

CULTURA ȘI COMUNICAREA INSTITUȚIONALĂ ÎN STRUCTURILE INFODOCUMENTARE

Tatiana COȘERIU

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”

Abstract: *Relațiile instituție-om sunt un univers complex care ilustrează pe deplin modelul de comunicare între membrii unui grup. Instituțiile își capătă realitatea socială prin activitatea umană. Ele sunt modalități de viață a oamenilor, medii în care oamenii își petrec o mare parte de viață., reprezentând o realitate specifică având caracteristicile și valorile sale proprii. Factorul cultural și comunicațional asigură succesul și identitatea instituțiilor infodocumentare, determină modul de gândire și de acțiune în comunitate. Cunoașterea specificului acestor elemente este o preocupare esențială și un demers de profesionalizare și îmbunătățire.*

Cuvinte cheie: *cultură, comunicare, instituție, structuri infodocumentare.*

Cultura este de neconceput fără procesul de comunicare. În variatele sale forme, comunicarea umană a permis de-a lungul istoriei adăugarea valorilor culturale conferindu-i omului caracter cumulativ. *Constantin Noica* spune că “toată viața și toată societatea, laolaltă cu toată cultura, sînt o chestiune de comunicare”¹, iar *E. Hall* “... esența culturii, ba chiar a vieții în sine este comunicarea”². Un alt cercetător *John Dewey* menționa că “oamenii trăiesc în comunitate în virtutea lucrurilor pe care le au în comun, iar comunicarea este modalitatea prin care ei ajung să dețină în comun aceste lucruri. Comunicarea e un mod de a exista al comunității”³.

Orice cunoaștere se constituie în gândire. Ea este fixată în cultură și comunicată prin diferite mijloace. *Alexandru Tănase*, cercetător în domeniul filosofiei culturii, menționează că “o altă dimensiune a factorilor de cultură o constituie comunicarea. Toate demersurile culturale ale omului au loc în procesul activității sociale, sunt determinate de societate, au o finalitate și o funcție social-umană ce se realizează prin intermediul comunicării”³.

Prin comunicare se asigură continuitatea culturii, deoarece ea este canalul prin care se face evoluția unei culturi. Din această perspectivă cultura este un sistem deschis care se dezvoltă sincron prin intermediul comunicării. Astfel, prin comunicare cultura își îndeplinește rolul său cu o dublă rezonanță: informativ și formativ.

Instituțiile reprezintă cadrul de lucru unde sunt identificate și definite o serie de acțiuni umane. Ele se constituie în și de comunități umane. Prin urmare, cadrul instituțional al comunității umane este extrem de dinamic. Acest dinamism este accentuat de acțiunea factorilor psiho-sociali, politici și culturali care interferează la un moment dat. Comportamentele comunicaționale și psiho-sociale ale indivizilor care o compun determină schimbări permanente atât de imagine, cât și de atitudine. Comunicarea este componenta esențială a indivizilor dintr-o colectivitate, ce oferă posibilitatea cunoașterii opiniilor acestora, a omogenizării sub aspect psihosocial, asigurând funcționarea normală a colectivului, indiferent de mărimea și natura sa. Comunicarea indivizilor are o anumită identitate și invers identitatea lor personală nu se mai poate constitui altfel decît în mod comunicativ.

Comunicarea face parte din “infrastructura” instituției. Orice efort de dezvoltare trebuie să aibă în vedere cu prioritate latura umană a dezvoltării ei, iar comunicarea este singura cale prin care oamenii își pot corela în mod sinergic eforturile. Oamenii presupun interacțiune, iar interacțiunea presupune comunicare.

¹ Noica, Constantin. Cuvînt împreună despre rostirea românească.-București: Editura Eminescu, 1987.

² Manual de psihologia muncii și organizațională / coord.: Zoltán Bogáthy.-Iași: Polirom, 2004.-P.215.

³ Moles, Abraham. Sociodinamica culturii.-Editura științifică, 1974.-P.140

Georg Meggle în lucrarea sa „Concepte fundamentale ale comunicării” (1981) arată trei tipuri de teorii ale comunicării⁴:

- *Teorii empirice* – concentrate asupra studiului comunicării în corelație cu parametrii sociali, culturali;
- *Teorii normative* – concentrate asupra studiului comportamentului comunicativ;
- *Teorii raționale* – concentrate asupra formulării de criterii.

Rezultatele cercetărilor efectuate în acest domeniu semnifică delimitarea acțiunii comunicative ca factor important al societății, comunității, unității manageriale.

Aspectele psihosociologice ale comunicării sunt cercetate și analizate de către psihologul francez *Jean-Claude Abrice*. Pentru el comunicarea reprezintă „ansamblul proceselor prin care se efectuează schimbul de informații și de semnificații între persoane aflate într-o situație socială dată”. Psihologul fixează câteva repere pentru analiza comunicării⁵:

- Ca fenomen de interacțiune, comunicarea implică o serie de raporturi în care partenerii de comunicare încearcă să se influențeze reciproc.
- Comunicarea este un act social – este imposibil să nu comunici.
- Comunicarea nu se rezumă doar la expresia verbală, ci reprezintă un sistem care utilizează canale multiple.
- Comunicarea are întotdeauna o finalitate implicită sau explicită.
- Comunicarea ca proces de interacțiune este direct influențată de contextul social și cultural în care se derulează.
- Comunicarea trebuie să funcționeze ca un sistem circular. Elementul central al acestei reglări este feed-back-ul.

Comunicarea stă la baza organizării și dezvoltării sociale, influențând raporturile pe orizontală și verticală între oameni - intervenind chiar în aspirațiile lor intime, dar și în cunoașterea realității. În instituții comunicarea este un algoritm bilateral, care presupune atât transmiterea ordinilor, informațiilor la indivizi, cât și transmiterea deciziilor⁶.

