

BIBLIOTECA ȘI COMUNITATEA: TANGENTE ÎN SPAȚIUL VIRTUAL

Vera OSOIANU,
director adjunct al BNRM

O colegă, care dintotdeauna a fost în prim-planul vieții profesionale a Bibliotecii Naționale și este la zi cu tot ce se întâmplă nou în lumea bibliotecară, mi-a reproșat recent, într-o discuție despre Biblioteca 2.0 și implementarea instrumentelor Web 2.0 în biblioteci, că încerc să alerg înaintea locomotivei. De fapt, eu mă simt mai mult între două trenuri: unul care fuge cu o viteză ce nu lasă nicio speranță că poate fi ajuns și altul care se mișcă prea încet și nu lasă nicio speranță că poate lua viteza necesară.

Postulatul bibliotecii moderne este de a fi acolo unde este utilizatorul. Bibliotecile publice din SUA de ani buni încearcă să convingă utilizatorii: „Suntem aici pentru a vă ajuta.” Acest angajament poate fi perfect valabil și în spațiul virtual. În ultimii ani bibliotecarii din Occident depun eforturi enorme pentru a ține pasul cu utilizatorul și a-l convinge că biblioteca este locul ideal unde poate fi ajutat și că investițiile comunității în întreținerea bibliotecilor nu sunt aruncate în vânt.

Toate studiile, efectuate recent, demonstrează că utilizatorii petrec din ce în ce mai mult timp în spațiul virtual. De aici și ideea că pentru a ține pasul cu ei și bibliotecarul va trebui să petreacă mai mult timp în același spațiu virtual și, respectiv, apare necesitatea de a adapta toate cunoștințele, competențele, abilitățile și valorile acestor noi realități.

Urmăresc de mai mult timp comportamentul Utilizatorului 2.0 în spațiul virtual și mă conving că aici pot fi întâlniți utilizatori, care, de obicei, nu sunt beneficiarii serviciilor bibliotecare și poate niciodată n-au intrat într-o bibliotecă în calitatea ei

de spațiu fizic. Dacă e să pornim de la ideea că în biblioteci vin, de regulă, cei mai instruiți membri ai comunității și că orice utilizator modern își face un cont într-o rețea de socializare pentru a comunica, a se informa despre ce se întâmplă în lume, a afla noutăți, și că pentru aproximativ același lucru un utilizator vine, sau venea, la bibliotecă, atunci nu este greu de înțeles ce avem de făcut.

Deja de ceva vreme mi-am făcut un cont pe Facebook. De ce pe Facebook? Pentru că Facebook este o rețea socială de top și se bazează pe expansiune internațională. Probabil de aici și marea lui popularitate. Am optat pentru această rețea, în primul rând, pentru că are și varianta în limba română, în al doilea rând, pentru că aici sunt și toți prietenii și cunoscuții mei de peste hotare.

Din primele zile sistemul mi-a sugerat ca prieteni toate contactele mele din poșta electronică, care au conturi pe Facebook. A fost interesant să vad câți cunoscuți din alte biblioteci, inclusiv naționale, au profilituri, deja bine conturate, pe Facebook:

- Robert Ruth (Biblioteca Congresului, SUA);
- David Lee King (Biblioteca Publică Regională Topeka & Shawnee, SUA);
- Wodering Britta (Biblioteca Națională a Germaniei);
- Elisabeth Freyre (Biblioteca Națională a Franței);
- Adolf Knoll (Biblioteca Națională a Cehiei);
- Sorina Stanca (BJ Cluj, România);
- Dan Matei (CIMEC, România) etc.

Este uimitor să accesezi pagina și să vezi ce se mai întâmplă în viața lor, ce prieteni noi și-au făcut, în ce proiecte participă, la ce evenimente și cu cine s-au întâlnit. În alte împrejurări îți amintești de ei doar în situații concrete, nu însă și când îți apare informația „ca din pod”.

Fiecare persoană are considerentele proprii de a adera la o rețea socială sau alta. Unii o fac la sugestia prietenilor, colegilor, bibliotecarilor!?, alții din informațiile de pe internet. Unii au conturi pe mai multe rețele sociale. Michael Stephens (<http://tametheweb.com>), expert Web 2.0, profesor universitar, SUA, după cum menționez și cu altă ocazie, are conturi pe 12 rețele sociale.

