

**REVISTA ROMÂNĂ
DE BIBLIOTECONOMIE
ȘI ȘTIINȚA INFORMĂRII**

An 1, nr.4
2005

**REVISTA ROMÂNĂ DE BIBLIOTECONOMIE
ȘI ȘTIINȚA INFORMĂRII**

**REVISTĂ TRIMESTRIALĂ EDITATĂ DE
ASOCIAȚIA BIBLIOTECARILOR DIN ÎNVĂȚĂMÂNT – ROMÂNIA
CONTINUĂ PUBLICAȚIA „BULETIN ABIR” (1997-2004)**

**Nr.4/2005: *SERVICIILE DE REFERINȚE ÎN BIBLIOTECILE
CONTEMPORANE***

Număr coordonat de:
Liviu-Iulian Dediu

Tehnoredactare computerizată:
Robert Coravu
Liviu-Iulian Dediu

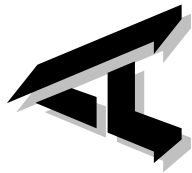
ISSN 1841-1940

© *Asociația Bibliotecarilor din Învățământ – România (ABIR)*

▪ Rezumatele articolelor	5
▪ <i>Serviciile de referințe în bibliotecile contemporane</i> Liviu-Iulian Dediu	7



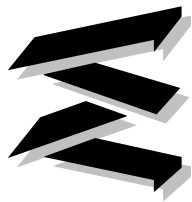
SERVICIILE DE REFERINȚE ÎN BIBLIOTECILE CONTEMPORANE



▪ <i>Serviciile de referințe în Biblioteca „V.A. Urechia”: de la teorie la necesitate</i> Camelia Toporaș	9
--	---

▪ <i>Comportamentul de cercetare al utilizatorului bibliotecii publice</i> Corina Apostoleanu	16
--	----

▪ <i>Servicii de referințe prin e-mail în Biblioteca Centrală Universitară din București</i> Corina Dovîncă	20
--	----



▪ <i>Pregătirea bibliotecarilor de referințe în America de Nord</i> Hermina G.B. Anghelescu	24
--	----

▪ <i>Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe</i> Angela Marcu	29
---	----



▪ <i>Proiectul REM-RO (Referințe prin E-Mail – România)</i> Mariana Ianuș, Robert Coravu	46
---	----

▪ <i>Ghid pentru implementarea și susținerea serviciului de referințe virtuale (trad. din limba engleză de Liviu-Iulian Dediu)</i>	49
--	----

▪ <i>Evaluarea serviciilor de bibliotecă furnizate în afara instituției</i> Sorina Stanca	55
--	----



RECENZII

▪ <i>Richard E. Bopp, Linda C. Smith. Reference and information services: an introduction (Anca Râpeanu)</i>	58
--	----

▪ <i>Mihaela Zecheru. Biblioteca publică în sistemul cunoașterii: percepție și expectanță (Marin Pruteanu)</i>	58
--	----

S T U D E S I N L I B R A R Y S

- Abstracts 5
- *Reference Services in Contemporary Libraries*
Liviu-Iulian Dediu 7

REFERENCE SERVICES IN CONTEMPORARY LIBRARIES

- *Reference Services in „V. A. Urechia” Library:
from Theory to Necessity*
Camelia Toporaş 9
- *Research Behaviour of Public Library Users*
Corina Apostoleanu 16
- *E-mail Reference Services in Central University Library
of Bucharest*
Corina Dovîncă 20
- *Training of Reference Librarians in North America*
Hermina G.B. Anghelescu 24
- *The National General Bibliography: an Essential Information Source
for the Reference Department*
Angela Marcu 29
- *REM-RO Project (References through E-Mail - Romania)*
Mariana Ianuş, Robert Coravu 46
- *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*
(translated in Romanian by Liviu-Iulian Dediu) 49
- *Evaluating Library Services Provided Outside the Library*
Sorina Stanca 55

REVIEWS

- *Richard E. Bopp, Linda C. Smith. Reference and information services: an
introduction* (Anca Râpeanu) 58
- *Mihaela Zecheru. Biblioteca publică în sistemul cunoaşterii: percepţie şi
expectanţă* (Marin Pruteanu) 58

Camelia Toporaș **Serviciile de referințe în Biblioteca „V.A. Urechia”: de la teorie la necesitate**

Articolul de față își propune să marcheze principalii pași străbătuți în procesul de modernizare a serviciilor Bibliotecii “V.A. Urechia” prin înființarea Secției Referințe. Pornind de la justificarea teoretică, au fost punctate etapele studiului întreprins în scopul determinării necesității schimbării structurii organizatorice a Bibliotecii. A fost conturat cadrul organizațional inițial existent în bibliotecă și modul în care cerințele utilizatorilor au determinat necesitatea optimizării acestuia și au condus la reorientarea serviciilor de bibliotecă către noile cerințe ale societății informaționale. Au fost tratate liniile directoare ale activității desfășurate în cadrul noii structuri a Secției Referințe.

Cuvinte-cheie: *servicii de referințe; biblioteci publice*

Corina Apostoleanu **Comportamentul de cercetare al utilizatorului bibliotecii publice**

Fiind un sistem deschis, biblioteca își bazează permanent activitatea pe feed-back din partea utilizatorilor săi. Pentru ca informarea utilizatorilor să se desfășoare în condiții optime și să răspundă cât mai nuanțat la cererile acestora, bibliotecarul, devenit și broker de informație, trebuie să își adapteze constant modul de a-și construi propriile instrumente de informare. Dacă cu ani în urmă beneficiarii găseau aproape exclusiv în universul cărții și al periodicelor răspunsurile la necesitățile de informare, dar și modalitatea de a se îmbogăți sufletește prin lectură, de a se destinde, revoluția informațională a avut un impact hotărâtor. Astăzi, ei sunt interesați în mare măsură de mediile electronice de informare, de tip Internet, baze de date, CD-ROM etc. „Împuternicirea” utilizatorilor de a se servi de noile tehnologii rămâne una dintre prioritățile specialistului în științele informației.

Cuvinte-cheie: *utilizatori; surse de informare; regăsirea informațiilor; biblioteci publice*

Corina Dovîncă **Servicii de referințe prin e-mail în Biblioteca Centrală Universitară din București**

Articolul descrie pe scurt evoluția serviciilor de referințe în Biblioteca Centrală Universitară din București, insistând asupra importanței implementării și dezvoltării de noi servicii destinate utilizatorilor, care să exploateze avantajele oferite de mediul digital. Este prezentată, în mod comparativ, evoluția acestor servicii în perioada 2001-2005, insistându-se pe furnizarea de referințe prin e-mail. În final, este subliniată importanța dezvoltării unor noi servicii în cadrul bibliotecii, care să exploateze în favoarea utilizatorilor facilitățile oferite de mediul digital.

Cuvinte-cheie: *servicii de referințe prin e-mail; biblioteci universitare*

Hermina G.B. Anghelescu **Pregătirea bibliotecarilor de referințe în America de Nord**

Examinarea ultimelor noutăți în sectorul informațional este urmată de prezentarea cursului de servicii de referințe, curs obligatoriu în toate facultățile de biblioteconomie și știința informării de pe continentul nord-american. Serviciile de referințe prezintă valoarea fundamentală a tuturor bibliotecilor, indiferent de tipul acestora. Pregătirea și competențele bibliotecarilor de referințe în contextul celor mai recente dezvoltări în domeniul tehnologiilor de informare și comunicare sunt aprobate de Asociația Bibliotecarilor Americani prin intermediul Departamentului de Acreditare.

Cuvinte-cheie: *formare profesională; bibliotecari de referințe; Statele Unite ale Americii*

Angela Marcu **Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe**

Articolul de față se concentrează pe domeniul esențial al surselor de informare - bibliografia generală națională, cu referire specială la publicațiile monografice -, lucrări realizate în ultimele două secole și având o importanță crucială pentru istoria

bibliografiei românești. Citate și descrise în detaliu, aceste lucrări au fost împărțite în trei grupe: bibliografii curente, bibliografii retrospective și bibliografii de bibliografii. Prin aranjarea cronologică a acestor grupuri de lucrări cuprinse în Bibliografia Națională, avem o perspectivă unitară asupra evoluției acestui domeniu reprezentativ al bibliografiei românești.

Cuvinte-cheie: *bibliografii naționale; surse de informare; România*

Mariana Ianuș, Robert Coravu **Proiectul REM-RO (Referințe prin E-Mail - România)**

Articolul prezintă principalele obiective și realizări ale proiectului REM-RO, care urmărește crearea cadrului pentru colaborarea bibliotecilor din România în scopul furnizării de referințe prin e-mail în mod partajat.

Cuvinte-cheie: *servicii de referințe prin e-mail; servicii de referințe partajate; România*

Sorina Stanca **Evaluarea serviciilor de bibliotecă furnizate în afara instituției**

Articolul descrie doua dintre cele mai utilizate modalități de evaluare a serviciilor de bibliotecă: evaluarea prin sondaje și evaluarea prin teste de utilizare. Exemplele cuprinse în prezentul articol au fost prezentate de către Bo Ohrstom, director adjunct al Autorității Naționale Daneze pentru Biblioteci, în cadrul conferinței „Biblioteci fără ziduri”, 16-20 septembrie 2005, Lesvos, Grecia. Studiul prezentat demonstrează faptul că bibliotecile au progresat foarte repede, s-au dezvoltat și și-au extins serviciile, însă mai sunt multe de făcut până la „biblioteca digitală” care să răspundă tuturor problemelor potențiale ale diferitelor categorii de utilizatori. Sondajele și testele de utilizare sunt instrumente indispensabile bibliotecilor în lupta lor pentru extinderea rolului pe care-l ocupă în cadrul societății informației.

Cuvinte-cheie: *servicii de bibliotecă; evaluare*

Camelia Toporaş
Reference Services in „V. A. Urechia” Library: from Theory to Necessity

This article intends to mark the main steps undertaken within the modernization process of „V. A. Urechia” Library through the foundation of the Reference Section. Starting with the theoretical justification, the phases of the study undertaken in order to establish the necessity for the change in the organizational structure of the library are presented. It begins with a description of the existing organizational frame and the way in which user’s requests have determined the necessity for improving it and led to reorientation of the library services towards the new realities of the information society. The guidelines for the activities within the new structure of the Reference Section had been established.

Keywords: *reference services; public libraries*

Corina Apostoleanu
Research Behaviour of Public Library Users

Being an open system with a continuous feed-back from its users, library needs permanently to be very dynamic, to renew its working methods, to accept and use very up-to-date technologies. Under the circumstances of an informational society, user’s requests aim not only the databases in the libraries they are accustomed with, but also general information on the subject, that meaning of course, Internet. Thus, the librarian has to cope with this “challenge”, being himself a trained person who is able to guide the users in reaching information. A democratic access to information can be offered by libraries, in the same time places where users get in touch with new technologies.

Keywords: *library users; information sources; information retrieval; public libraries*

Corina Dovîncă
E-mail Reference Services in Central University Library of Bucharest

This article briefly presents the evolution of the reference services in the Central University Library, emphasising the importance of implementation and development of new services, orientated towards users, based on digital environment. The article concentrates on the provision of e-mail references by the Central University Library of Bucharest from 2001 to 2005. The development of new services, which benefits from new media, like the Internet, has to be a major objective for the libraries.

Keywords: *e-mail reference services; academic libraries*

Hermina G.B. Anghelescu
Training of Reference Librarians in North America

Current issues in the information industry are followed by the presentation of the reference services course, a core course in all library and information science schools in North America. Reference services represent a fundamental value of all libraries regardless of type. Training and competencies of reference librarians in the context of the latest developments of the information and communication technologies receive the seal of approval of the American Library Association through its Committee of Accreditation.

Keywords: *library education; reference librarians; United States of America*

Angela Marcu
The National General Bibliography: an Essential Information Source for the Reference Department

The present paper intends to focus again on the essential domain of information sources - the national general bibliography, with special reference to non-periodical publications,

works achieved during the past two centuries and having crucial importance for the Romanian history of bibliography. Cited and described in detail, these works have been divided into three groups: current bibliographies, retrospective bibliographies and bibliographies of bibliographies. By chronological sorting within these groups of the bibliographic works comprised in The National Bibliography, we have the unitary perspective of the evolution of this representative domain of Romanian bibliography.

Keywords: *information sources; national bibliographies; Romania*

Mariana Ianuş, Robert Coravu
REM-RO Project (References through E-Mail - ROMANIA)

This article presents the main objectives and achievements of REM-RO project. This project intends to create a framework for the cooperation of Romanian libraries in the process of providing shared e-mail reference services.

Keywords: *e-mail reference services; shared reference services; Romania*

Sorina Stanca
Evaluating Library Services Provided Outside the Library

The article describes two of the most usual evaluation methods for library services: assessment by polls and usage tests. The examples included had been presented by Bo Ohrstom, deputy director at The Danish National Library Authority during the 6th Libraries without Walls Conference, held in Molyvos, Lesvos, Greece, 16-20 September 2005. The study shows the quick progress of libraries, the way they developed and expanded their services, but there are many things to be done to get to the „virtual library” capable of answering to all potential problems of different user categories. Polls and usage testing are indispensable instruments for the libraries in their attempt to expand their role within information society.

Keywords: *library services; evaluation*

Liviu-Iulian Dediu

Autorul

Liviu-Iulian Dediu este director adjunct al Bibliotecii V.A. Urechia Galați, vicepreședinte al ANBPR, președinte a Secțiunii de automatizare din cadrul FABR și a Comisiei de automatizare din cadrul ANBPR. E-mail: lidediu01@yahoo.co.uk

Tot ceea ce pătimim în ultimii zece-cincisprezece ani, de la computere ni se trage. Oricât s-a teoretizat și s-a înfăptuit în practica biblioteconomică ani la rând, după apariția microcalculatoarelor, în 1990, se pare că tot nu a fost de ajuns încât să ne găsească pregătiți. Ne-a trebuit mai mult de un deceniu să realizăm faptul că *iarna nu-i ca vara!*

Deschiderea granițelor spre alte zări, de soare pline, ne-a inundat profesia cu impresii de călătorie. Și iar ne-au trebuit ani buni să înțelegem ceea ce colegii bibliotecari din țările dezvoltate economic și cultural au vrut să ne transmită. Când am înțeles și am vrut să ne mișcăm în acea direcție, am constatat că nu ne duc picioarele cum vrea capul.

Au venit valuri, valuri. Mai întâi comunicațiile cu e-mail-urile și siturile lor web, apoi fuga la euro-căpșuni, legislație specifică și, nu în cele din urmă, modelarea pe matrița aderării la UE, care ne obligă să vorbim asociativ.

Dar, parcă am găsit ceva pe drumul spre anul care vine...

Am descoperit plăcerea de a vorbi doi câte doi, dincolo de spațiu și timp așa cum le știam din întâlnirile față-în-față sau convorbirile telefonice. Am descoperit miracolul de a scrie o misivă pe care s-o citească toți cei cunoscuți sau nu vreodată, dar care au aceleași curiozități și interese. Am descoperit pasiunea de a scrie în culori și imagini nemaigândite, peste dimensiunea foi de hârtie. Am descoperit că toate acestea și încă multe altele, se pot face simultan, zâmbindu-ne reciproc.

Apoi... am redescoperit cititorul pe care-l slujim. Acum urmează să învățăm a i ne închina.

Concurența este cuvântul cheie. Până de curând, bibliotecile nu au avut un concurent vizibil, care să le afecteze supremația. În perioada de care vorbim, tehnologia a făcut posibilă percepția multifacetată asupra a ceea ce face și ce este, la modul obiectiv, biblioteca. Cu greu se putea vorbi, înainte de reperul temporal 1990, despre concurența de tip organizațional, între bibliotecă și o altă organizație. Astăzi lucrurile nu mai stau deloc așa. Fie că este vorba de organizații private, care s-au născut pe lângă bibliotecă, acordându-le inițial asistență și mai apoi generând tot mai intens nevoia de externalizare a serviciilor acestora, fie de mediul electronic în care, ceea ce bibliotecile sau organizațiile de tip ierarhic nu pot, pot utilizatorii individuali - Wikipedia fiind un exemplu în acest sens (<http://ro.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Despre>), bibliotecile sunt amenințate de concurență. Poate că cel mai spectaculos fenomen îl reprezintă „atacul” prin învăluire al unor structuri private, care „subjugă” bibliotecile speculând o hibă - inerția în ceea ce privește comunicarea interorganizațională. Astfel s-au putut naște giganti în prelucrarea informațiilor, care au la bază o construcție dată de unirea potențialului productiv al multor sute și mii de biblioteci. Ce a făcut ca aceste „cărămizi” să nu se alăture sub conducerea unei structuri regionale sau continentale plămădită din același

aluat? Aceeași lipsă de comunicare și credința falsă a fiecăreia din ele că „dețin adevărul absolut” și că „mai tare decât ea nu e nimeni”.

Câte oare din bibliotecile lumii dețin departamente (nu birouri sau oficii!) dedicate cercetării relațiilor cu utilizatorii, marketingului de bibliotecă, comunicațiilor globale? Ei bine, structuri private, precum cele de care pomeneam mai devreme, pun mare preț pe asemenea departamente și câștigă teren în „lupta” pentru supremație în exploatarea celei mai de preț resurse: informația. De unde resursele financiare să realizeze aceste investiții? Chiar de la bibliotecă și de la utilizatorii acestora!

