

BIBLIOTECA ÎN ERA DIGITALĂ: TRANSFORMARE, COMUNICARE ȘI INTELIGENȚĂ DIGITALĂ

Victoria VASILICA

Biblioteca Națională a Republicii Moldova

Transformarea digitală a bibliotecilor reprezintă un proces esențial pentru adaptarea colecțiilor, serviciilor, produselor la solicitările noii generații de utilizatori. Prin integrarea tehnologiilor de informare și comunicare, bibliotecile pot oferi acces rapid și facil la resurse, optimizând totodată atât procesele interne, cât și imaginea instituțională. Importantă în această situație devine infrastructura tehnologică, care are un rol fundamental în modernizarea, eficientizarea și extinderea serviciilor oferite de biblioteci.

Unul din obiectivele-cheie ale Strategiei de transformare digitală 2023-2030 ține de dezvoltarea unei societăți digitale, în care serviciile electronice să fie accesibile tuturor cetățenilor [1]. În acest context, rolul bibliotecii publice în formarea de competențe digitale în rândurile cetățenilor și promovarea serviciilor publice digitale este esențial.

Frecvent termenii „digitizare” și „digitalizare” sunt utilizați ca sinonime, dar, de fapt, au semnificații distincte [2]. Digitizarea se referă strict la conversia documentelor în format digital, fără a implica neapărat schimbarea modului de utilizare a acestora. În schimb, digitalizarea presupune integrarea tehnologiei pentru optimizarea și automatizarea proceselor de muncă, astfel încât utilizatorii să poată beneficia de un acces mai facil și rapid la informații, oferindu-li-se autonomie în utilizare. Această distincție este fundamentală în dezvoltarea serviciilor digitale oferite de biblioteci, unde nu doar conținutul, ci și modul de

interacțiune cu utilizatorii trebuie să fie adaptat la noile realități tehnologice.

Bibliotecile moderne n-ar trebui să se limiteze la activități dedicate lecturii și cercetării, ci și să pună la dispoziția utilizatorilor multiple resurse și servicii digitale care să permită accesul la informație indiferent de locul și ora la care sunt accesate. Printre cele mai relevante servicii digitale ar fi: consultarea arhivelor/bibliotecilor digitale cu oportunitatea de împrumut; platforme de resurse educaționale deschise (tutoriale, webinarii și baze de date) și instrumente interactive cum ar fi chatbotii pentru asistență sincronă și instantanee.

Adaptarea tehnologiilor digitale în biblioteci are numeroase beneficii atât pentru utilizatori, cât și pentru instituții, printre care se numără extinderea accesibilității, diversificarea publicului, dar și conservarea patrimoniului digital. Regulamentul privind serviciile prestate de bibliotecile publice stabilește modul de prestare într-un cadru clar și bine definit și a serviciilor digitale, printre ele numărându-se posibilitatea înregistrării electronice online, accesul la catalogul electronic, accesul la colecțiile electronice ale bibliotecii, serviciile de referință electronice, împrumutul electronic, serviciile pentru dispozitive mobile etc. [3].

Odată cu asimilarea tehnologiilor moderne și pentru a menține o legătură strânsă cu publicul, s-a intensificat nevoia de comunicare instituțională eficientă în mediul online. Aceasta presupune utilizarea mediului online pentru promovarea serviciilor și creșterea vizibilității instituției.

Importanța comunicării într-o bibliotecă este esențială pentru relația cu utilizatorii, promovarea serviciilor și colecțiilor, buna colaborare a personalului de specialitate, soluționarea rapidă a conflictelor și chiar dezvoltarea parteneriatelor. Putem observa că acest aspect vizează tot procesul sistematic de planificare, organizare, coordonare și control al activităților bibliotecii pentru

a atinge obiectivele stabilite [4]. Activitatea de informare despre evenimentele, produsele și serviciile unei biblioteci, realizată în mod organizat, profesional și permanent, se identifică drept parte a comunicării instituționale.

