Tehnologii şi abordări noi în biblioteci

Provocarea Facebook pentru bibliotecile publice din România

Dr. Octavia-Luciana Madge
Colectivul de Ştiinţe ale Informării şi Documentării
Facultatea de Litere, Universitatea din Bucureşti
E-mail: octavialuciana@yahoo.com

Laura Coşerea
Specializarea Ştiinţe ale Informării şi Documentării
Facultatea de Litere, Universitatea din Bucureşti
E-mail: laura.cosereaa@gmail.com

Dr. Octavia-Luciana Madge este conferenţiar la Universitatea din Bucureşti, Facultatea de Litere, Colectivul de Ştiinţe ale Informării şi Documentării. Predă cursurile managementul cunoaşterii, utilizatorii de informaţii, servicii de referinţe şi managementul calităţii în transferul de informaţii. Interesele sale actuale de cercetare sunt bibliotecile universitare şi comportamentul utilizatorilor în procesul de căutare şi regăsire a informaţiei.

Laura Coşerea a absolvit specializarea Ştiinţe ale Informării şi Documentării din cadrul Facultăţii de Litere a Universităţii din Bucureşti. Domeniile sale de interes sunt noile tehnologii şi aplicarea acestora în biblioteci şi serviciile de informare.

Rezumat

Reţelele sociale şi-au câştigat rapid un loc în viaţa noastră şi în activitatea multor organizaţii şi instituţii publice şi private. La nivelul bibliotecilor, reţelele sociale şi-au demonstrat utilitatea şi 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 priveşte modul de abordare a relaţiei cu utilizatorii şi îmbunătăţirea activităţii lor. Au lansat, de asemenea, o serie de noi servicii pentru a răspunde nevoilor comunităţii pe care o servesc şi pentru a atrage noi utilizatori. Implementarea şi utilizarea de noi aplicaţii precum reţelele de socializare online, mai

BDD-A27048 © 2014 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 03:08:36 UTC)

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 şi a modului în care aceste biblioteci îşi 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 priveşte accesul la informații determină bibliotecile de toate tipurile să se adapteze la aşteptările de interactivitate ale publicului.

Accesarea zilnică a site-urilor rețelelor sociale şi comunicarea prin intermediul acestora a devenit un obicei pentru mulți dintre noi şi dacă luăm exemplul rețelei Facebook, putem vorbi de milioane de oameni care folosesc această aplicație. Un bun instrument de marketing şi 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 şi 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 sfârşitul acelui an şi, 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 şi organizații.

Bibliotecile au înțeles potențialul rețelelor sociale precum Facebook, MySpace şi altele pentru comunicarea cu utilizatorii şi pentru o mai bună interacțiune cu ei. Ahorny (2) consideră prezența rețelelor sociale în lumea bibliotecilor ca fiind o provocare şi într-o analiză a utilizării rețelei Facebook de către bibliotecile publice şi 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 şi 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 şi consolidarea relației cu comunitatea servită. Aceiaşi autori arată că avantajele adoptării Facebook depăşesc dezavantajele.

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

BDD-A27048 © 2014 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 03:08:36 UTC)

interactivitatea sunt percepute ca oportunităţi de a dezvolta şi de a îmbunătăţi relaţiile cu utilizatorii.

Mergând dincolo de simpla creare a contextului pentru o mai bună comunicare şi interacţiune cu utilizatorii, Facebook este, de asemenea, o modalitate bună de a afla despre nevoile, preferinţele şi aşteptările utilizatorilor. (5)

Bibliotecile publice din România

Bibliotecile publice din România par să fi înţeles în ultima vreme că inovaţia în toate formele sale este cheia pentru succes şi că, pentru a răspunde nevoilor actuale şi preferinţelor utilizatorilor, dezvoltarea relaţiei bibliotecă-comunitate necesită cea mai mare atenţie. În acest scop, noile aplicaţii care facilitează comunicarea şi interacţiunea 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 şi modernizarea serviciilor oferite utilizatorilor descriu cel mai bine evoluţia lor recentă. Accesul la calculatoare şi la Internet este posibil acum în toate bibliotecile publice prin intermediul Biblionet. Acest program dezvoltat în parteneriat de către IREX, Asociaţia Naţională a Bibliotecarilor şi Bibliotecilor Publice din România (ANBPR), autorităţile locale şi naţionale şi bibliotecile din întreaga ţară a urmărit să ofere acces liber la informaţie pentru utilizatorii bibliotecilor publice din România. Programul a avut patru componente: "facilitarea accesului public la informaţie, pregătirea bibliotecarilor din bibliotecile publice, promovarea valorii bibliotecilor pentru comunităţi şi 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 şi îmbunătăţire a cunoştinţelor şi abilităţilor bibliotecarilor şi, de asemenea, o extindere a colaborărilor. Acestea sunt aspecte care contribuie la satisfacerea noilor aşteptări şi nevoi ale utilizatorilor.

