



## MODALITĂȚI DE COMUNICARE A COLECȚIILOR

**Ala Lîsîl,**  
*bibliotecar principal*

Trăim într-o societate unde informația a devenit un atribut al vieții cotidiene. Suntem cu toții martorii implementării tehnologiilor de informatizare în sfera comunității umane. Biblioteca este o instituție chemată să asigure accesul liber la informație beneficiarilor săi, punînd la dispoziția lor colecții de documente. Ea este nu numai o sursă de cunoaștere și informare, ci și un instrument esențial pentru dezvoltarea culturală a individului și a unor grupuri sociale, contribuind la progresul spiritual al umanității.

Biblioteca reprezintă o zonă de comunicare intensă. Comunicarea este fondul de stabilire și dezvoltare a relațiilor interumane. Cea mai simplă definiție a comunicării – „mijloc de transmitere a ideilor”. Momentul esențial al comunicării îl constituie interacțiunea dintre subiecți, parteneri de comunicare. Distingem cîteva funcții principale ale comunicării:

- organizarea activității în comun a persoanelor;
- cunoașterea altor oameni;
- formarea și dezvoltarea atitudinilor față de alții;
- cunoașterea propriului „Eu”.

Pentru noi, bibliotecarii, este important aspectul

„comunicării ca schimb de informație”. Se diferențiază patru nivele de comunicare:

1. *Comunicarea verbală;*
2. *Comunicare nonverbală;*
3. *Comunicarea paraverbală;*
4. *Metacomunicarea.*

Comunicarea constituie una dintre condițiile fundamentale ale bune desfășurări a procesului de învățămînt. Relația instructiv - educativă este o comunicare ce reprezintă o parte constructivă și vitală a procesului educațional. Comunicarea documentelor presupune temeinice cunoștințe de specialitate, iar relația directă cu publicul îl obligă pe bibliotecar să posede nu numai capacități native de comunicare elegantă și eficientă, ci și o solidă pregătire psihopedagogică.

Relația dintre bibliotecă și cititor se stabilește în baza Regulamentului de organizare și funcționare al bibliotecii. Pentru a fi cunoscut de către cititor, Regulamentul este afișat la loc vizibil (parter, alături de sala de cataloage) și beneficiarii iau cunoștință de el la momentul cînd se înscriu la bibliotecă. Relația dintre bibliotecar și utilizator a trecut și ea la o etapă nouă datorită impactului noilor tehnologii informaționale. Tot mai mulți utilizatori consultă baze de date, folosesc în mod curent CD-Rom-uri, sunt familiarizați cu Internetul.



Serviciul Împrumut de Publicații la domiciliu constituie un colosal potențial informațional prin deținerea unui fond de documente cu centre de informare și asistență profesională în domeniul respectiv, cu acțiuni de activități comune care sunt orientate spre deservirea calitativă și operativă a beneficiarilor. Împrumutul de publicații este un contract încheiat între bibliotecă și utilizator prin care documentele deținute de bibliotecă sunt comunicate utilizatorului, în vederea citirii lor pe o perioadă de timp determinată, cu obligația de a fi restituite în starea în care au fost împrumutate. Orice operație de împrumut pune în relație **trei elemente: documentul, împrumutătorul, perioada de timp determinată** (Mircea Regneală). Aceste elemente sunt utilizate cu succes de biblioteci.

Astăzi beneficiarul bibliotecii este mult mai pregătit și mai exigent în solicitările de lectură decât altădată. Contactul cu bibliotecă, calitatea serviciilor oferite, accesul la raft și posibilitățile de comoditate în sediul bibliotecii creează o imagine favorabilă instituției. Biblioteca este un tezaurizat al cărților, iar cartea este mesajul înțelepciunii, al experienței și duratei unei lumi ce-și trăiește istoria, recitind-o.

Pentru a fi consultată deplin colecția bibliotecii de către utilizatori, bibliotecarii apelează la variate metode și forme de comunicare a documentelor. Cea mai eficientă formă de promovare a colecției sunt expozițiile de carte. Prin organizarea reușită a unei expoziții, noi oferim cititorului posibilități multiple pentru informare și documentare, altoind, totodată, utilizatirilor noștri

atitudini personale față de cărți. În Biblioteca noastră se organizează **expoziții tematice și informative**. Expozițiile **tematice** au scopul de a atenționa beneficiarul asupra publicațiilor deținute de bibliotecă la anumite teme.

