



Conferința Științifică internațională  
TRADIȚIE ȘI INOVARE ÎN CERCETAREA ȘTIINȚIFICĂ, EDIȚIA a XIII-a  
„BIBLIOTECILE UNIVERSITARE ȘI INTELIGENȚA ARTIFICIALĂ: PARTENERI ÎN EDUCAȚIE ȘI  
CERCETARE”

în cadrul Secțiunii:  
BIBLIOTECONOMIE ȘI ȘTIINȚELE INFORMĂRII  
10-11 octombrie 2024



# Rolul IA în optimizarea interacțiunilor și furnizarea serviciilor de bibliotecă prin social media

Staver Mihaela

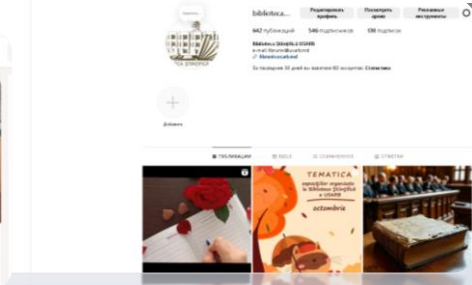
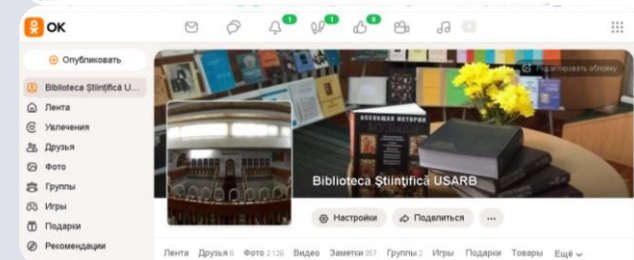
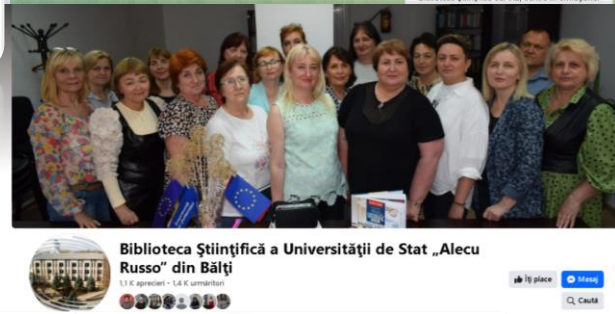
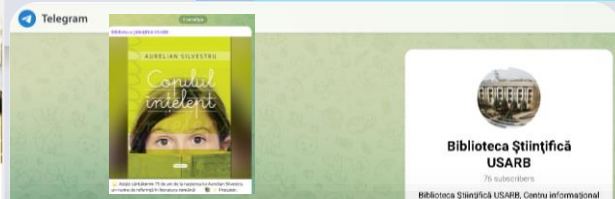
ORCID iD

<https://orcid.org/0000-0001-7068-205X>

Mihaela STAVER, bibliotecară principală  
Centrul de Cercetare și activitate metodologică  
Biblioteca Științifică a USARB



# Rolul IA în optimizarea interacțiunilor și furnizarea serviciilor de bibliotecă prin Social Media



Rețelele sociale (RS) au devenit o parte integrantă a bibliotecilor academice de astăzi.

Prin intermediul platformelor de social media, bibliotecile creează o prezență virtuală și se pot conecta cu o gamă largă de utilizatori.

## Aspecte privind impactul utilizării spațiului social media:

**Accesibilitate:** SM permite bibliotecilor să ajungă la un public mai larg și să fie mai accesibile.

**Informare:** bibliotecile pot utiliza SM pentru a oferi resurse educaționale, recomandări de lectură, informații despre evenimente, servicii noi.

**Reducerea barierelor geografice:** SM ajută la depășirea barierelor geografice, permițând utilizatorilor să acceseze resurse și informații dincolo de limitele fizice ale bibliotecii.

**Interacțiune:** platformele de SM facilitează interacțiunea directă între biblioteci și utilizatori.

**Promovarea serviciilor:** bibliotecile pot folosi social media pentru a promova evenimente, ateliere, lansări de carte și alte activități.

**Feedback-ul:** primit prin intermediul social media poate ajuta bibliotecile să-și îmbunătățească serviciile.



# Cele mai populare rețele sociale din lume 2024, după numărul de utilizatori.

Liderul fiind Facebook care a fost prima RS ce a depășit un miliard de conturi înregistrate și în prezent sunt peste trei miliarde de utilizatori.



## Top 2024 a celor mai populare rețele sociale în Republica Moldova:

**Facebook** - Rămâne cea mai utilizată rețea socială în Moldova, fiind populară pentru conectarea cu prietenii, partajarea de conținut și informare.

**Instagram** - A câștigat mult teren datorită caracterului său vizual și a funcțiilor de Stories și Reels, fiind populară în rândul tinerelor generații.

**TikTok** - TikTok a devenit extrem de popular în Republica Moldova, în special printre tineri, datorită videoclipurilor scurte și a trendurilor virale.

