

PERFORMANȚELE BIBLIOTECARILOR ȘI MANAGEMENTUL CUNOAȘTERII

Angela GHEORGHÎA,
Biblioteca Științifică Medicală
a IP USMF „Nicolae Testemițanu”



Rezumat: Managementul cunoașterii obține tot mai mare importanță în era digitală, când bibliotecarii au obligația de a cunoaște, a adapta și de a aplica noile tehnologii informaționale și comunicaționale în activitatea profesională. Cunoștințele și abilitățile bibliotecarilor sunt parte componentă a procesului științific și educațional și contribuie la succesul academic al viitorilor specialiști și la vizibilitatea instituțională.

Cuvinte-cheie: managementul cunoașterii, bibliotecari universitari, rating internațional, inteligență competitivă, capital uman, marketing, servicii informaționale.

Abstract: Knowledge management is of increasing importance in the digital age, as librarians must know, adapt and apply new information and communication technologies in professional activity. Skills and knowledge of librarians are the component part of scientific and educational process. Librarians also have to contribute to students' academic success and to institutional visibility.

Keywords: knowledge management, university librarians, international rating, competitive intelligence, human capital, marketing, information services.

Fiind una din componentele esențiale ale sistemului educațional, bibliotecile universitare joacă un rol distinct în instruirea și dezvoltarea cercetării științifice. Cunoștințele în bibliotecile academice sunt create prin înțelegerea nevoilor și cerințelor utilizatorilor, înțelegerea curriculumului instituțional. În acest context poziționarea bibliotecilor și a personalului lor profesionist este determinat de succesul bibliotecii însăși și, inclusiv, al instituției fondatoare.



De câțiva ani Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie (USMF) „Nicolae Testemițanu” se situează în fruntea universităților din Moldova în ratingurile internaționale. Potrivit raportului Webometrics, instituția se menține pe locul I la nivel național, urcând 41 de poziții la nivel mondial în Ranking Web of Universities (Webometrics), comparativ cu ediția din ianuarie 2023. Ea se clasează pe poziția 263 printre universitățile din Europa Centrală și de Est, pe locul 1.120 printre cele de pe continentul european și pe poziția 3.647 printre cele peste 32.000 de instituții prezente online la nivel global. Acest top, realizat de Cybermetrics Lab din Spania începând cu anul 2004, ierarhizează instituțiile în baza datelor web accesibile publicului. USMF „Nicolae

„Testemițanu” este lider național în clasamentul internațional la capitolul „Transparență” după numărul de citări în cele mai reprezentative profiluri Google Scholar. Astfel, USMF

a înregistrat 38.953 de citări, cu 11.340 mai mult decât în ediția precedentă (ianuarie 2023 – 27.613 citări).

Tabel nr.1. Topul celor mai bune universități din lume în anul 2023, potrivit raportului Webometrics (ediția de vară)

Ranking	World Rank	University	Det.	Impact Rank	Openness Rank	Excellence Rank
1	3647	Nicolae Testemițanu State University of Medicine and Pharmacy / Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie		7374	2321	3947
2	4089	Technical University of Moldova / Universitatea Tehnică a Moldovei		8078	2328	4994
3	4340	State University of Moldova / Universitatea de Stat din Moldova		4820	2824	5530
4	6424	Baili State University Alecu Russo / Universitatea de Stat Alecu Russo din Bălți		4684	4679	7245
5	7974	Academy of Economic Studies from Moldova / Academia de Studii Economice din Moldova		6255	5037	7246
6	9311	Free International University of Moldova / Universitatea Liberă Internațională din Moldova		9592	6630	7246
7	9725	Taras Shevchenko Transnistria State University / Дворяно-бюджетный государственственный университет Т.Г. Шевченко		11154	6199	7246
8	9751	State Agricultural University of Moldova / Universitatea Agrară de Stat din Moldova		12224	8186	6607
9	10585	Chisinau State Pedagogical University Ion Creangă / Universitatea Pedagogică de Stat Ion Creangă		10837	7216	7246
10	12039	State University of Comrat / Universitatea de Stat din Comrat		14524	6307	7246

