

EFECTELE TIC ÎN PRESTAREA SERVICIILOR DE REFERINȚE

**Lina MIHALUȚA,
Natalia CULICOV**
șef serviciu Referințe bibliografice

Tradițional, Biblioteca a fost și va rămâne un centru de informare și documentare, o instituție promotoare a valorilor spirituale. Orice bibliotecă activează pentru utilizatori, oferindu-le toată informația stocată, de care aceștia au nevoie. Serviciul de Referințe din cadrul unei biblioteci este o structură care ilustrează funcția de intermediar al bibliotecii între setul de informații și beneficiari.

Serviciul de Referințe Bibliografice al Bibliotecii Științifice a Universității de Stat „A. Russo” din Bălți a fost înființat la începutul anului 2005. Apariția lui a fost determinată de solicitările crescânde ale utilizatorilor, de necesitatea de a delimita colecțiile, precum și de apariția oportunităților de informatizare și a modelelor internaționale performante – obiect al discuțiilor din cadrul mai multor ședințe ale Consiliului Științific și Administrativ al Bibliotecii.

Trebuie să menționăm că acest Serviciu format din 2 săli spațioase și confortabile în care se reunesc 2 structuri: Sala de Cataloage tradiționale cu acces la

catalogul electronic OPAC și Sala de Referințe se integrează armonios în structura organizațional / funcțională a BȘU. Amplasată la parter, de unde practic pornesc căile de acces în spațiile Bibliotecii, subdiviziunea asigură primul contact al cititorului cu instituția noastră, exprimă, în fapt, coeficientul înalt al calității și eficienței serviciilor oferite de întreaga Bibliotecă .

Consilierea, asistență în căutarea și regăsirea informațiilor solicitate, statutul de ghid în hățișurile informaționale tradiționale și electronice, acestea sunt criteriile fundamentale de organizare a unui serviciu de referințe. Bibliotecarii din această subdiviziune gestionează o bogată și valoroasă colecție de referințe constituită din circa 4 000 documente tipărite: primare și secundare în limbile română și rusă.

Trebuie să menționăm că particularitățile de structurare a colecțiilor în Biblioteca noastră sunt de așa fel, încât sursele de referințe tradiționale se regăsesc practic în toate subdiviziunile (exclusiv unicatele – în SRB), cele în limbile străine se află în oficiul Documente în limbile străine, iar cele din domeniul muzical – în oficiul Documente muzicale. Toate colecțiile se află în acces



liber.

Colecția se completează cu o anumită ritmicitate și cu publicații în serie, precum Monitorul Oficial al RM, Buletinul învățământului, Buletinul Rectoratului ș.a. Consultarea documentelor se face în condiții optime de lucru, iar utilizatorii beneficiază de următoarele facilități:

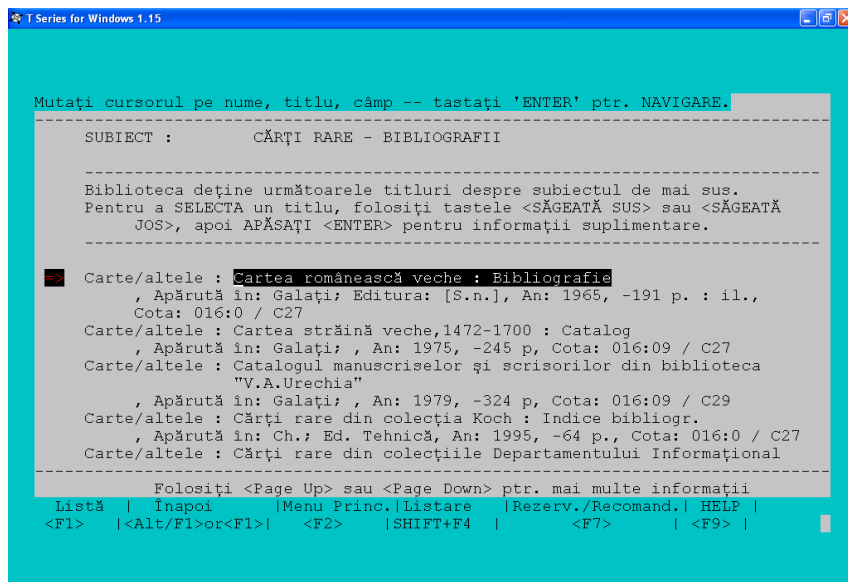
- acces la sursele de informare cu valoare adăugată ale Bibliotecii: cataloagele clasice (alfabetic, analitic sistematic, sistematic CZU, sistematic BBK) - 40 locuri în sala Cataloage;
- acces la catalogul on-line: OPAC - 10 stații de lucru în SRB și 53 terminale în celelalte subdiviziuni, inclusiv Mediateca;
- TinRead pe site-ul Bibliotecii: <http://www.libruniv.usb.md> - la 49 termi-

