

SECȚIUNEA:
SERVICII DE CALITATE PENTRU UTILIZATORII 2.0
THE SECTION: QUALITY SERVICES FOR USERS 2.0

**OPORTUNITĂȚILE EREI ELECTRONICE
 ȘI UTILIZATORUL 2.0**

**THE ELECTRONIC ERA OPPORTUNITIES
 AND USER 2.0**

Ludmila RĂILEANU Elena SCURTU Anna NAGHERNEAC

The paper reflects opportunities in the era of electronic and user 2.0, having the purpose strengthening the relationship between the library and library user. Also are characterized model, library aspect 2.0, user profile of 2.0 ,Web 2.0 items, that offers Scientific Library of „Alecu Russo” Balti State University.

Trăim un timp al schimbărilor, un mileniu care aduce noi cerințe educaționale. „Puțini credeau acum o jumătate de secol că bibliotecile vor deveni sfere ale unei atât de intense competiții, dovedind că au vocația schimbării” (I. Stoica). Era informațională ia treptat locul celei industriale și societatea tradițională este înlocuită de societatea bazată pe informație și cunoaștere. Societatea bazată pe informație și cunoaștere presupune utilizarea intensivă a informației în toate sferile activității și existenței umane.

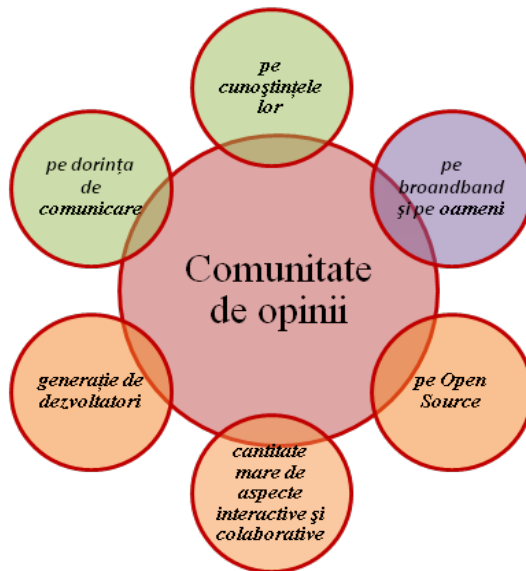
Perioada schimbărilor radicale în sistemul educațional ne determină să căutăm nu doar dimensiuni noi ale succesului, ci și factorii ce contează reușita. Bibliotecile își reevaluează rolul în societatea informațională, reușind de fiecare dată să se adapteze din mers la noile realități tehnologice.

Obiectul comunicării noastre de astăzi sînt Oportunitățile erei electronice și utilizatorul 2.0

Serviciile Web 2.0 au ca scop ideea de a consolida legăturile dintre bibliotecă și utilizator. Orice bibliotecă lucrează pentru utilizatori, punîndu-le la dispoziție, în măsura posibilității, informația de care aceștia au nevoie, iar mediile digitale obligă bibliotecile să se modernizeze mereu. Accesul la informația fără frontiere este scopul fundamental al bibliotecilor din mileniul III.

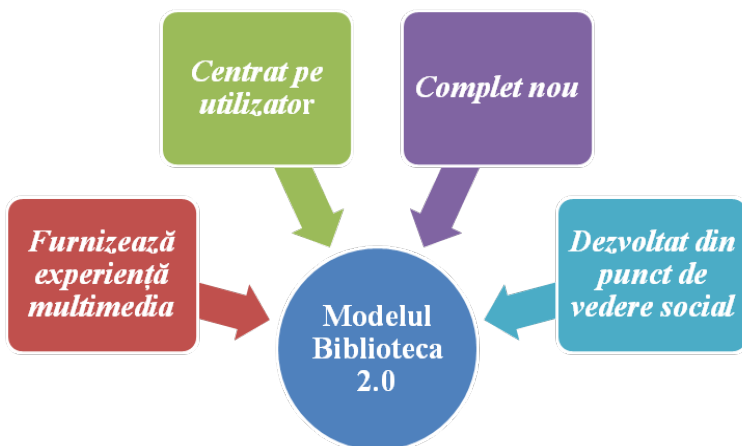
Un nou succes al Internetului este **Web 2.0**, o **comunitate de opinii** distincte care desemnează o cantitate mare de aspecte interactive și colaborative bazate pe încredere, pe o nouă generație de dezvoltatori, pe Open Source, pe broadband și pe oameni, pe cunoștințele lor, pe dorința de comunicare.