Se organizează expoziții de **intrări recente**, care au misiunea de a informa cititorul despre intrările noi din colecția bibliotecii. Expozițiile sunt plasate atât în diviziunile bibliotecii, cât și în holurile ei, avînd scopul de a atenționa beneficiarii asupra evenimentelor importante care au avut sau au loc și felul în care sunt reflectate în literatura expusă.

Deservirea cititorului la Împrumutul la domiciliu se realizează prin cererea orală a documentului sau prin intermediul buletinului de cerere. Un specialist bine instruit în domeniu realizează rapid solicitarea în baza buletinului de cerere, pe cînd servirea orală necesită o cunoaștere bună a colecției. Studenților noștri le place foarte mult această modalitate de împrumut de carte. În cazul cînd este uitat titlul sau autorul cărții, noi apelăm la baza de date locală OPAC pentru a primi informații suplimentare despre document (autor, titlu, an de ediție ș.a.).

Modul cel mai eficient de promovare a documentelor este **accesul liber** la raft care permite cititorului să aleagă cărțile direct de pe rafturile bibliotecii. Accesul liber prezintă avantaje importante pentru orice bibliotecă și utilizator. Acesta din urmă are un contact direct cu cartea și, mai ales, el o descoperă în ansamblul

altor lucrări. Astfel așteptarea pentru obținerea unei cărți fiind redusă la maximum. Bibliotecarii organizează rafturile tematice în acces liber cu genericul *Fascinația Lecturii* pe teme diverse, frecvent solicitate: romane istorice; aventuri, călătorii; romane de dragoste; literatura fantastică. Această literatură este împrumutată beneficiarilor care sunt curioși să citească atât literatură recomandată de programele de studiu, cât și cea pentru propria plăcere.

Uneori apelăm la o altă formă de popularizare a documentelor - vizita la raft a cititorului însoțit de bibliotecar cu scopul de a oferi utilizatorului literatură concretă la temele solicitate.

În scopul comunicării colecției, bibliotecarul întreține **convorbiri individuale** cu beneficiarul, propunându-i literatură adăugătoare celei solicitate.

Sistemul de promovare a cărții poartă un caracter frontal, de masă. Trăim într-o civilizație dinamică. Trebuie să ne adaptăm rapid la situații noi, să asimilăm noi cunoștințe. Schimbările în societatea biblioteconomică (trecerea la noi tehnologii informaționale) contribuie la modernizarea bibliotecii și la modernizarea formelor și metodelor de informare.

**Excursiile** cu beneficiarii nou înscriși în cadrul Programului Nou beneficiar contribuie la familiarizarea viitorilor utilizatori cu variatele servicii și diverse colecții.

**Oferirea materialelor promoționale** studenților, precum și cadrelor didactice este o tradiție în bibliotecă noastră, informând publicul cu ofertele propuse

de bibliotecă (*Ghidul utilizatorului; Liste cu intrări recente; Ghiduri ale serviciilor din bibliotecă* etc.).

Popularizarea colecției se realizează și prin prezentarea **revistelor bibliografice** pentru bibliotecari în cadrul orelor de instruire profesională, studenților și la ședințele catedrelor (după domeniul).

**Accesarea bazei locale de date** de către beneficiari precum și apelarea la informația plasată pe pagina web a bibliotecii ([www.libruniv.usb.md](http://www.libruniv.usb.md)) (2001 - prima versiune, 2005 - noua versiune) pot fi consultate de un spectru larg de utilizatori. *Pagina web*, un mijloc important de informare și comunicare cu publicul, reprezintă o legătură eficientă dintre Bibliotecă și utilizator. Pagina web inserează informații utile despre activitatea informațională, editorială, culturală a Bibliotecii atât de necesară formării și documentării beneficiarilor. Utilizatorii pot consulta următoarele rubrici: *Prezentarea Bibliotecii în timp, în cifre, în imagini, In memoriam; Structura organizațională: Centrele de activitate ale Bibliotecii; Servicii și facilități: Regulamentul pentru public, Programul de funcționare; Catalogul on-line; Profesional: revista Bibliotecii Confluențe bibliologice (format PDF), bibliografii (format PDF) ale universităților bălțeni; Expoziții on-line: ; Evenimente (an, lună); Activități culturale; Resurse web: Bibliotecii, Motoare de căutare, Edituri, Periodice, Dicționare on-line, Surse de referințe. Comunicarea prin e-mail Întrebă bibliotecarul*, permite utilizatorilor să adreseze întrebări și să primească răspuns rapid și eficient.

