

ROLUL COMPETENTELOR DE COMUNICARE IN ASIGURAREA PROMOVARII COLECTIILOR

The role of communication skills ensuring the promotion collections

„Nu spune puțin în vorbe multe, ci mult în vorbe puține.”
Pitagora

Gabriela CAZACU,
bibliotecar

Lilia ABABII,
bibliotecar principal

sala de împrumut nr.4 Documente în Limbi Străine BŞ USARB

Abstract: *The article deals with aspects of both traditional and modern ways of developing communication skills and their role in ensuring the promotion of USARB Scientific Library collections.*

Keywords: *traditional communication, modern communication, communication skills*

Comunicarea este cea mai importantă caracteristică a omenirii, aceasta ajută la transformarea ideilor și a dorințelor nespuse în cuvinte vorbite. Comunicarea este cea care face lumea să avanseze, facilitează conexiunile umane și ne permite să învățăm, să creștem, să ne dezvoltăm. Nu este vorba doar despre vorbit sau citit, dar și de a înțelege ceea ce se spune, și în unele cazuri, ceea ce nu se spune.

Biblioteca este cea care plămăiește comunicarea valorilor culturale a producției tipărite. Ea este cea care se implică în aspectul informațional și instructiv. Implicarea bibliotecii în procesul informațional ridică nivelul calității utilizării resurselor informaționale publice, facilitează și extinde accesul la informația de interes public.

În contextul lărgirii ariei de comunicare a omului modern și introducerea pe scară largă a tehnologiilor informaționale am ajuns să distingem două abordări diferite ale comunicării: *comunicarea tradițională și comunicarea modernă.*

O **comunicare tradițională** presupune întâlnirea directă cu utilizatorul, realizarea căreia are loc printr-un ansamblu de procese prin care se efectuează schimburi de informații și de semnificații între persoane aflate într-o situație socială dată.

Pentru cei mai mulți dintre noi, susținerea unei prezentări este un proces extrem de dificil și de stresant, fie că ne aflăm într-o întâlnire unu la unu, într-o sală de conferințe sau în fața unui colectiv. Deci o comunicare sau un discurs poate fi *interpersonal, de grup, sau public.*

Cu toate acestea prima problemă cu care se confruntă majoritatea oamenilor este că nu știu despre ce să vorbească. Sau dacă totuși încep să spună ceva, nimeni nu-i ascultă, pentru că nu reușesc să spună lucruri suficiente de interesante încât să capteze atenția interlocutorilor. Avem nevoie să știm cum să vorbim, cum să fim buni interlocutori și cum să conducem o discuție. Cum se începe o conversație și cum se continuă?

O comunicare eficientă presupune mînuirea anumitor competențe de comunicare care se bazează pe abilitatea de a înțelege, de a exprima și de a interpreta gânduri, sentimente și fapte atât pe cale orală cît și în scris într-o gamă potrivită de contexte sociale – la serviciu, acasă, în educație și instruire. Astfel, competența poate fi privită ca produs complex al educației, al formării și al experienței, și nu drept ceva dominant înăscut, natural.

Competențe ale transmiterii eficiente a mesajului

- Atenția trebuie concentrată asupra grupului sau persoanei cu care intenționezi să comunici;
- Mesajul trebuie să fie transmis cu implicare și pasiune;
- Structurează mesajul verbal astfel încât să sublinieze ideile care trebuie notate;
- Accentul, intonația, ritmul, intensitatea trebuie să exprime emoțiile mesajului transmis;
- Pauzele în transmiterea mesajului sînt necesare pentru a lăsa timp ascultătorilor să gîndească, să întrebe, să răspundă;
- Contactul vizual este binevenit, indicarea prin privire;
- Gesturile trebuie să fie în concordanță cu mesajul verbal și paraverbal transmis.