În ultimul timp comunic mai des pe Facebook decât „face to face” cu prietenii și colegii mei din alte biblioteci din țară și chiar din Chișinău: Eugenia Bejan, Mariana Harjevschi, Lilia Tcaci, Elena Butucel, Tatiana Coșeriu, Maria Furdui, Maia Bălan, Maria Cudlenco etc. Aflu deci, fără mari eforturi, ce se întâmplă în comunitatea bibliotecară din întreaga țară.

Tot pe Facebook, prin Ludmila Bilevici, Stelian Rusu, Mariana Kiriakov aflu ce se mai întâmplă nou pe la Centrul de resurse al Ambasadei SUA din Moldova, ce evenimente se întâmplă în comunitatea absolvenților programelor SUA, cine și ce granturi a câștigat, ce posibilități de granturi sunt oferite pentru următorul concurs etc.

Însă cel mai important lucru este că într-o rețea socială se întâlnesc colegi, prieteni, oameni simpli, factori de decizie, elita politică, elita culturală, militanți activi ai societății civile, reprezentanți mass-media etc. Aici comunicarea este mult mai intensă decât în bibliotecă. Deși se vehiculează ideea că odată cu extinderea internetului comunicarea interumană va avea de suferit, se pare că aceasta nu este decât o alarmă falsă. Iar posibilitățile de a te face auzit,

în mediul virtual, sunt mult mai mari. Spre exemplu, eu am acceptat ca prieteni sau am expediat cereri de prietenie la persoane arhicunoscute sau persoane pe care nu le cunosc, dar avem în comun alți prieteni. Sistemul îți propune prieteni potențiali și când descoperi că ai, să zicem, peste 100 de prieteni în comun cu o persoană indicată, chiar nu poți să n-o accepți. În comunitatea aceasta de prieteni am întâlnit pe: Marian Lupu, Alexandru Tănase, Iurie Roșca, Nata Albot, Vasile Botnaru, Veaceslav Ioniță, Corina Fusu, Ghenadie Brega, Vitalia Pavlicenco, Chiril Lucinschi, Vitalie Călugăreanu, Geta Burlacu, Adrian Ursu ș.a. Recent am auzit că regina Marii Britanii își face cont pe Facebook, iar Papa de la Roma are deja de ceva vreme un asemenea cont. În această comunitate o informație, un eveniment, o idee bine plasate pot fi preluate, comentate, difuzate mult mai ușor decât prin spațiul fizic al unei biblioteci. Prin rețea poți face lobby, public relations etc. Este chiar mai ușor de a face diseminarea informațiilor și în ultimă instanță a cunoștințelor. În doar câteva minute aflu ce se întâmplă nou în lumea politică, în viața culturală, în lumea mondenă, în cercul prietenilor și în domeniul de activitate, pentru că tot aici sunt acceptați, în primul rând, în calitate de prieteni, colegii de breaslă, colegii de serviciu, colegii de facultate etc.

Atunci când deschizi pagina din Facebook nimerеști direct în centrul comunității, cum, de altfel, ar trebui să fie atunci când deschizi ușa bibliotecii și cum, de fapt, este în bibliotecile unde utilizatorul, de multă vreme, a fost înălțat la rang de patron. În rețelele de socializare poți să aflu lucruri și noutăți la care nici nu te gândești, dar, odată descoperite, te bucuri enorm că le-ai găsit.

Prezența bibliotecarilor în rețelele sociale seamănă, în mare parte, cu discuțiile de altădată la telefon, numai că acum pre-

zența este mai vizibilă și nu bate pe nimeni la buzunar. Dacă în discuțiile la telefon și prin e-mail participă doar două persoane, comunicarea în rețelele sociale presupune un auditoriu mult mai larg și niciodată nu poți ști de unde poate surveni un ajutor cu totul neașteptat.

De menționat, că aproape toți bibliotecarii de pe Facebook sunt bibliotecari, care au participat în proiecte, în diverse programe de schimb etc. și cunosc avantajele și beneficiile comunicării, indiferent de format. Și în această nouă mișcare va fi exact ca și în cazul proiectelor de informatizare, sponsorizate de Fundația Soros. Cei care s-au orientat în timp util au câștigat, au diversificat serviciile, adăugând valoare și imagine pozitivă bibliotecii, cei care au fost mai pasivi au rămas pe loc și n-au făcut niciun salt spre schimbare și, respectiv, spre mai bine. Este adevărat că cineva trebuie să înceapă, să acumuleze experiență și apoi să-i învețe pe ceilalți. Dar tot adevărat este că nici restul nu trebuie să aștepte prea mult.

