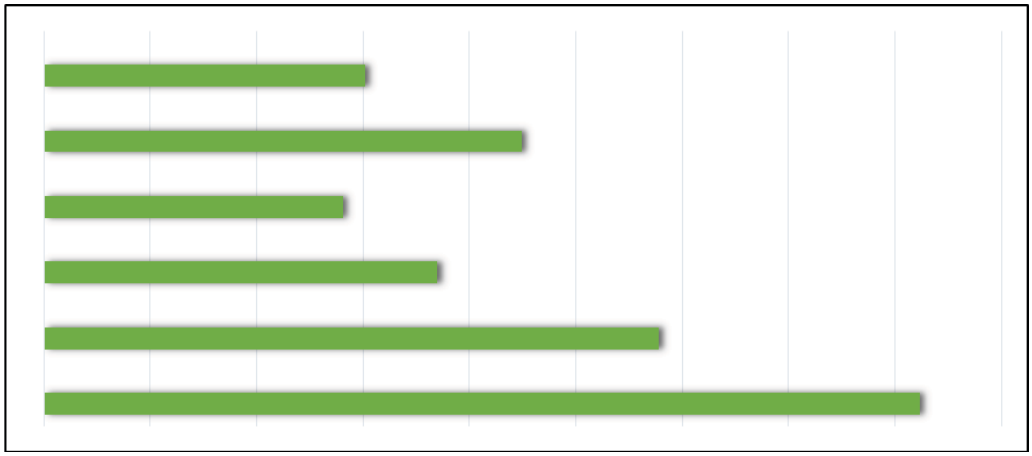


Fig. 1.1. Opiniile respondenților privind competențele de bază
Sursa: Elaborată de autoare.

În același timp, urmare a evaluării competențelor în ordinea importanței, pe o scală cu cinci niveluri (5 – cel mai important), s-a constatat că cele mai apreciate sunt competențele de comunicare (scor 4,7), apoi competențele tehnologice (scor 4,42), competențele metodologice (scor 4,36), competențele pedagogice și competențele psihosociale (scor 4,16) (Fig. 1.2). În baza răspunsurilor, observăm că coincide opinia respondenților referitor la competența de comunicare, considerând-o cea mai importantă și necesară (Fig.1.1).

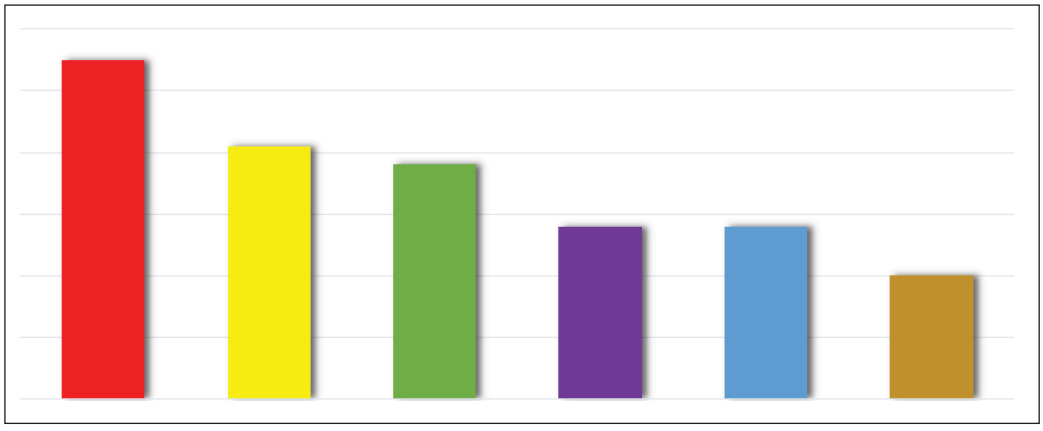


Fig. 1.2. Opinia respondenților privind importanța competențelor
Sursa: Elaborată de autoare.