Implementarea şi utilizarea de noi aplicaţii precum reţelele sociale online, mai exact reţeaua 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 reţelele sociale, mai precis Facebook, sunt utilizate de bibliotecile publice din România este prin exemple concrete, şi în acest scop am ales trei biblioteci publice mari din diferite zone ale ţării, pentru o scurtă analiză a paginii lor de Facebook. Aceste biblioteci sunt Biblioteca Judeţeană "Gheorghe Asachi" din Iaşi, Biblioteca Judeţeană "Ion Heliade Rădulescu" din Dâmboviţa şi Biblioteca Judeţeană "Octavian Goga" din Cluj.

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

BDD-A27048 © 2014 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 03:08:36 UTC)

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 şi oferă informaţii de contact pe paginile de Facebook (adresă, telefon, e-mail, site web etc.). Prima prezentă pe Facebook a fost Biblioteca Judeţeană "Octavian Goga" din Cluj. Aceasta şi-a creat pagina pe 7 aprilie 2010, apoi a urmat Biblioteca Judeţeană "Gheorghe Asachi" din Iaşi pe 11 octombrie 2011, urmată de Biblioteca Judeţeană "Ion Heliade Rădulescu" din Dâmboviţa pe 8 decembrie 2011. Aceste trei biblioteci folosesc "Wall-ul" în scopuri promoţionale, cum ar fi promovarea de evenimente şi activităţi şi postarea de fotografii.

Activitatea Bibliotecii Judeţene "Gheorghe Asachi" din Iaşi (7) este diversă, biblioteca postează în mod regulat pe pagina sa informaţii despre proiecte şi programe culturale, vizite la alte biblioteci din judeţ, activităţi şi dezbateri judeţene şi naţionale, cursuri de limbi străine, ateliere de dezvoltare profesională, proiecţii de film etc. Fiind o bibliotecă publică, se adresează tuturor categoriilor sociale şi profesionale. Pagina sa are 1.273 de aprecieri.

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

Postările Bibliotecii Judeţeane "Ion Heliade Rădulescu" Dâmboviţa (9) sunt despre concursuri de creaţie literară, lansări de carte, întâlniri cu scriitori, festivaluri, concursuri culturale şi educaţionale, decernări de premii. Această bibliotecă se concentrează pe concursuri literare, dezbateri literare, simpozioane şi lansări de carte, ceea ce reprezintă o modalitate bună de a atrage utilizatori, deoarece concursurile sunt de interes general şi implică premii interesante. Un exemplu este Concursul Naţional de Literatură "Moştenirea Văcăreştilor", organizat de Centrul Judeţean de Cultură Dâmboviţa împreună cu Societatea Scriitorilor Târgovişteni şi Complexul Muzeal Naţional "Curtea Domnească", cu sprijinul Uniunii Scriitorilor din România. Acest concurs de creaţie are patru secţiuni (poezie, proză scurtă, eseu şi teatru scurt), ajungând în prezent la a paisprezecea ediţie. Utilizatorii de pe Facebook ai bibliotecii par foarte interesaţi 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 Judeţeană "Gheorghe Asachi" din Iaşi are o mai mare colaborare cu utilizatorii. La o simplă analiză a paginii sale de Facebook, se observă că utilizatorii sunt interesaţi de activităţile bibliotecii, având în vedere comentariile lor la fiecare postare făcută de bibliotecă.

BDD-A27048 © 2014 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 03:08:36 UTC)

Aceste trei biblioteci publice îşi promovează activitatea prin postări frecvente, încercând astfel să atragă utilizatorii spre serviciile, activităţile şi evenimente pe care le organizează. Se poate observa dorinţa de a inova, de a aborda comunitatea şi de a atrage mai mulţi utilizatori în cazul tututor celor trei biblioteci. Concursurile par să capteze cel mai mult atenţia utilizatorilor. Datele indică faptul că site-urile web ale acestor trei biblioteci sunt mai puţin accesate decât paginile lor de Facebook. Explicaţia poate fi că pe Facebook utilizatorii îşi pot exprima opiniile şi pot comenta cu alţi utilizatori cu privire la informaţiile postate de bibliotecă.

Putem trage concluzia, pe baza acestei scurte analize şi în urma accesării şi studierii paginilor de Facebook, că cele trei biblioteci ştiu cum să profite de oportunităţile oferite de această reţea socială pentru o mai bună comunicare cu utilizatorii lor şi pentru o mai intensă promovare a serviciilor şi a activităţilor culturale şi educative pe care le oferă. Facilităţile de interacţiune nu sunt utilizate de cele trei biblioteci prea mult, chiar dacă utilizatorii din România par a dori o comunicare şi o interacţiune mai mare cu biblioteca prin intermediul reţelei Facebook.

Concluzii

Bibliotecile publice din România analizate în acest articol şi-au creat pagini pe Facebook şi 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 uşor prin această modalitate alternativă şi pot îmbunătăţi vizibilitatea serviciilor şi activităţilor culturale oferite.

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

Referinţe 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

BDD-A27048 © 2014 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 03:08:36 UTC)

(7) *Biblioteca Județeană "Gheorghe Asachi" Iaşi*. 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

BDD-A27048 © 2014 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 03:08:36 UTC)