

FENOMENUL WEB 2.0

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

Am întâlnit, pentru prima dată, termenul Web 2.0 în 2006, atunci când lucram la crearea catalogului electronic al bibliotecii. Ultimele noutăți referitoare la dezvoltarea cataloagelor online le găseam pe site-ul OCLC¹, care în acest gen de întrebări deține un loc de frunte în lumea întreagă. În aceeași perioadă întrebarea *Ce este Web 2.0?* mi-a fost adresată de o persoană curioasă și foarte receptivă la cele mai noi idei. Programatorii, entuziasmați de noile servicii și produse ale corporației Google, s-au străduit să-mi explice ce include termenul, dar conștientizarea fenomenului a venit mai târziu. Și acum, când deja se vorbește de Web 3.0, în cele ce urmează voi încerca să expun pe scurt ce este Web 2.0 și ce schimbări induce. A propos de Web 3.0, el este definit astfel: „crearea unui conținut de înaltă calitate și a serviciilor produse utilizând tehnologia Web 2.0 ca platformă”. Dacă Web 3.0 este un element al viitorului, noi deja am deschis ușa spre el.

La finele anilor '90, creatorul Webului, Sir Tim Berners-Lee², menționa: „Webul este mai degrabă o creație socială decât una tehnică. Scopul final al webului este să ofere suport și să îmbunătățească existența noastră de tip web...”³ În ultimii 15 ani webul a crescut enorm, extinzându-se de la un grup de tehnicieni pentru care era un instrument de lucru, pînă la un spațiu informațional global cu circa un bilion de utilizatori. Webul a crescut nu numai ca vo-

lum, dar s-a schimbat și tehnologic, intrînd într-o fază nouă, socială, numită Web 2.0.

Articolul lui Tim O'Reilly *What is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*⁴, publicat în 2005, în care autorul abordează problema unei noi concepții a webului, a dat startul tuturor discuțiilor referitoare la Web 2.0.

Web 2.0 nu este un nou standard, o nouă etapă în evoluția Internetului. Web 2.0 se bazează pe încredere, pe o nouă generație de dezvoltatori, pe Open Source, pe broadband și pe oameni, pe cunoștințele lor, pe dorința de comunicare. Toate aceste schimbări sînt unite printr-o singură idee – webul nu mai are centre unice, webul astăzi este o comunitate de opinii distincte. Cei care se află în avangardă sînt milioanele de utilizatori de pe tot globul.

Oferirea serviciilor sociale, conținut generat de utilizatori (web participativ, așa-numitul *read-write web*), soft ca serviciu (softul poate fi rulat oriunde, interfața-utilizator avînd un caracter unitar furnizat de standarde ca XHTML, SVG etc.), inteligența colectivă, miza pe valori ca deschidere, transparență, respect – sînt principiile ce stau la baza Web 2.0, webul inteligent.

Analizînd istoria webului putem evidenția trei etape. Prima poate fi numită etapă inițială sau etapa zero – perioada apariției fenomenului web, atunci cînd Internetul era folosit de corporațiile hy-tech și altele pentru care a fost creat Internetul.

¹ www.oclc.org

² <http://www.w3.org/People/Berners-Lee/Weaving/Overview.html>

³ Programarea în Web 2.0 / coord. S. Buraga. Iași, 2007. P. 12.

⁴ O'Reilly, Tim. *What is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>

Standardul utilizat (SGML) asigură numai stocarea documentelor textuale legate între ele prin linkuri.

Următoarea etapă în evoluția webului, Web 1.0, este caracterizată prin unele schimbări esențiale produse în anii '90 ai secolului trecut:

- Webul este un spațiu de aprovizionare cu date, prin intermediul căruia se realizează o distribuție de informații
- Internetul devine un loc unde poți găsi orice: fotografii, muzică, video, texte
- Acces la Internet, deși inițial prin dial-up, puteau avea toți deținătorii de computere
- Apare web-designul – Internetul își schimbă aspectul exterior
- Utilizatorul este un consumator pasiv de conținut
- Interacțiunea cu utilizatorul se realizează prin intermediul poștei electronice, al cărților de oaspeți (guest-books); prin forumuri, chat-uri; unii își creează site-uri personale
- Pentru a crea un site utilizatorul trebuia să facă cunoștință cu HTML, să plătească pentru hosting etc. De aceea epoca „dot com-ului” poate fi considerată ca epoca site-urilor și nu a persoanelor
- Căutările de documente se bazează pe cuvinte-cheie sau pe cataloage de termeni (directories)
- Apare *curentul e-*: *e-business, e-learning, e-government, e-marketing* etc.
- Redarea conținutului este nestandardizată, dependentă de browser (aici putem menționa concurența între Internet Explorer și Netscape).