Bibliotecarii de pretutindeni simt care este gradul de satisfacție al utilizatorilor pe care-i servesc. Din păcate, balanța nu este pozitivă. Oricât s-ar lupta managerii de nivel mediu și înalt, schimbarea trebuie să vină de la bibliotecarii aflați în contact nemijlocit cu utilizatorii și/sau cu cererile lor.

Concluziile unui recent studiu (2005) realizat de către OCLC, intitulat *Perceptions of Libraries and Information Resources* (<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>), scot în evidență ceea ce bibliotecarii se tem să afirme: când nu sunt satisfăcuți de serviciile bibliotecii, utilizatorii se îndreaptă spre forme alternative, mai comode, care să le răspundă nevoilor. Adevărul dureros este exprimat de faptul că bibliotecarul are acum un concurent invizibil. Accesibilitatea informației și pe alte căi decât vizita în persoană la bibliotecă

pentru a o obține, induce și obiectivarea, și criticarea, uneori neconvențională, a relației bibliotecar-utilizator. Studiul afirmă, într-unul din paragrafele concludive (p. 6-5): „*Subiecții au indicat faptul că motoarele de căutare au furnizat informații de o calitate și cantitate mai bună și la o viteză mai mare decât a făcut-o bibliotecarul care i-a asistat în cercetare. [...] Consumatorii de informație au încredere în informația obținută de la bibliotecă și au încredere și în informația obținută prin intermediul motoarelor de căutare. Studiul a dezvăluit faptul că ei și-au exprimat încrederea aproape în mod egal*”.

Cum pot bibliotecile să-și păstreze supremația?

Există suficient de multe răspunsuri la această întrebare. Dorim să conducem gândul cititorilor acestui număr de revistă spre unul din ele. Valoarea adăugată, de o calitate incontestabilă, obținută prin prelucrarea superioară a datelor și a informațiilor furnizate către utilizatori poate constitui elementul cheie. Trebuie să facem în așa fel încât răspunsul pe care îl dăm la cererile de informare să fie puternic personalizat. Trebuie să creăm utilizatorilor starea de dependență față de serviciile noastre și impresia că dispun de libertatea de a căuta singuri, dar că mai avantajos și mai eficient ar fi să apeleze, prin orice formă sau mijloace, la serviciile specializate ale unui bibliotecar. Serviciile de referințe în bibliotecile contemporane pot reda echilibrul de care avem nevoie.

Serviciile de referințe în Biblioteca V.A. Urechia: de la teorie la necesitate

Camelia Toporaș

Autoarea

Camelia Toporaș este șefa Secției de Referințe a Bibliotecii „V.A. Urechia” din Galați.
E-mail: camitoporas@yahoo.com

Argument

Istoria serviciilor de referințe în bibliotecile românești este relativ recentă. Deși, implicit, în activitatea oricărui bibliotecar, ce intră în contact cu publicul, există și o componentă din aria serviciilor de referințe, accentuarea rolului bibliotecarilor în orientarea și îndrumarea utilizatorilor reprezintă un fenomen ce s-a făcut remarcat cu pregnanță abia în ultimii ani.

În timp ce în cadrul bibliotecilor occidentale, cu tradiție în prestarea unor astfel de servicii, se pune deja problema reorientării și modernizării acestor activități prin intermediul celor mai noi tehnologii apărute, în structura organizatorică a bibliotecilor românești astfel de departamente abia acum încearcă să-și găsească cadrul normal de lucru. În structura bibliotecilor românești o astfel de orientare este relativ puțin simțită, aici predominând mai mult o abordare teoretică ce nu reușește să prindă contururi clare pentru a se înscrie în procesul actual de redefinire și modernizare a societății.

Biblioteca V.A. Urechia, ca orice altă bibliotecă publică, are misiunea de a oferi servicii moderne și de calitate, care să răspundă într-un mod cât mai dedicat nevoilor educaționale, de informare sau de divertisment ale utilizatorilor bibliotecii și ale comunității locale. Este un fenomen normal ca ponderea acestor nevoi să se modifice de-a lungul timpului. În acest sens, bibliotecile sunt obligate să-și evalueze activitatea și serviciile în funcție de cerințele exprimate de către utilizatori, pentru a putea asigura în permanență o

concordanță între prioritățile acestora și obiectivele bibliotecii.

În contextul mai sus amintit, trebuie accentuat, în primul rând, faptul că temelia pe care ar trebui să se fundamenteze apariția oricărui nou serviciu de bibliotecă este constituită din identificarea tipurilor de solicitări ce apar din partea utilizatorilor în cadrul mai mult sau mai puțin tradițional al bibliotecii. În al doilea rând, se pune problema posibilității bibliotecii de a satisface aceste nevoi într-un cadru organizat, care să asigure desfășurarea normală a serviciilor de bibliotecă. Biblioteca nu își poate permite să ignore cerințele utilizatorilor, chiar dacă acestea nu reușesc întotdeauna să-și găsească o exprimare coerentă și concretă. În acest mod utilizatorul se constituie el însuși într-un prim factor catalizator pentru schimbare, schimbare atât a cadrului de organizare a bibliotecii cât și a concepției bibliotecarilor asupra rolului pe care ei îl joacă în cadrul instituției. Bineînțeles că rolul prioritar al bibliotecarilor este acela de organizare și prelucrare a informației, dar, în același timp, se simte nevoia accentuării și reorientării poziției bibliotecarului și în postura de ghid în lumea informației ce îl înconjoară.

În cadrul Bibliotecii V.A. Urechia procesul de evaluare și de optimizare a serviciilor oferite utilizatorilor s-a realizat și continuă să se realizeze treptat, în pași gândiți cu atenție, pași ce s-au concretizat în proiecte care, odată puse în practică, au dus la îmbunătățirea serviciilor oferite.

■ Serviciile de referințe în Biblioteca V.A. Urechia: de la teorie la necesitate ■

În anul 2003, conducerea Bibliotecii "V.A. Urechia" a realizat o metodologie pentru atestarea pe post și promovarea profesională a noilor angajați. Respectiva metodologie presupune redactarea unui **proiect** al cărui scop să fie rezolvarea unei probleme punctuale din compartimentul în care își desfășoară activitatea respectivul bibliotecar sau propunerea unui nou tip de serviciu care să îmbunătățească calitatea prestațiilor către public. În acest mod au fost realizate proiecte cu aplicabilitate practică ce au determinat crearea de noi produse și servicii sau au ridicat calitatea celor existente.

Începuturile studiului asupra necesității modernizării bibliotecii prin apariția unui serviciu de referințe, ca element distinct în cadrul organigramei Bibliotecii V.A. Urechia, putem

să spunem că datează din 1998, concomitent cu lansarea proiectului PROBIP 2000 (1). Odată cu colectarea datelor statistice a fost realizat și un studiu asupra numărului de cereri de referințe

ce se înregistrau în diferite secții ale bibliotecii, pentru a se stabili oportunitatea respectiv necesitatea unei secții care să-și asume responsabilitatea satisfacerii acestui tip de solicitări.

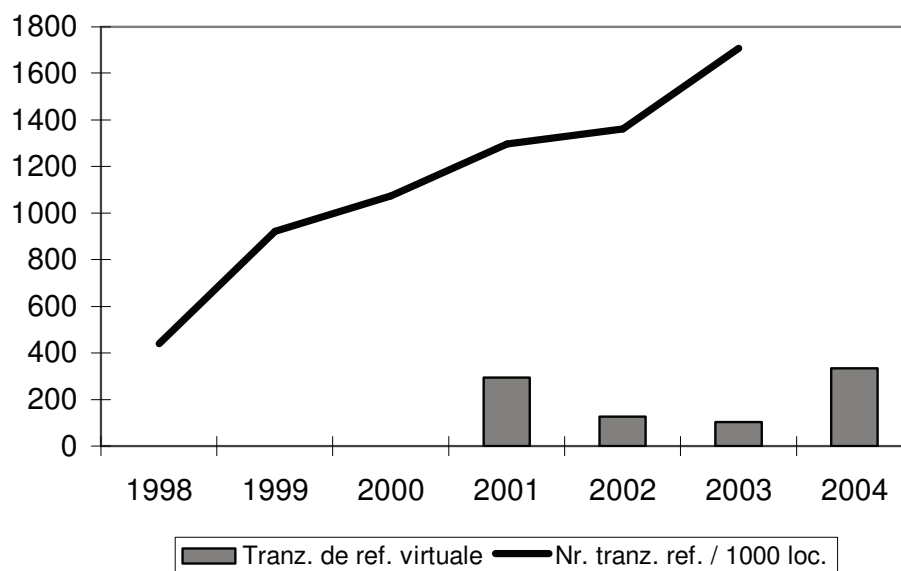


Figura 1. Dinamica tranzacțiilor de referințe virtuale înregistrate la Biblioteca "V.A. Urechia" raportată la indicatorul "Numărul tranzacțiilor de referințe la 1000 de locuitori".

Unul dintre indicatorii de performanță din cadrul programului național PROBIP, și anume *numărul de informații/referințe la 1000 de locuitori* (2), a fost în mod special urmărit în scopul determinării cererii pentru astfel de servicii din partea utilizatorilor bibliotecii. În acest scop a fost instituită, ca practică în cadrul secțiilor de împrumut la domiciliu, contabilizarea cererilor de referințe

care veneau din partea utilizatorilor. Tipologia cererilor de referințe era constituită din întrebări ce-și găseau răspunsul prin consultarea fondului de referință al secției, cereri de îndrumare a lecturii, cereri de bibliografii succinte pe o anumită temă, de identificare a unor lucrări în colecțiile bibliotecii, de orientare etc. Astfel de cereri se înregistrează, de asemenea, și în zona sălilor de lectură, unde se afla

poziționat fondul tradițional al documentelor de referință.

Prin urmărirea acestui indicator, s-a putut observa (Fig. 1) o creștere a numărului tranzacțiilor de referințe pe parcursul perioadei 1998-2004. (3)

Această creștere a constituit un semnal pentru factorii de decizie, în determinarea necesității optimizării activității bibliotecii. Privită prin prisma solicitantului de informație, s-a

■ Serviciile de referințe în Biblioteca V.A. Urechia: de la teorie la necesitate ■

observat o orientare aleatorie a întrebărilor acestuia în zona de public. Aceste întrebări, identificate drept cereri de referințe, se înregistrau în toate zonele în care publicul avea acces, neexistând clar definită și conturată o secție care să fie identificată ca responsabilă pentru satisfacerea acestui tip de cereri.

Pornind de la întrebări de orientare sau referitoare la serviciile bibliotecii, continuând cu îndrumarea lecturii, cu întrebări simple de referințe (factologice) și terminând cu întrebări mai complexe, toate acestea erau rezolvate în funcție de cunoștințele și capacitățile bibliotecarului pus în postura de a răspunde respectivei întrebări. În situația în care bibliotecarul respectiv nu reușea să satisfacă cererea de informare, solicitantul era îndrumat către alte birouri sau secții ale bibliotecii, spre sala de lectură și eventual, în cazul solicitărilor complexe, către Biroul de Informare bibliografică. Existau, de asemenea, situații în care persoane neavizate, făcând parte dintre angajații bibliotecii, răspundeau într-un mod eronat solicitărilor utilizatorilor, nefiind abilitați și nici instruiți asupra modului în care trebuie să-i reorienteze pe aceștia și neștiind de fapt încotro exact să-i îndrume.

Toate aceste redirectionări ale utilizatorului aveau ca efect scăderea gradului de satisfacție prin inducerea unei stări de derută cu privire la *cine* este bibliotecarul responsabil care-i poate satisface cererea și *care* este secția (serviciul) căruia să i se adreseze. Acest sentiment de derută avea drept consecință apariția unei stări de disconfort

a utilizatorului în folosirea ulterioară a serviciilor bibliotecii.

Prin prisma acestor constatări s-a impus necesitatea focalizării cererilor de informare, ce inițial erau dispersate în spațiul fizic al bibliotecii, într-un punct central, aflat într-o zonă tampon cu serviciile (secțiile) bibliotecii. Astfel s-a cristalizat ideea înființării unui Pupitru de Referințe care să satisfacă și să dirijeze cerințele de informare ale utilizatorilor.

În același timp, dezvoltarea IT&C și opțiunea crescândă a comunității pentru serviciile Internet a condus, în 1999, la inaugurarea site-ului Bibliotecii V.A. Urechia, ca element de legătură între bibliotecă și utilizatorii aflați la distanță. Transpunerea unor servicii, furnizate de către bibliotecă, în mediul electronic a reprezentat un element de bază, premergător modernizării serviciilor de referințe. Ca o necesitate firească, a urmat, în anul 2001, proiectarea și înființarea Secției Referințe Electronice/Internet (REI). Prin intermediul acestei secții se pot accesa baze de date și programe de aplicație respectiv resurse de informare și de comunicații având la bază mediul electronic. În acest nou cadru bibliotecarii specializați oferă celor interesați servicii de îndrumare și asistență în utilizarea noilor tehnologii. Abordarea acestui tip de serviciu a determinat reorientarea politicii de achiziții a bibliotecii către documente accesibile în acest mediu, ducând la diversificarea tipologiei colecțiilor.

Din practica REI s-a putut constata o cerință continuă a utilizatorilor acestei secții pentru

ghidare în mediul de lucru bazat pe accesul Internet. Acest fapt a impus extinderea rolului bibliotecarilor de specialiști în căutarea, evaluarea și trierea informațiilor pertinente, de la resursele tradiționale, către multitudinea de resurse accesibile în mediul electronic. Relațiile de comunicare profesională ale compartimentului de Informare bibliografică cu REI au condus la necesitatea unor servicii cu valoare adăugată în mediul Internet. Astfel s-a ajuns la soluția asigurării unui suport pertinent destinat căutătorilor de informație din mediul electronic, concretizat în secțiunea de *Resurse electronice* din site-ul bibliotecii, sub forma unui instrument de informare de tipul webliografiei adnotate. Pornind de la o formă brută, ce includea o listă de link-uri către site-uri din diverse domenii, pe parcursul a trei ani, această secțiune s-a transformat și a evoluat într-un real ghid ce oferă celor interesați posibilitatea de a găsi, în timp real, informația căutată, în multitudinea de resurse electronice ce îi stau la îndemână. Utilitatea secțiunii de *Resurse electronice* a putut fi apreciată chiar de către bibliotecarii aflați ei înșiși în postura de a căuta informații în mediul Internet pentru satisfacerea cererilor de cercetare ale utilizatorilor. De asemenea, bibliotecarii REI și omologii lor de la Pupitru de Referință al Filialei, fiind în mod frecvent confrunțați cu solicitări de recomandare de resurse electronice disponibile în mediul Internet, au putut direcționa aceste cereri către site-ul propriu al bibliotecii. De aceste resurse au putut beneficia, în

■ Serviciile de referințe în Biblioteca V.A. Urechia: de la teorie la necesitate ■

mod egal și cei care folosesc de la distanță resursele bibliotecii. O consecință firească a procesului continuu de monitorizare și de actualizare a link-urilor incluse a fost reprezentată de apariția unor solicitări de introducere a unor site-uri în secțiunea respectivă, venite din partea administratorilor acestora și chiar de evidențiere a prezenței lor prin includerea de bannere publicitare.

De aici, a rezultat un serviciu de bibliotecă bazat pe informarea specifică și pe instrumentele create în noul mediu de lucru, serviciu ce rezolva problemele utilizatorilor de la distanță ai bibliotecii. Având la bază formula clasică, aceste servicii capătă o valoare adăugată prin intermediul noilor tehnologii și vin mai aproape nu numai de utilizatorul tradițional al bibliotecii ci și de cel care accesează serviciile acesteia prin intermediul site-ului, utilizator ce nu este neapărat necesar înscris la bibliotecă, dar este membru al comunității servite de aceasta.

În zona sălilor de lectură s-a putut constata o tendință de creștere a numărului de solicitări ale utilizatorilor (cu preponderență ale studenților) pentru întocmirea de bibliografii cu caracter de cercetare. De asemenea, era resimțită o nevoie constantă de asistență în consultarea cataloagelor bibliotecii (tradiționale sau electronice) și în regăsirea de informații specifice colecției documentelor de referințe, aceste resurse fiind poziționate în apropierea sălii de lectură. Ca urmare, astfel de tipuri de solicitări erau în mare parte rezolvate de către biblio-

tecarii ce serveau sălile de lectură și nu de bibliotecarii din cadrul Biroului de informare bibliografică, specializați în îndeplinirea unor astfel de tipuri de activități. Această situație reprezenta o consecință directă a fenomenului de izolare a Biroului de Informare bibliografică față de activitatea cu publicul, determinând „ruperea” bibliotecarilor acestui compartiment de realele necesități de informare ale utilizatorilor și „invizibilitatea” serviciilor pe care ar fi trebuit să le ofere. Prin prisma acestor constatări s-a impus necesitatea unei modificări a contextului în care și desfășurau activitatea bibliotecarii specializați din cadrul acestui birou, respectiv schimbarea mentalității cu privire la tipul de activitate pe care ar trebui să o presteze.