**Publicarea articolelor** specialiștilor - bibliotecari din bibliotecă noastră în



revistele de specialitate (*Magazin bibliologic, Confluente bibliologice* ș.a.) cu scopul popularizării colecției bibliotecii. Revista *Confluente bibliologice* a fost lansată cu prilejul celor 60 de ani de la fondare a Bibliotecii Științifice bălțene (2005). Pe paginile revistei sunt publicate o serie de materiale care oferă tuturor o imagine clară, un „film” despre ce a fost și ce este la ora actuală Biblioteca Științifică, un model de colaborare dintre Facultăți și Bibliotecă.

**Lansările de carte** se bucură de succes în rîndurile beneficiarilor care vin să participe la activități, fiind curioși să discute cu autorii cărților.

O altă modalitate de comunicare a colecției sunt **manifestările culturale** (*Salonul Literar, Salonul Muzical, Pridvorul Casei*).

Toate metodele și formele de comunicare ale colecției au scopul de a informa publicul despre documentele deținute de bibliotecă. Succesul este bazat pe abilitățile bibliotecarilor. Bibliotecarul îndeplinește funcția de intermediar dintre informație și utilizator.

„Bibliotecile nu sunt doar structuri de memorie, simple acumulări de documente, ci izvoare de putere și porți către mîine. Cartea a fost și a rămas aliatul cel mai credincios al omului - e palatul împărațesc al cuvîntului, semnul de naștere, de vrajă și de dezvoltare a gîndului” (Ion Stoica).

Pentru Nicolae Busuioc „cărțile sunt mărturia ale lumii, sunt rănile frumoase ale credinței”, iar bibliotecarii sunt „personaje trăitoare în umbra cărților și în foșnetul lor miraculos”. „Cartea e ca o lume și lumea ca o carte. Cartea este simbolul universului pentru că universul însuși este o imensă carte. Trăind

mereu în umbra cărților și în știința lor, bibliotecarul duce povara fermecătoare a transmiterii spiritului lor ca un apostol”.

Cartea, iar azi și resursele informaționale electronice, și Biblioteca sunt noțiuni în perfectă armonie, care trăiesc bine unele lîngă altele și care ne completează și definesc viața. Mama Culturii este Cartea, iar Cultura este ceea ce rămîne după ce ai uitat ce ai învățat (Saint M. Girardin).

Cît de mult echipament tehnic nu ar avea Biblioteca, sufletul ei rămîne a fi bibliotecarul, modestul funcționar de altădată, salariatul conștient de astăzi. Bibliotecarii nu mai sunt „șoareci de bibliotecă” cu cotiere, nu mai sunt înfundați în rafturi lungi, pline cu cărți. Bibliotecarul modern este altfel. El nu se mai ocupă strict de difuzarea cărții, ci de difuzarea informației, căci trăim în epoca informației rapide, unde accentul se pune pe dezvoltarea conținutului publicației dinspre bibliotecar către cititor.

Bibliotecarul actual este un bun specialist în științele informării și documentării, domenii extrem de necesare și de apreciate în contextul globalizării informației științifice și culturale, capabil să-și asume efortul intelectual și dificultățile complexelor și variatelor servicii oferite de bibliotecile moderne. El trebuie să posede o vastă cultură generală și de specialitate, care să-i îngăduie abordarea eficientă și corectă a unor activități fundamentale pentru rosturile culturale, științifice și publice ale instituției în care

lucrează.

Bibliotecarul modern trebuie să fie un foarte bun specialist în prelucrarea biblioteconomică a documentelor (evidență, catalogare, indexare) în varianta electronică, precum și crearea bazei de date locale a bibliotecii care oferă cititorului incomparabil mai multe și mai variate informații despre fondul documentar al instituției.

Vorbitorul – bibliotecarul în postură de profesor, prezentator, moderator etc. trebuie să posede o serie de abilități: claritate, acuratețe, empatie, sinceritate, atitudine, contact vizual, înfățișare, postură (poziția corpului), voce, viteza vorbirii, pauzele de vorbire. Bibliotecarul trebuie să dovedească un larg orizont de cultură generală, capacități de a expune clar și sistematic cunoștințele, capacități și aptitudini pedagogice, mult tact pedagogic, răbdare, creativitate și simțul umorului. Dale Carnegie numește câteva reguli de comportament în comunicarea cu oamenii: nu criticați, nu condamnați, nu vă plîngeți; fiți dreți și sinceri în aprecieri; manifestați un interes sincer față de cei din jur; zîmbiți. „... Trebuie să muncești, să te gîndești mereu la ceea ce te frămîntă, să fii exigent cu tine însuși, să-ți fii cel mai aspru judecător, să nu fii superficial, să-ți placă deplin ceea ce ai făcut, să nu renunți, să lupți, să lupți, să lupți mereu...”, spune profesorul Gh. Carțianu.

