

DIMENSIUNILE ETICII SERVIRII UTILIZATORULUI WEB 2.0

THE ETHICAL DIMENSIONS OF WEB 2.0 USER SERVICE

Ala LÎSÎI Ludmila RĂILEANU

In the article are presented web 2.0 applications and user preferences . Are reviewed web 2.0 services offering by the Scientific Library user support of study process. 2.0 items are highlighted on a library website. Provisions by IFLA to Internet are distinguished. The Scientific Library users education program and advanced stages of training are provided. Powers and duties of 2. 0. librarian are nominated.

Tehnologia informației schimbă rapid întreaga lume, creînd noi provocări și oportunități, contribuind la modernizarea serviciilor de informare a utilizatorilor. Generația netului integrează tehnologiile în tot ce face, îmbinînd lumea reală cu cea virtuală. Utilizatorii posttradiționaliști nu mai vor să fie simpli spectatori, ei doresc să contribuie și să comunice.

1. Utilizatorul Web 2.0 – Utilizatorul Internetului

Cine e Utilizatorul 2.0 ?

- Utilizatorul 2.0 este cel care folosește resursele si serviciile Bibliotecii 2.0
- Utilizatorul 2.0 aplică tehnologiile și instrumentele Web 2.0 pentru a crea conținuturi, a le evalua, a le posta, a le disemina, a participa, a se implica etc.
- Este nerăbdător să obțină informația curentă cît mai rapid, și în multe cazuri personalizată
- Deține abilități tehnice din ce în ce mai dezvoltate
- Se bazează pe cunoștințele proprii la evaluarea informației
- Solicită acces 24/7 la biblioteca fizică și virtuală
- Crede că Google rezolvă toate problemele
- Este mai puțin tolerant față de sistemele prost gîndite și speră ca experiențele Web 2.0 să devină norme

Preferințele utilizatorilor Internet din Moldova:

- Rețelele sociale
- Forumuri

- Anunțurile și magazinele din Internet
- Serviciile de e-mail
- Mass-media on-line, bloggerii

Preferințele utilizatorilor Internet din SUA:

- Serviciile de e-mail
- Utilizarea motoarelor de căutare pentru identificarea informației
- Accesarea știrilor
- Informații despre timp
- Informații despre un hobby ori interes
- **Ce vor utilizatorii Web 2.0?**
- Link-uri directe spre conținuturile on-line – format textual și media
- Conținuturi precum cuprinsul documentului, abstracte
- Rezultate relevante ale căutării
- Informații despre disponibilitatea documentului și cum poate fi obținut
- Căutarea simplă, folosind cuvântul-cheie însoțită de opțiunea unei căutări avansate

2. Ce servicii Web 2.0 oferă pentru Utilizatori Biblioteca Științifică?

Acces Internet. Conform datelor statistice în Bibliotecă anual sînt efectuate circa 45 mii sesiuni Internet, în Mediatecă circa 25 mii de accesări.

Cele mai solicitate motoare de căutare :

<http://ro.wikipedia.org>
www.google.ro/ru/md/com
<http://dexoline.ro>
<http://www.vocabular.ro>
<http://www.e-librarie.ro>
www.rambler.ro
www.youtube.com
www.edu.md

Elemente 2.0 pe site-ul Bibliotecii:

- Catalogul Web-Opac on-line
- Biblioteca digitală (electronică)
- Buletin Achiziții recente
- E-Pagina utilizatorului
- Bazele de date EBSCO Publishing
- E-Publicațiile Bibliotecii
- E-Resurse /Baze de date/Biblioteci/Surse de referințe
- Expoziții on-line / Achiziții recente/ Publicațiile profesorilor și a bibliotecarilor/ Tematice.

De asemenea Biblioteca comunică cu utilizatorul săi, difuzează / parta-

jează informații, conținuturi educaționale, servicii și produse pe Internet în cadrul: Blog-ului, Enciclopediei Wikipedia, Rețelelor de socializare: Facebook; Twitter; YouTube; Flickr; Slideshare.

Important e să învățăm utilizatorii cum să evalueze informația, pentru ca să devină percepți cu adevărat.

