

## TRADIȚIONAL ȘI ONLINE ÎN ACTIVITATEA OFICIULUI DE REFERINȚE AL BȘ USARB

TRADITIONAL AND ONLINE IN THE ACTIVITY OF THE REFERENCE OFFICE OF SL USARB

**Tatiana POGREBNEAC**

**Abstract:** *This article discusses the accomplishment of the mission of reference librarians in informational assistance, guidance, orientation of users in order to provide with traditional informational resources (solving simple problems with the help of encyclopedias and dictionaries, consulting bibliographies for more complicated problems) and providing electronic multi-aspect services in collecting the necessary information, as well as consulting / intermediation in order to involve the user in the process of searching, selecting and finding information, thus contributing to the formation of the information culture.*

**Keywords:** *reference librarians, informational resources, search, select, information culture*

Serviciul bibliografic (cu mai multe funcții, inclusiv și cele pe care le efectuează Oficiul de referințe actual) are o istorie de decenii, care ia start în 1966 cu doi bibliotecari/bibliografi și o colecție specială de enciclopedii, dicționare și bibliografii.

Din funcțiile esențiale ale serviciului de atunci :

- prezentarea expozițiilor și a documentelor expuse;
- oferirea informațiilor la cerere: tematiche de precizare a datelor bibliografice, de adresă, factografice;
- contribuții la crearea, completarea, redactarea cataloagelor bibliotecii prin consultarea documentelor achiziționate de bibliotecă și selectarea informațiilor în dependență de profilul facultăților de la Institut;
- elaborarea listelor tematice de literatură pentru susținerea procesului didactic, pentru pregătire către date remarcabile calendaristice;
- participare la formarea continuă a colecției de referințe;
- colectarea informațiilor despre publicațiile profesorilor pentru elaborarea ulterioară a bibliografiilor „Publicațiile profesorilor IPSB”.

Cu timpul funcțiile serviciului se modifică, se multiplică: elaborarea bibliografiilor tematice, acoperirea informațională a temelor de cercetare științifică a profesorilor.

În 2005 Serviciul bibliografic (între timp devenise Serviciul Documentare și Informare bibliografică) se divizează în două oficii: Oficiul Referințe propriu zis și Oficiul Informare și Cercetare bibliografică.

Decizia a fost determinată de solicitările în creștere ale utilizatorilor, de necesitatea de a forma o colecție de referințe separată, precum și de apariția noilor posibilități, modele și oportunități de executare a referințelor în format digital.

Oficiul de Referințe actual are în posesie 2 săli spațioase și confortabile: Sala de cataloage tradiționale cu acces la catalogul electronic OPAC și Sala de Referințe cu o bogată colecție de referințe și acces la resurse online. Oficiul se integrează armonios în structura organizațional - funcțională a Bibliotecii Științifice, venind în ajutor imediat și bibliotecarilor din alte servicii, subdiviziuni și oficii.

Oficiul de Referințe prin activitatea sa realizează misiunea de asistență informațională, ghidare, orientare a utilizatorilor în scopul asigurării cu resurse informaționale tradiționale (soluționarea unor probleme simple cu ajutorul enciclopediilor și dicționarelor, consultarea bibliografiilor pentru probleme mai complicate) și electronice, oferind servicii multiaspectuale în colectarea informației necesare, precum și de consultanță / intermediere cu scopul de a implica utilizatorul în procesul de căutare, selecție și găsire a informației, contribuind în felul acesta la formarea culturii informației.

Modalitățile folosite de către bibliotecarii de referințe pentru a satisface necesitățile utilizatorilor pot fi tradiționale sau electronice, în funcție de abilitățile bibliotecarului, de solicitările utilizatorilor, de acces la baze de date și de nivelul de dotare tehnică a oficiului.

Oficiul de Referințe este subordonat activităților cu utilizatorii, care de la an la an înregistrează indicatori statistici ce exprimă și eficiența activității Oficiului.

Activitatea de bază a Oficiului de Referințe este tranzacția de referințe și formarea culturii informației utilizatorilor. Tranzacția de referințe reprezintă asistența pe care o acordă bibliotecarii pornind de la nevoia de informare a 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. Bibliotecarul de referințe stabilește strategiile de căutare, identifică din cele mai concordante resurse ce pot fi folosite. În serviciile de referințe sunt utilizate pe larg metode tradiționale, virtuale cât și îmbinate. Din alte activități pe care le efectuează oficiul de referințe sunt:

- imprimarea informațiilor din Internet și baze de date (MoldLex, Elibrary, EBSCO, SpringerLink, etc.);
- realizarea serviciilor de referințe la distanță;
- tipărirea buletinelor de cerere și a listelor tematice din OPAC;
- 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.