Web 2.0 în biblioteci înseamnă o actualizare permanentă a serviciilor, noi capacități ale bibliotecarilor de a ține piept solicitărilor în continuă schimbare ale utilizatorilor.



Modelul Biblioteca 2.0 se caracterizează prin patru elemente esențiale:

- este centrat pe utilizator (utilizatorii participă la crearea conținutului și a serviciilor);
- furnizează experiență multimedia (colecțiile și serviciile Bibliotecii 2.0 conțin componente video și audio);
- este dezvoltat din punct de vedere social (prezența Web a bibliotecii include prezența utilizatorilor, existând moduri sincrone și asincrone, pe care aceștia le utilizează când comunică între ei sau cu bibliotecarii);
- este complet nou (biblioteca trebuie să permită utilizatorilor să schimbe biblioteca).



Vorbind de **Biblioteca 2.0**, avem în vedere următoarele aspecte:

- bibliotecă deschisă oricui;
- bibliotecă existentă oriunde;
- bibliotecă angajată să servească utilizatorii actuali și potențiali;
- bibliotecă, care oferă accesul multiplu la resursele unice;
- disponibilitate permanentă;
- conținut informațional mai bogat și mai bine structurat.

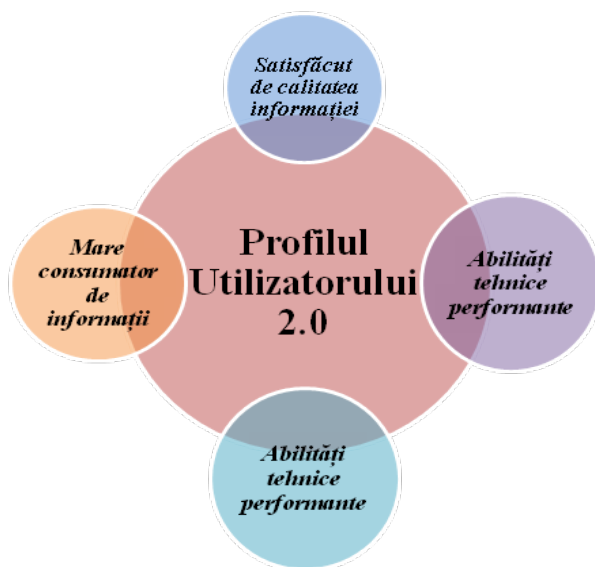


Așa dar, Biblioteca nu poate fi concepută fără utilizatori, ei se află în centrul atenției, ei creează „era informației” și această evoluție prefigurează

aparitia unor servicii Web mai capabile și mai inteligente. În rezoluția reuniunii inaugurale a CODIBIP Moldova (Conferinței Directorilor Bibliotecilor Publice) (raionale, municipale, orașenești) anul 2011 este declarat anul Utilizatorului (în special al Utilizatorului 2.0). Utilizatorul 2.0 este un derivat al Web-ului 2.0 așa cum sînt și alte derivate similare biblioteca 2.0 și bibliotecarul 2.0. Conceptul de utilizator 2.0 din spațiile revoluției, Web 2.0, poate fi sintetizat ușor „Utilizatorul 2.0 este cel care creează și răspîndește informația”.

Profilul Utilizatorului 2.0:

- Este un mare consumator de informații, nerăbdător să obțină informația curentă și cît mai rapid;
- E din ce în ce mai satisfăcut de calitatea informației pe care găsește de sinestătător în Internet;
- Preferă mai mult resursele on-line decît pe cele tradiționale;
- Este obsedat de e-mail, bloguri, rețele sociale;
- Este total unit în rețea (laptop, player);
- Deține abilități tehnice din ce în ce mai evoluate; cu experiență, de cele mai multe ori, mai bogată decît a bibliotecarului, de aceea pentru a face față unui asemenea utilizator , bibliotecarul trebuie să fie pe potrivă.
- Participă la crearea conținuturilor, devine social bogat, este un utilizator centrat pe comunitatea virtuală.



Din numeroasele aplicații ce caracterizează Web 2.0, am selectat doar o parte din ele, pe care vom încerca să le prezentăm din perspectiva unor modalități noi de a comunica, interacționa și a oferi noi servicii de Bibliotecă

capabile să satisfacă necesitățile de informare ale utilizatorilor.

