

Asociația Bibliotecarilor din România

Tratat de biblioteconomie

Coordonare generală: prof. univ. Mircea Regneală

Vol. II

- partea a II-a -

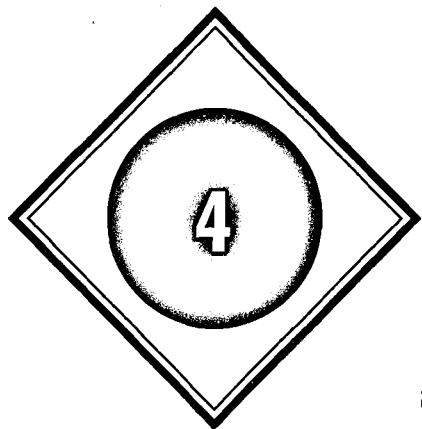
Managementul colecțiilor și serviciilor de bibliotecă

Ediție provizorie

Coordonare și introducere: prof. univ. Mircea Regneală

ABR
București
2016

Capitolul



Produse și servicii de informare

4.1 PRODUSE ȘI SERVICII DE INFORMARE

Produse de informare

Produse de informare tradiționale

Produse de informare electronice

Servicii de informare

Servicii de referințe

Servicii de informare bibliografică și documentare

4.1.1 INTRODUCERE

Una dintre principalele activități pe care biblioteca le desfășoară pentru a satisface nevoile de informații ale utilizatorilor specifici constă în proiectarea, elaborarea și furnizarea unor produse și servicii de informare. În procesul documentar, produsele și serviciile de informare corespund funcției de *ieșire*, care urmează celei de *intrare* (achiziția) și de *prelucrare*.

În biblioteca tradițională, produsele și serviciile de informare valorificau aproape exclusiv sursele documentare deținute de bibliotecă. Pentru a satisface nevoile de informații ale utilizatorilor, bibliotecile contemporane pot apela atât la colecțiile proprii, cât și la surse de informare electronice disponibile online. În același timp, mediul digital constituie un nou canal de furnizare a produselor și serviciilor de informare, pe care biblioteca îl folosește pentru a se adresa utilizatorilor aflați la distanță.

4.1.2 PRODUSE DE INFORMARE

În sens larg, un produs de informare constă într-o colecție de informații organizate într-o varietate de moduri și contexte, puse la dispoziție pe diverse suporturi.

În literatura de specialitate din Franța, este folosit conceptul de „produs documentar” (*produit documentaire*), definit drept un document secundar sau terțiar, conceput pentru a răspunde unor nevoi de informații¹. Acest concept este mai restrictiv decât cel de produs de informare, deoarece exclude documentele primare pe care biblioteca le elaborează în același scop.

Din punct de vedere al suportului, putem face o primă distincție între produsele de informare *tradiționale (tipărite)* și produsele de informare *electronice*. În bibliotecile contemporane, produsele de informare sunt realizate și furnizate cel mai adesea pe suport electronic, fiind mai ușor de stocat și de actualizat.

Din punct de vedere al conținutului, produsele de informare tradiționale pot fi:

- produse de *informare bibliografică* (cataloge de bibliotecă, bibliografii, indici bibliografici, ghiduri bibliografice, repertorii, sinteze bibliografice, buletine de sumare etc.);

- produse de informare *de sinteză*, în care informațiile din documentele prelucrate sunt prezentate într-o formă concisă (sinteze documentare, buletine de rezumate, revista presei etc.);

- produse de *informare generală* (ghidul bibliotecii, buletine de informare/newsletter-uri, pliante, afișe etc.).

Produsele de informare electronice pot fi produse disponibile *offline* (de ex., pe CD-ROM, DVD-ROM etc.) sau *online* (în internet). O altă distincție care se poate face este cea dintre produsele de informare electronice care reprezintă versiunea digitală a unui document tipărit și produsele de informare exclusiv electronice: site-ul/pagina web a bibliotecii, baze de date interne, tutoriale etc.

4.1.2.1 Produse de informare tradiționale

A. Cataloge de bibliotecă

Catalogul este un document secundar care reflectă colecțiile deținute de o bibliotecă sau un grup de biblioteci. Catalogul unei biblioteci conține descrierile bibliografice ale documentelor deținute de aceasta, realizate conform standardelor. În biblioteca tradițională, catalogele sunt realizate pe fișe de carton și/sau (mai rar) sub formă de volume tipărite. În prezent, catalogul tradițional este din ce în ce mai puțin întâlnit, locul lui fiind luat de catalogul online.

