

VALORIFICAREA DIMENSIUNILOR CULTURALE ÎN DEZVOLTAREA WEBSITE-ULUI DE BIBLIOTECĂ

ANDREEA ALEXANDRA NIȚĂ (MITREA)

Școala Doctorală Litere (doctorand), Universitatea din București

aandra27@yahoo.com

ABSTRACT: Information technologies facilitate, in the modern era, the global distribution of services provided by information and documentation structures through library websites and online communication channels. For the web interface with users to help improve the organization's performance, it is necessary for the development strategies of the library website to prioritize a deep understanding of user needs and the recognition of the socio-cultural impact on their behaviour in the online environment.

In our paper, we explore the new version of the official website of the National Library of Romania, launched in March 2024, to discover to what extent it meets the needs of its users. We analyse the website's development strategy, the way information is structured in the online space, methods of interaction with website visitors, and its design. Our reference point for this study is the intercultural theories developed by Geert Hofstede, which help us identify the needs and preferences of users in the Romanian online environment.

Previous research has highlighted a close connection between website development strategies and the cultural environment of the community it serves. Our objective is to attempt to define the connection between local socio-cultural dimensions and the web development strategies used by the National Library of Romania, and to establish how much the new website improves the user experience at the library.

KEYWORDS: library website, National Library of Romania, online strategies, web design, cultural dimensions

Noile tehnologii informatice au provocat schimbări majore în ceea ce privește distribuția globală a informației și a serviciilor de bibliotecă prin intermediul website-urilor, a rețelelor intranet și extranet. În societatea modernă multiculturală, utilizarea spațiului virtual a devenit esențială în comunicarea organizației cu utilizatorii săi, „website-ul fiind factorul-cheie care ajută la consolidarea relației dintre

utilizatori și bibliotecă”¹. Profesioniștii în tehnologia informației și designerii web dezvoltă interfețe care să îmbunătățească performanța website-urilor și să ofere utilizatorilor o experiență pozitivă în navigarea și utilizarea lor. Scopul este acela de a transforma „vizitatorii” ocazionali în „utilizatori” fideli.

Principalul punct de referință în procesul de dezvoltare a interfeței unui website îl reprezintă

¹ Flavian, Carlos, et al. "Web design: a key factor for the website success", *Journal of Systems and Information*

Technology, 11, nr. 2 (2009): 169,
<https://doi.org/10.1108/13287260910955129>.

înțelegerea tipologiei utilizatorilor și recunoașterea diversității cultural-demografice a acestora. Într-o economie globală, aceste diferențe reflectă culturi distincte la nivel mondial.

Astfel, pentru a-și putea eficientiza strategia online, este necesar ca organizațiile prezente în spațiul virtual să ia în considerare impactul culturii asupra modului de a gândi și de a acționa al utilizatorilor săi. Acesta este un proces complex și provocator, ce necesită o evaluare atentă a nevoilor, dorințelor, preferințelor și așteptărilor utilizatorilor. Geert Hofstede, psiholog și profesor de antropologie organizațională și management internațional, recunoscut pentru dezvoltarea uneia dintre primele și cea mai populară metodă de măsurare a dimensiunilor culturale dintr-o perspectivă globală, a consolidat în cercetările sale modelele specifice de comportament ale comunităților. Teoriile sale interculturale pot reprezenta fundamentul unei astfel de analize.

Designerii web mijlocesc interacțiunea complexă dintre utilizatori și organizație, din mediul online. Dar cum ar putea website-ul de bibliotecă să fie mai ușor de înțeles și optimizat pentru vizitatori? Pentru a putea crea un design atractiv și o structură personalizată a website-ului, este necesar ca specialiștii să își îndrepte atenția nu numai asupra procedeeleor de planificare, cercetare, proiectare și evaluare, dar și asupra unei analize atente a tipologiei utilizatorilor.

Pornind de la particularitățile culturale ale unei societăți, așa cum au fost ele studiate și teoretizate de către Geert Hofstede în lucrările sale, încercăm să identificăm în ce măsură noul website al Bibliotecii Naționale a României

reflectă caracteristicile culturale ale societății noastre.

Teoriile lui Hofstede nu pun accent pe definirea culturii în sensul de rafinament și civilizație, ci mai degrabă pe evidențierea tiparelor esențiale de gândire, simțire și acțiune ale membrilor unei comunități. Aceste diferențe culturale se manifestă în alegerile de simboluri ale unei culturi, de eroi sau eroine, ritualuri și valori. Hofstede a identificat cinci dimensiuni culturale principale și a evaluat 53 de țări, pe o scară cu valori cuprinse între 0 și aproximativ 100.

