

## **Tehnologii și abordări noi în biblioteci**

---

### ***Provocarea Facebook pentru bibliotecile publice din România***

#### **Dr. Octavia-Luciana Madge**

Colectivul de Științe ale Informării și Documentării

Facultatea de Litere, Universitatea din București

E-mail: octavialuciana@yahoo.com

#### **Laura Coșerea**

Specializarea Științe ale Informării și Documentării

Facultatea de Litere, Universitatea din București

E-mail: laura.cosereaa@gmail.com

*Dr. Octavia-Luciana Madge este conferențiar la Universitatea din București, Facultatea de Litere, Colectivul de Științe ale Informării și Documentării. Predă cursurile managementul cunoașterii, utilizatorii de informații, servicii de referințe și managementul calității în transferul de informații. Interesele sale actuale de cercetare sunt bibliotecile universitare și comportamentul utilizatorilor în procesul de căutare și regăsire a informației.*

*Laura Coșerea a absolvit specializarea Științe ale Informării și Documentării din cadrul Facultății de Litere a Universității din București. Domeniile sale de interes sunt noile tehnologii și aplicarea acestora în biblioteci și serviciile de informare.*

#### **Rezumat**

Rețelele sociale și-au câștigat rapid un loc în viața noastră și în activitatea multor organizații și instituții publice și private. La nivelul bibliotecilor, rețelele sociale și-au demonstrat utilitatea și rolul în calitate de instrumente de marketing pentru o mai bună comunicare cu utilizatorii. Bibliotecile publice din România au cunoscut în ultimul timp transformări mari în ceea ce privește modul de abordare a relației cu utilizatorii și îmbunătățirea activității lor. Au lansat, de asemenea, o serie de noi servicii pentru a răspunde nevoilor comunității pe care o servesc și pentru a atrage noi utilizatori. Implementarea și utilizarea de noi aplicații precum rețelele de socializare online, mai

exact Facebook, a fost una dintre aceste dezvoltări recente. Această lucrare analizează modul în care rețelele sociale sunt utilizate la nivelul bibliotecilor publice din România prin exemplul a trei biblioteci publice mari și a modului în care aceste biblioteci își promovează serviciile prin intermediul rețelei Facebook.

**Cuvinte cheie:** biblioteci publice, servicii de bibliotecă, comunicare, utilizatori, Facebook, rețele sociale, România

## **Introducere**

În contextul evoluțiilor bazate pe noile tehnologii schimbările care au loc în comportamentul utilizatorilor în ceea ce privește accesul la informații determină bibliotecile de toate tipurile să se adapteze la așteptările de interactivitate ale publicului.

Accesarea zilnică a site-urilor rețelelor sociale și comunicarea prin intermediul acestora a devenit un obicei pentru mulți dintre noi și dacă luăm exemplul rețelei Facebook, putem vorbi de milioane de oameni care folosesc această aplicație. Un bun instrument de marketing și o bună modalitate de a afla mai multe despre utilizatori (1), în ultimul timp Facebook s-a dovedit a fi, de asemenea, unul din mijloacele preferate de furnizare a informației și de comunicare cu utilizatorii pentru multe biblioteci, în special pentru cele publice.

## **Facebook în lumea bibliotecilor**

Facebook a fost lansat în 2004 ca o aplicație destinată să pună în contact studenții de la Universitatea Harvard; a avut un milion de utilizatori până la sfârșitul aceluși an și, în 2006, atunci când înregistrarea în această rețea a fost deschisă publicului larg, a atins un număr de 12 milioane de utilizatori. În prezent, acesta este cel mai utilizat site de socializare pentru oameni și organizații.