Cercetarea problemei formării profesionale continue a personalului de specialitate din bibliotecile Republicii Moldova a stabilit că unul din aspectele importante cu privire la programele de formare îl constituie tematica abordată, adesea aceasta fiind punctul de plecare al motivaţiei pentru învăţarea continuă. Potrivit selecţiei făcută de eşantionul investigat, ca urmare a analizei variantelor de răspuns, a rezultat că cele mai solicitate tematici de cursuri sunt tehnologiile informaționale (64,5%), scriere de proiecte (56,4%), biblioteconomie și bibliografie (50,3%), inclusiv și comunicarea (48,4%) (Fig. 1.3). De asemenea, am constatat că prioritatea tematică a cursurilor de formare continuă nu coincide cu preponderențele în formarea competențelor. În topul listei, după cum observăm în Fig. 1.3. sunt cursurile de tehnologii informaționale (64,5%), însă cel mai mult respondenții consideră că sunt necesare competențele de comunicare (82,3%) (Fig. 1.1.), fiind cele mai mult apreciate (scor 4,7) (Fig. 1.2). Această opinie confirmă observațiile pe parcursul cercetării că personalul de specialitate din biblioteci are un rol de mediere, de comunicare între resursele informaționale și utilizatorii bibliotecii.

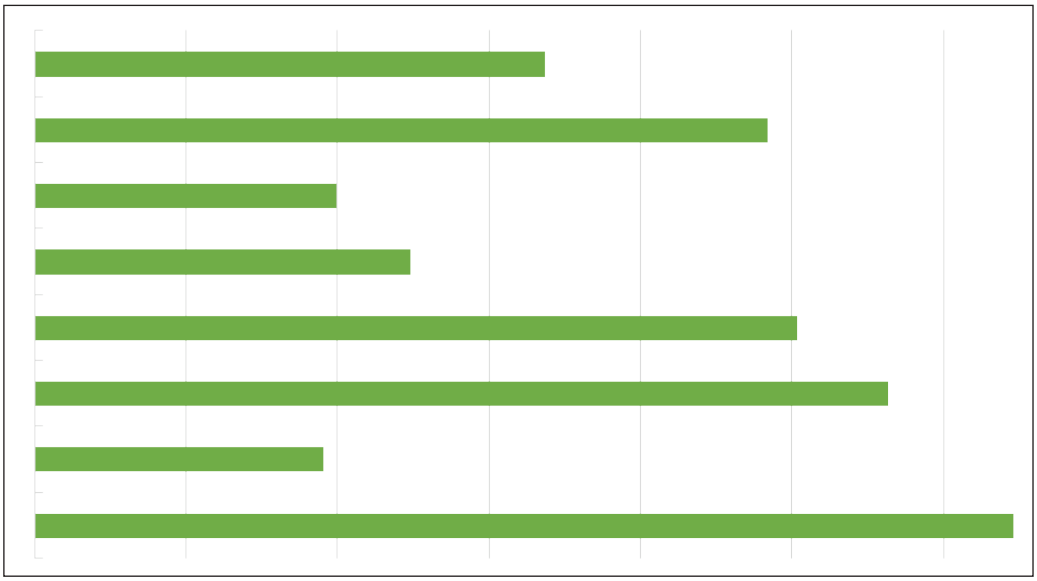


Fig. 1.3. Opiniile respondenților privind tematica cursurilor
Sursa: Elaborată de autoare.

CONCLUZII

Pe măsură ce instituțiile infodocumentare progresează în implementarea tehnologiilor informaționale și comunicaționale, competențele de comunicare devin esențiale pentru specialiști. Baza competenței comunicative constă în disponibilitatea către dialog. Este important ca personalul din domeniul infodocumentar să fie capabil să stabilească diverse tipuri de relații cu utilizatori și non-utilizatori, colegii, partenerii socială, autoritățile, reprezentanții din sectorul afacerilor și organizațiile publice. Furnizorii

de formare continuă ar trebui să ofere programe și tematici care să vizeze dezvoltarea competențelor de comunicare. Astfel de programe ar putea include sesiuni practice pentru îmbunătățirea abilităților de ascultare activă, exprimare clară a ideilor, gestionare a conflictelor, comunicarea și promovarea resurselor informaționale, utilizarea tehnologiilor moderne în comunicare.

