

DIMENSIUNILE ETICII SERVIRII UTILIZATORULUI WEB 2.0

Ala LÎȘII, *bibliotecar principal,*
Ludmila RĂILEANU, *șef serviciu*

Repere:

Utilizatorul Web 2.0 – Utilizatorul Internetului:

- **Cine e Utilizatorul 2.0 ?**
- **Preferințele Utilizatorilor Internet din Moldova**
- **Ce vor utilizatorii ?**

Servicii Web 2.0 pentru Utilizatorii Bibliotecii Științifice.

Competențe și calități ale Bibliotecarului 2.0.

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 post- tradiționaliști nu mai vor să fie simpli spectatori, ei doresc să contribuie și să comunice.

➤ **Cine e Utilizatorul 2.0 ?**

- ✎ Utilizatorul 2.0 este acela care folosește resursele și serviciile Bibliotecii 2.0.
- ✎ Utilizatorul 2.0 utilizează 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 gândite și speră ca experiențele Web 2.0 să devină norme.

Preferințele utilizatorilor Internet din Moldova sînt rețelele sociale, forum-uri, anunțurile și magazinele din Internet, serviciile de e-mail, mass-media online, bloggerii.

Preferințele utilizatorilor Internet din SUA sînt: serviciile de e-mail, utilizarea motoarelor de căutare pentru identificarea informației, accesarea știrilor, informații despre timp, informații despre un hobby .





Ce vor utilizatorii Web 2.0?

Link-uri directe spre conținuturile on-line – format textual și media; **conținuturi** cum ar fi 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.

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.vocabulary.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; 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 utilizatorii săi prin difuzarea / partajarea informațiilor, conținuturilor educaționale, serviciilor și produselor pe Internet în cadrul **Blogului, Enciclopediei Wikipedia, Rețelelor de socializare** (Facebook, Twitter, YouTube, Slideshare).

Important e să învățăm utilizatorii cum **să evalueze informația**, pentru ca să devină percepută 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 cu mare randament.

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 ca să-și formeze** abilitățile necesare pentru utilizarea informației.
- Bibliotecarii trebuie să furnizeze informații corecte pentru utilizatori în vederea utilizării Internetului și a informațiilor electronice în mod eficient.
- Ei trebuie să susțină activ și să faciliteze accesul neabătut și impecabil la informațiile de calitate pentru utilizatori.

În cadrul modulului Bazele Culturii Informației, modul ce face parte din cursul universitar Tehnologii Informaționale și Comunicaționale, studenții anului I, timp de **12 ore** (6 seminare de la Secția Zi ; 3 seminare la Secția cu Frecvență Redusă) și **12**



ore -lucru independent sînt instruiți de către 15 bibliotecari – asistenți universitari. Anual sînt predate circa 600 de ore. Sînt studiate temele:

- **Internet în biblioteci.**
- **Pagini WEB ale instituțiilor informaționale.**
- **Pagina WEB a Bibliotecii Științifice a Universității de Stat „Alecu 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 pe 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.

Bibliotecarul 2.0 – competențe și abilități

Cele mai importante **caracteristici** ale **unui Bibliotecar 2.0** includ:

- ☞ Bibliotecarul 2.0 posedă instrumente Web 2.0.
- ☞ Nu aplică tehnologiile de dragul tehnologiilor.
- ☞ Adoptă rapid decizii relevante.
- ☞ Caută informații și noutăți care pot avea impact pentru serviciile viitoare ale bibliotecii.
- ☞ Bibliotecarul 2.0 conștientizează că viitorul bibliotecii va depinde de faptul cum utilizatorii vor crea, vor consuma și vor accesa conținuturile.

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 le 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 aceea 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 trebuie adăugată și **abilitatea** de a avea 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 competențelor informaționale a beneficiarului, încurajându-l și sprijinindu-l în procesul de instruire continuă.

În cadrul programului de formare profesională continuă, bibliotecarii universității bălțene sînt pregătiți pentru competențele 2.0. Anual sînt organizate 15 activități: ateliere, traininguri, workshopuri, mese rotunde în cadrul **Modulul 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 **bunăvoință** 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.

Bibliografie consultată:

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] [citat 12.10.2011]. Disponibil pe Internet: <http://totul.md/ro/expertitem/618.html>
5. **Codul etica bibliotecarului din Republica Moldova** [on-line] [citat 11.10.2011]. Disponibil pe Internet: http://www.abrm.md/menu1_5.html
6. **Curriculum la disciplina „Tehnologii informaționale și comunicaționale”** [on-line] [citat 11.10.2011]. Disponibil pe Internet: <http://libruniv.usb.md/publicatie/cultinf/curriculum.pdf>
7. **Eros, Maria**. Dimensiunile eticii servirii beneficiarilor [on-line] [citat 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] [citat 11.10.2011]. Disponibil pe Internet: http://www.abrm.md/files/doc_04.pdf
9. **Osoianu, Vera**. Utilizatorul 2.0: Context.Profil.Tendințe [on-line] [citat 10.10.2011]. Disponibil pe Internet: <http://www.slideshare.net/cdbclub/utilizatorul-20-tendinte-context>
10. **Țurcan, Nelly**. Bibliotecarul 2.0. Competențe și abilități pentru Biblioteca 2.0 [on-line] [citat 11.10.2011]. Disponibil pe Internet: <http://www.bnm/publicatii/files/vio/bibliotecarul2-articol.doc>

