

## **Noi servicii de biblioteca pentru utilizatorul modern**

### **New library services for the new age user**

#### **Abstract**

The library and web 2.0 are two techno-social entities of which trajectories cross their ways. Web 2.0 is a term describing the trend in the use of World Wide Web technology and web design that aims to enhance creativity, information sharing and collaboration. This article suggests that web 2.0 will have substantial implications for libraries. In this paper, web 2.0 applications, which can be use in libraries, are identified, specifically addressing how wikis and RSS feeds can improve the access to library's collections.

This approach may constitute an impulse, addressed to libraries, in order to explore the possibilities and opportunities offered by web 2.0, as well as a starting point towards the on-line services' transformation, offered by the libraries, into interactive ones, based on an active and constant communication with the new age users.

Biblioteca si web 2.0 sunt doua entitati tehnico-sociale ale caror traiectorii se intersecteaza. Web 2.0 este un termen ce descrie noile tendinte in designul paginilor web si in folosirea tehnologiilor world wide web. Adoptarea acestor noi tehnologii faciliteaza colaborarea si partajarea informatiilor intr-un mediu deschis creativitatii. In prezentul articol sunt enumerate aplicatiile web 2.0 care pot fi exploatate in biblioteci, cu o prezentare mai amanuntita a wiki-urilor si a RSS-urilor.

Exemplele de utilizare a aplicatiilor de tip wiki si RSS, identificate si enumerate, se doresc a constitui un impuls, adresat bibliotecilor, in vederea explorarii posibilitatilor si oportunitatilor oferite de resursa actuala, numita web 2.0, precum si un punct de plecare spre transformarea serviciilor on-line oferite de biblioteci in servicii interactive, bazate pe o comunicare constant activa cu noua generatie de utilizatori.

#### **Keywords**

Web 2.0, Wiki, RSS, Library, content management

#### **Cuvinte cheie**

Web 2.0, Wiki, RSS, Biblioteca, managementul continutului

Ascensiunea celei de-a doua generatii a web-ului, cunoscuta ca web 2.0, a facut posibila, prin intermediul aplicatiilor caracteristice, cunoscute si sub genericul de software-uri sociale, o explozie in comunicare, participare, colaborare si interactiune. **Web 2.0 este un web social** ce reflecta un mod cu totul nou, aparte, in care relationam in cadrul universului digital. Web 2.0 este un spatiu al dialogului, al comunicatiei multi-senzoriale, un web centrat pe utilizator

Web 2.0, un concept initiat de organizatia O'Reilly Media in 2003 si popularizat in cadrul conferintei Web 2.0 din 2004, se refera la o a doua generatie de comunitati bazate pe web si servicii gazduite, unde este facilitata colaborarea si partajarea intre utilizatori. Desi termenul sugereaza o noua versiune a World Wide Web, nu se refera la o actualizare a specificatiilor tehnice ale Web-ului, ci la schimbari ale modului in care dezvoltatorii software si utilizatorii finali folosesc web-ul ca platforma. Companiile, serviciile si tehnologiile, analizate in prezentarea argumentatiei de catre O'Reilly (1), aveau toate ceva in comun: erau interactive, dinamice iar linia de demarcatie intre crearea si consumul de informatie in acest mediu colaborativ era estompata (utilizatorii erau, in aceeasi masura, creatori si consumatori de continut, web-ul nu era folosit ca o colectie de texte publicate, nu era o suma de monologuri ci era un web al dialogului, al comunicatiei multi-senzoriale, era un web centrat pe utilizator intr-un mod cum nu mai fusese niciodata).

Elementele pe care O'Reilly le considera principii cheie ale aplicatiilor web 2.0 au fost enuntate, pe scurt, astfel:

- web-ul ca platforma;
- forta propulsoare a sistemului sunt datele;
- efectele retelei create de o arhitectura bazata pe participare;
- inovatie in asamblarea sistemelor si paginilor, rezultata prin extragerea si compunerea caracteristicilor aplicatiilor dezvoltatorilor independenti (asemanator open-source);
- modele business simpliste, activate prin continut si servicii – sfarsitul componentelor beta ale softurilor.

Principalele aplicatii, existente la acest moment, care marcheaza existenta web 2.0 sunt urmatoarele:

- blog-urile
- feed-urile (RSS)
- wiki-urile
- tag-urile (social bookmarks)
- API-urile (interfete pentru programarea aplicatiilor)

De-a lungul a doar cativa ani, efectul web 2.0 a captat atentia persoanelor fizice, a organizatiilor publice sau private. Web 2.0 ofera:

- posibilitatea utilizatorilor de a accesa, configura si recombina usor informatiile, prin intermediul unor mecanisme usor de manuit;
- interactivitate;
- o valoare crescuta a intregului, rezultat al colaborarii.