REFERINȚE

1. MATTESON, M., ANDERSON, L., BOYDEN, C. ”Soft Skills”: A Phrase in Search of Meaning. In: *Libraries and the Academy* [online]. 2016, vol. 16, nr. 1, pp. 71-88. [citat 23.08.2023]. În: https://www.hansrajcollege.ac.in/hCPanel/uploads/elearning/elearning_document/soft_skills.pdf
2. JOSEPH. S, ARUN, DEVI, B.M. Soft Skills for Library Professionals [online]. In: *ILIS Journal of Librarianship and Informatics.* 2020, vol. 3, nr. 1, pp. 95-98. [citat 27.08.2023]. ISSN 2581-9194. În: https://www.academia.edu/45439895/Soft_Skills_for_Library_Professionals
3. GABHANE, D. R. Soft skills for library professionals [online]. In: *International Journal of Researches in Social Science and Information Studies.* 2014, January, issue 1, vol. 2, ISSN 2347-8268. [citat 27.08.2023]. În: https://ijrssis.in/upload_papers/05032014013627Dr.%20Gabhane%20Sir%20Page%20setup%20for%20IJRSSIS.pdf
4. БРЕЖНЕВА В. В., МИНКИНА В. А. Информационное обслуживание: продукты и услуги, представляемые библиотеками и службами информации предприятий [online]. СПб.: Профессия, 2004. 304 с. [citat 2.07.2024]. În: https://www.studmed.ru/view/brezhneva-vv-minkina-va-informacionnoe-obsluzhivanie-produkty-i-uslugi-predostavlyaemye-bibliotekami-i-sluzhbami-informacii-predpriyatiy_f6a1184e81d.html
5. FLIERL, M., MAYBEE, C., FUNDATOR, R. Academic Librarians' Experiences as Faculty Developers: A Phenomenographic Study [online]. In: *Communications in Information Literacy.* 2019, nr. 13(2), pp. 184-204. [citat 10.11.2022]. ISSN 1933-5954. În: https://pdxscholar.library.pdx.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1341&context=comminfolit
6. *What An Academic Librarianship Course Should Offer:* ACRLog: Blogging by and for academic and research librarians. 2008, June 10 [citat 15.01.2022]. Disponibil: https://acrlog.org/2008/06/10/
7. ZIGNAN, T. ș.a. *Librarianship in Europe – mapping professional needs: Report* [online]. Biblio Project Consortium, 2020. 203 p. [citat 05.04.2021]. În: https://all-digital.org/resources/librarianship-in-europe-mapping-professional-needs/
8. POVESTCA, L. Formarea continuă a personalului de specialitate din biblioteci în perioadă de criză. In: *Metodologii contemporane de cercetare şi evaluare:*

Conf. şt. naţ. a doctoranzilor dedicată aniversării a 75-a a USM, 22-23 aprilie 2021. Chișinău: CEP USM, 2022, pp. 176-181. ISBN 978-9975-159-16-6.

9. AMBROCI, T. Raport privind rezultatele sondajului ,,Studierea necesităților profesionale ale bibliotecarilor universitari din Republica Moldova”. In: *Revista ABRM*. 2015, nr. 2, pp. 27-33. ISSN 1857-4890.
10. ŢURCAN, N. Nevoile de formare profesională a personalului de specialitate din bibliotecile din Republica Moldova. In: *BibliPolis*. 2016, nr. 4, pp. 12-41. ISSN 1811-900X.
11. ŢURCAN, N. Competențe pentru viitor: reflecții pe marginea cercetării nevoilor de formare profesională a bibliotecarilor. In: *BiblioPolis*. 2016, vol. 62, nr. 3. [citat 14.03.2020]. ISSN 1811-900X.
12. *Formarea profesională continuă: Oferta educațională integrată a centrelor de formare (2019-2023)* [online]: arhiva. [citat 24.03.2023]. În: http://www.bnrm.md/index.php/profesional/formarea-profesionala-continua