Ce sunt rețelele de socializare?

La începuturi rețelele de socializare au fost gândite pentru a permite utilizatorilor de internet să-și găsească prietenii pierduți, colegii de școală, de facultate, de serviciu etc., să unească utilizatorii împreună în conformitate cu cercul de interese, să comunice, să folosească în comun profilurile create. Site-urile rețelelor sociale permit utilizatorilor să-și creeze pagini personale, unde aceștia pot să posteze informații, imagini, muzică, video etc. Membrii rețelei se pot grupa și după cercul de interese. Așa cum aceste site-uri sunt gratuite și ușor de utilizat, din ce în ce mai mulți oameni devin membri ai unei sau mai multor rețele, fenomen ce duce la o creștere vertiginoasă a numărului de membri. Numai Facebook are peste 500 milioane de utilizatori. Fiecare utilizator are în medie 130 de prieteni. Eu, de exem-

plu, am peste 300 de prieteni. De ordin mai recent, rețelele sociale câștigă teren printre companii, organizații și chiar în rândul politicianilor, care, pe această cale, vor să ajungă la populația-țintă din sfera lor de influență. Urmăriți ce se întâmplă pe rețelele de socializare în această campanie electorală.

Unii analiști includ în rețelele de socializare și blogurile, care asigură conexiunea socială prin comentarii și prin blogroll. În același timp, site-uri precum YouTube și Flickr sunt percepute, mai degrabă, ca site-uri de partajare de filme și imagini decât ca rețele de socializare. Multă lume le tratează însă și sub acest aspect.

Bibliotecile învață să profite de avantajele oferite de aceste instrumente și să le folosească în diferite contexte pentru diseminarea informațiilor, marketingul serviciilor, comunicarea cu membrii comunității etc.

Rețelele sociale pot ajuta bibliotecarii să îmbunătățească vizibilitatea socială a bibliotecilor, promovarea serviciilor și comunicarea cu utilizatorii. Unii bibliotecari folosesc rețelele de socializare pentru activitatea de referință, tururi ale bibliotecii, căpătarea informațiilor despre evenimente. Rețelele sociale ajută utilizatorii să devină mai apropiați și să se cunoască mai bine.

Studiile arată că de cele mai multe ori rețelele sociale sunt folosite pentru a comunica cu prietenii, iar atunci când un bibliotecar este văzut și ca prieten, comunicarea este mult mai eficientă. Pentru folosirea eficace a rețelelor sociale în relațiile cu utilizatorii, bibliotecarii trebuie să adune cât mai mulți utilizatori în calitate de prieteni. Provocarea principală a bibliotecarilor în relația virtuală este să-i facă pe utilizatori ca aceștia, la rândul lor, să-i trateze cu încredere, ca pe niște prieteni adevărați.

Dezvoltarea instrumentelor folosite de rețelele sociale oferă bibliotecilor posi-

bilități de a comunica cu utilizatorii direct, mai rapid și mai eficient. Bibliotecarii din sfera de servire sunt cei mai apropiați de utilizatori, deci ei sunt și cei mai indicați să testeze utilitatea rețelelor sociale în îmbunătățirea serviciilor bibliotecare.

Publicațiile recente atestă faptul că cele mai des utilizate rețele de socializare sunt Twitter și Facebook. Alte instrumente de socializare folosite de biblioteci sunt, în ordinea preferințelor, după cum urmează: blogurile, wiki-urile, YouTube, Flickr, Slideshare. Twitter, care a apărut mai târziu decât Facebook, este mai popular decât acesta. De remarcat că Twitter este rețeaua cu cea mai mare rată de creștere din istoria internetului – 1382 la sută. Pentru comparație Facebook a avut o rată de creștere de 228 la sută. Twitter este cel mai des folosit instrument și de către bibliotecari.

