

## CULTURA INFORMAȚIEI – SERVICIU DE DEZVOLTARE A COMPETENȚELOR DE ACCESARE, EVALUARE ȘI UTILIZARE ETICĂ A INFORMAȚIEI

**Ludmila CORGHENCI**  
șef de secție, BNRM  
[lcorghenci@bnrm.md](mailto:lcorghenci@bnrm.md)

Cultura informației (CI) este un serviciu de dezvoltare a competențelor utilizatorilor/membrilor comunității recomandat pentru aplicare de fiecare bibliotecă, indiferent de aspectul funcțional. Argumentăm această afirmație prin următoarele:

- CI este nucleul dezvoltării celor 8 competențe-cheie, care sunt recomandate de Cadrul European de Referință (Recomandarea din 22 mai 2018 a Consiliului Uniunii Europene): de alfabetizare; multilingvistice; în domeniul științei, tehnologiei, ingineriei și matematicii; digitale; personale, sociale și de a învăța să înveți; cetățenești; antreprenoriale; de sensibilizare și expresie culturală [1];

- documentele autorităților internaționale, de importanță strategică pentru bibliotecile din Republica Moldova – „Manifestul bibliotecii publice IFLA-UNESCO 2022”, „Raportul IFLA privind tendințele bibliotecilor 2021” – orientează bibliotecile spre dezvoltarea competențelor de cultura informației reieșind din tendințele care vor modela activitatea bibliotecilor: incluziunea digitală; utilizator impacientat care se așteaptă cel mai mult la tehnologii și servicii moderne; inteligența artificială; învățarea pe parcursul întregii vieți și altele [4, 7];

- Legea cu privire la biblioteci (nr. 160 din 2017, articolul 1), identificând biblioteca „ca un serviciu public de asigurare a accesului la lectură și de dezvoltare a interesului pentru informare, învățare, educație și cercetare, activități culturale, ... sporirea capacităților de implicare a bibliotecii în transferul de cunoștințe și în formarea liberă a opiniilor”, recunoaște importanța implicării bibliotecilor pentru dezvoltarea competențelor de cultura informației; Printre funcțiile atribuite bibliotecilor prin același document oficial identificăm promovarea alfabetizării și culturii informației, lecturii și educației nonformale [6];

- cadrul de reglementare național („Regulamentul privind serviciile

prestate de bibliotecile publice”, anexa nr. 1) include instruirea utilizatorilor privind cultura informației drept un serviciu de bază, oferit gratuit [9].

CI este o prezență indispensabilă pentru orice membru al Societății Informației și a Cunoașterii, îndeosebi în contextul învățării pe parcursul întregii vieți. Iar personalul din biblioteci trebuie să fie conștient de faptul că CI este o pârghie eficientă de demonstrare a indispensabilității bibliotecii pentru dezvoltarea durabilă a comunității. Competențele de cultura informației sunt cel mai eficient și relevant dezvoltate/transmise utilizatorilor/membrilor comunității de către bibliotecari.

Care sunt competențele ce identifică nivelul de cultura informației? Dar mai întâi să abordăm conceptual esența și conținutul competențelor. În conformitate cu Cadru European de Referință, competențele sunt definite ca o combinație între cunoștințe, aptitudini și atitudini [1]. Cunoștințele sunt formate din fapte și cifre, concepte, idei și teorii stabilite, care sprijină înțelegerea într-un anumit domeniu sau subiect. Aptitudinile sunt definite ca abilitatea și capacitatea de a desfășura procese și de a utiliza cunoștințele existente pentru obținerea de rezultate. Iar atitudinile, fiind fundamentate de cunoștințe și aptitudini, descriu dispoziția și mentalitatea de a acționa sau de a reacționa la idei, persoane sau situații, manifestându-se sistemic.

Reieșind din definiția standardizată a culturii informației – „capacitatea de a recunoaște nevoia de informații și de a identifica, prelua, evalua și utiliza informațiile în mod eficient” – evidențiem trei componente de bază ale CI [13, poziția 3.26]:

- accesarea informațiilor – utilizatorul trebuie să acceseze relevant, rațional, eficient, dar mai ales operativ informația (revenim la una dintre tendințele stabilite de IFLA: bibliotecile servesc utilizatorul impacientat, nerăbdător, grăbit);
- evaluarea informațiilor – utilizatorul trebuie să evalueze critic și competent informația;
- utilizarea informațiilor – utilizatorul trebuie să valorifice în mod corect și creativ informația.