Activitatea de asistență informațională se axează pe oferirea instrumentelor de referințe din cele mai variate: colecțiile de referințe tipărite, cataloage tradiționale și electronice, repozitorii și baze de date naționale și internaționale, alte resurse online, la care are acces Biblioteca.

Asistența informațională este cea dominantă în activitatea Oficiului.

Procesul de executare a referințelor este un proces complex, uneori foarte complicat, care necesită profesionalism și cunoștințe ample din partea bibliotecarului de referințe.

Oficiul Referințe bibliografice efectuează toate tipurile de referințe: tematice, factografice, de precizare a datelor bibliografice, ele constituind nucleul activității.

Pentru fiecare an se preconizează a fi realizate în jur de 30 000 de referințe, dar, spre regret, se înregistrează o scădere în realizare, cauzele acestei manifestări sunt și de natură obiectivă (mai puțini studenți în Universitate, mulți utilizatori se descurcă independent în accesarea resurselor electronice, dispunând de o cultură a informației formată în bibliotecă) și de natură subiectivă (nepopularizarea la nivel a serviciilor,

calitatea redusă (credem că doar uneori) a executării referințelor de către bibliotecari etc.) Cererile de informare sunt variate (și după conținut și după complexitate), de la cereri la anumite teme de cercetare până la informații de orientare.

Dacă punem în discuție analiza tipologiei referințelor și executarea lor în 3 ani de activitate, semnalăm următoarele rezultate. Cele mai frecvente sunt solicitările tematice venite de la studenții care scriu teze de an, de la studenții cercetători care elaborează comunicări pentru întruniri științifice, de la studenții-licențiați și masteranzi care elaborează teze de finalizare a studiilor, numărul lor fiind în creștere. Este și un indiciu care accentuează aspirațiile utilizatorilor de a face o lucrare de calitate și de a consulta în acest scop cât mai multe surse (tipărite și electronice) la subiectul tezei.

Scade numărul de referințe factografice, răspunsul la solicitări fiind ușor găsit de utilizatori în resursele electronice. Referințele de precizare se axează mai mult pe delimitarea datelor bibliografice ce țin de documentele, care nu pot fi găsite în Internet.

Este realitatea zilei: resursele electronice sunt mai solicitate, ele fiind mai accesibile, dar, noi bibliotecarii de referințe, nu uităm și de colecția de documente tipărite. La scrierea anumitor teme, unde se fac comparații între documente vechi și noi, tipărite și electronice, noi oferim toată varietatea de documente tipărite, care poate fi utilizată.

Eforturile noastre s-au soldat cu succese. A crescut semnificativ utilizarea colecției de referințe tipărită în ultimii 2 ani, deoarece utilizatorii și-au dat seama de valoarea documentelor tipărite și nu se limitează numai la consultarea documentelor online.

Oricum, accesarea instrumentelor electronice (ele fiind mai variate și mai solicitate pe an ce trece) prevalează în realizarea cererilor de informare ale utilizatorilor.

Datoria bibliotecarilor de referințe este de a pune la dispoziția utilizatorilor informații din cele mai valoroase surse.

Serviciile de referințe electronice se efectuează prin consultarea resurselor online, la care are acces Biblioteca, predominând bazele de date abonate de către Biblioteca.

Căutările în bazele de date sunt efectuate în conformitate cu cerințele utilizatorilor (temele fiind variate) de către bibliotecarii de referințe, uneori în prezența utilizatorilor, alteori, numai de bibliotecari și expediate prin poșta electronică.

Bazele de date sunt foarte des solicitate de vorbitorii sau cunoscătorii de limbă engleză (studenții de la Facultatea de Litere, Studenții de la extensiune, Universitatea „A. I. Cuza” din Iași).

Articolele solicitate sunt descărcate și stocate într-un folder special în calculatorul bibliotecarului, expediate apoi prin poșta electronică a utilizatorilor, sau salvate pe un memory stick. Numărul expedierilor și atașamentelor este în creștere spre deosebire de anii precedenți.