Ranking	World Rank	University	Det.	Country	Impact Rank	Openness Rank	Excellence Rank
1114	3624	Moscow Pedagogical State University / Московский педагогический государственный университет		RU	0	0	0
1115	3624	Medical University Prof. Dr. Paraskeva Stancu Vintu / Медицинский университет Проф. Д-р Параскева Станку Винту		MD	6883	1898	4134
1116	3638	Instituto Politécnico de Setúbal		PT	9424	4304	3787
1117	3639	Karlsruhe National Research Technological University / Карlsruher национальный технологический университет		DE	0	0	0

Menționăm că la creșterea indicatorilor principali luați în calcul (vizibilitatea [50%], transparența [10%], numărul total de citări și excelența [40%]) își aduc contribuția, în mare măsură, bibliotecarii prin înregistrarea lucrărilor în repozitoriul instituțional. Datorită Managementului Cunoașterii (MC) a fost creat și este menținut Institutional Repository in Medical Sciences (IRMS), care alături de alte noutăți tehnologice au îmbunătățit mult serviciile pentru utilizatori. Datorită tehnologiilor de informare și comunicare informațională (TIC) moderne, cu impactul lor colosal asupra sistemului bibliotecar, a crescut și importanța (MC), bazat pe un șir de principii care contribuie la atingerea performanțelor individuale și instituționale:

- ✓ îmbunătățirea organizatorică;
- ✓ alinierea la misiunea instituțională;
- ✓ cunoștințele înregistrate și împărtășite;
- ✓ comunicarea în dialog pe mai multe niveluri;

✓ planificarea și evaluarea continuă.

Cercetarea propusă a avut ca scop explorarea potențialului MC ca factor de schimbare în biblioteca academică în era digitală. Obiectivul a urmărit analiza conceptului de cunoaștere, definirea aspectelor strategice pentru creșterea eficienței învățării. Materialele și metodele aplicate au fost: metoda de documentare științifică, de sinteză și metoda chestionarului, îndeplinit de colaboratorii Bibliotecii Științifice Medicale.

În ce constă procesul de MC în Biblioteca Științifică Medicală (BȘM) (Diagrama nr. 1)? El presupune crearea, comunicarea și coordonarea cunoașterii. MC adaugă valoare proceselor și mobilizează bibliotecarii să le partajeze cu ajutorul tehnologiilor disponibile. Noile cunoștințe vin ca un supliment la întrebările care necesită rezolvare curentă.

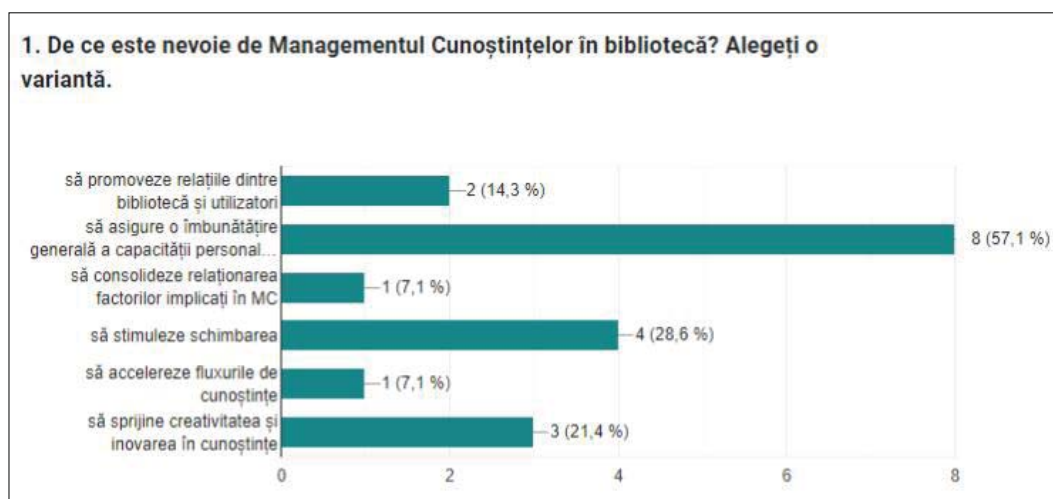


Diagrama nr.1. Nevoia de Management al Cunoașterii

Nevoia de MC este recunoscută de toți participanții la sondaj (14 din 33): 57% susțin că cel mai important este asigurarea îmbunătățirii generale a capacității personalului; 28,6 sunt inspirați că MC stimulează schimbarea; 21,4 % afirmă că MC sprijină creativitatea și inovarea în cunoștințe; 14% consideră că MC promovează o relație mai bună dintre bibliotecă și utilizatori ș.a.

