

UNIVERSITY LIBRARY IN THE MODERN INFORMATION SPACE: NEW OPPORTUNITIES, PROBLEMS, AND RISKS

BIBLIOTECA UNIVERSITARĂ ÎN SPAȚIUL INFORMAȚIONAL MODERN: NOI OPORTUNITĂȚI, PROBLEME, RISCURI

Natalia SUVAC¹⁶⁰

Abstract: *The article addresses the problems of a new direction in the development of university libraries in the information and educational environment caused by the pandemic. Libraries have developed new skills in distance communication, and the introduction of new services and the creation of new electronic and media resources have enhanced the role of the library in providing information to various categories of users.*

Key words: *university library, distance communication, electronic services, information users.*

JEL CLASSIFICATION: I23

1. Introducere

Cu siguranță, secolul XXI poate fi numit secolul dezvoltării proceselor de informatizare a societății. Calculatoarele devin o parte integrantă a vieții noastre, iar una dintre condițiile principale pentru dezvoltarea unei biblioteci moderne este integrarea sa în comunitatea digitală. Astăzi biblioteca este din ce în ce mai puțin împovărată de tradițiile vechi și înzestrată cu diverse funcții noi. Cu alte cuvinte, biblioteca s-a transformat într-un spațiu public în continuă dezvoltare, deschisă societății locale, iar utilizatorii bibliotecii sunt nu doar acei care vizitează sălile de lectură, dar și utilizatorii online.

Apariția Internetului a oferit utilizatorului oportunități online de a citi, studia, comunica, călători într-un timp și loc convenabil lui. În aceste condiții, sarcina unei biblioteci moderne este de a deveni acel loc în care utilizatorul ar putea beneficia de servicii calitative. Îmbunătățind instrumentarul informațional și tehnologic, bibliotecile treptat se transformă în depozite imense de colecții de documente digitale (Cheradi, N., 2015).

Deși biblioteca universitară oferă acces electronic la serviciile sale de mai bine de un deceniu, totuși interacțiunile față în față cu profesorii și studenții au definit și în continuare strategiile ei de comunicare. Dar, odată cu izbucnirea pandemiei, peisajul educațional al universității a trecut de la unul bazat pe conexiune față în față la unul condus exclusiv de comunicare la distanță.

2. Experiența activității Bibliotecii Științifice a ASEM într-un mediu online

Anul 2020 a devenit un an de cotitură pentru multe domenii ale vieții umane. Pandemia a fost un test serios pentru toate sferile societății moderne, pentru interacțiunea socială. Bibliotecile, ca participante active la relațiile sociale, au răspuns prompt – acceptând imediat noile provocări și condițiile vremii.

Fără îndoială, multe biblioteci universitare au făcut față provocărilor cu demnitate. Analizând activitățile acestor biblioteci din punct de vedere al utilizării tehnologiilor media, putem spune că multe din ele erau pregătite să înfrunte situația creată.

De-a lungul anilor, Biblioteca Științifică ASEM a reușit să acumuleze atât resurse informaționale, care corespund domeniilor de instruire a specialiștilor în economie, cât și experiență în utilizarea și promovarea acestora în procesul activităților educaționale. Experiența

¹⁶⁰E-mail: suvac.n@lib.ase.md, Academia de Studii Economice a Moldovei

anterioară a Bibliotecii Științifice a ASEM de a activa într-un mediu virtual a făcut posibilă adaptarea mai rapidă la condițiile nou create (Suvac, N., Nicuță, I., 2021). Pagina web, rețelele sociale, grupurile formate în WhatsApp și Viber, poșta electronică – sunt instrumentele de comunicare cu studenții și profesorii care au fost utilizate și până la pandemie. Ele au servit drept mijloc de informare și promovare a activităților bibliotecii și de monitorizare a opiniei utilizatorilor.

O condiție importantă în servirea eficientă a utilizatorilor la distanță, este existența unui mediu de informare online confortabil. Astfel, cele mai relevante platforme pentru poziționarea în rețeaua Internet sunt: site-ul oficial și rețelele sociale.