nale în toate subdiviziunile bibliotecii;

- Tipărirea buletinelor de cerere la comandă și a listelor tematice direct din OPAC.

BULETIN DE CERERE

Nume, Prenume : Russu Ion
 Nr. carnet cititor : 1756
 Data : 15.09.2005
 COTA:34(478.9)(075.8) / B69
 1149698-sll
 Autor: Borodac, Alexandru
 Titlu: Drept penal : caificarea infracțiunilor : Pentru inst. de învăț. superior, spec. Jurisprudența
 Loc.: Ch. An:1996
 Total ex.: SL1-1
 Semnatura:



- Acces Internet – 49 stații pentru utilizatori;
- Acces on-line la cataloagele și documentele altor instituții info-bibliotecare;
- Acces Baze de date: internaționale: *EBSCO*, *AGORA*; naționale: *MoldLex* care include Legislația Republicii Moldova din 1989 pînă în prezent, ilustrată de textele integrale ale documentelor legislative.

aplicative cu acces local:

- *SUMARSCANAT*, care include: cărți – 190 de titluri de surse – gazdă /24 933 de titluri articole; reviste – 659 de titluri de surse – gazdă /24 974 de titluri articole;
- *Opere muzicale de pe discuri de vinil (format MP3)*. Această bază de date conține înregistrări muzicale digitizate în format MP3 de pe discurile vinil, trecute printr-un proces de sinteză și purificare acustică - peste 1000 de opere și 80 de CD-uri muzicale cu peste 1 600 de titluri;
- efectuarea înregistrărilor pe discchetă, imprimări pe hîrtie la solicitare din Internet, *MoldLex*, *EBSCO* și din alte baze de date;
- consultanță / ghidare / orientare în sprijinul cercetării informațional - documentare și căutării multiaspectuale oferite de bibliotecari.
- Cultura Informațională are drept scop formarea competențelor informaționale ale utilizatorilor prin familiarizarea / popularizarea serviciilor Bibliotecii în cadrul Cursului *Bazele Culturii Informaționale*, unde studenții, prin inter-

mediul prelegerilor, discuțiilor, sarcinilor, testelor își formează și își dezvoltă abilități de căutare și regăsire a informației în Sistemul informațional electronic și tradițional.

Servicii de referințe

Modalitățile folosite de către bibliotecar pentru a ajuta utilizatorul să găsească documentele necesare constituie strategia de căutare a informației. Investigația poate fi tradițională sau electronică, în funcție de abilitățile bibliotecarului sau de nivelul de dotare tehnică a serviciului.