In paralel cu termenul web 2.0 este folosit si cel de software social. Acest termen este preferat pentru a descrie serviciile din cadrul noului web, servicii care sunt orientate pe comunicarea dintre indivizi.

## Bibliotecile publice romanesti in etapa web 1.0

Bibliotecile publice romanesti si-au facut simtita prezenta in Internet prin intermediul paginilor web proprii. Aceasta etapa a diversificarii serviciilor oferite de biblioteci a presupus publicarea de informatii, in general „stative”, ce nu necesita eforturi de comunicare permanenta din partea bibliotecilor. Majoritatea informatiilor oferite sunt de genul: istoricul bibliotecilor, organizare, structura, conditii de acces, program de lucru.

Incerari de apropiere de utilizator si de comunicare on-line permanenta cu acesta au fost facute prin implementarea serviciului „intrebabiblioteca”, serviciu ce raspunde, in general, solicitarilor simple de informare, care necesita un raspuns succint, solicitari care necesita o cercetare bibliografica, dar fara aprofundarea domeniului. Comunicarea permanenta cu utilizatorul are loc in mod sincron sau asincron, prin intermediul serviciilor de mesagerie instant sau de posta electronica.

Principalul instrument accesat pe pagina unei biblioteci este Catalogul on-line (OPAC-ul).

Din punct de vedere al usability, OPAC-ul (Online Public Acces Catalogue), generat de majoritatea soft-urilor de biblioteca, exploatate in bibliotecile publice romanesti, se prezinta astfel:

- este greoi, are un aer „demodat”, nu este caracterizat de simplitatea ceruta de utilizatori;
- utilizatorul este obligat sa caute informatia, nu sunt permise raspunsuri de genul: cautari preferate, verificari de termeni;
- rezultatele interogarilor sunt afisate dupa diverse criterii (anul aparitiei, data catalogarii, alfabetic) dar nu dupa relevanta lor. Rezultatele interogarilor, de cele mai multe ori, constau in liste de inregistrari similare sau identice;
- nu exista un serviciu dinamic de recomandari facute, utilizatorul putandu-se confrunta cu o lista vida de rezultate, in loc sa i se propune cateva sugestii alternative.

Aceste servicii, furnizate de marea majoritate a bibliotecilor publice romanesti, apartin, in esenta, de primii ani ai existentei web-ului-etapa web 1.0.

*Cum privesc bibliotecile publice existenta web 2.0, a tehnologiilor specifice acestuia, a noilor aplicatii ce ofera o interactiune avansata cu utilizatorul? Cine sunt utilizatorii bibliotecilor (activi sau potentiali) si ce asteptari au ei din partea serviciilor de biblioteca?*

In lipsa unor cercetari sociologice, care sa analizeze publicul bibliotecilor romanesti, putem observa, analizand datele prezentate in Raportul statistic de utilizare a bibliotecilor -2007, faptul ca bibliotecile publice romanesti se adreseaza unui public (fie ei utilizatori activi, fie utilizatori potentiali) caracterizat de eterogenitate (ca nivel de pregatire, ca varsta, ca asteptari). In acelasi timp utilizatorii sunt constienti de existenta alternativelor de informare, au un comportament de consumator, care poate decide oricand sa-si aleaga un alt furnizor. De asemenea, asa cum arata si rapoartele statistice, majoritatea utilizatorilor este formata din elevi si studenti (64%), tineri sub 25 de ani (69%). Acestia, in mare parte, nu au pretentii academice, doresc sa-si insuseasca sau sa-si completeze bagajul de cunostinte, in scop de formare sau educare.

Care vor fi utilizatorii bibliotecilor publice in viitorul apropiat? Putem face multe presupuneri dar un lucru este cert, el va fi din randul actualei „generatii M” (generatia media), acesti nativi digitali pentru care obisnuita cautarii de informatii s-a transferat pe web.

O realitate evidenta este, de asemenea, faptul ca, in societatea actuala, bibliotecile se confrunta cu o crestere exponentiala a volumului de date si informatii, deci, implicit, de continut si cunostinte, pe care trebuie sa le gestioneze, eficient, in cadrul serviciilor de referinte oferite utilizatorilor.

Bibliotecile pot ingloba cateva dintre aplicatiile ce caracterizeaza web 2.0, aplicatii ce folosesc un management al continutului superior celui existent in momentul de fata.