Din subiecte solicitate par a fi interesante următoarele: Assistive technology; Teaching kinesthetic learners Present Tense; color idioms; Learning-Centered instruction; green consumer; best place to live; Social work with refugees; Traduction du terminologie du Marketing; English and american culture in learning English; Political career; Genul memorialistic. Simone de Beauvoir; Англицизмы в рус. и нем. рекламе; Developing pragmatic competences in TEFL; Fake News; Globalization of the world trade; Греческие заимствования в английском языке; Тавтология и плеоназм: система, структура, функционирование; Авторское „Я” в мемуарной литературе; Русская и немецкая фразеология, содержащая соматизмы; Продвижение нового



товара; Translation of Realia etc.

În dialog aparte consemnăm serviciile de referințe la distanță „Întrebă bibliotecarul”. O condiție esențială în asigurarea serviciilor la distanță este necesitatea unui echipament corespunzător și o conexiune rapidă, de care la ora actuală dispune Oficiul de Referințe al Bibliotecii Științifice USARB.

Este un serviciu oferit utilizatorilor, unde oricine are posibilitate de a adresa o întrebare bibliotecarilor de referințe ai Bibliotecii pentru soluționarea unor solicitări tematice de proporții nu prea mari, sau de răspunsuri la întrebări factografice, sau de precizare a datelor bibliografice 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” <http://libruniv.usarb.md/index.php/ro/servicii/intreb-bibliotecarul> funcționează din 2007. Pe parcursul acestor ani au fost onorate 534 solicitări, ele fiind din cele mai variate:

- tematice – dezvoltarea turismului (10 surse), Politici Energetice ale Uniunii europene. Implicații pentru Republica Moldova (15 surse), Institutul dreptului de proprietate comună (13 surse) etc.
- factografice – majoritate solicitărilor factografice țin de citate: despre o persoană, despre anumite fenomene sociale și naturale etc., uneori sunt solicitate anumite date statistice, foarte rar – date despre evenimente istorice, utilizatorul găsiindu-le singur în Internet. Unele solicitări sunt interesante și pentru noi, bibliotecarii: proveniența numelui Dezideriu, de ce Liceul din Bender poartă numele principesei Natalia Dadiani etc.
- de precizare – predomină solicitările ce țin de textele publicațiilor universitarilor bălțeni. În răspuns se indică localizarea documentului în Bibliotecă și
- adresa din RI ORA USARB. În caz că documentul nu este în colecția Bibliotecii,
- se indică adresa resursei electronice, unde utilizatorul va găsi informația, preventiv resursa fiind consultată de bibliotecarul de referințe.

Oficiul de Referințe dintr-o bibliotecă științifică nu poate fi conceput fără o colecție de referințe bine formată și gestionată.

Colecția de referințe tipărită a Bibliotecii Științifice USARB, la 1 ianuarie 2019, era constituită din 4 998 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 % - seriarele, ponderea deținând-o Monitorul oficial al RM.

În fiecare an colecția de referințe se îmbogățește cu 100-110 documente noi.

Indicatorii statistici fixați în 2018 cu privire la genurile de documente solicitate și propuse pentru consultare sunt următorii:

- dicționare și enciclopedii universale – 13% (1 464 ex.);
- dicționare de lingvistică – 11% (1 213 ex.)
- dicționare de psihologie – 9% (992 ex.)
- dicționare și enciclopedii de artă – 8% (943 ex.);



- dicționare și enciclopedii de istorie – 7% (883 ex.)

Bibliotecarii de referințe depun eforturi în promovarea colecției de referințe, pe larg fiind utilizate expozițiile. În 2018 (ultimul an calendaristic de realizări) au fost prezentate:

- expoziții informative (11). Au fost expuse 92 documente. 142 utilizatori au consultat 182 documente, circulația fiind de 2.
- expoziții tematice (5) cu prezentarea a 252 de documente. 144 utilizatori au consultat 499 documente, circulația fiind de 2.

Cele mai solicitate expoziții au fost:

- Documente valoroase din colecția de referințe cu 74 de dicționare și enciclopedii expuse, 115 utilizatori și 402 documente consultate, circulația de 5,4.
- „Sclavi ai peniței și ai cernelii” (Ziua Scriitorului), unde au fost expuse 42 de dicționare și enciclopedii cu biografiile și consemnările critice a creațiilor lor. Au fost consultate 58 documente de către 56 utilizatori, înregistrându-se o circulație de 1,4 ori.
- Expoziția online „Localitățile Republicii Moldova” cu 43 slide-uri și 113 documente despre istoria, condițiile social-economice și realizările orașelor și satelor din Moldova.

Prezentarea datelor de mai sus oferă posibilități autentice de evaluare a activității Oficiului de Referințe al Bibliotecii științifice USARB.