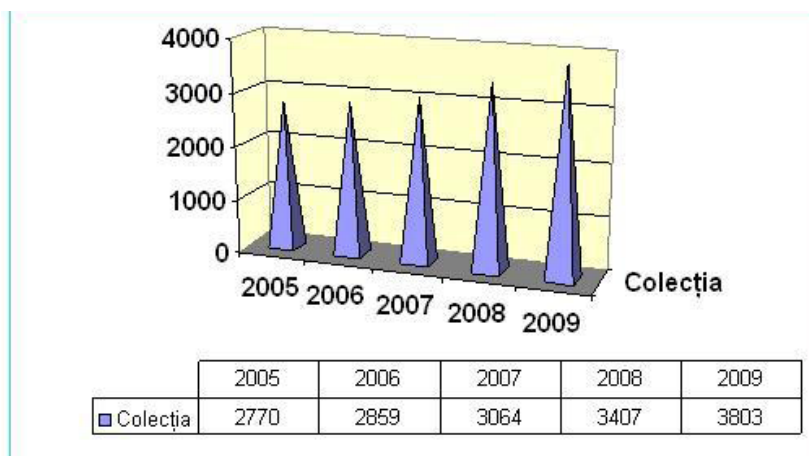
În comunicarea noastră ne-am propus să analizăm care este impactul tehnologiilor informaționale asupra serviciilor de referințe, în general, și asupra tipurilor de referințe, în particular. Vom analiza din această perspectivă impactul progresului tehnologic și asupra tipurilor de referințe oferite cu ajutorul instrumentelor electronice în raport cu cele tradiționale. Și, întrucît o analiză calitativă poate fi efectuată numai prin demonstrarea indicatorilor statistici cantitativi, vom aduce date statistice înregistrate în decurs de 5 ani de activitate a SRB.

Colecția publicațiilor de referințe, fondul în întregime al Bibliotecii, cataloagele de bibliotecă, electronic și tradiționale, bazele de date locale și resursele electronice on-line la care are acces biblioteca – iată potențialul de care dispunem pentru realizarea tuturor tipurilor de referințe:

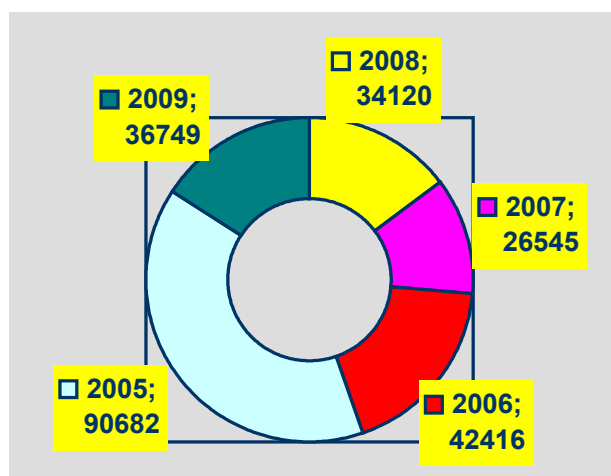
- **referințe factografice**
- **referințe tematice**
- **referințe de adresă**
- **referințe de concretizare**
- **referințe complexe**



Dinamica colecției de referințe (2009 - 2005)

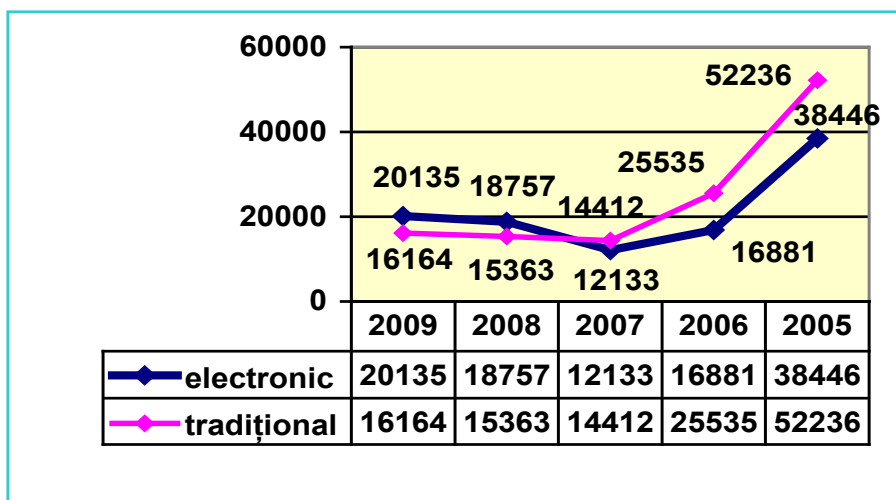


Dinamica referințelor (2009 - 2005)



Datele prezentate în diagramă demonstrează o descreștere de 2,5 a referințelor în raport cu anul 2005. Vom indica doar câteva circumstanțe care au condiționat descreșterea lor:

- referințele sunt realizate de toate subdiviziunile Bibliotecii, dar evidența se ține numai în SRB;
- posibilitățile de utilizare a colecției de referințe în sălile de împrumut la domiciliu;
- locuri de muncă automatizate;
- acces la calculatoare în toate subdiviziunile Bibliotecii;
- o bună parte din utilizatori sunt posesori de laptopuri.