Cele mai întâlnite cataloage tradiționale sunt *catalogul alfabetic de autori și titluri*, în care descrierile bibliografice sunt organizate în ordinea alfabetică a vedetelor (autor, titlu) și *catalogul sistematic*, în care descrierile bibliografice sunt organizate după un anumit sistem de clasificare (CZU, Dewey etc.). În funcție de dimensiunea și/sau diversitatea colecțiilor pe care le deține biblioteca, mai pot fi elaborate *cataloage cronologice* (descrierile sunt organizate în ordinea datelor de publicare a documentelor), *cataloage geografice* (organizate alfabetic sau sistematic în funcție de locurile de editare a documentelor sau locurile descrise în acestea), *cataloage onomastice* (descrierile sunt organizate în ordinea alfabetică a numelor proprii citate în documente), *cataloage pe subiecte* (criteriul de ordonare îl constituie vedetele de subiect) etc.

Catalogul general cuprinde descrierea tuturor documentelor existente într-o bibliotecă. Pe lângă acesta, bibliotecile mai pot pune la dispoziție cataloage care reflectă doar anumite colecții (de ex., catalogul publicațiilor seriale, catalogul manuscriselor, catalogul cărții vechi, catalogul unui fond de publicații primite de la un donator important etc.).

Bibliotecile pot constitui, în colaborare, *cataloage colective* în care să includă descrierile bibliografice corespunzătoare colecțiilor lor complete sau doar anumitor colecții (de ex., *Catalogul cărților străine intrate în bibliotecile din România*, elaborat de Biblioteca Națională a României²).

Astăzi, majoritatea bibliotecilor pun la dispoziția utilizatorilor cataloage electronice, accesibile online, prin internet.

B. Bibliografii

Pentru ca utilizatorii să identifice mai ușor documentele care corespund unui anumit interes de lectură sau studiu, bibliotecile elaborează bibliografii. Spre deosebire de cataloage, bibliografiile realizate de bibliotecă nu se raportează exclusiv la documentele deținute, ci își pot extinde aria de investigație și asupra documentelor din colecțiile altor instituții.

Conform definiției lui Mircea Regneală, „*bibliografia este un document secundar sub forma unei liste de date, despre un autor sau subiect, prezentate într-o anumită ordine și conținând elementele descrierii bibliografice a documentelor, indispensabile identificării și, uneori, și localizării lor*”³.

Bibliografiile au o tipologie variată. Mircea Regneală⁴ propune o clasificare a bibliografiilor în funcție de patru criterii:

1. Momentul apariției

- bibliografii *curente* (înregistrează documentele pe măsura editării lor);
- bibliografii *retrospective* (înregistrează documentele apărute în trecut).

2. *Existența unor comentarii adăugate elementelor de identificare a documentelor*

- bibliografii *de semnalare* (înregistrează numai elementele de identificare);

- bibliografii *analitice* (elementele de identificare sunt însoțite de adnotări, rezumate, descriptori etc.).

3. *Cuprindere*

- bibliografii *exhaustive* (înregistrează totalitatea documentelor referitoare la o temă dată);

- bibliografii *generale* (înregistrează documente din mai multe domenii ale cunoașterii);

- bibliografii *specializate* (referitoare la un anumit subiect);

- bibliografii *individuale sau personale* (înregistrează lucrările unui anumit autor).

4. *Aria geografică în care au apărut documentele înregistrate*

- bibliografii *locale* (înregistrează documentele apărute într-o arie geografică limitată sau care fac referire la aceasta, indiferent de locul de publicare);

- bibliografii *naționale* (înregistrează documentele publicate pe teritoriul unei țări);

- bibliografii *internaționale* (înregistrează documentele publicate în mai multe limbi și în mai multe țări).

Din punctul de vedere al frecvenței cu care bibliotecile realizează aceste produse de informare, bibliografiile pot fi împărțite în:

- *bibliografii elaborate periodic*: bibliografia națională curentă, bibliografia națională retrospectivă, bibliografii locale (în România, bibliotecile publice, în special cele județene, realizează acest tip de bibliografii), buletine bibliografice (pot semnală noile achiziții realizate de bibliotecă, articolele apărute în ultimul număr al revistelor intrate în colecții) ș.a.;

- *bibliografii ocazionale*, realizate din inițiativa bibliotecii sau la cererea utilizatorilor, pentru a răspunde nevoilor de informații punctuale sau prezumate ale acestora. În România, compartimentele bibliografice și cele de referințe ale marilor biblioteci elaborează, prin tradiție, asemenea instrumente care facilitează activitatea cercetătorilor. Dintre bibliografiile ocazionale, de o mare utilitate sunt *indicii bibliografici* ai revistelor culturale și științifice și *biobibliografiile* dedicate unor personalități din diverse domenii. Bibliotecile elaborează, de asemenea, *ghiduri* (de ex., *Ghid bibliografic de muncă intelectuală* sau seria *Literatura română: ghid bibliografic*, elaborate în cadrul BCU București), *dicționare* (de ex., *Literatura în Dobrogea: dicționar bibliografic*, publicat

de Biblioteca Județeană Constanța, *Dicționarul biobibliografic al membrilor Uniunii Scriitorilor din România - Filiala Craiova - Biblioteca Județeană Dolj*) și *repertorii bibliografice* (de ex., *Repertoriul tezelor de doctorat*, editat de Biblioteca Centrală a Academiei de Studii Economice din București).

