

SERVICIILE DE REFERINȚE ÎN BIBLIOTECILE  
UNIVERSITARE: EXPERIENȚE MONDIALE,  
NAȚIONALE, LOCALE

REFERENCE SERVICES IN UNIVERSITY LIBRARIES:  
WORLD, NATIONAL, LOCAL EXPERIENCES

Tatiana POGREBNEAC<sup>1</sup>

**Abstract:** *The reference is a complicated process with many steps and strategies to search for information, being required for all types of libraries. However, the unit of measurement in the reference services is also the references. Bibliographic references can be presented in written and oral form.*

*This method is an effective evaluation tool, which results in the improvement of the activity of reference librarians and with advantageous influences on the image in the society or community of the library.*

**Key words:** *bibliographic references, reference librarians, library, reference services, information culture, traditional references, information resources, users, virtual references*

În bibliotecile mari din lume serviciile de referințe sunt prestate de oficii, secțiuni, care-și desfășoară activitatea, ca regulă, în încăperi separate, unde se poate discuta cu utilizatorul într-o atmosferă de bunăvoință și amabilitate pentru a identifica necesitățile acestora, a stabili nivelul culturii informației și nu numai.

Serviciile de referințe tradiționale sunt dotate cu o multitudine de resurse informaționale tipărite și moderne gestionate competent de bibliotecarii de referințe pentru a oferi răspuns la cererile utilizatorilor.

În activitatea serviciilor de referințe de generație nouă

---

<sup>1</sup> [tatianapogrebneac@gmail.com](mailto:tatianapogrebneac@gmail.com)

se combină echilibrat funcțiunile tradiționale și cele moderne, luându-se în considerație necesitățile și preferințele utilizatorilor:

- realizarea tuturor tipurilor de referințe bibliografice în prezența și cu participarea utilizatorului;
- efectuarea de către bibliotecar a cercetărilor bibliografice aprofundate, care necesită o durată mai mare de timp. Răspunsul poate fi oferit în formă scrisă cu trimiteri la documente sau prin prezentarea nemijlocită a documentelor;
- elaborarea de produse documentare cu tematică foarte solicitată de cititor, care pun la dispoziția lui resurse informaționale relevante și de calitate (bibliotecarul le selectează, le evaluează (în cazuri necesare consultându-se cu specialiști de forță în domeniu);
- asistența informațională a utilizatorilor zi de zi include și elemente de formare a culturii informației în vederea cunoașterii și utilizării resurselor informaționale;
- elaborarea materialelor promoționale despre activitatea serviciului;
- efectuarea serviciilor de referințe virtuale.

Menționăm că Internetul cu toate posibilitățile sale este un rezervor de informații nestructurate, multe inexacte chiar, dar cu toate acestea este puțin probabil că utilizatorii vor renunța la Internet. Acesta oferă o autonomie nelimitată în modul de selectare și în disponibilitatea surselor de informare, ele fiind și foarte convenabile.

Pe de altă parte, tot mai mulți utilizatori constată că Internetul nu este potrivit în orice situație, doar atunci când se caută informație la subiecte de ordin general, noutăți, divertisment, informații financiare, statistice etc. În căutarea informațiilor de calitate o bună parte din utilizatori rămân dezorientați și confuzi preferând resursele tradiționale.

Bibliotecarii trebuie să-și asume o responsabilitate sporită în îndrumarea utilizatorilor care au nevoie de informații într-un format cât mai eficient. Accesul la Internet duce inevitabil la

o modificare semnificativă a naturii serviciilor de referință, reeșind din faptul că bibliotecile sunt instituții sociale care susțin progresul, oferind o gamă variată de servicii pentru toate nivelurile societății.

Serviciile de referință la distanță sunt serviciile care prin instrumente de referință în format electronic, plasează răspunsuri în orice localitate. Pentru asigurarea unor servicii de referință electronice de calitate sunt necesare echipamente adecvate, conexiuni rapide și formarea bibliotecarilor cu privire la realizarea unor astfel de servicii.

În mai multe biblioteci din lume serviciile electronice la distanță sunt oferite nonstop. Se dovedesc a fi foarte eficiente în toate tipurile de biblioteci. Menționăm aici și eficiența nelimitată a colaborării în serviciile de referință la distanță. Biblioteca Congresului din SUA a inițiat un sistem global de colaborare la care poate adera orice bibliotecă care semnează un protocol special elaborat. În această colaborare se folosesc resurse locale, colecții unice, se poate primi răspuns la întrebări din orice colț al lumii. Servicii de referință digitale pot fi oferite prin: poșta electronică, Website-uri, bloguri, portaluri, telefonie mobilă.