În ce scopuri pot fi folosite rețelele sociale? Avem în vedere: comunicarea cu alți bibliotecari, informații despre diverse cursuri, răspunsuri la întrebări, difuzarea informațiilor, comunicarea cu utilizatorii, folosirea în comun a linkurilor, listarea colecțiilor recente, marketing, monitoringul publicațiilor și al activităților, diseminarea noutăților, evenimentelor, servicii de referință online, publicitate, relații cu publicul, comunicarea cu personalul, partajarea fotografiilor și a documentelor video. O experiență interesantă oferă Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, care postează liste de literatură, informații despre diverse evenimente etc. Recent, BM a început chiar să-și promoveze prin Facebook oamenii de seamă, care își aduc contribuția la crearea imaginii pozitive a bibliotecii.

Se pare că Facebook și Twitter sunt utilizate în aceleași scopuri: publicitate, marketing, interacțiunea cu utilizatorii, diseminarea noutăților.

Facebook, mesageria rapidă (IM) și wiki-urile sunt folosite frecvent pentru a răspunde la întrebări. Suplimentar la aceasta, mesageria rapidă poate fi folosită

pentru servicii de referință online. Wiki-urile, blogurile și Flickr sunt folosite cel mai frecvent pentru difuzarea informațiilor atât în exterior, cât și în cadrul instituției.

Blogurile sunt folosite și pentru a promova colecțiile noi (buletinul intrărilor noi), pentru a difuza informații despre resursele infodocumentare recente, evenimente, noutăți profesionale, feedbackul cu utilizatorii etc.

Conform ultimelor sondaje, după limita de timp folosită în rețea, Facebook depășește Google-ul. Dar nu contează care este rețeaua socială preferată, contează că toate studiile, efectuate în ultimul timp, demonstrează că în materie de publicitate, marketing etc. o rețea socială face mai mult decât orice televiziune de știri, oricât de cotate ar fi. Mai mult decât atât, televiziunile folosesc foarte frecvent rețelele de socializare pentru preluarea știrilor și a informațiilor.

După lansarea blogului de biblioteconomie și știința informării, am inițiat o discuție, care se înscria perfect în contextul temei prioritare pentru activitatea bibliotecilor din Moldova în anul 2010: *Biblioteca 2.0 – o nouă generație de servicii de bibliotecă*, și am rugat bibliotecarii să-și expună părerea, privind beneficiile utilizării rețelelor sociale în activitatea bibliotecii. În acest context, am scris pe Facebook: „Numiți 10 motive pentru care bibliotecarii ar trebui să folosească Facebook”. Primul răspuns a venit de la Mariana Harjevschi (director, Biblioteca Publică de Drept, filială a BM „B.P. Hasdeu”). Nu m-a mirat faptul, pentru că M. Harjevschi se numără printre bibliotecarii care promovează insistent ideea necesității implementării tehnologiilor web în activitatea bibliotecii, ea însăși fiind foarte activă pe diverse rețele de socializare. Răspunsul invoca câteva referințe web. Desigur, al doilea mesaj pe Facebook nu putea să vină decât de la Eugenia Bejan (director adjunct, Biblioteca Națională pentru copii „Ion Creangă”), un alt mare

promotor al implementării tehnologiilor web în biblioteci și o prezență permanentă în rețelele de socializare. Sugestiile Eugeniei Bejan au fost completate, mai apoi, de M. Harjevschi. Potrivit răspunsurilor, utilizarea rețelei sociale Facebook în activitatea bibliotecară ar putea favoriza:

- cunoașterea intereselor și preocupărilor beneficiarilor și ale potențialilor beneficiari;
- promovarea serviciilor și activităților bibliotecii;
- recomandarea cărților pentru lectură;
- recomandarea surselor utile din internet;
- interacțiunea cu publicul prin adărea la unele grupuri, inițiative, campanii etc.;
- promovarea imaginii bibliotecii prin articole, notițe, albume foto;
- promovarea resurselor create de bibliotecă (catalog, website, blog, forum);
- obținerea feedbackului prin comentarii;
- găsirea unor eventuali parteneri;
- comunicarea cu colegii, utilizatorii;
- informarea despre serviciile, activitățile bibliotecii;
- atragerea utilizatorilor potențiali.

Constatăm că posibilitățile sunt enorme, dar avem și mult de muncit.

Costuri și beneficii

Este clar că beneficiile sunt net superioare costurilor. Așa cum utilizarea rețelelor sociale este gratuită, costurile sunt minimale sau inexistente. Sigur, cu excepția timpului necesar pentru învățarea modului de utilizare a instrumentelor noi, a timpului necesar pentru dezvoltarea profesională continuă, a timpului necesar pentru administrarea și monitoringul serviciilor oferite prin rețelele sociale la etapa iniția-

lă. Pe termen lung managementul acestor servicii va necesita însă foarte puțin timp.