Calitatea activității de asistență informațională este susținută de alte preocupări ale bibliotecarilor de referințe:

- implicații în activitatea de extindere a bazei de date analitice prin catalogarea articolelor din reviste, diverse culegeri intrate în colecția Bibliotecii;
- monitorizarea activității de extindere a bazei de date analitice și a altor salariați din Bibliotecă, efectuând verificări și redactări;
- implicații în cercetarea bibliografică;
- participare la promovarea cursului Bazele culturii informației.

Din bibliografiile elaborate de salariații Bibliotecii și la care au colaborat și bibliotecarii de referințe, fiind des solicitate, sunt cele care pun în lumină publicațiile profesorilor Universității bălțene. Prin ele Biblioteca contribuie la promovarea realizărilor științifice ale universitarilor bălțeni, la consolidarea imaginii Universității în lumea academică, la continuitate în cercetare, la stimularea cercetării științifice a studenților.

În fiecare an se elaborează anuare cu informație despre tot ce au publicat cercetătorii universitari timp de un an, fiind urmate de bibliografii care întrunesc informație despre contribuțiile științifico-didactice ale universitarilor timp de cinci ani. Până la moment au fost elaborate opt bibliografii, ultima cuprinde perioada 2010-2015.

La începutul secolului XXI în cercetarea bibliografică intervin schimbări. Este inaugurată colecția Bibliographia Universitas cu inventarierea patrimoniului științific universitar integral și care urma să se îmbogățească cu noi bibliografii consacrate facultăților Universității ajunse la anumite aniversări. Au fost elaborate bibliografii cu informație despre publicațiile profesorilor facultăților: Limbiși Literauristrăine (2004), Filologie (2005), Muzică și Pedagogie muzicală (2005), Economie (2005), Pedagogie, Psihologie și Asistență socială





(2006), Drept (2007, 2018), Științe reale (2007, 2012).

Bibliografiile în cauză sunt puse la dispoziția utilizatorilor care cercetează, elaborează teze, scriu articole, comunicări. În fiecare an mai bine de 150 din bibliografiile susnumite sunt utilizate în asistența informațională.

Din alte bibliografii, pe care le deține Oficiul de Referințe, des utilizate în onorarea solicitărilor utilizatorilor sunt Bibliografia Națională a Moldovei, Bibliografia Națională a României, solicitările în mare parte sunt cele de precizare a elementelor bibliografice a unor documente mai vechi, care lipsesc în colecția Bibliotecii și nu sunt prezente în bibliografiile online.

Sunt solicitate și biobibliografiile, care colectează și prezintă informații despre personalități onorabile ale timpului

- biobibliografii ale scriitorilor, atunci când utilizatorii elaborează teze de an de licență, de master și de doctori în științe, cele mai cerute fiind :
  - Grigore Vieru (20-25 solicitări pe an)
  - Iulian Filip (15-20 solicitări pe an)
  - Ion Druță (14-18 solicitări pe an)
  - Mihai Eminescu (14-16 solicitări pe an)
- biobibliografii ale universitarilor bălțeni și a altor persoane, viața cărora a fost intersectată cu cea a universității bălțene: Nicolae Filip, Silviu, Berejan, Boris Boincean, Alexandru Budișteanu.

Un aspect care asigură succes în activitatea Oficiului de Referințe 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;
- 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, Zilele licențiatului, masterandului și doctorandului;
- elaborarea materialelor promoționale, pe care le prezentăm în continuare:

Ghidul de mai jos, elaborat în 2019 delimitează misiunea serviciului care însumează: Asistență informațională prin tranzacțiile de referințe, ghidarea, orientarea utilizatorilor în scopul utilizării exhaustive a resurse informaționale tradiționale și electronice, consultanță / intermediere, cu implicarea nemijlocită a utilizatorilor în procesul de căutare, selectare și regăsire și evaluare a informației.

Sunt conturate serviciile-facilitățile, care ajută utilizatorul să se descurce independent în spațiile Oficiului, formându-și concomitent și o cultură a informației:

- acces direct la colecția de referințe (dicționare, enciclopedii, bio/bibliografii etc);
- acces la sistemul de cataloage al Bibliotecii: catalogul electronic OPAC, platforma ExLibris Primo; cataloage clasice (alfabetic, sistematic, analitic sistematic);
- acces la cataloagele on-line a 7 biblioteci universitare din Republica Moldova <http://primo.libuniv.md/>; la cataloagele și documentele altor instituții