În funcționarea cu succes a serviciilor electronice la distanță un rol esențial revine comunicării, care conform unor autori trebuie să includă în sine relații amabile cu utilizatorii (poate nu întotdeauna răspunsurile sunt absolut exacte și multașteptate, dar utilizatorul prețuiește foarte mult atitudinea bibliotecarului, formele de adresare elevate).

Serviciile de referință la distanță oferă utilizatorului avantaje bine vădite:

- utilizatorii apelează la serviciile bibliotecii în orice moment;
- solicitările utilizatorilor se înregistrează și se păstrează timp îndelungat (se poate reveni la ele în orice moment);
- răspunsurile sunt operative;
- înregistrarea a noi beneficii pentru imaginea serviciilor de referință.

Drept dezavantaje am putea consemna excluderea unui

interviu direct cu utilizatorul (luxul comunicării) pentru a preciza momente neclare (solicitările conțin informații insuficiente) și pentru a obține informații suplimentare se cheltuie timp.

Realizarea de secole a funcțiilor enumerate a permis conturarea unor valori inerente ale serviciilor de referințe: concurența cu utilizatorii, exhaustivitatea informațiilor găsite, operativitatea, consilierea utilizatorilor, promovarea bibliotecii în comunitate.

În sec. 21 la cerințele anterioare se adaugă cunoștințe de accesare a documentelor online în toate site-urile posibile, baze de date, repozitorii etc., experiențe privind operarea în rețea, abilități tehnice, instruire biblioteconomică în dependență de noile tehnologii utilizate în serviciile de referințe [5, p. 43]

Procesul de referințe este un proces complicat, cu mai multe etape și strategii de căutare a informațiilor, fiind obligatoriu pentru toate tipurile de biblioteci și având următoarele etape:

- Solicitarea care include: întrebări simple, întrebări mai complicate, întrebări care necesită cercetări bibliografice de lungă durată.
- Discuția: interviul bibliotecarului de referințe cu utilizatorul;
- Stabilirea strategiilor de căutare.

Sursele de căutare sunt diferite, în dependență de particularitatea cererii:

- cataloagele bibliotecii (tradiționale și electronice), când se caută informații despre documentele ce trebuie consultate cât mai rapid,
- enciclopediile, dicționarele (tipărite sau online) când se caută informații despre persoane, localități, fenomene, evenimente),
- bibliografiile cu căutări despre documente care nu sunt în bibliotecă,
- Internetul cu informații de toate genurile,
- Sursele de referință, calculatoare cu acces la baze de date, pagini Web, motoare de căutare dintr-o bibliotecă trebuie

să fie localizate în serviciul de referință.

- Răspunsul încheie procesul de referință. El poate fi în formă orală sau scrisă. Oricum, el se prezintă într-o discuție finală cu utilizatorul. Utilizatorul trebuie asistat și la prezentarea răspunsului, identificându-se etapele următoare de obținere a literaturii.

Unitatea de măsură în serviciile de referință sunt însăși referințele. În dependență de particularitățile lor referințele se împart în:

- Bibliografice (tematice, de adresă, de precizare)
- Factografice.

Referințele bibliografice pot fi prezentate în formă scrisă și orală.

Un moment deosebit de care depinde valoarea, imaginea serviciului de referință este colecția de referințe care trebuie să cuprindă toate documentele posibile în prestarea unor servicii de înalt profesionalism, unde se vor integra armonios documentele tradiționale cu cele electronice: documente oficiale, enciclopedii, dicționare generale și specializate, bibliografii universale, bibliografii specializate, biobibliografii, bibliolexicoane și vocabulare, repertorii de nume, de structuri, de statistici, de abrevieri, de sigle, anuare, tratate, sinteze, rapoarte etc.

Colecția de referințe cu documente tipărite își are avantajele și dezavantajele sale.

Avantajele:

- sunt ușor de folosit (concentrează informația cea mai esențială);
- pot fi folosite simultan mai multe documente pentru comparația informației;
- informațiile sunt mai bine ordonate.

Dezavantaje:

- ocupă un spațiu întins;
- nu conțin întotdeauna informații recente;
- crește rapid prețul de achiziționare;

**Colecția de referințe tipărită a Bibliotecii Științifice USARB,**

**la 1 ianuarie 2021, deținea 5 259 exemplare**, din ele 59 % reprezintă enciclopediile (universale și de ramură), dicționarele (universale și ramurale), bibliografiile (universale și de ramură, retrospective și curente, tematice, biobibliografiile) și 41 % - serialele, ponderea deținând-o Monitorul oficial al RM.

Utilizarea colecțiilor de referințe electronice este tot mai frecventă. Mulți utilizatori pun mare preț pe resursele electronice, considerându-le mai rapide, mai ușor de consultat dar pentru cercetări științifice aprofundate, resursele tradiționale rămân cele mai solicitate (desigur în îmbinare armonioasă cu cele electronice). Experiența ne face să afirmăm că în accesarea resurselor cuvântul definitiv aparține utilizatorului, dar bibliotecarul va interveni cu sfaturi, care și vor contribui la crearea unei imagini avantajoase a bibliotecii.