Secția Referințe

În cadrul procesului constant de reasezare, reevaluare și regândire a serviciilor Bibliotecii s-a conturat decizia managerială de înființare a Secției Referințe. S-a intenționat ca prin apariția acestei secții și prin amplasarea ei cât mai aproape posibil de zona de primire a bibliotecii, să se vină într-un mod mai eficient în întâmpinarea cerințelor utilizatorilor, astfel încât aceștia să beneficieze din start de ajutor specializat. Această secție satisface în mod unitar toate cererile de referințe ale utilizatorilor, focalizând întreaga gamă de solicitări, anterior filtrate de către Pupitrul de Referințe. Acesta, poziționat în holul central al bibliotecii își asumă rolul de intermediar între utilizator și

serviciile multiple ale bibliotecii, asigurând atât servicii de orientare în spațiul fizic al bibliotecii, cât și servicii de triere și distribuire a solicitărilor. În funcție de caracterul și de complexitatea cererilor, bibliotecarul de referințe, fie le rezolvă pe loc, cu ajutorul resurselor de referință pe care le are la îndemână, fie le redirecționează către alte servicii oferite de Secția Referințe sau de alte secții ale bibliotecii.

Pornind de la tipologia cererilor de referințe s-a decis stabilirea unei structuri viabile a Secției Referințe ce reunește acum Biroul de Informații bibliografice, REI, Oficiul Referințe tradiționale și Centrul de Informare Comunitară (CIC). Fiecare element component al acestei structuri (vezi Fig. 2) răspunde unui anumit tip de cerere din partea solicitanților, dar în aceeași măsură interacționează, conlucrând în scopul asigurării unui flux de informații coerent. Rolul de a realiza legătura între elementele constitutive ale secției îi revine *Pupitrului de Referințe*, care va realiza distribuția cererilor în funcție de tipologia, complexitatea și mediul la care se referă cererea (clasic sau electronic).

În momentul de față, serviciile de referințe oferite răspund cererilor de asistență și informare adresate personal, prin telefon, fax, scrisoare sau e-mail, venite atât din partea utilizatorilor ce dețin un permis al bibliotecii cât și din partea celorlalți membri ai comunității locale. Aceste servicii presupun atât asistență acordată pentru clarificarea nevoilor de informare și pentru identificarea sur-

■ **Serviciile de referințe în Biblioteca V.A. Urechia:
de la teorie la necesitate** ■

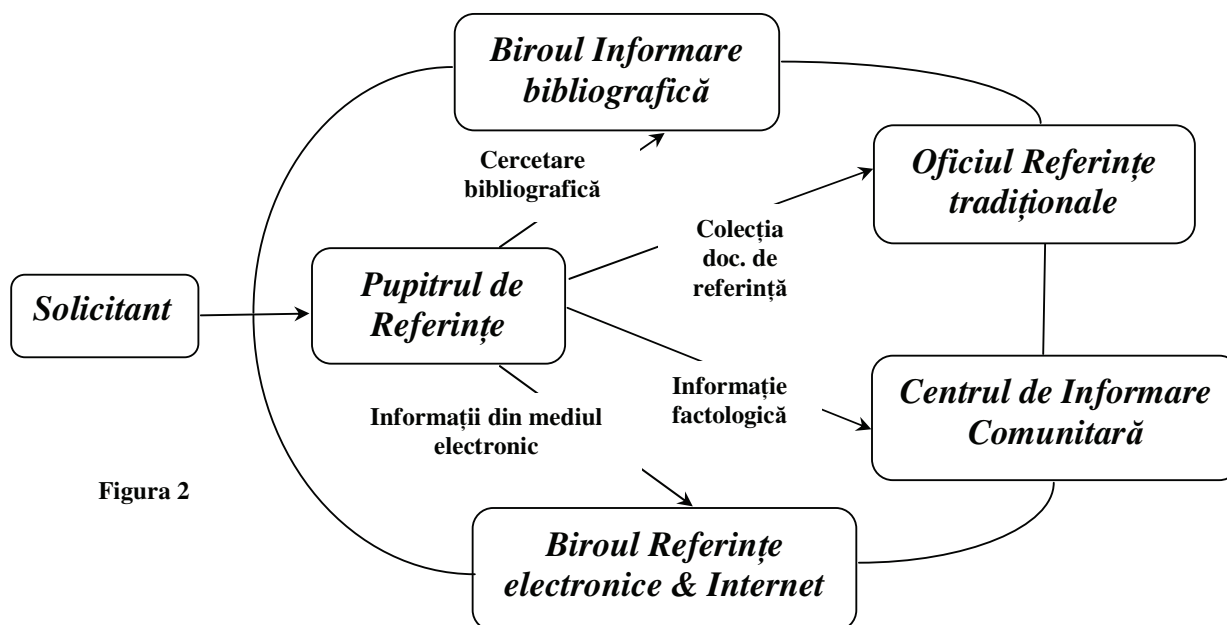


Figura 2

selor unde pot fi găsite informațiile dorite cât și servicii de direcționare și de facilitare a accesului la documentele și resursele căutate.

În responsabilitatea Secției Referințe intră, de asemenea, și administrarea colecției documentelor de referințe, care, printr-o organizare și înnoire permanentă, vine în întâmpinarea nevoilor curente și viitoare ale utilizatorilor săi actuali sau potențiali. În acest context personalul secției participă în mod nemijlocit la procesul de semnalare, achiziție și de completare a colecției pe care o administrează.

Indiferent de biroul din care aceștia fac parte, toți bibliotecarii din cadrul Secției Referințe se află în permanent contact cu utilizatorii bibliotecii. Astfel, utilizând metode flexibile de management, se poate realiza o orientare a activității bibliotecarilor cu precădere în direcția în care se observă o

solicitare mai intensă din partea utilizatorilor, acest tip de organizare asigurând conștientizarea necesităților reale exprimate de către aceștia.

Proiecția activității presupune ca Pupitrul de Referințe să fie asigurat prin rotație, în permanență, de către doi bibliotecari, desemnați din cadrul Secției Referințe și respectiv din alte secții ale bibliotecii. Bibliotecarii de referințe, de serviciu în cadrul Pupitrului de Referințe își vor partaja munca astfel încât să asigure atât consultanța necesară solicitanților, cât și asistență publicului ce utilizează cataloagele automatizate ale bibliotecii, aflate în apropierea Pupitrului de Referințe.

Implementarea acestui Pupitrul de Referințe în cadrul sediului central a avut ca proiect pilot organizarea unui astfel de serviciu în cadrul Filialei Bibliotecii V.A. Urechia. Astfel, Pupitrul de Referințe din spațiul Filialei combină, într-un

spațiu restrâns, diverse servicii ale bibliotecii furnizate publicului la sediul bibliotecii. Element central în spațiul fizic al Filialei, Pupitrul reprezintă, în această situație particulară, o simbioză între funcția îndeplinită de către REI la sediul bibliotecii și funcția pe care ar urma să o îndeplinească același pupitru la sediul central. Funcția principală îndeplinită de Pupitru este aceea de custode pentru cele 8 calculatoare destinate utilizatorilor și asigurarea asistenței personalizate acestora prin îndrumare în consultarea documentelor electronice, căutare în mediul electronic, tipărire etc. De asemenea, Pupitrul de referințe din spațiul Filialei răspunde, în măsura posibilităților și solicitărilor privind informațiile cu caracter legislativ venite din partea utilizatorilor, de îndrumare în consultarea celor două cataloage automatizate, de orientare la raft și în utilizarea fondului de referințe.

■ Serviciile de referință în Biblioteca V.A. Urechia: de la teorie la necesitate ■

În contextul organizării Secției Referințe la sediul central al Bibliotecii, activitatea REI este axată pe exploatarea informațiilor din mediul electronic, contribuind în mod esențial la organizarea, completarea și actualizarea secțiunii de *Resurse electronice* din cadrul site-ului propriu. Pornind de la forma incipientă a secțiunii (existentă, după cum am precizat, înainte de înființarea Secției Referințe) s-a trecut la structurarea acesteia prin împărțirea link-urilor în resurse locale (de interes în mod special pentru comunitatea locală), naționale și respectiv globale. Pe parcurs, acestea au fost la rândul lor grupate pe domenii de interes, la nivelul fiecărei resurse fiind disponibil un scurt abstract ce lămurește din start utilizatorul asupra conținutului site-ului respectiv. Implicit, pe parcursul constituirii acestei secțiuni, s-a formulat o metodologie de lucru cu astfel de tipuri de resurse, punându-se la punct un sistem de evaluare a site-urilor incluse. Evaluarea implică atât funcționalitatea, mai mult sau mai puțin completă, a resurselor (notate cu una până la trei stele) și calitatea informației, reflectată în abstract, cât și actualizarea permanentă a acesteia. Site-urile nefuncționale mai mult de șase luni sunt eliminate. Secțiunea este în permanență completată cu resurse de interes, fiind într-un proces continuu de optimizare, cu ajutorul implicit al Biroului de informare bibliografică. În mod specific, prin secțiunea de Resurse electronice locale, activitatea REI se împletește și se completează cu activitatea

Biroului de informare bibliografică, pe partea de bibliografie locală iar cu CIC pe partea de informare comunitară.

Posibilitatea accesului la distanță a determinat noi orientări ale serviciului de referințe. Inițial, în faza premergătoare apariției Secției Referințe, pentru a fi mai aproape de cei ce caută îndrumare în mediul electronic s-a optat pentru includerea în site-ul bibliotecii a unei secțiuni de *Întrebări și răspunsuri*. Această secțiune răspundea cu preponderență întrebărilor referitoare la serviciile bibliotecii. Ulterior, în urma constituirii Secției Referințe s-a simțit nevoia unei accentuări a existenței serviciilor acestei secții și la nivelul site-ului bibliotecii prin includerea secțiunii *Întrebă bibliotecarului*, ce adapta acest tip de servicii în mediul Internet. Folosind serviciul de comunicare prin e-mail, utilizatorii pot adresa cereri de informare bibliotecarilor de referințe. În funcție de caracterul acestor cereri, solicitanții pot primi răspunsul punctual căutat sau, în cazul unor solicitări mai complexe ce necesită realizarea unui interviu de referință, sunt îndrumați către sediul bibliotecii. Astfel, utilizatorii beneficiază și de la distanță, de îndrumare din partea bibliotecarilor specializați în diseminarea informației.

Un pas ce se are în vedere în următoarea etapă de modernizare a serviciilor bibliotecii este reprezentat de integrarea resurselor electronice de interes local în cadrul bazelor de date proprii ale bibliotecii (sistemul integrat de bibliotecă TinLib). Urmând a se realiza pe baza

unei lucrări de tip proiect, această activitate va oferi utilizatorilor posibilitatea de a regăsi, într-o manieră integrată, în cadrul aceluiși catalog de bibliotecă resurse eterogene.

În acest sens, funcționează deja în cadrul bibliotecii un program, aflat în al doilea an de aplicare, prin intermediul căruia sunt integrate, în cadrul catalogului informatizat al bibliotecii, resurse de tipul serialelor și implicit al articolelor (de interes pentru bibliografia locală) ce au ca suport mediul electronic. Articolele regăsite astfel în cadrul catalogului electronic al bibliotecii și-au probat deja utilitatea prin faptul că cei ce le regăsesc pot consulta simultan și textul articolului inclus în înregistrare și/sau pot beneficia de trimiterea către varianta în format electronic (prin includerea adresei electronice a acestuia).

Concluzii

Astfel, prin intermediul unei noi structuri organizatorice, s-a materializat cadrul de lucru al Secției Referințe, atât din punct de vedere managerial, prin adunarea la un loc a serviciilor de referințe prestate inițial parțial și distributiv în cadrul bibliotecii, cât și din punct de vedere funcțional prin concentrarea acestora către Pupitrul de Referințe ca pivot al activității secției. În cadrul relației utilizator - bibliotecă apare în acest fel un mediator necesar prestării unor servicii de bibliotecă performante, mediator ce va juca un rol important în procesul de modernizare a Bibliotecii și prin intermediul căruia Biblioteca va fi mai aproape de interesele comunității locale.

■ Serviciile de referință în Biblioteca V.A. Urechia: de la teorie la necesitate ■

Aducerea în zona publicului a asistenței specializate atestă calitatea serviciilor specifice oferite utilizatorilor. De asemenea, prin contactul nemijlocit cu publicul bibliotecii, activitatea acestei secții își va putea orienta pe viitor aria de cercetare în acele zone în care va observa că există cerințe, indiferent dacă aceste solicitări se referă la resursele tradiționale ale bibliotecii sau la resurse disponibile în mediul electronic.

Bineînțeles că toată această organizare va căpăta valoarea estimată de către managementul instituției în momentul în care bibliotecarii desemnați să presteze aceste servicii vor realiza necesitatea perfecționării continue și vor conștientiza rolul pe care îl au, de intermediar al informației oferite de bibliotecă. Poate că un dicton de genul *Servirea comunității noastre, scopul existenței noastre* ar trebui să ne ghideze mereu în activitatea pe care o desfășurăm, pentru a ne aminti permanent de faptul că finalitatea muncii pe care o realizăm zi de zi se regăsește pe deplin doar în satisfacția beneficiarilor.

NOTE

1. Programul Național Performanțe Românești în Bibliotecile Publice a fost inițiat de Asociația Națională a Bibliotecarilor și Bibliotecilor Publice din România (ANBPR) și de Consiliul Directorilor din Bibliotecile Publice din România (CDBPR) și s-a desfășurat cu acordul și sprijinul Ministerului Culturii.

2. Deși în cadrul PROBIP denumirea indicatorului este sub această formă, vom folosi în continuare

noțiunea, mult mai vehiculată, de *tranzacții de referințe*.

3. Condiții obiective (legate de reabilitarea sediului Bibliotecii) nu au permis efectuarea măsurătorilor pentru anul 2005.

BIBLIOGRAFIE

1. **DUMITRESCU, Victoria.** *O nouă paradigmă pentru biblioteca publică: servicii, priorități, organizare.* București: Centrul de Pregătire și Formare a Personalului din Instituțiile de Cultură, 2000, 50 p.

2. **LUKENBILL, Bernard W.** Referința și serviciile de referință în bibliotecile americane. În: *Management pentru viitor: biblioteci și arhive.* Cluj-Napoca: Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga” Cluj-Napoca, 2000, p. 129-132.

3. **MARCU, Angela.** *Noi tendințe în serviciile de referințe din biblioteci: sinteză documentară.* Cluj-Napoca: Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga” Cluj-Napoca, 2001, 61 p.

4. **MARINESCU, Nicoleta.** *Biblioteca de la tradiție la modernitate.* Iași: Astel Design, 1999, 210 p.

5. **TYCKOSON, David A.** Cel mai bun serviciu de referințe. În: *Biblioteconomie: culegere de traduceri prelucrate,* an. 40, nr. 1, 2004, p. 88-102.

Comportamentul de cercetare al utilizatorului bibliotecii publice

Corina Apostoleanu

Autoarea

Corina Apostoleanu este șeful Serviciului de Informare bibliografică din cadrul Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța.
E-mail: c.apostoleanu@biblioteca.ct.ro

Studiile de specialitate au afirmat cu insistență, în ultima vreme, că societatea informației atrage după sine numeroase schimbări în bibliotecile publice, rezultat al multiplicării surselor de informare, dar și al tipurilor noi de servicii pe care trebuie să le implementeze biblioteca în favoarea acoperirii necesităților de informare tot mai diverse ale utilizatorilor săi.

Numit rând pe rând „citi-tor”- în accepția bibliotecii ca spațiu aproape exclusiv de lectură, „beneficiar”- al unor servicii care, pe lângă lectură, includ și documentarea în diverse domenii, „utilizator”- cu recunoașterea totală a bibliotecii ca centru de informare al comunității pe care o servește, și „client”, cu implicarea ideii de tranzacționare a informației, consumatorul de informație al bibliotecii publice și-a modificat continuu profilul.

Literatura de specialitate vorbește de *utilizatori tradiționali* ai serviciilor de bibliotecă, în primul rând comunitatea științifică, cadre didactice, studenți, elevi (1), și acest concept se poate aplica și bibliotecii publice dintotdeauna, cu mențiunea că acest tip de instituție a avut și are *lectorii săi fideli*, e adevărat în continuare scădere numerică astăzi, dar care i-au reprezentat funcția de lectură și de centru cultural al comunității.

Utilizatorii bibliotecii publice provin din medii foarte diverse: persoane care studiază - elevi, studenți cadre didactice din învățământul mediu, cadre universitare, cercetători, media - jurnaliști din presa scrisă și

vorbită, reprezentanți ai unor instituții de cultură, cetățeni cu diferite ocupații având nevoi de informare punctuale (legislație, instituții și organizații locale etc), tineri în căutarea unui loc de muncă, persoane de vârstă a treia, persoane aflate în trecere prin localitate și, mai recent utilizatori de la distanță.

S-au schimbat astăzi funcțiile bibliotecii publice? Sunt astăzi alții utilizatorii ei?

Cu siguranță că s-au produs schimbări esențiale, răspunzătoare de evoluția sferelor de interes fiind evoluția socialului, cât și apariția și consolidarea tehnologiei informației

Astfel, iată cum sunt definite “cele patru roluri de bază ale bibliotecii publice: centru cultural, bibliotecă educațională și de învățământ, centru de informare generală, centru social”, dar și “partener activ în apărarea democrației, oferind acces nelimitat la toate materialele publicate, centru local TI, asigurând acces la hardware, software și rețele, oferind cetățenilor ocazia de a veni în contact cu tehnologii noi” (2).

În mod evident, noile cerințe atrag noi comportamente profesionale ale personalului din bibliotecile publice, dar și noi atitudini de informare și documentare ale utilizatorilor acesteia.