În continuare prezentăm definițiile MC date de bibliotecari managementului cunoașterii:

- Reprezintă modul în care organizația creează, conservă, distribuie, utilizează și administrează cunoștințele și informațiile, făcându-le accesibile tuturor.
- Presupune utilizarea și administrarea informațiilor și cunoștințelor în scopul creșterii profesionalismului angajaților și optimizării activității organizației.
- Constă în gestionarea cunoștințelor în vederea dezvoltării și competitivității instituției.
- Un set de procese care urmăresc să găsească, să compare, să organizeze, să selecteze și să prezinte mai clar informațiile obținute.
- Capacitatea bibliotecarului de a ghida la nivel înalt utilizatorul spre sursele de informare necesare.
- Identificarea și localizarea valorilor intelectuale într-o anumită organizație, generarea de cunoștințe noi cu scopul reflectării avantajelor competitive, accesarea integrală a informației corpo-

rate, diseminarea de practici pozitive cu accesul la tehnologii de codificare și utilizare a informației.

Managementul Cunoașterii în BȘM mobilizează bibliotecarii să partajeze cunoștințe cu ajutorul tehnologiilor disponibile. Capitalul intelectual al instituției, gestionarea lui corectă tind să adauge bibliotecii, inclusiv instituției fondatoare, avantaje competitive și o valoare suplimentară. Noile cunoștințe vin ca un supliment la întrebările care necesită rezolvare curentă. Strategiile și sistemele adresate resurselor umane și tehnologiilor privind aplicarea MC în BȘM se bazează pe o serie de abilități:

- de comunicare interpersonală: ascultare, reiterare, înregistrare;
- generale de management: al resurselor umane, al schimbării;
- de management al informațiilor: consolidare, reamplasare;
- de tehnologie a informației: dezvoltarea paginii web, completarea bazei de date, integrarea în diverse rețele informaționale; gândire strategică;
- de scriere;
- de învățare;
- de prezentare;
- deschidere și receptivitate la critici.

Abordarea consecutivității etapelor principale ale MC, de asemenea, comportă un specific al bibliotecarilor din instituția medicală, alături de cel general:

- achiziția, stocarea, evaluarea, filtrarea, partajarea, accesul, aplicarea, reutiliza-

- rea, codificarea;
- accesul, filtrarea, achiziția, stocarea, răspândirea, partajarea, învățarea, crearea, aplicarea, reutilizarea, evaluarea rezultatelor;
 - învățarea, achiziția, crearea, evaluarea, filtrarea, stocarea, transferul, codificarea, captarea, contribuția, aplicarea, partajarea, accesul, răspândirea, reutilizarea, evaluarea rezultatelor;
 - achiziția, stocarea, captarea, transferul, evaluarea, aplicarea, crearea, contribuția, filtrarea, codificarea, învățarea, evaluarea rezultatelor, accesul, răspândirea, reutilizarea;
 - filtrarea, crearea, stocarea, codificarea, achiziția, evaluarea rezultatelor, reutilizarea, contribuția, învățarea, partajarea, aplicarea, răspândirea, transferul, accesul.

MC este văzut ca o practică importantă în obținerea inteligenței competitive, de aceea maturitatea MC va fi atinsă prin respectarea celor cinci niveluri de dezvoltare a organizației:

1. etapa haotică a cunoașterii;
2. etapa conștiințioasă a cunoașterii;
3. etapa de focalizare a cunoașterii;
4. stadiul avansat al cunoașterii;
5. integrarea cunoștințelor.

Considerăm că BȘM se află la etapa de maturitate a MC, de aplicare, integrare, valorificare și evaluare a competenței, de schimbare reactivă și proactivă a bibliotecii. Un sistem de management al cunoștințelor la stadiul avansat valorifică cunoștințele colective ale instituției și înlesnește eficiența ei operațională.

