

ASPECTUL UMAN
ȘI PARTICULARITĂȚILE PSIHOLOGICE
ÎN RELAȚIA BIBLIOTECAR – UTILIZATOR

THE PSYCHOLOGICAL PECULIARITIES
AND THE HUMAN ASPECT IN THE RELATIONSHIP
USER-LIBRARIAN

Marina MAGHER

In the present study is investigated the relationship between user and librarian. A librarian should be aware that the relationship with the user represents a core component of her/his labour. When dealing with users is extremely important human aspect. Communication with users are based on the ethical aspects of librarian qualities. He must combine the qualities of the psychologist and educator and is obliged to know each individual user. A librarian is a promoter of spiritual values and an initiator of cultural relations.

„Munca de bibliotecar presupune talent în primul rând. Într-o bibliotecă, cel care are talent de comunicator trebuie promovat în relația cu utilizatorii. Sigur, bibliotecarul este și el om, poate avea farmec personal, ori nu, poate avea idei sau ba, poate da dovadă de mobilitate în relațiile cu semenii sau poate nu, important ca acela cu toate calitățile expuse să întâmpine publicul ce intră în instituție, pentru că prima impresie este foarte importantă în relația bibliotecar-utilizator. Trăim cu toții o perioadă în care se petrec schimbări foarte mari. În acest context, se schimbă și percepția culturii și a informației. Odată cu acestea se schimbă și situația bibliotecarului. Mai mult decât atât, astăzi trăim într-o stare generală de agresivitate, în care toată lumea țipă la toata lumea. Bibliotecarul este un agent social care are posibilitatea să facă multe lucruri bune pentru a îmbunătăți climatul și a stimula oamenii în a deveni mai buni”, afirmă Sultana Craia.

Bibliotecarul trebuie să fie conștient de faptul că relația cu utilizatorul reprezintă o componentă esențială a muncii bibliotecarului, pentru că de modul în care utilizatorii sînt primiți depind bunele raporturi ale bibliotecii cu utilizatorii săi. În relația cu utilizatorii este extrem de important aspectul uman. Dialogul cu utilizatorii este un lucru de care trebuie să se țină seama în permanență. Primul contact are o importanță deosebită, pentru că acesta contribuie la fixarea imaginii bibliotecii în spiritul noului beneficiar. O primire

proastă are efecte dezastruoase și de lungă durată. Pentru o bună primire a utilizatorului nu există reguli, ci exigențe umane. Bibliotecarul trebuie să dovedească tact, să cunoască psihologia utilizatorului, să fie discret, să aibă disponibilitatea și calmul de a-l asculta pe acesta.[5] Bibliotecarul este o personalitate complexă, erudită, care posedă anumite abilități, ce permit perfecționarea și flexibilitatea continuă. Bibliotecarii specialiști trebuie să fie capabili de a stabili relații multilaterale cu oamenii, a planifica și a organiza activitatea de comunicare pentru realizarea misiunii sociale a bibliotecii.[6]

Există părerea că bibliotecarul are nevoie numai de cunoștințe profesionale ca să fie un specialist bun, însă cerințele față de angajatul unei bibliotecii trebuie să fie dintre cele mai diverse. La etapa actuală bibliotecarul trebuie să posede cunoștințe generale și adiacente pentru exercitarea profesiei: filologie, pedagogie, psihologie, informatică, limbi străine, sociologie etc. În primul rând, aceasta se referă la relația dintre bibliotecar – utilizator. Pe lângă aceste criterii de selectivitate a personalului, factorul psihoindividual este practic ignorat.

Realitatea confirmă că nu este suficient ca cineva să fie bine pregătit profesional, să aibă experiență în domeniu și, astfel, în mod automat să realizeze importante performanțe. De exemplu, este total greșit cazul când în post de bibliotecar la relații cu beneficiarii este plasată o persoană mai puțin comunicativă, mai puțin tolerantă, poate uneori impulsivă, numai de aceea că este un bun profesionist.[3]

Este cunoscut faptul că cele mai importante sînt relațiile „om - om” și în cazul nostru relațiile „bibliotecar - utilizator”. Pentru a îmbunătăți aceste relații ar trebui să fie implicate serviciile psihologice.

