

EXTINDEREA SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ

Ludmila PÂNZARU

În ultimii patru ani, fenomenul Web 2.0, conceptele Biblioteca 2.0 și Bibliotecarul 2.0 sînt destul de intens discutate online, la conferințe internaționale și naționale, în birourile bibliotecilor publice și academice din lume, mai puțin în mediul biblioteconomic național. Se pune întrebarea: De ce? Există mai multe cauze. Una dintre ele constă în neînțelegerea termenului, iar în consecință, teama față de ceva nou, neexplorat. Importantă în acest context este automatizarea și informatizarea insuficientă a bibliotecilor publice din țară. Altă cauză, enunțată de cei care fac tentative de implementare a tehnologiilor și serviciilor Web 2.0, este lipsa de timp: bibliotecarii, avînd destule sarcini la locul de muncă, consideră blogurile, wiki și Facebookul neesențiale. Frumusețea Webului 2.0 și a Bibliotecii 2.0 rezidă în nivelul rapid de integrare și interoperabilitate – în cîteva minute poți să crezi un blog, să-ți faci un cont în MySpace, Facebook sau Flickr. Odată create aceste servicii, fiind instrumente de informare a utilizatorului, de promovare a bibliotecii, trebuie să fie menținute, actualizate – blogurile necesită postări, wiki, Flickr, Youtube – conținut actualizat.

Structurînd serviciile bazate pe Web 2.0, constatăm că ele pot fi instrumente de creare, de stocare, de diseminare / distribuire a conținuturilor, de promovare a bibliotecii, de informare, de comunicare, interacțiune cu utilizatorul.

- Blogurile, Twitter și wiki sînt instrumente unice de creare a conținuturilor nu numai de către bibliotecari, dar și de către utilizatori.
- Flickr, Youtube, Slideshare, Delicious – stochează imagini, fișiere video, slide-uri, linkuri.
- RSS, Digg, streaming, podcastingul pot fi utilizate la diseminarea / distribuirea informației.
- Serviciile de referință virtuale, instant messagingul sînt instrumente de informare și acordare a asistenței informaționale.
- Rețelele sociale: MySpace, Facebook sînt instrumente de comunicare cu utilizatorul și de promovare a serviciilor, activităților organizate de bibliotecă.

În mod evident, fiecare dintre tehnologiile enumerate mai sus – RSS, wiki-urile, bloggingul, personalizarea, podcastingul, streaming media, ratingul, taggingul, softul rețelelor sociale – pot fi folosite într-o întreprindere, instituție sau bibliotecă. Multe dintre acestea sînt deja utilizate în mod individual în unele instituții.

În acest context, vreau să mă opresc la noțiunea Biblioteca 2.0. Termenul Biblioteca 2.0 a apărut în 2005, în cadrul Conferinței anuale Internet Librarian 2005 și se referea la site-ul bibliotecii. În 2006, în articolul *Library, 2.0: Service for the next-generation library* publicat în *Library Journal*, au fost deja prezentate beneficiile și principiile generale ale Bibliotecii 2.0.

Care este esența Bibliotecii 2.0? Aceasta este o nouă viziune a deservirii, ce include nu ideea asigurării accesului la informații, dar implementarea inovațiilor pentru a crea o comunitate ce poate să se dezvolte, să cunoască participînd la servicii sociale. Acest lucru se obține prin încredere față de utilizator, prin stimularea utilizatorilor de a schimba idei, de a lăsa comentarii în ceea ce privește resursele, colecțiile și serviciile bibliotecii.

Elementele de bază ale conceptului Biblioteca 2.0:

1. Biblioteca este centrată pe utilizator.

În ce constă schimbarea? Schimbarea se manifestă prin trecerea de la deciziile pe care le luau bibliotecile, în a stabili ce este bun pentru utilizatori, la oferirea către utilizatori a oportunității de a decide ce vor ei, în ce mod doresc să primească informațiile și în ce mod putem să-i deservim mai bine.

2. Biblioteca este în constantă schimbare și evoluare.

Introducînd servicii sau programe noi, biblioteca trebuie să le monitorizeze și să le evalueze.

3. Biblioteca 2.0 nu este doar tehnologie.

Tehnologiile sînt instrumente care ajută bibliotecarul să deservească calitativ utilizatorul.

4. Biblioteca și politicile.

Politicile joacă un rol important în dorința bibliotecilor de a oferi servicii utilizatorilor.

Desfășurînd aceste principii, expunem unele acțiuni care pot fi întreprinse de bibliotecile din țară, urmînd exemplul țărilor care deja au o anumită experiență:

- Biblioteca se angajează să urmeze schimbările investigînd implicarea utilizatorilor în rețelele sociale, blogging, wiki, tagging și alte instrumente online și determinînd interesele, aplicînd acest tip de instrumente în bibliotecă; identificînd căile prin intermediul cărora instrumentele noi pot fi utilizate la furnizarea serviciilor necesare utilizatorilor.