Majoritatea oamenilor devin anxioși înainte să țină un discurs. Frica este cel mai mare dușman. E bine de a cunoaște anumite strategii pentru controlul emoțiilor:

- ▶ Conștientizează faptul ca audiența își dorește ca tu să prezinți bine;
- ▶ Crede că știi mai multe decît audiența;
- ▶ Familiarizează-te cu sala de prezentare;
- ▶ Vorbește cu cîțiva membrii ai audienței înainte de începerea prezentării;
- ▶ Prezintă subiecte familiare despre care ai habar;
- ▶ Anticipează întrebările posibile ale audienței și pregătește răspunsurile;
- ▶ Memorează foarte bine primele și ultimele 5 minute ale prezentării;
- ▶ Concentrează-te asupra audienței și nu asupra ta;
- ▶ Nu exersa în fața unei oglinzi;
- ▶ Nu spune niciodată audienței că ai emoții;
- ▶ Vorbește-ți ție însuți pozitiv despre prezentare;
- ▶ Fi flexibil și adaptabil pe durata prezentării;
- ▶ Conștientizează că nici o prezentare nu este “chiar atît de importanta”;
- ▶ Crede în complimentele pe care le primești dupa prezentare;
- ▶ Gîndește! Planifică prezentarea din timp pentru a evita problemele.

Ascultătorii au nevoie de coerență pentru a percepe informația ceea ce impune ca discursul să fie organizat strategic.

Bibliotecarii din subdiviziunea *Documente în limbi străine* sînt implicați în diverse activități de promovare a colecțiilor, fapt ce-i obligă să posede competențele de comunicare necesare pentru a susține un discurs: _

- ▶ Prezentarea expozițiilor tematice;
- ▶ Prezentarea revistelor bibliografice;
- ▶ Participarea la diferite activități cu ocazia unor evenimente importante;
- ▶ Comunicări în cadrul conferințelor;
- ▶ Ture ghidate în cadrul programului “Noul utilizator”.



Norme utile de pregătire a unui discurs:

1. **Alegerea unei teme**

De obicei, tema unui discurs depinde de public, de ocazie și de aptitudinile vorbitorului.

2. **Cercetarea materialului**

În alegerea materialelor putem folosi cunoștințe și experiențe proprii. O altă sursă de cercetare sunt documentele (cărțile, enciclopediile, anuarele...) și documentarea pe internet

3. **Aranjarea discursului**

Organizarea cuprinsului joacă un rol important, aici trebuie să persiste *introducerea, nucleul comunicării și încheierea.*

4. **Prezentarea propriu-zisă**

Există patru metode de prezentare: *cititul de pe un manuscris, rostirea unui text memorat, discursul improvizat, discurs liber.*

O prezentare bună transmite ideile vorbitorului într-un mod clar și interesant. Aici joacă un rol important gestul, tonul, mimica. Utilizarea umorului e la fel bine venită.

5. **Finalul**

În final au loc dezbateri discuții și în așa fel se vede succesul comunicării.

Nu mai este nici o noutate faptul că în ultima perioadă de timp a avut loc o puternică dezvoltare a tehnicilor și tehnologiilor de comunicare. Extinderea lor pe scara largă a generat instantaneu numeroase efecte notabile și în planul comunicării.

Comunicarea de tip modern impune un alt tip de adresabilitate și răspuns aceasta presupune dezvoltarea unor competențe care au aceeași finalitate, dar cu mijloace diferite locul desfășurării fiind mediul virtual.

Mereu nemulțumiți de timpul necesar transmiterii unui mesaj, oamenii s-au folosit de tehnologiile moderne inventând acum 45 de ani, poșta electronică, o minune fără de care astăzi nu mai concepem comunicarea modernă.

Tehnicile și tehnologiile de comunicații și de comunicare au evoluat extraordinar de variat ca tipuri și performanțe de produse specifice pe care să le pună la dispoziția utilizatorilor în scopul comunicării. Din acest motiv, o bibliotecă care nu ține pasul cu noile tehnologii, care nu își instruește angajații pentru o bună folosire a acestora risca să

fie „depășită” și să se confrunte cu o serie de probleme comunicaționale.

Informația reprezintă resursa strategică a oricărei biblioteci. Acesta este motivul pentru care bibliotecarii trebuie să știe, să se preocupe, să faciliteze și să dezvolte căile necesare prin care informația să poată circula. Comunicarea eficientă reprezintă calea prin care indivizii își pot corela în mod sinergetic toate eforturile depuse pentru creșterea performanței și realizarea obiectivelor organizației. Fără o serie de mijloace informatice și de comunicare moderna (intranet, internet, marketing on line, site, blog, poștă electronică etc.) o bibliotecă se poate pomeni izolată, ea neputând comunica la viteza și cerințele utilizatorului actual, fiind astfel sortită dispariției din societatea informațională. Astfel, prin intermediul comunicării on-line la nivel de instituții infodocumentare, se urmărește scopul de a interacționa direct cu utilizatorul.