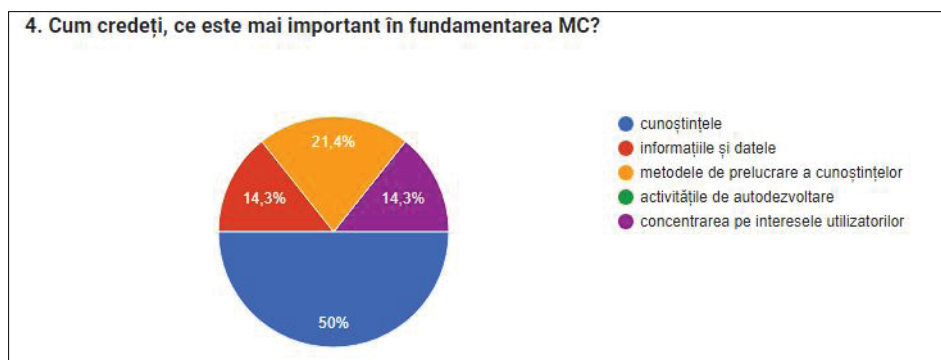


Diagrama nr. 2. Fundamentarea MC

Cunoștințele specifice bibliotecii sunt profunde și durabile. Pentru a asigura un transfer sau o integrare de succes a cunoștințelor este necesară activarea cunoștințelor distribuite și specializate, echilibrarea perspectivelor, furnizarea și procesarea cunoștințelor de control, asigurarea de experiențe. Doar prin astfel de acțiuni este permisă crearea

de cunoștințe la nivel individual, de grup, organizațional și interorganizațional. Rezultatele sondajului demonstrează importanța cunoștințelor drept fundament al MC (50%), 21,4% pledează pentru metodele de prelucrare a cunoștințelor, câte 14,3% susțin concentrarea pe interesele utilizatorilor și informațiile/datele.

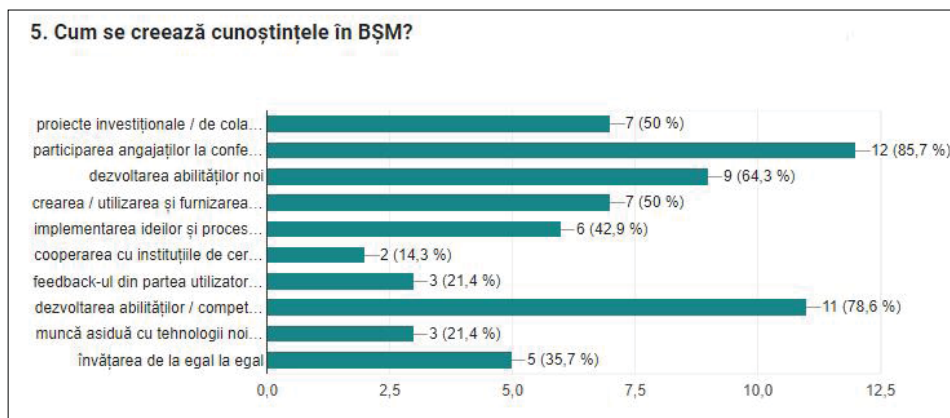


Diagrama nr. 3. Modalități de creare a cunoștințelor în BȘM

La crearea cunoștințelor bibliotecarilor (*Diagrama nr. 3*) un rol important îl are participarea la conferințe, simpozioane și alte întruniri științifice profesionale (85,7%); 78,6% au încredere în dezvoltarea abilităților și competențelor profesionale, iar 64,3% – în dezvoltarea abilităților noi; 50% pledează pentru proiectele investiționale, de colaborare, crearea/utilizarea și furnizarea produselor noi; 42,9%

susțin implementarea ideilor și proceselor mai eficiente. Importantă este modalitatea de învățare de la egal la egal, cooperarea cu instituțiile de cercetare.

Bibliotecarii optează mereu pentru munca asiduă cu tehnologiile noi (21,4 %) sau feedbackul din partea utilizatorilor, deoarece cunoașterea și aplicarea noilor tehnologii este o prerogativă constantă în viața bibliotecilor.