Bibliotecile au înțeles potențialul rețelelor sociale precum Facebook, MySpace și altele pentru comunicarea cu utilizatorii și pentru o mai bună interacțiune cu ei. Ahorny (2) consideră prezența rețelelor sociale în lumea bibliotecilor ca fiind o provocare și într-o analiză a utilizării rețelei Facebook de către bibliotecile publice și universitare americane a constatat că ambele tipuri de biblioteci îl folosesc în scopul de a furniza informații utilizatorilor, în cazul bibliotecilor publice în principal informații despre diferite activități, iar în cazul bibliotecilor universitare informații despre colecții.

În afară de a fi "o resursă globală pentru localizarea și conectarea cu oamenii", Facebook prezintă, conform lui Neo & Calvert (3), care au investigat aspecte privind adoptarea sa în bibliotecile publice din Noua Zeelandă, multe alte beneficii privind procesul de predare, colaborarea, comunicarea cu utilizatorii și consolidarea relației cu comunitatea servită. Aceiași autori arată că avantajele adoptării Facebook depășesc dezavantajele.

Phillip (4) consideră că Facebook este "în mod fundamental despre relații", iar unele dintre caracteristicile sale, cum ar fi rapiditatea, caracterul informal și

interactivitatea sunt percepute ca oportunități de a dezvolta și de a îmbunătăți relațiile cu utilizatorii.

Mergând dincolo de simpla creare a contextului pentru o mai bună comunicare și interacțiune cu utilizatorii, Facebook este, de asemenea, o modalitate bună de a afla despre nevoile, preferințele și așteptările utilizatorilor. (5)

### **Bibliotecile publice din România**

Bibliotecile publice din România par să fi înțeles în ultima vreme că inovația în toate formele sale este cheia pentru succes și că, pentru a răspunde nevoilor actuale și preferințelor utilizatorilor, dezvoltarea relației bibliotecă-comunitate necesită cea mai mare atenție. În acest scop, noile aplicații care facilitează comunicarea și interacțiunea cu utilizatorii reprezintă unul din răspunsurile căutate.

Ultimul deceniu s-a dovedit a fi o perioadă plină de schimbări pentru bibliotecile publice din România, iar transformarea și modernizarea serviciilor oferite utilizatorilor descriu cel mai bine evoluția lor recentă. Accesul la calculatoare și la Internet este posibil acum în toate bibliotecile publice prin intermediul Biblionet. Acest program dezvoltat în parteneriat de către IREX, Asociația Națională a Bibliotecarilor și Bibliotecilor Publice din România (ANBPR), autoritățile locale și naționale și bibliotecile din întreaga țară a urmărit să ofere acces liber la informație pentru utilizatorii bibliotecilor publice din România. Programul a avut patru componente: "facilitarea accesului public la informație, pregătirea bibliotecarilor din bibliotecile publice, promovarea valorii bibliotecilor pentru comunități și asigurarea sprijinului guvernamental". (6)

Pe lângă furnizarea de noi servicii pentru public, în ultimii ani au fost observate la nivelul bibliotecilor publice din România o lărgire și îmbunătățire a cunoștințelor și abilităților bibliotecarilor și, de asemenea, o extindere a colaborărilor. Acestea sunt aspecte care contribuie la satisfacerea noilor așteptări și nevoi ale utilizatorilor.

Implementarea și utilizarea de noi aplicații precum rețelele sociale online, mai exact rețeaua Facebook, este una dintre dezvoltările recente din bibliotecile publice din România.

### **Bibliotecile publice din România pe Facebook**

Cea mai bună cale de a ilustra modul în care rețelele sociale, mai precis Facebook, sunt utilizate de bibliotecile publice din România este prin exemple concrete, și în acest scop am ales trei biblioteci publice mari din diferite zone ale țării, pentru o scurtă analiză a paginii lor de Facebook. Aceste biblioteci sunt Biblioteca Județeană "Gheorghe Asachi" din Iași, Biblioteca Județeană "Ion Heliade Rădulescu" din Dâmbovița și Biblioteca Județeană "Octavian Goga" din Cluj.