Eficacitatea serviciilor de referințe depinde de comunicarea și promovarea lor prin utilizarea unui marketing de bibliotecă, în care, conform părerilor cercetătorilor, publicitatea și produsul joacă rolul important. Utilizatorii trebuie să fie bine informați despre tipologia, avantajele serviciilor de referințe, despre sursele informaționale disponibile.

Modalitatea cea mai eficientă de promovare a serviciilor de referințe este pagina Web a Bibliotecii, urmată și de alte activități: prezentări de documente, materiale promoționale online și tipărite, care vor fi puse la dispoziția tuturor chiar de la intrare în servicii/oficii.

Un aspect care asigură succes în activitatea Oficiului de Referințe al Bibliotecii Științifice USARB este publicitatea, promovarea serviciilor, altfel zis marketingul serviciilor de referințe. Prezentarea serviciilor în Biblioteca Științifică USARB se face la diverse activități desfășurate în bibliotecă:

- expunerea ofertelor pe pagina Web a Bibliotecii (<http://libruniv.usarb.md>)
- ture ghidate cu utilizatorii începători.
- cursul Cultura informației promovat pentru studenții anului I

- asistența informațională obișnuită de fiecare dată când utilizatorul apelează la serviciile Oficiului.
- activități speciale de informare, care cuprind și popularizarea serviciilor de referințe: Zilele catedrei, Lunarul studenților de la ciclul I de instruire / Masterandului / Doctorandului
- elaborarea materialelor promoționale.

Oficiul de Referințe al Bibliotecii Științifice a Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți prin activitatea sa realizează aceeași misiune de asistență informațională, ghidare, orientare a utilizatorilor în scopul asigurării acestora cu resurse informaționale tradiționale (soluționarea unor probleme simple cu ajutorul enciclopediilor și dicționarelor), consultarea bibliografiilor și a resurselor electronice pentru probleme mai complicate. În procesul servirii utilizatorul este implicat în căutarea, selectarea informației. În felul acesta, oficiul contribuie și la formarea culturii informației.

Modalitățile folosite de către bibliotecarii de referințe pentru a satisface necesitățile utilizatorilor sunt aceleași ca și în alte biblioteci, ele depind de natura solicitărilor, de nivelul de dotare tehnică a oficiului.

Activitatea de bază a Oficiului de Referințe este tranzacția de referințe și formarea culturii informației utilizatorilor.

Tranzacția de referințe cuprinde un interviu de referințe, o discuție cu utilizatorul prin care bibliotecarul determină esența solicitării, cunoștințele utilizatorului despre subiectul în cauză, scopul folosirii informației găsite. Se stabilesc apoi strategiile de căutare, se identifică din cele mai concordante resurse ce pot fi folosite. În serviciile de referințe sunt utilizate pe larg metode tradiționale, virtuale cât și îmbinate.

Pentru un proces de tranzacție performant se efectuează următoarele operațiuni:

- imprimarea informațiilor din Internet și baze de date (EBSCO, OpenEdition, eLibrary, SpringerLink, CEEOL, Research4Life etc.)
- realizarea serviciilor de referințe la distanță
- imprimarea buletinelor de cerere și a listelor tematice din

catalogul electronic

- prezentarea expozițiilor informative și tematice
- completarea și redactarea bazei de date analitice (ALEPH) și a fișierului de autoritate

- elaborarea, actualizarea materialelor promoționale
- colaborare la elaborarea bibliografiilor

Informația solicitată este descărcată și stocată într-un folder special în calculatorul bibliotecarului, expediate apoi utilizatorului prin poșta electronică/messenger sau salvate pe un memory stick.

În dialog aparte consemnăm serviciul de referințe la distanță *Întrebă bibliotecarul* (<http://libruniv.usarb.md/index.php/ro/servicii/intreab-bibliotecarul>), care necesită un echipament scopul folosirii informației găsite. Se stabilesc apoi strategiile de căutare, se identifică din cele mai concordante resurse ce pot fi folosite. În serviciile de referințe sunt utilizate pe larg metode tradiționale, virtuale cât și îmbinate.

Utilizatorii bibliotecii, indiferent de spațiu, au posibilitate de a adresa o întrebare bibliotecarilor de referințe pentru soluționarea unor solicitări tematice de proporții nu prea mari, de răspunsuri la întrebări factografice, sau de precizare a datelor bibliografice a unui document, care necesită consultarea cataloagelor bibliotecii sau a colecției de referințe.