Accesarea eficientă, relevantă și operativă a informațiilor, solicită din partea utilizatorului cult din punct de vedere informațional următoarele competențe: a formula/recunoaște nevoia de informare; a cunoaște, a selecta resursele adecvate; a construi și genera strategii pentru a localiza informația; a localiza și a accesa independent informația. În acest sens, recomandăm bibliotecilor de a organiza instruirea, a elabora algoritmi

și tutoriale, publicații promoțional-didactice, a discuta (aplicând și alte modalități) pe marginea subiectelor:

- orientare în spațiile informaționale (aranjarea colecției în funcție de Clasificarea Zecimală Universală, ce este cota publicației și altele);
- formularea clară și explicită a necesității de informare prin cuvinte-cheie, prin utilizarea elementelor de identificare a documentelor;
- dezvoltarea vocabularului adecvat Societății Informației și a Cunoașterii (categorisirea resurselor de informare în funcție de suportul de fixare a informației, destinația funcțională; bibliotecă digitală, resurse în acces deschis, repozitoriu etc.);
- surse de căutare a informației relevante – cataloage naționale, bibliografia națională, arhive și biblioteci digitale, resurse în acces deschis;
- coduri de identificare a documentelor (ISBN, ISSN, ISMN, DOI);
- modalități de accesare a informației prin utilizarea catalogului electronic, a bazelor de date, paginilor web, bibliotecilor digitale;
- utilizarea resurselor în acces deschis (baze de date ale documentelor oficiale, Instrumentul Bibliometric Național, repozitorii instituționale și tematice, Biblioteca Națională Digitală „Moldavica” etc.);
- altele (în funcție de specificul necesităților informaționale ale membrilor comunității servite).

Urmare a identificării/accesării resurselor informaționale, create de altcineva, este necesar ca acestea să fie evaluate critic în scopul determinării valorii și corespunderii necesității concrete. Este vorba despre cea de-a doua componentă a CI – dezvoltarea competențelor de evaluare critică și competentă a informației. În acest sens, utilizatorul/membrul comunității trebuie învățat să aibă competențele de muncă intelectuală, cum ar fi:

- a analiza, a studia și a extrage informația (de exemplu, elaborarea tutorialului „Cum se întocmesc notițe în studierea documentului”);
- a generaliza și a interpreta informația (a lectura critic informația și a concluziona privind corelarea cu necesitatea informațională);
- a selecta și a sintetiza informația (a dezvolta competențe privind crearea bazei de date (fișiere), categorisirea resurselor informaționale selectate);
- a evalua precizia și relevanța informației regăsite (în baza criteriilor de evaluare, care vor fi puse la dispoziția utilizatorilor/membrilor comunității printr-un tutorial ori în cadrul unei instruirii);
- a organiza informația (gruparea și organizarea informației regăsite; identificarea informației relevante).

Utilizatorilor/membrilor comunității li se vor disemina informații privind criteriile de evaluare a resurselor informaționale, în scopul transferului acestora în capacități și atitudini:

- autoritatea: autorul (individual sau instituția) demonstrează că deține cunoștințe corespunzătoare; identificarea implicațiilor autorului în cercetarea temei etc.;
- acoperirea conținutului: profunzimea/complexitatea tratării temei ori abordarea unui aspect din cadrul temei;
- actualitatea: oferirea informației recente și actuale;
- obiectivitatea: prezentarea informației fără nicio urmă de părtinire;
- acuratețea: a face deosebirea între un fapt concret ori o opinie străină și opinia proprie a autorului; analiza prezentării sumarului/cuprinsului; prezența componentelor care relevă utilizarea corectă a altor resurse și a celor care amplifică potențialul informațional al resursei (de exemplu, referințe bibliografice, modul de citare a referințelor);
- scopul și destinația resursei informaționale: a recunoaște clar intenția cu care a fost făcută publică informația (Cu ce scop? Pentru cine?).

Interesul și utilizarea largă a resurselor electronice de către utilizatori scoate în evidență necesitatea implicării bibliotecilor în promovarea/învățarea/aplicarea criteriilor de evaluare a credibilității acestora: autoritatea, amploarea informației (prezența Licenței Creative Commons, existența subiectelor tratate preferențial, conexiuni la informația complementară); actualitatea; densitatea (imagini, design etc.); reclamele (de exemplu, în cazul paginilor web: Cât de multe sunt? Au caracter ofensiv? Cine sunt sponsorii reclamelor?); interactivitatea și rapiditatea conexiunilor și altele.

Utilizarea (managementul) informației (a treia componentă a CI) presupune dezvoltarea următoarelor competențe ale utilizatorilor/membrilor comunității:

- a interpreta informația selectată prin modalități noi, personalizate, prezentând un produs informațional nou, original (lectura critică, înțelegerea informației, crearea de viziuni proprii, manifestare de acord și dezacord cu informația străină);
- comunicarea corectă și utilizarea etică a informației (a se înțelege aspectul etic; a respecta proprietatea intelectuală; a se folosi standarde pentru referințe bibliografice: elaborarea, prezentarea și citarea).