Am accesat site-urile acestor trei biblioteci și paginile lor de Facebook. Am verificat întâi dacă au pictograma Facebook pe site-ul lor și, dacă printr-un clic pe aceasta vizitatorii sunt direcționați către pagina de Facebook a bibliotecii. Apoi am verificat anul în care a fost creată pagina de Facebook. Activitatea de pe "Wall" (anunțuri pentru

utilizatori, evenimente organizate de bibliotecă, postarea de fotografii etc.) a fost, de asemenea, examinată.

Toate cele trei biblioteci au pictograma Facebook pe site-urile lor și oferă informații de contact pe paginile de Facebook (adresă, telefon, e-mail, site web etc.). Prima prezentă pe Facebook a fost Biblioteca Județeană "Octavian Goga" din Cluj. Aceasta și-a creat pagina pe 7 aprilie 2010, apoi a urmat Biblioteca Județeană "Gheorghe Asachi" din Iași pe 11 octombrie 2011, urmată de Biblioteca Județeană "Ion Heliade Rădulescu" din Dâmbovița pe 8 decembrie 2011. Aceste trei biblioteci folosesc "Wall-ul" în scopuri promoționale, cum ar fi promovarea de evenimente și activități și postarea de fotografii.

Activitatea Bibliotecii Județene "Gheorghe Asachi" din Iași (7) este diversă, biblioteca postează în mod regulat pe pagina sa informații despre proiecte și programe culturale, vizite la alte biblioteci din județ, activități și dezbateri județene și naționale, cursuri de limbi străine, ateliere de dezvoltare profesională, proiecții de film etc. Fiind o bibliotecă publică, se adresează tuturor categoriilor sociale și profesionale. Pagina sa are 1.273 de aprecieri.

Biblioteca Județeană "Octavian Goga" din Cluj (8) postează informații despre programe europene, concursuri, evenimente județene la care oamenii de toate vârstele pot participa. În acest fel se oferă cetățenilor posibilitatea de a primi diverse informații. Biblioteca desfășoară un program de orientare în carieră pentru elevii de liceu, program organizat împreună cu Biblionet și TechSoup România. Programul prevede sesiuni de ateliere publice online, în scopul de a oferi elevilor informații actuale cu privire la piața forței de muncă. Această bibliotecă organizează, de asemenea, un atelier de lucru care se adresează în mod special bibliotecarilor și persoanelor din lumea universitară: studenți, masteranzi, doctoranzi, cadre didactice. Biblioteca îndeamnă utilizatorii de pe pagina de Facebook să se înscrie la acest atelier, dacă ei se încadrează în categoriile menționate. Pagina are 1.730 de aprecieri.

Postările Bibliotecii Județene "Ion Heliade Rădulescu" Dâmbovița (9) sunt despre concursuri de creație literară, lansări de carte, întâlniri cu scriitori, festivaluri, concursuri culturale și educaționale, decernări de premii. Această bibliotecă se concentrează pe concursuri literare, dezbateri literare, simpozioane și lansări de carte, ceea ce reprezintă o modalitate bună de a atrage utilizatori, deoarece concursurile sunt de interes general și implică premii interesante. Un exemplu este Concursul Național de Literatură "Moștenirea Văcăreștilor", organizat de Centrul Județean de Cultură Dâmbovița împreună cu Societatea Scriitorilor Târgovișteni și Complexul Muzeal Național "Curtea Domnească", cu sprijinul Uniunii Scriitorilor din România. Acest concurs de creație are patru secțiuni (poezie, proză scurtă, eseu și teatru scurt), ajungând în prezent la a paisprezecea ediție. Utilizatorii de pe Facebook ai bibliotecii par foarte interesați de acest concurs, ei făcând trimiteri la această pagina pe propriile profiluri. Pagina de Facebook a bibliotecii are 430 de aprecieri.

Spre deosebire de celelalte biblioteci, Biblioteca Județeană "Gheorghe Asachi" din Iași are o mai mare colaborare cu utilizatorii. La o simplă analiză a paginii sale de Facebook, se observă că utilizatorii sunt interesați de activitățile bibliotecii, având în vedere comentariile lor la fiecare postare făcută de bibliotecă.