Pentru a deveni utile, acestea trebuie organizate, prelucrate astfel, încât utilizatorul să aibă posibilitatea de a selecta și accesa cu precizie și rapiditate informația dorită, din mulțimea celor existente în domeniul său de activitate.

În această ordine de idei, vom opta pentru acele aplicații virtuale care vor fi capabile să folosească cunoștințele noastre puse în sprijinul și serviciul utilizatorilor.

În continuare ne vom referi la principalele elemente de Web 2.0, pe care le oferă Biblioteca Științifică a USB „A. Russo”, ca instituție culturală și științifică, utilizatorilor săi.

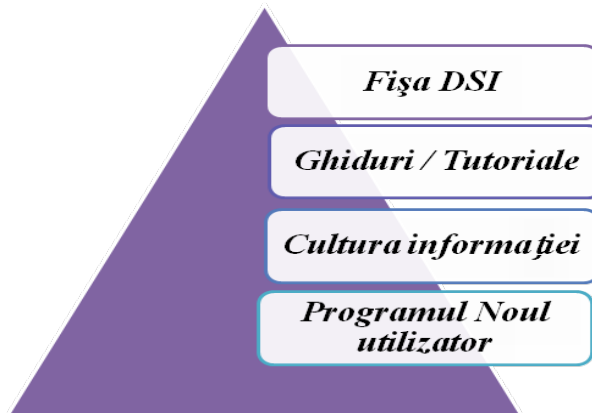


Un model de accesare al resurselor și serviciilor Bibliotecii este Website-ul, îmbunătățit cu tehnologii Web 2.0, care include următoarele rubrici:

Pagina utilizatorului ce oferă o gamă largă de servicii: Fișa DSI - Diseminare selectivă a Informației; Ghiduri / Tutoriale; Cultura informației; Programul Noul utilizator.

- Diseminarea selectivă a Informației este o direcție de activitate utilizată de mai mult timp în bibliotecile instituțiilor superioare de învățământ, care are menirea de a satisface cerințele informaționale al unui grup de utilizatori antrenați în munca de cercetare științifică. În acest context, ne-am propus a plasa pe Pagina Utilizatorului Formularul de Înregistrare DSI, care cuprinde următoarele câmpuri: Nume, prenume, Categorie utilizator, Facultatea, Catedra, Tema de cercetare, Scopul/destinația cercetării, Termen, E-mail/telefon contact.

- Cultura informației include un set de materiale didactice ce contribuie la formarea unui ansamblu de cunoștințe teoretice și abilități practice care permit identificarea unei nevoi informaționale, urmată de localizarea, evaluarea și utilizarea informației găsite.
- Programul NOUL UTILIZATOR se organizează la începutul fiecărui an de studiu și propune atenției utilizatorului pe interfața site-ului: Programul de activitate aprobat de rectorul Universității; Lista Bibliotecarilor Responsabili de Relațiile cu Facultatea cu datele de contact ce asigură integrarea informațiilor noi în baza de date, perfectarea Permiselor, organizarea turelor ghidate, servirea cu seturi de documente; Regulamentul Bibliotecii; Ghiduri și materialele promoționale.



Întrebă bibliotecarul. Este un serviciu oferit prin intermediul paginii web (<http://libruniv.usb.md>), unde fiecare utilizator are posibilitate de a consulta interactiv bibliotecarii de referințe ai Bibliotecii pentru soluționarea unor solicitări referitoare, de obicei, la scurte bibliografii pe diferite teme de cercetare sau de răspunsuri la întrebări simple, factografice prin consultarea cataloanelor



bibliotecii sau publicațiilor de referințe. Pînă acum, prin intermediul acestui serviciu au fost solicitate 74 cereri de informare atît din partea utilizatorilor noștri, cît și a utilizator din alte instituții.

Utilizatorii au posibilitatea să se implice în formarea colecțiilor, în îmbunătățirea unor servicii, accesînd opțiunea Propuneri pentru achiziții, completînd un formular special pentru achiziționarea de către Bibliotecă a documentelor care lipsesc în colecția Bibliotecii.

Opinii – prin acest serviciu utilizatorii ne scriu opiniile, propunerile lor vizavi de activitatea Bibliotecii.