Dintre numeroasele incercari de definire a managementului continutului am retinut urmatoarea: „managementul continutului consta in transmiterea continutului potrivit, persoanei potrivite, la timpul si costul potrivit” (2).

Rolul unui sistem de management al continutului consta in optimizarea *comunicarii* dintre cel ce creeaza continut si consumatorul acestuia. Comunicarea, insa, nu este un scop final, comunicarea catalizeaza entitatile implicate in scopul atingerii rezultatului final (suport pentru educatie, informare, luarea unei decizii).

### **Servicii noi de biblioteca**

Din numeroasele aplicatii ce caracterizeaza web 2.0 am ales doua, wiki-urile si RSS-urile, pe care voi incerca, in prezentul articol, sa le prezint din perspectiva unor modalitati noi de a comunica, interactiona si a oferi noi servicii de biblioteca pentru utilizatorul modern.

Integrarea acestei tehnologii in biblioteci se inscrie in tendinta actuala a web-ului social, care este centrat pe interesele si nevoile utilizatorului si orientat pe comunicarea dintre indivizi.

Comunicarea realizata prin intermediul wiki-urilor si RSS-urilor este o comunicare media on-line. Comunitatea celor ce participa la construirea si intretinerea unei aplicatii de tip wiki este direct si permanent interesata de noul continut aparut, este in contact permanent cu modificarile operate (RSS) si prin urmare raspunde si reactioneaza.

### **WIKI**

O **wiki** este o aplicatie web ce permite utilizatorilor sa adauge continut si sa pastreze propriile lor versiuni succesive, dar permite si oricui altcuiva sa editeze continutul. Termenul Wiki denumeste si software-ul colaborativ folosit pentru crearea unui asemenea site web.

Primul site wiki a fost publicat de catre Ward Cunningham, in 1995. El a dorit sa creeze un sistem simplu de baze de date, care sa ii dea posibilitatea sa lucreze cu parteneri internationali si sa permita echipei de proiectanti sa colaboreze, din diferite locatii geografice. A dorit sa creeze o modalitate rapida de publicare colaborativa a informatiilor pe web (3).

O wiki (cuvant care in hawaiana inseamna “repede”) este un mediu ce permite crearea in mod colaborativ de continut de catre mai multi utilizatori, permitand stocarea unei cantitati mari de date, create de catre acestia.

Cel mai cunoscut exemplu de wiki, la ora actuala, este Wikipedia, enciclopedia on-line care a devenit una dintre sursele primare de informatii din Internet. Wikipedia este un proiect de enciclopedie, in mai multe limbi, avand continut deschis tuturor, dezvoltata prin colaborarea voluntara a unui mare numar de persoane si administrata de fundatia non-profit Wikimedia. Editia in limba engleza, cea mai dezvoltata dintre versiuni, a depasit in anul 2007 pragul de 2 milioane de articole, iar numarul de articole, in toate limbile, a depasit 9 milioane. Editia in limba romana are in prezent aproximativ 107.000 de articole. Pe langa proiectul Wikipedia, fundatia Wikimedia a mai creat si Wiktionary, Wikiquote, Wikibooks, Wikisource, Wikinews, Nupedia si Meta-Wikipedia- locul de discutii referitoare la proiectele de mai sus.

Wiktionary sau Wiktionar (in limba romana) este un proiect frate al Wikipediei ce isi propune sa creeze un dictionar liber in fiecare limba, idee a lui Daniel Alston. A aparut pe 12 decembrie 2002. Wiktionarul in limba romana a demarat la 1 mai 2004 si are acum 13.405 de definitii (4).

Wikiquote sau Wikicitat (in limba romana) este o colectie de citate celebre si proverbe, inclusiv sursele daca sunt cunoscute (5).

Wikibooks, denumit si Wikimedia Free Textbook Project sau Wikimedia-Textbooks, este un wiki destinat crearii de manuale (6)

Wikisource – numit initial *Project Sourceberg* dupa mai cunoscutul Project Gutenberg – a inceput activitatea sa in noiembrie 2003, ca o colectie de texte de suport pentru articolele Wikipediei. Varianta in limba romana contine in prezent 6.803 articole si 194 autori (7).

In spatele unei aplicatii de tip wiki sta un software ce se numeste, in mod uzual, motor wiki. Acesta este instalat pe un server si necesita cunostinte avansate de limbaje de programare si administrare sisteme informatice comparativ cu abilitatile necesare lucrului efectiv in aplicatii. Multe dintre aceste motoare wiki sunt open-source si sunt scrise in diverse limbaje de programare (PHP, Perl, Java). Avantajul instalarii unui motor wiki pe propriul server consta in faptul ca se poate reconfigura aplicatia functie de necesitatile si interesele proprii.