Practic nu se poate vorbi de comportamentul utilizatorilor vizavi de schimbările din biblioteca publică fără a relaționa aceasta cu schimbările ce au loc în modul de acțiune al bibliotecarilor.

În mod cert, „presiunea” utilizatorilor merge în sensul transformării conceptelor tradi-

ționale de lectură, studiu, informare, documentare și cercetare în bibliotecă spre accesul practic nelimitat la resurse informaționale de orice gen.

Utilizatorul bibliotecii nu poate aștepta ca bibliotecarul să se familiarizeze cu noile tehnologii și metode de lucru într-un timp foarte lung, mai degrabă acesta „cere” indirect ca biblioteca să se adapteze.

Dialogul bibliotecar-utilizator nu se mai bazează exclusiv pe indicarea unor surse bibliografice sau titluri de lectură, ci presupune *interacțiune* cu toate componentele sale: studierea comunității beneficiarilor de informații, anticiparea nevoilor de informare ale acestora, realizarea de acțiuni în favoarea creșterii capacității de folosire a resurselor informaționale de către utilizatori, orientarea utilizatorilor în multitudinea de informații existente, respectiv, tehnici de formare a utilizatorilor în noul context tehnologic(3).

În vederea egalizării șanselor la informare, pentru o reală democratizare a circulației informației, utilizatorii care provin din medii ce nu au acces la noile tehnologii găsesc în biblioteca publică a comunității un suport. Astfel, bibliotecarul are un cuvânt important de spus în familiarizarea lor cu regăsirea informației în mediu electronic, continuându-și și completându-și astfel și tradiționalul rol de educator implicit.

Varietatea tipurilor de utilizatori ai bibliotecii publice mai sus enunțată se reflectă și în multitudinea necesităților de informare și a comportamentelor de regăsire a informației,

particularizând astfel biblioteca publică într-o comunitate și în relația cu celelalte structuri infodocumentare.

Mediile publicațiilor tind să fie într-o continuă schimbare și să se diversifice în același ritm. Formele tradiționale de materiale de referințe, enciclopediile sau dicționarele de exemplu, au și variante multimedia, cu imagini, eventual în mișcare, sunet și text, ziarele și revistele au și variante pe web sau există numai pe web, revistele științifice au rezumate pe web fără plată, dar textul integral este plătit, legea copyright-ului nu permite folosirea oricărui material în orice context etc. Toate aceste realități sunt cu totul noi pentru unele categorii de utilizatori și astfel se impune o mediere specializată.

Bibliotecarul care furnizează referințe - devenit *specialist în știința informării* (4) și mai recent *broker de informație* („serviciul poate fi simplu sau complex și poate necesita câteva minute pentru a accesa o bază de date pentru a obține un răspuns la o întrebare sau poate necesita săptămâni întregi în timpul cărora are loc o complexă investigație sau cercetare”) (5) învață „din mers” că meseria considerată într-o vreme a fi extrem de stabilă este una din ce în ce mai dinamică și mai activă în schimbarea mentalităților referitoare la spațiul bibliotecar, privit anterior aproape exclusiv ca depozitar de informație pe suport de hârtie, periodice etc.

Utilizatorul trebuie așadar îndrumat atât la folosirea surselor de referință de tip tradi-

țional cât și în formarea de abilități de accesare multimedia, de receptare și transmitere de documente pe cale electronică, de navigare accesare a site-urilor de pe web, de construire a unei documentări cât mai apropiate de nevoile sale de informare.

Recunoscând în general o criză a sistemului de bibliotecă în societatea informației, în sensul adaptării mijloacelor instituțiilor tradiționale la societatea informației, se impune ideea că „accesul la informație este unul dintre terenurile cele mai accidentate al crizei utilizatorilor” (6). Raportul dintre cantitatea de informație și calitatea acesteia devine unul foarte fragil. *Zgomotul informațional și tăcerea informațională* devin jaloane printre care trecerea se dovedește a fi nelesnicioasă fără o minimă cunoaștere a mijloacelor de a evita „capcanele” informării.

Specialistul trebuie să navigheze el însuși cu multă abilitate profesională în marea de surse disponibile. Mai mult ca oricând medierea bibliotecarului este necesară pentru a ghida corespunzător utilizatorii. Nu este o operațiune prea simplă datorită - evident - mult discutatei și disputatei explozii informaționale. Se vorbește în acest sens și de o „exhaustivitate analitică” pe care trebuie să o aibă în vedere bibliotecarul. „Gestionarul de informație” care tinde să devină bibliotecarul trebuie să îl „împunernicească”, pe utilizator în regăsirea datelor care îi sunt necesare, adaptându-și metodele la timpul de care utilizatorul dispune, la ritmul de lucru al

acestui, la nivelul său de studii, la structura psihică, la capacitatea sa de a mânui noua tehnologie. Se vorbește din ce în ce mai mult în prezent de o personalizare a informării, tocmai avându-se în vedere parametrii mai sus enunțați.

Mai mult, este necesar să se țină cont de faptul că, în contexte de nevoi informaționale diferite, utilizatorii de pot comporta diferit (7), că de multe ori aceștia nu formulează cererea exactă, ci presupun că biblioteca le poate oferi un anumit tip de informație. Nu se poate pune semnul egalității între cererea de informare și nevoia de informare în multe cazuri, întrucât aceasta din urmă nu este conștientizată și de aici exprimarea confuză. Utilizatorul crede că un anumit tip de documente acoperă tema căutată și le cere cu insistență sau este neîncrezător că cele indicate de bibliotecar sunt total acoperitoare.

Cererile de informare „imprevedibile”, cât și cele insuficient explicate nu sunt practic insolubile decât în măsura în care un document anumit sau documente anumite nu sunt accesibile în nici o formă utilizatorilor bibliotecii publice respective. Informația ce are astăzi o atât de mare arie de circulație devine acoperitoare pentru nevoi de informare dintre cele mai diverse, iar structurile infodocumentare pot avea relații de colaborare cu unele similare în vederea acoperirii acestora.

Există în mod evident tendința și de a „idealiza” mediile electronice, informația existentă în diferite site-uri de

pe Internet fiind „strict utilă” pentru nevoi de informare punctuale. Există și o „iluzie a independenței totale față de structurile intermediare” (8) întreținută de *fascinația* pe care unele resurse Web par să o exercite asupra unor categorii de utilizatori. Valoarea adăugată pe care specialistul în știința informării o acordă surselor și informației în sine este practic indispensabilă în majoritatea cazurilor.

Pe de altă parte, strategiile de căutare a informației nu trebuie să rămână exclusiv în bagajul de cunoștințe al bibliotecarului, ci trebuie să devină o obișnuință a utilizatorului curent al bibliotecii.

Odată acest pas făcut, granița noilor tehnologii fiind trecută, biblioteca se transformă într-un real centru de informare și documentare pentru toate categoriile de utilizatori. În bibliotecile publice acest rol este întărit de faptul că ele servesc, în general, o comunitate bine definită față de care sunt răspunzătoare în mod direct.

Cu certitudine, dacă membrii comunității locale beneficiază de servicii de calitate din partea bibliotecii publice, acest aspect se reflectă atât în modul în care este privită instituția, dar și în modul în care, la rândul lor, odată deveniți adulți și participanți la viața socială vor răspunde la exigențele profesiei lor.

NOTE

1. Mandeal, R. *Regăsirea informației specializate: concepte și*

practici. București: Editura Universității, 2004, p. 52

2. *Bibliotecile publice și societatea informației*. J. Thorhauge, G. Larse, H.P. Thun.... București: Asociația Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România, 1998, p. 7, 19

3. *Euroreferențial I & D : Referențialul competențelor profesioniștilor europeni în informare și documentare*. Editată și tradusă în limba română de Doina Banciu și Gheorghe Buluță. București: Info-DocRom, 2000, p. 7, 18

4. Banciu, D., Mandeal, R. Sisteme de informare-sisteme de regăsire a informației. În: *Studii de bibliologie și știința informării*, vol. 3 (1997). București: Editura Universității din București, 2001, p. 18-20.

5. Hallmark, Julie. Brokerei de informare. În: *Biblioteci, arhive & centre de informare în secolul 21 : lucrările conferinței, 18-22 august 1997, Târgu Mureș, 25-28 august 1997*. Brașov: Biblioteca Centrală Universitară Transilvania; Târgu Mureș, Biblioteca Județeană; Austin-Texas: Facultatea de Biblioteconomie și Știința Informării, 1997, p. 69

6. Stoica, Ion. *Criza în sistemele infodocumentare: sensuri și semnificații contemporane*. Constanța: Ex Ponto, 2001, p. 86

7. Mandeal, R. *Op.cit.*, p. 59-60

8. Stoica, Ion. *Op.cit.*, p. 99

BIBLIOGRAFIE

1. **ANGHELESCU, Hermina G.B.; ZĂNESCU, Gabriel.** *Necesitățile utilizatorilor și familiarizarea cu resursele informaționale în pragul mileniului: [lucrările Seminarului Româno-American, ediția a 3-a, Timișoara, 7-10 august 2000]*. Timișoara: Brumar, 2000. 139 p.

2. **BANCIU, Doina; BULUȚĂ, Gheorghe** (ed.). *Euroreferențial I&D: referențialul competențelor*

profesioniștilor europeni în informare și documentare: [lucrare realizată cu sprijinul Comisiei Europene în cadrul programului Leonardo da Vinci]. București: InfoDocRom, 2000, p. 7, 17, 18

3. **BANCIU, Doina; MANDEAL, Rodica.** Sisteme de informare - sisteme de regăsire a informației. În: *Studii de bibliologie și știința informării*, vol 3 (1997). București: Editura Universității din București, 2001, p. 18-20.

4. **GHEORGHIU, Adriana.** Servicii de bibliotecă pentru utilizatorul modern. În: *Biblioteca*, 16, nr. 9, august 2004, p. 267.

5. **HALLMARK, Julie.** Brokeri de informare. În: *Biblioteci, arhive & centre de informare în secolul 21: lucrările conferinței, 18-22 august 1997, Târgu Mureș, 25-28 august 1997*. Brașov: Biblioteca Centrală Universitară Transilvania; Târgu Mureș: Biblioteca Județeană; Austin-Texas: Facultatea de Biblioteconomie și Știința Informării, 1997, p. 69-75.

6. **MANDEAL, Rodica.** *Instrumente de lucru necesare înmagazinării și regăsirii informației specializate: tezaurul terminologic*. București: Editura Universității București, 2004.

7. **MANDEAL, Rodica.** Regăsirea informației specializate: concepte și practici. București: Editura Universității București, 2004, p. 52-90.

10. **STOICA, Ion.** Criza în sistemele infodocumentare: sensuri și semnificații contemporane. Constanța: Ex Ponto, 2001, p. 74-101.

11. **THORHAUGE, J.; LARSEN, G.; THUN, H.-P.** et al. (ed.) *Bibliotecile publice și societatea informației*. București: Asociația Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România, 1998.

12. **WATSON, Malcolm W.** (ed.) *Managementul informației și al bibliotecilor în pragul mileniului III*. București: Asociația Bibliotecarilor din Învățământ-România, 2004. 215 p.

Servicii de referințe prin e-mail în Biblioteca Centrală Universitară din București

Corina Dovîncă

Autoarea

Corina Dovîncă este bibliotecar în cadrul Serviciului de Referințe al BCU București.

E-mail:

corinadovanca@yahoo.com

Dezvoltarea și diversificarea serviciilor furnizate utilizatorilor în Biblioteca Centrală Universitară din București, după 1989, a cunoscut două perioade distincte: perioada 1990 - noiembrie 2001, când instituția a trebuit să facă față limitărilor impuse de spațiile în care a funcționat temporar, și perioada de după noiembrie 2001, când a fost dat în folosință noul sediu al Unității Centrale.

Între anii 1990-1998, deși nu a existat în organigrama instituției un compartament de referințe, câteva din funcțiile specifice au fost îndeplinite, într-o măsură mai mică sau mai mare, de alte compartamente ale bibliotecii. Astfel, secția *Organizarea Cataloagelor* a Serviciului Catalogare - Clasificare s-a ocupat de îndrumarea și asistența utilizatorilor în folosirea instrumentelor de informare disponibile în Sala Cataloagelor (cataloagele tradiționale și catalogul online al BCU, baza de date „Agenda legislativă”, bazele de date comerciale la care biblioteca era abonată, posturile de lucru cu acces Internet) și, într-o mai mică măsură, de răspunsul la cererile complexe de informare ale utilizatorilor și de redactarea unor materiale documentare. Funcția de informare bibliografică retrospectivă, cu un pronunțat caracter științific, a fost îndeplinită de *Serviciul Bibliografic*, cel care a pus bazele teoretice pentru constituirea viitorului compartament de referințe al bibliotecii, prin redactarea seriei de „*Sinteze documentare*”.

Biroul de Referințe și-a în-

ceput activitatea în calitate de compartament distinct al Bibliotecii Centrale Universitare din București în luna septembrie a anului 1998, prin desprinderea secției *Organizarea Cataloagelor* din cadrul Serviciului de Catalogare-Indexare. Odată cu înființarea Biroului, s-a trecut, de la o atitudine, în general pasivă, la una activă, de mai mare implicare în satisfacerea necesităților informaționale ale utilizatorilor, prin creșterea gradului de complexitate și diversificare a serviciilor furnizate. Astfel, pe lângă satisfacerea cererilor cu un grad redus de dificultate, au fost puse bazele furnizării de răspunsuri la solicitările complexe de referințe.

O altă direcție importantă urmărită de Biroul de Referințe a fost aceea de implementare și dezvoltare a unor servicii destinate publicului, care să exploateze facilitățile oferite de noile tehnologii ale informației. Furnizarea de servicii de referințe digitale - aflată în plină expansiune pe plan mondial - s-a impus ca necesitate, datorită folosirii tot mai intense a Internetului în România, precum și datorită avantajelor oferite de acest mediu, care permite bibliotecarilor să acorde o mai mare atenție unei categorii, în general, neglijate de structurile infodocumentare tradiționale, aceea a utilizatorilor aflați la distanță.

Între anii 1998-2001, Biroul de Referințe a funcționat într-o formulă de 4-6 bibliotecari; în luna septembrie 2001, în perspectiva inaugurării noului sediu al Unității Centrale, această structură s-a transfor-

■ Servicii de referințe prin e-mail în Biblioteca Centrală Universitară din București ■

mat în *Serviciul de Referințe*, căruia i-a fost alocat un număr de 15 bibliotecari.

În prezent, Serviciul de Referințe al BCU București, pe lângă serviciile specifice furnizate utilizatorilor, coordonează fluxul acestora în Unitatea Centrală, de la momentul eliberării permiselor de acces în bibliotecă, până la repartizarea locurilor în sălile de lectură. De asemenea, bibliotecarii din cadrul serviciului gestionează zona posturilor de lucru cu acces la Internet și zona posturilor de lucru destinate consultării catalogului online, îndrumând și ajutând utilizatorii acestora.

Furnizarea serviciilor de referințe prin e-mail, începută timid în anul 2000, datorită constrângerilor legate de spațiu, de dotări și de personal, menționate mai sus, a devenit o componentă cu adevărat importantă a activității Serviciului de Referințe, în anul 2001. Utilizatorii au posibilitatea de a transmite, prin intermediul poștei electronice, cereri de informare care corespund profilului informațional al colecțiilor, produselor și serviciilor specifice

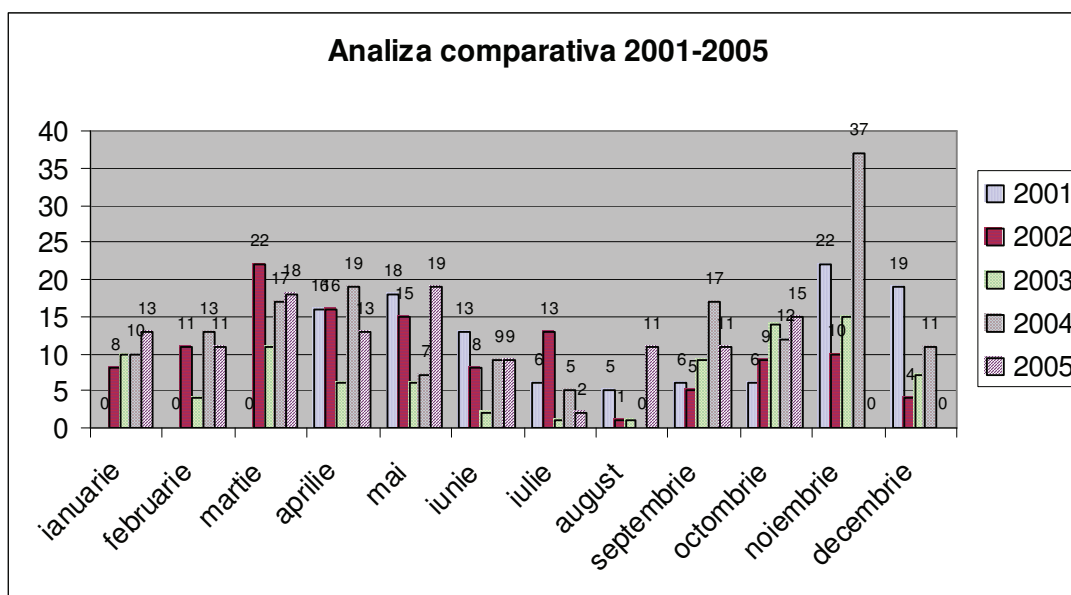
Bibliotecii Centrale Universitare din București. Mai mult, prin intermediul acestui serviciu, utilizatorii pot solicita, prin e-mail, liste de referințe bibliografice, pe diverse teme, care se regăsesc în colecțiile bibliotecii și chiar documente full-text, în limita admisă de legea copyright-ului (fragmente din articole sau din monografii, fotografii etc) scanate și stocate în format imagine.

