

Iar mai târziu, trebuie de negociat multe pentru a vedea ce se poate de făcut cu puțini bani primiți pentru a obține maximum posibil.

10. Flexibilitatea cognitivă

Bibliotecarii ar trebui să fie imparțiali și flexibili în ceea ce privește informațiile ce trebuie oferite utilizatorilor, respectiv, și întrebările care vin din partea acestora. Trebuie să fie pregătiți din punct de vedere mental pentru a schimba modul de gândire din jur. Trebuie să-și dezvolte capacitatea de a analiza mai multe concepte simultan.

*Traducere de Daniela GORINCIOI,
șef oficiu, Biblioteca Centrală*

Despre autorul Julián Marquina

Community Manager al Baratz-Servicios de Teledocumentación, unde este

responsabil de gestionarea, comunicarea și fortificarea mediilor sociale ale instituției, dar și de căutarea liniilor noi de comunicare și participare. Autorul cărților *Planul Social Media și Community Manager* și *Raportul APEI: Bibliotecile pînă în secolul XXI: medii și căi noi*. Autorul lucrărilor *RecBib – resursele bibliotecii și BiblogTecarios și InfoTecarios*. Profesor pe teme ce fac referință la social media, comunitatea manager și bibliotecii. A absolvit Biblioteconomia și Informarea și este licențiat în documentare la Universitatea „Carlos III” din Madrid. Membru al consiliului editorial al anuarului *ThinkEPI*, profesor la UPF și profesor colaborator la UOC.

Sursa: <http://www.julianmarquina.es/las-habilidades-que-los-bibliotecarios-deben-tener-en-el-2020/>

REȚELELE SOCIALE, NOILE ALIATE ALE BIBLIOTECILOR

Rodrigo LASTRETO

Noile tehnologii generează schimbări mari la nivel social și cultural, iar utilizatorii bibliotecilor nu mai sunt aceiași. Provocarea actuală a bibliotecilor este de a capta acești noi utilizatori și, în acest sens, rețelele sociale sunt instrumente-cheie ce permit să ajungi la un număr de persoane instantaneu. Facebook și Twitter sunt opțiunile cele mai solicitate ale bibliotecarilor. Pinterest, deși e mai puțin cunoscut, are un potențial enorm de vizibilitate a bibliotecilor și, de asemenea, câștigă un loc remarcabil. În articolul de față vom examina diverse rețele de socializare și vom arăta câteva experiențe ale unor biblioteci populare, care lucrează cu ele.



Noile tehnologii au luat amploare într-o manieră vertiginosă în societate și bibliotecile trebuie să se adapteze la această tendință ca să nu rămână retrogradate și să nu fie uitate de utilizatori. Paralel acestor schimbări, rețelele de socializare au câștigat titlul de protagonist și oamenii au apelat la ele. Și utilizatorii sunt acolo, de ce să nu-i căutăm? Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, Google+, LinkedIn sunt câteva locuri unde oamenii se află permanent online. Bibliotecile, de asemenea, pot fi acolo și să le furnizeze serviciile pe care ei le necesită.

În interacționarea pe rețelele de socializare este primordial să se capteze utilizatorii. Odată ce acest lucru este realizat, începe o altă etapă – de a face ca utilizatorii să rămână mai mult timp și să se multiplice în timp. A ști ce conținut se va oferi e un alt punct esențial, pot fi servicii, informații importante sau linkuri utile. Nimic din acestea nu trebuie să lipsească.

Rețelele de socializare se transformă într-un instrument de comunicare inegalabil și gratuit pentru că nu creează niciun cost suplimentat de la persoana care le uti-



lizează pentru aplicare și utilizare, care, cu siguranță, va fi însuși bibliotecarul. În plus, se realizează o interacționare mai mare cu utilizatorii și cu alte biblioteci, vizibilitatea conținutului, publicitate gratuită a spațiului și a serviciilor. În fine, o bibliotecă trebuie să aibă o prezență online unde sunt utilizatori.