Bibliografiile de bibliografii sunt documente terțiare care înregistrează lucrări bibliografice. La noi, Biblioteca Națională a României elaborează anual *Repertoriul colectiv al bibliografiilor nepublicate*, o bibliografie de bibliografii pentru uz intern.

C. Buletine de sumare

În structurile infodocumentare tradiționale, mai ales în bibliotecile specializate și centrele de informare și documentare, buletinele de sumare sunt publicații cu apariție periodică prin care se diseminează sumarele revistelor de interes pentru utilizatori intrate în colecții într-o anumită perioadă (lună, trimestru etc.). Datorită lor, utilizatorii se pot informa mai rapid cu privire la conținutul ultimelor numere ale revistelor intrate în colecții. Astăzi, o asemenea publicație și-a pierdut utilitatea. Revistele au site-uri sau pagini web proprii de unde cititorii pot afla informații despre conținutul noilor apariții. Publicațiile prestigioase sunt indexate în baze de date comerciale, unde sumarele lor pot fi consultate cu ușurință. De asemenea, platformele online pe care sunt puse la dispoziție oferă facilități de alertare cu privire la articolele care prezintă interes pentru un anumit utilizator, pe baza datelor furnizate de acesta; în acest fel, diseminarea selectivă a informațiilor se realizează în mod automatizat.

D. Sinteze documentare

Sinteza documentară este o lucrare în care sunt analizate, condensate și reformulate informațiile din mai multe documente primare care se referă la o anumită temă. Fiind un produs cu valoare adăugată, care presupune prezentarea în mod sintetic și structurat a celor mai importante contribuții și idei referitoare la un anumit subiect, dar și o bună cunoaștere a acestuia, sinteza documentară este mai des întâlnită în centrele de informare și documentare decât în biblioteci.

La noi, Biblioteca Centrală Universitară „Carol I” din București a publicat, între 1994 și 2008, mai multe sinteze documentare dedicate unor teme biblioteconomice (*Serviciile de referințe în bibliotecile universitare*, *Modele europene în statistica de bibliotecă*, *Studiul colecțiilor* etc.). De asemenea, Biblioteca Națională a României editează cu începere din anul 2008 publicația *Biblioteconomie. Sinteze, traduceri, metodologii* prin care contribuie la îndeplinirea funcției sale de centru național metodologic.

De-a lungul existenței sale, Institutul Național de Informare și Documentare (INID), azi dispărut, a publicat numeroase sinteze documentare dedicate unor teme diverse.

E. Buletine de rezumate

Buletinele de rezumate sunt publicații bibliografice cu caracter periodic, în care fiecare referință este însoțită de un rezumat (abstract). Rezumatele oferă detalii cu privire la conținutul unui articol, la temele și punctele de vedere abordate de autor. Biblioteca Națională editează, începând din 1960, buletinul lunar *ABSI: Abstracte în bibliologie și știința informării*, care se adresează profesioniștilor domeniului, cadrelor didactice și studenților din învățământul biblioteconomic și semnalează articole din periodice de specialitate românești și străine. Din 2012, publicația apare exclusiv sub formă de document electronic și poate fi consultată pe site-ul bibliotecii⁵.

F. Revista presei

Revista presei este un produs de informare constituit și actualizat periodic prin semnalarea și/sau colectarea unor articole de presă sau a unor extrase referitoare la o anumită temă de interes pentru utilizatori. Deseori, revista presei include o prezentare sintetică a conținutului fiecărui articol selectat.

În format electronic, revista presei poate fi pusă la dispoziție pe site sau poate fi transmisă utilizatorilor prin e-mail.

G. Ghidul bibliotecii

Ghidul bibliotecii (întâlnit uneori și sub denumirea de „ghidul utilizatorului bibliotecii”) furnizează informații despre istoricul, regulamentul, colecțiile, serviciile, structura etc. unei biblioteci, cu scopul de a facilita orientarea utilizatorilor acesteia. Ghidul poate fi pus la dispoziție sub formă de document tipărit și/sau de document electronic, disponibil pe site.