În 2005 lucrurile se schimbă. Un grup de specialiști a reestimat utilizarea „tehnologiilor noi”, care în principiu existau și mai înainte, dar nimeni nu s-a gândit să le

utilizeze în modul cuvenit. De aici începe istoria fenomenului Web 2.0, care este constituit din componentele:

Prima componentă – aplicațiile web – se manifestă prin crearea aplicațiilor care utilizează avantajele tehnologiei Ajax. Boomul Ajax datează din 2005, odată cu apariția termenului Ajax și a Google Maps.

A doua componentă – democrația.

Democrația Webului 2.0 se manifestă prin posibilitatea *producerii conținutului*. Orice persoană poate publica pe Internet tot ce vrea. Deci, noi nu mai citim noutăți sau conținuturi filtrate de cineva, putem alege ceea ce considerăm interesant pentru noi. Un alt element al democrației Web 2.0 sînt noutățile – **RSS feed**-urile.

A treia componentă – atitudinea tolerantă față de utilizatori.

Ce include această componentă? Ideea constă în următoarele – nu cereți de la utilizator informații de genul: înregistrare pe site, indicarea adresei email, deschiderea unei pagini în fereastră nouă etc. Ca cea mai bună atitudine față de utilizator / navigator pe Internet este livrarea gratuită a conținutului. În anii '90 mulți credeau că în viitor va exista un sistem de plăți electronice bine organizat. Dar lucrurile au evoluat altfel și acum site-urile care au găsit modalități noi de livrare a conținutului gratuit au mai mult succes decât celelalte.

La etapa dot com-ului unele site-uri populare aveau o atitudine arogantă față de utilizator. Site-urile elaborate în anii '90 erau pline de banere care apăreau la orice deschidere a paginii sau mișcare a mouse-ului, de brandinguri, acestea blocînd încărcarea paginii etc., aveau un design ce lăsa de dorit.

Sînt cunoscute mai multe servicii utilizate în unele instituții de învățămînt, care corespund conceptului Web 2.0. Ele includ bloguri, wiki, servicii partajate multimedială, podcasting etc. Multe din aceste aplicații web sînt destul de mature, au apărut

cu mulți ani în urmă, astăzi li s-a adăugat funcționalitate, capacitate și calitate. În concluzie – tehnologiile noi utilizează servicii vechi.

Ajax

Tehnologia Ajax este una din cele mai importante atunci când vorbim de Web 2.0. Evitând detalii de ordin tehnic, putem constata că Ajax este o tehnologie care permite ca întreg conținutul paginii web să se schimbe fără reîncărcarea ei, ca în aplicațiile off-line. Pentru a vizualiza avantajele tehnologiei este suficient să vizităm serviciile Google sau Yahoo, care asigură independență și confort maxim utilizatorilor:

- Google Maps este cel mai ilustrativ exemplu. Încercați să deplasați harta într-o direcție oarecare – pagina nu se reîncarcă, se schimbă numai un segment – harta;
- Gmail, construit totalmente pe Ajax, a devenit o alternativă pentru BAT, Outlook etc.;
- Google Docs permite stocarea documentelor pe Internet și accesarea lor în orice loc.