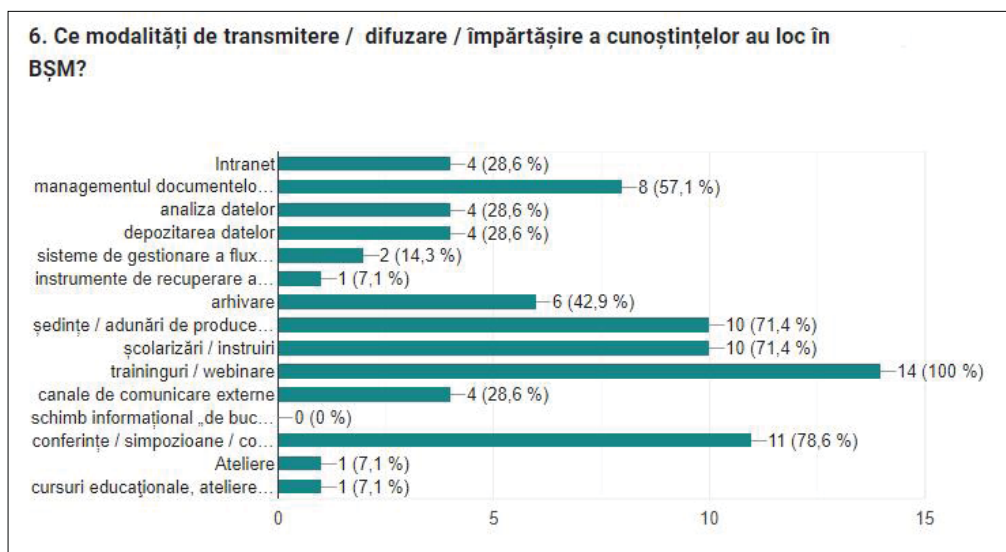


Diagrama nr. 4. Mijloace și procedee de transmitere a informațiilor interne/externe

Bibliotecarul BȘM este familiarizat (*Diagrama nr. 4*) cu noile cunoștințe cel mai mult prin traininguri și webinare (100%), inclusiv din cadrul diverselor proiecte;

după care urmează (78,6%) întrunirile profesionale de nivel instituțional, național și internațional; ședințele, adunările de producție, școlarizările, instruirile – câte 71,4%.

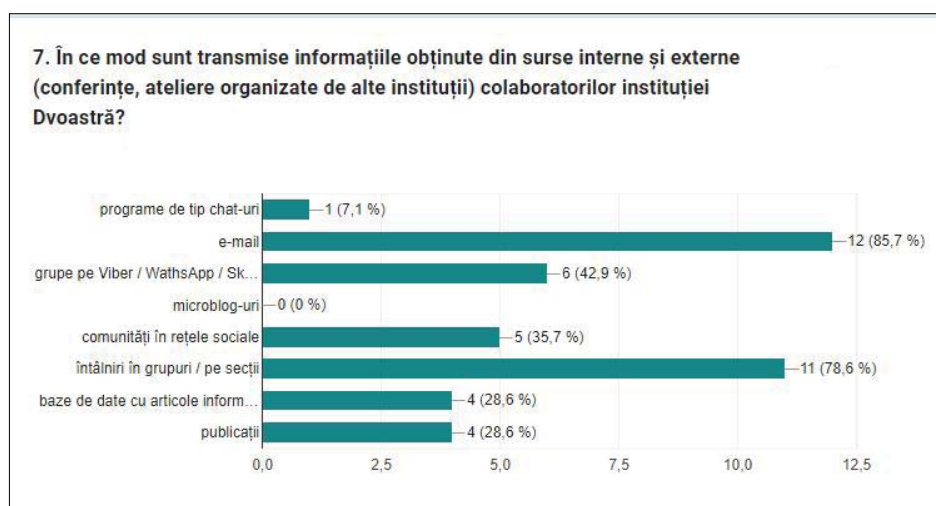


Diagrama nr. 5. Inițierea în MC

În orice organizație comunicarea privind noutățile în domeniu este foarte importantă, astăzi având loc prin diverse

modalități (*Diagrama nr. 5*), în special cu utilizarea posibilităților oferite de mediul digital. Inițierea în MC din sursele interne/

externe are loc, cu precădere, prin e-mailul personal (85,7%), după care urmează – întâlnirile în grupuri, pe secții (78,6%), grupe

de pe Viber, Skype (42,9%), comunități în rețele sociale, în special FB, LinkedIn ș.a.