Utilizatorii sînt asistați cu competență astfel încît pot utiliza liber și confidențial, resursele de informare pentru care optează.

Bibliotecarii asigură sprijinul și resursele necesare utilizatorilor pentru a-i învăța să utilizeze Internetul și informațiile electronice eficient și efectiv.

Conform Manifestului IFLA pentru INTERNET :

- Bibliotecile și serviciile informaționale au responsabilitatea de a facilita și promova accesul public la informațiile de calitate și la mijloace de comunicare
- Utilizatorii trebuie instruiți pentru a avea abilitățile necesare pentru utilizarea informației
- Bibliotecarii trebuie să furnizeze informații corecte pentru utilizatori în vederea utilizării Internet-ului și a informațiilor electronice în mod eficient și efectiv
- Ei trebuie să susțină activ și să faciliteze accesul neabătut și impecabil la informațiile de calitate pentru utilizatori

În cadrul modulului Bazele Culturii Informației utilizatorii anului I, timp de 12 ore (6 seminare la secția zi; 3 seminare la secția cu frecvență redusă) și 12 ore -lucru independent sînt instruiți de către 15 bibliotecari – lectori. Anual se predau circa 600 ore. Sînt studiate temele:

- Internet în biblioteci
- Pagini WEB ale instituțiilor informaționale
- Pagina WEB a Bibliotecii Științifice a Universității de Stat „Alec Russo”
- Instrumente de informare privind resursele informaționale și documentare

Utilizatorii sînt instruiți:

- să opereze în rețeaua Internet;
- să cunoască serviciile oferite de Internet;
- să poată aplica programele de navigare în Internet;
- să poată naviga paginile web;
- să descarce și să salveze informația pe o pagină web;
- să acceseze eficient Internetul, elemente de Web 2,0 (bloguri, Wiki, rețele sociale), pagini web ale bibliotecilor; baze de date în sprijinul procesului didactic;
- să cunoască regulile de securitate în Internet;

- să navigheze pe pagina web a Bibliotecii;
- să acceseze catalogul on-line;
- să formuleze o cerere informațională;
- să propună achiziții noi de documente.

3. Bibliotecarul 2.0 – competențe și abilități

Cele mai importante caracteristici ale unui Bibliotecar 2.0 sînt:

- posedă instrumente Web 2.0;
- nu folosește tehnologiile de dragul tehnologiilor;
- adoptă rapid decizii relevante;
- caută informații și noutăți care pot avea impact pentru serviciile viitoare ale bibliotecii;
- conștientizează că viitorul bibliotecii va depinde de faptul cum utilizatorii vor crea, vor consuma și vor accesa conținuturi.

Meredith Farkas consideră că Bibliotecarul 2.0 trebuie să dețină următoarele abilități:

- să înțeleagă utilizatorii;
- să nu se teamă de riscuri;
- să fie bine informat;
- să fie agil;
- să comunice eficient;
- să fie capabil de a analiza critic tehnologiile și serviciile noi;
- să adreseze întrebări;
- să construiască rețele;
- să creeze parteneriate.

David Lee King a postat pe blogul personal o listă de competențe și abilități pentru Bibliotecarul 2.0:

- să fie familiarizat cu rețelele sociale (Facebook, Twitter, Flickr, YouTube etc.);
- să scrie și să editeze un post pe un blog;
- să adauge fotografii și videoclipuri pentru un post de blog;
- să încorporeze un widget pe bloguri sau să la posteze pe paginile personale din rețele sociale;
- să creeze, încarce, editeze și să redacteze fotografii, videoclipuri, podcast-uri, și screencast-uri;
- să utilizeze și să explice RSS;
- să modifice un avatar;
- să dețină competențe de bază pentru editarea în formatul HTML.

David Lee King a menționat că una din cele mai importante abilități este abilitatea de a prezenta activitatea bibliotecii prin diverse mijloace: scrise, foto,

audio și video.

În comentariu la această listă de competențe David Lee King a remarcat că ar putea fi adăugată și abilitatea ca Bibliotecarul 2.0 să aibă cunoștințe elementare despre dreptul de autor.