Serviciile de referințe prin e-mail furnizate de bibliotecă sunt promovate atât prin distribuirea de fluturași, conținând date generale referitoare la acest serviciu, cât și prin pagina web a bibliotecii (<http://www.bcub.ro>), unde este pus la dispoziția utilizatorilor și un formular de cerere (http://www.bcub.ro/continut/servicii/referinte_email.php).

Unul dintre avantajele furnizării de servicii de referințe prin e-mail este acela că acestea oferă „posibilitatea de a înregistra tranzacțiile de referințe, permițând o mai bună analiză și evaluare a procesului, cu consecințe benefice asupra îmbunătățirii serviciilor oferite” (1), spre

deosebire de furnizarea de referințe rapide - activitate puțin spectaculoasă și greu de cuantificat. Astfel, în urma analizelor efectuate în perioada 2001-2005, s-a constatat că numărul solicitărilor de furnizare de referințe prin e-mail (REM) a crescut constant de la an la an (cu excepția anului 2003); de asemenea, în fiecare an, din perioada analizată, numărul REM-urilor a cunoscut o curbă ascendentă, de la începutul anului până în lunile de vară, crescând din nou, treptat, odată cu apropierea începerii anului universitar, și atingând un maxim în luna noiembrie (cu excepția anului 2002, când cele mai multe cereri au fost înregistrate în luna martie - vezi *Figura 1*). Beneficiarii acestui tip de referințe fiind în principal utilizatorii specifici ai bibliotecii, dinamica solicitărilor de referințe prin e-mail este strâns legată de dinamica anului universitar; astfel, în perioadele de presesiune și de sesiune, numărul de cereri de referințe prin e-mail înregistrează o creștere considerabilă.

Figura 1



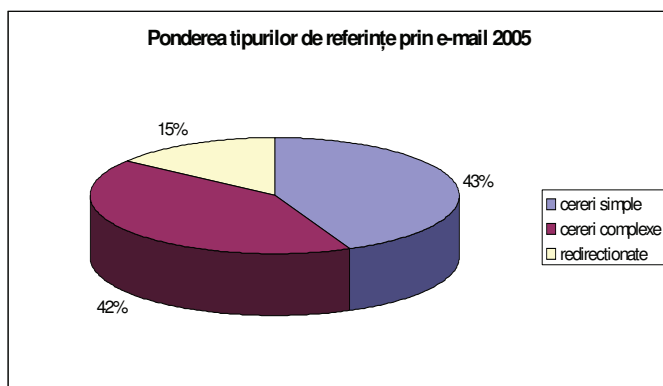
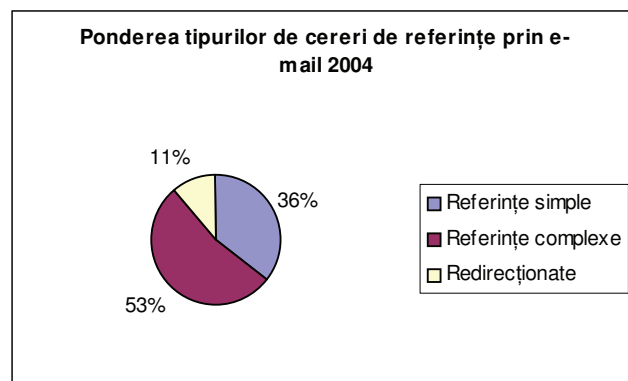
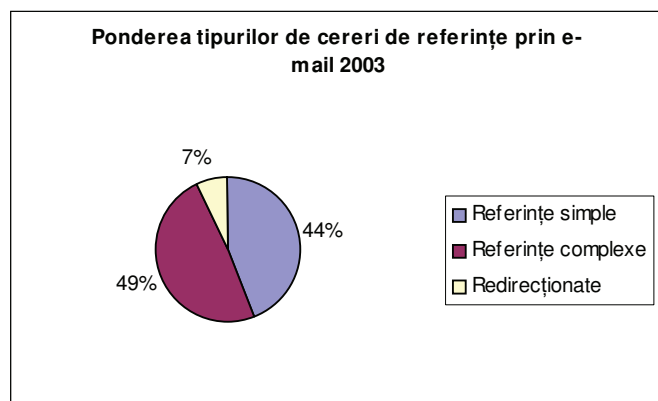
■ Servicii de referințe prin e-mail în Biblioteca Centrală Universitară din București ■

În perioada 2003-2005, numărul cererilor simple (CS) de referințe a fost aproximativ egal numărul cererilor complexe (CC) de referințe, iar cererile redirectionate (CR) au înregistrat o creștere constantă de la an

la an (2003 - CS 44%, CC 49%, CR 7%; 2004 - CS 36%, CC 53%, CR - 11%; 2005 - CS 43%, CC 42%, CR 15%), determinată de faptul că din ce în ce mai mulți utilizatori au transmis solicitări de informații

legate și de alte servicii furnizate de BCU București, cum sunt cele de împrumut interbibliotecar național și internațional sau organizarea unor cursuri de inițiere în biblioteconomie (vezi Figura 2).

Figura 2



■ Servicii de referințe prin e-mail în Biblioteca Centrală Universitară din București ■

Sunt considerate cereri de referințe simple acele cereri prin care se solicită informații referitoare la:

- complexul BCU București (structură, condițiile de acces, servicii oferite, precizări în legătură cu termenii și condițiile de alcătuire a bibliografiilor la cerere, solicitarea de fotocopii ale unor documente aflate în colecția bibliotecii, modalitatea de accesare a catalogului online al BCU București sau a bazelor de date, existența unor publicații în colecția bibliotecii);

- alte biblioteci și/sau centre de informare-documentare din țară;

- instituții de învățământ superior din România sau din străinătate etc.

Din categoria cererilor de referințe complexe fac parte:

- solicitările referitoare la *un anumit subiect* (ex.: naționalismul liberal în viziunea lui Y. Tamir (24 martie, 2005, N.D. - studentă, Univ. București); informații privind FMI (Fondul Monetar Internațional) - înființare, funcții, domenii de activitate s.a.m.d. (20 februarie 2005, V.C, student, Chișinău, Univ. de Stat din Republica Moldova); Halloween și Sfântul Valentin ca sărbători împrumutate - recomandarea câtorva titluri legate de cât de ușor sunt adoptate aceste sărbători la noi, ce rol are media în preluarea lor, despre comerțul cu suveniruri specifice ca modalitate de promovare etc. (T.D., studentă, Univ. București, 14 ianuarie 2005);

- *întrebările punctuale* (ex.: "În ce țări circulația se desfășoară pe partea stângă?

Care este organizația politică (organele politice și legislative) în Brazilia? Care e forma de guvernare în Bahreim? Care este al treilea calif? În ce țări se folosește moneda numită „Lira”? Istoria banjo-ului" (1 noiembrie, 2005, T.L., studentă, Univ. București).

Aceste delimitări au fost făcute ținând cont de timpul alocat căutării, de sursele consultate în vederea furnizării răspunsului, de gradul de profunzime al cercetării etc.

Deși Serviciul de Referințe din cadrul BCU București a avut un început timid, funcționând ca o secție hibrid, acesta a reușit să se impună în ultimii ani drept unul dintre principalele departamente ale bibliotecii.

Vorbind despre pericolul dispariției bibliotecilor în condițiile apariției și dezvoltării Internetului, Anne G. Lipow opinează că „bibliotecarii de referințe reprezintă însăși cheia supraviețuirii bibliotecilor. [...] În condițiile în care utilizatorii solicită ajutorul bibliotecarilor pentru căutările simple în catalogul bibliotecii, care reprezintă o colecție organizată de documente, gândiți-vă cât de critică este această nevoie acum, când utilizatorii sunt nevoiți să caute în cyberspațiu, într-o colecție nelimitată și de cele mai multe ori neclasificată de materiale" (2).

Apariția noilor tehnologii ale informației și comunicării, dezvoltarea și diversificarea surselor informaționale au condus la o schimbare fundamentală de optică în ceea ce privesc serviciile de bibliotecă.

Implementarea unor noi servicii, care să exploateze facilitățile oferite de mediul digital, a reprezentat și reprezintă un obiectiv important în procesul de dezvoltare al BCU București.

NOTE

1. **CORAVU, Robert.** Servicii de referințe prin e-mail. În: *Buletin ABIR*, an 11, nr. 1, 2000, p. 5

2. **LIPOW, Anne G.** *Serving the remote user: reference service in the digital environment.* <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm>

*Hermina G.B.
Anghelescu*

Autoarea

Dr. Hermina G.B. Anghelescu este conferențiar la Wayne State University, Detroit, Michigan, Library and Information Science Program.
E-mail: ag7662@wayne.edu

Preambul

La sfârșitul anului 2005 OCLC a dat publicității un raport intitulat *Cum sunt percepute bibliotecile și resursele informaționale* (1). Raportul este rezultatul unui sondaj de opinie condus în șase țări pe un eșantion de 3.000 de subiecți cu acces la Internet. Concluzia raportului este că bibliotecile trebuie să se restructureze substanțial, sau cel puțin trebuie să dezvolte și să pună în aplicare o strategie coerentă de marketing. Această concluzie rezultă din afirmația, deloc surprinzătoare a participanților, că, atunci când au nevoie de informație, prima resursă folosită este Internetul și nu biblioteca. Alte rezultate ale acestui studiu includ următoarele observații:

- Majoritatea consumatorilor de informație nu cunosc faptul că bibliotecile dețin informații/resurse în format electronic (baze de date, cărți și reviste online).

- Studenții reprezintă segmentul de populație care utilizează cel mai intens resursele de bibliotecă, atât în format tipărit cât și în format electronic.

- Consumatorii de informație preferă să lucreze independent și să nu apeleze la ajutorul bibliotecarului.

- Alte comentarii din partea respondenților se referă la aspectul fizic al bibliotecilor, care trebuie să fie: curate, luminoase, confortabile, încălzite, deschise la ore în concordanță cu necesitățile utilizatorilor, cu bibliotecari care să manifeste o atitudine prietenoasă și care să prezinte serviciile oferite.

Un alt raport, al firmei Outsell, Inc., o firmă specializa-

tă în cercetarea și evaluarea tendințelor din industria informației, raport ce vizează agențiile informaționale, menționează prognoza pentru 2006 (2). Outsell prognozează o creștere cu 17% a serviciilor de căutare, regăsire și diseminare a informației, în următorii trei ani. Google și Yahoo! se plasează în fruntea acestui domeniu. 69% dintre utilizatorii de informație preferă Google. Informația, în continuă schimbare și actualizare, circulă cu rapiditate, la nivel social între indivizi. Forumurile de comunicare bazate pe mediul electronic, între care listele de discuții, blog-urile, intraneturile au devenit modalități obișnuite de comunicare ce transcend granițele naționale. Cu toate acestea, bibliotecile nu și-au pierdut valoarea. Ele reprezintă resurse inepuizabile de informație, pusă la dispoziția utilizatorilor în mod gratuit.

În contextul societății informaționale, bibliotecile își schimbă misiunea: „Bibliotecile nu mai sunt arhive de carte veche; menirea lor este să direcționeze informația digitală către utilizator, în momentul în care acesta din urmă, are nevoie de ea. Bibliotecile transformă spațiul fizic pe care îl dețin în spații de colaborare la nivelul comunității punând accentul pe comunicare și schimb de informație, pe căutare și regăsire de informație” (3).

Un alt articol semnal, apărut în toamna anului 2005, este intitulat „Tata Google, Mama IM [Instant Messenger]: Confesiunile unui învățăcel al noii generații” (4). Una dintre opiniile exprimate de autoare este: „Nici nu-mi amintesc să fi par-

icipat la vreun eveniment pe care să nu-l fi programat prin e-mail. Folosesc Internetul pentru indiferent orice am nevoie: vreme, știri, mersul trenurilor... Cumpăr totul pe Internet: îmbrăcăminte, bilete de teatru, cărți...". Această opinie este tipică pentru tânăra generație care a pășit în mileniul trei: o persoană pentru care computerul, conectat la Internet, reprezintă o componentă vitală a existenței, o persoană care nu are nevoie de bani în buzunar pentru că face toate cumpărăturile și toate plățile (telefon, electricitate) on-line, cu ajutorul unei cărți de credit.

În contextul în care un număr tot mai mare de indivizi sunt online în căutare de informație și în contextul în care informația existentă online este în creștere exponențială, societatea își pune întrebarea: mai este nevoie de biblioteci și de bibliotecari? Răspunsul este DA! cu condiția ca bibliotecile și bibliotecarii să țină pasul cu modernitatea vremii. În caz contrar, bibliotecile vor deveni depozite de carte prăfuită, iar profesia de bibliotecar va deveni învechită. Bibliotecile și bibliotecarii trebuie să dovedească societății că sunt în continuare indispensabili.

Putem afirma ca SUA este țara bibliotecilor. În prezent, numărul acestora se ridică la 117.664, cifră ce include biblioteci din toate categoriile. ALA este cea mai mare asociație profesională din lume, cu un număr de 64.000 de membri. Și în SUA, ca în multe alte părți ale lumii, unele biblioteci se confruntă cu reduceri de buget. Alte biblioteci prosperă, adaugă

achiziții importante la colecțiile lor, își construiesc clădiri noi, uneori cu o arhitectură fantezistă, întru totul demnă de mileniul al treilea. Pregătirea bibliotecarilor se face în cadrul unui învățământ de biblioteconomie și știința informării bine structurat, care ține pasul cu cele mai recente realizări ale noilor tehnologii de informare și comunicare.

Învățământul de biblioteconomie și știința informării în America de Nord

Facultățile de biblioteconomie și știința informării (BSI) de pe continentul Nord American (SUA și Canada) sunt acreditate de asociația profesională a bibliotecarilor americani, American Library Association (ALA), printr-un departament specializat al acesteia, Comitetul pentru Acreditare (Committee on Accreditation) (5). Acest lucru se realizează în conformitate cu un set de standarde pentru acreditare (6).

Una dintre cerințele acestor standarde este necesitatea ca facultățile BSI să pregătească absolvenți capabili să lucreze în orice context informațional, de la o bibliotecă mică, cu 1-2 bibliotecari, până la o agenție informațională precum OCLC, cu sute de angajați. Pentru a forma un astfel de absolvent, cursul de referințe este obligatoriu în toate facultățile BSI acreditate de ALA. Acest curs are denumiri diferite, precum: acces la informație, surse de informare, referințe etc. Indiferent de nume însă, cursul acoperă noțiuni de bază similare:

- *Surse de referințe tipărite:* enciclopedii, dicționare, alma-

nahuri, bibliografii, anuare, manuale.

- *Surse de referințe online:* contrapartida electronică a resurselor de mai sus.

- *Resurse cu informație specifică în funcție de domeniu sau de specializare:* documente guvernamentale, oficiale, date statistice, informație medicală, juridică, geografică, de afaceri.

- *Baze de date comerciale:* baze de date specializate pe domenii (Agricola, PsychInfo, Historical Abstracts, Biological Abstracts etc) cât și baze de date cu acoperire largă (Lexis Nexis, OCLC, FirstSearch, Emerald, Ebsco, ProQuest etc), achiziționate de biblioteci atât individual, cât, mai ales, prin intermediul consorțiilor.

- *Internet:* surse de informare accesibile gratuit.

- *Strategii de căutare:* formularea întrebărilor cu ajutorul tezaurelor încorporate în bazele de date și folosind strategiile de căutare avansată oferite de sistemele de gestiune ale bazelor de date.

- *Evaluarea informației:* principii și metode de evaluare a informației regăsite.

- *Evaluarea și selecționarea surselor de referințe:* principii și strategii pentru selecția de materiale (tipărite și electronice) pentru dezvoltarea colecțiilor.

- *Interviul de referințe:* arta de a conduce o conversație cu utilizatorul, pentru a determina cât mai precis nevoia lui de informare. Acest aspect al serviciilor de referințe reprezintă punctul central. O bibliotecă poate avea cele mai valoroase resurse. Dacă bibliotecarul de referințe nu știe cum să afle de

ce are nevoie utilizatorul, aceste resurse pot rămâne nefolosite.

- *Referințe electronice*: interviul de referințe se poate face prin intermediul computerelor, sincron și/sau asincron. Se poate utiliza un pachet de programe specializat prin care bibliotecarul de referințe orientează navigarea pe web a utilizatorului și sugerează resurse electronice la orice oră din zi și din noapte, în orice zi a săptămânii.

- *Utilizatori de informație*: fiecare categorie de utilizatori are nevoie de informații specifice pe care le utilizează în mod diferit. Studiile privind utilizatorii îi ajută pe creatorii bazelor de date să structureze informația pentru a veni în întâmpinarea necesităților celor dintâi. Creatorii motoarelor de căutare tind să facă operațiunile de căutare și regăsire a informațiilor cât mai simple pentru persoanele nefamiliarizate cu exploatarea sistemelor automatizate de regăsire a informației în format electronic.

