

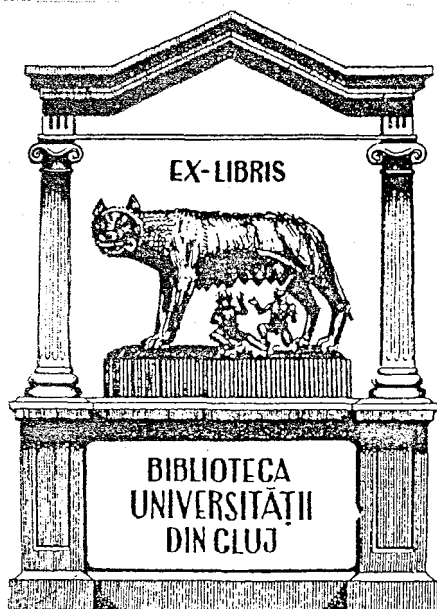
678968

Angela Marcu

*Noi tendințe
în serviciile de referințe
din biblioteci*

Asociația Bibliotecarilor din Învățământ - România
București, 2006

678968



Angela Marcu

Noi tendințe în serviciile
de referințe din biblioteci

Biblioteca ABIR; 22

ISBN: 973-85962-3-8

© Toate drepturile asupra acestei ediții aparțin Asociației
Bibliotecarilor din Învățământ - România (ABIR)

Angela Marcu

Noi tendințe în serviciile de referințe din biblioteci

Sinteză documentară

BCU Cluj-Napoca



ADONC 2006 06278

Asociația Bibliotecarilor din Învățământ - România

București, 2006

Consultanți de specialitate:
Prof. dr. Hermina G. B. Anghelescu
Robert Coravu

Colaborator:
Daniela Todor

Redactor:
Robert Coravu

678968



Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
MARCU, ANGELA

Noi tendințe în serviciile de referințe din biblioteci : sinteză documentară / Angela Marcu. - București : Editura A.B.I.R., 2006
Bibliogr.

ISBN (10) 973-85962-3-8 ; ISBN (13) 978-973-85962-3-8

CUPRINS

Argument	7
I. Serviciile de referințe. Încercări de conceptualizare.....	9
I.1. Procesul de referințe	12
II. Serviciile de referințe în era informațională.....	19
II.1. Servicii de referințe informatizate alături de sistemul tradițional	19
II.2. Servicii de referințe la distanță.....	28
II.3. Organizarea unui serviciu de referințe la distanță	37
III. De la bibliotecarul de referințe la specialistul în știința informării	42
IV. Utilizatorii serviciilor de referințe	53
V. Marketingul serviciilor de referințe	56
VI. Evaluarea serviciilor de referințe	61
VII. Serviciile de referințe la Biblioteca Centrală Universitară din Cluj.....	66
VII.1. Scurt istoric.....	66
VII.2. Serviciile de referințe azi.....	67
Bibliografie	73

Lista abrevierilor utilizate în text

- PNLA Q - *PNLA Quarterly (Pacific North West Library Association Quarterly)*
RQ - *Research Quarterly*
BBF - *Bulletin des Bibliothèques de France*

ARGUMENT

Înțeles în general ca sprijinul oferit de bibliotecar pentru soluționarea cererilor de informare, serviciul de referințe este investit în prezent cu o importanță sporită. În societatea informațională, ceea ce contează în primul rând este funcția de informare a bibliotecii și nu acumularea documentelor.

Lucrarea de față își propune să configureze o imagine concludentă a activității serviciilor de referințe în bibliotecile din străinătate, în special în cele americane. Fără a avea în vedere copierea unor modele sau schimbarea de dragul schimbării, demersul nostru pleacă de la interesul pentru cunoașterea altor experiențe, prin intermediul literaturii de specialitate. În bibliotecile occidentale, funcția de bibliotecar de referințe este una de prestigiu, oferind, dacă este făcută cu profesionalism, o mare satisfacție în muncă. Cunoașterea modelului de servicii de referințe de tip occidental este, credem, profitabilă pentru serviciile de referințe din bibliotecile românești.

Prima ediție a acestei lucrări a fost lansată la Chișinău de către consultantul de specialitate, d-na Hermina G. B. Anghelescu, cu ocazia unei serii de manifestări cu tema "Biblioteca și comunitatea: Rolul bibliotecii în societățile democratice și promovarea reformei sociale", desfășurate între 17-21 decembrie 2001, cu sprijinul Biroului Programelor de Informare Internațională din cadrul Departamentului de Stat al Statelor Unite ale Americii. Această primă ediție a fost publicată în mai multe numere ale revistei *Biblioteca*, în cursul anului 2002¹.

În prezenta ediție am revăzut întreaga lucrare, adăugînd informații noi, provenite din surse mai recente, unele chiar de ultimă oră.

Un valoros punct de plecare în înțelegerea conceptului de *servicii de referințe* la noi în țară l-am găsit în sintezele documentare realizate de domnul Șerban Șubă de la Biblioteca Centrală Universitară din București². Am aflat, de asemenea, informații interesante în lucrarea doamnei Opritsa Popa-Dragalina publicată în revista *Biblioteca*³, după cum ne-au fost de real folos cursurile de perfecționare în biblioteconomie organizate și susținute cu înalt profesionalism la

¹ Pentru uz intern, lucrarea a fost editată la BCU Cluj, în 20 de exemplare, în anul 2001.

² Vezi bibliografia de la sfârșitul lucrării.

³ Vezi bibliografia de la sfârșitul lucrării.

Biblioteca Universității de Medicină și Farmacie din Cluj de doamnele Sally Wood-Lamont și Ioana Robu. Însă, rolul decisiv în alcătuirea acestei lucrări l-a avut bogatul material bibliografic⁴ obținut prin e-mail grație bunăvoinței doamnei Hermina Anghelescu⁵. Le mulțumesc tuturor, și în mod deosebit doamnei profesor dr. Anghelescu, pentru răbdarea de a fi revăzut întreaga lucrare, venind cu numeroase observații pertinente și aducând chiar completări, menționate la locul cuvenit în text. De asemenea, rămân recunoscătoare și colegului meu, conf. Istvan Kiraly, pentru sprijinul acordat în obținerea materialului bibliografic.

Cu deosebită grațitudine adresez cuvenitele mulțumiri și Asociației Bibliotecarilor din Învățământ - România (ABIR), în mod deosebit domnului Robert Coravu, președintele Secțiunii Editoriale a ABIR, pentru sprijin și pentru observațiile competente.

⁴ Este vorba de cele peste patruzeci de articole selectate de doamna profesor Anghelescu din bazele de date specializate (precum *Library Literature* și *Library and Information Science Abstracts*) și de volumul *Reference and Information Service*, o lucrare fundamentală în domeniu, dăruită bibliotecii noastre (vezi bibliografia de la sfârșitul lucrării).

⁵ Doamna profesor dr. Hermina G.B. Anghelescu este conferențiar la Wayne State University Detroit, Michigan, Library and Information Science Program.

I. SERVICIILE DE REFERINȚE

Încercări de conceptualizare

Serviciile de referințe și de relații cu utilizatorii sunt linia întâi a bibliotecii, cadrul în care se finalizează întregul efort de prelucrare și organizare a colecțiilor și informațiilor, deci a activității din bibliotecă în întregul ei.

Este discutabil dacă Samuel Swett Green a introdus ideea de servicii de referințe, dar se știe că el a fost primul care a vorbit public și a scris despre acest concept. Atât cu ocazia primului Congres ALA (American Library Association - Asociația Bibliotecii Americane), cât și într-un articol din *Library Journal* (1876)⁶, Green a pus problema necesității ca bibliotecarii să asiste activ membrii comunității în utilizarea resurselor bibliotecii. În acest articol, Green desemna patru principale funcțiuni pentru serviciile de referințe⁷:

- instruirea
- satisfacerea nevoii de informare
- dezvoltarea colecțiilor
- relații cu publicul și promovarea bibliotecii.

Aceste patru responsabilități au rămas, în general, neschimbate, dar metodele și tehnicile utilizate pentru îndeplinirea lor au suferit schimbări dramatice⁸.

Esențială este perspectiva de abordare a funcției de referințe științifice, consideră Ion Stoica. Această funcție nu este „pur și simplu complementară funcției de circulație a documentelor și informațiilor ci este legată de tehnica cercetării, de stimularea conexiunilor, de cuprinderea spectrului surselor și, nu în ultimul rând, de organizarea cunoașterii. Reflectarea structurală a unei astfel de funcții este

⁶ Samuel S. Green, Personal relations between librarians and readers. *American Library Journal*, I, nr. 2-3, 1876, p.74-81. Apud: David A. Tyckson, What is the Best Model of Reference Service? *Library Trends*, 50, nr. 2, 2001.

⁷ David A. Tyckson, *op.cit.*

⁸ Samuel S. Green, *op.cit.*

indispensabilă”⁹.

„Serviciile de referințe sunt acele servicii care răspund la întrebări” este probabil definiția cea mai cuprinzătoare, dată de Bill Katz¹⁰ în urmă cu mai bine de treizeci de ani, definiție valabilă și azi, când termenul de serviciu de referințe este tot mai mult înlocuit prin acela de serviciu de informare.

Serviciile de referințe în biblioteci sunt cel mai adesea considerate ca fiind cele care asigură asistența directă, personalizată, acordată persoanelor care caută informația. Dintre cele patru funcții principale ale unei biblioteci: achiziția, organizarea, diseminarea informației, conservarea colecțiilor pentru posteritate, serviciile de referințe sunt direcționate în principal spre a treia funcție, diseminarea informației¹¹.

Rieh Soo Young¹² consideră că termenul de „serviciu de referințe” are două accepțiuni:

- varietatea de activități asociate cu asistența personalizată acordată utilizatorilor bibliotecii, incluzând selecția, instrucția bibliografică și implementarea produselor electronice;
- interacțiunea directă bibliotecar-utilizator, care are loc în anumite puncte de deservire, de obicei la pupitrul de referințe.

Pentru Richard E. Bopp¹³, această activitate include două atribuții:

- asistența oferită utilizatorilor bibliotecii (în urma interviului de referințe);
- serviciul organizat pentru grupe de utilizatori (instruirea).

⁹ Ion Stoica. *Structuri și relații informaționale în dezvoltarea învățământului și cercetării românești. O încercare de sinteză*. București: Editura Alternative, 1997, p. 50

¹⁰ William A. Katz. *Introduction to Reference Work*, ed. a 6-a, vol. 1-2, New York: McGraw-Hill, 1992. Apud: Șerban Șubă. *Serviciile de referințe în bibliotecile universitare (Marea Britanie și SUA). Sinteza documentară*. BCU București, Serviciul Bibliografic, 1994

¹¹ *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York : Marcel Dekker, 4 vol., 2003

¹² Soo Young Rieh. Changing reference service environment: a review of perspective from managers, librarians, and users. *The Journal of Academic Librarianship*, 25, nr. 3, 1999, p. 178-186

¹³ Richard E. Bopp; Linda C. Smith (ed.). *Reference and Information Services. An Introduction*, ed. a 2-a. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, Inc., 1995

Este, de fapt, principiul care stă la baza organizării serviciilor de referințe, dar în multe biblioteci accentul se pune în special pe instruirea utilizatorilor în mod individual, în momentul în care aceștia formulează o solicitare concretă de informare.

În literatura de specialitate s-au manifestat și persistă și în prezent două opinii diferite privind rolul instruirii bibliografice a utilizatorilor în vederea localizării informațiilor, fiind pusă sub semnul întrebării necesitatea intervenției bibliotecarului de referințe¹⁴. A avut câștig de cauză o poziție de compromis practic, bibliotecile academice oferind azi atât instruire bibliografică, prin care studenții învață principiile metodologiei bibliografice¹⁵, cât și informație, economisind astfel timpul utilizatorului. De altfel, în opinia lui Bill Katz, cea mai bună instruire nu o realizează cursurile speciale, întrunirile cu studenții ori difuzarea unor ghiduri, ci chiar bibliotecarul de la pupitrul de referințe, de la care beneficiarul învață „pe viu” cum să procedeze.

Această controversă privind rolul bibliotecarului de referințe din biblioteci, ca mediator în regăsirea informațiilor, este de actualitate și astăzi, odată cu lansarea de către Google a unui nou serviciu expert, Google-Answers¹⁶ ca o componentă a unui mai amplu proiect de furnizare a serviciilor de asistență în regăsirea informațiilor pe Internet. Acest serviciu combină „forța brută a computerului” și simplii algoritmi cu inteligența umană. Bibliotecile au gasit o replică la aceasta dezvoltând și perfecționând unele servicii deja existente pe Web sau furnizând servicii noi, precum pupitrul virtual de referințe (*virtual reference desk - VRD*), servicii de referințe prin e-mail și de conversație interactivă. În condițiile în care resursele Internet devin din ce în ce mai numeroase, trebuie găsite soluții pentru localizarea și filtrarea informațiilor. Într-un studiu recent, consacrat acestei teme, un grup de cercetători de la Universitatea Cornell pun față în față serviciile de referințe digitale din bibliotecile universitare și cele practicate de Google Answers. Analizând și evaluând răspunsurile oferite de cele două tipuri de servicii, studiul propune bibliotecarilor să încerce să-și depășească teama că Google va uzurpa rolul bibliotecii, să caute să-i preia maniera de abordare și să înțeleagă factorii care determină

¹⁴ Șerban Șubă, *op.cit.*

¹⁵ Sistemul de procedee care conduc la obținerea informațiilor.

¹⁶ Serviciu furnizat contra cost.

atractivitatea serviciilor promovate cu succes de Google¹⁷.

Complementar activităților cu utilizatorii, se organizează instruirea personalului și dezvoltarea/evaluarea colecțiilor de referințe, activități indispensabile asistenței propriu-zise oferite beneficiarilor.

Serviciile de referințe s-au organizat pentru prima dată în bibliotecile universitare și publice americane în ultimul sfert al sec. al 19-lea. De altfel, contribuția Americii la teoretizarea și practicarea acestor servicii de bibliotecă rămâne hotărâtoare până în prezent în biblioteconomia mondială.

În biblioteconomia franceză, funcția de informare se confundă total cu aceea de stăpânire a instrumentelor de cercetare, nepunându-se accent pe relația cu utilizatorul. Nu este vorba neapărat de un serviciu în sensul organizațional al termenului, ci mai degrabă de un ansamblu de funcțiuni¹⁸. Biroul de informații din sala de lectură, chiar dacă nu are la bază o colecție de publicații de referințe, se consideră că totuși îndeplinește funcții de referințe. Deși termenii de „serviciu de referințe” și „bibliotecar de referințe”¹⁹ sunt aproape de negăsit aici, există în prezent o tendință de asimilare a acestor concepte. Dimensiunea relațională a serviciilor de referințe nu se regăsește însă nici în manuale, nici în structurile de învățământ. Într-un studiu²⁰ publicat în 1998 în *Bulletin des Bibliothèques de France*, Jean Philippe Lamy prezintă câteva propuneri concrete pentru adoptarea în învățământul biblioteconomic și documentar din Franța a conceptului de serviciu de referințe aplicat în bibliotecile anglo-saxone.

I.1. Procesul de referințe

Serviciile de referințe ale unei biblioteci se confruntă cu multiple solicitări avansate sub forma unor întrebări sau interogații venite din

¹⁷ Ann R. Kenney; Nancy Y. McGovern; Ida T. Martinez; Lance J. Heigig. What academic librarians can learn from alternative information providers. *D-Lib Magazine*, 9, nr. 6, 2003.

¹⁸ Jean Philippe Lamy. L'entretien de référence. Une notion à introduire dans un enseignement rénové. *BBF*, nr. 6, 1998, p. 52-58

¹⁹ Șerban Șubă. *Activitatea de referințe în bibliotecile din Franța. Priorități și dileme. Sinteză documentară*. Biblioteca Centrală Universitară din București, Serviciul Bibliografic, 1995

²⁰ Jean Philippe Lamy, *op.cit.*

13
partea utilizatorilor bibliotecii. Pentru cercetătorul american Bill Katz²¹, factorii de bază ai procesului de referințe sunt:

- informația pe toate tipurile de purtători
- beneficiarul - persoana care pune întrebarea
- bibliotecarul de referințe - persoana cheie a procesului, care trebuie:
 - a) să interpreteze corect întrebarea
 - b) să identifice sursa potrivită pentru răspuns
 - c) să decidă împreună cu beneficiarul dacă răspunsul este corect.

Pentru determinarea nevoii reale a beneficiarului, bibliotecarul trebuie să cunoască:

- statutul profesional al beneficiarului (student, profesor, cercetător)
- scopul pentru care îi trebuie informația (curiozitate intelectuală sau profesională, pregătirea unui examen, doctorat, cercetare științifică).

În funcție de scopul întrebării, bibliotecarul determină cantitatea și calitatea informației cerute. El trebuie să țină seama de două condiții:

- doar mijlocește accesul la cele mai bune surse de informare
- nu se implică niciodată în judecăți de valoare; el discută, nu dictează soluția.

Fazele procesului de referințe sunt:

- a. Întrebarea
- b. Interviu de referințe
- c. Strategia de căutare
- d. Răspunsul.

a. **Întrebările sau cererile de informare** pot fi în general împărțite în două mari categorii, după gradul de dificultate (măsurat în timpul de răspuns):

- întrebări simple, la care de obicei se poate răspunde pe loc prin consultarea unor surse bibliografice la îndemână: enciclopedii,

²¹ Apud: Șerban Șubă, *Serviciile de referințe în bibliotecile universitare (Marea Britanie și SUA)*

dicționare, bibliografii

- întrebări complexe, care de obicei necesită un timp mai îndelungat și presupun efectuarea unei cercetări bibliografice.

Ionel Enache și Mihaela Maftai diferențiază patru tipuri de *cereri de informare*:

- cereri direcționate - răspunsul implică cunoașterea geografică a surselor cheie ale serviciilor, timpul de răspuns fiind neglijabil;
- cereri pentru referințe rapide - răspunsul se găsește fără dificultate, prin consultarea unui anumit tip de resurse de informare, almanahuri, anuare;
- cereri pentru o cercetare specifică a literaturii - timpul de răspuns variază în funcție de colecțiile existente în biblioteci sau accesibile prin împrumut interbibliotecar și în funcție de atitudinea bibliotecarului. Corespunzător politicii bibliotecii, bibliotecarul „fie se implică într-un ajutor substanțial, demers care poate să dureze aproximativ o oră, fie transformă cererea într-una direcționată și îndrumă utilizatorul spre instrumentul bibliografic adecvat cererii”;
- cereri pentru o cercetare cuprinzătoare a literaturii - „implică un răspuns cu informații în detaliu, dar și foarte extinse și cu excepția bibliotecilor universitare sau a celor specializate, acest tip de cereri constituie un procent mic din totalul activităților desfășurate de un serviciu de referințe”²².

b. Conform lucrării *Reference and Information Services*²³, **interviul de referințe** este o conversație între un membru al departamentului de referințe și utilizatorul bibliotecii, în scopul clarificării necesităților de informare ale utilizatorului și pentru a-l sprijini în satisfacerea acestor nevoi. Interviu de referințe îi dă bibliotecarului posibilitatea să determine cât mai eficient natura, cantitatea și nivelul informației solicitate de utilizator. Pentru atingerea acestui scop, bibliotecarul trebuie să afle ce anume știe deja utilizatorul despre un subiect, în ce scop va folosi informația căutată, timpul de care dispune utilizatorul

²² Ionel Enache; Mihaela Maftai. *Marketingul în bibliotecă*. București: Editura Universității din București, 2003, p. 87-88

²³ Richard E. Bopp; Linda C. Smith (ed.), *op.cit.*, p. 36

pentru aflarea răspunsului și, dacă este cazul, câți bani este dispus utilizatorul să plătească pentru furnizarea serviciului, în cazul în care acest serviciu nu este oferit în mod gratuit.