H. Buletine de informare

Buletinele de informare reflectă activitatea bibliotecii într-un anumit moment (noile publicații și servicii puse la dispoziția utilizatorilor, evenimentele organizate și/sau găzduite de bibliotecă etc. - vezi *Buletinul informativ* editat de Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga” din Cluj-Napoca⁶).

4.1.2.2 *Produse de informare electronice*

Așa cum am arătat mai sus, în bibliotecile contemporane toate tipurile de produse de informare tipărite au și un echivalent electronic; mai mult, din rațiuni de costuri, dar și pentru a facilita accesul la informație pentru un număr cât mai mare de utilizatori, există tendința ca versiunea electronică să se impună în detrimentul celei tradiționale.

În același timp, bibliotecile elaborează diverse produse de informare electronice fără echivalent în tipologia documentelor tradiționale. Acestea au un conținut informațional dinamic, care poate fi actualizat cu ușurință și sunt diseminate exclusiv online.

A. Site-ul/pagina web a bibliotecii

Bibliotecile sunt prezente în lumea virtuală a internetului prin intermediul site-ului propriu sau al unei pagini web găzduite de site-ul instituției tutelară (de exemplu, site-ul universității, în cazul unei biblioteci de învățământ superior).

Pentru biblioteca de azi, site-ul sau pagina web reprezintă cea mai importantă modalitate de a-și face cunoscută activitatea. Mai mult decât atât, site-ul este și o platformă online de furnizare a produselor și serviciilor bibliotecii. Prin intermediul lui, utilizatorii pot să afle informații despre colecțiile, structura și modul de funcționare ale bibliotecii, să-i acceseze catalogul online și colecțiile electronice, dar și resurse ale altor structuri infodocumentare, să apeleze la serviciile pe care biblioteca le furnizează la distanță, să interacționeze online cu bibliotecarii ș.a.m.d. Astfel, putem spune că site-ul/pagina web a bibliotecii este un produs hibrid, cu o funcție dublă: de informare și de platformă pentru furnizarea de produse și servicii în mediul online.

B. Baze de date

Catalogul online (*OPAC - Online Public Access Catalog*)/catalogul electronic este cea mai importantă bază de date produsă de bibliotecă. Spre deosebire de catalogul tradițional, care conține exclusiv descrieri bibliografice create prin catalogarea documentelor din bibliotecă, catalogul online poate include și rezumatele unor articole din publicații seriale, obiecte digitale atașate înregistrărilor bibliografice (coperta sau cuprinsul unei publicații ori fișa din catalogul tradițional, convertite în format electronic prin digitizare, extrase din documente sonore etc.), link-uri către textul integral al unor documente

electronice achiziționate sau abonate de bibliotecă ori disponibile prin internet etc.⁷ Din totalitatea înregistrărilor existente în baza de date centrală, biblioteca poate în orice moment să selecteze înregistrările care corespund unor anumite criterii și să constituie mai multe cataloage (baze de date) specializate, în funcție de nevoile utilizatorilor (de ex., catalogul online al cărților disponibile la centrul de împrumut, catalogul online al publicațiilor seriale etc.).

Cataloagele colective online sunt incomparabil mai simplu de constituit decât cele tradiționale. Constituirea unui catalog colectiv online presupune punerea la dispoziția utilizatorilor a înregistrărilor bibliografice din cataloagele electronice ale mai multor biblioteci, prin intermediul unei singure interfețe de căutare, fără ca înregistrările să fie stocate în mod obligatoriu într-o unică bază de date. Un asemenea produs este catalogul colectiv *ROLINEST*⁸, care permite căutarea simultană în cataloagele electronice ale mai multor biblioteci românești, dar și în alte tipuri de produse de informare precum Biblioteca Digitală a Bucureștilor sau catalogul *România*. La rândul lui, catalogul *România* este un catalog colectiv realizat prin cooperarea bibliotecilor centrale universitare din București, Cluj și Iași, care conține înregistrări bibliografice ale articolelor din publicații periodice românești din domeniul științelor socio-umaniste deținute de cele trei biblioteci.

Pe lângă cataloagele online, biblioteca poate constitui și alte baze de date. În prezent, toate bibliografiile realizate în cadrul bibliotecilor, fiind elaborate cu ajutorul calculatorului, au la bază suportul electronic. În funcție de decizia bibliotecii, ele sunt furnizate sub formă tipărită și/sau ca document electronic, sub formă de fișier sau de bază de date bibliografice. Un exemplu de bază de date constituită în urma elaborării unui indice bibliografic tipărit este *Alma mater / Dialog: 1969-1990*, realizată de BCU Iași. Spre deosebire de o lucrare bibliografică tipărită, un asemenea produs are avantajul că poate fi accesat online, de la distanță și pune la dispoziție numeroase criterii de regăsire a informațiilor.