Într-o viziune simplificată, comunicarea instituțională reprezintă discursul instituțiilor despre ele, care amplifică credibilitatea serviciilor și ofertelor. Obiectul comunicării instituționale este prezentarea ansamblului de activități ale instituției, a modului de afirmare a identității și imaginii.⁷

Orice instituție are la bază un ansamblu de norme, reguli de comportament, tradiții, valori ceea ce alcătuiește cultura instituțională promovată prin intermediul comunicării. Schimbările din societate și evoluția structurilor infodocumentare sunt un răspuns la permanenta interacțiune comunicațională dintre individ-instituție-comunitate.

Cultura instituțională este cea care “leagă instituția” într-un lanț de semnificații, conferind înțelesuri specifice tuturor activităților și proceselor. În același timp este factorul de rezistență cel mai important în orice demers de schimbare.⁸

Structurile infodocumentare sunt printre cele mai vechi instituții socio-culturale cu un rol determinant în evoluția civilizației umane. Fiind instrumente ale comunicării, bibliotecile sunt

⁴ Marga, Andrei. Raționalitate. Comunicare. Argumentare.-Cluj: Dacia, 1991.-P.273.

⁵ Ibidem.-P.181.

⁶ Simon, Herbert A. Comportamentul administrativ.-Chișinău: Știința, 2004.-P.161.-(Colecția „Strategia schimbării”)

⁷ Comunicarea instituțională / Angela Rogojanu, Diana Andreia Hristache, Alexandru Tașnadi.-București: Editura ASE, 2004).

⁸ Cristache, Nicolae. Cultura și imaginea organizației // Tribuna economică.-2007.-nr.14.-P. :31-32.

văzute ca “o suită de momente de organizare superioară a informațiilor, care permit transferul acestora prin timp și spațiu”.⁹

Rolul comunicării în cadrul structurilor infodocumentare este primordial. Interesul major față de acest aspect crește odată cu responsabilitatea socială a bibliotecilor.

Nivelul și modelul culturii structurilor infodocumentare diferă de la o instituție la alta. Maturitatea instituției se individualizează prin elementele culturii:

- Viziune.
- Misiune.
- Valori;
- Strategii.
- Politici.
- Calitatea serviciilor.
- Diversificarea ofertelor.
- Mesajele promoționale.
- Acțiuni comunitare.
- Participarea la realizarea obiectivelor comune în comunitatea biblioteconomică.
- Parteneriate de durată.
- Mod de învățare.
- Comportamente.
- Cunoștințe.
- Continuitate.
- Etică.
- Tradiții.
- Filosofie.
- Limbaj.
- Simboluri.
- Norme.
- Relații interumane.
- Gîndire critică etc.

Unele dintre aceste elemente sunt vizibile datorită procesului de comunicare. Ele pot fi deasemenea rigori pentru diagnosticul culturii, rezultatele căruia vor fi repere de îmbunătățire și schimbare.

Structurile infodocumentare își au propriile culturi și subculturi care se potrivesc mediului propriu de activitate. La rîndul său cultura reflectă atitudinea instituției față de schimbare – Societatea Informațională, Societatea bazată pe Cunoștințe, Tehnologii Informaționale.

Profesorul universitar dr. *Horățiu Dragomirescu* are o viziune proprie asupra instituțiilor – instituții bazate pe cunoaștere și inteligență. El se axează pe *succesiunea modelelor instituționale* – ierarhie, anarhie, centrarea pe memorie și pe *generația practicilor manageriale* – orientarea către tehnologie, proiecte, organizare, clientelă, cunoaștere. Tipologia de modele instituționale arată că acestea au evoluat în dependență de creșterea gradului de cunoaștere și de nivelul culturii, înțelese și ca o tendință de progres. Grila de comparație a modelelor instituționale are următoarele atribute:

- I. *Instituția ierarhică* – relația instituțională este pe verticală (subordonare), coordonarea internă directivă, reacțiile sunt impuse de piramida ierarhică, gradul de autonomie este redus, comportamentul reactiv, sinergia bazată pe reguli formale.
- II. *Instituția anarhică* – comunicare orizontală, coordonare tranzacțională, comportament oportun bazat pe interese.

⁹ Porumbeanu, Octavia-Luciana. Managementul cunoașterii și structurile infodocumentare.-București: Editura Universității din București, 2006.-P.125.

III. *Instituția centrată pe memorie sau cunoaștere* – colaborare multilaterală, organizare sistemică bazată pe învățare și pe scopuri comune, comportament proactiv.

Atributele foarte bine evidențiază nivelul de comunicare și tipul instituției din punct de vedere managerial, organizațional. Cultura instituțională este pronunțată și de alte caracteristici ca: originea, mărimea, categoriile de personal, scopul, obiectivele, stilurile și strategiile de comunicare.

Tradițional, comunicarea instituțională este analizată prin următoarele componente:

- formală (oficială);
- informală sau neformală (neoficială);
- orizontală (același nivel ierarhic);
- verticală: ascendentă (de la subordonat la superior) sau descendentă (de la superior la subordonat);
- internă (în instituție);
- externă (relații de parteneriat).

Elocvența tipurilor sau nivelelor de comunicare determină rețele, stilul sau modalitățile de comunicare în cadrul instituției. Acestea la rândul său au o influență consistentă asupra culturii.

Cele menționate mai sus argumentează că cultura și comunicarea sunt dependente. Rolul și responsabilitățile sociale se realizează cu durabilitate datorită aplicării formulei: *comunicare+cultură= ecuația succesului și puterii informaționale*. Instituțiile infodocumentare urmează să facă un diagnostic instituțional pentru a se alinia exigențelor cunoașterii și informării.