Serviciile de referințe au politici diferite cu privire la nivelul de servicii oferite utilizatorilor. Nivelul acestor servicii poate să difere de la simpla direcționare spre sursa de informare până la implicarea într-un proces îndelungat de căutare. Unele limitări legate de personal sau resurse, precum și situații conjuncturale sunt factori care determină frecvent nivelul asistenței acordate utilizatorului. Aceste limitări pot fi sistematizate astfel:

- natura așteptărilor utilizatorilor
- timpul de care dispune personalul
- nivelul de pregătire al personalului
- numărul și accesibilitatea surselor disponibile bibliotecarului.

Considerațiile bazate pe experiența practicării serviciilor de referințe întregesc și completează considerațiile teoretice: „Nu trebuie să confundăm nerăbdarea utilizatorilor cu nerăbdarea pe care o simțim din partea lor în timpul comunicării”, crede Kathleen Kern²⁴, “trebuie să conștientizăm că ceea ce facem are valoare și că pentru a face corect ceea ce ni se cere este nevoie de timp [...] Am descoperit că este mult mai convenabil, pentru ambele părți, atunci când bibliotecarul îl informează pe utilizator că va trebui să aștepte, întrucât căutarea unui răspuns corect necesită timp [...] Modul în care se produce interacțiunea dintre utilizator și bibliotecar (online sau față în față) are o importanță secundară, ceea ce contează în primul rând fiind o ecuație în care intră biblioteca și comunitatea utilizatorilor cu așteptările lor”.

c. **Strategia de căutare** este definită de Prudence Ward Dalrymple²⁵ ca fiind o abordare conștientă a deciziei de a răspunde solicitării, iar Kathleen M. Kluegel²⁶ consideră că, în orice situație de referințe, bibliotecarul este în măsură să selecteze un set de materiale corespunzătoare fiecărei solicitări de informare în parte. Modalitățile

²⁴ Kathleen Kern. Communication, patron satisfaction, and the reference interview. *Reference & User Services Quarterly*, 1, 2003, p. 47.

²⁵ Richard E. Bopp; Linda C. Smith (ed.), *op.cit.*, p. 73

²⁶ *Ibidem*, p. 115

folosite de bibliotecar pentru a ajuta utilizatorul să găsească acest set de materiale constituie strategia de căutare. De cele mai multe ori, această strategie rămâne la un nivel informal, atâta vreme cât bibliotecarul decide să înceapă cu indicele de autori al unui instrument de lucru, în cazul în care utilizatorul are în minte un anumit autor. În cazul căutării online, această strategie de căutare devine mai formală. Folosind operatorii logici sau booleeni, descriptorii, cunoscând conținutul și structura bazei de date și necesitățile de informare ale utilizatorilor, bibliotecarul va contura etapele necesare pentru regăsirea setului de materiale ideal pentru căutarea în cauză.

Se pot identifica două căi de exploatare a materialului bibliografic:

- *de la specific la general*, caz în care cel care întreprinde căutarea are în minte un subiect sau un titlu cunoscut și caută altul asemănător;
- *de la general la specific*, care presupune cunoașterea unei structuri relaționale care oferă o privire de ansamblu sau o schiță a conceptelor și a vocabularului unui subiect particular. Întrucât materialul informativ este indexat cât mai detaliat cu putință, este extrem de importantă determinarea corectă a nivelului de specificitate. Acest lucru se poate face ușor și rapid prin consultarea tezaurului de termeni.

Bill Katz consideră că strategia de căutare constă în alegerea sursei de informare care urmează să fie consultată, precum și în stabilirea ordinii în care să se efectueze această căutare. Cea mai bună cale este cea care răspunde cel mai bine cererii propriu-zise, fiind, în același timp, și cea mai economică. Investigația poate fi manuală sau pe calculator, în funcție și de dexteritatea bibliotecarului. Un serviciu de referințe ideal trebuie să fie în măsură să întreprindă toate tipurile de investigație (tradițională, on-line, pe CD-ROM)²⁷.

Două principale inconveniente de care trebuie să se țină seama în alegerea strategiei de căutare constau în faptul că:

- majoritatea bazelor de date online și a celor pe CD-ROM nu sunt retrospective dincolo de anii '70-'80

²⁷ William A. Katz, *op.cit.*

- în cazul edițiilor tipărite exista un decalaj de câteva luni între momentele redactării, publicării și achiziționării.

d. **Răspunsul** încheie procesul de referințe prin oferirea informației solicitate. Kathleen M. Kluegel consideră că, în majoritatea cazurilor, rezultatul căutării constă din enumerarea unor titluri de articole sau monografii, iar utilizatorul trebuie asistat și în continuare pentru o corectă evaluare a materialului rezultat în urma căutării. În unele cazuri nu este necesar decât să se stabilească niște priorități din lista obținută, sau cum pot fi rapid identificate titlurile din listă. În alte cazuri, utilizatorul are nevoie să i se spună care ar fi etapele de urmat pentru obținerea materialelor prin împrumut bibliotecar. Uneori, lista obținută trebuie ordonată după anumite criterii, în funcție de cererea solicitantului. Oricum, este de datoria bibliotecarului să se asigure că utilizatorul este pe deplin edificat asupra rezultatului și a folosirii materialelor. Principiul general care trebuie urmat este că utilizatorul să nu părăsească biblioteca fără vreun răspuns sau cel puțin o indicație a căii de urmat²⁸. În ultimă instanță, ceea ce contează nu este instrumentul de lucru utilizat, ci o cât mai adecvată soluționare a cererii de informare. Aurelia Stoica consideră că în oferirea unui răspuns adecvat trebuie să se țină seama de următorii factori:

- nivelul beneficiarului și gradul de aprofundare necesar
- noutatea și nivelul instrumentului considerat;
- adecvarea modului de organizare sau de acces al instrumentului la întrebarea pusă²⁹.

Hermine G.B. Anghelescu³⁰ menționează că, în funcție de gradul de dificultate al întrebării, găsirea răspunsului poate dura de la câteva minute la mai multe ore. În cazul întrebărilor complexe, în special cele provenite de la cercetători, profesori sau doctoranzi, solicitantul îl contactează în prealabil pe bibliotecar și fixează de comun acord data și ora la care se pot întâlni pentru un interviu in extenso. Există și cazuri în care răspunsul nu poate fi găsit în resursele de care dispune o bibliotecă.

²⁸ Din prelegerea cu titlul *Servicii bibliografice și de referință* susținută de Sally Wood-Lamont în cadrul cursurilor de perfecționare în biblioteconomie desfășurate la Cluj-Napoca (18-22 iulie 1994)

²⁹ Aurelia Stoica. *Demersul cercetării documentare și bibliotecarul de referințe*. Biblos, nr. 6, 1998, p. 21-24

³⁰ Corespondență e-mail (26 noiembrie 2001)

În acest caz, bibliotecarul va recomanda solicitantului alte biblioteci mai dotate cu publicații sau va contacta el însuși alte agenții informaționale din zonă (arhive, centre de documentare, societăți istorice). Negăsirea răspunsului în colecțiile unei biblioteci atenționează pe bibliotecar asupra necesității achiziționării unor surse de referințe de care biblioteca are nevoie, în vederea evitării situațiilor de acest fel. Desigur, menținerea la zi a colecției cu materiale de referințe de ultimă oră implică existența unui buget adecvat, destinat dezvoltării colecțiilor prin achiziții de resurse tipărite și abonamente la baze de date electronice.

Este evident că noua tehnologie de bibliotecă a creat un important impact asupra serviciilor de referințe. Odată cu introducerea serviciilor de căutare online la sfârșitul anilor '70, a bazelor de date pe CD-ROM și a Internetului la începutul anilor '80, serviciile furnizate de departamentele de referințe au fost reconfigurate pentru a satisface nevoile de informare ale utilizatorilor bibliotecii. Această reconfigurare implică importante decizii administrative cu privire la politica bugetară, la personalul de referințe, programul de instruire atât a bibliotecarilor cât și a utilizatorilor, precum și suport financiar pentru implementarea sistemelor existente într-un mediu electronic adecvat³¹.

³¹ Samuel T. Huang (ed.). *Modern Library Technology and Reference Service*. New York, London, Norwood: The Haworth Press, Inc., 1993, p. 2

II. SERVICIILE DE REFERINȚE ÎN ERA INFORMAȚIONALĂ

II.1. Servicii de referințe informatizate alături de sistemul tradițional

Termenii *virtual reference*, *digital reference*, *e-reference*, *Internet information services*, *live reference* și *real-time reference*, utilizați în literatura de specialitate, se integrează în același concept, și anume *serviciul de referințe care, într-un mod sau altul, utilizează computerul*³². Referirile pe care le facem în lucrare la serviciile de referințe tradiționale au în vedere asistarea utilizatorului în căutarea informațiilor prin consultarea documentelor tipărite, în timp ce prin servicii de referințe informatizate înțelegem aici acele servicii de referințe furnizate la distanță sau în incinta bibliotecii, care se bazează pe consultarea documentelor electronice (cataloge online, baze de date pe CD-ROM, baze de date online sau resurse Internet). Astăzi, cele două tipuri de servicii coexistă, deși este evident că serviciile tradiționale pierd din ce în ce mai mult teren în favoarea celor informatizate.

Constance Miller și James Retting consideră că, în ciuda schimbărilor radicale din cadrul serviciilor de referințe cu privire la cantitatea de informații disponibile sau la noile mecanisme de stocare și regăsire a informațiilor, ideile și perspectivele privind necesitatea intensificării serviciilor de referințe s-au schimbat foarte puțin față de anul 1876, când articolul lui Samuel Green acredita ideea intensificării practicii de referințe pentru cititori³³. Aceasta înseamnă că, în decurs de un secol, mediul interactiv, statornicit în jurul punctului fizic de deservire, s-a schimbat, de asemenea, puțin. În principal, este vorba de acel pupitru de referințe dintr-o bibliotecă, unde utilizatorii se adresează bibliotecarului de referințe în orice moment, cu orice fel de solicitare, de la întrebări simple și până la solicitări de informații complexe. Ferguson și Bunge consideră că „acest model simbolizează, în cele mai multe cazuri, valori ca: acces ușor, echitate și serviciu de înaltă calitate”³⁴.

³² <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>

³³ Constance Miller; James Rettig. *Reference Obsolence*. *RQ.*, v. 25, 1985, p. 52-58

³⁴ Chris D. Ferguson; Charles A. Bunge. *The Shape of Services to Come: Value-based Reference Service for the Largely Digital Library*. *College & Research Libraries*, v. 58, 1997, p. 252-265

Valorile care trebuie avute în vedere de bibliotecar în furnizarea răspunsurilor sunt:

- acuratețea (corectitudinea) răspunsurilor
- meticulozitatea, acribia, grija de a revedea soluția pentru evitarea erorilor
- încadrarea într-un timp optim
- autoritatea și credibilitatea sursei din care provine răspunsul.

Dacă aceste valori luate individual rămân neschimbate, ceea ce diferă de la o bibliotecă la alta este opțiunea pentru una dintre aceste valori, ca valoare esențială. În funcție de această opțiune se alege un model sau altul de organizare a serviciilor de referințe, iar evaluarea calității serviciilor va trebui să fie în concordanță cu această opțiune. Inconsecvența poate genera conflicte și neînțelegeri. De exemplu, în cadrul funcției de răspuns la întrebări, există un conflict între valorile proprii acestei funcții (acuratețea, exhaustivitatea, încadrarea în timp, autoritatea surselor). Pentru a garanta că un răspuns este exhaustiv și corect, bibliotecarul trebuie să treacă în plan secund factorul „încadrare în timp”: pentru un răspuns dat într-un timp scurt, el nu poate garanta că acesta este cel mai corect și că a consultat sursa cea mai credibilă. Sunt foarte frecvente disputele privind modelul de servicii de referințe ce trebuie adoptat, respectiv dacă accentul în prestarea serviciilor de referințe se va pune pe a oferi instrucție bibliografică sau a oferi răspunsuri la întrebări. În funcție de preferința pentru una sau alta dintre aceste funcții principale, avem două modele de organizare a serviciilor de referințe:

- modelul *conservator* sau *minimal*, care pune accentul pe educare și nu pe informare, căutând să instruiască utilizatorii în a folosi resursele bibliotecii în mod autonom;
- modelul *liberal* sau *maximal*³⁵, care optează să răspundă la întrebări și nu să instruiască, bibliotecarul depunând toate eforturile pentru a oferi informații corecte, regăsite în sursele cele mai credibile.

Este greu de spus care din aceste două modele ar fi mai bun; adesea, bibliotecile își concep un model care le combină pe amândouă. De

³⁵ *Conservative* sau *minimum*, *liberal* sau *maximum* în textul în limba engleză.

altfel, ele nu se exclud și pot coexista în cadrul aceleași instituții. Chiar și în cadrul aceluiași departament de referințe, personalul poate practica un model pentru o anumite categorie de utilizatori și alt model pentru o altă categorie. Odată cu progresul tehnologic din ultimii 20 de ani, rolul bibliotecarului s-a schimbat, căpătând preponderență calitatea de instructor în utilizarea resurselor. Informația care, înainte, era în primul rând la îndemâna bibliotecarului de referințe, devine acum, odată cu apariția Internetului și a bazelor de date online, disponibilă pentru oricine posedă un computer și o conexiune la Internet.

Cheia pentru înțelegerea și evaluarea noilor modele ale serviciilor de referințe este examinarea lor în lumina valorilor tradiționale. Noile modele nu le neagă pe cele vechi, ele doar pun accentul pe diferite combinații sau aspecte ale vechilor valori. Principala cale de evaluare a noilor modele este compararea valorilor asociate acestora cu cele ale comunității pe care aceste modele sunt menite să o servească. În funcție de scopul pentru care sunt concepute, există următoarele modele de servicii de referințe :

- modelul tradițional, apropiat de modelul *liberal/maximal*;
- modelul bibliotecii - factor de instruire, ce trimite la modelul *conservator/minimal*;
- modelul serviciilor de referințe de triere³⁶, prin care o parte din personal răspunde la majoritatea întrebărilor simple, iar cealaltă parte răspunde la întrebări ce necesită o cercetare în profunzime;
- modelul serviciile de referințe virtuale, destinat în primul rând utilizatorilor care nu sunt prezenți în bibliotecă (accentul se pune pe furnizarea răspunsurilor și mai puțin pe instruirea utilizatorilor).

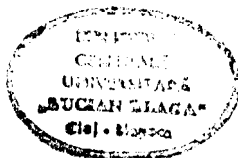
Opțiunea pentru unul sau altul din aceste modele sau opțiunea pentru combinarea lor trebuie să aibă în vedere în primul rând nevoile și interesele comunității căreia îi sînt destinate aceste servicii³⁷.

Într-un studiu publicat în 1999³⁸, Soo Young Rieh prezintă comparativ atât modelul tradițional, cât și modele alternative aplicate deja sau propuse de diverși cercetători.

³⁶ Tiered Reference Service

³⁷ David A. Tyckson, *op.cit.*

³⁸ Soo Young Rieh, *op.cit.*



Dezavantaje ale modelului tradițional:

- funcționează bine doar pentru întrebări simple, iar întrebările de profunzime sunt adesea expediate rapid și superficial. Thelma Freides explică acest lucru prin faptul că interviul de referințe, ce are drept scop clarificarea întrebării, îi descurajează pe ceilalți utilizatori, care își așteaptă rândul³⁹;
- un alt dezavantaj, semnalat de C. Durrance, este acela că rotația personalului la pupitrul de referințe creează dificultăți în continuarea cercetării⁴⁰;
- costuri ridicate;
- lipsa controlului;
- inflexibilitate în folosirea personalului;
- consolidarea așteptărilor nerealiste ale utilizatorilor⁴¹.

O atenție considerabilă este acordată în literatura de specialitate impactului pe care îl are tehnologia asupra serviciilor de referințe, luând în considerare trăsăturile caracteristice ale noilor resurse informaționale și consecințele accesului electronic la informații.

Așa cum semnalau Chris D. Ferguson și Charles A. Bunge, bibliotecile universitare au fost atent preocupate să încorporeze căutarea online, cataloagele online, CD-ROM-urile, resursele full-text și, mai recent, Internet-ul ca servicii de rutină⁴².

Recent, numeroși practicieni și cercetători au propus modele „alternative” pentru serviciile de referințe, numite „servicii de triere” (*tiered service*), divizând pupitrul de referințe în două sau mai multe puncte de deservire, în funcție de complexitatea cererilor. În cele mai multe dintre cazuri, este vorba despre pupitrul de referințe sau biroul de informare (*information desk*), unde de obicei lucrează paraprofesiști (angajați ai bibliotecii care nu au studii biblioteconomice) sau studenți; aceștia filtrează întrebările simple, direcționale (*simple directional*

³⁹ Thelma Freides. Current Trends in Academic Libraries. *Library Trends*, 31, 1983, p. 457-474

⁴⁰ Joan C. Durrance. Factors That Influence Reference Success: What Makes Questioners Willing to Return? *The Reference Librarian*, 49/50, 1995, p. 243-265

⁴¹ William L. Whitson. Differential Service: A new Reference Model. *Journal of Academic Librarianship*, 21, 1995, p. 103-110

⁴² Chris D. Ferguson; Charles A. Bunge, *op.cit.*

questions), de tipul „unde este xeroxul?” și transmit întrebările de referințe (*reference questions*) bibliotecarilor profesioniști.

Un studiu efectuat de Asociația Bibliotecilor de Cercetare din SUA (*Association of Research Libraries*) a evidențiat că, din 87 de instituții, 39 (45%) declară că dețin un pupitru de referințe, iar 19 (22%) folosesc o varietate de servicii sau divid funcția de informare între pupitrul de referințe și cel de circulație.

Alt model alternativ, numit “serviciul de consultanță” (*research consultation service*), este organizat în două puncte de informare:

- pupitrul de referințe (*information desk*), unde, de obicei, lucrează tineri absolvenți ai universității care, prin informații succinte, direcționale, dirijează utilizatorii spre bibliotecarul cu specialitatea corespunzătoare întrebării avansate de utilizator;
- biroul serviciului de consultanță (*research consultation service office*), unde bibliotecari specializați oferă răspunsuri la întrebările mai complexe⁴³.

Aflăm din studiul lui Soo Young Rieh că Biblioteca Universității Brandeis a implementat acest model în 1990. Biblioteca Universității John Hopkins a adoptat același model ca și cei de la Brandeis, cu excepția faptului că ei folosesc la pupitrul de informare paraprofesiști și nu absolvenți ai universității. Birourile bibliotecarilor profesioniști sunt localizate în spații deschise, într-o încăpere alăturată pupitrului de informare, fiind deservite de trei angajați cu normă întreagă⁴⁴.