Codul etic al bibliotecarilor din Republica Moldova rămâne actual și în era tehnologiilor informaționale:

- Bibliotecarul nu este responsabil pentru urmările utilizării informației de către beneficiari, dar are datoria morală de a preveni folosirea acesteia în scopuri dăunătoare societății
- Bibliotecarul asigură respectarea dreptului fiecărui beneficiar la confidențialitate asupra informației solicitate și utilizate și a datelor personale
- Bibliotecarul contribuie la formarea informațională a beneficiarului, încurajându-l și sprijinindu-l în procesul de instruire continuă

În Bibliotecă, în cadrul programului de formare profesională continuă bibliotecarii sînt pregătiți pentru competențele 2.0. Anual sînt organizate 15 activități: ateliere, traininguri, workshopuri, mese rotunde în cadrul Modulului Tehnologii la subiectele: Programul Word, Programul PowerPoint; Tehnologii Internet; Tehnologii Web 2.0; Biblioteca 2.0.

Concluzii

- Crearea imaginii unei instituții depinde în mare măsură de etica profesională și cultura comunicării.
- Anume de angajați depinde atmosfera de lucru și eficiența activității.
- Toți sîntem apreciați și evaluați pentru calitățile noastre umane și profesionale.
- De bunăvoința noastră depinde imaginea pe care și-o creează utilizatorii despre noi și instituția în care activăm, iar cultura acestei instituții e definită de atitudinea noastră față de muncă și statutul profesional.

Referințe bibliografice:

1. *Anul 2011 - anul Utilizatorului* [on-line][citat 12.10.2011]. Disponibil pe Internet: www.clubbib.wordpress.com/2011/.../anul-2011-anul-utilizatorului/
2. BAZELE CULTURII INFORMAȚIONALE : curs universitar [on-line] [citat 10.10.2011. Disponibil pe Internet:http://libruniv.usb.md/publicatie/cultinf/baz_cult_inf.pdf
3. BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ. Raport de activitate 2010. Coord. E.

- Harconița (red.). Red. L. Mihaluța, E. Stratan. Bălți, 2011. 174 p.
4. CE PREFERINȚE AU UTILIZATORII INTERNETULUI DIN MOLDOVA [on-line] [citată 12.10.2011]. Disponibil pe Internet:<http://totul.md/ro/expertitem/618.html>
 5. CODUL ETIC A BIBLIOTECARULUI DIN REPUBLICA MOLDOVA [on-line] [citată 11.10.2011]. Disponibil pe Internet: http://www.abrm.md/menu1_5.html
 6. CURRICULUM LA DISCIPLINA ”Tehnologii informaționale și comunicaționale” [on-line] [citată 11.10.2011]. Disponibil pe Internet: <http://libruniv.usb.md/publicatie/cultinf/curriculum.pdf>
 7. Eros, Maria. Dimensiunile eticii servirii beneficiarilor [on-line] [citată 11.10.2011]. Disponibil pe Internet: http://www.library.utm.md/lucrari/.../Dimensiunile_eticii_servirii_utilizator_DS.pdf
 8. MANIFESTUL IFLA PENTRU INTERNET [on-line] [citată 11.10.2011]. Disponibil pe Internet: http://www.abrm.md/files/doc_04.pdf
 9. OSOIANU, Vera. Utilizatorul 2.0: Context.Profil.Tendențe [on-line] [citată 10.10.2011]. Disponibil pe Internet:<http://www.slideshare.net/cdbclub/utilizatorul-20-tendinte-context>
 10. *Științe psihopedagogice, ale naturii, reale. Artă. Sala de lectură nr. 3 : Ghidul Utilizatorului* [on-line] [citată 02.05.2012]. Disponibil pe Internet: <http://libruniv.usb.md/publicatie/ghiduri/sl3.pdf>
 11. ȚURCAN NELLY. *Bibliotecarul 2.0. Competențe și abilități pentru Biblioteca 2.0* [on-line] [citată 11.10.2011]. Disponibil pe Internet: <http://www.bnrm/publicatii/files/vio/bibliotecarul2-articol.doc>