Comunicarea instituțională într-o bibliotecă trebuie orientată nu doar spre promovarea serviciilor bibliotecii, dar și spre educa-re, culturalizare, spre schimbarea în bine a comunității servite și chiar spre susținerea bunăstării sociale. În contextul diversificării tehnologiilor de informare și documentare, într-o lume suprasatu-rată de conținuturi, este dificil pentru o bibliotecă să se evidențieze prin comunicarea sa în mediul online, mai ales că nu are în echipă, de obicei, un specialist în acest domeniu. Necesitatea de a stabili o direcție de comunicare virtuală la nivel instituțional devine un obiectiv strategic, iar setarea priorităților, formelor și instrumen-telor pentru acest proces dezvoltă biblioteca.

Astfel, considerăm important ca bibliotecile să elaboreze și să pună în practică documente instituționale de tipul Politica de comunicare sau Strategia de comunicare instituțională, care ar insera formele, instrumentele, direcțiile de comunicare între grupurile de beneficiari, parteneri și alți actori interesați de ac-tivitatea instituției noastre, atât în mediul online, cât și cel offli-ne [5, 6]. Se recomandă ca biblioteca să dețină în portofoliul instituțional astfel de documente care să canalizeze eforturile de comunicare organizațională în anumiți parametri, să fie efici-entă și creativă, comunicând consecvent și la timp, dar cel mai important într-un cadru clar și bine stabilit. Indiferent de forma de comunicare instituțională, offline sau în mediul online, bi-blioteca se adresează diferitor grupuri-țintă. Comunicarea offli-ne este internă, de obicei cu utilizatorii și toți cei care vizitează instituția, cum ar fi partenerii, donatorii, fondatorii.

În format online, biblioteca se adresează nu doar grupurilor-țintă prestabilite, dar și potențialilor beneficiari, cei care încă nu

utilizează serviciile și produsele instituționale, dar care, probabil, le vor utiliza. Avantajele comunicării instituționale online, prin intermediul gamei largi de tehnologii și instrumente, permite bibliotecii să diversifice auditoriul, să atragă noi beneficiari și parteneriate. Rețelele sociale, site-ul web, e-mailul permit o interacțiune instantanee cu un public variat, indiferent de locul unde se află.

Într-o perioadă în care bugetele bibliotecilor sunt foarte mici în comparație cu necesitățile, menținerea echilibrului în gestionarea bugetului instituțional este o provocare și, totodată, o prioritate pentru fiecare manager. Unul dintre avantajele comunicării instituționale online este reducerea costurilor financiare. Crearea și distribuirea mesajelor prin canale digitale (site-uri web, rețele sociale, newsletter) nu implică cheltuieli mari pentru logistică. De asemenea, campaniile online pot fi măsurate prin intermediul statisticilor, ajustate în timp real, ceea ce permite optimizarea costurilor în funcție de reacțiile publicului.

Un alt avantaj al comunicării online este posibilitatea interacțiunii directe cu auditoriul. Potențialii beneficiari pot lăsa comentarii, întrebări sau pot participa activ la discuții. Acest feedback poate fi utilizat imediat pentru a ajusta mesajele, produsele sau serviciile bibliotecii în funcție de nevoile și interesele auditoriului, dar nu în detrimentul identității instituționale. Astfel, comunicarea în mediul online permite un dialog continuu, rapid și dinamic.

Analiza impactului și crearea unui mecanism de feedback reprezintă un obiectiv pentru orice demers. În mediul online, impactul mesajului poate fi măsurat ușor prin instrumente de analiză, cum ar fi google analytics, panoul de control profesional al Facebook, care oferă informații concrete privind componența auditoriului (țara de origine, sex, vârstă etc.).

Un alt beneficiu al comunicării instituționale în mediul online

este posibilitatea de a răspândi rapid informațiile. De exemplu, familiarizarea cu serviciile, produsele și colecția unei biblioteci dintr-o localitate îndepărtată devine o oportunitate pentru fiecare utilizator prezent în spațiul online, dar și pentru instituție, care poate atrage un public mult mai larg decât prin intermediul comunicării tradiționale.