Un alt model alternativ a fost propus de William L. Whitson. Acest model împarte serviciile de referințe în cinci categorii, pornind de la funcția principală îndeplinită⁴⁵:

- direcționare și informații generale;
- asistență tehnică;
- căutare de informații pentru utilizatori;

⁴³ Virginia Massey-Burzio. *Reference Encounters of a Different Kind: A Symposium. Journal of Academic Librarianship*, 18, 1992, p. 276-279

⁴⁴ Brandt Campbell; Bryant Jr. *Reflection on Reference Services. Journal of American Society for Information Science*, 47, 1996, p. 210-216

⁴⁵ William L. Whitson, *op.cit.*

- consultare în cercetare;
- instruire biblioteconomică.

Acest model înlătură noțiunea de serviciu de referințe ca activitate unitară, fiecare dintre cele cinci categorii funcționând independent din punctul de vedere al structurării, organizării, suportului financiar și evaluării. Principalul dezavantaj în acest caz este acela că utilizatorii pot să confunde cele cinci categorii de servicii.

O temă relativ frecvent abordată în literatura de specialitate privește necesitatea menținerii serviciilor de referințe. Opiniile formulate converg în general spre ideea că nu adoptarea unui model adecvat ar fi o soluție satisfăcătoare pentru schimbarea resimțită ca necesară în conceperea și practicarea acestui tip de servicii. Totuși, concluzia este că schimbările produse în ansamblul acestor servicii în era tehnologică constituie un fenomen complex, ce înglobează atât utilizatorii, cât și managerii și bibliotecarii. Deși tipăriturile rămân un instrument de referințe important, resursele electronice capătă o importanță sporită prin noutate, potențial și o valoare adăugată mare⁴⁶.

Resursele electronice frecvent utilizate azi în biblioteci sunt în principal:

- cataloagele publice online (OPAC), baze de date bibliografice care reflectă documentele din colecții;
- bazele de date pe CD-ROM ;
- bazele de date online (ex: MEDLINE, ERIC, PsycInfo, BIOSIS, Dissertation Abstracts, DIALOG, LexisNexis);
- noi resurse electronice: resurse disponibile în Internet și resurse multimedia.

Utilizarea colecțiilor de referințe electronice în biblioteci este un fenomen care ia amploare, iar implicațiile sunt uneori greu de prevăzut. Peter Webster prezintă dificultățile ivite în bibliotecă odată cu aceste achiziții masive de resurse electronice de referințe. Aceste dificultăți sunt, în principal, următoarele:

- este sistată editarea versiunilor tipărite ale unor publicații cu o apariție îndelungată, precum *Canadian Periodical Index*. Mulți utilizatori au o mare încredere în resursele electronice,

⁴⁶ Samuel T. Huang (ed.), *op.cit.*

considerându-le mult mai rapide și mai eficiente decât cele tipărite, văzute ca fiind mai greoaie și mai dificil de consultat. Alții, deși sunt conștienți că materialele tipărite oferă indiscutabil o informare mai completă, preferă totuși să recurgă la resurse electronice, mai accesibile și mai ușor de consultat. Totuși, pentru anumite scopuri, resursele tipărite rămân în continuare cele mai solicitate. Este cazul dicționarelor precum *Oxford English Dictionary*, preferat variantei pe CD-ROM de cei care caută, de exemplu, etimologia unor cuvinte. Un alt exemplu este *Europa World Yearbook. Country Profiles and Statistics*, considerat în continuare mai rapid și mai ușor de consultat în varianta pe suport tradițional;

- în condițiile în care serviciile de referințe se bazează pe o colecție combinată de resurse, apar dificultăți noi legate de necesitatea de a opta pentru una sau alta dintre acestea. Concluzia este că utilizatorii sunt cei care, prin preferințele lor, determină selecția documentelor care vor fi achiziționate;
- o problemă importantă este aceea a costurilor materialelor electronice, care se mențin ridicate, precum și a întreținerii și manipulării acestora. Ele sunt din zi în zi mai numeroase și au, fiecare în parte, interfețe și condiții de accesare specifice;
- este de menționat aici și apariția acelor pachete de baze de date integrate (*aggregated package*) pe care multe edituri le realizează adunând laolaltă resursele de referințe și utilizând o singură interfață de căutare. Astfel, în loc să fie pusă în situația de a selecta volume de referințe individuale de la diferiți furnizori, biblioteca trebuie să selecteze un pachet de baze de date sau altul, pierzând poate flexibilitatea de a-și adapta colecția de referințe la cerințele utilizatorilor;
- nu este de neglijat nici necesitatea formării și familiarizării personalului și utilizatorilor cu tehnicile de folosire a resurselor de referințe electronice.

În ciuda dificultăților enumerate, bibliotecile trebuie să accepte confruntarea cu toate aceste schimbări, beneficiul noilor produse electronice fiind de necontestat⁴⁷.

Avantajele serviciilor de referințe electronice au fost subliniate de

⁴⁷ Peter Webster. Implications of Expanded Library Electronic Reference Collections. *Online*, 27, nr. 5, 2003.

Nancy Roger⁴⁸:

- abilitatea de a răspunde mai adecvat la întrebările de referințe;
- bibliotecile mici sunt și ele în măsură să presteze servicii de referințe mai extinse;
- apariția unor profesii adiționale ca: specialist în regăsirea de date/cercetarea bazelor de date electronice și instructor;
- câștigarea abilității de a adăuga un conținut de referințe colecțiilor, folosind tehnologia modernă.

Atât bibliotecarii, cât și utilizatorii bibliotecii au devenit dependenți de resursele de informare electronice, care ușurează munca de cercetare. Rețelele internaționale, ca de exemplu BITNET și INTERNET au revoluționat furnizarea de informații. Noile resurse de informații reclamă timp pentru a fi învățate, perfecționate și promovate. Până acum câțiva ani, bibliotecarii de referințe se bazau pe tipărituri, la care adăugau noile servicii electronice, acum sunt bibliotecari care folosesc resursele electronice în proporție de 90%.

În calitatea lui de specialist în informare, bibliotecarul de referințe trebuie să fie capabil să selecteze cu competență sursele de informare credibile și să ofere informații exacte și actuale. În articolul *Criterii de evaluare a calității resurselor informative cu acces liber prezente pe Internet*⁴⁹, Hermina G.B. Anghelescu consideră că explozia de informații disponibile pe Internet impune o evaluare foarte amănunțită a calității acestor informații în funcție de zece criterii⁵⁰. Pagina de web a oricărei biblioteci, consideră autoarea, trebuie să conțină aceste criterii pentru a veni în ajutorul celor ce o folosesc drept portal de acces la Internet. Putând fi folosite ca o sursă de verificare rapidă a calității oricărui site web, aceste criterii pot fi afișate și în biblioteci, în zona unde sunt amplasate computerele cu acces public la Internet.

⁴⁸ Nancy K. Reger. Redefining Reference Services: Transitioning at one Public Library. *Reference & User Service Quarterly*, 38, nr. 1, 1998, p. 73-75.

⁴⁹ Articol publicat în *Revista Bibliotecii Naționale*, 10, nr. 1, 2004, p. 42-46

⁵⁰ Vezi Tabelul 1, p. 27

Tabelul 1. Criterii de evaluare a paginilor Web

<i>Criterii</i>	<i>Considerente</i>
1. Identitatea & autoritatea creatorului informației	Cine a creat/generat informația? Este creatorul o autoritate în domeniu? Ce tip de instituție este în spatele paginii? Care este afilierea instituțională a autorului? Este informația credibilă?
2 Scopul pentru care a fost creată informația	În ce scop a fost creată informația? Cine este interesat să difuzeze informația? Cine sponsorizează pagina?
3. Acuratețea și exactitatea informației	Este informația corectă? Este informația legitimă? Este informația relevantă? Este precizată sursa de documentare? Este precizată proveniența informației?
4.Obiectivitatea informației	Este informația prezentată în mod obiectiv? Sunt toate punctele de vedere abordate?
5. Amploarea informației	Câtă informație oferă site-ul Sunt toate aspectele unei probleme abordate în mod egal? Sunt unele aspecte tratate în mod preferențial? Sunt toate punctele de vedere expuse? Ne trimit hiperlegăturile la informație complementară?
6. Actualitatea informației	Când a fost creată informația? Există un indiciu de copyright Când a fost site-ul actualizat? Sunt hiperlegăturile operante? Ne trimit hiperlegăturile la informație recentă?
7. Densitatea informației	Câtă informație concretă conține site-ul? Este informația dispusă echilibrat în pagina primară și în paginile secundare? Are pagina un design plăcut? Conține pagina text și imagini? Dacă pagina conține animație, este

	aceasta necesară?
8. Reclamele publicitare	Conține pagina reclame publicitare? Ce conținut au reclamele publicitare? Au reclamele caracter ofensiv? Cine sponsorizează reclamele ce apar pe o pagină?
9. Interactivitatea și rapiditatea site-ului	Se încarcă pagina rapid? Sunt hiperlegăturile active și rapide? Sunt imaginile sau animația în exces? Este nevoie de software special pentru vizualizarea paginii? Este nevoie de software special pentru traducerea paginii? Există hiperlegături care să trimită la site-uri unde se poate descărca software-ul necesar?
10. Accesibilitatea	Există o persoană de contact menționată pe pagină? Este asigurată integritatea informației? Poate fi informația modificată de oricine? Este site-ul securizat? Menționează site-ul o politică de confidențialitate? Este accesul la informație protejat de o parolă?

II.2. Servicii de referințe la distanță

Informația în rețea, în continuă ascensiune, permite bibliotecarilor să asigure servicii de referințe pentru utilizatorii aflați la distanță. Într-un articol consacrat rolului în schimbare al bibliotecarului de referințe, Julie Kelly și Kathryn Robbins definesc serviciile de referințe la distanță ca fiind „acele servicii care, utilizând instrumentele de referințe în format electronic, plasează pupitrul de referințe în orice locație din care utilizatorul poate accesa serviciul de bibliotecă, orice locație unde el sau ea posedă un terminal”⁵¹.

⁵¹ Julia Kelly; Kathryn Robbins. *Changing Roles for Reference Librarians. Managing Change in Academic Libraries*. New York: Haworth Press, 1996, p. 115

Furnizarea informațiilor prin telefon și prin intermediul poștei electronice au devenit un serviciu esențial în departamentul de referințe al bibliotecilor. Dezvoltarea exponențială a Internetului, a resurselor electronice și a comunicațiilor a creat noi oportunități nu numai prin faptul că bibliotecile prestează servicii în exterior, dar și prin aceea că fac acest lucru fără o deplasare fizică în afara bibliotecii.

În cartea *Modern Library Technology and Reference Service*⁵² se subliniază faptul că produsele online sunt destinate accesului la distanță. Bazele de date proprii sunt parte integrantă a unui sistem care furnizează informații pentru clienții bibliotecii. Întrucât bazele de date electronice sunt achiziționate pe bază de abonament, unele din ele fiind foarte costisitoare, una din considerațiile de care trebuie să se țină seama în furnizarea accesului la distanță ține de restricțiile privind utilizatorii care pot beneficia de acest serviciu. Bibliotecile solicită pentru acest serviciu o parolă suplimentară⁵³, pe care utilizatorul o obține în momentul în care se înscrie la bibliotecă. Cataloagele online ale bibliotecilor publice și universitare americane pot fi însă accesate în mod gratuit și nerestricționat, fără a necesita o parolă.

Într-un studiu consacrat resurselor web ca instrument de referințe, resurse analizate comparativ cu cele tradiționale, Joseph James și Charles R. McClure ajung la următoarele concluzii⁵⁴:

- resursele web pot oferi un nivel similar al preciziei și rapidității răspunsurilor cu cel oferit de resursele tradiționale;
- o primă condiție în asigurarea unor servicii de referințe de calitate pe web este existența unor echipament corespunzătoare și a unei conexiuni rapide;
- este necesară formarea și instruirea bibliotecarilor cu privire la avantajele și multitudinea resurselor de referințe disponibile în web.

Anne Grodzins Lipow consideră că atâta vreme cât bibliotecarii, ca specialiști în informare, pot integra tipăriturile și resursele digitale în răspunsurile obținute în urma căutării informațiilor, ei vor fi atât un

⁵² Samuel T. Huang (ed.), *op. cit.*

⁵³ *Ibidem*, p. 93

⁵⁴ Joseph James; Charles R. McClure. The Web as a reference tool: comparison with traditional sources. *Public Libraries*, 1999, 38, nr. 1, p. 30

filtru pentru noianul de informații din lumea virtuală, cât și promotori ai colecțiilor pe suport tipărit în lumea fizică⁵⁵. Cercetătoarea americană prezintă în articolul său pas cu pas desfășurarea unei tranzacții de referințe efectuate prin intermediul *Serviciului Național de Referințe*⁵⁶. Această tranzacție de referințe include următoarele etape:

- utilizatorul, negăsind informația căutată pe web, accesează link-ul cu indicația *Click here for immediate librarian assistance* („Fă clic aici pentru a obține imediat asistența bibliotecarului”);
- pe ecran apare sigla *Serviciului Național de Referințe*, cu descrierea serviciilor furnizate;
- utilizatorul selectează opțiunea „consultații în direct” și introduce întrebarea în sistemul de căutare, obținând câteva rezultate. Dacă utilizatorul este satisfăcut de rezultatul primit, tranzacția se termină aici;
- dacă utilizatorul nu este mulțumit cu rezultatele obținute, selectează opțiunea *Click To Talk to a Librarian* („Fă clic pentru a vorbi cu un bibliotecar”); în acel moment, un bibliotecar care este de serviciu în fața terminalului este contactat pentru o sesiune în direct. Conversația interactivă se desfășoară prin intermediul textului;
- bibliotecarul răspunde imediat sau, după căutarea informațiilor, transmite răspunsul utilizatorului prin e-mail, fax etc.

Bibliotecarul verifică nu numai resursele digitale, dar și rafturile cu publicații tipărite, iar pentru a răspunde la întrebările privitoare la colecțiile bibliotecii, consultă catalogul online al resurselor tipărite. Serviciul electronic de referințe nu trebuie confundat cu resursele electronice. Resursele tradiționale joacă încă un rol important în cadrul serviciilor de referințe electronice.

Într-o anumită măsură, serviciul electronic de referințe nu necesită mari eforturi financiare, întrucât se poate folosi baza materială deja existentă: puncte de lucru, programe (de exemplu, programul de poștă electronică) și rețeaua informatică. Din această cauză, există uneori tendința de a considera acest serviciu ca ieftin și marginal. Experiența demonstrează,

⁵⁵ Anne Grodzins Lipow. Reference Service in a Digital Age. *Reference & User Services Quarterly*, 38, nr. 1, 1998, p. 47-81

⁵⁶ *National Reference Service (NRS)*

însă, că este necesară o integrare formală în structura administrativă a instituției, care să prevadă un buget separat pentru personal, echipament, software și menținerea operativității sistemului. Scopul unui astfel de serviciu trebuie să fie acela de a oferi aceleași servicii pe care utilizatorii le așteaptă atunci când sunt prezenți fizic în bibliotecă.

Hermine G.B. Anghelescu⁵⁷ menționează că unele biblioteci americane oferă acest tip de servicii 24 de ore din 24. Bibliotecarii de referințe pot opta să lucreze în ture de la terminalul de acasă. Evident, în această situație, majoritatea răspunsurilor pe care le vor da vor proveni din surse electronice. Aceste servicii se dovedesc foarte eficiente în special în bibliotecile universitare, în perioadele sesiunilor de examene, când studenții au nevoie mai mare de consultații, pentru efectuarea lucrărilor de sfârșit de semestru. În egală măsură, sistemul global inițiat de Biblioteca Congresului SUA în colaborare cu OCLC, Serviciul de Referințe Digitale în Colaborare (*Collaborative Digital Reference Service - CDRS*), este rodul cooperării unui număr din ce în ce mai mare de biblioteci din întreaga lume, specializate într-un anumit domeniu, către care sunt direcționate cereri de referință sosite prin e-mail din toată lumea. De pildă, în cazul în care Biblioteca Congresului va primi o cerere complexă legată de Canada, întrebarea va fi direcționată către Biblioteca Națională a Canadei, care are mult mai multă competență și resurse pentru a furniza răspunsuri ample pe orice temă legată de Canada. Pentru a participa la acest program, bibliotecile interesate trebuie să semneze un protocol. Programul a debutat la 29 iunie 2000, când prima întrebare a fost lansată din Londra și direcționată către Biblioteca Publică din Santa Monica, California. Unul din marile avantaje ale acestui program este faptul că se folosesc extensiv resurse locale, colecții unice și bibliotecari specializați în anumite domenii, precum și faptul că o întrebare pusă la miezul nopții de un cercetător aflat într-un colț al lumii poate fi direcționată către o bibliotecă dintr-o zonă situată pe un alt fus orar. Astfel, un bibliotecar poate prelua și rezolva imediat cererea, depășind dificultățile pe care le implică decalajul orar.

Abordând tema evoluției serviciilor de referințe, Octavia-Luciana

⁵⁷ Corespondență e-mail (26 noiembrie 2001)

Porumbeanu⁵⁸ descrie câteva servicii de referințe digitale furnizate în colaborare, la care participă mai multe biblioteci, cu serviciile și colecțiile proprii. Este vorba în primul rând de CDRS, despre care s-a vorbit anterior, dar și despre RVC (*Référence Virtuelle Canada*) și OPAL (de la Open University din Marea Britanie). Sunt proiecte care permit bibliotecilor participarea la o rețea de nivel național sau chiar internațional, pornind de la considerentul că forța serviciului constă într-o cât mai numeroasă participare la sistem. Conform unei înțelegeri prealabile și unor prevederi clare care stau la baza acestor sisteme, cererile centralizate sunt trimise imediat la instituția membră care este cea mai în măsură să răspundă cererii. În paralel, se creează o bază de date cu întrebări la care s-a răspuns și cu răspunsuri oferite anterior.

Multe din bibliotecile americane oferă în prezent un tip nou de servicii de referințe și de informare la distanță, așa-numita „mesagerie în timp real” (*Instant messaging* - IM), un sistem de asistență în direct bazat pe conversația interactivă (CI) între bibliotecarul de referințe și utilizator. În studiul *Instant messaging: Users' evaluation of library chat*⁵⁹, două cercetătoare americane, Margie Ruppel și Jody Condit Fagan, analizează rezultatele unei anchete printre studenții care utilizează atât serviciul de CI oferit de Biblioteca universității lor, cât și tradiționalul pupitru de referințe. Cei care au răspuns anchetei au manifestat entuziasm pentru serviciile de referințe CI și au furnizat sugestii utile pentru optimizarea lui. Serviciile de referințe CI de la biblioteca Universității Morris a fost inițiat ca un proiect-pilot în vara anului 2001. La început, bibliotecarii susțineau acest serviciu de luni până vineri, între orele 13.00-16.00. În toamna anului 2001, grupului inițial de bibliotecari li s-au alăturat câțiva bibliotecari asistenți de referințe și programul a fost treptat extins la mai multe zile, inclusiv în cursul orelor dimineții. De adăugat că biblioteca Universității Morris folosește pentru acest serviciu un soft numit *Morris Messenger*, care utilizează limbajele Perl, MySQL și JavaScript, acceptă simultan date din partea bibliotecarului și utilizatorului, le salvează într-o bază de date MySQL iar apoi poate direcționa informațiile către un alt client. Interfața pentru utilizatori a softului permite acestora să

⁵⁸ Octavia-Luciana Porumbeanu. Evoluții în domeniul serviciilor de referințe. În: *Teoria și practica informației*. București: Editura Universității din București, 2003, p. 11-23.