Mulți teoreticieni din domeniul biblioteconomiei consideră că o condiție necesară pentru un lucru calitativ este cunoașterea de către personalul bibliotecii a particularităților psihologice ale utilizatorului, ceea ce permite prevenirea sau rezolvarea corectă a situațiilor de conflict. Aceasta presupune, în primul rând, capacitatea de a înțelege și a aprecia psihologia oamenilor, de a reacționa adecvat la starea fiecăruia, de a găsi modalitatea de comunicare specifică fiecărui individ în parte. Pentru a comunica la nivel profesional și pentru a-și îndeplini obligațiunile sale în relațiile cu publicul, un bibliotecar trebuie să dea dovadă nu numai de tact și amabilitate, dar și de multă răbdare, indulgență și sensibilitate.

Svetlana Zbârnea în lucrarea sa „Bibliotecarul universitar și valorile general-umane” ne propune să analizăm niște situații extrem de cunoscute în mediul profesional.

Persoana X este un foarte bun specialist, dar e lipsită de unele calități

umane, ca: amabilitatea, comunicarea, răbdarea ș. a. Care este utilitatea sa atunci, cînd cunoștințele sale profesionale nu servesc nimănui, decît poate sie însuși? În cazul cînd ești mustrat, bruscat de către bibliotecar, preferi mai degrabă să pleci, decît să obții informația necesară cu un asemenea preț.

Persoana Y nu e profesionist în domeniu, însă la apelul clientului e destul de serviabil, răbdător, încearcă să-i dea o consultație pentru a-l ajuta. Deși în final îi face un refuz la cererea concretă, rămîne tacticos. N-ai obținut informația, dar nici nu poți spune că ai rămas total nesatisfăcut și descurajat. [6]. Deci în ambele cazuri se evidențiază importanța aspectului uman în activitatea bibliotecarului.

Evoluînd profesional, un specialist dezvoltă pe lîngă abilități și capacități strict necesare la locul de muncă și o serie de calități umane, care urmează din experiența vieții cotidiene: răbdarea, înțelegerea, amabilitatea, generozitatea etc. Instruirea continuă include în sine și aspectul general-uman. Exemplele de mai sus ne sugerează aceeași idee, că poți fi dotat cu cunoștințe în domeniu, dar dacă nu ești Om, dînd dovadă de indulgență și capacitatea de a înțelege comportamentul și firea umană, profesionalismul nu-și justifică valoarea.

Este important și nivelul emoțional al profesiei: echilibru, flexibilitate, prietenie, blîndețe – calități necesare unui bibliotecar care lucrează cu publicul. Bibliotecarul trebuie să fie capabil să-și exprime în mod clar gîndurile, să converseze pe teme care îl interesează pe utilizator. Orice cititor, oricît de agresiv ar fi, poate fi cucerit cu un zîmbet binevoitor și un salut prietenesc. Este important să deținem aptitudine de a asculta cu atenție doleanțele utilizatorului, fără a-l întrerupe, respectîndu-i opiniile și manifestînd dorința de a-i acorda ajutor.

Studiînd personalitatea interlocutorului, bibliotecarul poate defini care este calea optimă de abordare a individului, fapt ce depinde, fără îndoială, de vîrsta, genul și nivelul intelectual al acestuia. Calitățile care creează o atmosferă potrivită în relația bibliotecar-utilizator sînt: politețe, tact, delicatețe, punctualitate, amabilitate, bunăvoință. Expresia feței posomorîtă, nemulțumită, creează o atmosferă încordată, ostilă atît între bibliotecar și utilizator cît și între colegii. Pentru fiecare utilizator este important cum îl salută bibliotecarul, cum îl întîlnește, cu ce ton vorbește, cum îi îndeplinește cererea etc.

Trebuie respectată demnitatea fiecărui individ oricît de naive ni s-ar părea aspirațiile acestuia. E important să nu uităm adevărata noastră misiune — servirea calitativă a utilizatorului. Utilizatorii sînt partenerii noștri în situația în care ei au libertatea de a alege, de aceea noi sîntem obligați a fi tot mai interesați pentru a fi aleși. În acest context nu trebuie să neglijăm faptul că timpul utilizatorului trebuie folosit rațional, tonul conversației să fie calm

și relaxat, să păstrăm confidențialitatea solicitărilor în caz de necesitate. Respectînd aceste criterii, putem fi siguri că vom cîștiga încrederea și simpatia publicului.