Buletinul informativ Achiziții recente – Informarea utilizatorilor despre noile achiziții prin e – buletine informative ce ilustrează domeniile: Generali-

tăți, Informatică. Matematică. Fizică. Tehnică și tehnologii. Medicina; Filosofie. Logică. Etică; Psihologie și Pedagogie, Religie, Științe sociale (sociologie, demografie, statistică, politologie, istorie); Economie. Management; Drept. Jurisprudență; Științe naturale. Chimie. Biologie. Botanică. Zoologie. Agricultură. Geografie; Artă. Divertisment. Sport; Științe filologice.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Biblioteca Științifică' website. A table titled 'Anul 2012' provides a breakdown of document counts by topic and month. The table has columns for 'Tema' (Topic) and 'Perioada' (Period) with sub-columns for months 01 through 12. Checkmarks in the '01' column indicate that data is available for that topic.

Tema	Perioada												
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	
Generalități	✓	11											
Informatică, Matematică, Fizică, Tehnică și tehnologii, Medicina.	✓	53											
Filosofie, Logică, Etică	✓	9											
Psihologie și Pedagogie	✓	50											
Religie	✓	11											
Științe sociale (sociologie, demografie, statistică, politologie, istorie)	✓	141											
Economie, Management	✓	164											

Biblioteca digitală conține lucrările profesorilor universitari (manuale, note de curs, culegeri de exerciții) și ale Bibliotecii (monografii, bibliografii și biobibliografii, anuare, cataloage, dicționare, buletine informative, materiale ale conferințelor). Ea include circa 300 de documente, fiind prezentate în full-texte, format pdf, structurate pe domeniile științei, conform Clasificării

The screenshot shows the 'BIBLIOTECA DIGITALĂ' section of the website. It features a list of categories and sub-categories, each with a corresponding number of documents. The categories are listed in a hierarchical manner.

0. Generalități	1
01A. Știința și tehnologia calculatoarelor. Prelucrarea datelor	1
100.3. Psihologie	1
1. Psihologie, Teologie	1
1. Științe sociale	1
116. Sociologie	1
13. Economie	1
14. Drept	1
17. Educație, Învățământ	1
18. Matematică	1
19. Istorie	1
1A. Chimie	1
17. Biologie	1
20. Botanică	1
6. Științe aplicate, Medicină, Tehnică	1
61. Agricultură	1
7. Artă	1
8. Limbă, Lingvistică, Literatură	1
13. Geografie	1
14. Istorie	1
0. Generalități	1

Zecimale Universale, interior în ordinea alfabetică după autori și titlu.

Publicații periodice abonate de Bibliotecă, fiind expusă lista titlurilor cu adresa electronică și legătură directă, în cazul cînd revista se regăsește pe net. De pe site pot fi lecturate on-line și conținuturile integrale ale revistelor editate de universitarii bălțeni: Artă și educație artistică, Fizică și tehnică, Limbaj și Context, Confluente Bibliologice, Glotodidactica, Tehnocopia, NRF, SEMN, care alături de celelalte reviste pot fi accesate gratis și de pe Blogul eIFL-OA Moldova, acces la formatul electronic al revistelor editate în R. Moldova (circa 30 de reviste științifice).

Expoziții on-line **Achiziții recente** în colecția Bibliotecii: expunere lunară cu prezentarea descrierii bibliografice, coperti digitizate, adnotări, oferă informații pertinente privind achizițiile pe domenii.



Expoziții de Documente ale profesorilor universitari și ale bibliotecarilor achiziționate în anii 2007 - 2011, expunere lunară cu prezentarea copertei, sumarului scanat și full-textele documentelor digitizate. Documentele sînt aranjate pe Facultăți, în interior în ordinea alfabetică după autori și titluri.



Expozițiile tematice organizate pe platforma YouTube, care este o formă atractivă de informare și comunicare cu utilizatorul, se expun și pe site-urile de socializare la care este conectată Biblioteca: Facebook, Twitter, în Flickr, inclusiv pe blogul Bibliotecii.



Pentru a fi mai aproape de utilizatori, pentru a oferi servicii de calitate, Biblioteca Științifică și-a creat spațiul său în rețele sociale, în mediul virtual prin site-urile de socializare Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, Slideshare, precum și în Enciclopedia deschisă Wikipedia.