Dinamica referințelor electronice și tradiționale (2009 - 2005)

Observăm că atât referințele electronice (1,9 ori), cât și cele tradiționale (3,23 ori) sunt, comparativ cu anul 2005, în descreștere la situația din 2009. Această scădere se motivează prin existența următorilor factori:

- planul de înmatriculare a fost redus cu 30% ;
- admiterea la studii cu frecvență redusă a fost anulată pentru anumite facultăți;
- a fost sistată înmatricularea la Liceul Teoretic și Colegiul Pedagogic „Ion Creangă”;
- insuficiența dotării cu tehnică a Bibliotecii;
- abilități informaționale ale studenților la formarea cărora își aduc aportul bibliotecarii.

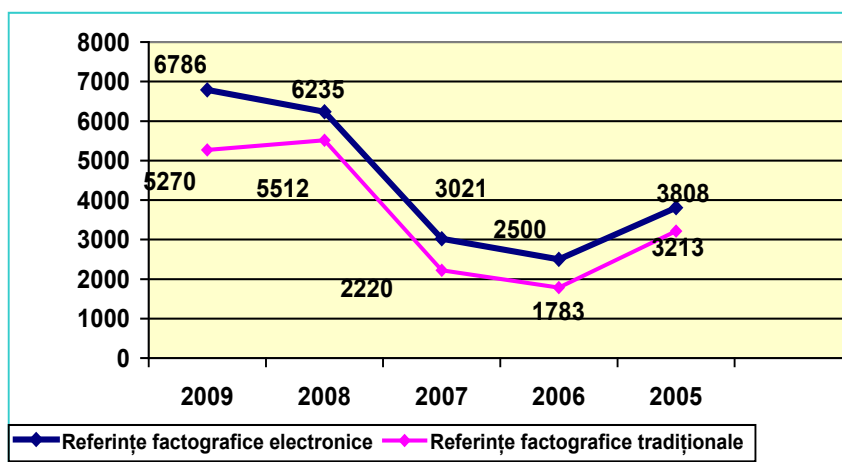
În continuare, vom prezenta dinamica referințelor după tipul lor, în conformitate cu datele statistice înregistrate.

Referințe factografice

După tipurile de referințe oferite, pe primul loc se plasează cele factografice care sunt asigurate prin intermediul: Colecției de referințe tipărite, Internetului, Bazelor de date se constată o creștere de 2,1 față de 2005, iar cele electronice - cu 1,3 față de cele tradiționale, ceea ce demonstrează că utilizatorii preferă să obțină informații factice, concrete și succinte.



**Dinamica referințelor factografice electronice
și tradiționale (2009 - 2005)**

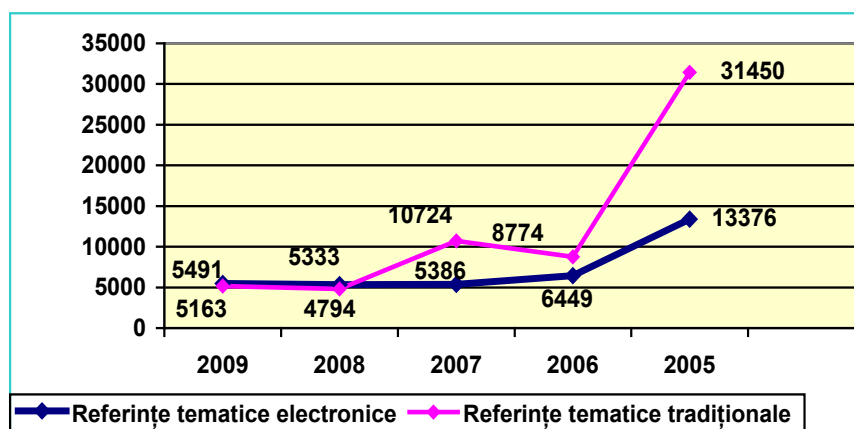


Deoarece astăzi bazele de date sunt numeroase, motoarele de căutare sunt variate, este clar că și dinamica acestor referințe este în creștere din an în an, iar în dependență de instrumentul utilizat în procesul oferirii referințelor factografice, este evident că prevalează instrumentul electronic. De unde încă o dată ne convingem că tehnologiile informaționale persistă asupra celor tradiționale.