Aplicatia de tip wiki da posibilitatea oricarui utilizator sa schimbe continutul unei pagini in mod instantaneu. Aceasta facilitate de editare, deschisa oricarui utilizator, este principalul avantaj al wiki-urilor. A doua trasatura este „controlul sofisticat al versiunilor, care le ingaduie utilizatorilor sa vizualizeze schimbarile recente si istoria modificarilor unei pagini web” (8). Aceasta functie permite utilizatorilor sa implementeze si sa urmareasca procesele de editare, corectand „erorile” si urmarind adaugirile care sunt „inexacte” sau perimate. Pe scurt, wiki-urile pot fi definite ca „pagini web deschise, unde orice utilizator inregistrat poate publica, sau le poate imbunatati ori schimba” (9). In mod evident, aceasta genereaza o suita de intrebari referitoare la coeficientul de incredere si autoritate a informatiilor si a continutului. Editarea deschisa inseamna ca aceste site-uri sunt vulnerabile la vandalism si actiuni subversive. Se ridica si intrebari despre acuratetea lor, sursele de informare, standarde si eventuale erori (10). “Spre deosebire de autoritatea fixa a cuvantului tiparit, acestea sunt intrari dinamice care ne informeaza nu doar despre termenul cautat dar si despre structurile turbulente ale „inteligentei colective” (11).

Acest dezavantaj al aplicatiilor de tip wiki poate fi transformat intr-un atu pentru biblioteci. Avand o indelungata traditie in gestionarea datelor, informatiilor si continutului, traditie ce se regaseste la nivelul serviciilor de referinte, bibliotecile au competenta si profesionalismul ce pot asigura credibilitatea informatiilor furnizate de acestea.

Aplicatiile ce pot fi construite pe software-uri de tip wiki sunt variate si pot lua o multime de forme, rezultand instrumente de lucru utile fie bibliotecarilor (intern) fie utilizatorilor (extern).

1. depozit intern de referinte pentru cele mai frecvente intrebari;
2. depozit de referinte bibliografice pentru subiectele (temele) solicitate frecvent;
3. depozit de referinte bibliografice pentru solicitarile ce necesita cunostinte specializate in domeniu. In acest fel bibliotecarii cu specializari diferite pot contribui, in timp si din locatii fizice diferite, la crearea si actualizarea acestor bibliografii.
4. depozite colaborative de continut sau cunostinte. Suportul pe care il pot oferi utilizatorii externi nu trebuie neglijat. Trecand printr-o filtrare, informatiile furnizate de acestia se pot dovedi deosebit de valoroase. Utilizatorii externi pot avea cunostinte si competente profesionale, in domenii sau specializari diverse, pe care bibliotecarii nu le pot acumula, prin urmare acestia pot adauga, face modificari sau comentarii pertinente si valoroase.

Aplicatiile de tip wiki incurajeaza crearea continua de continut, intr-un mod descentralizat, precum si partajarea acestuia.

Sensul comunicarii intr-o aplicatie de tip wiki este many to many iar principalul aspect asupra caruia se concentreaza eforturile emitatorului este cel de creare de continut, ceea ce presupune competente comunicationale sporite (abilitati lingvistice, selectarea limbajului adecvat, gandire sistemica si gandire critica, capacitate de sinteza).

## RSS

**RSS** (acronim de la Really Simple Syndication sau Reach Site Summary) reprezinta o metoda alternativa de accesare a informatiei disponibile pe Internet. Astfel, in loc sa fie

accesata informatia de fiecare data cand ai nevoie, prin intermediul unei subscrieri aceasta este trimisa direct catre tine, chiar in momentul publicarii ei. RSS este o tehnologie care permite informarea continua, in timp real, eliminand dezavantajele vechilor metode de informare (vizitarea periodica a site-urilor, abonament la newslettere) precum expunerea la spam-uri sau timpul irosit cu navigarea pe site-uri.

Un feed RSS este un fisier XML, care contine noutatile de pe site, fiind actualizat odata cu acesta. RSS feed este un instrument ce permite utilizatorului sa-si controleze propriile date din aria de interes. Datorita faptului ca abonarea la astfel de fluxuri de stiri este un act de decizie personala, feed-urile RSS reprezinta concomitent o modalitate de mediatizare a continutului web intr-un mod nonintruziv pentru utilizator si un instrument de marketing pentru o gama variata de aplicatii interesante.