Beneficiile mai includ: difuzarea imediată a informației, promovarea, comunicarea, interacțiunea cu utilizatorii, comentariile și sugestiile de îmbunătățire a activității. Utilizatorii, care vin rar la bibliotecă, beneficiază prin faptul că păstrează legătura cu biblioteca și pot urmări de la distanță ce se întâmplă acolo. Instrumentele noi oferă bibliotecarilor oportunitatea de a învăța tehnologii noi și cum să le folosească pentru a ajunge la utilizatori. Și încă ceva foarte important: utilizatorii văd că bibliotecarii pot face față noilor tehnologii și, respectiv, crește încrederea utilizatorilor în posibilitățile bibliotecii. Este nevoie de timp pentru ca atât utilizatorii, cât și bibliotecarii să se convingă de beneficiile oferite de aceste instrumente noi și beneficii mult mai considerabile vor veni în viitor.

Sunt necesare cursuri de instruire în vederea utilizării instrumentelor noi. Cei mai mulți dintre bibliotecarii care au început să ofere servicii prin rețelele de socializare învață singuri, intuitiv, cum funcționează aceste instrumente. Corect ar fi dacă specialiștii în tehnologiile informaționale s-ar ocupa de instruire. Dar așa, cum majoritatea bibliotecilor nu au în state astfel de specialiști, bibliotecarii vor trebui să frecventeze niște cursuri sau să învețe de sine stătător. Asimilarea tehnologiilor de informare și comunicare în continuă modernizare și implementarea lor în bibliotecă este o muncă enormă. Mai ales pentru autodidacți! De aici apar și discuțiile, tot mai frecvente, despre bibliotecarul hibrid, despre care vom tot auzi în anii care vin. Dar, eforturile depuse merită toți banii.

Blogul de biblioteconomie și știința informării, lansat la 27 aprilie 2010, în șase luni a fost vizualizat de peste 18 000 ori. Au fost plasate peste 230 informații, articole, traduceri etc., au fost înregistrate peste 190 de comentarii.

Pentru a ne convinge cât de mare poate fi beneficiul de la utilizarea rețelelor sociale să ne oprim asupra site-ului www.slideshare.net, inclus de specialiști în șirul rețelelor de socializare. Site-ul oferă posibilitatea accesării, vizualizării și chiar a descărcării prezentărilor PowerPoint, publicațiilor și documentelor video. Oferă posibilitatea de a crea biblioteci de specialitate online. În condițiile în care, din cauza bugetului în cădere liberă, bibliotecile pot edita seriale (sau alte lucrări elaborate) doar într-un tiraj foarte limitat, comunicarea informațiilor și a cunoștințelor poate fi asigurată și pe această cale.

La lansarea blogului de biblioteconomie și știința informării colegii și-au exprimat dorința, prin comentariile făcute, de a avea și o bibliotecă de specialitate online. Atunci am căutat și am găsit această posibilitate oferită de www.slideshare.net.

A fost creată o minibibliotecă de specialitate online pe platforma www.slideshare.net/cdbclub, unde au fost plasate peste 20 de prezentări PowerPoint, 12 documente, un film. Capacitatea spațiului oferit este de 100 Mb, motiv pentru care documentele postate nu vor putea fi păstrate o perioadă prea îndelungată și la postarea documentelor noi va trebui să renunțăm la unele documente mai vechi.

Site-ul poate fi accesat și direct de pe blogul de biblioteconomie și știința informării, Widget-ul Blogroll: <http://www.slideshare.net/cdbclub>.

Cum sunt utilizate lucrările postate pe site? Doar câteva exemple pot să ne convingă cât de mult a sporit eficiența muncii depuse la elaborarea unor prezentări, comunicări etc. La ziua ultimei accesări (9 noiembrie a.c.) cifrele arătau după cum urmează:

Prezentări PowerPoint:

- Biblioteca 2.0 – o nouă generație de servicii de bibliotecă – 204 de ori;
- imaginea bibliotecii în comunitate – 183;

- formarea profesională continuă – 453;
- Biblioteca Națională a Republicii Moldova (prezentarea a fost făcută la Haga în limba engleză) – 242.