C. Webgrafii

Webgrafia este o listă de referințe ale unor surse de informații accesibile în internet, organizate în funcție de unul sau mai multe criterii (tipologie, tematică abordată etc.). O webgrafie poate semnală atât surse de informații disponibile exclusiv online, precum site-uri web sau baze de date, cât și documente care sunt replici digitale ale celor tradiționale (cărți electronice, articole din reviste electronice). Webgrafia este echivalentul în mediul online al bibliografiei, având scopul de a facilita accesul la conținutul surselor de informare semnalate.

În literatura de specialitate din România, termenul mai poate fi întâlnit sub forma *webografie* sau *webliografie*. Incertitudinea terminologică este dată de diversele variante propuse în limba engleză, de unde a fost preluat: *webography*, *webliography*, *web bibliography* etc.

Prin webgrafiile pe care le elaborează și le furnizează prin intermediul site-urilor lor, bibliotecile pun la dispoziția utilizatorilor surse de informare evaluate, selectate și organizate, încercând să ofere o alternativă calitativă pentru regăsirea informațiilor prin intermediul motoarelor de căutare. În forma lor dezvoltată, aceste webgrafii se pot prezenta sub forma unor ghiduri organizate ierarhic, pe domenii, teme și subteme. Întreținerea unui asemenea ghid nu este ușoară, din cauza dinamicii deosebite a mediului online, care necesită verificarea și actualizarea periodică a disponibilității surselor de informare semnalate.

D. Tutoriale

La origine, tutorialele erau acele programe de calculator prin intermediul cărora se furnizau instrucțiuni pentru utilizarea unui sistem informatic sau a unui software. Ulterior, aria semantică a termenului s-a extins, acoperind toate tipurile de produse electronice prin care se realizează informarea și instruirea pe o anumită temă: documente text, prezentări realizate cu PowerPoint sau un software similar, înregistrări video.

Tutorialele realizate în biblioteci pot aborda teme precum regăsirea informației în catalogul online, evaluarea informațiilor, utilizarea bazelor de date abonate de bibliotecă, reguli de citare a surselor bibliografice, tehnici și reguli de elaborare a unei lucrări științifice etc.⁹

E. Produse web 2.0

Bibliotecile folosesc pe scară din ce în ce mai largă aplicațiile web 2.0. Interactivitatea facilitată de aceste aplicații permite crearea unor produse de informare care stimulează implicarea și feedback-ul utilizatorilor.

Blogul bibliotecii este un produs de informare complementar site-ului/paginii web a bibliotecii, unde informațiile, prezentate sub forma unor articole (postări), sunt prezentate în ordinea invers cronologică a publicării lor¹⁰.

Pagina de Facebook a bibliotecii este un produs de informare din ce în ce mai răspândit, datorită popularității sale și numărului foarte mare de utilizatori pe care o are această rețea socială pe plan mondial. Aplicația Facebook permite nu doar publicarea de informații noi, ci și partajarea rapidă a unor conținuturi informaționale create de alți emițători și care prezintă interes pentru publicul țintă al bibliotecii.

De asemenea, biblioteca poate folosi instrumente web 2.0 (precum YouTube, Flickr, Twitter etc.) pentru a distribui informații sub formă de text, fotografii, înregistrări audio sau audiovizuale.

4.1.3 SERVICII DE INFORMARE

În definiția pe care o dă serviciului de informare, M. Regneală face trimitere exclusiv la un organism „care are drept scop satisfacerea cererilor de informare ale utilizatorilor săi specifici prin stocare, acces, prelucrare și livrare de informații”¹¹.

În acest capitol, ne interesează definirea serviciilor de informare nu ca structuri sau componente ale unei structuri organizatorice, ci ca activități prin care structurile infodocumentare își servesc utilizatorii. Asociația profesioniștilor în informare și documentare din Franța (ADBS) definește serviciul de informare drept „prestație cu scopul de a răspunde unor nevoi de informații și având drept obiect asigurarea transferului și utilizării informațiilor către utilizator, prin diverse mijloace [...]”¹² [trad. noastră].

Detaliind definiția dată de ADBS, putem afirma că *un serviciu de informare este un complex de activități de regăsire, evaluare, selectare, prelucrare, organizare și furnizare de informații, realizate în cadrul unei structuri infodocumentare, cu scopul de a răspunde nevoilor utilizatorilor specifici*.