Nu trebuie să uităm că totul se începe de la etica profesională, de la un personal entuziast. Anume de angajați depinde atmosfera de lucru și eficiența activității. Toți sîntem apreciați și evaluați pentru calitățile noastre umane. De bunăvoința noastră depinde imaginea pe care și-o crează oamenii despre noi și instituția în care activăm, iar cultura acestei instituții e definită de atitudinea noastră față de muncă și statutul profesional.

Specialiștii în etica de bibliotecă subliniază următoarele calități morale necesare unui bibliotecar profesionist: comunicabilitate, echilibru, cultură, răbdare, prudență, amabilitate, simț analitic, spirit critic, creativitate, capacitate de sinteză, curiozitate intelectuală, rigoare etc.

Biblioteca are utilizatori care sînt diferiți prin nivelul lor de cultură, și în orice moment cultura bibliotecarului, calitățile lui personale și etica profesională îl ajută să comunice cu fiecare persoană, cu demnitate ieșind dintr-o anumită situație.

O atenție deosebită în relația bibliotecar – utilizator trebuie să fie acordată comunicării.

Comunicarea este o problemă foarte importantă a societății moderne. Comunicarea cu oamenii este un proces viu, iar biblioteca este locul ideal de desfășurare a acesteia. Deoarece gradul de comunicare al unei biblioteci depinde de bibliotecar, acestuia îi revine sarcina de a participa în mod real la comunicare, nu numai prin prezența fizică în bibliotecă, ci printr-o implicare directă în procesul informațional cu disponibilități maxime de comunicare pe toate planurile care compun ființa umană, aceasta presupunînd și o implicare spirituală, sufletească, fără de care informația nu își atinge scopul.[4]

Competența comunicativă a bibliotecarului constă în cunoașterea tehnicilor de comunicare și metodelor de soluționare a situațiilor de conflict care pot apărea în timpul comunicării. Conflictele și barierele în relația bibliotecar - utilizator apar atunci cînd bibliotecarul nu poate organiza corect comunicarea. Adesea, bibliotecarul consideră că un ton autoritar într-o situație de comunicare cu utilizatorul va aduce rezultate bune și îi va ridica autoritatea. Însă aroganța bibliotecarului uneori îl poate provoca pe utilizator la o comportare nepoliticoasă, agresivă.

Comunicarea cu utilizatorii se sprijină pe calitățile etice ale bibliotecarilor. Acestea nu se deosebesc față de cele ale comunicării oamenilor în general, dar unele calități trebuie să fie accentuate. De exemplu, egalitatea prevede tratarea egală a utilizatorilor atît în comunicare, cît și în privința diversității și calității

serviciilor oferite. Empatia impune bibliotecarului înțelegerea utilizatorilor. Ei sînt diferiți, fiecare cu ale sale: caracter, mod de comunicare, capacitate de exprimare a cerințelor, dispunere de timp etc. Dar oricine merită atenție, apreciere corectă, satisfacerea nevoilor. Răbdarea este îndeosebi necesară bibliotecarului. Amabilitatea, bunăvoința sînt necesare pentru crearea climatului favorabil de comunicare. Respectul demnității umane va face ca utilizatorii să se simtă importanți, să comunice cu încredere.

Așadar, rolul principal în comunicarea între bibliotecar și utilizator îi aparține bibliotecarului. Cine primul trebuie să zîmbească, să schimbe atmosfera psihologică dacă în timpul comunicării cu cititorul apare disconfortul, nervozitatea? Desigur bibliotecarul! Cuvinte de politețe, salut, un sfat, scuze, un zâmbet, o privire prietenoasă nu ne obligă la nimic, dar sînt un factor important în cultura comunicării între bibliotecar și utilizator: „Ne pare rău”, „Ne scuzați”, „Fiți amabili!”, „Mulțumim” – trebuie să fie expresiile cel mai des utilizate în bibliotecă. În loc de formula categorică: „Așteptați cartea!” va fi mai potrivit: „Ne pare rău, dar trebuie să așteptați puțin cartea”.

Tact, capacitate de a se comporta corect, stima față de ceilalți îi permite bibliotecarului să nu observe o greșală neînsemnată sau un defect fizic al unui cititor, să propună un ajutor discret, să ocolească teme neplăcute care pot provoca conflictul.