Comunicarea interpersonală între indivizii conectați la Internet este mult prea vastă, motiv pentru care ne vom rezuma doar la un aspect al acestei tipologii de comunicare:

- Comunicarea online (sau directă, în timp real);
- Comunicarea offline (sau indirectă, prin intermediul mesajelor sau email-urilor).

Ambele tipuri aparțin de un cadru real, însă facilitat de mijloacele de comunicare modernă. Elementul de bază prezent în orice model comunicațional este Informația. Fenomenul „E-MAIL” face parte din sfera comunicării offline, prin acest mijloc are loc transmiterea informației și receptare concomitentă a acestora.

În încercarea de a avea o comunicare eficientă dar și în scopul satisfacerii cerințelor utilizatorului modern în cadrul Bibliotecii Științifice USARB se implementează cu succes noile tehnologii. Drept urmare a conectării la Internet în martie 2001, a fost lansată și prima versiune a paginii Web a Bibliotecii. În 2007 pagina Web a Bibliotecii a fost relansată într-o versiune nouă: <http://libruniv.usarb.md>. Din anul 2011 în șirul datelor de contact a bibliotecii sînt indicate deja adresa paginii web, e-mail, blogul bibliotecii, adresele profilurilor create de bibliotecă în diverse rețele sociale, platforme informaționale, directoare.

ADMINISTRAȚIA

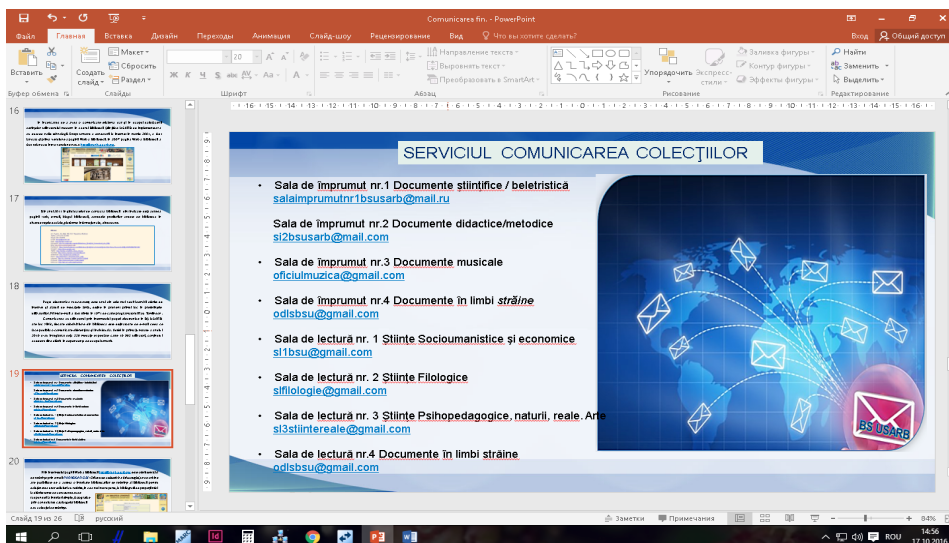
Director: Elena Hârcoanța
Bd. 1, nr. 166, 62293 Chișinău
E-mail: elena.harcoanta@usarb.md, eha@usarb.md
Contact: 0222 22125

Director-adjunct: Lina Mihalcița
Bd. 1, nr. 166/131 Chișinău
E-mail: lina.mihalcita@usarb.md
Contact: 0222 22125

Director-adjunct Informatică: Igor Alatin
Bd. 1, nr. 166/131 Chișinău
E-mail: igor.alatin@usarb.md, igal@usarb.md
Contact: 0222 22125

Adresa:
str. Republicii, 166, Bld. 166/131/1 Republica Moldova
Chișinău, 62293/22125-460
Șipote: B15, USARB
e-mail: libruniv@usarb.md
Web: <http://libruniv.usarb.md>
Wikipedia: http://ro.wikipedia.org/wiki/Biblioteca_Stiințifică_a_Universității_din_B15
Flickr: <http://www.flickr.com/photos/biblioteca-scientifica-universitatii-din-b15/>
Google+: http://www.google.com/+Biblioteca_Scientifica_a_Universitatii_din_B15
Twitter: <http://twitter.com/USARB>
YouTube: <http://www.youtube.com/user/USARB>
Zimbardo: <http://zimbardo.com/USARB>
Flickr: <http://www.flickr.com/photos/usarb/>
Calendar: <http://www.calendar.com/acc/partner/113349>
Pinterest: <http://www.pinterest.com/usarb/>
Delicious: <http://del.icio.us/usarb/>