⁵⁹ Margie Ruppel; Jody Condit Fagan. *Instant messaging: Users' evaluation of library chat*. *Reference Services Review*, 30, nr. 3, 2002, p. 183-198.

primească textul, iar la finalul conversației să printeze, să-și salveze sau să trimită prin e-mail acest text. Tot prin acest soft utilizatorii sunt invitați să completeze un scurt chestionar online care permite o ulterioară evaluare sau o analiză asupra răspunsurilor furnizate prin CI. Rezultatele anchetei relevă că acest sistem de servicii de referințe se bucură deja de popularitate printre studenții acestei universități, dar răspunsurile obținute arată cu claritate că cei chestionați nu doresc ca noul sistem să înlocuiască în totalitate tradiționalul pupitru de referințe, cel puțin în viitorul apropiat. Deși mulți declară că referințele prin CI le-au întrecut așteptările, apreciind acest sistem pentru că oferă confidențialitate sau pentru că este rapid și comod, unii studenți preferă sistemul de asistență nemijlocită (*face to face*) în căutarea informațiilor. Analiza rezultatelor chestionarului arată că 92% din cei chestionați așteaptă ca bibliotecarul să folosească în răspunsurile date atât resursele online, cât și pe cele tipărite și consideră că sistemul de referințe tradițional și cel de tip CI sunt de fapt complementare. În concluzie, comunicarea virtuală are dezavantajul că nu este o comunicare interpersonală directă, ca în cazul serviciilor tradiționale.

Utilizând pe scară largă serviciile de referințe la distanță, deci pornind de la experiența personală, o serie de autori sintetizează în articolele lor procedee de optimizare a procesului de comunicare din cadrul acestor servicii. Reținem aici câteva din aceste idei pentru utilitatea lor, întrucât ele vin din partea unor oameni care se confruntă zi de zi cu practica serviciilor de referințe:

- stabilirea unei relații calde, cordiale cu utilizatorii este o premisă importantă în prestarea unui serviciu de referințe eficient. „În final, ceea ce aduce mulțumire utilizatorului nu este neapărat obținerea unui răspuns complet la întrebarea avansată bibliotecarului, cât atenția exclusivă care i-a fost acordată în furnizarea unui serviciu competent”⁶⁰;
- în prestarea unui serviciu de calitate, bibliotecarul trebuie să acorde atenție modului în care se adresează solicitantului. În loc de un sec și neutru „Da”, va scrie „Bun venit la pupitrul de referințe. Cum vă pot ajuta?”, iar alte activități trebuie lăsate la o parte⁶¹.

⁶⁰ E. Z. Jennerich; E. J. Jennerich. *The reference interview as a creative art*. Apud: Brent Roberts. What Libraries Do Best: Bringing Warmth to virtual Reference. *PNLA Q*, 68, 2004, nr. 3

⁶¹ Brent Roberts, *op.cit.*

Problema izolării unor comunități din Australia, combinată cu o rată crescută a australienilor care utilizează calculatorul, a făcut ca serviciile de referințe la distanță din această țară, cunoscute sub numele de Serviciul Australian de Referințe în Direct “Întrebă Acum” (*Australia’s Ask Now Live Reference*) să se bucure de o mare popularitate. S-a observat însă că, spre deosebire de referințele în direct, în care 70% din comunicare este asigurată de o serie de caracteristici nonverbale (expresia feței, contactul vizual, tonul vocii, limbajul corpului etc.), avem acum o limitare la doar 30 % a acestor posibilități de comunicare. Mijloacele de contracarare a acestui handicap ar putea fi următoarele⁶²:

- trimiterea unui mesaj personalizat, individual, în care bibliotecarul se prezintă imediat ce se stabilește comunicarea, spunându-și prenumele și utilizând prenumele utilizatorului pentru a-l saluta⁶³;
- utilizarea unor fraze care să creeze o apropiere în procesul de comunicare (de exemplu “Bine ați venit în orașul nostru”, în situația în care utilizatorul este interesat să cunoască adresa unei biblioteci din localitatea în care s-a mutat recent);
- umorul este, de asemenea, un element care este bine să nu lipsească în acest proces de comunicare, mai ales atunci când este vorba de întrebări la care se știe din start că va fi imposibil de găsit un răspuns⁶⁴.

Deși noile softuri de bibliotecă permit bibliotecarului să navigheze în comun cu utilizatorul pe web, să caute odată cu el și, de asemenea, să răspundă simultan mai multor cereri de informare, majoritatea bibliotecarilor consideră că este recomandabil ca bibliotecarul să nu preia în același timp mai mult de trei solicitări⁶⁵.

⁶² Joe Fernandez. Facing Live Reference. *Online*, 28, nr. 3, 2004

⁶³ Autorul articolului arată că adresarea familiară poate face vulnerabil bibliotecarul, care poate primi propuneri nepotrivite sau chiar jigniri din partea unor utilizatori. Recomandarea autorului este ca bibliotecarul să încheie imediat o astfel de conversație, adresând acestor utilizatori doar invitația de a reveni atunci când vor avea de pus întrebări de referințe.

⁶⁴ Se dă ca exemplu situația în care se primește întrebarea: „Știu că străbunicul meu și-a schimbat numele atunci când a venit în Australia. Aș putea afla numele lui inițial?”. Tonul unui răspuns negativ ar putea fi atenuat printr-o remarcă de tipul: „Trebuie să fie extraordinar să începi o viață nouă cu un nume nou”.

⁶⁵ Joe Fernandez, *op. cit.*

De obicei, așteptările utilizatorilor sunt mari; ei avansează întrebări ce implică cercetări de profunzime, care nu intră de obicei în categoria întrebărilor de referințe. În aceste situații, bibliotecarul va indica surse tipărite, baze de date online sau resursele oferite de cea mai apropiată bibliotecă. Biblioteca virtuală nu va face niciodată redundante serviciile bibliotecii tradiționale, între cele două existând o relație de complementaritate.

A. Garnsey și Ronald R. Powell semnalează câteva dintre avantajele și dezavantajele serviciilor de referințe la distanță oferite de biblioteci prin poșta electronică și Internet⁶⁶:

Avantaje

- permit ca răspunsul să fie dat de bibliotecari specializați în domeniul corespunzător întrebării avansate de utilizatori;
- este posibilă înregistrarea exactă a întrebărilor și răspunsurilor date;
- întrebările fiind formulate de client și nu de bibliotecar, se elimină posibilitatea unor reinterprețări eronate;
- întrucât întrebările prin e-mail se pun într-o formă scrisă, pot fi evitate erorile care apar în comunicarea orală;
- utilizatorii au posibilitatea de a apela la bibliotecă de la distanță în orice moment al zilei sau al nopții.

Dezavantaje

- dificultatea susținerii unui interviu de referințe online;
- solicitările utilizatorilor conțin uneori informații insuficiente.

Un studiu efectuat în perioada 1999-2000 asupra serviciilor de referințe oferite prin e-mail de bibliotecile publice americane interpretează datele furnizate de două chestionare adresate bibliotecilor și, respectiv, utilizatorilor acestora, relevând următoarele⁶⁷:

- departamentul responsabil de serviciul de referințe prin e-mail cuprinde între 1 și 16 bibliotecari;
- majoritatea bibliotecilor nu răspund prin e-mail unor întrebări

⁶⁶ Beth A. Garnsey; Ronald R. Powell. Electronic mail reference services in the public library. *Reference & User Services Quarterly*, 39, nr. 3, 2000, p. 245-254

⁶⁷ *Ibidem*

de referințe care necesită cercetări de profunzime;

- 82% dintre biblioteci răspund și la întrebări ce depășesc aria lor de deservire;
- multe biblioteci își promovează în mod activ serviciul prin broșuri, prin mass-media sau plasând afișe promoționale în incinta bibliotecii. Rata cea mai mare de răspunsuri o dețin acele biblioteci care își promovează mai susținut serviciile;
- deși serviciile de referințe prin e-mail intenționează să răspundă mai ales la întrebări la care răspunsul este ușor de găsit într-un timp rapid, utilizatorii nu par a înțelege acest lucru. Ei consideră adesea că informația pe care o doresc este ușor de localizat într-o carte sau pe Internet și că Internetul cuprinde totul;
- utilizatorii care au răspuns la chestionar consideră convenabil să recurgă la serviciul la distanță pentru a obține informația dorită. De cele mai multe ori întrebările sunt trimise de la computerul de acasă;
- cei mai mulți dintre utilizatori se declară mulțumiți de serviciul primit și intenționează să-l utilizeze și în viitor;
- majoritatea repondenților sunt absolvenți a cel puțin patru ani de facultate și, deși acoperă o mare varietate de ocupații, cei mai mulți lucrează în domeniul educației și tehnologiei informaționale.

Cine poate beneficia de serviciile de referințe la distanță? Această problemă, care prezintă o dilemă cu caracter etic pentru multe biblioteci, este pe larg abordată de un studiu semnat de Nicholas G. Tomaiuolo și Joan Garret⁶⁸. Nestabilirea unor priorități poate duce la apariția unui adevărat bombardament de solicitări de pe întregul glob. Formularul de pe pagina web pune în evidență, de obicei, faptul că serviciul este disponibil doar pentru o anume categorie de clienți, în special pentru utilizatorii înscrși la biblioteca respectivă, iar celelalte solicitări pot fi politicos direcționate către altă bibliotecă. Totuși, în general, bibliotecile nu refuză să răspundă la întrebările transmise de alte categorii de utilizatori decât cele indicate în pagina web, considerându-se că, dacă porțile fizice ale bibliotecilor sunt deschise oricui, atunci nu trebuie să se impună restricții în cazul serviciilor la distanță.

⁶⁸ Nicholas G. Tomaiuolo; Joan Garret Packer. Ask a do's, don'ts, and how-to's: lessons learned in a library. *Searcher*, 8, nr. 3, 2000, p. 32-35

Hermina G. B. Anghelescu⁶⁹ arată că bibliotecile publice din SUA, prin natura lor, sunt deschise publicului larg, tuturor membrilor societății. Bibliotecile ce deserveșc universitățile de stat sunt deschise tuturor celor care doresc să consulte publicațiile existente în bibliotecă. În virtutea acestei misiuni, serviciile de referințe sunt și ele la dispoziția celor ce doresc să le folosească. În cazul unor universități particulare, accesul în bibliotecă este permis numai studenților și profesorilor universității respective.

II.3. Organizarea unui serviciu de referințe la distanță

Bernard G. Sloan formulează câteva coordonate de bază ale implementării unui serviciu de referințe electronic la distanță⁷⁰:

- serviciile de referințe la distanță trebuie să beneficieze de sprijinul administratorilor bibliotecii. Este obligatorie înțelegerea necesității unui astfel de serviciu pentru obținerea suportului financiar. Serviciile de referințe la distanță sunt, de obicei, inițiate de oameni interesați și care au aptitudini pentru exercitarea acestei activități;
- decizia privind tipul de servicii oferite, ca și modul în care acestea vor fi acordate utilizatorilor, reprezintă cheia succesului unui serviciu electronic de referințe. În acest context, este necesar să se stabilească:
 - cât de cuprinzător va fi serviciul, dacă se va limita la a răspunde doar la întrebări simple sau se va implica în răspunsuri de profunzime;
 - dacă bibliotecarii vor efectua cercetări pentru utilizatori în scopul furnizării unor bibliografii sau dacă serviciul de furnizare de documente (*document delivery*) va face parte dintre serviciile oferite;
 - dacă vor fi servicii de referințe puse la dispoziție prin intermediul paginii web sau prin e-mail;
 - cine vor fi beneficiarii acestui serviciu, dacă el va servi doar campusul universitar sau va primi solicitări de la întreaga

⁶⁹ Corespondență e-mail (26 noiembrie 2001)

⁷⁰ Bernard G. Sloan. Electronic reference services: some suggested guidelines. *Reference & User Services Quarterly*, 38, nr. 1, 1998, p. 77-81

comunitate locală și chiar din afara acesteia. În timp ce unele biblioteci practică un serviciu restrictiv, doar pentru utilizatorii din comunitatea locală și din campusul universitar, altele răspund și la întrebări provenite de la oricine, în limitele timpului disponibil. Clientela de bază a serviciilor electronice poate să coincidă cu aceea a pupitrului de referințe, ca punct fizic din bibliotecă, sau se poate adresa unor grupuri țintă care nu frecventează biblioteca, funcționând în această situație ca un serviciu complementar.

Politica managerială trebuie să ia în calcul în principal:

- care sunt potențialul și facilitățile infrastructurii tehnice ale instituției;
- care dintre membrii departamentului va face cercetările bibliografice și cine va răspunde la întrebări. Multe biblioteci practică rotația între membrii departamentului, pe când altele direcționează întrebările spre specialiștii pregătiți într-un anumit domeniu;
- cât timp va fi alocat bibliotecarului pentru a furniza un răspuns;
- dacă bibliotecarul doar va indica surse de informare sau va căuta răspunsul și-l va trimite prin e-mail.

O politică managerială eficientă trebuie să ofere posibilitatea ca departamentul de referințe să fie capabil să folosească eficient resursele de informare. Înființând un serviciu de referințe la distanță, bibliotecarii de la Casey-Cardinia Library Corporation, Victoria⁷¹ și-au fixat ca prioritate crearea paginilor web ale bibliotecilor și constituirea lor ca sursă de informare nu numai pentru cei interesați de serviciile de bibliotecă, dar și pentru informații cu caracter personal, de instruire sau de afaceri. Dezvoltarea acestor pagini a fost opera unei singure persoane, care a lucrat aproape trei luni, beneficiind de concursul managementului, care a oferit sprijin atât conceptual, cât și cu privire la conținut. Conform ultimelor date, site-urile web conțin link-uri spre mai mult de 800 de surse externe din peste 100 de domenii. Aceste pagini sunt constant actualizate cu linkuri suplimentare de mai multe ori pe săptămână, iar link-urile depășite sunt eliminate. Acest ultim proces este

⁷¹ Michelle Mc Lean. Expanding library service beyond the walls. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 12, nr. 3, 1999, p. 97-104

parte constitutivă a politicii formale de dezvoltare a colecțiilor.

Implementarea serviciilor la distanță în cazul bibliotecii mai sus menționate a respectat următoarea succesiune:

- constituirea paginilor web;
- asigurarea materialului informațional: resurse proprii, resurse regionale, resurse disponibile în Internet și alte surse externe;
- faza experimentală de lucru;
- publicitate eficientă;
- alegerea formularului de solicitări - un link în site cu adresa e-mail a bibliotecii, pentru feedback, stabilirea condițiilor de funcționare a serviciilor, a categoriilor de utilizatori deservite, ordinea în care se răspunde la întrebările primite;
- lansarea serviciilor nou create.

Referindu-se la necesitatea de a stabili și a aplica o politică de referințe (*reference philosophy*) bine conturată în cadrul unui serviciu de referințe la distanță (virtual), Kathleen Kern⁷² arată că această politică trebuie să fie parte componentă a politicii de referințe în ansamblu, iar nu separată de aceasta. Dacă în cadrul serviciilor din incinta bibliotecii, politica este de a instrui utilizatorii ca, folosind resursele existente, să regăsească singuri răspunsul, atunci nu vom oferi răspunsuri aceluiași utilizator care ne contactează online. Îi vom oferi totuși câteva informații sumare, explicându-i că în momentul în care va veni la bibliotecă îl vom instrui pentru a ști să caute singur informațiile de care are nevoie. A instrui și a nu furniza informația face parte în acest caz din politica instituțională, iar aceasta trebuie să fie adusa la cunoștința utilizatorilor. Ei au nevoie să știe la ce trebuie să se aștepte și că pot beneficia de aceleași servicii atât în incinta bibliotecii, cât și prin serviciile furnizate la distanță.

O nouă perspectivă asupra serviciilor de referințe la distanță se conturează în prezent, în condițiile în care Google oferă un serviciu de informare eficient. Este vorba de Google Answers, un serviciu expert, asigurat de 800 de cercetători-corespondenți, supervizați de Google. Contra sumei de 50 de cenți, taxă de înregistrare, utilizatorul poate înainta o întrebare pe Google Answers și poate afla ce fel de produs i se vinde. Se cere ca utilizatorul să precizeze suma pe care este dispus să o

⁷² Kathleen Kern, *op.cit.*

plătească pentru aflarea răspunsului (minimum 2\$) și intervalul de timp în care dorește să-l primească. Când un cercetător afiliat își manifestă intenția de a răspunde, întrebarea este blocată pentru o oră. Dacă răspunsul este satisfăcător, utilizatorul plătește către Google suma convenită în prealabil, din care 75% îi revine cercetătorului, iar 25% companiei. Dacă utilizatorul nu este satisfăcut cu răspunsul, poate primi clarificări sau poate respinge răspunsul și întrebarea se lansează din nou, fiind disponibilă altor cercetători. Dacă în final utilizatorul nu este satisfăcut cu răspunsul primit, poate să-și revindă întreaga sumă avansată, minus cei 50 de cenți plătiți ca taxă de înregistrare. Google le permite de asemenea utilizatorilor să evalueze răspunsurile primite și își rezervă dreptul de a renunța la serviciile cercetătorilor afiliați care primesc prea multe aprecieri negative. Concluziile extrase în urma anchetei realizate de un grup de cercetători de la Biblioteca Universității Cornell⁷³ asupra celor două sisteme paralele de furnizare a serviciilor de referințe sunt formulate ca recomandări pentru managementul serviciilor de referințe din bibliotecile universitare, după cum urmează:

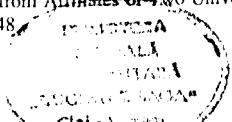
- aplicarea unui sistem periodic de autoevaluare, după modelul practicat de Google Answers;
- monitorizarea periodică a noilor evoluții din peisajul vast al informaticii - eliberându-se de sarcinile de rutină care sunt oferite de alți furnizori, bibliotecile universitare se pot concentra asupra unor servicii de informare de o mai mare complexitate;
- descoperirea unor modalități noi de eficientizare a serviciilor în cadrul unui mediu în continuă schimbare, așa după cum întreprinderile comerciale își dezvoltă serviciile evaluând nivelul competitorilor și încercând să-l depășească.

Nu trebuie uitat că introducerea serviciului de referințe electronic nu trebuie să fie un scop în sine. În preferințele și practicile utilizatorilor, un rol preponderent îl au încă mijloacele tradiționale. Este și concluzia la care ajunge un studiu aplicat serviciului de referințe din două universități americane din South Atlantic. Sondarea opiniei utilizatorilor relevă o preferință clară pentru serviciul tradițional „față în față” (*face to face*), cei intervievați opinând chiar că serviciul de referințe online va fi

⁷³ Ann R. Kenney, *op.cit.*

probabil greu de folosit și în următorii zece ani⁷⁴.