- *Familiarizarea utilizatorilor cu resursele informaționale*: bibliotecile oferă sesiuni de pregătire destinate utilizatorilor, în care bibliotecarii prezintă caracteristicile căutării în anumite baze de date sau modalități de realizare a căutărilor specifice pentru un anumit subiect. În egală măsură, bibliotecarii predau cursuri de utilizare a computerelor.

- *Îndrumarea lecturii*: bibliotecarii sunt la curent cu cele mai recente publicații pe care le recomandă cititorilor.

- *Evaluarea serviciilor de referințe*: activitatea și performanța la nivel de serviciu este analizată periodic în vederea

îmbunătățirii și diversificării acestuia.

- *Perfecționarea continuă a bibliotecarilor de referințe*: se realizează prin cursuri la care aceștia participă după ce au obținut masteratul în biblioteconomie și știința informării. La aceasta contribuie și participarea la activitatea asociațiilor profesionale la nivel local, național și internațional, precum și participarea la conferințe și manifestări cu caracter profesional.

- *Marketing*: promovarea serviciilor de referințe pentru atragerea unui număr cât mai mare de utilizatori.

- *Împrumut interbibliotecar*: acest serviciu este parte componentă a serviciului de referințe.

Toate cele menționate (la care se adaugă încă multe altele) se predau pe parcursul unui semestru (14 săptămâni, câte 3 ore pe săptămână). Indiferent de specializarea pe care o alege studentii, toți trebuie să urmeze acest curs, care le oferă noțiunile de bază ale activității de referințe. Cei care doresc să se specializeze în referințe pot alege cursuri opționale care aprofundează sursele de referințe în funcție de domeniu: științe sociale, științe umaniste, științe tehnice și inginerie, științe medicale, științe juridice, arte, business, documente oficiale și guvernamentale. Studenții au teme care îi ajută să aplice și să aprofundeze cunoștințele dobândite la curs. Pentru fiecare oră de curs ei trebuie să dedice aproximativ trei ore de studiu individual.

Chiar dacă absolvenții nu vor fi angajați ca bibliotecari de

referințe, este de așteptat ca să li se ceară să petreacă câteva ore pe săptămână la pupitrul de referințe, pentru a veni în contact direct cu utilizatorii bibliotecilor și cu nevoile lor de informare. Absolvenții care ajung în funcții manageriale, șef de serviciu și chiar director, vor petrece și ei, câteva ore la pupitrul de referințe, în același scop. Așadar, și bibliotecarii care lucrează în activitățile de clasificare, de catalogare și de completare-achiziție trebuie să vină în contact cu publicul și trebuie să facă față, cu competență și profesionalism, la serviciile oferite prin intermediul pupitrului de referințe. Acest lucru implică faptul că și acești bibliotecari trebuie să aibă cunoștințele actualizate la zi în ceea ce privește activitatea de referințe.

Competențele bibliotecarului de referințe

Bibliotecarul de referințe, astăzi, este un lucrător capabil să execute sarcini multiple și variate. Dincolo de atribuțiile tradiționale, precum acordarea de asistență pentru regăsirea informației dorite, verificarea de date bibliografice, compilarea de bibliografii este necesar ca bibliotecarii de referințe să fie la curent cu cele mai recente tehnologii, cu programele de aplicație pentru calculatoare recent apărute pe piață și, în funcție de tipul de bibliotecă în care lucrează, cu particularitățile domeniului respectiv.

Atribuțiile bibliotecarului de referințe, la început de mileniu, sunt mult mai diversificate. Vom enumera în cele ce urmează câteva din atribuțiile cu ca-

racter general, aplicabile indiferent de tipul de bibliotecă:

- *Găsirea de răspunsuri la întrebările de referințe*: întrebările pot fi simple sau complexe; resursele folosite sunt în funcție de întrebare, necesitatea utilizatorului și de materialele deținute de bibliotecă.

- *Cercetarea complexă*: întrebări complexe, care necesită consultarea mai multor resurse. Acest tip de cercetare necesită timp îndelungat și are loc cu precădere în mediul universitar și în bibliotecile specializate.

- *Verificarea bibliografică*: utilizatorii, care vin cu o informație incompletă, uneori chiar incorectă, au nevoie de ajutorul bibliotecarului de referințe pentru a localiza un document.

- *Construirea de pagini web*: este de așteptat ca orice bibliotecar să știe să construiască pagini web cu design adecvat, bine indexate.

- *Alfabetizarea informațională*: bibliotecarul de referințe predă cursuri de utilizare a computerului, a diverselor programe pentru computer, de utilizare a bazelor de date la care este abonată biblioteca, de regăsire a informațiilor specifice, accesibile în mod gratuit pe Internet.

- *Digitizarea de documente*: misiunea serviciului de referințe este asigurarea accesului la informație. Numeroase biblioteci sunt angrenate în programe de scanare de documente, scanare retrospectivă a colecțiilor unice pe care le dețin, precum ziarele și revistele locale. Numeroase articole din periodice sau capitole din cărți fac obiectul împrumutului interbibliotecar. Bibliotecarul le scanează și

le transmite electronic solicitantului.

- *Asistența pentru cercetare*: bibliotecarii sunt consultați pentru proiecte de cercetare mai ample (în bibliotecile universitare ei ajută studenții și profesorii în procesul de cercetare pe care aceștia îl întreprind pentru lucrările pe care le au de susținut la diverse conferințe; în bibliotecile publice ei îi ajută pe cercetători cu îndrumare bibliografică sau regăsire de documente; în școli ei îi ajută pe elevi să găsească material pentru mini-proiectele de cercetare cerute la diverse cursuri; în bibliotecile specializate bibliotecarii îi ajută pe cercetători cu regăsirea de documente necesare pentru temele lor de cercetare).

- *Redirecționarea*: în momentul în care biblioteca respectivă nu deține materialele/documentele/informațiile necesare, bibliotecarul de referințe îl îndrumă pe utilizator către o altă bibliotecă mai mare sau specializată și îl pune în contact cu bibliotecarul de referințe al acelei instituții.

- *Compilarea de bibliografii, abstracte, indexuri, traduceri*: este de așteptat ca bibliotecarii să elaboreze astfel de documente la cerere.

- *Cercetarea și publicarea*: bibliotecarii fac ei înșiși cercetare, scriu și publică pe diverse subiecte; prezintă lucrări la conferințe. Activitatea de cercetare este luată în considerare la evaluarea anuală și la avansarea în grad.

Concluzie

Am prezentat succint atribuțiile și competențele bibliote-

carului de referințe. Acesta este interfața, punctul de contact al publicului cu instituția bibliotecară. Pupitrul de referințe ocupă un loc central, atât din punct de vedere fizic - el este amplasat într-un loc vizibil, ușor de reperat - cât și din punct de vedere strategic - reprezentând activitatea primordială a oricărei biblioteci. După ani de practică bazată pe existența unui serviciu de referințe promovat prin prezența pupitrului de referințe în spațiul bibliotecii, observarea cu finețe a comportamentului utilizatorilor a condus la acțiuni ce au permis un acord mai fin al serviciilor furnizate către aceștia. În acest context, există și modelul de bibliotecă fără pupitrul de referințe. Organizarea bibliotecii ține cont, în acest caz, de principiul eliminării barierele dintre bibliotecar și utilizator. Se pleacă de la premisa că pupitrul poate fi perceput ca o barieră între utilizator și bibliotecar, iar organizarea fluxului utilizatorilor nu mai prevede intersecția cu un asemenea punct de servicii. În acest context, bibliotecarii se plimbă prin bibliotecă pentru a invita publicul să pună întrebări, lăsându-se abordați de cei ce au nevoie de ajutor. Aceasta nu înseamnă că bibliotecarul îl spionează pe utilizator, ci dimpotrivă, îl îmbrățește să-l abordeze. Modelul este preluat din domeniul comercial, unde în momentul în care intri într-un magazin, vânzătorul te întâmpină cu un zâmbet, urmat de un salut de bine ai venit ce se constituie în introducere la întrebarea *Cu ce vă pot fi de folos?* Aparent, această manieră de organizare, seamănă cu organizarea bibliotecilor din

România. Spun aparent deoarece, în bibliotecile nord-americe, bibliotecarii au înrădăcinate cunoștințele și practicile serviciului de referințe atât din perioada de formare de bază cât și din perioada de practică profesională ulterioară, cel mai adesea desfășurată în cadrul unei organizări bazată pe prezența pupitrului de referințe. În acest context ei sunt capabili să ofere serviciile de referințe indiferent de prezența sau absența unui punct concret dedicat concentrării acestui gen de solicitări. La aceasta se adaugă faptul că și utilizatorii cunosc, în mare parte și implicit, solicită informații de referințe bibliotecarilor, pe care-i întâlnesc oriunde în spațiul bibliotecii.

Putem avea cele mai bogate colecții din lume. Dacă în momentul în care utilizatorul pășește pragul bibliotecii nu este întâmpinat cu un salut de bun venit și cu un zâmbet îmbietor de la pupitrul de referințe, biblioteca a pierdut cel puțin un utilizator, dacă nu mai mulți - rudele și prietenii acestuia, care vor afla negreșit de experiența sa neplăcută trăită la bibliotecă.

Comportamentul, atitudinea și profesionalismul bibliotecarului de referințe constituie reclama bibliotecii. Dacă aveți o zi proastă (toți suntem oameni și avem zile bune și zile rele), schimbați tura cu un coleg. Nu vă arătați în fața publicului cu o mină mohorâtă și o față tristă. Dacă aveți de-a face cu un utilizator sâcâitor, mențineți-vă calmul și încercați să-l îndrumați cu răbdare. Păstrați un ton calm și o voce caldă în cele mai critice împrejurări. Nu vă ascundeți

după rafturi, nu stați cu capul aplecat uitându-vă în jos sau cu ochii fișii pe ecranul computerului când simțiți că un utilizator, în apropierea dumneavoastră, are nevoie de ajutor pentru a se descurca, ci abordați o atitudine radiantă ghidată printr-o privire îmbietoare, care să transmită mesajul:

„Deranjați-mă, întrebați-mă, sunt la dispoziția dumneavoastră!”

Motto-ul bibliotecarului de la pupitrul de referințe trebuie să fie: *Zâmbiți, vă rog!*

NOTE

1. *Perceptions of Libraries and Information Resources*, accesibil la www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm.

2. *Outsell Inc. Information Industry Outlook*, accesibil la http://www.outsellinc.com/outsell/press%20room/pr_release/pr2005091805_01.htm.

3. Idem.

4. Windham, Carie. Father Google, Mother IM: Confessions of a New Gen Learner, *Educause Review*, Sept/Oct 2005, accesibil la <http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm0552.pdf>.

5. În prezent sunt 55 facultăți de biblioteconomie și știința informării acreditate de ALA, în SUA și Canada. Standardele pentru acreditare se aplică uniform și imparțial, indiferent dacă facultatea are numai program de masterat sau program de masterat și doctorat și indiferent dacă facultatea este în SUA sau în Canada. O facultate poate obține acreditarea pentru o durată maximă de șapte ani, perioadă după care este reexaminată de comisia de acreditare.

6. Standardele pentru acreditare sunt revizuite periodic, pentru a reflecta cele mai recente performanțe din domeniul tehnologiilor de comunicare și informare. Cele mai recente standarde au fost adoptate în 2002 și sunt accesibile la <http://www.ala.org/ala/accreditation/accredstandards/index.htm>.

Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe

Angela Marcu

Autoarea

Angela Marcu este bibliotecar în cadrul Serviciului de cercetare bibliografică și documentare al Bibliotecii Centrale Universitare „Lucian Blaga” din Cluj.
E-mail: mangela@bcucluj.ro

Argument

Adeseori, teoretizările cu privire la noua identitate a bibliotecii în societatea “informațională” accentuează ideea că, foarte multă vreme, biblioteca a fost spațiul în care se acumula pasiv cărțile și documentele și se neglijau activitățile legate de furnizarea informațiilor. Este evident faptul că în lumea modernă, caracterizată printr-o evoluție accelerată a tehnicii de calcul și o creștere exponențială a numărului de documente, biblioteca trebuie să devină centru de informare capabil să ofere științei și cercetării un nou produs - *informația*. În efortul de a face față noilor provocări, biblioteca este pusă în situația de a se regândi pe sine, de a-și redefini misiunea și de a-și construi o nouă identitate pe măsura exigențelor impuse de dinamica socială. Din păcate, nu totdeauna aceste schimbări din lumea bibliotecii se întemeiază pe reevaluarea și potențarea valorilor perene ale trecutului, ignorându-se adesea efortul cu o îndelungată tradiție al bibliotecii de a organiza documentele și de a ușura regăsirea lor cu ajutorul cataloagelor, bibliografiilor, indicilor bibliografici sau serviciilor de referințe. În acest sens, lucrarea de față își propune să readucă în atenție un segment esențial al resurselor de informare - bibliografia generală națională, cu referire la publicațiile neperiodice - lucrări realizate pe parcursul a două secole și având o incontestabilă importanță în istoria bibliografiei românești.

Este bine cunoscut între specialiști faptul că serviciile de referințe, ca servicii care valorifică resursele informaționale, oriunde s-ar afla ele, constituie o verigă esențială în procesul de informare. Este la fel de evident faptul că eficiența acestor servicii depinde în mare măsură de buna cunoaștere a acestor resurse, atât a celor moderne cât și a celor tradiționale, între care Bibliografia Națională, ocupă

o poziție de prim ordin. Numai o clară evidență a bibliografiilor existente permite utilizarea lor eficientă, acest lucru fiind și mai evident în cazul Bibliografiei Naționale, ca bază a oricărei colecții de publicații de referințe. „Oftез când mă gândesc la bibliografiile noastre din două motive: o dată, pentru că sînt extrem de puține, și a doua oară pentru că sînt prea frecvent nesatisfăcătoare, fie lacunare, fie neactualizate [...] Din păcate, pe lîngă că sînt puține, bibliografiile nici nu ajung întotdeauna unde trebuie, adică în sălile sau în rafturile de referințe (alături de enciclopedii și dicționare) ale bibliotecilor universitare și județene” (1), spune criticul literar Ion Simuț într-un recent articol din *România literară*. A fost salutar gestul eminentilor bibliografi Ioachim Crăciun sau Barbu Theodorescu de a repertoria bibliografiile românești de până la jumătatea sec. 20. Activitatea lor nu a fost însă continuată prin lucrări de anvergură. Astăzi, o istorie completă a bibliografiei românești, ca și o Bibliografie a bibliografiilor românești, tipărituri și baze de date electronice, sunt deziderate care se cer împlinite. Există astăzi și în România, în special în bibliotecile universitare, colective de documentariști, care, ajutați de tehnicile moderne de bibliografiere, organizează un mare volum de informații. O evidență completă a acestor lucrări bibliografice ar permite o utilizare rațională și concertată a potențialului existent, iar o coordonare la nivel național ar fi în măsură să ofere cadrul pentru evitarea lucrărilor repetitive și a suprapunerilor de proiecte.

Bibliografia generală națională a publicațiilor neperiodice: scurtă caracterizare

Desemnând acele bibliografii ce semnalează documentele impri

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

mate pe teritoriul unei țări, *Bibliografiile generale naționale*, devin, cel puțin la modul teoretic, sursa cea mai cuprinzătoare de informare, înregistrând și sistematizând întreaga producție editorială a țării respective. Conceptul de *bibliografie generală națională* are la bază trei criterii fundamentale de departajare a lucrărilor bibliografice: locul de origine, limba și natura documentului semnalat. De aceea, cel mai adesea, acest termen se referă la documentele publicate pe teritoriul unei țări sau scrise în una sau mai multe limbi ale țării respective (2). Unele bibliografii naționale înregistrează și scrierile autorilor originari din acea țară apărute în alte țări, precum și publicațiile străine referitoare la acea țară (3).

Bibliografiile generale naționale propriu-zise pentru cărți și periodice, din toate domeniile cunoașterii, s-au realizat abia de la adoptarea legii depozitului legal. Pe baza depozitului legal, încep să apară, în multe din țările europene, în sec. al 19-lea bibliografiile generale mai complete. Notabile între bibliografiile retrospective românești, apărute în cursul secolului al 19-lea, sunt *Disertație despre tipografiile românești...* de Vasile Popp (1838) și *Annale Bibliografice Române* de Dimitrie Iarcu (1865).

O etapă decisivă în evoluția bibliografiei române se situează la sfârșitul secolului al 19-lea, când, la inițiativa și cu sprijinul susținut al Academiei Române, Ion Bianu elaborează și începe să pună în aplicare planul bibliografic din 1895. „Academia a hotărât în principiu - spunea Ion Bianu în *Planul* prezentat în ședința Academiei din 28 februarie 1895 - să dea subscribului ei Bibliotecar însărcinarea să facă o „bibliografie științifică asupra României din toate punctele de vedere”. Planul bibliografic din 1895, era de fapt un amplu plan al **bibliografiei naționale retrospective**

tive, care urma să cuprindă: bibliografia cărții românești din perioada veche (1508-1830), bibliografia retrospectivă din perioada modernă (de după 1830), bibliografia cărților străine referitoare la români, bibliografia periodicelor (a titlurilor și analitică a articolelor din periodice) și bibliografia manuscriselor și documentelor.