- informațional-bibliotecare din Moldova și alte țări; acces la bazele de date locale SumarScanat; Biblioteca Digitală, Repozitoriul electronic instituțional Open Research Archive (ORA) – USARB, etc.;
- acces la bazele de date: MoldLex (Legislația Republicii Moldova), EBSCO, SpringerLink, eLibrary.ru, Baza de date a ONU, EU Bookshop, Polpred, CEEOL etc.;
- servicii de consultanță bibliografică în sprijinul cercetării documentare cu implicarea / orientarea în procesul de căutare, selectare și regăsire a informațiilor;
- servicii de referințe prin e-mail: „Întrebă bibliotecarul” pe site-ul Bibliotecii <http://libruniv.usarb.md/index.php/ro/>
- comunicarea prin e-mail cu utilizatorii se face prin : expedierea diverselor informații, precum articole la subiectele solicitate din bazele de date locale, naționale și internaționale, diverse noutăți, link-uri utile, informații despre achiziții noi și expoziții informative etc.
- tipărirea buletinelor de cerere și a listelor tematice direct din OPAC (gratis).

Este prezentată tipologia și definițiile referințelor realizate de bibliotecari, de asemenea, suportul Oficiului care asigură o funcționare eficientă: personal competent, acces la posturi pentru o consultare rapidă a surselor on-line, disponibilitatea unei colecții bogate de referințe.

Utilizatorii vor găsi adresele cataloagelor online ale bibliotecilor din Moldova, România, din alte țări.

Serviciile la distanță sunt promovate prin materialul promoțional „Întrebă bibliotecarul”, serviciu non-profit (<http://libruniv.usarb.md/index.php/ro/servicii/intreab-bibliotecarul>).

Serviciul nu oferă răspunsuri exhaustive, ci doar, în mare parte, ghidare și orientare în găsirea informației.

Sunt numite condițiile pe care le va respecta utilizatorul, solicitând anumite răspunsuri:

- fiecare cerere trebuie să cuprindă o singură solicitare;
- întrebările trebuie să fie concrete, cu cât mai multe detalii posibile despre subiectul solicitării;
- utilizatorul va verifica de fiecare dată corectitudinea adresei de e-mail.

Sunt enunțate serviciile ce pot fi furnizate:

- referințe bibliografice, pentru realizare cărora vor fi utilizate cataloagele electronice și tradiționale, alte surse de informare ale Bibliotecii;
- referințe factografice, ce vor fi efectuate în conformitate cu profilul colecțiilor și serviciilor Bibliotecii;
- informații generale privind Biblioteca (structură, adrese, condiții de acces, orar, servicii etc.);
- informații de redirectionare către o altă instituție (bibliotecă, centru de documentare etc.) care ar putea oferi răspunsul la cererea utilizatorului.

La finele articolului menționăm că Oficiul de Referințe al BȘ USARB are o experiență bogată de activitate, acumulată de decenii cu disponibilități profesionale și





etice adecvate unei biblioteci științifice universitare în servirea calitativă a publicului-consumator de informații. Calitatea serviciilor este un proces continuu, influențat neconținut de noi provocări sociale, științifice, tehnologice. Oficiul de Referințe al Bibliotecii încearcă să țină piept acestor provocări, desăvârșindu-și permanent activitatea prin implementarea noilor forme și metode, ținându-se cont și de doleanțele utilizatorilor, care sunt invitați mereu să evalueze serviciile oferite prin observări, discuții, interviuri zi de zi (se evaluează anumite aspecte ale activității de asistență), precum și prin participare la evaluări fundamentale (se evaluează toate aspectele de activitate), care se promovează prin sondaje de opinii.

**Referințe bibliografice:**

1. ANGHELESCU, Hermina. Serviciile de referințe – cheia succesului unei biblioteci [online]. Disponibil: <https://digitalcommons.wayne.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1147&context=slisfrp> [accesat 23 oct. 2019].
2. BUCKLEY OWEN, Tim. Success at the enquiry desk : successful enquiry answering – every time. London : Facet, 2006. 134 p. ISBN 9781856046008.
3. KATZ, Bill. Trăiască serviciile tradiționale de referințe și noile tehnologii. In: *Biblioteconomie*. 2004, nr. 3, pp. 32-47. ISSN 1220-3076.
4. MARCU, Angela. Noi tendințe în serviciile de referințe din biblioteci : Sintează documentară. București, 2006. 76 p. ISBN 973-85962-3-8.
5. MIHALUȚA, Aculina, CULICOV, Natalia. Efectele TIC în prestarea serviciilor de referințe. In: *Confluente bibliologice*. 2009, nr. 3-4, pp. 40-48. ISSN 1857-0232.