Bloguri

Una din cele mai vizibile descoperiri ale Web 2.0 o constituie blogurile. Pentru prima dată am auzit despre blog în 2002, de la programatorul nostru. La întrebarea mea ce este un blog, mi-a explicat că blogurile sînt niște jurnale – de la *web log* – jurnal web. Termenul *web log* sau *blog*, propus de Jorn Barger în 1997, se referea la o simplă pagină web care cuprindea o scurtă informație, opinie, înregistrare personală sau cîteva linkuri, aranjate în ordine cronologică. Primul post fiind cel mai recent. Atunci nu am fost foarte atentă la celelalte detalii. Și numai după ce am văzut cît de mult este folosit acest tip de site-uri și am creat un blog personal,

apoi profesional, pot să răspund la întrebările: *Ce reprezintă aceste jurnale? De ce au devenit atît de populare?* Caracterul democratic și facilitatea creării stau la baza popularității acestui fenomen. Blogurile pot fi personale, tematice, profesionale. Utilizatorul nu trebuie să aibă cunoștințe speciale pentru a deschide un cont, să-și aleagă un model și să creeze un jurnal pe Internet. Postările sînt efectuate prin operații simple, cunoscute de toți cei care folosesc pentru redactarea textelor Microsoft Office Word.

Ce este Twitter?

Twitter este o rețea socială gratuită și de microblogging (mesaje scurte de 140 de caractere) care permite să trimiți informații actualizate despre activitatea personală către rețeaua de prieteni. Twitter este un amestec al blogului cu ICQ. Aceste „noutăți” sunt postate pe pagina proprie și ajung la cei care le „urmăresc”. Comunicarea cu prietenii este facilă și mobilă (serviciul poate fi utilizat direct de pe iPhone).

Wiki

Cred că mulți din bibliotecari sau utilizatori, căutînd informații, s-au folosit de Wikipedia⁵, cea mai populară sursă de referință online – un exemplu de *wiki*. Dar cred că nu toată lumea înțelege care este esența lor. Wiki sînt pagini web care pot fi ușor editate de oricine are acces la ele. De obicei, la crearea unui site lucrează o persoană sau un grup de specialiști: schimbă informația, adaugă pagini, șterg compartimentele neutilizate sau neeficiente etc. Să ne imaginăm munca la o enciclopedie. O singură persoană nu este în stare s-o realizeze. Tocmai de aceea sînt implicați mai mulți autori. În cazul organizării muncii de elaborare a unei enciclopedii online apare un set de probleme, inclusiv: asigurarea accesului la administrarea

⁵ http://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page

cu mulți ani în urmă, astăzi li s-a adăugat funcționalitate, capacitate și calitate. În concluzie – tehnologiile noi utilizează servicii vechi.

Ajax

Tehnologia Ajax este una din cele mai importante atunci când vorbim de Web 2.0. Evitând detalii de ordin tehnic, putem constata că Ajax este o tehnologie care permite ca întreg conținutul paginii web să se schimbe fără reincărcarea ei, ca în aplicațiile off-line. Pentru a vizualiza avantajele tehnologiei este suficient să vizităm serviciile Google sau Yahoo, care asigură independență și confort maxim utilizatorilor:

- Google Maps este cel mai ilustrativ exemplu. Încercați să deplasați harta într-o direcție oarecare – pagina nu se reincărcă, se schimbă numai un segment – harta;
- Gmail, construit totalmente pe Ajax, a devenit o alternativă pentru BAT, Outlook etc.;
- Google Docs permite stocarea documentelor pe Internet și accesarea lor în orice loc.

Bloguri

Una din cele mai vizibile descoperiri ale Web 2.0 o constituie blogurile. Pentru prima dată am auzit despre blog în 2002, de la programatorul nostru. La întrebarea mea ce este un blog, mi-a explicat că blogurile sînt niște jurnale – de la *web log* – jurnal web. Termenul *web log* sau *blog*, propus de Jorn Barger în 1997, se referea la o simplă pagină web care cuprindea o scurtă informație, opinie, înregistrare personală sau câteva linkuri, aranjate în ordine cronologică. Primul post fiind cel mai recent. Atunci nu am fost foarte atentă la celelalte detalii. Și numai după ce am văzut cît de mult este folosit acest tip de site-uri și am creat un blog personal,

apoi profesional, pot să răspund la întrebările: *Ce reprezintă aceste jurnale? De ce au devenit atât de populare?* Caracterul democratic și facilitatea creării stau la baza popularității acestui fenomen. Blogurile pot fi personale, tematice, profesionale. Utilizatorul nu trebuie să aibă cunoștințe speciale pentru a deschide un cont, să-și aleagă un model și să creeze un jurnal pe Internet. Postările sînt efectuate prin operații simple, cunoscute de toți cei care folosesc pentru redactarea textelor Microsoft Office Word.