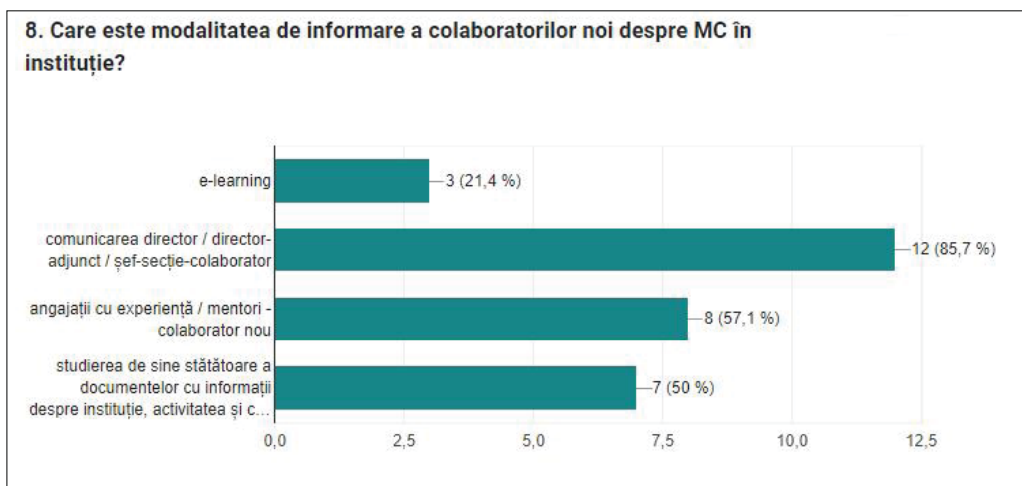


Diagrama nr. 6. Modalități de informare a bibliotecarilor noi despre MC în instituție

Cea mai avantajoasă formă de informare (Diagrama nr. 6) rămâne să fie comunicarea directă: director – director adjunct – șef de secție – colaborator nou (85,7%); pentru angajații cu experiență/mentori optează

57,1%; iar 50% susțin că novicele trebuie să se informeze din studierea independentă a cadrului legal și a instrucțiunilor, tutorialelor disponibile despre procesele realizate în instituție.

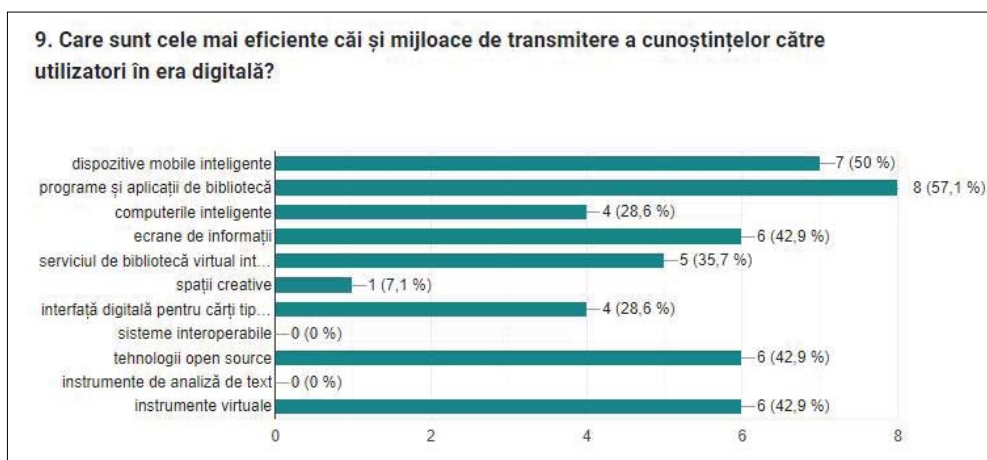


Diagrama nr. 7. Căi de transmitere a cunoștințelor către utilizatori în era digitală

Programele și aplicațiile de bibliotecă sunt prioritare astăzi în transmiterea cunoștințelor (Diagrama nr. 7) către utilizatori (57,1%), dispozitivele mobile inteligente (50%), ecranele de informații tehnologiile open-source, aplicarea instrumente-

lor virtuale (42,9%) sunt comode și rapide. Câte 42,9% sunt pentru servicii virtuale de informații; 35,7% – pentru spațiile creative ș.a. Rezultatele acestui aspect denotă cunoștințele și aplicabilitatea tehnologiilor avansate în activitatea bibliotecarilor BȘM.