Site-ul oficial al Bibliotecii Științifice a Academiei de Studii Economice – www.lib.ase.md – este o carte de vizită a instituției. Site-ul prezintă structura bibliotecii, informațiile despre evenimentele desfășurate, precum și produsele electronice create de specialiștii bibliotecii. Din această pagină pot fi accesate:

- ✓ baze de date licențiate (EBSCO Publishing, Oxford University Press, Cambridge University Press, Open Knowledge Repository, Taylor & Francis Online, Royal Society Publishing, Open Edition portal, Portalul analitic Polpred analytical etc.);
- ✓ catalogul partajat electronic;
- ✓ Repozitoriul Institutional, care conține monografiile, articolele, teze de doctorat și autoreferate ale tezelor de doctorat ale profesorilor și cercetătorilor ASEM;
- ✓ expozițiile virtuale și alte produse și servicii oferite utilizatorilor (Biblioteca Științifică a ASEM, 2021).

Biblioteca acordă o mare atenție promovării activității sale în cadrul rețelelor sociale de mare popularitate, cum ar fi Facebook, în care Biblioteca Științifică a ASEM și-a creat contul său. Astfel, zilnic sunt prezentate informațiile noi despre evenimentele organizate, expozițiile de carte, aniversările colaboratorilor universității ș.a.

Grupurile și paginile din rețelele sociale reprezintă o sursă și o modalitate de a atrage atenția utilizatorilor asupra activităților bibliotecii, și fac posibilă stabilirea unui contact informal.

Printre funcțiile importante ale prezenței bibliotecii în rețelele sociale am putea numi:

- ✓ creșterea cererii pentru serviciile de bibliotecă offline, adică reprezentanții mediei sociale acționează ca suport pentru principalele activități ale bibliotecii;
- ✓ sporirea suportului informațional al bibliotecii;
- ✓ stabilirea unor relații de prietenie și colaborare cu utilizatori reali și potențiali;
- ✓ extinderea activităților culturale și educaționale (diseminarea informațiilor privind datele istorice memorabile, aniversările scriitorilor, sărbătorile naționale și internaționale - crește nivelul de accesibilitate la aceste informații în rândul utilizatorilor).

Astfel, prezența Bibliotecii Științifice a ASEM în rețelele sociale contribuie la:

- ✓ formarea imaginii pozitive a bibliotecii;
- ✓ atragerea noilor utilizatori;
- ✓ promovarea produselor și serviciilor bibliotecii.

3. Riscuri și oportunități în servirea utilizatorilor la distanță

Izolarea bibliotecii ca instituție socială a condus și la anumite riscuri pentru existența sa. Cel mai mult a avut de suferit relația tradițională „carte – bibliotecar – utilizator”. Iar obiectivul principal pentru bibliotecii în această perioadă este restabilirea acesteia.

În rezolvarea acestei probleme, bibliotecile au întâmpinat primele dificultăți:

- ✓ *Necesitatea stringentă în acumularea de noi cunoștințe și competențe.* Trecerea bruscă la „munca la distanță” a provocat inițial o dezorientare, dar dorința de a se adapta și de a se alătura procesului general, i-a determinat pe bibliotecari să aplice una din soluții: autoinstruire, interacțiune profesională, suportul metodologic.

- ✓ *Acoperirea insuficientă a canalelor în rețeaua Internet* – problemă deosebit de acută în prima perioadă de lucru la distanță. În cel mai scurt timp posibil, s-a realizat un asalt asupra spațiului virtual și mobil, s-au creat nenumărate grupuri în WhatsApp, Viber, Telegram etc.
- ✓ *Concurență mare pe Internet* și căutarea propriei nișe, care s-a simțit mai ales pe fonul activizării globale a rețelei.

Noile probleme trebuiau rezolvate prin orice mijloace. S-au diversificat serviciile virtuale de promovare a documentelor, de la publicitate la informare și instruire: „bibliograf-online”, comenzi de carte la distanță, videoclipuri, seminare online. Trebuie remarcat faptul că biblioteca nu a pierdut ocazia de a interacționa cu colegii din alte biblioteci, pentru a se încadra în activitățile de instruire organizate de acestea.

În condițiile noi de muncă, biblioteca s-a întâlnit cu situații și caracteristici neașteptate:

- ✓ a crescut numărul de utilizatori din diferite localități ale țării, pe lângă cei din instituția noastră care au solicitat serviciile bibliotecii la distanță;
- ✓ s-a schimbat noțiunea de regim și program de lucru al bibliotecii (uneori bibliotecarii erau nevoiți să mențină legătura cu utilizatorii și în afara orelor de muncă);
- ✓ s-au extins oportunitățile de cooperare profesională în spațiul virtual, au apărut noi parteneri de rețea din diverse biblioteci din Republica Moldova;
- ✓ schimbarea platformei de servire – din spațiul bibliotecii la mediul virtual – a necesitat nu mai puține costuri de muncă, resurse și competențe, decât în cazul servirii tradiționale. Cu toate acestea, indicatorii serviciilor online nu întotdeauna sunt folosiți la evaluarea bibliotecii. Rezultă că, odată cu oferirea serviciilor on-line, biblioteca trebuie să-și adapteze sau să-și dezvolte sistemul de evaluare a eficienței activității sale;
- ✓ conexiunea slabă sau absența rețelei Internet, în unele cazuri, s-a dovedit a fi un obstacol important în comunicarea cu utilizatorii, mai ales, din zonele rurale;
- ✓ s-au schimbat prioritățile în instruirea profesională ale bibliotecarilor: comunicarea „în direct” cu cititorul a fost înlocuită cu alfabetizarea computerizată, studiul tehnologiei informației, dispozitivelor mobile etc.

În contextul servirii utilizatorilor la distanță, provocate de pandemie, bibliotecile au acumulat o experiență valoroasă și noi abilități în comunicarea la distanță - regimul online a devenit o provocare pentru toți, a scos bibliotecarii din zona lor de confort, a contribuit la extinderea cunoștințelor și abilităților și i-au motivat spre o nouă direcție de dezvoltare. Tematica și subiectele seminariilor au fost ajustate la condițiile noi, iar forma tradițională de instruire a fost înlocuită cu conferința video.

Regimul de autoizolare a condiționat, totuși, și unele rezultate pozitive, printre care am putea remarca: extinderea publicului în afara universității, introducerea noilor servicii, crearea de noi resurse electronice și media, formele tradiționale au dobândit o nouă viziune.

4. Concluzii

Astfel, putem constata, că diferite modalități de a lucra de la distanță îmbogățesc munca tradițională și pot fi aplicate în practică în condițiile reale. Activitatea Bibliotecii Științifice a ASEM, în situația actuală, determinată de condițiile impuse de pandemie, s-a desfășurat utilizându-se noile oportunități de lucru în spațiul online, folosind noile tehnologii pentru a interacționa cu utilizatorii.

Toate aceste lucrări vizează, în primul rând, asigurarea faptului că un utilizator care a vizitat biblioteca sau a folosit serviciile noastre de la distanță – să revină la bibliotecă, să continue să împrumute atât documente tipărite, cât și cele electronice, să fie informat despre noile servicii și resurse, iar biblioteca să fie promovată ca o instituție socială modernă. Mai mult, am putea spune că, începând cu anul 2020, rolul bibliotecii a crescut, nu atât ca spațiu de stocare a documentelor, cât a devenit un asistent veritabil în condițiile fluxului de informații care crește rapid. Procesul de

încadrare a bibliotecilor în mediul on-line și implicarea utilizatorilor în acest proces este unul de durată. Iar pentru ca această activitate să aducă rezultate este nevoie de o muncă sistematică și perseverență.

Internetul ocupă un loc semnificativ în viața utilizatorilor de astăzi, ceea ce înseamnă că bibliotecile ar trebui să folosească toate oportunitățile disponibile pentru a-i interesa, a stabili un dialog cu ei, a atrage atât în spațiile fizice ale bibliotecii, cât și în cele virtuale.

Referințe

1. Cheradi, N., Mîndru V. (2017). Evaluarea necesităților de modernizare a bibliotecilor universitare. *Conferința științifică națională cu participare internațională „Integrare prin cercetare și inovare”*, 9-10 noiembrie 2017: Științe sociale: Rezumate ale comunicărilor, 73-76.
2. Cheradi, N. (2015). Perfecționarea activității bibliotecilor universitare în mediul concurențial actual. *Conferința științifică națională cu participare internațională „Integrare prin cercetare și inovare”*, 10-11 noiembrie 2015: Rezumate ale comunicărilor: Științe sociale. Chișinău, 77-79.
3. Suvac, N., Nicuță, I. (2021). Biblioteca Științifică a ASEM în perioada pandemiei: noi provocări și oportunități de dezvoltare. *Magazin bibliologic*, 1-2, 66-69.
4. Барышев, Р. А., Казанцева, В. П. (2015). Электронные и информационные ресурсы в образовательном процессе университета. *Научные и технические библиотеки*, 12, 28-33.
5. Свергунова, Н. (2016) Библиотеки в социальных сетях: необходимость или дань моде. *Научные и технические библиотеки*, 5, 52-58.
6. *Biblioteca Științifică a ASEM*. <http://lib.ase.md/>