Ce este Twitter?

Twitter este o rețea socială gratuită și de microblogging (mesaje scurte de 140 de caractere) care permite să trimiți informații actualizate despre activitatea personală către rețeaua de prieteni. Twitter este un amestec al blogului cu ICQ. Aceste „noutăți” sînt postate pe pagina proprie și ajung la cei care le „urmăresc”. Comunicarea cu prietenii este facilă și mobilă (serviciul poate fi utilizat direct de pe iPhone).

Wiki

Cred că mulți din bibliotecarii sau utilizatorii, căutînd informații, s-au folosit de Wikipedia⁵, cea mai populară sursă de referință online – un exemplu de *wiki*. Dar cred că nu toată lumea înțelege care este esența lor. Wiki sînt pagini web care pot fi ușor editate de oricine are acces la ele. De obicei, la crearea unui site lucrează o persoană sau un grup de specialiști: schimbă informația, adaugă pagini, șterg compartimentele neutilizate sau neeficiente etc. Să ne imaginăm munca la o enciclopedie. O singură persoană nu este în stare s-o realizeze. Tocmai de aceea sînt implicați mai mulți autori. În cazul organizării muncii de elaborare a unei enciclopedii online apare un set de probleme, inclusiv: asigurarea accesului la administrarea

⁵http://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page

site-ului, ceea ce este un lucru fragil din punctul de vedere al securității. Pentru a înlătura acest gen de probleme au fost create wiki, care în același timp reprezintă un site, un limbaj accesibil, înțeles de toți, și o întreagă filosofie a democrației webului. Mediul wiki a fost creat în 1995 și utilizat de unele biblioteci din Statele Unite ale Americii, Marea Britanie în interacțiune cu utilizatorii⁶.

Wikipedia este unul dintre cele mai ilustrative exemple – o enciclopedie deschisă, creată și completată de utilizatorii Internetului în multe limbi ale lumii. Coautor al acestei enciclopedii poate fi oricine. Utilizatorul poate crea un nou compartiment, un nou articol, poate corecta greșeli, adăuga informații, comentarii etc. Experții caracterizează calitatea conținutului ei ca una medie. Site-ul este gratuit și în comparație cu *Britannica* online ea poate fi citită de toată lumea. În schimb conținutul cu acces limitat de pe Internet poate fi considerat ca inexistent.

Tagging

Tagurile sau etichetele, sau cuvintele-cheie sînt unele din cele mai importante elemente ale Webului 2.0. Tagurile sînt cuvintele-cheie legate de conținut (articol, postare, imagine etc.) care ajută ca întreg conținutul să fie sortat și identificat. Joshua Schachter⁷ a reușit să facă din taguri un standard, el inventînd serviciul *del.icio.us*⁸. Acest serviciu permite utilizatorilor să asocieze taguri relevante pentru bookmark⁹-urile personale pentru ca, la sfîrșit, să existe o „supă” cu taguri prin care putem naviga în oceanul informațional exact spre ceea ce ne interesează. Cu alte cuvinte, atunci cînd creăm multe taguri

devine dificil să te orientezi. *Tag clouds*¹⁰ reprezintă un set de cuvinte-cheie, organizate după frecvența accesării în forma unui nor – cuvinte-cheie cel mai des utilizate sînt prezentate cu litere mai mari și sînt concentrate în centru, iar cele mai puțin utilizate se află la periferia norului. Astăzi tagurile sînt prezente pe multe site-uri, bloguri, pe Flickr, YouTube, asigurînd comoditatea utilizatorilor și ridicînd uzabilitatea site-ului.

Partajare de resurse multimedia

Serviciile care facilitează stocarea și partajarea conținutului multimedia s-au dezvoltat foarte mult. Cele mai cunoscute exemple sînt site-urile *YouTube* (fișiere video), *Flickr* (imagini) etc. Aceste servicii populare includ ideea de participare a utilizatorilor la producerea conținutului web. Dezvoltarea a devenit posibilă în urma adoptării tehnologiilor media de o calitate înaltă, dar cu un cost relativ mic – camere digitale, camere web.