- Biblioteca percepe Web 2.0 ca model de dezvoltare și creare a aplicațiilor pentru serviciile de bibliotecă utilizând blogurile și wiki în procesul de dezvoltare, creare, revizuire a documentelor din bibliotecă, de ex., a politicilor, procedurilor etc.
- Biblioteca oferă utilizatorilor oportunitatea de a participa la dezvoltarea serviciilor de bibliotecă implementând pagini wiki editabile pe site pentru a adăuga subiecte, surse de referință, răspunsuri etc., încurajând utilizarea blogurilor, a mesageriei online pentru comunicare publică cu comunitatea.
- Biblioteca dezvoltă colecțiile via servicii deschise, personalizate, interactive, care încurajează crearea de conținuturi, comentarii, rating, tagging de către utilizatori, creînd un blog al activităților, al noilor intrări care sînt comentate de către utilizatori (liceeni, elevi); creînd colecții foto de identificare a BM, uploadînd regulat imagini despre activitățile bibliotecii, colecții speciale pe Flickr etc.; asigurînd prezența pe iTunes, de ex.: colecțiile speciale muzicale oferite utilizatorilor prin intermediul calculatorului sau al telefonului mobil (iPhone, iPod).
- Biblioteca creează spații online care sînt bazate pe content management system, servicii web, widget, blogs, wiki, mashups, implementînd distribuirea RSS a conținutului, de ex.: activități organizate de biblioteci, noile resurse etc., identificînd bibliotecă prin podcasting – creînd podcasturi cu noutăți, interviuri, tour, instrucțiuni de căutare, utilizare etc. disponibile pe site-ul bibliotecii, RSS feed.
- Biblioteca se bazează pe încredere, implicînd utilizatorii prin intermediul feedbackului în procesul de evaluare a bibliotecii, îmbunătățind procedurile și evaluînd suportul tehnic, asigurînd prezența bibliotecii în rețelele sociale, ca: Facebook, MySpace, Youtube, Delicious și invitînd utilizatorii să participe la ele.

λ Bibliotecarii atrag utilizatorii la bibliotecă și în același timp duc bibliotecă la utilizator, dezvoltînd, sporind prezența bibliotecii în programul școlar, organizînd lecții de cultură informațională. Bibliotecarii conștientizează și utilizează instrumentele de informare necesare utilizatorilor.

Este evident că, pentru a realiza toate acțiunile enumerate, bibliotecă are nevoie de specialiști competenți, flexibili, profesioniști, toleranți la experimente și predispuși la schimbări, capabili să satisfacă nevoile în evoluție ale utilizatorilor. Pentru a deveni Bibliotecar 2.0, care este un guru în epoca informației, bibliotecă trebuie să organizeze programe de instruire a bibliotecarilor privind utilizarea serviciilor și tehnologiilor Web 2.0, care ar include zile de dezvoltare consacrate promovării conceptului Bibliotecă 2.0, traininguri pe tema utilizării instrumentelor Web 2.0, elaborarea și implementarea miniproiectelor 2.0, organizarea lunară a unei zile de autoinstruire. Iar abilitățile și competențele necesare pentru a lucra cu instrumentele Web 2.0 vor fi incluse în fișa postului. După aceste măsuri credem că bibliotecarul va putea:

- înțelege forța și oportunitățile oferite de Web 2.0;
- învăța instrumentele principale ale Web 2.0;
- combina resursele pe suporturi diferite;
- adopta standarde OpenURL, efectua căutări în sistemele naționale;
- conecta lumea, tehnologia și informația în context;
- utiliza forme netradiționale de catalogare și clasificare, creare a tagurilor etc.;
- include informații netextuale ca pictură, filme, vederi, imagini și sunet;
- înțelege termenul coadă lungă (long tail) și va întări puterea conținutului nou și vechi;
- utiliza conținuturi ca Google Print, and Open WorldCat;
- reuni publicul pentru discuții, conversații, practici, participare;
- utiliza instrumentele de comunicare ca Skype pentru a uni conținutul, informația, căutarea ei și oamenii;
- utiliza și dezvolta rețelele sociale în avantajul instituției;
- comunica cu oricine utilizînd modul lui de comunicare – telefonul, Skype-ul, SMS-ul, emailul, referințele virtuale etc.;
- încuraja utilizatorii să folosească metadatele și să dezvolte conținuturi și comentarii;
- înțelege înțelepciunea mulțimii și impactul blogosferei, a wikisferei.

Bibliotecarul 2.0 va înțelege profund utilizatorii, nu la un nivel superficial, și va fi acolo unde este necesar utilizatorului.

Bibliografie:

Casey, Michael E., Savastinuk, Laura C. Service for the next-generation library. In: Library Journal, 9 Jan. 2006.

Kaser, Dick. Attracted by 2.0. In: Computers in Libraries, Oct. 2009, Vol. 29 Issue 9, p. 4-4, 2/3p; (AN 44408328).

Library 2.0. Acces: http://en.wikipedia.org/wiki/Library_2.0

100 Free Library 2.0 Webinars and Tutorials. Acces: <http://www.collegeathome.com/blog/2008/05/29/100-free-library-20-webinars-and-tutorials/>

Ludmila PÂNZARU,
director adjunct al BM „B.P. Hasdeu”