Toate aceste avantaje transformă mediul online într-un mijloc indispensabil de comunicare instituțională, mai ales în era digitală.

Comunicarea în biblioteci este esențială pentru un schimb eficient de informații între personal și cu utilizatorii, integrând canale interne și externe. Canalele interne, precum întâlnirile de echipă, e-mailurile, platformele colaborative și tablourile informative, asigură coordonarea activităților și gestionarea eficientă a proiectelor. Pe de altă parte, comunicarea externă, realizată prin dialog direct, telefon, e-mail, website și rețele sociale, promovează serviciile și evenimentele bibliotecii și oferă suport utilizatorilor. În plus, utilizarea combinată a comunicării formale și informale, a celor verbale și nonverbale, precum și a platformelor digitale, contribuie la o interacțiune dinamică și adaptată nevoilor comunității.

Diversitatea platformelor și aplicațiilor de comunicare constrâng bibliotecile de a alege cele mai eficiente canale pentru a interacționa cu publicul. Această multitudine de opțiuni poate genera incertitudine și dificultăți în luarea deciziilor, iar alegerea unui singur instrument de comunicare poate implica renunțarea la altul, posibil mai potrivit. Cum poate biblioteca identifica și adopta cele mai eficiente mijloace de comunicare pentru a răspunde în cel mai bun mod nevoilor utilizatorilor săi?

În scopul identificării celor mai eficiente mijloace de comunicare biblioteca are nevoie de a evalua constant preferințele utilizatorilor. Acest proces include sondaje realizate periodic,

analiza feedbackului recepționat și monitorizarea inovațiilor (aplicații, software, instrumente digitale). În plus, bibliotecile pot analiza date despre interacțiunile utilizatorilor pe diverse platforme, precum site-ul web, rețelele sociale și serviciile de referințe online, pentru a înțelege ce canale sunt cele mai utilizate și eficiente.

Platformele web, cum ar fi website-urile, blogurile și platformele de e-learning, oferă informații detaliate și materiale educaționale. Rețelele sociale permit promovarea evenimentelor și interacțiunea directă cu utilizatorii prin campanii și grupuri tematice. E-mailurile, sub forma buletinelor informative și a mesajelor personalizate, asigură o comunicare directă și eficientă. Software-urile colaborative, precum Google Drive și Microsoft Teams, sprijină conexiunea și interacțiunea sincronă între bibliotecari. Aplicațiile mobile și serviciile de mesagerie instant, precum WhatsApp sau Telegram, facilitează accesul rapid la informații și suportul utilizatorilor.

Evenimentele online și resursele multimedia, inclusiv tururile virtuale și podcasturile, contribuie la îmbogățirea experienței culturale în biblioteci.

Comunicarea instituțională, îmbinând componentele menționate mai sus, contribuie la o prezență mai bună a bibliotecii în mediul exterior, la o cunoaștere a serviciilor, produselor și activităților realizate. Comunicarea în mediul online, ca și implementarea serviciilor digitale, nu este lipsită de provocări, iar bibliotecile au nevoie de soluții eficiente pentru a le depăși. Este vorba despre ajustarea permanentă a infrastructurii tehnologice, a echipamentelor și softurilor care necesită sistematic investiții, bugete precare, necesitatea formării continue a competențelor digitale a personalului de specialitate din biblioteci. La fel, interfețele website-urilor au nevoie de a fi modernizate pentru a asigura o experiență intuitivă utilizatorilor. Sunt doar câteva

dintre aspectele ce necesită a fi îmbunătățite pentru a asigura transformarea digitală a bibliotecilor.