Spre deosebire de serviciile care au drept scop comunicarea documentelor, serviciile de informare au ca finalitate furnizarea de informații, în diverse moduri: în mod nediferențiat sau selectiv (în funcție de natura informației și specificul utilizatorilor), oral sau prin intermediul unor produse de informare.

4.1.3.1 Servicii de referințe

Definiția clasică, cea mai simplă și mai concisă, a unui serviciu de referințe îi aparține lui William Katz: „un serviciu care răspunde la întrebări”.

Din perspectivă istorică, furnizarea unor servicii de asistență directă în procesul de căutare a informațiilor de către utilizatori este cea mai nouă dintre funcțiile fundamentale pe care biblioteca le îndeplinește pentru a satisface nevoile de informații ale acestora. Această direcție novatoare a apărut în a doua jumătate a secolului al XIX-lea, în bibliotecile publice din Marea Britanie și Statele Unite ale Americii.

În teoria și practica biblioteconomică anglo-americană, serviciile care au drept scop să ajute utilizatorii bibliotecii în procesul de regăsire a

documentelor și/sau informațiilor pot fi întâlnite sub titulatura de servicii de referințe (*reference services*), servicii de informare (*information services*), servicii pentru clienți (*client services*), servicii de cercetare (*research services*), servicii de tip *help desk* ș.a.¹⁴

Serviciile de referințe înglobează cele mai multe dintre activitățile care definesc un serviciu de informare. Conform lui Joan Reitz¹⁵, serviciile de referințe includ următoarele activități: formularea de răspunsuri la întrebări, instruirea utilizatorilor pentru a selecta cele mai potrivite instrumente și tehnici de regăsire a informațiilor, căutarea informațiilor în numele utilizatorilor, direcționarea utilizatorilor către resursele documentare ale bibliotecii, asistență acordată în procesul de evaluare a informațiilor, redirecționarea utilizatorilor, atunci când e cazul, către resurse documentare care nu sunt disponibile în colecțiile bibliotecii, administrarea statisticilor privind procesul de referințe, participarea la procesul de dezvoltare a colecției de publicații de referințe a bibliotecii.

Thomas Galvin¹⁶ identifică trei funcții principale pe care le îndeplinește un bibliotecar și, prin extensie, un serviciu de referințe:

- acordarea de asistență și instruirea, formală sau nonformală, privind utilizarea bibliotecii;
- acordarea de asistență pentru identificarea și selectarea cărților, revistelor și altor materiale relevante pentru o anumită nevoie de informații;
- furnizarea de referințe punctuale (*ready reference*): răspunsuri scurte, factive la întrebări foarte specifice.

În lucrarea *Reference and Information Services : An Introduction*, David A. Tyckoson¹⁷ enumeră mai multe tipuri de servicii de referințe:

- furnizarea de recomandări de lectură;
- furnizarea de referințe punctuale;
- acordarea de consultanță/asistență în procesul de regăsire a informațiilor;
- servicii furnizate prin intermediul bibliotecarilor specializați pe domenii (*subject librarians*);
- verificarea bibliografiilor și acordarea de ajutor pentru citarea corectă a surselor de informare consultate;
- servicii de împrumut interbibliotecar și furnizare de documente;
- servicii de instruire directă (bibliotecarul comunică direct cu utilizatorul, prin diverse canale) sau indirectă (prin intermediul unor instrumente de instruire – ghiduri, tutoriale etc.);
- furnizarea de programe de alfabetizare;
- marketingul serviciilor oferite de bibliotecă.

Evident, multe dintre serviciile de mai sus sunt întâlnite în America de Nord și mai puțin sau deloc în alte locuri din lume, dar enumerarea lor arată importanța care este acordată serviciilor de referințe în țările cu o practică bibliotecară avansată.

În funcție de răspunsul la întrebarea „cât din timpul de lucru ar trebui alocat instruirii utilizatorilor și cât pentru a le răspunde la întrebări?”, există mai multe modele de furnizare a serviciilor de referințe¹⁸:

- modelul *minimal (conservator)*, în care rolul principal al bibliotecarului este de a-i învăța pe utilizatori cum să folosească biblioteca. Acest model, care pune accentul pe instruire, este un model frecvent întâlnit în bibliotecile universitare;

- modelul *mediu (moderat)* - bibliotecarul furnizează atât instruire, cât și răspunsuri, în proporții relativ egale. Modelul este mai întâlnit în bibliotecile publice;

- modelul *maximal (liberal)* – răspunsurile la întrebări sunt pe primul plan: bibliotecarul preia întrebările utilizatorilor și efectuează întregul proces de regăsire și furnizare a informațiilor, care poate include, în anumite cazuri, prelucrarea analitică și sintetică a acestora. Acest tip de serviciu este întâlnit cel mai adesea în bibliotecile specializate.