Familiarizarea utilizatorilor

Pentru a ști care sunt preferințele membrilor comunității ce vin la bibliotecă, trebuie să realizăm sarcina de a ști ceea ce în biblioteconomie se numește „studii utilizatorilor”. Poate fi o cercetare online chiar de pe pagina web, o cercetare via mail ori o consultație completând un formular în format tipărit pentru a fi oferite persoanelor care frecventează biblioteca. Acolo, pur și simplu, îi vom întreba ce rețele de socializare utilizează.

Acest studiu va ajuta bibliotecile să cunoască în detaliu preferințele comunității. Dacă un procentaj înalt alege Facebook, acesta va fi obiectivul lor. Este important să nu crezi că participarea în toate rețele de socializare garantează și succesul; cheia va fi centrată în acelea unde utilizatorii sunt mai prezenți.

Facebook în biblioteci

Pentru majoritatea bibliotecilor, prezența pe Facebook a fost o opțiune ce s-a transformat în obligație. O Fan Page în această rețea de socializare permite o comunicare directă, rapidă și benefică cu utilizatorii ei.

Prin intermediul Facebook-ului, bibliotecile pot distribui activitățile lor culturale, ultimele noutăți, evenimente, recomandări de cărți și noutăți din fondul bibliografic. O selecție bună de fotografii și video va face interacțiunea cu utilizatorii mult mai atractivă.

O temă-cheie la utilizarea Facebook-ului este de a crea o pagină, și nu un profil de utilizator. Prima din opțiuni e că



nu are limită de fani și este suficient doar să alegi opțiunea „îmi place” a paginii pentru a începe să o urmărești. Opțiunea profilului utilizatorului are o limită de 5000 de prieteni, în plus, pentru a-l urmări trebuie să-i trimiți o cerere de prietenie, așa cum se face la profilurile personale.

În general, când o persoană urmărește o pagină, trebuie să fii conștient de știrile care sunt distribuite și să fii la curent cu actualizarea știrilor lor. În plus, trebuie de trimis o cerere de prietenie pentru a fi conectați și pentru a fi prieteni pe Facebook, dar și pentru a putea avea acces la fotografiile și istoriile personale.

Facebook e una din cele mai mari dintre rețelele de socializare din lume și viitorul pe care-l promite fondatorul său, Mark Zuckerberg, este mai mult decât optimist. Pentru anul 2030 vrea să ajungă la 5 miliarde de utilizatori. Intenția sa e ca în 14 ani 60% din populația lumii să fie activă pe Facebook. Cu această cifră în față, o opțiune excelentă este că toate bibliotecile trebuie să profite pentru a intensifica relația și comunicarea cu utilizatorii lor.

Twitter

Principala caracteristică pentru Twitter este că mesajele nu trebuie să depășească 140 de caractere (litere). Aceasta poate fi un dezavantaj și se dorește să aibă o comunicare mai detaliată, dar, totodată, poate fi benefică – ne învață să ajustăm mesajul și să ajungă la public în mod direct.

Biblioteca poate obține mai mult de la Twitter: să facă cunoscute toate activitățile, evenimentele culturale, atelierelor, cărțile noi ori colecțiile vechi, interacțiunea cu utilizatorii și cu alte biblioteci ori realizarea consultațiilor de referință rapidă.

Primul pas pe Twitter e că trebuie să alegi un nume succedat de simbolul @, după care urmărești alte conturi înrudite cu tematica ta. Paralel acestei acțiuni, trebuie de realizat o campanie de comunicare și de preîntâmpinat utilizatorii bibliotecii că ești pe Twitter. Odată activă, biblioteca își asumă responsabilitatea de a vedea ce fac alte biblioteci, să vadă ce publică și cum o fac, să analizeze ce inițiative sunt de succes și care nu.

O resursă utilă este utilizarea hashtagului – un cuvânt precedat de simbolul #. Se utilizează ca etichetă și servește pentru a grupa temele. De exemplu, ca să cauți pe Twitter #biblioteci, rezultatul vor fi toate twitter-urile care fac referințe la biblioteci și utilizează acest hastag. Urmărirea hastagurilor ajută să fii la curent cu temele de actualitate.