⁷⁴ Corey M. Johnson. Online Chat Reference: Survey Results from Affiliates of Two Universities. *Reference & User Services Quarterly*, 43, nr. 3, 2004, p. 237-248.



III. DE LA BIBLIOTECARUL DE REFERINȚE LA SPECIALISTUL ÎN ȘTIINȚA INFORMĂRII

Reorganizarea serviciilor de referințe se impune ca o prioritate mai ales în noile circumstanțe, în care saltul fără precedent din domeniul informaticii, cu implicații majore pentru întreaga societate umană, impune regândirea și reorganizarea bibliotecii ca veritabil centru de informare. Serviciile de referințe sau de informare capătă acum o importanță sporită, în condițiile în care nu se mai pune accent pe exhaustivitatea colecțiilor, pe achiziții în sensul tradițional de acumulare masivă și pasivă, ci pe valorificarea resurselor informaționale, oriunde s-ar afla ele.

Pentru a ilustra evoluția serviciilor de referințe, în literatura de specialitate se apelează adesea la o analiză comparativă ce ia drept puncte de reper stadiul acestor servicii cu aproximativ douăzeci de ani în urmă și situația actuală. Astfel, conform opiniei lui Kathleen M. Kluegel⁷⁵, cu treizeci de ani în urmă bibliotecarilor americani din aceste servicii li se cerea capacitatea de a citi rapid în mai multe limbi, abilitatea de a folosi vedetele de subiect ale Bibliotecii Congresului (*Library of Congress Subject Headings*), cunoașterea colecțiilor propriiei biblioteci și a principalelor surse de referințe. Căutarea în bazele de date online constituia o raritate, sistemul de telecomunicații era mult mai rudimentar, OCLC abia începuse să se extindă în afara statului Ohio și foarte puține biblioteci aveau un sistem de circulație automatizat. După mai bine de treizeci de ani, schimbarea este evidentă și materializarea acestei schimbări constă în apariția computerului pe pupitrul de referințe. Bibliotecarul de referințe este în măsură, cu ajutorul computerului, să execute căutări în OPAC-ul bibliotecii, în bazele de date cuprinzând indici de periodice sau informații provenite de la furnizori ai resurselor de referințe online, ca de exemplu DIALOG⁷⁶ sau LexisNexis⁷⁷. Tot cu ajutorul computerului, pot fi consultate baze de date constituite prin catalogare partajată, ca de exemplu OCLC⁷⁸ sau

⁷⁵ Richard E. Bopp; Linda C. Smith (ed.), *op.cit.*

⁷⁶ <http://www.dialog.com>

⁷⁷ <http://www.lexisnexis.com>

⁷⁸ <http://www.oclc.org>

RLIN (Rețeaua de Informare a Bibliotecilor de Cercetare - *Research Libraries Information Network*⁷⁹) sau pot fi accesate unul sau mai multe sisteme de CD-ROM.

Într-un amplu studiu consacrat sectorului de referințe din bibliotecile americane, Opritsa Dragalina Popa arată că funcția de bibliotecar de referințe este considerată aici ca fiind una de prestigiu, reprezentând partea cea mai dinamică a profesiei noastre. O analiză recentă a opiniei bibliotecarilor americani arată că cei care lucrează în sectorul de referințe au cea mai mare satisfacție în muncă. Între bibliotecarii de referințe și publicul american a existat și există o legătură cu totul specială, un atașament și sprijin reciproc. Biblioteca a știut să se facă indispensabilă publicului, atât prin funcția sa educativă și culturală, cât și ca o sursă inepuizabilă de informații utilitare⁸⁰.

Unii teoreticieni argumentează că, în marile biblioteci, un bibliotecar generalist nu poate face față cerințelor specializate ale cercetătorilor. De aceea, în bibliotecile academice, 30% dintre bibliotecarii de referințe au o diplomă universitară într-o altă specialitate (istorie, inginerie, drept, limbi străine, etc.), pe lângă diploma de biblioteconomie. Azi, o bună parte a teoreticienilor americani susțin însă că adevărata specializare pe care trebuie s-o demonstreze un bibliotecar nu este într-un domeniu academic restrâns, ci cunoașterea organizării informației, rapiditatea în a corela corect o întrebare cu o sursă de informație.

Joline R. Ezzel prezintă evoluția serviciilor de referințe din perspectivă diacronică⁸¹:

- prin anii '70, o tranzacție de referințe consta în determinarea informației solicitate de utilizator, identificarea celei mai adecvate surse tipărite pentru regăsirea răspunsului și instruirea clientului în procesul de căutare, dacă era necesar;
- în 1975, o fișă a postului pentru bibliotecarul de referințe din SUA includea următoarele responsabilități: dezvoltarea ghidurilor bibliografice, serviciu la pupitrul de referințe, asistență în cercetarea

⁷⁹ <http://www.rlg.org/rlin.html>

⁸⁰ Opritsa Dragalina Popa. Sectorul de referință: funcții academice și utilitare. *Biblioteca*, 2, nr. 10-11-12, 1991, p. 69-75 și 3, nr. 1-2, 1992, p. 54-60

⁸¹ Joline R. Ezzell. It was the most uncertain of times: academic reference librarianship at the end of the twentieth century. *North Carolina Libraries*, 56, nr. 3, 1998, p. 96-99

științifică și instruire biblioteconomică;

- zece ani mai târziu, în 1985, aceeași fișă a postului devenea considerabil mai complexă, solicitând mai multe abilități: pricepere în ceea ce privește căutarea în bazele de date online sau familiarizare cu aplicațiile de calculator. Mai mult, erau adesea avute în vedere calități individuale specifice și caracteristici personale ca: flexibilitate, aptitudini pentru munca cu oamenii, precum și disponibilitate pentru munca în echipă;
- în 1998, la cerințele anterioare se adaugă: cunoștințe de HTML, experiență în utilizarea Internet, CD-ROM, hardware și software, experiență privind operarea în rețea, demonstrarea de abilități tehnice și experiență în instruirea biblioteconomică.

În literatura de specialitate din ultima vreme apar dese referiri la așa-numitul „tehnostres”, ca reacție a bibliotecarilor la impactul cu noile tehnologii informaționale. Se produce un sindrom de epuizare emoțională, frecvent la indivizii care lucrează cu publicul, iar studiile ce abordează această tematică relevă că majoritatea celor care lucrează în sectorul de referințe se consideră afectați de acest sindrom. Cauzele ar fi generate în special de lipsa de spațiu și de intimitate a locului de muncă, precum și de dificultatea sarcinilor de serviciu⁸².

Virginia Bartlett oferă următoarele soluții pentru combaterea acestui neajuns⁸³:

- încercarea de a menține o atitudine pozitivă, atâta vreme cât tehnologia este doar un instrument și, în mod cert, este mai puțin importantă decât oamenii;
- stabilirea unor scopuri realiste pentru sine și celebrarea împlinirilor;
- o bună comunicare cu colegii este, de asemenea, esențială pentru furnizarea unui serviciu de referințe performant, atâta vreme cât nimeni nu poate deține toate răspunsurile.

Pentru prevenirea neajunsurilor cauzate de dificultatea muncii cu

⁸² Șerban Șubă. *Serviciile de referințe în bibliotecile universitare (Marea Britanie și SUA)*, p. 15

⁸³ Virginia Bartlett. *Tehnostress and Librarians. Library Administration and Management*, nr. 9, 1995, p. 299

publicul, bibliotecarii de referințe prestează, de regulă, acest serviciu doar ca o parte din timpul efectiv de lucru, procedându-se la planificarea serviciilor în așa fel încât, pe rând, fiecare angajat din cadrul departamentului să ofere servicii de referințe o dată sau de două ori pe săptămână, în funcție de numărul angajaților⁸⁴.

În urma unui studiu efectuat în mai multe biblioteci universitare s-a recomandat ca un bibliotecar de referințe, pentru a-și desfășura optim activitatea, să nu aibă de răspuns decât la cel mult 2500 de întrebări pe an (decă 10 întrebări în medie în cadrul turei zilnice⁸⁵). R. Schreiner-Robles și Malcolm Germann au recomandat, într-un studiu dedicat acestei teme, următoarea structură pentru săptămâna de lucru a unui bibliotecar de referințe: din cele 40 de ore de lucru, 12 ore reprezintă activitatea la pupitrul de referințe, 8 ore sunt destinate dezvoltării colecțiilor, 3 ore instruirii bibliografice, 3-4 ore investigațiilor online, 5 ore cercetării, 7 ore serviciilor pentru comunitate.

Schimbările majore survenite în mediul de lucru al bibliotecarilor de referințe au fost, de asemenea, analizate în diverse studii și articole. Soo Young Rieh⁸⁶ este de părere că există două reacții extreme din partea bibliotecarilor de referințe. Pe de o parte, există bibliotecari mulțumiți cu situația actuală a muncii lor, considerând că prezența bazelor de date electronice sporește rolul bibliotecarului și face munca de referințe mai atractivă și mai ușoară⁸⁷. Pe de altă parte, copleșiți de sarcini noi, de o permanentă nevoie de adaptare la schimbare, oamenii acuză o încărcare excesivă cu noi atribuții, o pierdere a controlului asupra muncii lor⁸⁸.

În considerațiile lor privind impactul tehnologiei asupra profesiei bibliotecarilor, Carol Tenopir și Ralf Neufang prezintă percepțiile bibliotecarilor despre modul în care s-a schimbat munca lor⁸⁹, relevând

⁸⁴ Beth A. Gamsey, *op.cit.*

⁸⁵ Șerban Șubă, *Serviciile de referințe în bibliotecile universitare (Marea Britanie și SUA)*

⁸⁶ Soo Young Rieh, *op.cit.*

⁸⁷ Barbara Lowther Shipman; Diance G. Schwartz; Sandra C. Dow, *End User Searching and New Roles for Librarians. Medical Reference Services Quarterly*, 11, 1992, p. 1-16

⁸⁸ Charles Bunge, *Potential and Reality at the Reference Desk: Reflection on a Return to the Field. Journal of Academic Librarianship*, 10, 1984, p. 128-133; John J. Kupersmith, *Tehnostress and the Reference Librarian. Reference Services Review*, 20, 1992, p. 7-8

⁸⁹ Carol Tenopir; Ralf Neufang, *The impact of Electronic Reference on Reference Librarians. Online*, 16, 1992, p. 54-60

în principal următoarele:

- spațiul în care se desfășoară activitatea de referințe a devenit mai ocupat, întrucât solicitările utilizatorilor sunt mai numeroase pentru bazele de date electronice decât pentru materialele tipărite;
- bibliotecarii pierd mai mult timp învățând marea varietate de produse software;
- cel mai mult timp este ocupat de sarcini rutinire, ca de exemplu schimbarea hârtiei la imprimantă sau depanarea defecțiunilor tehnice ale calculatoarelor destinate publicului.

Totuși, concluzia autorilor este că resursele electronice revitalizează munca de referințe, inducând bibliotecarilor un entuziasm reînnoit pentru profesia lor. David P. Fisher consideră că nu este vorba despre o prezență de amploare a stresului în munca de bibliotecă, relevând că doar două din cinci studii empirice găsesc un nivel ridicat de stres printre bibliotecari⁹⁰.

Trecând în revistă toate aceste studii referitoare la mediul de lucru din bibliotecă din perspectiva bibliotecarilor de referințe, Soo Young Rieh conchide că bibliotecarii au reacții diverse privind noile tehnologii și stabilește o corespondență cu gradul de complexitate al modelului de referințe adoptat și cu rolul mai important pe care îl joacă paraprofioniștii în cadrul serviciilor de referințe⁹¹.

O problemă din ce în ce mai importantă, pentru bibliotecari în general și pentru bibliotecarul de referințe în special, este cum se poate asigura utilizatorilor atât asistență de referințe, cât și însușirea deprinderilor necesare pentru găsirea, folosirea și evaluarea informației de către ei înșiși.

Pentru bibliotecarii de referințe din bibliotecile universitare, componenta de instruire devine o prioritate. Astfel, Bill Katz consideră că rolul bibliotecarului de referințe devine din ce în ce mai complex, iar creșterea continuă a solicitărilor de instruire în utilizarea resurselor este o tendință dominantă care afectează serviciile de referințe⁹².

⁹⁰ David P. Fischer. Are Librarians Burning Out? *Journal of Librarianship*, 22, 1990, p. 216-232

⁹¹ Soo Young Rieh, *op. cit.*

⁹² William A. Katz, *op. cit.*

Unele studii despre calitatea serviciilor de referințe subliniază importanța componentei de instruire/învățare a activității de referințe și identifică facilitarea independenței utilizatorului ca o funcție primordială⁹³. Hermina G. B. Anghelescu consideră ca fiind foarte important rolul bibliotecarului de referințe ca instructor și mediator în procesul de regăsire a informațiilor⁹⁴. Practicarea serviciilor de referințe implică, de asemenea, necesitatea extinderii acestei componente de instruire/învățare în cadrul activității zilnice. Pentru unii utilizatori este deosebit de important să învețe să găsească singuri informația de care au nevoie. Este un exercițiu care le va permite ulterior să lucreze independent, ceea ce inaugurează o etapă nouă în activitatea de cercetare a fiecărui utilizator în parte. Pe de altă parte, bibliotecarii trebuie să joace un rol activ în dezvoltarea propriilor deprinderi și cunoștințe în mediul virtual, adoptând o atitudine de formare continuă, după cum biblioteca în ansamblul ei trebuie să adopte o astfel de atitudine. Bibliotecile trebuie să dezvolte procesul de învățare organizată, încurajând perfecționarea profesională a personalului în concordanță cu noutățile și schimbările care apar în profesie⁹⁵.

Soo Young Rieh sintetizează foarte bine rolul bibliotecarului de referințe azi, într-un mediu în schimbare⁹⁶. Apariția unor sisteme mai prietenoase de căutare a produs schimbări în ceea ce privește rolul intermediarii. Trecerea de la căutarea mediată la cea în care utilizatorul caută singur informația (de tip *end-user*) afectează relația tradițională dintre bibliotecari și utilizatori. De exemplu, unii dintre utilizatorii care utilizează calculatoarele din bibliotecă tind să pună mai ales întrebări cu caracter tehnic sau mecanic decât de orientare tematică. Nu este vorba aici despre faptul că utilizatorii nu mai au nevoie de ajutorul bibliotecarului în căutarea online. Mai degrabă, utilizatorii cer asistență bibliotecarului de referințe pentru regăsirea informațiilor după ce ei au căutat singuri, dar fără succes, în bazele de date online. În aceste condiții, Richard Biddiscombe argumentează de ce bibliotecarii sunt considerați ca având un rol vital în instruirea utilizatorilor, în condițiile

⁹³ Jennifer Mendelsohn. Perspectives on Quality Reference Service in an Academic Library: a Qualitative Study. *RQ*, 36, 1997, p. 545

⁹⁴ Corespondență e-mail (10 nov. 2004)

⁹⁵ Deborah Stanley; Natasha Lyandres. The Electronic Revolution and the Evolving Role of the Academic Reference Librarian. *North Carolina Libraries*, 56, nr. 3, 1998, p. 100-104

⁹⁶ Soo Young Rieh, *op.cit.*

căutării făcute de utilizatorul însuși⁹⁷. Având în vedere această situație se poate pune întrebarea: s-a schimbat cu adevărat rolul bibliotecarului de referințe sau se va schimba în viitor?

Rice-Lively și Racine au examinat profesioniști de înaltă clasă din biblioteci universitare, profesori din domeniul biblioteconomiei și științei informării (în total 25 de participanți), folosind grupuri țintă, interviul individual și chestionare transmise prin e-mail. Participanții consideră că profesioniștii în informare continuă să fie, în esență, ceea ce erau și pînă acum: cei care determină nevoile de informare ale utilizatorilor și care intermediază relația dintre utilizator și resursele în stare să satisfacă nevoile de informare. Una dintre descoperirile cele mai interesante a fost aceea că se manifestă o creștere a exigențelor față de bibliotecari (specialiști în știința informării), acestora cerându-li-se să fie „translatori, îndrumători și profesori pentru utilizatori”.

Alafiatayo, Yip și Blunden-Ellis analizează rezultatele cercetării obținute prin chestionarea a optsprezece bibliotecari de referințe și consideră că soluția optimă, în activitatea de referințe, constă în:

- a răspunde la întrebări pentru a găsi materialele sursă ;
- a arăta cum se utilizează aceste materiale-sursă;
- a răspunde la întrebări specifice⁹⁸.

Atribuția de a cerceta materialul informativ era plasată pe poziția a 9-a în lista cu activitățile-cheie. Autorii conchid că activitatea cea mai importantă pentru bibliotecarul de referințe este să identifice și să selecteze sursele care răspund necesităților utilizatorilor și să rezolve problemele lor de informare: „natura asistenței este aceea că facilitează legătura dintre solicitare și sursa de informare”⁹⁹.

În amplul său studiu consacrat serviciilor de referințe într-un mediu în schimbare, Soo Young Rieh ajunge la concluzia că, deși bibliotecarii și

⁹⁷ The changing role of the reference librarian. În: Richard Biddiscombe (ed.). *The end-user revolution: CD-ROM, Internet and the changing role of the information professional*. London: Library Association, 1996, p. 79-95

⁹⁸ Benjamin O. Alafiatayo; Yau J. Yip; John C.P. Blunden-Ellis. Reference Transaction and the Nature of the Process for General Reference Assistance. *Library & Information Science Research*, 18, 1996, p. 367

⁹⁹ *Ibidem*, p. 371

managerii se confruntă cu multă ambiguitate și contradicții în redimensionarea modelelor de servicii de referințe, ca și în redefinirea rolului bibliotecarului de referințe, este evident că „serviciile de referințe trebuie să continue eforturile de a fi o punte de legătură între resursele de informare și utilizatori în procesul de regăsire a informațiilor”.

Plecând de la considerentul că esența serviciilor de referințe este procesul de interacțiune dintre bibliotecari și utilizatori, modelele alternative de referințe pot fi redimensionate printr-o mai atentă supraveghere a modului în care utilizatorii se comportă în confruntarea cu problemele lor de informare și a sprijinului care li se oferă din partea bibliotecarului de referințe în era informațională.

În trecerea de la lumea tipăriturilor la lumea memorizării electronice, bibliotecarii de referințe au investit o cantitate impresionantă de timp, energie, iscusință, imaginație, bani și capital uman. Au fost copleșiți de decepții, de o bază documentară inadecvată, de lipsa standardelor sau a standardizării, de o administrare sovăielnică, de resurse insuficiente, de o tehnologie în schimbare și de incertitudini profesionale. Răsplata pentru acest efort a fost substanțială și de amploare. Milioane de informații au putut fi examinate și prelucrate pentru ulterioara lor regăsire oriunde în lume¹⁰⁰. Așa cum relevă cu claritate experiența dar și studiile întreprinse pe această temă, bibliotecarul de referințe/specialistul în știința informării rămâne în continuare mediator în procesul de regăsire a informațiilor.

Brian Nielsen crede că performanțele de la pupitrul de referințe reprezintă esența îndatoririlor profesionale ale muncii de bibliotecă în ansamblul ei. Referințele includ relația „profesionist-client”, în cadrul căreia contactul cu utilizatorul bibliotecii este adesea direct, motiv pentru care referințele reprezintă „fața publică” a bibliotecii¹⁰¹.