Studiile prezente în literatura de specialitate privind aplicabilitatea dimensiunilor culturale în strategiile de dezvoltare a website-urilor indică o influență puternică a acestora asupra design-ului și funcționalității paginilor web și asupra experiențelor utilizatorilor în spațiul virtual. Cercetăm, în acest sens, noua versiune a paginii web oficiale a Bibliotecii Naționale a României, lansată în luna martie a anului 2024, urmărind modul în care teoriile culturale ale lui Geert Hofstede se evidențiază în strategia de dezvoltare a website-ului și a serviciilor online puse la dispoziția utilizatorilor bibliotecii.

Distanța față de putere - Indicele PDI

Hofstede susține că în țările cu un indice PDI ridicat, puterea politică este centralizată, iar inegalitățile sociale sunt frecvente. În cadrul organizațiilor, regăsim ierarhii înalte, cu diferențe mari de salarizare și statut, subordonații acționând după indicațiile superiorilor ierarhici.

În ceea ce privește designul website-urilor, o valoare mare a indicelui PDI implică²:

- Acces structurat la informații;
- Ierarhii clare în modelele mentale;
- Accent pe ordine socială, morală și simboluri;

² Marcus, Aaron et al, "Crosscurrents: cultural dimensions and global Web user-interface design", *Interactions*, vol. 7 (2000): 36,

https://www.researchgate.net/publication/220383663_Crosscurrents_cultural_dimensions_and_global_Web_user-interface_design

- Importanță acordată liderilor și persoanelor cu renume;

- Accent pe autoritate, experți, certificări, expertize, ștampile oficiale sau sigle;

- Importanța sporită acordată securității, bariere explicite în calea accesului la informații;

- Restricții frecvente impuse utilizatorilor.

Indicele PDI calculat pentru România de Geert Hofstede este de 90³, cea mai mare valoare a indicelui pe scara lui Hofstede fiind de 104. Astfel, țara noastră se situează la un nivel înalt al distanței față de putere, ceea ce înseamnă că membrii comunității acceptă autoritatea și au un nivel ridicat de respect față de aceasta.

Examinând website-ul Bibliotecii Naționale a României, putem observa influența unei valori mari a indicelui PDI. Astfel, pagina principală întâmpină utilizatorul cu o simetrie puternică, ce are în prim plan clădirea impozantă a bibliotecii, ce ocupă cea mare parte din spațiul paginii. Totodată, sigla instituției este prezentă în toate paginile site-ului și este fixă, astfel că rămâne vizibilă chiar și la derularea paginilor.

Pagina principală cuprinde informații referitoare la funcțiile specifice ale instituției și la bibliotecile filiale din țară. O selecție în meniul de nivel superior oferă detalii privind istoricul bibliotecii, rapoarte și statistici oficiale privind activitatea instituției. Mai mult decât atât, membrii principali ai conducerii sunt nominalizați, deși organigrama prezentată este generală, doar la nivel de departamente. Observăm că o serie de informații esențiale pentru utilizatori, ca, de exemplu, regulile de consultare a publicațiilor sau tarifele percepute de instituție pentru anumite servicii oferite utilizatorilor, nu sunt prezentate în mod explicit în secțiunile specifice ale site-ului, făcându-se

trimitere doar la documente oficiale, pe care un utilizator este puțin probabil să le parcurgă cu ușurință.

Individualismul – Indicele IDV, este a doua dimensiune culturală identificată de Hofstede, ce implică legături reduse între membrii comunității. În societățile cu indice IDV ridicat, sunt prețuite libertatea individului, timpul personal, provocările și recompensele materiale, fapt ce „reflectă încrederea de sine a membrilor comunității, ce conduce la dezvoltarea personală a acestora”⁴.

În crearea website-urilor, acest indice influențează nivelul de valorificare a aplicațiilor și a serviciilor orientate către utilizator. De exemplu, un indice IDV scăzut poate influența următoarele aspecte ale interfeței website-ului:

- motivație bazată pe realizările colective, ale grupului;
- sloganuri oficiale, impersonale;
- valorizarea indivizilor mai în vârstă, experimentați, înțelepți;
- accent pe tradiție și istorie;
- protecție sporită a datelor cu caracter personal, diferențierea clară a individului de grup.