Torrente și rețele peering

Cred că există foarte puțină lume care nu a auzit de *torrente*. File-serverele de pe care descărcăm (*downloadăm*) informație, softuri, muzică, video etc., prin intermediul FTP-ului, astăzi sînt un arhaism. Ele sînt schimbate de rețelele *peering* sau *p2p* (*peer2peer*)¹¹, rețele fără un loc de păstrare unic, dar în care există milioane de utilizatori ce posedă fișierul cu softul, muzica, filmul, cartea necesară.

Rețelele p2p se bazează pe unul din principiile Web 2.0, cel al democrației, și constituie un exemplu de inteligență colectivă. Pentru utilizarea rețelelor de peering avem nevoie de un torrent-client (de ex. BitTorrent) și un treker (de ex. torrents.ru). Avînd un cont pe torrent, orice utilizator poate să copieze și apoi să partajeze

⁶ <http://wiki.oss-watch.ac.uk/>

⁷ http://en.wikipedia.org/wiki/Joshua_Schachter

⁸ <http://delicious.com/>

⁹ Bookmark – semn de carte (traducerea autorului).

¹⁰ Tag clouds – nor de etichete / cuvinte-cheie (traducerea autorului).

¹¹ peer2peer – utilizator-utilizator (traducerea autorului).

site-ului, ceea ce este un lucru fragil din punctul de vedere al securității. Pentru a înlătura acest gen de probleme au fost create wiki, care în același timp reprezintă un site, un limbaj accesibil, înțeles de toți, și o întreagă filosofie a democrației webului. Mediul wiki a fost creat în 1995 și utilizat de unele biblioteci din Statele Unite ale Americii, Marea Britanie în interacțiune cu utilizatorii⁶.

Wikipedia este unul dintre cele mai ilustrative exemple – o enciclopedie deschisă, creată și completată de utilizatorii Internetului în multe limbi ale lumii. Coautor al acestei enciclopedii poate fi oricine. Utilizatorul poate crea un nou compartiment, un nou articol, poate corecta greșeli, adăuga informații, comentarii etc. Experții caracterizează calitatea conținutului ei ca una medie. Site-ul este gratuit și în comparație cu *Britannica* online ea poate fi citită de toată lumea. În schimb conținutul cu acces limitat de pe Internet poate fi considerat ca inexistent.

Tagging

Tagurile sau etichetele, sau cuvintele-cheie sînt unele din cele mai importante elemente ale Webului 2.0. Tagurile sînt cuvintele-cheie legate de conținut (articol, postare, imagine etc.) care ajută ca întreg conținutul să fie sortat și identificat. Joshua Schachter⁷ a reușit să facă din taguri un standard, el inventînd serviciul *del.icio.us*⁸. Acest serviciu permite utilizatorilor să asocieze taguri relevante pentru bookmark⁹-urile personale pentru ca, la sfîrșit, să existe o „supă” cu taguri prin care putem naviga în oceanul informațional exact spre ceea ce ne interesează. Cu alte cuvinte, atunci cînd creăm multe taguri

devine dificil să te orientezi. *Tag clouds*¹⁰ reprezintă un set de cuvinte-cheie, organizate după frecvența accesării în forma unui nor – cuvinte-cheie cel mai des utilizate sînt prezentate cu litere mai mari și sînt concentrate în centru, iar cele mai puțin utilizate se află la periferia norului. Astăzi tagurile sînt prezente pe multe site-uri, bloguri, pe Flickr, YouTube, asigurînd comoditatea utilizatorilor și ridicînd uzabilitatea site-ului.

Partajare de resurse multimedia

Serviciile care facilitează stocarea și partajarea conținutului multimedia s-au dezvoltat foarte mult. Cele mai cunoscute exemple sînt site-urile *YouTube* (fișiere video), *Flickr* (imagini) etc. Aceste servicii populare includ ideea de participare a utilizatorilor la producerea conținutului web. Dezvoltarea a devenit posibilă în urma adoptării tehnologiilor media de o calitate înaltă, dar cu un cost relativ mic – camere digitale, camere web.