¹⁰⁰ Richard E. Bopp; Linda C. Smith (ed.), *op.cit.*, p. 119

¹⁰¹ Brian Nielsen. *Teacher or Intermediary Alternative Profession. Models in the Information Age. College & Research Libraries*, 43, 1982, p. 183-191, și *The Role of the Public Services Librarian. The New Revolution. Rethinking the Library in the Information Age*. Vol. II, Washington D.C.: U.S. Department of Education, 1988, p. 179-200

În anul 1966, un Comitet Ad Hoc RUSA¹⁰², o subdiviziune a Asociației Bibliotecarilor Americani, a elaborat un set de norme esențiale privind serviciile de referințe și de informare, un document important pentru profesia de bibliotecar de referințe, intitulat „Îndrumar pentru comportamentul profesioniștilor în referințe și servicii de informare” (*Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals*)¹⁰³. Acest îndreptar a fost revăzut și completat în 2001 și în 2004, adaptându-se schimbărilor survenite între timp, mai ales datorită apariției serviciilor de referințe la distanță. Un alt document, elaborat în 2003 tot sub egida RUSA, este intitulat „Competențele profesionale ale bibliotecarilor din cadrul serviciilor de referințe și servicii cu publicul” (*Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*)¹⁰⁴. Acest document este destinat profesioniștilor din biblioteci și centre de informare și propune un set de competențe model, considerate esențiale. Autorii pleacă de la premisa că bibliotecarii din serviciile de referințe și de relații cu publicul sunt aceia care „sprijină, sfătuiesc și instruiesc utilizatorii în accesarea tuturor formelor de cunoștințe înregistrate”. Am extras în cele ce urmează ceea ce ni s-a părut esențial și relevant din acest document concis și esențializat, care merită citit în întregime, fiind accesibil pe Internet la adresa indicată în note. Competențele identificate aici ca esențiale sunt structurate după următorii termeni corespunzători activităților de bază din cadrul serviciilor de referințe: *Asigurarea accesului*, *Baza de informații*, *Marketing/Promovare/Informare*, *Colaborare*, *Evaluarea și aprecierea resurselor și serviciilor*.

Asigurarea accesului include abilități legate de identificarea documentelor cu ajutorul bibliografiei și indexării, de furnizarea unor soluții în stare să minimizeze barierele cognitive și fizice care blochează accesul, de corecta identificare a materialelor care corespund în mod optim nivelului lingvistic și conceptual adaptat fiecărui utilizator în parte. Complementar competențelor legate de acces, sunt menționate:

- receptivitatea față de nevoile utilizatorilor;
- organizarea și proiectarea adecvată a serviciilor;

¹⁰² *Reference and User Services Association*

¹⁰³ <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>

¹⁰⁴ <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/professional.htm>

- gândire critică și spirit de analiză.

Baza de informații

- alinierea la schimbările apărute în mediul informațional;
- aplicarea noilor cunoștințe;
- diseminarea cunoștințelor, împărțind competențele în rândul colegilor și formând personalul nou angajat;
- educația continuă - contribuția activă la optimizarea practicii profesionale, prin participarea la proiecte realizate în echipă și perfecționarea abilităților proprii prin învățare independentă.

Marketing/Promovare/Informare

- stabilirea serviciilor oferite și a tipului de utilizatori cărora li se adresează acestea;
- comunicarea și promovarea eficientă a serviciilor de referințe și de informare;
- evaluarea sistematică a eficienței serviciilor de referințe și de informare.

Colaborarea

- relațiile cu utilizatorii;
- relațiile cu colegii;
- relațiile în cadrul profesiei;
- relațiile dincolo de bibliotecă și profesie, dezvoltând parteneriate pentru promovarea unor noi produse și servicii.

Evaluarea și aprecierea resurselor și serviciilor

- nevoile utilizatorilor;
- serviciile de informare;
- resursele de informare;
- furnizarea serviciilor - evaluarea serviciilor existente sau organizarea unora noi în scopul asigurării unei corespondențe între posibilitățile utilizatorilor și condițiile tehnologice ale serviciilor;
- corelații în cadrul informării - evaluarea formatului, a aspectelor de prezentare ale resurselor, ca parte a unei evaluări generale a eficacității tuturor instrumentelor de informare;
- furnizorii serviciilor de informare - identificarea eficientă și

întrebuințarea evaluării tehnice pentru măsurarea performanțelor personalului.

Dan Stoica consideră că bibliotecarul de referințe este una dintre “piesele grele” ale unei biblioteci care se respectă. “Posesor al unei culturi generale solide, cu o foarte bună cunoaștere a instrumentelor de lucru ce pot fi exploatate în biblioteca proprie și cu expertiză în domeniul navigării pe orice căi în afara instituției sale, în vederea găsirii informației, bibliotecarul de referințe este și un bun pedagog. El nu numai că-l sprijină pe beneficiarul aflat în căutare de informație în sensul de a-și preciza tema în legătură cu care face cercetarea bibliografică și-i dă metadatele documentelor susceptibile să-i folosească, dar îl și instruește în utilizarea instrumentelor de lucru, pregătindu-l pentru o benefică independență în demersurile viitoare”¹⁰⁵.

¹⁰⁵ Dan Stoica, Bibliotecarul de referințe. În: *Curs de metode bibliografice de cercetare*. Iași: Editura Universității „Al. Ioan Cuza”, 2000.

IV. UTILIZATORII SERVICIILOR DE REFERINȚE

Un prim pas pentru înțelegerea noului tip de serviciu de referințe din perspectiva utilizatorilor este o incursiune în literatura de specialitate care abordează comportamentul acestora în procesul de căutare a informațiilor.

Se consideră în general că utilizatorii trebuie priviți din două puncte de vedere: ca participanți la serviciu în sine și ca participanți la interacțiunea utilizator-bibliotecar.

Cindy Faries este de părere că o problemă crucială în determinarea celei mai bune abordări a serviciilor de referințe ar fi cunoașterea necesităților utilizatorilor. De asemenea, este important de știut că utilizatori diferiți aflați în comunități diferite au necesități diferite. Aceeași cercetătoare crede în necesitatea raportării la standarde de bază, aceleași pentru toate serviciile de referințe, dar multe biblioteci urmează standarde emise de diferite asociații profesionale sau create la nivelul instituției¹⁰⁶.

Una din cele mai cunoscute teorii cu privire la comportamentul utilizatorilor în procesul de căutare a informațiilor în situații problematice îi aparține Brendei Dervin. Conform acestei teorii, utilizatorii sunt văzuți ca factori semnificativi preocupați de rezolvarea unor probleme de informare, delimitate situațional. După cum rezultă din acest studiu, un individ se confruntă cu o situație-problemă când raționamentul obișnuit sau strategiile de rezolvare a problemelor nu mai funcționează eficient și se produce un blocaj. Conceptul major al acestei teorii este cunoscut ca „Situație-Impas-Rezolvare”. „Situația” se referă la contextul spațio-temporal în care procesul este blocat; „impasul” este operaționalizat ca întrebare; „rezolvare” denumeste ajutorul concretizat în modalitatea prin care se răspunde la întrebare.

Într-un studiu consacrat serviciilor de bibliotecă destinate utilizatorilor, Ruth C. Morris consideră că utilizatorii văd informația ca pe ceva

¹⁰⁶ Gail Y. Eckwright; Lori M. Keenan (ed.). *Reference Services Planning in the 90s*. New York, London, Norwood: The Haworth Press, Inc., 1994, p. 25

exterior și obiectiv¹⁰⁷. Conform acestei cercetătoare, utilizatorii simt că „există un răspuns corect pentru nevoia lor de informare, problema este să fie găsit”. De obicei, utilizatorii nu știu exact ce vor, iar cei care cred că știu vor fi adesea mulțumiți cu ceva foarte diferit. Această nesiguranță este un indiciu că un proces constructiv are loc numai după o redefinire a nevoii de informare.

O serie de specialiști din biblioteci au realizat interesante studii empirice din perspectiva utilizatorilor bibliotecii. Aplicând un sistem de evaluare cu ajutorul unui grup de studenți-observatori, Durance menționează observația acestora că în mai multe biblioteci pupitrul de referințe nu era în nici un fel semnalat și nu exista nici un indiciu privind atribuțiile persoanei de la pupitrul¹⁰⁸. Mai mult, 68% dintre observatori au declarat că ei cred că au vorbit cu un bibliotecar, dar numai 35% au spus că sunt convinși de asta. După Durance, o lungă perioadă de conlucrare între bibliotecar și utilizator conduce adesea spre un rezultat bun în activitatea de referințe. Autoarea consideră că în primul rând capacitatea de comunicare a bibliotecarului determină disponibilitatea observatorului de a reveni la pupitrul de referințe.

Folosind observarea discretă, Dewney și Ross examinează cea mai utilă, precum și cea mai puțin utilă particularitate a acestui serviciu, în opinia observatorilor¹⁰⁹. Ei găsesc că sunt importante pentru utilizatori următoarele aspecte:

- limbajul gesturilor în sensul unei primiri favorabile a utilizatorilor;
- implicarea beneficiarilor în procesul de căutare;
- furnizarea unui răspuns adecvat.

Succesul sau eșecul în tranzacția de referințe au fost de asemenea studiate de către Dewdney și Michell, care menționează „accidentul de

¹⁰⁷ Ruth C. T. Morris. User-Centered Library Service. *Journal of American Society for Information Science*, 45, 1994, p. 20-30

¹⁰⁸ Joan C. Durance. Reference Success: Does the 55 Percent Rule Tell the Whole Story? *Library Journal*, 114, 1989, p. 31-36

¹⁰⁹ Patricia Dewdney; Catherine S. Ross. Flying a Light Aircraft. Reference Service Evaluation from a User's Viewpoint. *RQ*, 34, 1994, p. 217-230

comunicare” drept exemplu pentru solicitările prost formulate¹¹⁰. Pentru ilustrarea importanței înțelegerii întrebării chiar dacă formularea ei este foarte departe de ceea ce ar trebui să fie, se dă ca exemplu cazul unui utilizator care susține că are nevoie de o carte cu numele *Oranges and Peaches* („Portocale și piersici”), deși în realitate era vorba despre *On the Origin of Species* („Despre originea speciilor”).

Soo Young Rieh conchide că în cadrul procesului de referințe nu are importanță dacă solicitările sunt „simple-direcționale” (*simple directional*) sau „instructiv-complexe” (*complex instructional*), ci cât de eficient și cât de bine înțelege bibliotecarul nevoile utilizatorilor, luând în considerare intențiile și scopul propus. Modelul de referințe de triere (*tiered service*) are, conform utilizatorilor, următoarele dezavantaje¹¹¹:

- îndoieli legate de capacitatea celui de la pupitrul de referințe de a identifica nevoia de informare atunci când încearcă să diferențieze întrebările „simple-direcționale” de cele „instructiv-complexe”;
- diferențierea celor două tipuri de întrebări este prea arbitrară.

Modelele alternative, în special cele de tip „consultanță pentru cercetare” (*research consultation models*), au și o serie de avantaje pentru utilizatori:

- utilizatorii agreează faptul că au la dispoziție timp pentru a explica în detaliu ceea ce caută și că au posibilitatea de a reveni la același bibliotecar, asigurându-se astfel o continuitate în procesul de căutare;
- utilizatorii consideră că bibliotecarii din cadrul departamentului de consultanță pentru cercetare (*Research Consultation Office*) sunt mai competenți și mai eficienți.

Într-un studiu pe această temă, Virginia Massey-Burzio ajunge la concluzia că mulți dintre participanții la studiul întreprins de ea, nu știau că pot beneficia de un serviciu de nivel superior în cadrul departamentului de consultanță pentru cercetare¹¹².

¹¹⁰ Patricia Dewdney; Gillian Michell. *Oranges and Peaches: Understanding Communication Accidents in the Reference Interview*. *RQ*, 35, 1996, p. 520-536

¹¹¹ Vezi capitolul *Servicii de referințe în era informațională*.

¹¹² Virginia Massey-Burzio. *From the Other Side of the Reference Desk. A Focus Group Study*. *Journal of Academic Librarianship*, 4, 1998, p. 208-215

V. MARKETINGUL SERVICIILOR DE REFERINȚE

Indiferent dacă o fac deliberat sau nu, toate organizațiile se angajează în acțiunea de marketing, cu realizări mai mult sau mai puțin importante. Fără a fi un panaceu pentru lipsa de fonduri sau diverse deficiențe în constituirea colecțiilor sau în organizarea serviciilor, marketingul de bibliotecă este o viziune globală care se reflectă în obiectivele și activitățile bibliotecilor.

În multe dintre studiile sau articolele dedicate marketingului, autorii încearcă să definească și să explice acest concept. Astfel, pentru Christine M. Koontz și Persis E. Rockwood marketingul nu înseamnă doar organizarea unor campanii eficiente de avertizare orientate spre vânzarea, influențarea sau convingerea oamenilor să cumpere produse de care nu au nevoie sau nu și le doresc. Marketingul „este un demers sistematic care facilitează identificarea acelor produse și servicii care corespund dorințelor și necesităților consumatorilor, scopul fiind satisfacerea acestora”. În ultimii ani, organizațiile non-profit se orientează tot mai mult spre tehnicile de marketing. Muzeele, școlile, universitățile, ca și toate tipurile de biblioteci sunt puse în situația de a utiliza cât mai eficient fonduri diminuate, de a furniza materiale și programe în mod eficient și convenabil, de a servi o clientelă diversă și exigentă în condițiile unui mediu aflat în continuă schimbare. O utilizare sistematică și de lungă durată a marketingului este de natură să asigure managerilor bibliotecii fapte și date accesibile, în stare să măsoare performanțele și productivitatea bibliotecii în timp¹¹³.

În opinia lui Wolfram Neubauer sa, marketingul nu înseamnă reclamă, vânzare de cataloage sau redactarea de broșuri informative. Cercetătorul german consideră că marketingul de bibliotecă „descrie un proces prin care învățăm să ne înțelegem utilizatorii, clienții”.

Planificarea orientată spre marketing cuprinde trei etape:

- stabilirea sarcinilor;

¹¹³ Christine M. Koontz; Persis E. Rockwood. Developing performance measures within a marketing frame of reference. *New Library World*, 102, nr. 4-5, 2001, p. 146-154

- analiza de piață;
- analiza resurselor ¹¹⁴.

Gisela Clajus consideră, la rândul său, că marketingul nu înseamnă reclamă agresivă. Prin marketing se încearcă să se determine de ce produse au nevoie clienții și cât de mulțumiți sunt aceștia de produsele oferite. Pentru a putea face acest lucru, trebuie, într-o primă etapă să stabilim nevoile consumatorului și să orientăm oferta în direcția nevoilor, iar în cea de-a doua etapă să aducem oferta în fața clienților. Dacă ar fi să aplicăm acest concept în domeniul bibliotecar, am schimba și modul unei biblioteci de a se înțelege pe sine. Ea nu va mai porni de la sarcina de a gestiona o colecție universală de documente, ci va încerca să întâmpine prin oferte și servicii nevoile utilizatorilor. Sondarea opțiunilor utilizatorilor și analiza necesarului devin așadar idei centrale. Întrebări precum „cine sunt utilizatorii bibliotecii?”, „în ce scop doresc ei informații?” sunt punctele de plecare pentru constituirea unor colecții orientate spre utilizator. Obiectivul este alegerea din marea diversitate a ofertei de informații a acelor elemente care să satisfacă cel mai bine clientela respectivei biblioteci ¹¹⁵.

Pentru cercetătorii americani, conceptul de marketing înseamnă și promovarea serviciilor. Bobp, Kratzert și Richey prezintă experiența bibliotecarilor de referințe de la două biblioteci universitare din California - CSU Fullerton și San Bernardino -, referindu-se la marketingul noilor sisteme online. Întrucât resursele de informare electronice (cataloge, baze de date) accesibile online au fost puse la dispoziția publicului în februarie 1992, bibliotecarii de referințe de la cele două universități au inițiat o campanie de prezentare și promovare a noilor servicii. Bibliotecarii au inclus prezentarea acestor servicii în procesul de instruire a utilizatorilor și în asistența obișnuită acordată în procesul de regăsire a informațiilor. La CSU Fullerton, terminalele de la pupitrul de referințe au fost echipate cu noile sisteme online. Au fost puse la dispoziția utilizatorilor ghiduri tipărite cuprinzând explicații detaliate cu privire la utilizarea noilor sisteme. Pentru determinarea

¹¹⁴ Wolfram Neubauer. Marketingul în bibliotecă. În: Ulrich Ribbert (ed.). *Management in Bibliotheken-Managementul în biblioteci*. București: Kriterion, 1998, p. 152-153.

¹¹⁵ Gisela Clajus. Constituirea fondului în sprijinul utilizatorilor în bibliotecile științifice. În: Ulrich Ribbert (ed.), *op.cit.*, p. 220-221

gradului de satisfacere a nevoilor utilizatorilor, la fiecare terminal au fost plasate chestionare cu referire la fiecare sistem în parte. Pentru promovarea și prezentarea noilor sisteme, CSU Fullerton deține din martie 1992 un „oficiu electronic” (*Electronic Open House*), disponibil studenților și cadrelor universitare. Cei care frecventează acest oficiu au la dispoziție programe care explică modul de utilizare a resurselor accesibile online și puncte de lucru pentru experimentare practică¹¹⁶.

Pentru Hermina G. B. Angheliescu, “marketingul nu se reduce doar la a face publicitate pentru a vinde un produs, o marfă, servicii sau idei. Publicitatea este doar o componentă a procesului de marketing, la care se adaugă anticiparea cerințelor consumatorului, definirea obiectivelor organizației și alegerea celei mai adecvate strategii de marketing. După ce a depășit toate aceste etape un produs poate fi oferit pe piață și consumatorii trebuie să fie înștiințați de existența lui. Eliminarea oricăreia dintre aceste etape poate duce la greșeli fatale”. Planurile de marketing trebuie să cuprindă obiective pe termen scurt și obiective pe termen lung, incluzând doar ceea ce este fezabil. Obiectivele trebuie să fie formulate clar și este necesar ca ele să fie aduse la cunoștința întregului personal din instituție. În prezent, arată Hermina G. B. Angheliescu, în America de Nord, metoda cea mai eficientă de a face reclamă bibliotecilor este alcătuirea unei pagini web. Aceasta include toate informațiile despre bibliotecă, menționând de asemenea și Asociația Prietenilor Bibliotecii și dând detalii despre eforturile acesteia de a strânge bani pentru instituție în vederea sprijinirii activității sale. Odată ajunși la bibliotecă, beneficiarii au la dispoziție tot felul de materiale tipărite pe care le pot folosi pentru a găsi răspunsul la multe din întrebările pe care le au de elucidat. Aceste materiale sunt la dispoziția publicului încă de la intrare și pot fi luate acasă. Cele mai frecvente modalități prin care bibliotecile și arhivele își fac reclamă pentru a atrage clienți cuprind:

- educarea publicului, familiarizarea lui cu serviciile de bibliotecă;
- crearea de rețele, colaborarea între biblioteci la nivel local,

¹¹⁶ M. E. Bobp; M. Kratyert; D. Richey. The emergence of systemwide electronic acces to information sources: the experience of two California State University Libraries. În: Samuel T. Huang (ed.), *op.cit.*

regional, național;

- aspectul psiho-semantic, sarcina de a schimba percepția publicului larg, a societății în general, despre ceea ce fac bibliotecarii zi de zi, cât și despre instituțiile în care lucrează, plasând în centrul preocupărilor lor beneficiarul, consumatorul, clientul, cititorul¹¹⁷.