Social media facilitează interacțiunea și colaborarea între utilizatorii online.



Biblioteca universitară, care este depozitul intelectual al unei universități evoluează continuu pentru a face față cerințelor actuale.

Ca rezultat, în BȘ a USARB au fost dezvoltate diverse servicii și practici inovatoare pentru a capta atenția utilizatorilor.

UNIVERSITATEA de STAT  
„ALECU RUSSO” din BĂLȚI

Căutare ... Căutare

BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ USARB

Acasă RESURSE • INFORMAȚII UTILE • NOUȚĂȚI • SERVICII • FORMAREA UTILIZATORILOR • CERCETARE • DESPRE NOI • MEDIA • HARTA

Tematica expozițiilor organi...  
Biblioteca Științifică Universitară

„Fără limba română n-aș fi... Ernest Hemingway - scriitor... Achiziții recente din domenii...Arta muzicii, plăcerea ouge...  
„FĂRĂ LIMBA ROMÂNĂ N-AȘ FI AJUNS POET.”

MISIUNE

<http://libruniv.usarb.md/>

Biblioteca Științifică USARB are misiunea de a contribui la dezvoltarea învățământului universitar prin satisfacerea deplină a necesităților cadrelor didactice, cercetătorilor și altor categorii de utilizatori, în special dezvoltarea inteligenței și de învățare prin...

Biblioteca on-line



Biblioteca Științifică a USARB, prezintă în Social Media din anul **2010**, la moment are deschise **12** conturi în următoarele RS:



Facebook

<https://www.facebook.com/bs.usarb>



Twitter

[https://twitter.com/BSU\\_Alecu\\_Russo](https://twitter.com/BSU_Alecu_Russo)



You tube

<https://www.youtube.com/user/libruniv>



Instagram

<https://www.instagram.com/biblioteca.usarb/>



ISSUU

<https://issuu.com/bibliotecastiintificauniversitaraba>



Pinterest

<https://www.pinterest.com/bsubalti/>



Telegram [https://t.me/BS\\_USARB](https://t.me/BS_USARB)



Linkedin

<https://www.linkedin.com/in/biblioteca-%C8%99tiin%C8%9Bific%C4%83-usarb-1392b310a/>