Referințe tematice

În ceea ce privește referințele tematice dinamica lor este în descreștere, atât pentru cele electronice cât și cele tradiționale. Diferențele ne demonstrează că instrumentele de referințe electronice și cele tradiționale își găsesc aproape în egală măsură utilizatorul.

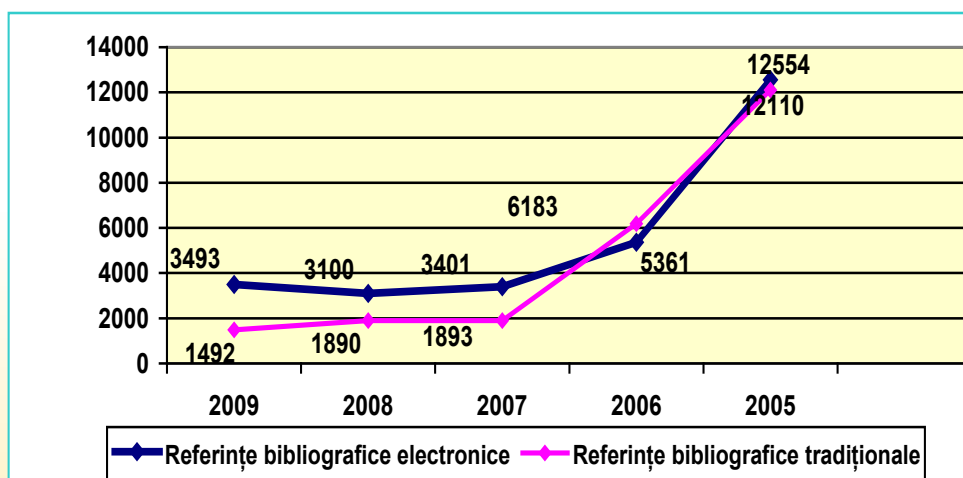
Dinamica referințelor tematice electronice și tradiționale (2009 - 2005)



Referințe de concretizare a datelor bibliografice

Referințele bibliografice cărora li se mai spun de concretizare a datelor bibliografice cum ar fi autorul sau colectivul de autori, titlu, sursă, an de ediție, etc., le urmează de fapt pe cele tematice. Instrumentele prin care se oferă aceste referințe sunt similare celor anterior nominalizate.

Dinamica referințelor de concretizare a datelor bibliografice electronice și tradiționale (2009 - 2005)



Referințe virtuale. Forme

Era digitală a adus schimbări radicale la nivelul serviciilor de referințe oferite de biblioteci. Odată cu dezvoltarea tehnologiilor noi, în biblioteci a apărut un nou tip de serviciu de referințe – „referințe virtuale” sau referințe la distanță. Pe măsură ce utilizatorii folosesc tot mai frecvent serviciile oferite prin intermediul Internetului, bibliotecarii au găsit o modalitate eficientă de a oferi serviciile de referințe on-line.

Au fost organizate servicii de referințe bibliografice la distanță prin intermediul rețelei Internet, astfel că utilizatorul are posibilitatea să adreseze o cerere de informare, nefiind prezent fizic în bibliotecă. Datorită acestui serviciu, utilizatorul economisește timpul său personal și, totodată, bibliotecile au posibilitate să-și popularizeze serviciile.