Serviciul Cultura informației poate fi implementat de biblioteci ca unul

modular (orientat spre dezvoltarea competențelor ce țin de întregul spectru al CI: de accesare, evaluare și utilizare etică și corectă a resurselor informaționale) ori centrat pe unul dintre aspectele/temele culturii informației (Dezvoltarea competențelor de accesare a resurselor informaționale, Utilizarea etică și corectă a resurselor informaționale, Surse credibile de selectare a informației etc.) [3]. De exemplu, serviciul cu titlul „ABC-ul proprietății intelectuale”, destinat elevilor din clasele superioare de liceu ori cadrelor didactice, poate include sesiunea de informare „Ce este proprietatea intelectuală?” (În acest sens, a se vedea lucrarea AGEPI [https://agepi.gov.md/sites/default/files/brosuri/ABC-ul\\_PI-2016.pdf](https://agepi.gov.md/sites/default/files/brosuri/ABC-ul_PI-2016.pdf)), Campania de informare și învățare „Nu plagiatului”, elaborare și diseminare de tutoriale „Cum poți elabora și prezenta referințele bibliografice”, „Cum să citezi corect resursele informaționale” și altele.

Serviciul Cultura informației, ca și alte servicii de dezvoltare a competențelor, are următoarele caracteristici: are un scop bine definit și un grup-țintă concret; răspunde unor nevoi informaționale specifice (deci, diferă după conținut de la o bibliotecă la alta); este organizat continuu cu o anumită periodicitate; urmărește formarea de competențe de accesare, evaluare și utilizare etică a resurselor informaționale în diverse domenii. Prin urmare, serviciul CI poate fi integrat/corelat cu alte servicii de dezvoltare a competențelor utilizatorilor, care trebuie să centreze utilizatorii pe lectură, pe informație (de exemplu, competențele multilingvistice, modul sănătos de viață etc.). Serviciul CI, ca unul de instruire nonformală, este un fenomen complex, poate include instruirii (activități în formă de program, curs, lecție, atelier, training, ore de cultura informației), desfășurate în format fizic sau online; tutoriale, ghiduri, discuții facilitate, materiale promoționale etc.

Biblioteca trebuie să conceptualizeze, să gândească acest serviciu. Conceptul (portofoliul) serviciului CI ar putea fi modelat astfel: titlul serviciului, descrierea succintă (scop, grup-țintă, durata/periodicitatea, locul), perioada, forme și metode programate (instruirii, tutoriale, sesiuni etc.), resurse utilizate (umane, documentare, informaționale, tehnice), alte componente (în funcție de specificul instituțional). Portofoliul serviciului va fi completat pe parcurs cu materiale/dovezi: agende ale instruirilor și activităților (cu indicarea numărului de ore); lista participanților; materiale promoționale (pentru fiecare activitate din cadrul serviciului); dovezi de impact (indicatori statistici și de performanță, colectare de dovezi solicitate, dovezi observate etc.).

*Referințe bibliografice*

1. CADRUL European de Referință. Recomandarea din 22 mai 2018 a Consiliului Uniunii Europene. [citată 31.01.2023]. Disponibil: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=EN)
2. CORAVU, Robert. Ce este plagiatul și cum poate fi prevenit (dacă se dorește). In: Biblioteca. 2013, nr. 2, pp. 39-43. ISSN 1857-4750.
3. CORGHENCI, L. Serviciul de instruire nonformală „Cultura informației a utilizatorilor/membrilor comunității”. Material prezentat în cadrul atelierului profesional din 22 februarie 2023, Strășeni. Manuscris.
4. IFLA Trend Report 2021. [citată 31.10.2022]. Disponibil: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1830/1/IFLA%20TREND%20REPORT%202021%20UPDATE.pdf>
5. LAU, Jesus. Linii directoare privind cultura informației și instruirea de-a lungul întregii vieți. Chișinău, 2010. 64 p. ISBN 978-9975-4070-2-1; [citată 08.02.2023] Disponibil: <http://www.abrm.md/files/public%5B02%5D.pdf>
6. LEGE cu privire la biblioteci: nr. 160 din 20.07.2017. [citată 08.02.2023]. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=120694&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120694&lang=ro)
7. MANIFESTUL Bibliotecii Publice IFLA-UNESCO 2022 [citată 25.02.2023]. Disponibil: [http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA\\_UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf](http://www.bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA_UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf)
8. POPESCU, Cristina. Cultura informației, un lait-motiv al profesiei de bibliotecar. In: Biblioteca. 2016, nr. 1, pp.1-2. ISSN 1220-3386.
9. REGULAMENTUL privind serviciile prestate de bibliotecile publice. Aprobă prin Hotărârea nr. 24 din 22.01.2020 a Guvernului Republicii Moldova. [citată 08.02.2023]. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=120175&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120175&lang=ro)
10. REPANOVICI, Angela. Cultura informației. In: Tratat de biblioteconomie. Volumul 5. Ediția a 2-a revăzută și adăugită. București, 2022, pp. 295-385. ISBN 978-606-95381-2-8.
11. REPANOVICI, Angela. Cultura informației și gândirea sustenabilă. In: Biblioteca. 2015, nr. 9, pp. 260-262. ISSN 1220-3386.
12. REPANOVICI, Angela. Ghid de cultura informației. București, 2012. 115 p. ISBN 978-973-85962-9-0.
13. SM ISO 16439:2018. Informare și documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor. Adoptat prin Hotărârea din 31.07.2018 a Institutului de Standardizare din Moldova. Chișinău, 2018. Manuscris.