Aceste trei biblioteci publice își promovează activitatea prin postări frecvente, încercând astfel să atragă utilizatorii spre serviciile, activitățile și evenimente pe care le organizează. Se poate observa dorința de a inova, de a aborda comunitatea și de a atrage mai mulți utilizatori în cazul tuturor celor trei biblioteci. Concursurile par să capteze cel mai mult atenția utilizatorilor. Datele indică faptul că site-urile web ale acestor trei biblioteci sunt mai puțin accesate decât paginile lor de Facebook. Explicația poate fi că pe Facebook utilizatorii își pot exprima opiniile și pot comenta cu alți utilizatori cu privire la informațiile postate de bibliotecă.

Putem trage concluzia, pe baza acestei scurte analize și în urma accesării și studierii paginilor de Facebook, că cele trei biblioteci știu cum să profite de oportunitățile oferite de această rețea socială pentru o mai bună comunicare cu utilizatorii lor și pentru o mai intensă promovare a serviciilor și a activităților culturale și educative pe care le oferă. Facilitățile de interacțiune nu sunt utilizate de cele trei biblioteci prea mult, chiar dacă utilizatorii din România par a dori o comunicare și o interacțiune mai mare cu biblioteca prin intermediul rețelei Facebook.

### **Concluzii**

Bibliotecile publice din România analizate în acest articol și-au creat pagini pe Facebook și acest lucru s-a dovedit a fi o schimbare apreciată de utilizatori. Pentru biblioteci beneficiile constau mai ales în faptul că ajung la comunitatea lor mai ușor prin această modalitate alternativă și pot îmbunătăți vizibilitatea serviciilor și activităților culturale oferite.

Acest scurt studiu poate reprezenta un punct de plecare pentru o analiză mai adâncă a prezenței bibliotecilor publice din România pe site-urile de socializare.

### **Referințe bibliografice**

- (1) MILLER, Sarah Elizabeth; JENSEN, Lauren A. Connecting and Communicating with Students on Facebook. În: *Computers in Libraries*, 27, 8, 2011, p. 18-22.
- (2) AHARONY, Noa. Facebook use in libraries: an exploratory analysis. În: *Aslib Proceedings*, 64, 4, 2012, p. 358-372.
- (3) NEO, Emily; CALVERT, Philip J. Facebook and the diffusion of innovation in New Zealand public libraries. În: *Journal of Librarianship and Information Science*, 44, 4, 2012, p. 227-237.
- (4) PHILLIPS, N. K. Academic Library Use of Facebook: Building Relationships with Students. În: *The Journal of Academic Librarianship*, 37, 6, 2011, p. 512-522.
- (5) RIZA AYU, A. R.; ABRIZAH, A. Do you Facebook? Usage and applications of Facebook pages among academic libraries in Malaysia. În: *The International Information & Library Review*, 43, 2011, p. 239-249.
- (6) *Biblionet*. 2014. [Online]. [Accesat 3 martie 2014]. Disponibil la: <http://www.biblionet.ro/show/index/k/30/lang/ro>

- (7) *Biblioteca Județeană "Gheorghe Asachi" Iași*. 2014. [Online]. [Accesat 3 martie 2014]. Disponibil la: <https://www.facebook.com/BibliotecaJudeteanaIasi>
- (8) *Biblioteca Județeană "Octavian Goga" Cluj*. 2014. [Online]. [Accesat 3 martie 2014]. Disponibil la: <https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Jude%C5%A3ean%C4%83-Octavian-Goga-Cluj/115627035114972>
- (9) *Biblioteca Județeană "Ion Heliade Rădulescu" Dâmbovița*. 2014. [Online]. [Accesat 3 martie 2014]. Disponibil la: <https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Judeteana-Ion-Heliade-Radulescu-Dambovita/202200653195423>