Interacționarea cu utilizatorii poate fi realizată în diferite moduri: redistribuirea unui tweet, citarea sau menționarea unui utilizator; selectarea „îmi place” a unui tweet ori a unui mesaj direct. Creșterea Twitter-ului este inegalabilă, actualmente sunt 340 de milioane de conturi active și dacă utilizatorii de bibliotecă îl aleg, acolo trebuie să fi.

Panourile de Pinterest

Cu Pinterest vei realiza o mai mare vizibilitate a bibliotecii. Posibilitatea de a distribui fotografii în panouri personale tematice va face ca utilizatorii să cunoască altă față a bibliotecii. Vocabularul rețelei Pinterest este un pic altfel decât restul rețelelor de socializare. De exemplu, imaginile ce fac parte din Pinterest se numesc pinuri, acestea se organizează în panouri, numite borduri și când se publică ceva sunt fixate. Pentru a vedea un pic mai clar, se poate face un album de cifre: va avea o tematică generală, dar o pagină va povesti o istorie specifică, utilizând imagini de calitate înaltă.

Fiecare pin trebuie să fie relevant pentru oricine vrea să numere. Bordurile pot fi organizate pe teme. Este locul unde începe să zboare imaginația fiecăruia. Se creează panouri cu tematică specifică, cum ar fi difuzarea tipurilor de documente (reviste, e-books, fotografii, video, filme, mape); după vârstă și gusturile publicului (nivel inițial, primar ori secundar); istorie, infografice și evenimente; achiziții noi, recomandări, materialele cele mai consultate ori statistici; instalații și personalul care lucrează acolo; servicii oferite; activități culturale sau evenimente. Posibilitățile sunt multe și variate; trebuie doar de gândit, de presupus și de făcut.

La muncă

De acum încolo, decizia e în mâinile bibliotecarilor. Utilizarea rețelelor sociale în bibliotecă este deja o realitate ce nu poate fi marginalizată. Astăzi, este instrumentul de comunicare și de difuzare cel mai bun și cel care contează.

Rețelele de socializare nu au frontieră și, dacă biblioteca aderă la această tendință, va ajunge în orice colț al planetei, va cunoaște și va interacționa cu utilizatorii și restul persoanelor. Utilizatorii sunt acolo și trebuie să mergi după ei. Nu se pune problema de a ne așeza și de a aștepta să se

întoarcă. Rețelele de socializare sunt noi aliați ai bibliotecilor și merită un „Îmi place”.

Biblioteca Publică și Centrul Cultural Rayuela (4042) – Templul Santiago, Córdoba

Utilizăm Facebook-ul din anul 2010, iar Twitter și Instagram de mai puțin de un an. Pe Instagram și Twitter distribuim noutățile bibliografice și activitățile pe care le vom desfășura. Pe Facebook – noutățile, activitățile, programul serviciilor, noutățile locale și generale, informații de interes, fragmente de cărți, poezii, recunoștință și progres în bibliotecă.

Datorită utilizării rețelelor de socializare a crescut numărul de membri și utilizatori ai bibliotecii și care primesc informația direct. De asemenea, aceasta a permis vizibilitatea unei cantități de servicii, a generat o nouă cale de comunicare, pentru că mulți comunică prin mesaje private (în special, pe Facebook), ceea ce a permis membrilor să afle noile cărți achiziționate și alte materiale.

Avantajele utilizării rețelelor de socializare sunt: majorarea vizibilității, publicitate fără plată, o călătorie dus-întors cu utilizatorii și facilitarea accesului la informații a partenerilor. De asemenea, a crescut contactul cu diferiți actori sociali, ceea ce a permis îmbunătățirea și creșterea activităților pe care le vom desfășura.