La conceperea acestui gen de servicii s-au stabilit prioritățile-cheie:

- plasarea serviciilor pe Web
- furnizarea gratuită a referințelor
- răspunsurile sunt oferite în decurs de 2 zile lucrătoare
- grupul-țintă – utilizatori reali ai Bibliotecii (în mare parte, uneori și utilizatori externi).

Serviciul *Întrebă bibliotecarul* funcționează din 2007. Pe parcursul acestor ani au fost onorate peste 600 de solicitări de diferite tipuri de referințe: tematice; factografice; de precizare. În răspuns se indică adresa documentului în Bibliotecă sau adresa electronică pentru resursele în acces deschis.



În caz că Biblioteca Științifică a USARB nu deține unele documente solicitate de utilizatori, bibliotecarul de referință oferă posibilitatea de regăsire a informației prin intermediul Catalogului electronic LibUniv pe platforma ExLibris Primo (<http://primo.libuniv.md/>) – catalog partajat a 7 biblioteci universitare din Republica Moldova, produs generat datorită participării în cadrul proiectului TEMPUS „Modernizarea serviciilor informaționale pentru îmbunătățirea calității studiilor” (2013-2016).

Catalogul electronic LibUniv conține informații despre: cărți, articole, teze, reviste, CD-DVD, Repozitorii Instituționale, precum și un șir de resurse externe globale: baze de date EBSCO, Primo Central Index, documente în acces deschis etc.

Serviciile de referințe au o importanță esențială în realizarea funcției de bază a bibliotecii contemporane, cea de informare, consumul de informație fiind cel mai important tip de activitate în societatea informațională și a cunoașterii.

Schimbările din societatea informațională au creat noi interpretări ale serviciilor de referințe, în care sunt implicați și bibliotecarii, și managerii, și utilizatorii. Resursele electronice prin noutatea lor rapidă și potențial capătă o valoare incontestabilă.

Activitatea bibliotecilor în ultimii ani se confruntă cu impactul devastator al Covid-19, care a dus la o scădere colosală a prezenței fizice a utilizatorilor în Bibliotecă.

Oricum bibliotecarii de referințe în condițiile actuale trebuie să țină piept solicitărilor tot mai complicate ale utilizatorilor, angajându-se într-un proces de formare profesională continuă pentru a efectua o asistență informațională ireproșabilă în găsirea și evaluarea informației și cultivarea unei culturi a informației adecvate.

Serviciile de referințe au o importanță esențială în realizarea funcției de bază a bibliotecii contemporane, cea de informare, consumul de informare fiind cel mai important tip de activitate în societatea informațională și a cunoașterii.

### Referințe bibliografice:

1. ANGHELESCU, Hermina. Marketingul de bibliotecă. In: *Biblioteci, arhive și centre de informare în secolul XXI*. Brașov, 1997, pp. 77-83. ISBN 973-96505-5-4.
2. BEAUDIQUEZ, Marcelle. *Guide de bibliographie générale : Méthodologie et pratique*. München : Saur, 1989. 277 p. ISBN 3-598-10828-1
3. ENACHE, Ionel, MAFTEI, Mihaela. *Marketingul în bibliotecă*. București : Ed. Universității din București, 2003. 124 p. ISBN 973-575-779-6.
4. KATZ, Bill. Trăiască serviciile tradiționale de referințe și noile tehnologii. In: *Biblioteconomie*. 2004, nr. 3, pp. 32-47. ISSN 1220-3076.
5. MARCU, Angela. *Noi tendințe în serviciile de referințe din biblioteci : Sinteză documentară*. București, 2006. 76 p. ISBN 973-85962-3-8.
6. SCOBIOALĂ, Genoveva. Sondajul, formă de investigare a muncii în bibliotecă. In: *Biblioteca Municipală B. P. Hasdeu: Dezvoltare. Progres. Colaborare. Parteneriate* : Culeg. de comunicări de la Conf. Intern. consacrată aniversării a 130-a a Bibl. Municipale. Chișinău, 2007, pp. 44-52. ISBN 978-9975-924-89-4.
7. WHITLATCH, Jo Bell. *The role of the academic reference librarian*. New York : Greenwood Press, 1990. 111 p. ISBN 0313266344.
8. ДВОРКИНА, М. Я. Библиотечно-информационная деятельность как система. В: *Научные и технические библиотеки*. 2008, nr. 1, pp. 81-88. ISSN 0130-9765.
9. ЕРХО, Т. Тенденции развития виртуального справочного обслуживания. В: *Вестник библиотечной Ассамблеи Евразии*. 2007, nr. 3, pp. 64-68.
10. ЧЕРНЫШЕВА, Е. Стратегия поиска и обработки информации. В: *Высшее образование сегодня*. 2007, nr. 11, pp. 119-124.