Lucrări:

- resursele electronice – 682;
- imaginea bibliotecii publice în comunitate – 831;
- studiul *Statistica ca vector de imagine* – 390.

Bibliotecarii au posibilitatea de a copia lucrările expuse, pentru că am permis și la această opțiune.

Situația se schimbă radical când despre o postare pe www.slideshare.net este plasată și o informație pe blog.

Am urmărit cât de repede a crescut numărul de vizualizări al prezentării Dianei Lupușor *Blogul ca formă de comunicare în contextul Bibliotecii 2.0*, plasată pe conținutul blogului de pe <http://www.slideshare.net/cdbclub>, după ce doamna Claudia Șerbănuță a postat despre această prezentare pe <http://prolibro.wordpress.com> o scurtă informație – *Blogul și biblioteca*. Doar într-o singură săptămână a fost vizualizată de 150 ori! Ce s-ar fi întâmplat cu această prezentare după Seminarul național 2009, pentru care a fost concepută? Nimic! Ar fi stat pe raft. Biblioteca Națională a RM își poate permite să editeze lucrările Seminarului național într-un tiraj de cel mult 60-100 de exemplare. Și atunci, unde-i eficiența muncii depuse? Pentru că trebuie timp ca să pregătești o comunicare și, respectiv, o prezentare. Cu cât mai multă lume o ascultă sau o citește, cu atât mai mare este eficiența. Pe [slideshare.net](http://www.slideshare.net) poate fi folosită de mult mai mulți utilizatori, inclusiv de peste hotarele țării. După plasarea lucrărilor pe [slideshare.net](http://www.slideshare.net) sau a informațiilor despre lucrări în pagina *Publicații de specialitate* de pe blog foarte mulți bibliotecari din țară și de peste hotare s-au

interesat dacă lucrările pot fi achiziționate. E o posibilitate eficientă de marketing, atunci când ai în mână oferta.

Este un exemplu, destul de convingător, despre cum pot fi utilizate tehnologiile Web 2.0 în diseminarea informațiilor, cunoștințelor, în publicitate, marketing etc.

Utilizarea rețelelor sociale pentru inspirarea dialogului

Una dintre problemele larg discutate în cadrul conferinței IFLA a fost utilizarea rețelelor sociale în activitatea bibliotecară. Această conferință a fost ea însăși interactivă. Informații despre desfășurarea activităților din cadrul conferinței au putut fi urmărite pe Facebook, Twitter etc. În marea varietate de postere prezentate în spațiul expozițional de o atenție deosebită s-a bucurat posterul Bibliotecii Publice Gothenburg *Folosim rețelele sociale pentru a inspira dialogul*. Este o experiență interesantă, care poate fi preluată și dezvoltată de orice bibliotecă.

Biblioteca Publică Gothenburg a început elaborarea strategiei privind utilizarea rețelelor sociale în activitatea bibliotecii încă în vara anului 2009.

La elaborarea proiectului au fost fixate mai multe obiective:

- inițierea unui dialog cu populația orașului Gothenburg, utilizând rețelele de socializare;
- extinderea serviciilor bazate pe instrumentele web;
- atragerea în dialog a grupului-țintă prioritar în anii 2010-2012 (persoanele cu vârsta între 13 și 25 ani);
- promovarea dialogului despre expansiunea planificată a bibliotecii în rețelele sociale.

Unul dintre scopurile principale ale proiectului a fost de a impune prezența bibliotecii în spațiul unde sunt utilizatorii reali și potențiali ai bibliotecii și a face

personalul bibliotecii mai vizibil în rețelele sociale.

În baza acestei strategii a fost creat blogul bibliotecii pe platforma Wordpress, a fost inițiat chatul, postările pe Facebook, YouTube, Twitter. Toate acestea au solicitat implicarea personalului mult mai activ, ca anterior acesta fiind încurajat să participe la crearea conținuturilor, postărilor pe blog, crearea unor filme despre evenimentele organizate de bibliotecă, plasarea informațiilor recente pe Twitter etc.

Pentru derularea activităților, a fost creată o echipă editorială, a fost desemnat un manager de proiect, un coordonator pentru probleme de comunicare. În total în echipă au fost antrenate 20 de persoane: 10 – responsabile de blog, 4 – de Facebook, 3 – de Twitter, 3 – de YouTube.