In cadrul serviciilor de biblioteca aceasta tehnologie poate fi exploatata in scopul cresterii vizibilitatii institutiei si implicit a activitatii acesteia, prin sporirea cantitatii de informatii comunicate. Informarile pot fi cu caracter general sau adresate in mod explicit unui utilizator.

1. Anuntarea documentelor nou achizitionate/ intrari recente in catalogul on-line. Noutatile pot fi structurate pe domenii. Utilizatorul se aboneaza la domeniul ce il intereseaza si este informat asupra documentelor nou achizitionate.

In mod ideal, distribuirea unor astfel de fluxuri de informatii ar trebui sa se faca functie de profilul utilizatorului. Profilul se poate construi pe baza analizei imprumuturilor efectuate, a interogarilor in OPAC si a descrierii facute personal de utilizator, prin specificarea ariilor de interes. Soft-ul de biblioteca ar trebui sa poata extrage automat, din baza de date, titlurile nou intrate, care se conformeaza profilului utilizatorului, pentru a fi transmise catre acesta.

2. Anunturi privind disponibilitatea unui document ce a fost rezervat;

3. Anunturi referitoare la evenimentele culturale/stiintifice ce se desfasoara in biblioteci. La aceste fluxuri de informatii se pot abona:

-redactorii responsabili cu monitorizarea evenimentelor culturale, preluand astfel, intr-un mod elegant, informatiile, pentru a le retransmite si mediatiza

-institutiile tutelare ce monitorizeaza, din punct de vedere administrativ, activitatea bibliotecilor

4. Preluarea rapida a informatiilor referitoare la noutati editoriale de pe site-urile editurilor, imbunatatind astfel activitatea de achizitie de documente;

5. Urmarirea stirilor/noutatilor oferite de bazele de date specializate (baze de date stiintifice, reviste electronice). In acest fel informatiile colectate se dovedesc utile si in activitatea de management a bibliografiilor;

6. Urmarirea stirilor/noutatilor postate pe blogurile de specialitate (biblioteconomie);

7. In masura in care profesorii isi creeaza conturi publice de feed-uri, se pot urmari ariile de interes si sursele de informare/documentare propuse de profesori studentilor/elevilor. Biblioteca poate urmari aceste propuneri pentru a-si construi o politica de achizitii corespunzatoare, anticipand viitoarele cereri ce ii vor fi adresate.

Exemplele de utilizare a aplicatiilor de tip wiki si RSS, identificate si enumerate anterior, se doresc a constitui un impuls, adresat bibliotecilor, in vederea explorarii posibilitatilor si oportunitatilor oferite de resursa actuala numita web 2.0.

**Mihaela Voinicu**

material prezentat la Sesiunea de Comunicari Stiintifice  
„Mass Media, comunicare si comunitate”, Bucuresti,  
Facultatea de Jurnalism si Stiintele Comunicarii, mai 2008

### **Note bibliografice:**

- 1- <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>
- 2- <http://www.cmprofessionals.org/>
- 3- <http://www.socresonline.org.uk/12/5/17.html>
- 4- [http://ro.wiktionary.org/wiki/Pagina\\_principal%C4%83](http://ro.wiktionary.org/wiki/Pagina_principal%C4%83)
- 5- [http://ro.wikiquote.org/wiki/Pagina\\_principal%C4%83](http://ro.wikiquote.org/wiki/Pagina_principal%C4%83)
- 6- <http://ro.wikipedia.org/wiki/Wikibooks>
- 7- [http://ro.wikisource.org/wiki/Pagina\\_principal%C4%83](http://ro.wikisource.org/wiki/Pagina_principal%C4%83)
- 8- [http://www.jucs.org/jucs\\_12\\_2/the\\_transformation\\_of\\_the/jucs\\_12\\_02\\_0187\\_0214\\_kolbitsch.html](http://www.jucs.org/jucs_12_2/the_transformation_of_the/jucs_12_02_0187_0214_kolbitsch.html)
- 9- <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>
- 10- <http://www.ris.uvt.ro/Publications/Decembrie%202007/BeerBurrows.pdf>
- 11- <http://www.oreillynet.com/lpt/a/6228>

### **Bibliografie:**

- <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>  
<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>  
<http://www.higheredblogcon.com/index.php/using-rss-to-increase-user-awareness-of-e-resources-in-academic-libraries>  
<http://www.timsoft.ro/ejournal/modul-rss.html>