Noul website al Bibliotecii Naționale a României ne întâmpină cu sloganul „Drumul către viitor trece prin bibliotecă”, ce poate avea, în funcție de percepția fiecăruia, atât sens individualist, dar și colectiv. Este cert, însă, că ne transpune în viitor, nicidecum în zona de tradiție colectivă. La o primă accesare a site-ului observăm că principalele informații disponibile sunt de interes major pentru vizitatorii noi: programul de lucru, trimiteri către informații referitoare la obținerea permisului de bibliotecă sau reguli privind accesul la colecții, dar și un

³ Hofstede, Geert et al, *Cultures and organizations: Software of the mind* (2010), 57, [https://e-edu.nbu.bg/pluginfile.php/900222/mod_resource/content/1/G.Hofstede_G.J.Hofstede_M.Minkov%20-](https://e-edu.nbu.bg/pluginfile.php/900222/mod_resource/content/1/G.Hofstede_G.J.Hofstede_M.Minkov%20-%20Cultures%20and%20Organizations%20-%20Software%20of%20the%20Mind%203rd_edition%202010.pdf)

https://e-edu.nbu.bg/pluginfile.php/900222/mod_resource/content/1/G.Hofstede_G.J.Hofstede_M.Minkov%20-%20Cultures%20and%20Organizations%20-%20Software%20of%20the%20Mind%203rd_edition%202010.pdf

⁴ Ibid., 149.

motor de căutare în catalogul online al bibliotecii și în biblioteca digitală. Lipsesc însă opțiuni de partajare a informațiilor sau de interacțiune directă, virtuală cu reprezentanții instituției, însă utilizatorii au la dispoziție un formular general de contact și adrese de e-mail pentru anumite solicitări specifice.

Aceste aspecte probează valoarea indicelui IDV de 30⁵ pe care Geert Hofstede a calculat-o pentru societatea românească. Pe o scară cu valori cuprinse între 6 și 60, ne aflăm la intersecția dintre individualism și colectivism.

Deși o instituție tradiționalistă, al cărui principal scop este acela de a conserva patrimoniul național documentar, noul website al Bibliotecii Naționale a României are în prim plan utilizatorul, informația fiind structurată astfel încât un vizitator al site-ului să devină un viitor utilizator al bibliotecii.

Masculinitatea – Indicele MAS reflectă importanța pe care membrii unei comunități o acordă câștigurilor materiale și recunoașterii profesionale. Website-urile dezvoltate în societățile cu un indice ridicat al masculinității prezintă următoarele caracteristici:

- realizează o distincție clară de gen sau vârstă;
- navigarea website-ului este orientată către explorare și control;
- câștigă atenția utilizatorilor prin intermediul jocurilor sau a concursurilor;
- utilizează o varietate de instrumente multimedia, cu grafică, sunet și animație.

La polul opus, într-o societate cu un indice MAS scăzut indivizii valorizează condițiile bune de lucru, relațiile bune între colegi și securitatea muncii. În ceea ce privește designul web, în culturile de tip feminin interfața cu utilizatorul prezintă următoarele elemente:

- estomparea rolurilor de gen (nu se face distincția între genul sau vârsta utilizatorilor);
- este promovată cooperarea și sprijinul reciproc;
- atenția utilizatorilor este captată prin intermediul elementelor vizuale, estetice.

Valoarea indicelui MAS pentru țara noastră este de 42⁶, pe o scară valorică cuprinsă între 5 și 110, ceea ce semnifică ca avem o cultură mai apropiată de tipul feminin. Faptul că site-ul Bibliotecii Naționale a României nu oferă vizitatorilor aplicații de mesagerie online, platforme de streaming video sau de partajare a fotografiilor probează acest aspect. Utilizatorii bibliotecii nu au la dispoziție aplicații mobile, care să le faciliteze accesul la serviciile și resursele documentare ale instituției. Cu toate acestea, biblioteca păstrează contactul permanent cu utilizatorii săi prin intermediul platformelor social media Facebook, Instagram și Twitter. Atât pagina principală, cât și paginile secundare ale website-ului oferă link-uri către profilurile instituției de pe aceste platforme de socializare, iar pe contul de Facebook sunt publicate frecvent noutăți privind activitățile și evenimentele culturale organizate la Biblioteca Națională a României.

Evitarea incertitudinii – Indicele UA este un indicator al gradului în care ambiguitățile sunt percepute ca fiind inconfortabile, creând starea de anxietate a individului.

Pentru evitarea situațiilor incerte, în funcție de gradul de toleranță al indivizilor la ambiguitate, fiecare comunitate și-a creat propriile reguli și valori culturale privind aspecte juridice, sociale sau religioase. Cercetările efectuate de Geert Hofstede evidențiază faptul că, în societățile cu un indice de evitare a incertitudinii ridicat, organizațiile funcționează după reguli formale și urmăresc să aibă angajați

⁵ Ibid., 97.

⁶ Ibid., 143.

pe termen lung, cu o experiență vastă în domeniul lor de activitate, care să întreprindă acțiuni clare și previzibile.