Slideshare

<https://www.slideshare.net/libruniv>



Calameo

<https://www.calameo.com/accounts/1133349>



Scribd

<https://ru.scribd.com/home>

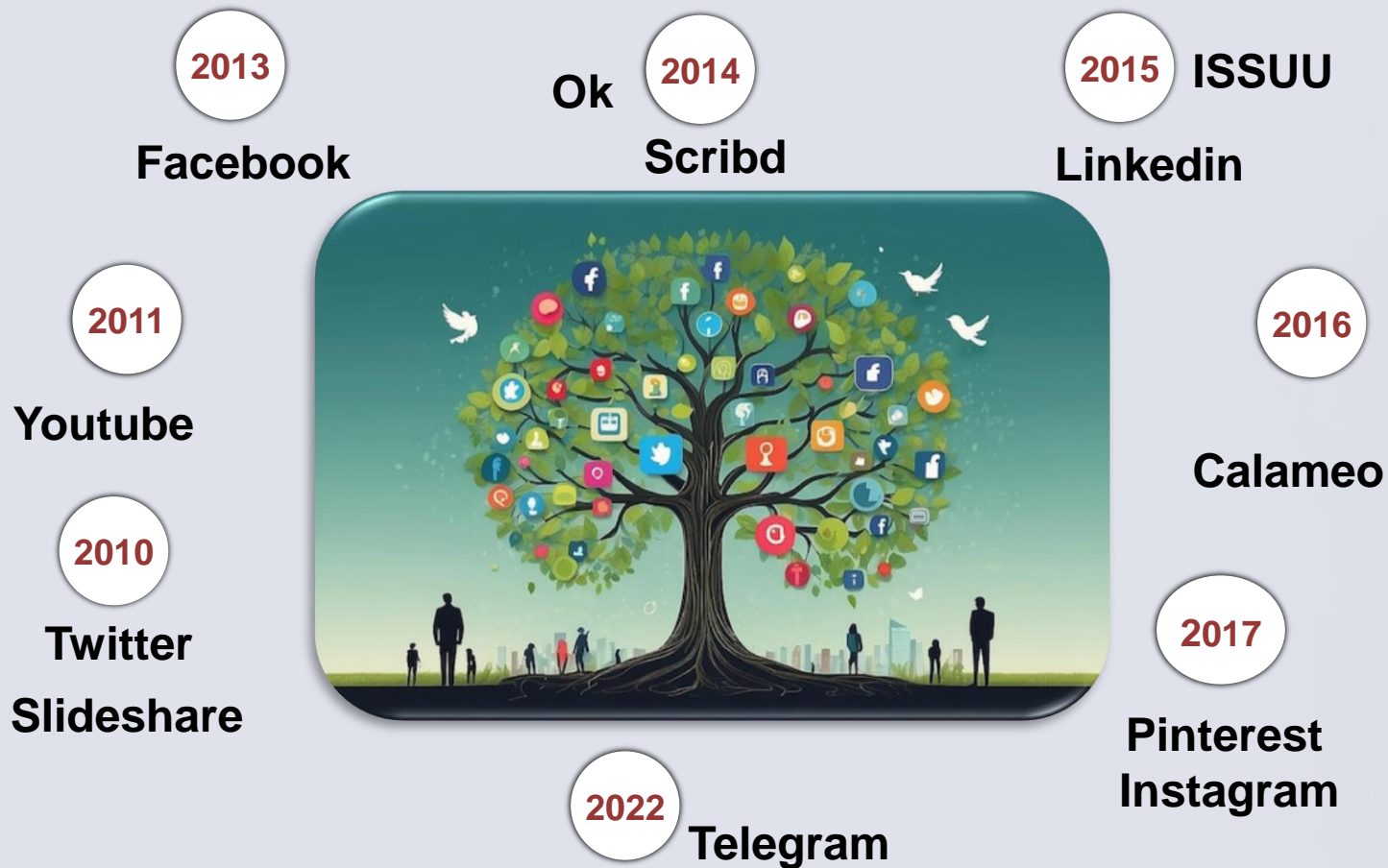


OK

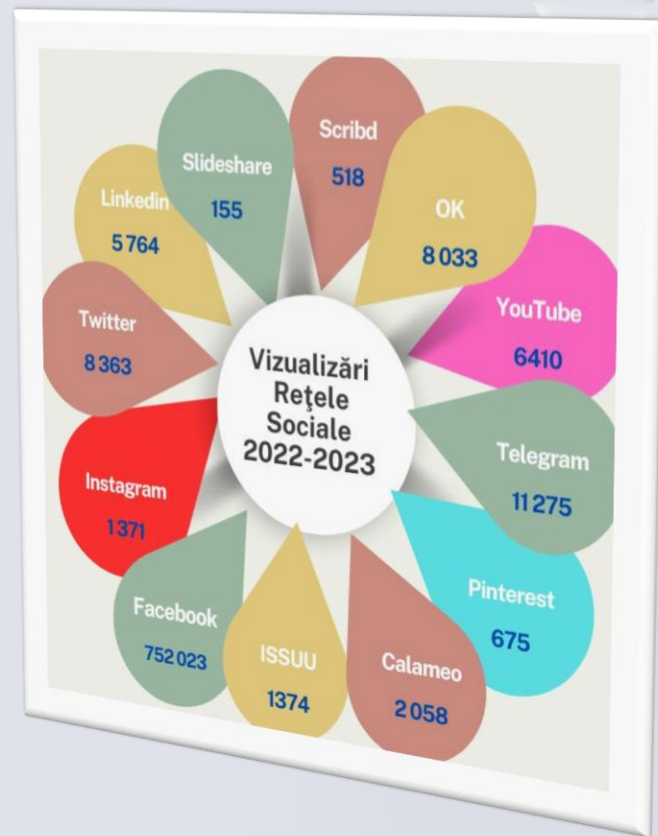
<https://ok.ru/profile/580716572691>

RS – oferă bibliotecilor o gamă largă de oportunități de a se implica și de a interacționa cu utilizatorul.

# SOCIAL MEDIA TREE INFOGRAPHIC în Biblioteca Științifică a USARB

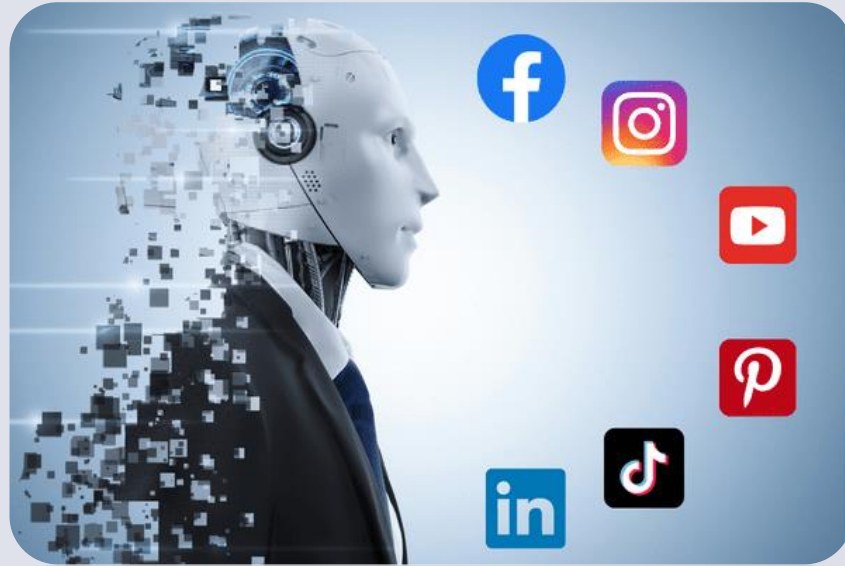


**Scopul rețelelor sociale ale BȘ a USARB** este de a oferi informații utile despre servicii, resurse și evenimente.





Pe măsură ce ne aflăm la vârful progreselor tehnologice, Inteligența Artificială (AI) continuă să remodeleze și peisajul rețelelor sociale.