Torrente și rețele peering

Cred că există foarte puțină lume care nu a auzit de *torrente*. File-serverele de pe care descărcăm (*downloadăm*) informație, softuri, muzică, video etc., prin intermediul FTP-ului, astăzi sînt un arhaism. Ele sînt schimbate de rețelele *peering* sau *p2p* (*peer2peer*)¹¹, rețele fără un loc de păstrare unic, dar în care există milioane de utilizatori ce posedă fișierul cu softul, muzica, filmul, cartea necesară.

Rețelele p2p se bazează pe unul din principiile Web 2.0, cel al democrației, și constituie un exemplu de inteligență colectivă. Pentru utilizarea rețelelor de peering avem nevoie de un torrent-client (de ex. BitTorrent) și un treker (de ex. torrents.ru). Avînd un cont pe torrent, orice utilizator poate să copieze și apoi să partajeze

⁶ <http://wiki.oss-watch.ac.uk/>

⁷ http://en.wikipedia.org/wiki/Joshua_Schachter

⁸ <http://delicious.com/>

⁹ Bookmark – semn de carte (traducerea autorului).

¹⁰ Tag clouds – nor de etichete / cuvinte-cheie (traducerea autorului).

¹¹ peer2peer – utilizator-utilizator (traducerea autorului).

fișierul pe care-l deține. Problema copyrightului, care apare în acest context, la momentul actual nu este abordată.

RSS

Această tehnologie a stat la baza discuțiilor privind un nou web, deși, în principiu, nu conține nimic nou. Încă cu vreo cîțiva ani în urmă existau site-uri care publicau informații depistate de ei. Pentru a face cunoștință cu ultimele știri, utilizatorii trebuiau să deschidă mai multe site-uri. În vremea și acum mai există site-uri de acest gen. Dar situația s-a schimbat odată cu apariția tehnologiei RSS. Acum există o noutate / știre creată de un site, care poate fi preluată pentru publicare de oricare alt site. Noutățile (articole, notițe, postări) nu mai sînt părți componente ale unui site, ele există ca unități autonome. Orice utilizator se poate abona la noutățile care îl interesează. Astăzi, practic, orice server de știri, portal informațional și blog publică RSS-feeduri.

Web 2.0 include nu numai tehnologii noi și idei noi, el a schimbat și unele abordări ale web-designului. Site-urile bazate pe Web 2.0 se caracterizează printr-un design minimalist cu logotipuri clare și lizibile în comparație cu site-urile elaborate în anii '90.

În afară de serviciile menționate mai sus, există și altele, foarte populare în mediul internațional. Cîteva date statistice pentru a ilustra utilizarea acestor rețele sociale:

- Facebook – circa 250 milioane de membri (iulie 2009);
- Flickr – circa 4 miliarde de imagini (octombrie 2009);
- Hi5 – 97 milioane de membri (decembrie 2007), locul al doilea între cele mai vizitate rețele sociale din România;
- Myspace – circa 220 milioane de utilizatori (martie 2009);
- Twitter – circa 20-25 milioane de membri (iulie 2009).

Prezentînd pe scurt termenul Web 2.0, nu putem să nu menționăm și un alt fenomen discutat în ultimul timp în comunitatea bibliotecară. Termenul *Library 2.0* a apărut paralel cu cel de Web 2.0 și, evident, era legat de acesta, pentru că filosofia Webului 2.0 stă la baza concepției *Library 2.0*. Din 2006 și pînă în prezent lumea discută despre dezvoltarea și metodologia de aplicare a Bibliotecii 2.0. Unii consideră că noua bibliotecă trebuie să integreze blogurile, wiki, twitterele, RSS și altele în serviciile bibliotecii. Alții descriu modalități de atragere a utilizatorilor în activitatea bibliotecii, care ar permite implicarea lor la dezvoltarea serviciilor, în special, la extinderea conținutului.

Principiile-cheie ale *Library 2.0* nu se referă numai la accesul la documente, informație, ele includ inventivitatea, inovativitatea, creativitatea comunității și sînt realizate grație potențialului oferit de *social computing*¹². Utilizatorii sînt încurajați să relateze idei, sugestii, comentarii despre documentele din colecție. Prin urmare, *Library 2.0* permite utilizarea, reutilizarea și ameliorarea colecției.