Studii referitoare la efectele indicelui de evitare a incertitudinii asupra designului web au demonstrat faptul că, în societățile cu indice UA ridicat, structurarea clară a informațiilor și accesul facil la acestea crește încrederea utilizatorilor față de site-ul web și față de organizație. Prezentăm mai jos câteva elemente caracteristice:

- informația este structurată simplu și clar;
- opțiuni limitate pentru utilizatorii website-ului;
- scheme simple de navigare a website-ului, astfel încât utilizatorii să nu se piardă;
- cantitatea de informații prezentate este limitată;
- sisteme de ajutor pentru a evita erorile de navigare ale utilizatorilor;
- elemente repetitive, ca de exemplu culorile, fonturile sau chiar design-ul paginilor secundare, menite să reducă ambiguitatea.

Regăsim aceste elemente și în noua versiune a paginii web oficiale a Bibliotecii Naționale a României, aspect ce ne confirmă faptul că strategia de dezvoltare a website-ului este conformă cu indicele UA calculat pentru România, acesta având o valoare ridicată, de 90⁷, pe o scară cu valori cuprinse între 8 și 112.

Prima pagină a website-ului are un design simplu, clar, cu o paletă redusă de culori și un meniu bine structurat. Pentru o explorare eficientă, există link-uri directe către anumite pagini secundare, dar și secțiuni distincte în meniul site-ului pentru accesarea unor informații esențiale pentru orice vizitator, ca de exemplu „evenimente culturale”, „acces la colecții” sau „noutăți”. De asemenea, se oferă opțiunea de navigare a website-ului după cuvinte-cheie, ce

permite utilizatorilor să caute informația dorită într-un mod simplu și eficient. Nu în ultimul rând, pentru familiarizarea utilizatorilor cu biblioteca, aceștia au la dispoziție secțiunea „spații săli”, care oferă informații utile despre spațiile publice ale bibliotecii, iar pe prima pagină a website-ului regăsim un link pentru detalii referitoare la accesibilitate și tururi ghidate ale instituției.

Orientarea pe termen lung – Indicele LTO reflectă gradul în care societatea favorizează tradițiile în relație cu prezentul și viitorul, în special respectul față de normele sociale existente și ordonarea relațiilor interumane în funcție de statutul social.

Pe baza acestor criterii, în țările cu indice LTO ridicat website-urile prezintă următoarele caracteristici:

- cuprind informații cu valoare practică;
- statutul social al individului este prezentat ca o sursă de credibilitate;
- meniul de navigare este complex;
- sunt prezente simboluri naționale.

Într-o societate cu indice LTO scăzut, regulile și documentele oficiale sunt privite ca o sursă de credibilitate, iar rolul individului este recunoscut în societate. În astfel de culturi, designul web se dorește a fi funcțional, clar, în timp ce utilizatorul așteaptă să își poată atinge scopul rapid.

Pentru țara noastră, Geert Hofstede a calculat un indice LTO de 52⁸, pe o scară valorică cuprinsă între 0 și 100, ceea ce semnifică faptul că în societatea noastră regăsim atât influențe ale orientării pe termen lung, cât și ale orientării pe termen scurt.

Într-adevăr, cercetând website-ul Bibliotecii Naționale a României putem identifica elemente ce indică o orientare pe termen lung, ca de exemplu multiple informații referitoare la evenimente culturale organizate de către instituție în trecut. Totodată, design-ul clar al site-

⁷ Ibid., 192.

⁸ Ibid., 256.

ului și existența motorului de căutare facil, prin intermediul căruia utilizatorii pot regăsi cu ușurință informațiile necesare în paginile site-ului sunt indicatori ai orientării pe termen scurt.

Analiza dimensiunilor culturale ale societății noastre în raport cu design-ul și funcționalitatea noii versiuni a website-ului Bibliotecii Naționale a României demonstrează faptul că instituția vine în întâmpinarea nevoilor informaționale ale utilizatorilor săi. Descoperim îmbunătățiri majore față de versiunea anterioară a website-ului, conform caracteristicilor culturale ale comunității noastre: un design clar, o interfață prietenoasă și o structurare intuitivă a informațiilor, cu un motor de căutare integrat. De asemenea, site-ul este optimizat și pentru utilizarea pe telefon sau tabletă, aspect ce contribuie substanțial la maximizarea

avantajelor pe care tehnologiile informaționale le oferă, vizitatorii putând regăsi în mod facil informații diverse despre produsele și serviciile bibliotecii.

Pentru îmbunătățirea performanțelor organizației și sporirea numărului de utilizatori, este necesar ca dezvoltarea interfeței virtuale dintre bibliotecă și utilizator să aibă ca fundament diversitatea socială și caracteristicile culturale ale comunității. Tehnologiile informatice reprezintă pentru biblioteci mijlocul principal de a se reinventa, de a oferi servicii inovatoare, personalizate și centrate pe necesitățile utilizatorilor, iar teoriile interculturale reprezintă elementele-cheie pentru ca acestea să își poată menține valențele culturale și educaționale în societate.