Cultura vorbirii pentru bibliotecar este foarte importantă în dialogul cu utilizatorul. Exprimarea într-o limbă corectă, literară este un indicator al culturii generale, al profesionalismului și al cunoașterii regulilor de etichetă. Bibliotecarul nu-și poate permite greșeli în vorbire, perfecționarea exprimării orale trebuie să fie un aspect obligatoriu în activitatea sa.

Să analizăm particularitățile psihologice ale comunicării între bibliotecar și utilizator. În serviciul relațiilor cu publicul fiecare participant al acestor relații îndeplinește rolul său: bibliotecarul își îndeplinește obligațiile sale profesionale, utilizatorul își satisface necesitățile sale informaționale. Aceste relații au specificul lor. Ele nu se bazează pe autoritate și ierarhie, cum ar fi între student și profesor, ci pe egalitate și paritate.

Cercetătoarea Svetlana Ezova vorbește despre cauzele care complică comunicarea dintre bibliotecar și utilizator. Din punct de vedere al bibliotecarului dificultăți apar atunci cînd utilizatorul este îngîmfat, disprețuitor, obraznic, grosolan, nervos, are haina neîngrijită, vocea nesigură, scăzută, părul nepieptănat, are o atitudine neglijentă față de bibliotecar și documentele bibliotecii.

Din punct de vedere al utilizatorului, dificultăți apar atunci cînd aspectul exterior al bibliotecarului nu este adecvat: vestimentație neîngrijită, fără gust,

utilizarea excesivă a cosmeticii, vocea brutală, aspră, privire suspicioasă, neprietenosă, critică, expresia feței dușmănoasă, orgolioasă, când bibliotecarul este nervos, indiferent, nepoliticos, nu este competent, nu cunoaște bine fondul, nu poate stabili contact cu utilizatorul.

Și dimpotrivă, contribuie la stabilirea contactului în relația bibliotecar – utilizator următoarele caracteristici ale utilizatorului și bibliotecarului: înfățișarea plăcută, haina îngrijită, un zîmbet blînd, bunăvoința, amabilitatea, bunătatea, tactul, atenția, stimă față de interlocutor. Și în special, pentru bibliotecar, desigur, competența, profesionalismul, capacitatea de a trata individual pe fiecare utilizator.

Mai există și alte probleme în relația bibliotecar – utilizator. Utilizatorul poate să-și aleagă bibliotecarul care să-l deservească, dar bibliotecarul este obligat să-i servească pe toți. Pe lîngă aceasta, servirea utilizatorului nu trebuie să depindă de statutul social, locul de muncă, sex, vîrstă, aspect exterior. O altă problemă care apare în aceste relații bilaterale este problema adresării către utilizatori, care variantă este mai corectă și acceptabilă: tu sau dumneavoastră? Specialiștii consideră că totuși mai acceptabilă este forma de adresare dumneavoastră, indiferent de vîrsta utilizatorului.

Toate aceste probleme au caracter psihosociologic și etic. Noi, bibliotecarii, trebuie să ținem cont că orice greșeală profesională sau organizațională poate să afecteze relația cu utilizatorul. De aceea este foarte importantă răbdarea și tactul în rezolvarea problemelor și conflictelor ce apar.

Relația bibliotecar - utilizator de multe ori rămîne în afara cercetărilor organizaționale. Se presupune că bibliotecarul, în primul rînd, trebuie să fie un specialist în domeniu și nu este obligator să-l înțeleagă pe utilizator - om: de ce are nevoie, ce nu știe și de ce nu-și poate formula întrebarea corect etc. Bibliotecarii nu sînt pregătiți special pentru o relație directă cu utilizatorul, de aceea interacțiunea de succes între ei rămîne o artă. Dar psihologia practică contemporană ne permite să planificăm și să prognozăm această interacțiune. O dorință abstractă de înțelegere, amabilitate, binevoință și loialitate față de utilizatorul bibliotecii poate fi luată în considerare și indicată în fișa postului.