Roadele acestui Plan bibliografic, conceput să restituie o evidență cât mai completă a patrimoniului cultural național, sunt trei lucrări de importanță majoră în cultura română, realizate în cadrul Bibliotecii Academiei: *Bibliografia românească veche (1508-1830)*, ale cărei fascicule încep să apară din anul 1898, iar în volum din anul 1903, *Catalogul manuscriselor românești din colecțiile Bibliotecii Academiei*, editat comitent de Ion Bianu cu ajutorul colaboratorilor săi A. Petruș și O. Lugoșianu și lucrarea *Publicațiile periodice românești (Ziare, gazete, reviste): 1820-1930*, care începe să apară din anul 1913, primul volum fiind realizat de Nerva Hodoș și Al Sadi Ionescu. Rezultat al aceluiași plan bibliografic este și *Bibliografia românească modernă (1831-1918)* al cărei prim volum apare însă în anul 1984. Proiectul unei bibliografii retrospective analitice a articolelor din periodice se va realiza în 1966 prin lucrarea *Bibliografia Analitică a Periodicelor Românești* vol. 1,2 (1790-1858), lucrare apărută la Editura Academiei RSR.

O **bibliografie generală națională curentă** cu apariție neîntreruptă se va realiza la noi începând cu anul 1951, prin înființarea Camerei cărții, moment în care sarcina elaborării acestei lucrări i-a revenit Bibliotecii Centrale de Stat devenită Biblioteca Națională. Elaborarea Bibliografiei generale naționale a fost și la noi, legată de legea depozitului legal încă din anul 1865. Se poate deduce că exista la acea dată o Lege a depo-

zitului legal din *Precuvântarea* lui Dimitrie Iarcu la *Annale Bibliografice Române* (vezi mai jos), iar lucrările realizate înainte de 1951, în primul rând *Creșterea Colecțiilor*, dar și *Bibliografia Română* a lui Alessandru Degenmann sau *Revista bibliografică* editată de Nerva Hodoș, ca și celelalte lucrări descrise în prezenta lucrare sunt etape deloc neglijabile în cadrul *Bibliografiei naționale românești*. Rolul unei biblioteci naționale a fost îndeplinit, înainte de anii cincizeci, de Biblioteca Academiei, care se bucura chiar de avantajul legii depozitului legal, deși n-a avut obligația oficială a evidenței și înregistrării la zi a producției de carte din România (4). Datorită lui Ion Bianu și sprijinului susținut dat de Academia Română, s-a realizat, în cadrul Bibliotecii Academiei, *Creșterea Colecțiilor* pentru achizițiile dintre anii 1905-1942. Această publicație a fost continuată de *Caiet selectiv de informare*, lucrare editată de Biblioteca Academiei, cu sprijinul altor biblioteci. După 1952, în condițiile existenței unei bibliografii naționale curente, această lucrare va înregistra doar cartea străină intrată în Biblioteca Academiei.

Ca *Agenție Bibliografică Națională*, Biblioteca Națională elaborează *Bibliografia Națională* (5). Având rolul de a înregistra și sistematiza întreaga producție editorială din România, *Bibliografia Națională* devine astfel, cel puțin la modul teoretic, dar în mare măsură și prin realizările incontestabile, sursa cea mai completă de informare, în care, printre publicațiile editoriale din toate domeniile cunoașterii, se regăsesc, într-un capitol separat, bibliografiile, bazele de date sau indicii bibliografici. Realizând o evidență exhaustivă (în măsura în care o bibliografie poate fi exhaustivă) a documentelor secundare și terțiare, prin această secțiune se creează o bază de informații care oferă premisele

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

unei documentări științifice exacte și complete. Scopul bibliografiilor generale naționale este în primul rând acela de a crea o sursă de informare esențială, care, oglindind întreaga producție editorială a unei țări, are o utilitate practică evidentă nu doar în întregul proces de organizare a informației, dar și în documentarea științifică. Iată de ce, pentru cercetătorul din oricare domeniu, este extrem de important să aibă acces la aceste surse de informare.

Oprindu-se numai asupra publicațiilor neperiodice (6), lucrarea de față repertoriază și descrie în detaliu aceste documente, separându-le în trei grupe: bibliografii curente, bibliografii retrospective și bibliografii de bibliografii. Prin organizarea cronologică în cadrul

acestor grupe a lucrărilor bibliografice din componența Bibliografiei Naționale, se configurează tabloul unitar al evoluției acestui segment reprezentativ al bibliografiei românești. Cele două grafice din finalul lucrării încearcă să recomună o evidență a reprezentării în Bibliografia Națională a producției editoriale românești, în funcție de perioada de timp cuprinsă de fiecare lucrare în parte. Din această reprezentare grafică (vezi anexele 1 și 2) rezultă că, **pentru publicațiile neperiodice**, bibliografia curentă acoperă aproape integral perioada din 1880 și până în prezent, cu o scurtă întrerupere între anii 1947-1952, perioadă în care își încetase apariția *Bibliografia românească* ce apărea în revista *Orizont*, condusă de Perpessicius,

iar *Buletinul bibliografic al Camerei cărții* începea să apară în anul 1952. Baza bibliografiei generale curente o constituie, așadar, Bibliografia Națională, realizată în cadrul Bibliotecii Naționale, având seriile: *Cărți. Albe. Hărți. Note muzicale; Discuri. Casete; Teze de doctorat; Publicații oficiale; Lucrări apărute în străinătate (România, Documenta Romaniae)*.

Bibliografia românească retrospectivă a fost realizată aproape integral de Biblioteca Academiei Române prin cele două lucrări fundamentale: *Bibliografia Românească Veche* și *Bibliografia Românească Modernă*, aceste bibliografii înregistrând publicațiile neperiodice apărute în România în perioada 1500-1918.

Bibliografia generală națională - cu referire la publicații neperiodice Repertoriul principalelor lucrări

I. Bibliografii naționale curente

1. DEGENMANN, Alexandru. *Bibliografia română. Buletin mensual al librăriei generale din România și al librăriei române din streinătate*. București: Librăria Socec & Comp., 1879-1890.

Fascicule apărute: I(1879) - 11/12(1890)

Cota BCU Cluj: 279249

Note: Deși conceput în scop comercial acest buletin, care primea Diploma de onoare la Expoziția din Paris din 1889, este o publicație minuțios realizată și cu o înfățișare grafică îngrijită oferind o imagine elocventă nu doar a producției editoriale dar, în egală măsură, și a vieții culturale de sfârșit de secol 19.

Despre această bibliografie Emanoil Bucuța scria admirativ în *Buletinul cărții* (nr. 1, 1923, p. 10): „*Bibliografia română* nu dădea decât numai bibliografie fără nici un fel de text, afară de câteva anunțuri. Dar înșirarea de cărți era făcută cu pricepere. Nimic din datele obișnuite bibliografice nu lipsea, de la numele tipografiei și an până la greutatea în grame. Nici unul din buletinele care l-au urmat n-au mai putut să-l ajungă. Buletinul a ieșit în 1879, lunar și a tipărit 1.687 nume de cărți. În 1881, ajungând la 3150. Fiecare sfârșit de an aducea și îndoitul său indice alfabetic, pe nume de autori și titluri de cărți. [...] Anii 1882, 1883 și 1884 ies odată, în 29 de pagini, până la a 3452-a carte [...] Anii 1885, 1886 și 1887 ies iară la un loc. Lista cărților, între care sunt și cărți și broșuri, precum și cărți străine despre noi, urcă pînă la 3900. Anul 1888 e mai fericit. Buletinul apare din nou lunar. Înregistrarea cărților ajunge la 4769. Ultimul număr are data: Septemvrie și octomvrie 1889-1890, 4 pagini iar cifra cărților 5.038. Cea mai bună, cea mai stăruitoare publicație bibliografică pe care am avut-o încetase”.

Periodicitate: lunară

Aria de cuprindere: Înregistrează toate cărțile, indiferent de limbă, apărute în țară și cele în limba română sau “atingătoare” de România, apărute în străinătate. Prezintă sumarul principalelor reviste de cultură.

Structurare: Ordonează alfabetic titlurile publicațiilor, iar pentru primii doi ani există și un *Indice alfabetic* de nume. La sfârșitul fiecărui fascicul este inserat cuprinsul principalelor publicații periodice. Începând cu anul al III-lea cuprinde și un capitol pentru *Note muzicale*. Oferă date bibliografice complete, indicând inclusiv formatul și paginația.

2. HODOȘ, Nerva. *Revista bibliografică*. București, 1903-1904.

Volume apărute: I(1903) - II(1904)

Cota BCU Cluj: 450778

Note: Este prima revistă bibliografică alcătuită metodic și purtând marca distinctivă a autorului ei, unul dintre cei mai

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

mari bibliografii române.

Bibliografia publicată în *Revista bibliografică* este o continuare a *Creșterii colecțiilor* Bibliotecii Academiei ce apărea din 1886 în *Dezbateri*. Deși nu este completă, nu are un indice anual și uneori repetă aceeași carte, lucrarea oferă o bună evidență a producției culturale a epocii.

Merită menționat că revista este păstrată și în colecțiile Bibliotecii Publice din New York (Vezi: *National Bibliography. Romania*)

Periodicitate: la două luni

Aria de cuprindere: Materialul bibliografiat era organizat în două capitole: *Lista tuturor cărților apărute în România, a celor publicate de români în străinătate, precum și a celor străine privitoare la români* și ca un capitol separat *Scurte dări de seamă critice, despre publicațiunile mai importante*.

Baza de informații: Depozitul legal de la Biblioteca Academiei

Structurare: Organizare tematică iar în cadrul claselor tematice în ordinea alfabetică a numelui autorilor. Prenumele autorilor este pus în paranteză. Hodoș este cel care introduce primul descrierea completă a cărții în bibliografia românească (B. Th - Op cit. p. 120)

Pe coperta din spate este trecut sumarul revistelor, așa cum obișnuia să procedeze și Degenmann. Din cel de-al doilea număr al său revista mai cuprinde un capitol, *Dări de seamă*, unde lucrările mai importante sunt prezentate și sub formă de recenzii, semnate de Chr. D. Staicovici, Il. Chendi, N. Iorga și V. Pîrvan

3. *Creșterea colecțiilor (7) 1905-1942*. București: Institutul de arte grafice Carol Göbel; Librăriile Socer & Comp., C. Sfetea, Librăria națională; Editura Academiei Române, 1907-1944.

Lucrare realizată în cadrul Bibliotecii Academiei

Volume apărute: 1 (apărut în 1907) - 49/ 53 (apărut în 1944).

Cota BCU Cluj: BAL 5244 (vol. pe anii 1905-1919; 1933-1937); 513239 (1937); 513238 (1938-1942)

Note: Lucrarea este o publicație temeinică, marcată de interesul acordat de Academia Română, o oglindă a vieții culturale, sociale și economice a epocii și o bibliografie valoroasă cu o prezentare grafică extrem de îngrijită.

În *Raportul Comisiunii Bibliotecii către Academie*, prezentat în ședința de la 18 martie 1906 (Vol. 1 - pe anul 1905, p. 1) se făcea următoarea precizare: „Academia are o îndoită răspundere, de care trebuie tot mai mult să ținem seama: de a strânge în biblioteca ei toate rămășițele scăpate de nimicire din viața intelectuală scrisă a trecutului nostru, precum și toată producțiunea din zilele noastre; apoi obligațiunea de a folosi bine și a păstra în bună stare averea nemărginit de prețioasă, care astfel se adună an după an tot mai bogată în colecțiunile noastre”.

Deși înregistrează doar publicațiile intrate în colecțiile Bibliotecii Academiei această publicație intră în categoria bibliografiilor generale naționale întrucât Biblioteca Academiei, aflată la începutul secolului 20 sub conducerea lui Ion Bianu, dispunea de dreptul de depozit legal și, bucurându-se de sprijinul susținut al Academiei Române își propunea să tezurizeze întreg patrimoniul cultural național.

Vol. I apărea cu titlul *Creșterile colecțiilor în anul 1905* devenit ulterior *Creșterea colecțiilor în anul (anii)...*

Creșterea colecțiilor apărea din 1886 în *Dezbaterile Academiei*.

Numele autorilor este menționat doar sporadic în cuprinsul lucrării și doar pentru anumite capitole. O listă a autorilor lucrării oferă Barbu Theodorescu în *Istoria Bibliografiei Române*, București, 1972, p. 90, cu precizarea capitolelor de care s-au ocupat fiecare în parte. Conform acestei surse au colaborat la această lucrare: Ilarie Chendi, Remus Caracaș, Iuliu Tuducescu, Al Lapedatu, O Lugoșianu, Al. T. Dumitrescu, Const. Moisil, N. Zaharia, I. C. Băcilă, George Baiculescu, Gh. Nicolaiasa, Damian P. Bogdan, A. P. Todor. Au mai colaborat la alcătuirea lucrării: Olga Săvulescu, Gh. I. Georgescu, Suzana Dimitriu și Alexandru Elian.

Creșterea colecțiilor 1905-1942 continuă listele de cărți intrate în Biblioteca Academiei și publicate înainte în *Dezbaterile Academiei* și este continuată de *Creșterea Colecțiilor. Caiet selectiv de informare*, o publicație editată de Biblioteca Academiei, cu sprijinul altor biblioteci. *Creșterea colecțiilor*, vechea serie își întrerupsese apariția, cu o excepție între 1952-1956. În condițiile existenței unei bibliografii naționale curente, *Creșterea colecțiilor*, reapărută în 1956, și-a modificat conținutul. Ea va înregistra doar cartea străină intrată în Biblioteca Academiei. Din mai 1957 devine un catalog colectiv, înregistrând publicații și din alte biblioteci din rețeaua academică.

Periodicitate: Până în 1916 *Creșterile* au avut o apariție regulată: în 1905-1906 - anual; 1907-1915 - trimestrial.

În continuare volumele au apărut după cum urmează:

1916-1919 - apărut în 1929, redactat de G. Baiculescu

1933-1936 - apărut în 1942

1938-1942 - apărut în 1944 - cuprinde stampe, manuscrise, documente, numismatică; nu cuprinde cărți și periodice

Baza de informații: Se bazează pe colecțiile Bibliotecii Academiei: cărți, periodice, stampe, manuscrise, documente, numismatică

Structurare:

Începând cu volumul 9 pe anul 1908 există indice de autori.

Datele bibliografice: autor, titlu, localitate, an, format - pentru monografii; iar pentru periodice: titlu, volum, anul de apariție, fascicul, localitate și format.

Materialul este structurat după următoarea schema de clasificare, fixată de la primul volum și respectată, cu mici modificări de terminologie, în continuare: I. Bibliografie, bibliotecărie (modificată ulterior în „Știința bibliotecilor”), enciclopedie. II. Academice; III. Filologie; IV. Literatură; V. Arte; VI. Filosofie, științe sociale. VII. Pedagogie,

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

instrucție publică. VIII. Teologie, administrație bisericească. IX. Istorie și științe ajutoare; X. Geografie, etnografie; XI. Economie politică; XII. Industrie și comerț; XIII. Căi de comunicație, poștă, telegraf; XIV. Finanțe; XV. Statistică; XVI. Drept, legislație; XVII. Politică; XVIII. Administrație; XIX. Matematică, astronomie, calendare. XX. Științe naturale; XXI. Fizică, chimie; XXII. Medicină, igienă, veterinărie; XXIII. Armata; XXIV. Societăți; XXV. Diverse; XXVI. Reviste generale, enciclopedice; XXVII. Ziare politice; XXVIII. Foi volante. Pentru secțiunea colecțiilor speciale există capitolele: Manuscripte, Documente, Planuri de moșii, Litografii, Fotografii, Sigilii și medalii