Serviciile de referințe pot fi furnizate *local* (în sediul bibliotecii) sau *la distanță* (prin intermediul mijloacelor de comunicare analogice sau digitale).

În bibliotecă, serviciile de referințe pot fi furnizate într-un loc fix, la biroul sau pupitrul de referințe (modelul *reference desk*), în orice loc din bibliotecă, prin intermediul bibliotecarilor „hoinari” având sarcina de a găsi utilizatori care au nevoie de ajutor (modelul *roving reference*), în mod diferențiat, în funcție de complexitatea solicitărilor de informații ale utilizatorilor, prin implicarea specialiștilor din bibliotecă în rezolvarea cererilor de referințe complexe (modelul *tiered reference service*) sau ca urmare a unei discuții față în față a utilizatorului cu bibliotecarul, pe bază de programare (modelul *reference by appointment*)¹⁹.

Pentru furnizarea serviciilor de referințe la distanță, bibliotecile folosesc telefonul, e-mailul, chat-ul, mesageria instantanee, rețelele sociale, lumile virtuale (ex. *Second Life*) și alte tehnologii și aplicații care le permit să comunice cu utilizatorii aflați în afara bibliotecii. Cu excepția referințelor furnizate prin telefon, celelalte alcătuiesc categoria *serviciilor de referințe digitale*.

Serviciile de referințe sunt servicii de *intermediere* între utilizatori și documente/informații. De-a lungul timpului, ele au generat o bogată literatură de specialitate, fiind văzute ca răspunsul dinamic al bibliotecii

moderne la nevoile în continuă schimbare ale utilizatorilor. Serviciile de referințe au integrat continuu noutățile din domeniul tehnologiei informației și comunicării, care facilitează comunicarea mai rapidă și mai interactivă cu utilizatorii locali sau aflați la distanță, dar și accesul la o varietate de surse de informare complementare celor deținute în colecția de lucrări de referințe sau în colecțiile bibliotecii, în general.

În ultimii ani, din cauza fenomenului de dezintermediere care s-a produs în sectorul serviciilor, a ușurinței cu care utilizatorul poate obține informații în internet prin intermediul Google sau al altor motoare de căutare, popularitatea și statisticile de utilizare ale serviciilor de referințe au scăzut. Utilitatea lor nu poate fi pusă însă la îndoială în cazul cererilor de informații simple sau complexe în care este pusă pe primul plan *calitatea*, nu cantitatea informațiilor furnizate.

4.1.3.2 Servicii de informare bibliografică și documentară

Serviciile de informare bibliografică și documentară includ două categorii de activități:

- informarea utilizatorilor cu privire la sursele de informare disponibile în bibliotecă sau la cele dintr-un anumit domeniu, indiferent de localizarea acestora;

- elaborarea unor produse de informare.

Informarea utilizatorilor se poate realiza prin *servicii de informare curentă*, care îi țin la curent pe utilizatori cu ultimele noutăți din aria lor de interes, sau prin *servicii de diseminare selectivă a informațiilor*, care furnizează sistematic și periodic, unui grup de utilizatori sau unui utilizator individual, în mod personalizat, informații și/sau documente care corespund unui anumit profil tematic. În forma lor tradițională, aceste servicii sunt mai întâlnite în bibliotecile specializate, unde domeniile de interes ale utilizatorilor sunt bine delimitate. În ultimele decenii, sunt din ce în ce mai folosite metodele automatizate de informare curentă și diseminare selectivă a informațiilor. Astfel, interfețele cataloagelor online și cele ale bazelor de date furnizează opțiuni precum: salvarea și executarea periodică, în mod automat, a unei ecuații de căutare precizate de utilizator; informarea utilizatorului cu privire la regăsirea în catalog/în baza de date a unor documente nou intrate care corespund ecuației de căutare respective; atenționarea utilizatorului cu privire la noile apariții ale unei publicații care îl interesează; anunțarea utilizatorului cu privire la disponibilizarea unui document pe care l-a rezervat în vederea împrumutului la domiciliu etc.

În același timp, serviciile de informare bibliografică și documentară implică elaborarea unor produse care răspund nevoilor punctuale de informare și documentare ale utilizatorilor specifici ai unei biblioteci (de ex., bibliografii realizate la cerere) sau celor existente la nivel local (de ex., bibliografii locale), național (de ex., bibliografiile naționale) sau chiar internațional (de ex., prin participarea la elaborarea unor bibliografii internaționale, realizate prin colaborare). Tipologia acestor produse a fost prezentată în subcapitolul anterior.