Dacă în viața de zi cu zi, prin marketing se înțelege ofertă, vânzare, relații cu publicul, activități de publicitate sau cercetarea pieței, Rozalia Poraczky consideră că „putem marca o linie foarte clară între vânzare și marketing, pentru că în cazul vânzării ies în evidență interesele comerciantului, iar în cazul marketingului, cele ale consumatorului. Relațiile cu publicul, activitatea publicitară este doar o metodă, un instrument de marketing în atingerea scopului. Marketing înseamnă ieșirea pe piață”¹¹⁸.

Pornind de la faptul că bibliotecile sunt, în majoritatea lor organizații non-profit, serviciile lor nefiind propriu-zis mărfuri care „se vând”, Melinda Bükkei și István Király consideră că marketingul de bibliotecă este un *marketing simbolic*. În concepția autorilor, acest tip de *marketing* nu este o variantă mai slabă a *marketingului adevărat*, ci este „o disciplină extrem de serioasă”, cheltuielile alocate aducând prestigiu instituției și influențând decisiv atragerea de fonduri. Marketingul de bibliotecă realizează și „dobândirea propriu-zisă a unor experiențe, competențe și încredere care pot apoi garanta și conturarea și realizarea unor produse efective care la rândul lor pot deja participa cu succes [...] chiar cu mărfuri, pe anumite segmente de piață, aducând astfel și anumite venituri directe”¹¹⁹.

Dacă o bibliotecă este sau nu eficientă se poate estima după gradul în care sunt atinse obiectivele misiunii prestabilite. Koontz și

¹¹⁷ Hermina G. B. Anghelescu. Marketingul de bibliotecă și arhivă. În: *Biblioteci, arhive & centre de informare în secolul XXI*. Brașov: Editura Universității „Transilvania”, 1997, p. 77-83.

¹¹⁸ Rozalia Poraczky. Aplicarea gândirii de marketing în bibliotecile universitare. În: Viorica Săncrăian; István Király (ed.). *Hermeneutica bibliothecaria. Antologie Philobiblon (II)*. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană; Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga”, 2004, p. 251-262.

¹¹⁹ Melinda Bükkei, István Király. Metaforă și marketing. Sfidări simbolice și efective în Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga” din Cluj. În: Viorica Săncrăian; István Király (ed.), *op.cit.*, p. 251-268.

Rockwood¹²⁰ plasează evaluarea performanței în cadrul marketingului serviciilor de referințe. Astfel, evaluarea are în vedere măsura în care este atins scopul principal, și anume satisfacerea nevoilor cititorilor. Marketingul prevede că toate produsele sau serviciile trebuie să fie dezvoltate pe baza cunoașterii pieței, adică a nevoilor de informare ale potențialilor cititori, ca și a diversilor factori conjuncturali care afectează oferta de servicii. Gradul de satisfacere a nevoilor de informare poate fi dedus parțial din raportul dintre răspunsuri și solicitări, rezultat ce furnizează date utilizabile în ajustarea strategiei de marketing a bibliotecii. Cu alte cuvinte, analiza acestui raport oferă date referitoare la produsele și serviciile bibliotecii, la prețul sau costul acestora pentru utilizatori, unde pot fi distribuite acestea și cum poate fi înștiințat utilizatorul despre existența lor.

Referindu-se la marketingul bibliotecilor în era informațională, Eileen Elliott de Saez¹²¹ compară marketingul tradițional cu cel informatizat, considerând că diferențele nu sunt foarte mari, iar cele care există rezidă în modul de interacțiune cu mediul. Diferența reală constă în faptul că acum utilizatorul trebuie tratat ca un partener în furnizarea serviciilor. Un rol important revine acum paginii web a bibliotecii, care este în același timp produs, promovare și instrument de informare.

¹²⁰ Christine M. Koontz, *op.cit.*

¹²¹ Apud Philip Calvert, *Marketing Concepts for Libraries and Information Services. The Electronic Library*, 20, nr. 5, 2002, p. 431-432.

VI. EVALUAREA SERVICIILOR DE REFERINȚE

Evaluarea serviciilor este una dintre cele mai importante activități din bibliotecă sau alte sisteme de informare. Ea constă în măsurarea calității acestora și oferă date prețioase pentru atingerea unor performanțe conforme cu standardele profesionale și cu misiunea organizației, fiind totodată un factor important în planificarea serviciilor și perfecționarea întregului sistem.

Bibliotecarii de referințe și cercetătorii au dezvoltat și au testat o varietate de tehnici de evaluare a serviciilor. Nu există o singură tehnică în măsură să ofere o imagine completă asupra calității, de aceea se impune selectarea mai multor tehnici de apreciere a valorii serviciilor de informare.

Bryce Allen prezintă o schemă de evaluare a resurselor de informare, considerând că trebuie evaluate pe rând:

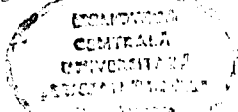
- colecțiile de referințe;
- resursele electronice;
- personalul de referințe;
- tranzacțiile de referințe;
- serviciile de referințe în ansamblu¹²².

Problema-cheie, consideră Bryce Allen, este aceea că evaluarea trebuie să fie un proces continuu, susținut, în activitatea departamentului de referințe. O încercare izolată de evaluare poate produce rezultate interesante, dar evaluarea continuă este mult mai utilă, constituind un impuls pentru permanenta perfecționare a serviciilor. Toate planurile de investiții, în primul rând planificarea financiară și bugetară, trebuie să fie influențate de evaluare.

James Rettig sugerează că bibliotecarii trebuie să plaseze evaluarea serviciilor de referințe în contextul unei mai bune înțelegeri a așteptărilor utilizatorilor față de acestea¹²³.

¹²² Richard E. Bopp; Linda C. Smith (ed.), *op.cit.*, p. 211

¹²³ Jo Bell Whitlatch. Research Topics from the Program - Unanswered Questions. *RQ*, 31, 1992, p. 333-337



Robbins și Yweizig prezintă un model de evaluare care presupune parcurgerea unei serii de etape în planificarea procesului de evaluare, începând cu decizia privind sectorul-țintă al evaluării și continuând cu stabilirea nivelului investigării, analizarea și interpretarea acestor date și luarea unor măsuri pe baza rezultatelor. Cei doi cercetători sunt de părere că procesul de evaluare nu trebuie încercat să răspundă la întrebarea „cât de buni suntem?”, ci mai degrabă la întrebarea „suntem noi deja acolo?”. Acest model este considerat foarte util de către Charles A. Bunge, care îl preia și îl adaptează. Evaluarea devine, astfel, un proces care constă din răspunsurile la o suită de întrebări:

- ce vrem să știm despre acest lucru?
- unde vrem să fim?
- cum putem ști dacă vom ajunge acolo?
- cât de apropiați suntem de scopul propus?
- care sunt consecințele?
- ce urmează?

În funcție de rata răspunsurilor corecte, bibliotecarul de referințe poate primi calificativul „bun” dacă realizează 80-90% răspunsuri exacte și „slab” dacă înregistrează sub 50%; studiile arată însă că, în ciuda tuturor progreselor informaticii și a pregătirii profesionale, rata medie a răspunsurilor exacte este de 50-60%, în literatura de specialitate vorbindu-se chiar de “legea celor 55 de procente”¹²⁴.

Principalele elemente care fac obiectul evaluării sunt:

- colecția;
- calitatea serviciilor și a răspunsurilor;
- calitatea pregătirii profesionale a bibliotecarilor.

Calitatea serviciilor de referințe prestate depinde de:

- buget;
- colecții;
- calitatea pregătirii bibliotecarilor.

În teoria și practica biblioteconomică americană se impune din ce în ce mai mult o nouă metodă de evaluare, aceea a „observării discrete”

¹²⁴ Șerban Șubă. *Serviciile de referințe în bibliotecile universitare (Marea Britanie și SUA)*.

(*mystery shoppers*). Vanessa Czopek prezintă acest tip de evaluare a serviciilor de relații cu publicul, oferind un exemplu concret de aplicare. Este vorba despre o rețea de douăsprezece biblioteci din Modesto, California, care au drept centru comun Biblioteca Regională Stanislaus (*Stanislaus County Free Library*). Evaluarea, în cazul menționat, a inclus mai multe etape. S-a făcut mai întâi o primă testare a serviciilor de relații cu publicul prin intermediul „observării discrete”. Rezultatele au fost nemulțumitoare. Comentariile făcute de observatori cuprindeau aprecieri de tipul: „unii angajați păreau că au altceva de lucru și nu făceau efortul de a arăta vreun interes utilizatorilor”. Aceste rezultate au fost un semnal de alarmă pentru toate bibliotecile din regiune și, deși au fost șocante, majoritatea bibliotecarilor a acceptat că evaluarea a fost corectă și că situația trebuie schimbată. Aceste rezultate au fost punctul de plecare pentru inițierea unui program de formare și perfecționare profesională, adaptat pentru toate categoriile de personal. După parcurgerea celor două etape, serviciul de relații cu publicul a înregistrat o creștere calitativă. A urmat o a treia etapă, care a inclus o nouă testare prin metoda „observării discrete”. Au fost selectați doi voluntari, utilizatori fideli ai bibliotecii și buni cunoscători ai serviciilor oferite. După o instruire prealabilă, fiecărui voluntar i-au fost repartizate câte șase biblioteci, primind de asemenea șase întrebări de referințe și un formular pentru fiecare bibliotecă în parte. Pentru cunoașterea nivelului serviciului de relații cu publicul era important să se afle nu numai dacă răspunsurile au fost corecte, dar și ce atitudine a avut personalul, dacă a avut capacitatea de a comunica eficient cu utilizatorii.

După ce toate cele douăsprezece biblioteci au fost testate, rezultatele au fost înregistrate și prezentate tuturor managerilor de bibliotecă la întâlnirea lor lunară. A fost explicat procesul de „observare discretă” în sine, a fost argumentată necesitatea lui și metodologia folosită. Au fost încurajate discuțiile libere. Managerii au fost întrebați dacă doresc să fie analizate și discutate separat rezultatele din biblioteca lor. Toți au răspuns afirmativ și aceste discuții au avut loc ulterior. Managerii au fost de acord că evaluarea prin „observare discretă” ar trebui repetată cel puțin la interval de un an.

Rezultatele obținute pledează pentru considerarea „observării discrete” drept un instrument ușor și eficient de evaluare a serviciilor de relații cu

publicul, obiectivul fiind acela de a determina ce măsuri manageriale trebuie luate pentru realizarea în cadrul organizației a unui serviciu cât mai eficient pentru utilizatori¹²⁵.

Este foarte important, crede Hermina Anghelescu¹²⁶, ca bibliotecarii să fie conștienți atât de felul în care publicul percepe serviciile pe care ei le oferă, cât și de gradul de satisfacere a nevoilor de informare. Calitatea serviciilor de bibliotecă poate fi măsurată din trei perspective: calitate percepută, calitate dorită și servicii de calitate minimă. În momentul în care evaluarea stabilește că serviciile sunt de calitate minimă, acesta este un indiciu că este loc pentru mai bine, că sunt aspecte care trebuie îmbunătățite. Obiectivul principal al evaluării este determinarea măsurii în care sunt folosite resursele financiare și umane din cadrul instituției. Rezultatele trebuie să fie pe măsura investițiilor făcute. Pentru a obține feedback de la utilizatori în legătură cu eficiența și calitatea serviciilor oferite, bibliotecile fac eforturi să determine ce nevoi de informare au utilizatorii, în ce măsură programele de instruire și educare în folosirea noilor tehnologii răspund intereselor și așteptărilor utilizatorilor bibliotecii. Evaluarea este un instrument managerial pe care se bazează deciziile de stabilire a bugetului și a alocărilor de fonduri, îndeosebi atunci când bibliotecile se confruntă cu reduceri bugetare sau de personal. Instrumentul cel mai des folosit în ultimii douăzeci de ani pentru evaluarea serviciilor de bibliotecă din Statele Unite sunt chestionarele completate pe hârtie sau distribuite în format electronic.

Evaluarea serviciilor de referințe la distanță prezintă unele trăsături particulare, diferite de evaluarea serviciului tradițional. Modul de evaluare trebuie să fie stabilit încă din momentul în care se planifică organizarea serviciilor. Evaluarea, în acest caz, este mult mai ușoară decât în cazul serviciilor tradiționale, existând posibilitatea înregistrării

¹²⁵ Vanessa Czopek. Using Mystery Shoppers to Evaluate Customer Service in the Public Library. *Public Libraries*, 37, nr. 6, 1998, p. 370-371

¹²⁶ Hermina G. B. Anghelescu. Evaluarea serviciilor de bibliotecă: facem ceea ce trebuie așa cum trebuie? În: *Biblioteca Bucureștilor*, nr. 2, 2003, p. 25-28

tuturor tranzacțiilor de referințe, ca și aceea a chestionării utilizatorilor pe baza adreselor care rămân înregistrate. Se ivește însă problema violării confidențialității, o chestiune care ar putea deveni esențială în cazul comunicării intermediare de tehnicile moderne.

VII. SERVICIILE DE REFERINȚE LA BIBLIOTECA CENTRALĂ UNIVERSITARĂ DIN CLUJ

VII.1. Scurt istoric

Dacă, din timp în timp, biblioteca se reorganizează și își redefineste obiectivele în concordanță cu schimbările intervenite în societate, această reevaluare se impune a fi construită pe fundamentul tradiției, prin preluarea acelor elemente care, pe parcursul evoluției sale, au contribuit în mod eficient la îndeplinirea misiunii bibliotecii, aceea de autentică instituție culturală și de informare.

La Biblioteca Universitară din Cluj, serviciile de referințe bibliografice au fost concepute și au funcționat permanent ca parte integrantă a serviciului de documentare al bibliotecii. Încă de la înființare, aceste servicii au fost organizate ca servicii de informare, având drept scop facilitarea regăsirii informațiilor prin intermediul unei colecții funcționale de publicații și cu sprijinul direct al bibliografului specialist în informarea documentară. Fiind organizate inițial într-o anexă a sălii în care activa colectivul serviciului de documentare și unde exista și o colecție, de dimensiuni mai reduse, de dicționare, enciclopedii și bibliografii, se asigura o asistență permanentă pentru cititori, prin rotație, de către un bibliograf din cadrul serviciului de documentare.

O sală specială de referințe bibliografice cu acces liber la raft a luat ființă în cadrul bibliotecii în anul 1968. Organizarea sălii răspundea în primul rând necesităților interne, dar s-au avut în vedere și modele de organizare apusene, în special serviciile de referințe ale unor biblioteci din Köln și Bochum. Referințele bibliografice oferite aveau în vedere posibilitatea unei informări exhaustive asupra unei teme de cercetare, așa încât era vizat orice material publicat sau nepublicat care putea oferi cercetătorului date sau informații asupra temei cercetate, indiferent dacă materialul respectiv se găsea sau nu în fondurile bibliotecii¹²⁷. În organizarea sălii s-a pus un accent deosebit pe informarea cu profil

¹²⁷ Ernest Balla; Adrian Pațica. Circulația fondului de referință în BCU din Cluj-Napoca. *Biblioteca și învățământul*, 4, 1979, p. 27-47.

umanist, științele naturale și exacte având o pondere mai redusă, în concordanță cu profilul fondului general de publicații din unitatea centrală a BCU Cluj. În afară de informarea propriu-zisă, scopul sălii era atât crearea obișnuinței unei informări autonome la studenți, cât și satisfacerea interesului de informare în discipline conexe¹²⁸. Fondurile sălii erau organizate în două mari compartimente: surse de informare generale și surse de informare speciale, după criteriul organizării de la general la particular, oferind posibilitatea unei informări în extensiune și în profunzime. Ca *surse generale*, colecția de referințe cuprindea în principal: bibliografii de bibliografii (publicații terțiare), bibliografii naționale curente și retrospective, enciclopedii, lexicoane și dicționare, cataloage și repertorii cumulative de cărți și de reviste, bibliografii de periodice, ghiduri, programe și anuare universitare, anuare statistice, reviste signaletice și referative, sinteze documentare, atlase etc.¹²⁹. *Sursele speciale* erau organizate pe domenii și cuprindeau lucrările cele mai reprezentative pentru fiecare domeniu în parte. Colecția de referințe nu putea cuprinde întregul fond de referințe existent în bibliotecă, dar acest lucru nu constituia un impediment pentru cercetare, întrucât într-o sală alăturată se afla la dispoziția cititorilor catalogul sistematic, organizat conform CZU.

VII.2. Serviciile de referințe azi

Serviciul de referințe este și azi parte constitutivă a departamentului de informare documentară și este oferit utilizatorilor în patru puncte simultan: Sala de referințe, Sala multimedia, Sala cataloagelor și în Biroul departamentului bibliografic. Serviciul de referințe din biblioteca noastră se axează, în principal, pe asistența oferită utilizatorilor în procesul de regăsire a informațiilor, dar include și componenta de

¹²⁸ Andrei Veress; Dorin Mateiu. Considerații statistice pe marginea activității Sălii de referințe bibliografice. Activitatea de informare științifică la BCU Cluj. *Revista Bibliotecilor*, 22, nr. 12, 1969, p. 719-723.

¹²⁹ Ernest Balla, *op.cit.*

instruire. Utilizatorii bibliotecii beneficiază de un program de instruire prin care sunt prezentate pe rând toate serviciile oferite de bibliotecă și sunt învățați să folosească independent resursele electronice disponibile online. Acest program de instruire/formare a utilizatorilor se face la nivelul unității centrale a bibliotecii, conform unei programări prealabile, oferta programului fiind afișată în locuri foarte vizibile. Din această componentă de instruire fac parte și prezentările serviciilor de informare organizate pentru grupuri de studenți, mai ales la începutul anului universitar.

Sala de referințe păstrează și azi aceleași principii de organizare, gestionând o colecție de publicații de referințe și oferind asistență în obținerea informațiilor nu numai pe baza publicațiilor tipărite, dar și prin consultarea bazelor de date online. Beneficiind de această bază materială, serviciul de referințe îndeplinește trei funcții principale:

- soluționarea unor cereri simple, prin consultarea dicționarelor și enciclopediilor;
- servicii de consultanță bibliografică în sprijinul cercetării documentare;
- întocmirea unor bibliografii la cerere.

În momentul în care a fost mutată în noul spațiu, colecția din Sala de referințe a fost redusă ca număr de volume, cu intenția de a păstra publicațiile mai frecvent consultate. Se are în vedere constituirea unei colecții funcționale și acest deziderat este realizat prin faptul că publicațiile din Sala de referințe se află în regim de custodie, pe o perioadă determinată de necesitățile reale ale utilizatorilor, ceea ce permite restituirea sau aducerea unor noi publicații din fondul general al bibliotecii. De un real folos în efortul de completare a colecției este colaborarea cu departamentele de prelucrare a colecțiilor și de achiziții din biblioteca noastră, care ne semnalează noile apariții de publicații de referințe în momentul prelucrării acestora. Funcționalitatea colecției este asigurată și de faptul că există un dialog organizat cu cititorii, aceștia având la dispoziție un caiet în care pot semna publicațiile de referințe pe care ar dori să le consulte la sală. Publicațiile solicitate care nu se regăsesc în colecțiile bibliotecii sunt anunțate serviciului responsabil cu completarea fondurilor. Colecția de publicații este pusă la dispoziție cu acces liber la raft, iar asistența de specialitate este asigurată prin

prezența în permanență a unui bibliotecar documentarist, care oferă sprijin în regăsirea informațiilor. În vederea unei soluționări ulterioare reținem într-o evidență specială întrebările sau solicitările la care nu reușim să găsim un răspuns adecvat.