*Inteligența artificială* este un termen umbrelă care acoperă diferite tehnologii, cum ar fi învățarea automată, procesarea limbajului natural, învățarea profundă și multe altele.

Afirmația lui **Demis Hassabis**, cercetător cunoscut pentru contribuțiile în domeniul Inteligenței Artificiale precum că, IA este „știința de a face mașinile inteligente”, subliniază esența IA, care vizează crearea de mașini capabile să simuleze procesele cognitive umane.



Tehnologia IA ajută mașinile să îndeplinească sarcini cognitive specifice la fel de bine sau mai bine decât oamenii.

Capacitatea IA de a analiza cantități mari de date în timp real permite **platformelor de social media** să ofere utilizatorilor experiențe extrem de personalizate.

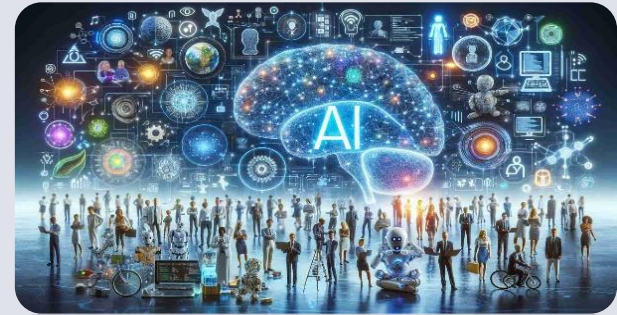
## CUM SE FOLOSEȘTE IA ÎN REȚELELE SOCIALE?

**Cele mai populare platforme de social media din lume folosesc IA.**

**Facebook** - folosește IA, de la traducerea informațiilor în diverse limbi, analizează comportamentul utilizatorilor pentru a le oferi conținut relevant, adaptat intereselor lor.

**LinkedIn** - IA analizează profilurile utilizatorilor și activitatea acestora pentru a oferi sugestii de conexiuni, locuri de muncă sau grupuri relevante.

**Snapchat** - folosește tehnologia AI pentru a monitoriza trăsăturile feței și apoi aplică filtre pe față în timp real.



**Instagram** - folosește IA pentru a filtra spamul și pentru a detecta și șterge postările cu discurs instigator la ură sau care promovează hărțuirea cibernetică.



**YouTube** - utilizează IA în combaterea dezinformării prin identificarea și semnalarea videoclipurilor care încearcă să răspândească știrile false și a oferi conținut pe care crede că veți dori să îl vizionați în continuare.

**TikTok** - este una dintre primele platforme de social media care este aproape în întregime guvernată de IA. Fiecare videoclip pe care îl vedeți pe TikTok este determinat direct de algoritmi de clasare IA, optimizați pentru a oferi conținut care vă menține pe aplicație, oferind conținut complet personalizat pentru interesele tale.



În fiecare caz, marile platforme de social media folosesc IA pentru a determina ce văd utilizatorii și cu ce se implică.

**De fapt, IA îmbunătățește marketingul în rețelele sociale prin două metode :**

- **Reduce costurile.** IA poate automatiza parțial sau complet unele dintre sarcini: *acestea includ activități precum programarea distribuirilor, link-uri și hashtag-uri relevante.*
- **Menținerea și atragerea noilor utilizatori.** IA vă poate ajuta să determinați mai bine care postări vor fi cele mai eficiente, și care canale funcționează cel mai bine.





## INSTRUMENTE BAZATE PE IA

Aceste instrumente pot ajuta la crearea de conținut și analiza performanței, până la gestionarea interacțiunilor și îmbunătățirea experienței utilizatorilor.

### Instrumente și tehnologii IA utilizate pentru rețele sociale:



**Canva:** Folosește IA pentru a sugera design-uri și a crea grafice atractive pentru postări.

<https://www.canva.com/>



**Chatsonic** - cel mai avansat chat boot AI în 2024, depășind ChatGPT cu funcții de căutare rapidă, în timp real pe web, documente, foto. <https://chatsonic.pro>



Îmbină puterea AI cu creativitatea umană pentru a crește crearea de conținut.

<https://writesonic.com>

## IA ajută la producerea de conținut care poate fi partajat pentru rețelele sociale

[ PERSADO ] platforma analizează datele pentru a crea texte care sunt adaptate la preferințele și comportamentele publicului țintă pe Facebook și Instagram.

<https://www.persado.com>

**emplifi**™ platformă de bazată pe IA care oferă instrumente pentru planificarea postărilor, analiza datelor și generarea de rapoarte pentru a îmbunătăți strategiile de marketing online.

<https://emplifi.io>

Instrumente care monitorizează și analizează canalele de social media.