A comunica, a vorbi cu cititorii – este pentru un bibliotecar într-adevăr o artă. Pentru unii angajați ai bibliotecii a comunica cu utilizatorii este

un exercițiu util și plăcut, pentru alții (un număr mic) – e o povară. „... În profesie nu trebuie să spui niciodată „nu pot” sau „nu am timp”, căci trebuie să ai timp cînd ți-o cere profesia” - susține Dorin Pavel. Pentru o comunicare mai eficientă, ferită de riscuri cu cititorul, bibliotecarul trebuie să dea dovadă de **răbdare** și **calm**. În comunicarea cu utilizatorul, **tactul** este una din principalele obligații ale bibliotecarului, chiar și unui cititor mai puțin politicos nu i se poate răspunde prin impolitețe, prin ton nervos sau agresiv. Un bibliotecar trebuie să vorbească corect, să cunoască bine terminologia de specialitate. Este contraindicat a sta la taifas cu cititorii. E bine să ținem minte un sfat lăsat de Alexandru Dumas - tatăl: „Oricît de bine ai vorbi, dacă vorbești prea mult, sfîrșești întotdeauna prin a spune o prostie”. În munca cu cititorii să ne ferim de **trufie** și **aroganță**. Un alt aspect al relației bibliotecar - utilizator este **responsabilitatea, simțul răspunderii**. Un imperativ al muncii bibliotecarului este **amabilitatea** lucrătorilor de bibliotecă. **Sinceritatea** bibliotecarului constituie un avantaj al muncii în bibliotecă. Atunci cînd cererea cititorului este îndeplinită, vom avea nu numai recunoștința beneficiarului, dar vom cîștiga și încrederea, va deveni mai mare încrederea și stima lui față de instituția bibliotecară. Un specialist bun respectă cu abnegație Prevederile Codului Etic al Bibliotecarului din Republica Moldova, care stabilește standarde și obligațiuni de comportare prestabilite.

Despre Bibliotecă și Carte s-au scris mii de tomuri și mii de mii de articole și se vor fi scris și despre Bibliotecar



destule, dar nu îndeajuns, încît să-i răsplătească importanța și cuminența, frumusețea și demnitatea muncii sale. Descendentului modern și contemporan al scriitorilor medievale nu i s-au ridicat monumente, nu i s-au scris ode.

Am satisfacția de a fi utilă, de a contribui la formarea unor personalități.

Pentru mine e o plăcere să comunic cu cititorii. Sunt mîndră de faptul că activez și voi activa în viitor într-o bibliotecă atît de modernă, cu nume cunoscut, cu echipament modern, cu bibliotecari profesioniști și care se află în continuă dezvoltare.

### Bibliografia:

1. Bazele culturii informaționale : curs univ. Dir. E. Harconița. Coord. șt. V. Cabac, V. Guțan. Bălți : Presa univ. bălțeană, 2007. 160 p.
2. Biblioteca contemporană în proces de înnoire și modernizare : Materialele sesiunii de comunic., 15 oct. 2003. Activitatea științifică a bibliotecarilor în anul 2003. Coord. E. Harconița. Bălți: Bibl. Șt., 2003. 94 p.
3. Bolboceanu, A. Psihologia comunicării. Ch. : Univers Pedagogic, 2007. 136 p.
4. Busuioc, N. Jurnalul unei biblioteci. Ch. : Știința, 2001. 255 p.
5. Cărtunescu, A. Casa sufletului nostru – biblioteca. In: *Biblioteca*, 2005, nr. 5, p. 131.
6. Comunicare și educație. Coord. L. Șoitu. Iași. : Ed. Spiru Haret, 1996. 206 p.
7. Hăbășescu, A.; Bălan, N. Expozițiile de carte – o modalitate eficientă de promovare a colecțiilor. In: *Confluențe bibliologice*, 2006, nr. 3, p. 32 - 33; <http://libruniv.usb.md/publicatie/rev/20063conf.pdf>
8. Pohlă, V. Arta de a vorbi cititorilor. In: *Biblio Polis*, 2007. Vol. 22, nr. 2, p. 5 - 8.
9. Rău, A. Există și un Dumnezeu al bibliologiei. Ch. : Museum, 2000. 136 p.
10. Regneală, M. Studii de biblioteconomie. Constanța : Ex Ponto, 2001. 388 p.
11. Richter, B. Ghid de biblioteconomie. Ch. : Arc, 1997. 316 p.
12. Stoica, I. Informație și cultură. București : Ed. Tehnică, 1997. 228 p.