Poșta electronică (sau e-mail) este unul din cele mai vechi servicii oferite de Internet și alături de mesajele SMS, deține în prezent primul loc în preferințele utilizatorilor. Primul e-mail a fost expediat în 1971 de către programatorul Roy Tomlinson. Comunicarea cu utilizatorul prin intermediul poștei electronice în BȘ USARB are loc zilnic, fiecare subdiviziune din bibliotecă este deținătoare de e-mail ceea ce face posibilă o comunicare diferențiată și individuală. Astfel în prima jumătate a anului 2016 s-au înregistrat deja 336 mesaje expediate către 16 963 utilizatori, conținutul acestora fiind diferit în dependență de scopul urmărit. În cadrul subdiviziunii *Documente în limbi străine* prin intermediul poștei electronice în decurs de 6 luni ale anului 2016 au fost expediate către utilizatori 219 mesaje (atașate în total 1 971 documente).



Prin intermediul paginii Web a Bibliotecii <http://libruniv.usarb.md> este oferit serviciul de referințe prin e-mail:

FORMULAR DSI - Difuzarea selectivă a informației, unde oricine are posibilitate de a adresa o întrebare bibliotecarilor de referințe ai Bibliotecii pentru soluționarea unor solicitări cu referire, în cea mai mare parte, la bibliografii de proporții mici la diferite teme de cercetare sau de răspunsuri la întrebări simple, factografice prin consultarea cataloagelor bibliotecii sau colecției de referințe.

ÎNTREABĂ BIBLIOTECARUL reprezintă un serviciu de bibliotecă pentru utilizatorii aflați la distanță. Pe această cale nu se oferă răspunsuri exhaustive, ci doar ghidare și orientare în găsirea informației.

Reguli de comunicare prin e-mail

- **Nu scrieți mesaje cu caps.** Acest lucru este echivalent cu a striga și în plus mesajul este dificil de citit.
- **Folosiți abrevieri.** Folosiți abrevieri uzuale. Multor persoane care folosesc internetul nu le place să citească texte lungi pe monitor.
- **Nu trimiteți mesaje nesolicitate.** Practica trimiterii de mesaje nesolicitate se numește spam. Dacă veți trimite un mesaj nesolicitat, riscați ca adresa dumneavoastră de e-mail să fie marcată ca spam și astfel să nu mai puteți folosi adresa nici pentru a trimite un simplu mesaj.
- **Folosiți subiecte în mesaje.** Introduceți un subiect ce descrie cu acuratețe conținutul mesajului. Astfel, dacă trimiteți un mesaj publicitar către utilizatorii dumneavoastră, specificați acest lucru clar în subiect, pentru ca cei pe care nu îi interesează să îl poată șterge înainte de a-l parcurge în totalitate.
- **Semnați mesajele.** Chiar dacă adresa dumneavoastră de e-mail apare destinatarului, acest lucru nu va permite nicidecum identificarea dumneavoastră de către o persoană necunoscută. De aceea este recomandat ca la sfârșitul mesajului să notați numele dumneavoastră și eventual compania.

Referințe:

1. CHARLES, R., WILLIAMS, C. *La communication orale*. Paris: Nathan, 1997. ISBN 2-09-176791-3
2. COȘERIU, Tatiana. Cum să faci o prezentare de succes. In: *Revista ABRM*. 2015, nr.1, p. 12. ISSN 1857-4890
3. *DEX. Dicționarul explicativ al limbii române*. Ed. a 2-a. București: Univers Enciclopedic, 1998. ISBN 973-9243-29-0
4. LUCAS, Stephen. *Arta de a vorbi în public*. Iași: Polirom, 2014. ISBN 978-973-46-4197-0
5. <http://www.learningandconsulting.ro/15-strategii-pentru-controlul-emotiilor/>
6. <http://www.slideshare.net/cdbclub/procesul-de-comunicare-ca-factor-de-schimbare-a-imaginii-bibliotecarului>
7. <http://www.lisr.ro/19-erich.pdf>
8. <https://ru.scribd.com/doc/28397568/Comunicare-moderna-vs-comunicare-traditionala>
9. <http://www.neticheta.ro/reguli>