INSIGHT  
platforms

unmetric

Brand Mentions

HOO  
Amplify Human Intelligence

BUZZMONITOR

ai

social media  
listening  
& analytics

exolyt

shareablee

Snap trends

tracx

dstillery

DATASIFT



## BENEFICIILE IA ÎN REȚELELE SOCIALE



Aceste beneficii contribuie la crearea unor rețele sociale mai sigure, mai relevante și mai eficiente pentru utilizatori și instituții.

- ❑ **Personalizarea conținutului:** AI analizează comportamentul utilizatorilor, interesele și interacțiunile pentru a oferi recomandări ajutând utilizatorii să găsească articole, postări și produse care îi interesează, îmbunătățind astfel experiența pe rețele sociale.
- ❑ **Moderarea conținutului:** AI poate detecta și elimina conținutul inadecvat sau dăunător, cum ar fi discursul instigator la ură, pornografia și spamul.
- ❑ **Optimizarea publicității:** Algoritmii AI pot ține ținta anunțurilor către publicul potrivit pe baza datelor demografice, comportamentale și de interes.
- ❑ **Recunoașterea imaginilor:** AI poate analiza imagini și videoclipuri pentru a identifica persoane, obiecte sau evenimente.
- ❑ **Detectarea și prevenirea abuzurilor:** Algoritmii AI pot identifica modele de comportament abuziv, cum ar fi hărțuirea sau atacurile cibernetice, și pot alerta moderatori pentru a lua măsuri rapide.

# DEZAVANTAJELE IA ÎN REȚELELE SOCIALE

1

## Probleme de Confidențialitate:

AI colectează și analizează cantități mari de date despre utilizatori pentru a personaliza conținutul și publicitatea.

2

## Dezinformare și Manipulare:

AI poate fi utilizată pentru a crea și răspândi conținut fals sau înșelător, cum ar fi știri false și profiluri false.



3

## Automatizarea și pierderea locurilor de muncă:

AI poate automatiza anumite funcții, inclusiv moderarea conținutului și gestionarea relațiilor cu clienții. Aceasta poate duce la pierderea locurilor de muncă pentru persoanele care lucrau în aceste domenii.



Rețelele sociale sunt medii ideale în care putem promova serviciile Bibliotecii. Aici, în familia virtuală a rețelelor, putem contacta direct cu utilizatorii oferind diverse servicii ale Bibliotecii.

În Bibliotecă Științifică a Universității de Stat „Alecă Russo” din Bălți a fost desfășurat un studiu despre rețele sociale, cu scopul de a afla opiniile utilizatorilor referitor la utilitatea RS și de a măsura gradul de satisfacție a utilizatorilor cu privire la serviciile oferite de Bibliotecă.







BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ USARB

Interacțiunea Bibliotecii  
Științifice a USARB

cu comunitatea academică USARB prin  
*Rețelele Sociale*



- **Perioada de desfășurare:** septembrie
- **Tipul de studiu:** cantitativ, 14 întrebări, realizat online.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe\\_8Dw0UwIxIw-DzKUIJKakqLBh\\_tABVD23ST40YsiZCtW5AA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe_8Dw0UwIxIw-DzKUIJKakqLBh_tABVD23ST40YsiZCtW5AA/viewform)

- **Dimensiunea eșantionului:** numărul de respondenți la moment 102.
- **Instrumente de analiză:** statistici descriptive, grafice pentru vizualizarea datelor.

#### **Categoria de utilizatori\***

- Cadre didactice
- Studenți, masteranzi
- Elevi

Secțiunea 1: **Utilizarea rețelelor sociale**

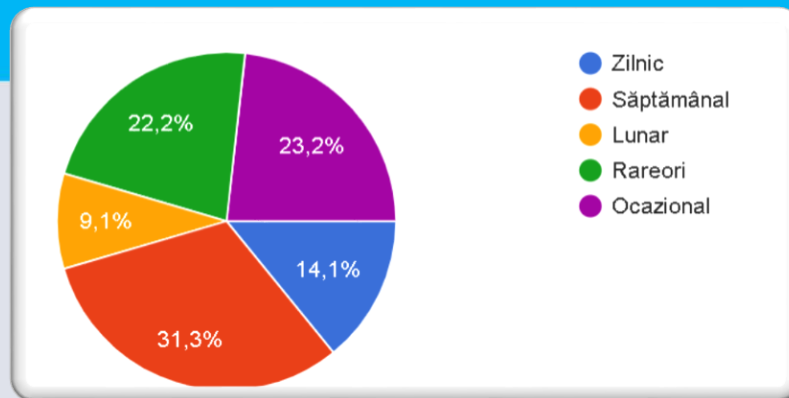
Secțiunea 2: **Satisfacție și percepție**

Secțiunea 3: **Feedback**

**Statutul respondentului**



## Secțiunea 1: Utilizarea rețelelor sociale



### I. Surse de Informații

În această secțiune, utilizatorii au fost întrebați despre sursele de unde obțin informații legate de studii, cercetare sau dezvoltarea personală. Rezultatele arată că 69% dintre respondenți preferă rețelele sociale, urmate de platformele informaționale (66%) și site-urile instituționale (39%). Această tendință sugerează o dependență tot mai mare de canalele informale pentru obținerea informațiilor.