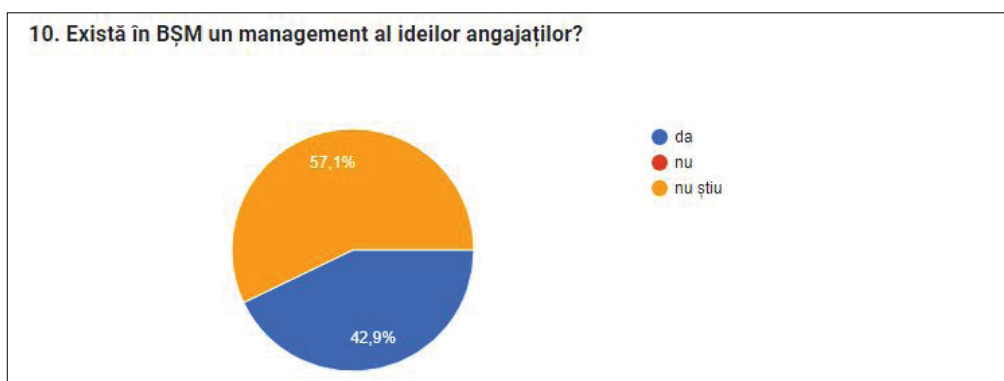


Diagrama nr. 8. Managementul ideilor angajaților

Toți bibliotecarii participă la furnizarea de idei (Diagrama nr. 8), la prospectarea pieții de idei profesionale eficiente în vederea optimizării activității proprii și a bibliotecii. Încurajarea celor mai activi și consacrați bibliotecari este realizată prin delegarea și onoarea de a reprezenta instituția la conferințe, mese rotunde și webinare; motivarea, promovarea și împărtășirea ideilor, organizarea diferitor activități și sesiuni de informare atât la nivel instituțional, cât și național pe platforma de instruire și informare a bibliotecarilor din bibliotecile academice; personalul creativ și inovativ este încurajat să disemineze și să partajeze cunoștințe, consultații și asistență individuală, prin elaborarea de postere, tutoriale video, ghiduri, etc.

Studiul nostru a fost axat pe personalul BȘM, majoritatea bibliotecarilor având o vechime în muncă de la 15-20 de ani, 21,4% sunt între 10-15 ani, 14,3% – 20-25 de ani. Conform criteriului vârstei: cei mai mulți sunt între 41-60 de ani – 57,1%, după care

urmează 28,6% cu vârsta între 25-40 de ani și mult respectații seniori (peste 60 de ani) – 14,3%.

Rezultate: Bibliotecarii BȘM obțin sistematic cunoștințe atât formale, cât și informale în diverse domenii: sisteme info-documentare, tehnologii informaționale, sociologia cunoașterii, psihologia. Datorită cunoștințelor obținute bibliotecarii contribuie la extinderea serviciilor și produselor, diseminarea cunoștințelor noi, dezvoltarea culturii informației utilizatorilor. Tehnologiile, pe care le deține BȘM, facilitează accesarea, crearea, organizarea, partajarea și utilizarea cunoștințelor, coordonarea și extinderea colaborărilor, parteneriatelor.

Concluzii: Bibliotecarii BȘM creează în continuare spații și condiții benefice pentru ca să se producă o furnizare cât mai rapidă și eficientă a informațiilor de la sursă până la utilizator, prin adaptarea celor mai avansate tehnologii digitale, prin crearea noilor oportunități și provocări în managementul cunoașterii în era digitală.

Buibliografie:

1. ARUMURU, Lawrence. Marketing of Academic Library Services for Effective Service Delivery in Delta State University Library. In: *Developing Country Studies*, 2015, Vol.5, No. 20. [Accesat la 15 noiembrie 2023]. Disponibil: <https://core.ac.uk/download/pdf/234682635.pdf> ISSN 2225-0565 (Online).
2. ASLAM, Mohamed. Marketing strategies for academic libraries in the 21st century. In: *Issue*, 2018, Volume No.8, Nr 1. [Accesat la 18 noiembrie 2023]. Disponibil: <https://irjlis.com/marketing-strategies-for-academic-libraries-in-the-21st-century/>
3. HORSFALL, Millie. Marketing of Library and Information Services in the Digital Age: Challenges, Strategies and Implications In: *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*. 2020, Vol. 11, Nr. 2. [Accesat la 18 noiembrie 2023]. Disponibil: <https://www.ajol.info/index.php/ijikm/article/view/199001>. ISSN: 2360 - 994X (e-version).
4. ȚURCAN, Nelly. Autodezvoltarea bibliotecarilor – condiție Sine qua non a evoluției profesionale. In: *Bibliopolis*. 2014, nr. 2 (52), pp. 42-53. ISSN 1811-900X.
5. ȚURCAN, Nelly. Comunicarea științifică în contextul accesului deschis la informație. Chișinău: CEP USM, 2012, pp. 202-226.