Facebook: Biblioteca-Popular-y-Centro-Cultural-Rayuela

Twitter: @BepeRayuela

Instagram: bibliorayuela

Biblioteca Publică Cornelio Saavedra (0077) – Caba, Saavedra

Utilizăm Facebook-ul de șase ani. Publicăm activitățile noastre, ateliere și noutățile editoriale, autori de cartier, mai mult sau mai puțin cunoscuți în lumea literară.

Utilizarea eficientă a rețelelor de socializare a accelerat mult relația cu utiliza-

torii și este uimitoare. Avem pe Facebook prieteni din multe țări. Avantajul este comunicarea reală, dar, pe de altă parte, sfidarea distanțelor la care oamenii se informează de pe Facebook ori mail.

Facebook: Biblioteca P. Cornelio Saavedra
www.bibliotecacsaaavedra.org.ar

**Biblioteca publică Sudestada (4210)
– Florida, Vicente Lóez, Buenos Aires**

Folosim Facebook și Twitter de șase ani. Publicăm evenimente, recomandări de cărți și ateliere. Pe Facebook, de asemenea, încărcăm noutăți generale care pot fi înrudite tematic cu activitatea noastră. Cu utilizatorii a fost generată comunicarea în sens bidirecțional sau simetric.

Există multă interacțiune prin Facebook, ca și prin furnizarea informațiilor despre evenimentele noastre și ateliere, iar contactarea partenerilor e mai puțină. Un dezavantaj este că rețeaua socială nu permite să se extindă. De exemplu, înainte utilizam un buletin pe diferite pagini și îl expediam pe mail, dar pe Facebook aceasta nu este foarte practic și nici eficient. Avem un blog care compensează, în parte, carențele unui buletin lunar.

Facebook: Biblioteca Sudestada

Twitter: @bibliosudestada

bibliotecapopularsudestada.blogspot.com.ar

Biblioteca Municipală Juan Bautista Alberdi (2875) – Luján de Cuyo, Mendoza

Utilizăm Facebook de cinci ani și Twitter de mai puțin de un an. În principiu, distribuim evenimente și activități. De asemenea, publicăm pliante, fotografii și video de la evenimentele ce le realizăm și de la serviciile pe care le oferim, ca și ateliere de reuniuni gen „Clubul cititorului”, „Ora poveștilor”, prezentări de cărți etc.

Prin intermediul rețelelor de socializare, utilizatorul interacționează și cu alte servicii de bibliotecă. De exemplu, este destul de obișnuit dacă o persoană nu poate să returneze la timp o carte – să anunțe printr-un mesaj privat pe Facebook, ori să întrebe dacă este disponibil un titlu anume. De asemenea, este ceva obișnuit ca utilizatorii să realizeze înscrieri pentru ateliere ori evenimente prin intermediul rețelelor de socializare și am observat că se simt parte a instituției, se caută pe fotografii, le comentează și le distribuie. Un avantaj este că se poate utiliza pentru a informa gratuit despre evenimente și activități, de exemplu: crearea evenimentelor pe Facebook este ceva foarte pozitiv, deoarece ajunge la multe persoane fără să-i coste bani și servește efectul aplicației „distribuie”. De asemenea, utilizăm acestea pentru diferite tipuri de consultări.

Câteva dezavantaje: nu întotdeauna se poate răspunde imediat la consultări, încărcarea fotografiilor și păstrarea paginii actualizată necesită activitatea unei persoane mature în managementul comunicațional pentru satisfacerea intereselor utilizatorului rețelei de socializare și publicarea textelor și fotografiilor ce îi interesează.

Bibliotecile publice, de multe ori, nu au asemenea profesioniști, personalul lor ar trebui să aibă grijă de toate sarcinile.

Facebook: Biblioteca Alberdi (pagina)

Titlul original: Redes sociales, las nuevas aliadas de las bibliotecas

Traducere din spaniolă: Daniela GORINCIOI, șef oficiu, Biblioteca Centrală

Sursa: Redes sociales, las nuevas aliadas de las bibliotecas (<https://soybibliotecario.blogspot.md/2016/05/redes-sociales-aliadas-bibliotecas.html?spref=fb>)