Note

1. L'ASSOCIATION des Professionnels de l'Information et de la Documentation. *Vocabulaire de la documentation* [accesat: 6 iunie 2015]. Disponibil la: http://www.adbs.fr/produit-documentaire-18230.htm?RH=OUTILS_VOC.
2. *Vezi* BIBLIOTECA Națională a României [accesat: 12 iulie 2015]. *Cataloage colective*. Disponibil la: <http://www.bibnat.ro/Cataloage-colective-s85-ro.htm>. [
3. REGNEALĂ, Mircea. Publicații bibliografice. În: *Tratat de biblioteconomie*. Vol. 2. Partea I. București: Asociația Bibliotecarilor din România, 2014, p. 166.
4. *Ibidem*, p. 166-167.
5. BIBLIOTECA Națională a României. ABSI: *Abstracte în bibliologie și știința informării* [accesat: 12 iulie 2015]. Disponibil la: <http://www.bibnat.ro/ABSI-s284-ro.htm>.]
6. BIBLIOTECA Centrală Universitară „Lucian Blaga” din Cluj-Napoca. *Buletin informativ*. [accesat: 8 august 2015]. Disponibil la: <http://www.bcuccluj.ro/buletin.php>
7. *Vezi și* TÎRZIMAN, Elena. Modulul OPAC. În: Mircea Regneală (coord.). *Tratat de biblioteconomie*. Vol. 2. Partea I. București: Asociația Bibliotecarilor din România, 2014, p. 85-100.
8. ROLINEST [accesat: 8 august 2015]. Disponibil la: <http://aleph.edu.ro>.
9. *Vezi* Tutorialele elaborate de Biblioteca Universității „Dunărea de Jos” din Galați [accesat: 15 iunie 2015]. Disponibil la: <http://www.lib.ugal.ro/Tutoriale.html>.
10. *Vezi* Blogul Bibliotecii Județene „G. Barițiu” din Brașov [accesat: 22 septembrie 2015]. Disponibil la: <http://blog.bjbv.ro>.
11. REGNEALĂ, Mircea. *Dicționar explicativ de biblioteconomie și știința informării*. Vol. 2. București: Federația Asociațiilor de Bibliotecari din România, 2001, p. 226.
12. L'ASSOCIATION des Professionnels de l'Information et de la Documentation. *Vocabulaire de la documentation* [accesat: 10 august 2015]. Disponibil la: http://www.adbs.fr/service-d-information-2--18602.htm?RH=OUTILS_VOC
13. SMITH, Linda C.; BOPP, Richard E. (coord.). *Reference and Information Services : An Introduction*. Ed. a 4-a. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited, 2011, p. 6.
14. *Ibidem*, p. 3.

15. REITZ, Joan M. Reference services. În: *Dictionary for Library and Information Science*. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2004 [accesat: 23 septembrie 2015]. Disponibil la: http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx#refservices
16. SMITH, Linda C.; BOPP, Richard E. (coord.). *Op. cit.*, p. 12.
17. *Ibidem*, p. 13.
18. *Ibidem*, p. 13-14.
19. *Ibidem*, p. 18-19.

Bibliografie de referință

1. BĂRAN, Gabriela. *Produse și servicii documentare în sistemul de învățământ românesc*. Teză de doctorat. București: Universitatea din București, 2011. 512 p.
2. L'ASSOCIATION des Professionnels de l'Information et de la Documentation. *Vocabulaire de la documentation* [accesat: 6 iunie 2015]. Disponibil la: http://www.adbs.fr/produit-documentaire-18230.htm?RH=OUTILS_VOC.
3. POPESCU, Cristina. Realitatea bibliografică românească și tendințele actuale. În: *Studii de Biblioteconomie și Știința Informării / Library and Information Science Research*, 2002, nr. 6, p. 116-124.
4. REGNEALĂ, Mircea. *Dicționar explicativ de biblioteconomie și știința informării*. Ed. a 2-a, rev. și adăugită. Vol. 1-2. București: Federația Asociațiilor de Bibliotecari din România, 2001. Vol. 1: 410 p. Vol. 2: 426 p.
5. REGNEALĂ, Mircea (coord). *Tratat de biblioteconomie*. Vol. 2. Partea I. București: Asociația Bibliotecarilor din România, 2014. 623 p.
6. REITZ, Joan M. *Online Dictionary for Library and Information Science*. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2004 [accesat: 23 septembrie 2015]. Disponibil la: http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx.
7. SMITH, Linda C.; BOPP, Richard E. (coord.). *Reference and Information Services : An Introduction*. Ed. a 4-a. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited, 2011. 743 p.