Pentru a ne face cunoscută oferta de servicii în rândul cititorilor, am întocmit un prospect al sălii de referințe, care se află în permanență la dispoziția celor interesați și a fost distribuit bibliotecilor filiale, precum și altor biblioteci clujene. Am plasat, de asemenea, afișe promoționale în diferite puncte din incinta bibliotecii.

Un element nou și de real folos în buna funcționare a serviciului de informare din Sala de referințe este computerul, care oferă posibilitatea căutării rapide în catalogul online al bibliotecii (gestionat cu ajutorul sistemului integrat de bibliotecă ALEPH) și în bazele de date produse în cadrul departamentului bibliografic și de informare documentară. Este vorba de consultarea unor baze de date ca *Baza de date România, Activitatea științifică a cadrelor didactice și a cercetătorilor de la Universitatea Babeș-Bolyai, Referințe critice de istorie, estetică și critică literară, Bibliografia istorică a României* sau a numeroși indici de reviste, cu indexare tematică, precum și a catalogului general al bibliotecii, cuprinzând publicațiile intrate în bibliotecă începând cu anul 1994. Prin multiplele posibilități de căutare pe care aceste baze de date le oferă, utilizatorii beneficiază efectiv atât de instruire în căutarea informațiilor, cât și de bibliografii la cerere pe diferite teme de cercetare. Beneficiind de mai multe posibilități de investigare, suntem în măsură să oferim răspunsuri complete și mai rapide la întrebările utilizatorilor.

În anul 2002, am inițiat un serviciu de referințe prin e-mail¹³⁰. Este vorba despre soluționarea unor solicitări primite prin poșta electronică, referitoare, de obicei, la scurte bibliografii pe diferite teme de cercetare sau de răspunsul la întrebări simple, prin consultarea catalogului general al bibliotecii sau a publicațiilor de referințe. În răspunsurile noastre utilizăm atât informațiile electronice, cât și cele disponibile pe suport tipărit. Serviciul este oferit gratuit și am avut satisfacția să răspundem unor solicitări primite din străinătate, venind astfel în sprijinul unor

¹³⁰ Adresa de e-mail pentru acest serviciu este mangela@bcucluj.ro

utilizatori care altfel nu ar fi avut acces la serviciile bibliotecii noastre.

Din anul 2003, în Sala de referințe a bibliotecii funcționează și un punct de informare pe teme legate de Uniunea Europeană și integrarea României în UE, BCU Cluj făcând parte din rețeaua de multiplicatori de informație europeană inițiată și dezvoltată de Delegația Comisiei Europene în România, în cadrul strategiei de informare și comunicare. Prin acest punct de informare, biblioteca noastră pune la dispoziția publicului:

- consultanță de specialitate în regăsirea informațiilor;
- o colecție specială de publicații pe teme europene;
- un post de lucru informatizat destinat consultării documentelor electronice din domeniu, prin Internet.

Pentru dezvoltarea serviciului de referințe, preconizăm îmbunătățirea achizițiilor de publicații de referințe, atât tipărite, cât și electronice. Intenționăm, de asemenea, dezvoltarea serviciilor de referințe la distanță.

Activitățile care se desfășoară în Sala de referințe sunt complementare cu cele oferite de Sala multimedia, Sala cataloagelor și Biroul departamentului bibliografic¹³¹, activitatea acestora înscriindu-se în mare parte în sfera serviciilor de informare bibliografică.

Sala multimedia oferă materiale de informare pe suport digital, și anume:

- o colecție de CD-ROM-uri și DVD-ROM-uri conținând enciclopedii, dicționare, cursuri de limbi străine;
- baza de date EBSCO pe DVD-ROM;
- baze de date abonate care pot fi accesate gratuit la Sala multimedia de către orice posesor al unui permis de bibliotecă:
 - PROQUEST¹³² - o colecție de 12 baze de date, cuprinzând mai

¹³¹ Analizarea pe larg a serviciilor oferite de Sala multimedia și Biroul departamentului bibliografic nu fac obiectului acestei prezentări. Pentru detalii legate de acest serviciu vezi: Carmen Crișan, *Strategii de dezvoltare a serviciilor de acces la informația electronică în Sala Multimedia*. În: *Biblioteca*, 55, nr. 11-12, 2003, p. 355-356 și 56, nr. 1, 2004, p. 17-18

¹³² <http://www.proquest.com>. Interfața PROQUEST: ABI/INFORM Global; Academic Research Library; PsycINFO Database with Fulltext; Proquest Medical Library; Proquest Biology Journals;

mult de 10 000 de publicații periodice și lucrări de referințe. Oferind nu doar trimiteri bibliografice și abstracte, ci și informația în sine prin articole full-text din importante publicații academice și de afaceri, aceste surse dețin un mare potențial de informare pentru cercetarea științifică;

- JSTOR¹³³, bază de date specializată în domeniul științelor umaniste, este abonată de Facultatea de Istorie și Filosofie a Universității Babeș Bolyai și cuprinde articole din reviste științifice (full-text și imagine). Domeniile acoperite sunt: studii afro-americane, antropologie, studii asiatice, ecologie, economie, educație, finanțe, istorie, literatură, lingvistică, matematică, filosofie, științe politice, sociologie, statistică, studiul populației;

- reviste electronice Springerlink¹³⁴. Această colecție cuprinde revistele online editate de Springer Verlag și Kluwer Academic Publishers. Conține 1200 de titluri de reviste full-text din domeniile: biologie, chimie, calculatoare, drept, economie, inginerie, științele mediului, matematică, medicină, fizică, astronomie, geologie;

- cărți electronice editate de Springer Verlag și Kluwer Academic Publishers¹³⁵ - peste 1500 de titluri full-text din următoarele domenii: arte, biologie, afaceri, chimie, computere-informatică, geologie, geografie, educație, istorie, literatură, lingvistică, drept, matematică, medicină, filologie, fizică, științe politice, religie, știință în general, sociologie, tehnologie, inginerie etc.;

- baza de date O.N.U. din cadrul Punctului de informare ONU, realizat pe baza unui proiect comun al Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare și al Centrului de Informare al Națiunilor Unite din București, oferă posibilitatea de acces rapid nu doar la informația disponibilă în cadrul Bibliotecii ONU din București, dar și la sistemul de informare al Națiunilor Unite din toată lumea. Punctele de acces la Internet oferă posibilitatea utilizării acestor resurse informaționale pentru toate serviciile oferite, de la poșta

Proquest Computing; Social Science PlusText; Criminal Justice Periodicals Index. Interfețe proprii: Know Europe - knoweurope.net; PCI Full Text - <http://pci.ft.chadwyck.co.uk>; History Online - <http://historyonline.chadwyck.co.uk>; Literature Online- <http://lion.chadwyck.co.uk>

¹³³ <http://www.jstor.org>

¹³⁴ <http://www.springerlink.com>

¹³⁵ <http://ebooks.springerlink.com>

electronică până la transferul de fișiere sau consultarea cataloagelor online ale diverselor biblioteci din lume.

În Biroul departamentului *Cercetare bibliografică și documentare* lucrează bibliotecari specializați în istorie, filosofie, chimie și filologie, oferind bibliografii la cerere pe diferite teme de cercetare și asigurând suplینirea serviciului de relații cu publicul la Sala de referințe și Sala multimedia. Atribuția principală rămâne însă, pentru acest colectiv, elaborarea de instrumente bibliografice specifice departamentului: baze de date bibliografice, bibliografii specializate, sinteze documentare, indici de reviste.

În prezent, la BCU Cluj funcționează trei puncte de informare de tip *pupitru de referințe*: în Sala de referințe, în Sala multimedia și în Sala cataloagelor, unde se acordă asistență în regăsirea publicațiilor în catalogul tradițional și în catalogul online.

Dacă în aceste puncte de informare se soluționează solicitările simple, punctuale, Biroului departamentului *Cercetare bibliografică și documentare* îi revine sarcina de a realiza cercetări bibliografice de profunzime pe diferite teme de interes pentru cititorii bibliotecii. Este un model care corespunde tipului de *servicii de referințe de triere*, în care pupitrul de referințe este organizat în două sau mai multe puncte de deservire și care diferențiază serviciul complex sau de profunzime de cel simplu, de tipul întrebare-răspuns.

Măsurile luate pentru eficientizarea serviciilor de informare se integrează managementului general al bibliotecii și se bazează pe analizarea datelor concrete, rezultate din testarea periodică a necesităților și așteptărilor cititorilor.

BIBLIOGRAFIE

1. *** *Encyclopedia of Library and Information Science*. 4 vol. New York: Marcel Dekker, cop. 2003.
2. **ANGHELESCU, Hermina G.B.** Evaluarea serviciilor de bibliotecă: facem ceea ce trebuie așa cum trebuie? În: *Biblioteca Bucureștilor*, 6, nr. 2, 2003, p. 25-28.
3. **ANGHELESCU, Hermina G.B.** Marketingul de bibliotecă și arhivă. În: *Biblioteci, arhive & centre de informare în secolul XXI*. Brașov: Editura Universității „Transilvania”, 1997, p. 77-83.
4. **BAKER, Lynda M.; FIELD, Judith J.** Reference success: what has changed over the past ten years? În: *Public Libraries*, 39, nr. 1, 2000, p. 23-27.
5. **BALLA, Ernest; PAȚICA, Adrian.** Circulația fondului de referință în BCU din Cluj-Napoca. În: *Biblioteca și învățămîntul*, 4, 1979, p. 27-47.
6. **BOPP, Richard E.; SMITH, Linda C.** (editori). *Reference and Information Services. An Introduction*. Ed. a 2-a. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, Inc., 1995.
7. **BÜKKEI, Melinda; KIRÁLY, István.** Metaforă și marketing. Sfidări simbolice și efective în Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga” din Cluj. În: Viorica Sâncrăian; István Király (editori). *Hermeneutica bibliothecaria. Antologie Philobiblon (II)*. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană. Biblioteca Centrală Universitară “Lucian Blaga”, 2004, p. 251-268.
8. **CALVERT, Philip.** Marketing Concepts for Libraries and Information Services. În: *The Electronic Library*, 20, nr. 5, 2002, p. 431-432.
9. **CAMPBELL, Jerry Dean.** Clinging to traditional reference service: an open invitation to Libref.com. În: *Reference & User Services Quarterly*, 39, nr. 3, 2000, p. 223-227.
10. **CAMPBELL, Brandt; BRYANT, Jr.** Reflection on reference services. În: *Journal of American Society for Information Science*, 47, 1996, p. 210-216.
11. **CRÎȘAN, Carmen.** Strategii de dezvoltare a serviciilor de acces la informația electronică în Sala Multimedia. În: *Biblioteca*, 55, nr. 11-12, 2003, p. 355-356 și 56, nr. 1, 2004, p. 17-18.
12. **ECKWRIGHT, Gail Y.; KEENAN, Lori M.** (editori). *Reference Services Planning in the 90s*. New York, London, Norwood: The Haworth Press, Inc., 1994.
13. **ENACHE, Ionel; MAFTEI, Mihaela.** *Marketingul în bibliotecă*. București: Editura Universității din București, 2003.
14. **ERZZEL, Joline R.** It was the most uncertain of times: academic reference librarianship at the end of the twentieth century. În: *North*

Carolina Libraries, 56, nr. 3, 1998, p. 96-99.

15. **FERNANDEZ, Joe.** Facing Live Reference. În: *Online*, 28, nr. 3, 2004.
16. **FRANK, Donald G.; CALHOUN HENSON, Katharine L.** The changing nature of reference and information service: prediction and realities. În: *Reference & User Services Quarterly*, 39, nr. 2, 1999, p. 151-157.
17. **GARNSEY, Beth A.; POWELL, Ronald R.** Electronic mail reference services in the public library. În: *User Services Quarterly*, 39, nr. 3, 2000, p. 245-254.
18. **HUANG, Samuel T.** (editor). *Modern Library Technology and Reference Service*. New York, London, Norwood: The Haworth Press, Inc., 1993.
19. **JANES, Joseph; McCLURE, Charles R.** The Web as a reference tool: comparison with traditional sources. În: *Public Libraries*, 38, nr. 1, 1999, p. 30.
20. **JOHNSON, Corey M.** Survey Results from Affiliates of two Universities. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 43, nr. 3, 2004, p. 237-248.
21. **KATZ, William A.** *Introduction to Reference Work*. Ed. a 6-a. Vol. 1-2. New York: McGraw-Hill, 1992.
22. **KENNEY, Ann R; McGOVERN, Nancy Y; MARTINEZ, Ida T.; HEIGIG, Lance J.** What academic librarians can learn from alternative information providers. În: *D-Lib Magazine*, 9, nr. 6, 2003.
23. **KERN, Kathleen.** Communication, patron satisfaction, and the reference interview. În: *Reference & User Services Quarterly*, 1, 2003, p. 47.
24. **KOONTZ, Christine M; ROCKWOOD, Persis E.** Developing performance measures within a marketing frame of reference. În: *New Library World*, 102, nr. 4-5, 2001, p. 146-154.
25. **LAMY, Jean Philippe.** L'entretien de référence. Une notion à introduire dans un enseignement rénové. În: *BBF*, nr. 6, 1998, p. 52-58.
26. **LIPOW GRODZINS, Anne.** In your face reference service. În: *Library Journal*, 24, 1999, p. 50.
27. **LIPOW GRODZINS, Anne.** Reference service in a digital age. În: *Reference & User Services Quarterly*, 38, nr. 1, 1998, p. 47-81.
28. **Mc LEAN, Michelle.** Expanding library service beyond the walls. În: *Australasian Public Libraries and Information Services*, 12, nr. 3, 1999, p. 97-104.
29. **MILLER, Constance; RETTIG, James.** Reference obsolescence. În: *RQ*, 25, 1985, p. 52-28.
30. **MOLNÁR, Erika.** Marketing în Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga” din Cluj Napoca. În: Viorica Sâncrăian; István Király (editori). *Hermeneutica bibliothecaria. Antologie Philobiblon (II)*. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană. Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga”, 2004, p. 264-268.

31. **NEUBAUER, Wolfram.** Marketingul în bibliotecă. În: Ulrich Ribbert (editor). *Management in Bibliotheken-Managementul în biblioteci.* Comunicări prezentate la seminariile germano-române organizate la Cluj-Napoca (6-8 octombrie) și București (10-13 octombrie 1997). București: Kriterion, 1998, p. 152-153.
32. **POPA-DRAGALINA, Opritsa.** Sectorul de referință: funcții academice și utilitare. În: *Biblioteca*, 2, nr. 10-11-12, 1991, p. 69-75; 3, nr. 1-2, 1992, p. 54-60.
33. **PORACZKY, Rozalia.** Aplicarea gândirii de marketing în bibliotecile universitare. În: Viorica Sâncrăian; István Király (editori). *Hermeneutica bibliothecaria. Antologie Philobiblon (II).* Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană; Biblioteca Centrală Universitară "Lucian Blaga", 2004, p. 251-262.
34. **PORUMBEANU, Octavia-Luciana.** Evoluții în domeniul serviciilor de referință. În: *Teoria și practica informației.* București: Editura Universității din București, 2003, p. 11-23.
35. **REGER, Nancy K.** Redefining reference services: transitioning at one public library. În: *Reference & User Service Quarterly*, 38, nr. 1, 1998, p. 73-75.
36. **RIEH, Soo Young.** Changing reference service environment: a review of perspectives from managers, librarians and users. În: *The Journal of Academic Librarianship*, 25, 1999, p. 178-186.
37. **ROBERTS, Brent.** What Libraries Do Best: Bringing Warmth to virtual Reference. În: *PNLA Q*, 68, nr. 3, 2004. (<http://www.pnla.org/quarterly>)
38. **RUPPEL, Margie; CONDIT FAGAN, Jody.** Instant messaging: Users' evaluation of library chat. În: *Reference Services Review*, 30, nr. 3, 2002, p. 183-198.
39. **SLOAN, Bernard G.** Electronic reference services: some suggested guidelines. În: *Reference & User Services Quarterly*, 38, nr. 1, 1998, p. 77-81.
40. **STANLEY, Deborah; LYANDRES, Natasha.** The electronic revolution and the evolving role of the academic reference. Point-and-click at the reference desk. În: *Online*, 19, 1995, p. 76-78.
41. **STOICA, Aurelia.** Demersul cercetării documentare și bibliotecarul de referință. În: *Biblos*, nr. 6, 1998, p. 21-24.
42. **STOICA, Dan.** Bibliotecarul de referință. În: *Curs de metode bibliografice de cercetare.* Iași: Editura Universității "Al. Ioan Cuza", 2000.
43. **ȘUBĂ, Șerban.** Activitatea de referință în bibliotecile din Franța. *Priorități și dileme.* Sinteză documentară. București: Biblioteca Centrală Universitară, 1995.
44. **ȘUBĂ, Șerban.** Colecțiile în bibliotecile universitare. *Colecțiile de referință.* Sinteză documentară. București: Biblioteca Centrală

Universitară, 1997.

45. **ȘUBĂ, Șerban.** *Serviciile de referințe în bibliotecile universitare (Marea Britanie și SUA).* Sinteză documentară. București: Biblioteca Centrală Universitară, 1994.
46. **TENOPIR, Carol; ENNIS, Lisa.** The digital reference world of academic libraries. În: *Online*, 22, nr. 4, 1998, p. 22-24.
47. **TOMAIUOLO, Nicholas G.; PACKER, Joan Garre.** Aska do's, don'ts, and haw-to's: lessons learned in a library. În: *Searcher*, 8, nr. 3, 2000, p. 32-35.
48. **TYCKSON, David A.** What is the Best Model of Reference Service? În: *Library Trends*, 50, nr. 2, 2001.
49. **VERESS, Andrei; MATEIU, Dorin.** Considerații statistice pe marginea activității Sălii de referințe bibliografice. Activitatea de informare științifică la BCU Cluj. În: *Revista Bibliotecilor*, 22, nr. 12, 1969, p. 719-723.
50. **WEBSTER, Peter.** Implications of Expanded Library Electronic Reference Collections. În: *Online*, 27, nr. 5, 2003.

Colecția Biblioteca ABIR; 22

Fără a avea în vedere copierea unor modele sau schimbarea de dragul schimbării, demersul nostru pleacă de la interesul pentru cunoașterea altor experiențe, prin intermediul literaturii de specialitate. În bibliotecile occidentale, funcția de bibliotecar de referințe este una de prestigiu, oferind, dacă este făcută cu profesionalism, o mare satisfacție în muncă. Cunoașterea modelului de servicii de referințe de tip occidental este, credem, profitabilă pentru serviciile de referințe din bibliotecile românești.

Angela Marcu

ISBN 973-85962-3-8