### II. Frecvența accesării rețelelor sociale ale Bibliotecii Științifice a USARB

Utilizatorii au fost întrebați cât de des accesează conturile bibliotecii. Rezultatele arată că 31% accesează săptămânal, iar 14% zilnic. Totuși, 22% au menționat că accesează rar. **Îmbunătățiri necesare:** Organizarea de evenimente online și crearea de conținut atractiv pentru a stimula interesul utilizatorilor.

### III. RS ale Bibliotecii folosite cel mai frecvent sunt:



70% dintre utilizatori preferă Facebook, urmat de Instagram (29%) și YouTube (23%). Aceasta sugerează o oportunitate de a promova activ conținut pe aceste platforme. **Îmbunătățiri necesare:** Diversificarea conținutului și promovarea activă pe pe celelate platforme.

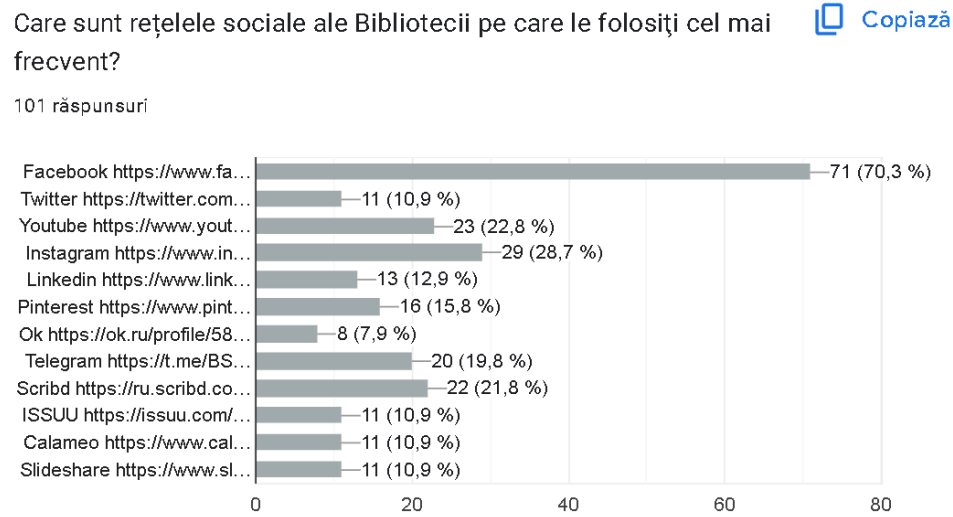
### IV. Scopurile utilizării conturilor RS ale Bibliotecii Științifice a USARB

Cele mai frecvente răspunsuri au fost: informații despre evenimente (64%) și consultarea resurselor educaționale (62%).

### V. Care tipuri de conținut este cel mai valoros

Utilizatorii au menționat resursele educaționale (60,6%) și recomandările de lectură (58,6%).

**Îmbunătățiri necesare:** Prioritizarea resurselor educaționale și încurajarea interacțiunii prin conținut interactiv.



## Secțiunea 2: Satisfacție și percepție

**I. Reușiți să găsiți informațiile de care aveți nevoie pe conturile oferite de BŞ a USARB?** Utilizatorii au evaluat cât de ușor găsesc informațiile necesare. Aproape o treime (31,3%) au afirmat că găsesc întotdeauna informațiile, iar 50,5% de cele mai multe ori. **Îmbunătățiri necesare:** Optimizarea accesibilității informațiilor pentru a sprijini utilizatorii care întâmpină dificultăți.

### II. Preferințe pentru prezentarea Informațiilor

Când a fost întrebat ce formate de conținut preferă, utilizatorii au arătat o preferință majoră pentru imagini și infografice (76,8%) și postări text (61,6%). **Îmbunătățiri necesare:** Crearea de conținut vizual captivant și diversificarea formatelor de prezentare.

### III. Cât de satisfăcuți sunt față de informațiile oferite

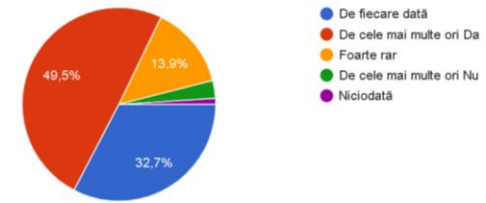
Aproape 83,8% dintre utilizatori s-au declarat mulțumiți de informațiile primite, cu 42,4% fiind foarte satisfăcuți. **Îmbunătățiri necesare:** Oferirea de informații suplimentare pentru a crește nivelul de satisfacție.

#### Secțiunea 2: Satisfacție și Percepție

Reușiți să găsiți informațiile de care aveți nevoie pe conturile oferite de Biblioteca Științifică a USARB?

[Copiază](#)

101 răspunsuri



#### IV. Care sunt aspectele pe care le considerați a fi cele mai utile în comunicarea cu biblioteca prin rețelele sociale?