A fost elaborat un îndrumar privind comunicarea cu utilizatorii prin intermediul rețelelor sociale. Personalul bibliotecii este încurajat să folosească posibilitățile oferite de rețelele sociale în scopul comunicării cu utilizatorii reali și potențiali. Important este să se țină cont de faptul că atunci când scrii un articol, scrii de la nivel personal, dar nu privat, că orice aspect trebuie tratat din punct de vedere profesional. Personalul implicat în comunicarea virtuală trebuie să rețină faptul că reprezintă biblioteca și că biblioteca este cea care comunică permanent cu utilizatorul.

O atenție deosebită este acordată modului de exprimare, postările sunt verificate în vederea excluderii greșelilor de ortografie. Pentru întreținerea unui dialog constructiv, bibliotecarii sunt încurajați să răspundă comentariilor imediat ce au fost înregistrate.

Evaluarea acestei noi activități este efectuată permanent. Lunar sunt analizate datele statistice. Tot lunar este elaborat un raport de activitate, care se expediază tuturor persoanelor implicate. Se urmăreș-

te care postare a fost mai populară, care a provocat dezbateri aprinse și care a atras comentariile utilizatorilor. Succesul unei postări este direct proporțional cu numărul vizualizărilor și al comentariilor.

Însă, lucrul cel mai important constă în faptul că a crescut și interesul personalului bibliotecii pentru această nouă activitate. Aceștia au înțeles și au acceptat faptul că mediile sociale sunt locurile unde personalul are libertatea deplină a creativității și sunt o platformă ideală pentru oamenii care au ceva de spus.

Săptămânal blogul este vizitat de peste 4000 de utilizatori. Capătă noi proporții dialogul cu utilizatorii pe Facebook. E de remarcat faptul că 50% dintre utilizatorii de pe Facebook reprezintă persoanele sub 35 de ani. Într-o singură lună au fost înregistrate 125 de comentarii, 352 de „likes”-uri și au fost plasate 2731 fotografii.

În atenția echipei este dezvoltarea relațiilor prin intermediul YouTube și Twitter. În perspectivă sunt preconizate crearea de filme despre evenimentele organizate de bibliotecă și plasarea unor interviuri cu utilizatorii.

Catalogul online este unit cu Twitter și despre toate intrările noi utilizatorii află imediat ce apare înregistrarea în catalog. La momentul elaborării posterului erau înregistrați 374 de followers și numărul era în continuă creștere. Membrii echipei cred în expansiunea acestei forțe și spre sfârșitul anului 2010 se preconizează o evaluare serioasă a evenimentelor înregistrate pe parcursul anului. Bibliotecarii au înțeles că în rețelele sociale utilizatorii îi văd în calitate de prieteni și comunicarea cu ei se face de la egal la egal.

Este clar că această nouă activitate impune un program de lungă durată și că procesul va necesita ceva timp. Un lucru însă este sigur: aceasta este realitatea zilei de mâine a bibliotecii.

Proiectul este foarte popular și a atras atenția populației, reprezentanților mass-media și, respectiv, a organelor de decizie.

A fost foarte plăcut să constat că noi mergem practic pe aceeași cale: am ales ca platformă pentru blogul de biblioteconomie și știința informării **WordPress.com**, considerată una dintre cele mai reușite platforme gratuite; încercăm să plasăm informațiile pe Facebook, Twitter, YouTube, deși aici încă urmează de lucrat; am început să plasăm conținuturi și pe www.slideshare.net.

Importanța rețelelor sociale

Literatura de specialitate prezintă mai multe dovezi că rețelele sociale sunt percepute ca fiind eficiente în activitatea bibliotecară și, în special, în promovarea serviciilor și în interacțiunea cu utilizatorii. Tot mai mulți bibliotecari se declară deschiși pentru implementarea acestor noi instrumente, dar va fi nevoie de timp până când ele vor fi utilizate la maxima lor capacitate.

Michael Stephens, într-un interviu despre viitorul bibliotecarilor, la întrebarea dacă există tehnologii Web 2.0 complet nefolositoare Bibliotecii 2.0 răspunde: „Eu niciodată n-aș folosi termenul «complet nefolositor» în raport cu vreo tehnologie Web 2.0. Noi putem învăța de la mecanismele și posibilitățile fiecăreia”.