Cele mai răspândite forme de servicii de referințe virtuale sunt:

- **referințele prin poșta electronică (referințe prin e-mail „Întrebă bibliotecarul”);**
 - **referințe „la taifas” (chat, e-taifas);**
 - **conferințele video;**
 - **formele de rețea (web forms);**
 - **Volp (Voice over Internet Protocol - voci peste Internet).**

Dorindu-ne să fim în pas cu timpul, am considerat necesar inițierea serviciului de referințe prin e-mail „Întrebă bibliotecarul”, oferit prin intermediul paginii web a Bibliotecii (<http://libruniv.usb.md>), rubrica *Pagina utilizatorului*. Astfel oricine are posibilitatea de a consulta interactiv bibliotecarii de referințe pentru soluționarea solicitărilor referitoare, la orientarea / ghidarea în găsirea informației, oferirea de succinte bibliografii pe diferite teme de cercetare sau răspunsuri la întrebări simple, factografice prin consultarea catalogelor bibliotecii sau publicațiilor de referințe.

La crearea acestui gen de serviciu s-au stabilit prioritățile-cheie:

- plasarea serviciului pe Web;
- furnizarea gratuită a referințelor;
- răspunsurile personalizate sunt oferite în decurs de 2 zile lucrătoare;
- grupul-țintă – utilizatori reali ai Bibliotecii, cât și utilizatori externi.

Întrebă bibliotecarul. Formular

Am elaborat și un formular ce urmează a fi completat de către utilizator:

- nume și prenume;
- categorie utilizator (pentru a cunoaște statutul utilizatorului);
- e-mail-ul (pentru a furniza răspunsul la întrebări);
- instituția pe care o reprezintă utilizatorul;
- cererea propriu-zisă (aceasta trebuie să fie formulată cât mai corect, să conțină o singură întrebare);
- motivul solicitării (aici utilizatorul selectează următoarele opțiuni: instruire, cercetare științifică, formare culturală).

Cererile primite pînă acum prin intermediul acestui serviciu nu au un caracter constant, ele fiind diverse, de la întrebări ce țin de condițiile de acces

și de orarul de lucru al Bibliotecii, pîna la cereri de mici liste bibliografice la un subiect anume.

Avantajele acestei oferte:

- serviciile devin mult mai accesibile;
- oferă un tip de anonimat care nu este posibil în cazul serviciilor tradiționale;
- este un serviciu econom și gratuit;
- programele de e-mail permit transmiterea de fișiere atașate;
- se obține acoperirea unui segment mult mai mare de utilizatori;
- devine posibilă realizare unei statistici exacte a cererilor și răspunsurilor.

Dezavantaje:

- dificultatea susținerii unui interviu de referințe adecvat, element important în serviciile tradiționale;
- solicitările conțin uneori neclarități ceea ce poate genera, în consecință, un răspuns incomplet;
 - indicarea incorectă a adresei de e-mail conduce la neonorarea cererii.

Concluzii

Dezavantajele enumerate mai sus nu ne fac să renunțăm la acest tip de serviciu, ci, mai curînd, ne determină să dezvoltăm și să perfecționăm serviciul, precum și să aplicăm noi tehnici și posibilități de instruire a utilizatorilor.

În condițiile de edificare a Societății informaționale și a Cunoașterii, în era cînd schimbările se produc cu o viteză foarte mare, bibliotecile nu au decît să răspundă provocărilor acestei perioade, să continue a oferi produse și servicii de calitate, rapide și eficiente, să-și modernizeze serviciile, implementînd tehnicile și tehnologiile moderne.

Referințe bibliografice:

1. Hotărîre privind Strategia Națională de edificare a societății informaționale – „Moldova electronică”: nr. 255 din 09.03.2005. In: *Monitorul Oficial al R. Moldova*, 2005, nr. 46-50, p. 41-88.
2. Agnes, Erich. Bibliotecile - suport informațional în era electronică. In: *Biblioteca* : rev. de bibliologie și șt. informării, 2006, nr. 5, P. 149-150.
3. Biblioteca Științifică a Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți : Rap. de activitate 2005-2009. Bălți, 2006-2010.
4. Cavaleri, Piero. Bibliotecile și serviciile on-line personalizate. In: *Biblioteconomie* : Culeg. de trad. prelucr., 2005, nr. 1, P. 50-62.