Facebook Utilizatorul poate fi la curent cu activitățile Bibliotecii prin partajarea conținuturilor, comunicare directă prin Chat, postarea avizelor, informații despre evenimente, expoziții, lansări, comentarii, devenind prietenul ei în comunitatea Facebook: <http://www.facebook.com/>

Twitter Utilizatorul poate fi la curent zilnic cu tot ce face Biblioteca pe Twitter, rețea sociala gratuita și de microblogging: http://twitter.com/BSU_Alecu_Russo prin postarea de mesaje scurte despre activitatea Bibliotecii, numite tweets (ciripit) pe pagina proprie care ajung imediat către rețeaua de utilizatori, promovarea site-ului web, servicii/ produse (avize, invitații, noutăți, expoziții on-line, publicații, videofilme).

YouTube Utilizatorul poate urmări ce se întâmplă la Bibliotecă pe YouTube, site web unde ei pot încărca și vizualiza videoclipuri: <http://www.youtube.com/user/libruniv> Biblioteca este prezentă în YouTube cu 43 video-filme: Universitatea de Stat „Alexu Russo” din Bălți - 65 de ani; Biblioteca Științifică - 65 de ani, „Săptămîna Accesului Deschis la Informație la Biblioteca Științifică”, „Zilele Onu la Biblioteca Științifică”, „Biblioteca și Utilizatorul în dialog 2.0: inovație și informație pentru toți” etc.

Slideshare oferă utilizatorului nostru un șir de comunicări științifice ale

bibliotecarilor, în cadrul reuniunilor științifice: <http://slideshare.net/libruniv>

Blogul Bibliotecii Este și el un spațiu relevant pentru noutăți, evenimente, postarea conținuturilor noi pentru utilizatori. Blogul Bibliotecii este o altă cale de a pune noi informații în sprijinul cercetării științifice, de a implica utilizatorii în evaluarea, comentarea și crearea de noi produse. Vizitând blogul, utilizatorul se poate informa, partaja informația, lasă comentarii: <http://bsubalti.wordpress.com>

Flickr Utilizatorul poate afla despre evenimentele organizate de Bibliotecă, poate partaja imagini vizitând cel mai mare depozit on-line de fotografii flickr: http://www.flickr.com/photos/bsu_balti/. Biblioteca este prezentă cu albumele: Săptămâna Accesului Deschis la Informație, Serviciile Bibliotecii, Zilele Informării, Formare profesională, Lansări de carte etc.

Wikipedia [http://ro.wikipedia.org/wiki/Biblioteca Științifică Universitară din Bălți](http://ro.wikipedia.org/wiki/Biblioteca_Științifică_Universitară_din_Bălți)



Accesul la informație rămâne scopul fundamental al bibliotecilor moderne și acest fapt va fundamenta strategiile noastre de dezvoltare. Creșterea surselor digitale și dezvoltarea tehnologiei informaționale va permite ca biblioteca să devină segmentul cel mai important în sistemul de informare universitară și va asigura calitatea procesului de instruire.

Referințe bibliografice:

1. BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ. Raport de activitate 2010. Univ. de Stat „Alec Russo”, Bibl. Șt., Centrul Managerial. Bălți, 2011. 174 p.
2. LUPU, Valentina; NOVAC, Petruța. Bibliotecarul de azi. **In:** *Biblioteca*, 2010, nr.8, pp. 240.
3. NEGURĂ, Adela. Informatizarea proceselor de bibliotecă. Practici Biblioteca 2.0 la UPS „Ion Creangă”. **In:** *Magazin Bibliologic*, 2010, nr. 1/2, pp. 69-74.
4. OSOIANU, Vera. „Biblioteca 2.0” - vector actual al biblioteconomiei. **In:** *Confluente Bibliologice*, 2010, nr. 1/4, pp. 54-68.
5. OSOIANU, Vera. Utilizatorul de bibliotecă 2.0: context, profil, tendințe = Пользователь 2.0: контекст, профиль, тенденции = The library 2.0 user: context, profile and trends **In:** *BiblioPolis*, 2010, nr. 4, pp. 17-28.
6. PLĂIEȘU-DVORNIC, Cristian. „Biblioteca 2.0” – o nouă tehnologie informațională pentru biblioteci. **In:** *Biblio Scientia*, 2009, nr. 1/2, pp. 108-110.
7. LIBRARY 2.0. [on-line] Disponibil pe Internet: <http://en.wikipedia.org/wiki/Library2.0>; <http://www.slideshare.net/cdbclub/modele-de-manifestare-a-fenomenului-utilizatorului-20-in-bibliotecile-lumii>; <http://www.slideshare.net/cdbclub/utilizatorul-20-tendințe-context>