Deviza persoanelor implicate în relația cu publicul trebuie să fie: Oamenii contează! În lumea relațiilor publice modul în care știi să te apropii de ei și să-i ghidezi constituie însăși cheia succesului. Așadar, în relațiile cu publicul trebuie alese persoane cu capacitate de a dialoga, de a convinge, cu aspectul îngrijit și cu farmec personal. La fel de importantă este competența personalului implicat în acest compartiment. Calităților personale amintite mai sus, bibliotecarul trebuie să le adauge spirit critic și autocritic, obiectivitate și să-l caracterizeze, în general, optimismul. Atitudinea persoanei implicate în

relația directă cu utilizatorul necesită să fie una adecvată cu munca lui, al cărei motto ar fi „Lucrul potrivit la timpul potrivit”.

Numai în acest caz bibliotecarul va reacționa conștient în diferite situații cu care se confruntă, pentru a le face față. Cel care adoptă o asemenea atitudine, va avea mereu un limbaj natural al trupului, va păstra contactul vizual, iar vocea îi va fi puternică și calmă. Va reuși toate acestea, pentru că iubește să fie printre oameni, îi înțelege și dorește să stabilească cu ei o punte de comunicare. Deloc neglijabilă este și exprimarea dorinței bibliotecarului de a lucra în cadrul relațiilor publice. Din acest impuls interior, el își va dobândi siguranța în acțiuni și motivația necesară pentru desfășurarea activității într-un compartiment în care își poate evidenția calitățile.

Concluzii

Bibliotecarului îi revine misiunea de a transforma biblioteca într-un centru de informare, documentare și într-un instrument eficient de muncă intelectuală. El trebuie să cumuleze calități de psiholog și de pedagog și are obligația de a cunoaște pe fiecare utilizator în parte. El trebuie să fie pregătit teoretic, să fie interesat de problemele abordate de ei, amabil, binevoitor și totodată să-i ajute fără a-i agasa. Bibliotecarul este un promotor al valorilor spirituale și un inițiator al relațiilor culturale. Pentru a fi eficient în activitatea sa, el trebuie să fie creativ, dar și conștient de caracterul complex al muncii sale.

O bibliotecă, oricât de dotată și de mare ar fi, fondul de carte, ar rămâne rece și neînsuflețit, dacă nu i s-ar insufla viață și nu l-ar pune în circulație bibliotecarul cu ajutorul instrumentelor sale specifice și al metodelor folosite pentru valorificarea lui. Tot el este acela care determină înfățișarea bibliotecii, avînd posibilitatea să creeze o ambianță plăcută pentru atragerea cititorilor spre lectură. De la aspectul plăcut al bibliotecii și pînă la amabilitatea și bunăvoința bibliotecarului totul caută să atragă omul spre carte.

În cadrul serviciilor Comunicarea Colecțiilor, Referințe Bibliografice și Mediatecă, adică celor care lucrează direct cu utilizatorii, au fost repartizate 28 de teste, ele avînd scopul de a afla dacă bibliotecarii respectivi au capacități și calități necesare pentru a lucra cu oamenii, dacă sînt diplomați, pot rezolva situații de conflict, sînt amabili și binevoitori.

Testul Nr 1: Sînteți un bun diplomat?

A cuprins 30 de întrebări. Au participat 28 de bibliotecari.

Scopul: a identifica calități diplomatice, atît de necesare în procesul de comunicare dintre bibliotecar – utilizator, la persoanele examinate.

Primul grup de oameni constituie 17%:

1. Sînt foarte buni diplomați, cunosc în profunzime sufletul uman, ceilalți îi simpatizează, sînt în armonie cu cei din jur și găsesc limba comună cu ei și, respectiv, le este foarte ușor să lucreze cu oamenii: A, B, E, T, Ș / 17%.

Grupul doi cu 57%:

2. Sînt buni diplomați, dar numai atunci cînd au interese, cînd sînt dispuși să insiste pot obține de la ceilalți ceea ce doresc, au tendința de a oscila între a fi sincer sau a fi diplomat, de cele mai multe ori aleg diplomația: C, G, H, K, L, M, N, P, S, Ț, U, V, W, X, Y, Z, / 57%.

Grupul trei cu 21%.

3. Cred că sînt oameni corecți, dar nu cunosc suficient de bine sufletul uman, le este greu să comunice cu oamenii, ar fi de dorit să aibă mai multă blîndețe, delicatețe: D, O, R, I, J, F / 21%.

Și numai o persoană face multe gafe în relațiile cu ceilalți, generează multe conflicte și nu știe cum să le evite, chiar dacă și dorește acest lucru: Q / 3%.