Realizarea acestor obiective va contribui la creșterea vizibilității și accesibilității bibliotecilor, va fortifica comunicarea instituțională în mediul online, îmbunătățind experiența utilizatorilor, iar, pe termen lung, aceste inițiative vor sta la baza dezvoltării comunităților online active, dedicate promovării lecturii și educației. Investițiile în procesul de transformare digitală nu doar că vor asigura relevanța bibliotecilor în societatea modernă, dar și vor consolida și rolul acestora ca piloni ai cunoașterii și inovației.

În contextul transformării digitale a bibliotecii, un concept important este cel de inteligență digitală [7]. Inteligența digitală reprezintă un set de competențe sociale, emoționale și cognitive ce facilitează navigarea eficientă și responsabilă în mediul online. Aceste competențe sunt esențiale pentru a folosi tehnologiile digitale în mod sigur, productiv și etic, a gestiona timpul petrecut online și pentru protejarea datelor personale. Componentele inteligenței digitale includ managementul timpului digital, securitatea digitală, alfabetizarea digitală, empatia digitală, comunicarea digitală, drepturile digitale și gândirea critică. Promovarea inteligenței digitale contribuie la crearea unui mediu online sigur și pozitiv, esențial pentru succesul profesional și dezvoltarea personală.

Transformarea digitală a bibliotecilor nu este doar o tendință, ci o necesitate imperativă pentru a rămâne relevante în era contemporană. Adaptarea tehnologiilor digitale și integrarea unor direcții eficiente de comunicare instituțională permit extinderea accesibilității, diversificarea serviciilor și consolidarea relației dintre bibliotecă și utilizatorii săi. În acest proces, dezvoltarea competențelor digitale atât în rândul personalului, cât și al membrilor comunității devine esențială pentru a asigura o navigare sigură și eficientă în mediul online.

Chiar dacă transformarea digitală are multiple provocări, beneficiile pe termen lung sunt incontestabile: o mai mare vizibilitate, o interacțiune mai dinamică cu utilizatorii și un rol consolidat al bibliotecilor în educația și dezvoltarea comunitară pentru formarea unei societăți digitale sustenabile și inovatoare.

Referințe bibliografice

1. Republica Moldova. *Strategia de transformare digitală 2023-2030*. Disponibil: https://mded.gov.md/wp-content/uploads/2023/11/STD_RO.pdf [accesat 2025-04-01].
2. *Digitizare vs digitalizare: Diferențe esențiale și impactul lor în transformarea afacerilor*. Disponibil: <https://www.charisma.ro/noutati/digitizare-vs-digitalizare-diferente-esentiale-si-impactul-lor-in-transformarea-afacerilor> [accesat 2025-04-01].
3. *Regulamentul privind serviciile prestate de bibliotecile publice*. Aprobat prin Hotărârea nr. 24 din 22.01.2020 a Guvernului Republicii Moldova. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120175&lang=ro [accesat 2025-04-01].
4. MIHALUȚA, Lina. *Managementul de bibliotecă: stiluri eficiente de gestionare*. Disponibil: http://dspace.usarb.md:8080/jspui/bitstream/123456789/6579/1/mihaluta_managementul.pdf [accesat 2025-04-01].
5. *Politica de comunicare a Asociației Bibliotecarilor din Republica Moldova*. Disponibil: <https://abrm.md/wp-content/uploads/2024/09/POLITICA-DE-COMUNICARE.pdf> [accesat 2025-04-01].
6. *Strategia de comunicare instituțională a Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”*. Disponibil: https://hapes.hasdeu.md/bitstream/handle/123456789/558/Strategie_CI_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y [accesat 2025-04-01].
7. SOLOMON, Elena. Inteligența digitală – 2017. In: *Smart cities/oraș inteligent : Crearea unui mediu propice dezvoltării orașelor inteligente*: [conferință, ediția a 5-a]. S.n, 2017, pp. 232-234. Disponibil: https://www.administratiepublica.eu/smartcitiesconference/publicatii/Smart%20cities_Orasul%20inteligent%20%20_Proceedings%202017.pdf [accesat 2025-04-01].