Library 2.0 este prezentată ca o platformă care oferă: acces liber deschis la baze de date; utilizarea aplicațiilor cu funcții read-write; utilizatorii participă la alegerea echipamentului, la îmbunătățirea colecției și a serviciilor etc.

Rezumînd cele spuse, am putea evidenția două direcții de bază: participarea activă, directă a utilizatorilor la diversificarea și ameliorarea serviciilor de bibliotecă, utilizînd tehnologiile Web 2.0.

Tim O'Reilly scria: „*Web 2.0 este atitudine și nu tehnologie*.” Același lucru putem să-l spunem și despre concepția *Library 2.0*, care se referă și la atitudinea bibliote-

¹²Termen utilizat în informatică și care se referă la conduita socială față de sistemele computerizate. În: http://en.wikipedia.org/wiki/Social_computing

carului față de schimbările ce se produc în aria profesională.

Internetul și dezvoltarea accesului online la documente, din ultimii ani, ne-au făcut să regândim practicile noastre. Deși, în acest context, nu poate fi vorba despre dispariția fizică a bibliotecilor. Evoluția tehnologiilor conduce la interacțiunea dintre cele două dimensiuni – realul și virtualul și, în același timp, pune multe întrebări: *Ce ar trebui să fie schimbat? Cum să asigurăm accesul mai larg la documente, informație? Ce posibilități oferă noile tehnologii? Ce se ascunde după termenul Web 2.0 și instrumentele numite sociale?*

Serviciile Web 2.0 au ca scop ideea de a întări legăturile dintre bibliotecă și utilizator. Aceasta nu include numai primirea binevoitoare a utilizatorilor în biblioteci, dar și intervenția directă a utilizatorilor în activitatea bibliotecii, apropierea lor de informație. Biblioteca ce se află pe web nu trebuie percepută ca o simplă vitrină a instituției. Site-ul web oferă utilizatorului servicii noi și conținuturi oriunde el s-ar afla. Folosiți-l și promovați-l.

Bibliografie

- ¹ *Programarea în Web 2.0* / coord. Sabin Buraga. Iași: Polirom, 2007. 264 p.
- ² Berners-Lee, Tim. *Weaving the Web*. <http://www.w3.org/People/Berners-Lee/Weaving/Overview.html> (accesat: 5.10.2009).
- ³ Maness, J.M. *Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries* // *Webology*. Vol. 3, nr 2, June, 2006. <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html> (accesat: 5.10.2009).
- ⁴ Musser, John. *Web 2.0: Principles and Best Practices*. http://oreilly.com/catalog/web2report/chapter/web20_report_excerpt.pdf (accesat: 3.10.2009).
- ⁵ O'Reilly, Tim. *What is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> (accesat: 20.08.2009).
- ⁶ *Web 2.0 Conference* : [site-ul oficial al conferinței anuale privind Web 2.0]. <http://web2.con.com> (accesat: 5.10.2009).
- ⁷ *What put the '2' in Web 2.0?* http://www.adaptivepath.com/images/publications/essays/What_puts_the_2_in_Web_20.pdf (accesat: 3.10.2009).
- ⁸ *Библиотека 2.0* : [prezentare]. <http://schoolibrary-stranger.blogspot.com/2008/01/20.html> (accesat: 3.10.2009).

CALITATEA ASISTENȚEI INFORMAȚIONALE – FACTOR IMPORTANT ÎN SATISFACEREA NECESITĂȚILOR UTILIZATORULUI

*Carolina GÂSCĂ,
șef oficiu, CID „Chișinău”, BM „B.P. Hasdeu”*

Prioritatea principală a Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” este calitatea. Misiunea politicii noastre în domeniul calității este orientarea către utilizator, pentru a-i identifica cât mai exact nevoile, cerințele și a le satisface deplin prin serviciile prestate și produsele furnizate.

Calitatea asistenței informaționale reprezintă aptitudinea de a răspunde cerințelor utilizatorului, acesta fiind în măsură să facă aprecieri asupra calității asistenței.

Calitatea prestării serviciilor creează în mare parte imaginea bibliotecii. Pentru a depista nevoile reale ale utilizatorilor,