Bucură faptul că nici o persoană nu are punctajul negativ, adică nu avem în colectivul nostru oameni care intră foarte des în conflict cu cei din jur, care absolut nu cunosc sufletul uman, care au nevoie de ajutorul unui specialist-psihiolog.

Testul Nr 2: Sînteți un om amabil?

A cuprins 24 de întrebări. Au participat 28 de bibliotecari.

Scopul: a stabili cît de amabile sînt persoanele implicate în relațiile cu publicul.

Primul grup de oameni ce constituie 29%:

1. Sînt altruști, deosebit de amabili cu toți cei din jur, deoarece nu fac nici o selecție în privința exprimării bunătății, există persoane care profită de dînșii, ar fi de preferat ca față de astfel de persoane ei să aibă o atitudine mai fermă: A, B, I, M, S, Ș, W, Z / 29%.

Grupul doi cu 68%:

2. Sînt oameni buni la suflet, dar numai față de persoanele care merită, cîteodată, propria persoană este mai presus decît nevoile celor din jur, poate ar

fi de dorit ca în anumite cazuri să fiu mai altruști: C, D, E, F, G, H, J, K, L, N, O, P, Q, R, T, Ț, V, X, Y 68%.

Și numai o persoană are tendința de a-i ajuta pe ceilalți doar dacă urmărește un scop ascuns, amabilitatea pe care o afișează nu este întotdeauna sinceră, de asemenea, în anumite cazuri, este prea darnică, iar în altele, prea zgîrcită, ar fi de dorit să aibă un comportament mai constant: U / 3%.

Nici o persoană nu a acumulat punctajul negativ, adică nu avem în colectivul nostru oameni egoiști cărora nu le pasă de cei din jur, care au tendința de a se certa cu anturajul, fără să știe că adevărata cauza sînt ei, avînd maniere neplăcute.

Fiți bibliotecarul pe care ați dori să-l întîlniți, dacă ați fi cititor într-o bibliotecă: „serviabil, atent, dornic să acorde ajutor, generos!” - spune Decalogul profesional al bibliotecarului american, aceasta vă doresc și eu!

Bibliografie:

1. CHERADI, N.; RURAC, A. Comportamentul consumatorului și imaginea bibliotecii. **In:** *Info Agrarius*, 2007, nr 1, pp. 15-17.
2. GHINȘA, F. M. Modelele comportamentale în relația cu utilizatorii. **In:** *Magazin bibliologic*, 2001, nr 4, pp. 52-55.
3. GRIBINCEA, Z. Aspecte psihosociale ale activității bibliotecii moderne. **In:** *Info Agrarius*, 2005, nr 2, pp. 11-12.
4. TARIN, L. *Evoluția profesiei de bibliotecar. O identitate profesională cu multiple fațete*. [citat la 10.05.2010]. Disponibil pe Internet: <http://www.bmms.ro>
5. ZAVTUR, N. Deontologia comunicării cu utilizatorii bibliotecii. **In:** *Buletin ABRM*, 2010, nr 1, pp. 31-37.
6. ZBÂRNEA, S. Bibliotecarul universitar și valorile general-umane (în contextul homologiei). **In:** *Symposia Professorum. Seria Biblioteconomie. Informare. Documentare 2004: Materialele sesiunii șt. din 8-9 oct. 2004*. Chișinău, 2005, pp. 43-52.
7. АЛТУХОВА, Г. А. *Профессиональная этика библиотекаря: Учеб. пособие для высш. и средн. проф. учебн. заведений культуры и искусств*. Москва: Профиздат, 2001. 103 р.
8. БОРОВИК, Г. И. Библиотекарь и читатель: взаимодействие и взаимовлияние. **В:** *Мир библиотек сегодня*, 1996, nr 1, p. 20-26.
9. ДВОРКИНА, М. Я.; МЕЛЕНТЬЕВА, Ю. П. И этика и этикет. **В:** *Библиотека*, 2004, nr 3, pp. 33-34.
10. ЕЗОВА, С. А. Библиотечное общение. Улан-Удэ, 1990. 62 р.

11. ЕЗОВА, С. А. Монологическое общение. **В:** *Библиотека*, 2003, nr 5, pp. 53-54.
12. *Консультация для библиотекарей*. [on-line][28.04.2010]. Disponible Internet: <http://www.libr.aksay.ru>