Dar, deși este clar că rețelele sociale sunt benefice pentru biblioteci, bibliotecarii nu perseverează în a crea un profil, motivând că nu știu cum și nici nu au timp să-l mențină. Ca și orice mișcare nouă, rețelele de socializare sunt tratate în mod diferit, având atât susținători, cât și opozanți. Un coleg de-al meu, basarabean stabilit de mulți ani în SUA, doctor, profesor universitar, mi-a răspuns la un mesaj în care îi explicam cum a ajuns la el invitația de a se conecta la LinkedIn: „Eu n-am nimic cu Facebook și alte site-uri de genul acesta... Pentru ce? Eu prefer să citesc cărți.

Mai bine citesc câteva pagini decât să manevrez în rețele." Tot în stilul acesta mi-a răspuns și un alt cunoscut, doctor în științe juridice. Nici unul, nici altul nu sunt străini de tehnologiile moderne și nici refractari la schimbare. Este părerea lor. Însă, în poșta mea electronică sunt peste 300 de adrese și aproape toți sunt membri ai rețelei. Majoritatea!... Și majoritatea decide! Să nu uităm povestea cu poșta electronică. Cât de repede a intrat în viața noastră și cum a schimbat modul în care comunicăm cu lumea. Te apucă toți dracii, când nu merge internetul și nu poți verifica poșta sau trimite un mesaj. Exact așa se va întâmpla și cu rețelele sociale când le vom înțelege și le vom accepta.

Problema aceasta nu este caracteristică numai pentru bibliotecarii de la noi. Și în restul lumii nu toți bibliotecarii sunt deschiși schimbărilor și nu toți înțeleg avantajele oferite de instrumentele Web 2.0. Probabil este vorba de greutățile inerente oricărui nou început. Toți bibliotecarii, care, încă, ezită să utilizeze noile instrumente în comunicarea cu comunitatea se justifică prin lipsa abilităților necesare și insuficiența timpului pentru a învăța, a explora și a implementa aceste instrumente noi în activitatea bibliotecii. Dar, abilitățile trebuie dezvoltate, iar problema timpului nu se pune atunci când la mijloc sunt beneficiile comunității din banii căreia este întreținută biblioteca. Există și problema dezvoltării prea rapide a rețelelor de socializare și faptul că utilizatorii nu pot ține pasul cu acest ritm. Instrumentele noi sunt considerate greu de înțeles. Neînțelegând utilitatea acestora, bibliotecarii nici nu le plasează printre prioritățile de activitate. Spargerea acestor bariere este provocarea actuală principală.

Sunt foarte multe întrebări, care trebuie elucidate. Cu cât rămân bibliotecile în urma utilizatorilor? Au calculatoarele noastre viteza necesară pentru a asigura

comunicarea cu membrii comunității? Cunososc bine bibliotecarii care sunt potențiali utilizatori din mediul virtual și care-i numărul acestora? În ce măsură bibliotecarul poate să facă față utilizatorilor născuți în era digitală și care însușesc de mici tehnologiile moderne? Sunt întrebări la care trebuie să ne gândim și să răspundem. Și cât mai repede posibil.

Printre comentariile la blogul lui David Lee King, pe care îl consider unul dintre cei mai de seamă promotori ai tehnologiilor Web 2.0 în bibliotecile din SUA, am găsit un comentariu foarte interesant și pe care țin să-l citez: „Noroc, David. M-am înregistrat pe blogul tău și am încorporat unele dintre ideile tale din lucrarea **Rolul bibliotecii publice în societate** (făcând trimitere la tine, bineînțeles). Am participat anul trecut la câteva cursuri online **Biblioteca 2.0** și apoi am dezvoltat un **Program Web 2.0** pentru utilizatorii noștri. Este un succes extraordinar! Utilizatorii învață încet cum să comunice cu biblioteca mea prin Twitter, Facebook și blogging. Este cea mai mare răsplată să vezi această realizare. Îți mulțumesc pentru toate! Annie A.”

Utilizatorii învață încet și împreună cu utilizatorii învățăm noi, și în curând utilizarea rețelelor sociale va fi la fel de firească ca și utilizarea motoarelor de căutare, a poștei electronice sau a altor tehnologii și instrumente web fără de care nimeni nu-și mai concepe existența.

Referințe

- <http://clubbib.wordpress.com>
- <http://www.davidleeking.com>
- <http://tametheweb.com> (Michael Stephens).
- <http://www.slideshare.net/cdbclub>
- <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>