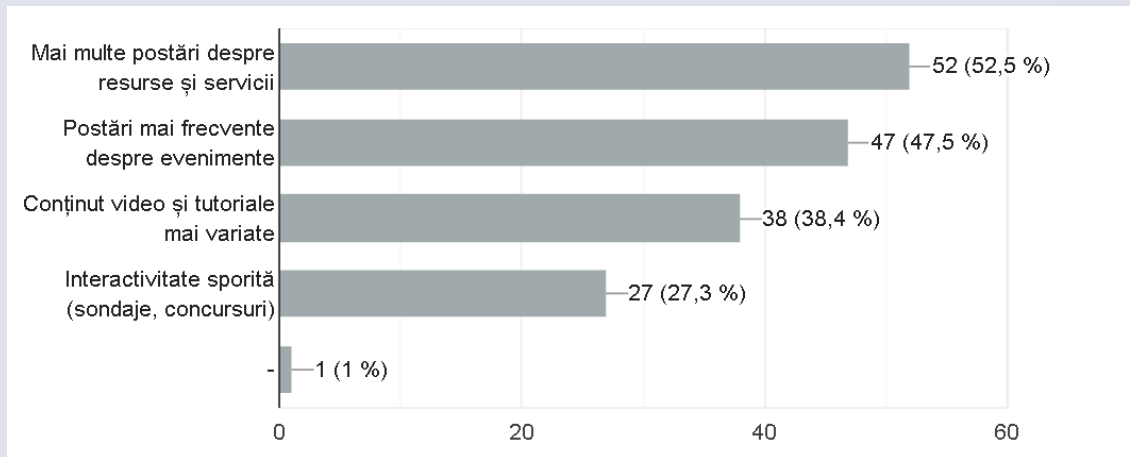
Utilizatorii au evaluat claritatea informațiilor ca fiind cel mai important aspect (82,8%), urmat de frecvența postărilor (42,4%).

#### V. În ce mod preferă să interacționeze cu biblioteca prin rețelele sociale?

Respondenții au menționat comentariile și sondajele (49,5%).

#### VI. Ce îmbunătățiri ați dori să vedeți în conținutul oferit pe rețelele sociale ale bibliotecii?

Utilizatorii doresc mai multe informații despre resurse (52,5%) și evenimente (47,5%).





## Secțiunea 3: Feedback

### I. Care sunt principalele provocări întâmpinate în utilizarea rețelelor sociale ale bibliotecii?

Utilizatorii au menționat că nu se confruntă cu provocări în utilizarea RS.

### II. Sugestii referitoare la modul în care Biblioteca Științifică a USARB ar putea utiliza platformele de socializare pentru a oferi informații relevante

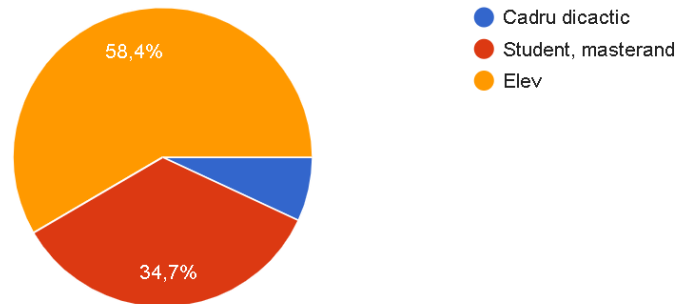
*Respondenții doresc:*

- **Crearea de conținut vizual captivant**, cum ar fi videoclipuri și infografice.
- **Diversitate de sondaje, concursuri** și evenimente atractive,
- **Frecvența sporită a postărilor** și postări a diveselor materiale educaționale, cărți în format pdf.
- **Infografice sau video-uri scurte** care să prezinte noi cărți sau resurse electronice.
- **Implicarea studenților în crearea de conținut** (recenzii de carte, articole), colaborarea cu utilizatorii în crearea de conținut, cum ar fi articole scrise de ei sau provocări la lectură.
- **Utilizarea videoclipurilor scurte sau livestream-urilor** pentru promovarea evenimentelor.
- **Biblioteca pe TikTok.**



## Categoria de utilizatori

101 răspunsuri



### Distribuția respondenților:

#### 1. Elevi (59,6%):

- Aceasta reprezintă majoritatea respondenților.

#### 2. Studenți și masteranzi (33,3%):

- Această categorie este semnificativă, ceea ce indică un interes solid din partea studenților. Biblioteca ar putea dezvolta programe sau resurse specifice pentru a sprijini studiile universitare și cercetarea.

#### 3. Cadre didactice (7,1%):

- Aceasta este cea mai mică rată de respondenți, ceea ce sugerează că implicarea cadrelor didactice în utilizarea resurselor bibliotecii ar putea fi îmbunătățită. Ar fi benefic să se dezvolte inițiative care să încurajeze colaborarea cu profesorii.

## Recomandări și constatări:



Analiza a evidențiat preferințele utilizatorilor și a subliniat necesitatea de a îmbunătăți interacțiunea și accesibilitatea conținutului.

**Personalizarea conținutului:** *Biblioteca ar trebui să se concentreze pe crearea de conținut diversificat și relevant pentru a răspunde nevoilor utilizatorilor și a crește nivelul de satisfacție.*

**Program pentru cadrele didactice:** *Implementarea unor programe de formare sau colaborări cu cadrele didactice ar putea ajuta la creșterea utilizării resurselor bibliotecii și la îmbunătățirea experienței educaționale.*

**Activități interactive:** *Organizarea de evenimente sau activități care să implice elevii și studenții, cum ar fi ateliere de lucru sau sesiuni de lectură, ar putea spori utilizarea resurselor.*

## Prezența Bibliotecii în RS: beneficii pentru utilizatori

- ❖ **Accesibilitate:** Informații și resurse disponibile oricând.
- ❖ **Promovarea evenimentelor:** Informații despre ateliere și activități.
- ❖ **Resurse educaționale:** Linkuri către cărți digitale și materiale de învățare, tutoriale.
- ❖ **Interacțiune :** Dialoguri cu bibliotecarii și alți utilizatori.
- ❖ **Promovarea lecturii:** Prin campanii și provocări de lectură, bibliotecile stimulează interesul pentru cărți și lectură.
- ❖ **Feedback:** Posibilitatea de a oferi sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor.

**Aceste beneficii transformă biblioteca într-un hub vibrant de informație și interacțiune, promovând nu doar lectura, dar și cunoașterea.**





*Utilizarea spațiului social media oferă bibliotecilor oportunitatea de a-și extinde și diversifica serviciile, de a îmbunătăți comunicarea și de a construi relații mai puternice cu comunitățile pe care le servesc.*



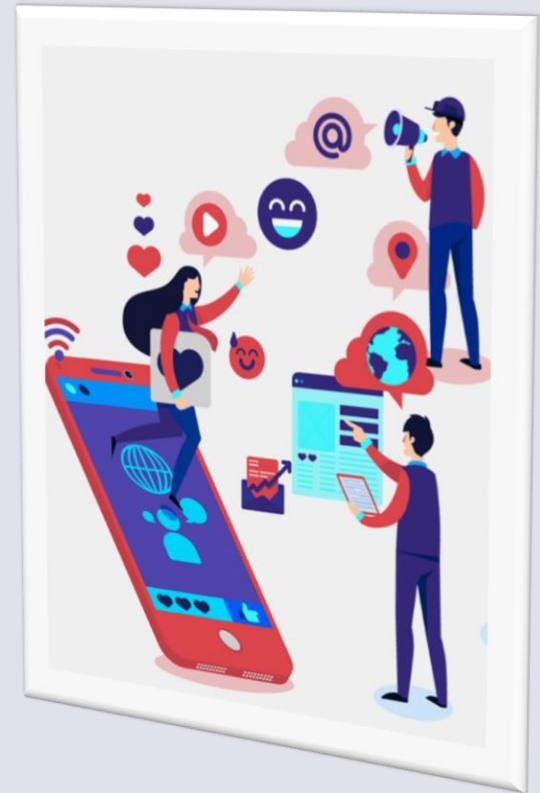
Cu toate acestea, este important ca bibliotecile să gestioneze acest spațiu cu atenție, respectând confidențialitatea și etica profesională, pentru a asigura un impact pozitiv și sustenabil.





## Concluzii:

În concluzie, putem menționa că rețelele sociale pot ajuta foarte mult la îmbunătățirea vieții sociale, însă întotdeauna trebuie să existe un echilibru între interacțiunea online și cea reală.





## Referinte:

- ❖ *All Social Media Listening and Analytics Companies* Online. Insight platforms (distribuito). Disponibil: <https://www.insightplatforms.com/>. [citat 2023-10-02].
- ❖ COLLINS, Gary ; QUAN-HAASE, Anabel. *Social media and academic libraries: Current trends and future challenges*. Online. Disponibil: [https://www.researchgate.net/publication/259540329\\_Social\\_media\\_and\\_academic\\_libraries\\_Current\\_trends\\_and\\_future\\_challenges](https://www.researchgate.net/publication/259540329_Social_media_and_academic_libraries_Current_trends_and_future_challenges) [citat 2024-09-17].
- ❖ GILLIS, Alexander S. *The impact of AI on social media*. Online. Disponibil: <https://www.techtarget.com/whatis/feature/The-impact-of-AI-on-social-media> [citat 2024-09-14].
- ❖ TELLA, Adeyinka ; AKINBORO, Evelyn O. *The Impact of Social Media to Library Services in Digital Environment 2015*. Online. Research Gate (distribuito). DOI:10.4018/978-1-4666-7415-8.ch01. Disponibil: [https://www.researchgate.net/publication/293118711\\_The\\_Impact\\_of\\_Social\\_Media\\_to\\_Library\\_Services\\_in\\_Digital\\_Environment](https://www.researchgate.net/publication/293118711_The_Impact_of_Social_Media_to_Library_Services_in_Digital_Environment) [citat 2024-09-22].
- ❖ *Trending statistics*. Online. Disponibil: <https://www.statista.com/> [citat 2024-09-26].