4. ANESTIN, Victor. *Bibliografia română*. București: Editura librăriei Alcalay & Co., 1915-1916.
Volume apărute: I(1915) -II (1916)
Cota BCU Cluj: 486479 (BCU Cluj are: 1915: nr. 2-8; 1916: ian-iunie)
Note: Lucrarea este redactată de romancierul și memorialistul Victor Anestin (1875-1918) cu o bogată activitate publicistică fiind corector, reporter, redactor și secretar de redacție la diferite ziare bucureștene
Publicația era distribuită gratuit
Descriere după: an I, 1915, nr. 2
Baza de informații: Publicațiile editate de Editura librăriei Alcalay, una dintre cele mai mari edituri românești ale epocii
Structurare:
Date bibliografice extrem de sumare. Doar autor și titlu.
Materialul organizat tematic, după o schemă de clasificare care include toate domeniile. *Bibliografia română* este de fapt titlul revistei care include și o bibliografie de recomandare. Schema de organizare suferă mici schimbări de la un număr la altul. Are o rubrică specială pentru publicațiile periodice.
Revista publică numere speciale consacrate unei anumite segment de cititori. Spre exemplu nr. 6 din august 1915 este consacrat scrierilor didactice de curs primar urban și rural, propunându-și să facă astfel cunoscute cărțile care pot fi recomandate cu folos acestor școli. Aceste numere tematice nu mai cuprind o bibliografie a aparițiilor editoriale. Se prezintă pe scurt fiecare apariție editorială în parte. Revista mai inserează mici articole despre carte și lectură.
Nu cuprinde indici
5. BUCUȚA, Emanoil. *Buletinul cărții. Scos de „Centrala Cărții” de două ori pe lună*. București: Tiparul Cultura Națională, 1923-1924.
Volume apărute: I (apărut în 1923) - II (apărut în 1924)
Cota BCU Cluj: 279306
Note: Publicația poartă amprenta redactorului șef, poetul și prozatorul, cunoscutul om de cultură, Emanoil Bucuța (1887-1946).
În vol. 1, capitolul *Bibliografie* este inserat în paginile revistei iar începând cu anul 1924, *Bibliografia românească* devine publicație de sine stătătoare, care iese lunar ca supliment la *Buletinul cărții*. Lucrarea își propunea să fie și un buletin al creșterii colecțiilor Academiei Române și insera tabele cu date statistice privind aparițiile editoriale.
În *Studiu introductiv* la volumul Emanoil Bucuța. *Scrieri* (București: Minerva, 1971, p. VI), Perpessicius menționa contribuția esențială a lui Em. Bucuța la editarea acestei publicații: „Șef redactor la *Buletinul cărții*, i-a imprimat acel caracter științific, revoluționar, atât de puțin comun periodicelor de această specie, pe care-l aduce din riguroasa cultură germană” (8).
Baza de informații: Depozitul legal al Academiei Române
Structurare: Datele bibliografice complete: autor, titlu, editură, anul apariției, ediție, număr de pagini, format în cm., greutate în grame, preț.
Folosește sistemul zecimal de clasificare. „În scopul înlesnirii clasificării metodice, secțiunile au fost mărginite la un minimum. Clasificarea a fost dusă numai până la zecimala care arată destul de precis subiectul tratat de unitatea bibliografică”. Schema de clasificare este inclusă la începutul fiecărui număr al suplimentului *Bibliografia românească*.
6. ADAMESCU, Gheorghe. *Bibliografia României. Buletin trimestrial al publicațiilor din România și din alte țări relative la România în anul 1928*. București: Editura Institutului de literatură, 1928.
Fascicule apărute: Nr. 1, 2, 3, 4 din anul 1928
Cota BCU Cluj: 279163
Note: Lucrarea impresionează prin temeinicia fundamentării teoretice, prin acribie și înalt profesionalism. „E, în genere, în lucrarea dlui Adamescu o bogată informație și un bun început, extrem de util, de sistematizare a unui vast material” menționa Georgescu-Tistu, N. (op. cit., p. 88-89) BCU Cluj are doar vol. I și se pare că apariția acestei publicații exemplar realizate este sistată după numai un an de apariție.
Periodicitate: trimestrial
Baza de informații: Colecțiile Bibliotecii Academiei, ale Bibliotecii Ateneului Român. iar pentru ca informația să fie completă se face un apel către toate editurile și tipografiile din țară pentru semnalarea noilor apariții (Vezi: *Prefața* la vol. 1). După cum rezultă, însă, din *Câteva lămuriri* la vol. 3, cele mai multe Case de editură și tipografii nu au răspuns apelului.
Aria de cuprindere: Așa după cum se arată în *Prefața* la primul număr Buletinul „e menit să conțină lista tuturor

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

publicațiilor din România și din alte țări privitoare la România, cum și pe cele tipărite de români afară din hotarele țării lor.”

Supliment A - tot din 1928 cuprinde bibliografia periodicelor din 1928. În *Precuvântare* la acest *Supliment* se atrage atenția cititorilor că el poate să aibă lipuri, izvoarele de informații fiind: „periodicele sosite ca trimiteri legale la Biblioteca Academiei, informațiile noastre personale pentru cele care se găsesc în vânzare în București; comunicările d-lui Em. Bucuța, directorul Muzeului Social din Ministerul Muncii.”

Structurare: Cuprinde indici cumulativi pentru întregul an 1928: *Indice sistematic al cuprinsului* cu date statistice privind împărțirea cărților după limba în care sunt scrise; *Tablă alfabetică a materiilor și chestiunilor* (cu toate că materialul bibliografiat este organizat conform clasificării zecimale); *Tablă alfabetică a autorilor cari au tipărit opere originale în România*; *Tablă alfabetică a traducătorilor*; *Tablou alfabetic al bibliotecilor și publicațiilor în serie*; *Tablou alfabetic al editorilor și Caselor de editură din 1928*; *Indice alfabetic al orașelor în cari s-au tipărit cărțile cuprinse în buletinele anului 1928, cu arătarea numărului de cărți în fiecare oraș*; *Tablou alfabetic al tipografiilor în cari s-au tipărit cărțile din cele 4 buletine trimestriale ale anului 1928*

Schema de clasificare este surprinzătoare prin modernitate și caracterul practic, aplicativ, fiind alcătuită din cuvinte cheie ca de exemplu *Agricultură, Bibliografie, Geografie* dar și *Căsătorii, Dans, Feminism, Fascism* etc.) 3) după orașele în care apar, 4) după vechime.

Clasificarea cărților adoptă sistemul zecimal „întocmit de Biuroul internațional bibliografic din Bruxelles și adoptat și la noi de Academia Română, Fundația Universitară „Carol I”, Institutul economic, Biblioteca Ateneului Român, etc.” (*Prefață* la nr. 1, 1928)

7. MUȘLEA, Ion. *Buletin bibliografic*. Societatea de mâine, 1929-1931.

Cota BCU Cluj: 279802

Note: A apărut în *Societatea de mâine*, revista care a apărut la Cluj între 1924-1945 sub conducerea lui Ion Clopoșel. O notă din nr. 1-2 din 1929 prezintă succint împrejurările în care apare acest buletin bibliografic menit să suplinească lipsa unei „publicații periodice săptămânale sau lunare de bibliografie românească”.

Baza de informații: Nu-și propune să înregistreze toate publicațiile intrate în Biblioteca Universitară operând o selecție: „Deoarece lipsa de spațiu ne împiedică să publicăm toate tipăriturile românești cari intră la Biblioteca Univ. Cluj, trebuie să ne mulțumim, ca și pînă acum - oricât de arbitrar ar fi criteriul nostru - să indicăm numai publicațiile mai însemnate.” (nr. 1-2, 1930)

Nu înregistrează publicațiile periodice.

Structurare: Este sistematizată după CZU. Descrierea bibliografică respectă riguros normele internaționale și consemnează inclusiv formatul și prețul publicațiilor. Materialul este clasat după sistemul zecimal dar „fără a intra în amănunte” [...] „Ne-a oprit atât teama de a abuza de ospitalitatea revistei, cât și cealaltă de a nu complica lucrurile” scria I. Mușlea într-o notă ce precede prima parte a lucrării, publicată în *Societatea de mâine*, VI, nr. 1-2, 1929, p. 23) Că lucrarea este gândită sub aspectul utilității practice o dovedește în plus și consemnarea numărului de inventar al cărților de la BCU Cluj pentru a putea fi consultate „înainte de catalogarea și numerotarea lor”. Mai târziu, începând cu anul al 2-lea de apariție, în 1930, se renunță la „notările după sistemul zecimal, ele fiind prea complicate și nițel rebarbative pentru majoritatea publicului nostru” (Nota la nr. 1-2, 1930)

8. *Buletinul cărții românești*. București: Cartea românească, 1929-1945.

Volume apărute: 1 (apărut în 1929) - 17 (apărut în 1945)

Cota BCU Cluj: 279299

Note: O publicație care a apărut mai bine de cincisprezece ani iar pentru perioada 1942-1944 este singura noastră bibliografie curentă întrucât *Creșterea colecțiilor* își încetase apariția oprindu-se la anul 1942 iar *Bibliografia românească* apărută în revista *Orizont* începe să apară abia începând cu anul 1944

Periodicitate: lunar

Descriere după: An 1, 1929, nr. 1-2

Baza de informații: Cărți și periodice apărute în România.

În *Cuvînt înainte* la primul număr din 1929 se face apel la toți editorii sau patronii de tipografie din țară să trimită câte un exemplar din tot ce apare. Librarii din toată țara sunt rugați să trimită pe adresa redacției semnalări exacte despre noile apariții. Rezultă că buletinul înregistra și cărți care nu erau văzute de autorii buletinului.

Structurare: Organizarea materialului, conform unei scheme de clasificare tematică dar are și capitol de *Reviste. Periodice* ca și *Romane originale* și *Romane traduse*.

Datele bibliografice: autor, titlu, editura, an de apariție.

Are o rubrică dedicată evenimentelor de actualitate din viața culturală și cuprinde în fiecare număr prezentarea pe scurt a unei personalități din domeniul cultural, cumulându-se, în decursul anilor de apariție, un adevărat dicționar biografic.

Inserează și un *Indice de autori*.

9. *Bibliografia românească*. Orizont, 1944-1947.

Cota BCU Cluj: P 1840/2; 486862

Note: Rubrica *Bibliografia românească* apare cu acest titlu numai în primele numere din 1945 ale revistei *Orizont* (condusă de D. Panaitescu-Perpessicius) în nr. 6, 8, 13, 16. Cu începere din 1945, nr. 18, rubrica destinată bibliografiei își schimbă titlul în *Buletin bibliografic*, apărând sub acest titlu până în martie 1947. Începând cu an III, nr. 6 din 1947,

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

odată cu schimbarea titlului revistei (în *Revista literară*) se modifică și titlul rubricii bibliografice, devenind *Bibliografie* până la sfârșitul anului 1947, când revista își încetează apariția.

În cei trei ani de apariție buletinul a apărut aproape în fiecare din fasciculele revistei *Orizont*, înregistrând cărțile, albumele, hărțile și broșurile editate.

Materialul era dispus în 16 grupe de materii, organizate în ordinea alfabetică a primului cuvânt. Publicațiile au o descriere extinsă: titlul, subtitlul, locul de apariție, editura sau tipografia, anul de apariție, numărul de pagini, ilustrații, portrete, colecția (antetitlul). Bibliografia nu este exhaustivă, nefiind elaborată pe baza exemplarelor din Depozitul legal, ci pe baza contribuției benevole. Are multe inconsecvențe în descrierea publicațiilor și în prezentarea elementelor bibliografice. (Corneliu Dima-Drăgan, lucr. cit., p. 77-83)

10. Biblioteca Națională a României. *Bibliografia națională română. Cărți. Albume. Hărți*. București: Editura Bibliotecii Naționale, 1952- .

Volume apărute: I (apărut în 1952) - continuă

ISSN: 1220-5842

Cota BCU Cluj: 453174; 453183; 495927

Note: Este lucrarea bibliografică de cea mai mare amploare și importanță în ansamblul bibliografiei românești curente, înregistrând în cele 24 de fascicule pe an, întreaga producție editorială de carte, albume și hărți, din România cu începere din 1952 și până în prezent

Schimbări de titlu în cursul apariției:

Buletinul bibliografic al Camerei cărții din RPR- 1952 elaborat sub egida Camerei Cărții din R.P.R. Direcția Generală a Presei și Tipăriturilor de pe lângă Consiliul de Miniștri

Buletinul bibliografic al Camerei cărții din R. P. R. Cărți, albume, plicuri, pliante - 1953

Buletinul bibliografic al cărții. Seria A, Cărți, broșuri, albume, hărți, plicuri, pliante, note muzicale - 1954 / 1956 (începând cu nr. 13 - 1954) Din octombrie 1956 editarea Buletinului intră în atribuția Bibliotecii Centrale de Stat

Bibliografia R. P. R. (R. S. R. începând cu nr. 16 (1965). Cărți, albume, hărți, note muzicale 1957/1989

Bibliografia României - 1990/1991

Bibliografia Națională Română. Cărți. Albume. Hărți : 1992 / continuă

Începând cu numărul 7-8 din 1952, *Buletinul* este însoțit de o prefață și înregistrările sunt numerotate. Se specifică în prefață că numărul de ordine va servi la întocmirea unui indice alfabetic, care se va tipări ulterior. Începând cu anul 1954 *Buletinul* cuprindea (aproape în fiecare număr și un Indice al numelor proprii de persoane și al titlurilor de lucrări

Periodicitate: bilunar

Descriere după: An LIII, 2004, nr. 1

Baza de informații: Se referă la totalitatea aparițiilor editoriale din România. Cărți, albume, hărți. Se operează deci exclusiv cu criteriul teritorial, indiferent de limba în care sunt scrise publicațiile. Într-un articol din *Biblioteca* din 1994 se face precizarea că baza de informații s-a extins începând cu anul 1993 fiind incluse nu doar publicațiile din Depozitul legal al Bibliotecii Naționale dar și "pe cele sosite pe alte căi (prin colectura bibliotecilor sau direct de la edituri)". (Mircea Ștefancu, lucr. cit.).

Structurare: Începând cu nr. 7-8 pe 1952 este inclusă la sfârșit o tablă de materii, materialul bibliografiat fiind organizat conform unei scheme de clasificare bazată pe aceea folosită de *Knijnaja letopis', publicație a Camerei Unionale a Cărții din URSS*.

O etapă distinctă în evoluția publicației se începe cu an 6, nr. 1, 1957 când se includ și „tipărituri omise sau bibliografiate sporadic ca disertații, fișe de inovații, programe teatrale festive și comemorative”. Începând cu acest an materialul bibliografiat este organizat după o schemă mai completă iar descrierea bibliografică include și datele privind tipografia, tirajul, formatul și prețul. Se dau la fiecare înregistrare și indicii de clasificare zecimală.

Începând cu nr. 1 din 1971, materialul este clasificat conform CZU, ordonarea elementelor din descrierea bibliografică a fiecărei lucrări este identică cu ordonarea elementelor din descrierea bibliografică de pe fișa de catalog (vezi prefața la an 10, 1971, nr. 1).

An 2, 1953, nr. 3, p. 37 cuprinde un *Index alfabetic cu numele proprii de persoane care figurează în anul 1952*. Trimestrial se realizează indici cumulativ de autori și materii. În prezent cuprinde: *Index de nume, Index de titluri, Index de edituri*

Folosește descrierea ISBD, din 1983.

11. *Bibliografia națională română. Note muzicale. Discuri. Casete*. București: Tipografia Bibliotecii Centrale de Stat, 1968- .

Lucrare realizată în cadrul Bibliotecii Naționale a României

Volume apărute: I (apărut în 1968) - continuă

Cota BCU Cluj: 495466; 495929

Note: Această serie a Bibliografiei Naționale, care apare începând cu anul 1968, cuprinde două părți: note muzicale și discuri. Prima parte a lucrării, cea consacrată notelor muzicale, continuă seria *Cărți, albume, hărți, note muzicale*, care apare din 1954, iar a doua parte înregistrează, începând cu 1968, pentru prima dată în bibliografia națională, diferitele

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

categorii de discuri, intrate în evidența Bibliotecii Naționale.

Titluri anterioare:

Bibliografia Republicii Socialiste România. Note muzicale. Discuri: 1968-1989

Bibliografia României. Note muzicale. Discuri. Casete: 1990-1993

Bibliografia Națională Română. Note muzicale. Discuri. Casete: începând cu 1994 - continuă

Periodicitate: la trei luni

Descriere după: An 35, 2002, nr. 1

Baza de informații: O bibliografie de evidență și înregistrare tematică a notelor și discurilor și ulterior a casetelor și compact discurilor, intrate în Depozitul legal al Bibliotecii Naționale a României (fostă Biblioteca Centrală de Stat (BCS). Pentru partea I (note muzicale) sunt luate în evidență atât lucrările tipărite cât și cele multiplicare cu alte mijloace tehnice, înregistrate în Depozitul legal al BCS

Structurare: Notele muzicale sunt orânduite pe subdomeniile specifice domeniului muzical, după o schemă care se modifică în timp, pe parcursul apariției. Notele muzicale aparținând unui singur domeniu, sunt orânduite în grupe tematice, corespunzând tuturor genurilor muzicale: muzică simfonică, de cameră, de operă, și operetă, ușoară, populară, jazz etc.

Descrierea notelor muzicale respectă principiile generale de catalogare, evidențiind: autor, titlu, subtitlu, date de apariție, și cantitative

Discurile reprezentând înregistrări sonore, de muzică, de teatru, cursuri de limbi străine, recitări sau lecturi artistice, conferințe sau sonorizări anexe la diferite tipuri de publicații, sunt orânduite în grupe și subgrupe tematice, potrivit domeniilor de cunoștințe, o schemă de clasificare, care suferă schimbări în timp.

Descrierea discurilor respectă principiile generale de catalogare aplicate publicațiilor, dând în plus informații asupra interpreților și a datelor tehnice proprii discurilor.

Cuprinde: *Index alfabetic al numelor de persoane (compozitori, textieri, prefațatori, interpreți, dirijori, prezentatori etc.) și Index de titluri*

12. **Bibliografia națională română. Publicații oficiale. Serie analitică.** București: Editura Bibliotecii Naționale, 1992-1999

Lucrare realizată în cadrul Bibliotecii Naționale a României

Volume apărute: I (apărut în 1992) - VIII (apărut în 1999)

ISSN: 1221-1826

Cota BCU Cluj: 496573

Note: Titlu anterior: **Bibliografia României. Publicații oficiale.** 1992, nr. 1-2

Bibliografia României. Documente oficiale - începând cu 1996, nr. 2

Cuvântul înainte semnat Marius Dobrescu și Elena Sfrangeu (An I, nr. 1, p. 3) precizează că apariția acestei publicații semnifică nu numai alinierea României la standardele internaționale, ci și suplینirea unei nevoi acute de informație în acest domeniu.

Preia modelul folosit în elaborarea *Bibliographie de la France. Publications officielles* „Principala problemă ridicată de redactarea acestei serii a fost definirea noțiunii de *publicație oficială*. În concepția acestei lucrări, o publicație oficială este orice document tipărit, emis de o instituție a autorității de stat, fie ea legislativă, executivă sau judiciară, fie științifică sau culturală” (Vezi: Mircea Ștefan - lucr. cit.)

Periodicitate: bianual

Descriere după: An II, 1993, nr. 2 (S-a optat pentru descrierea acestui număr pentru uniformitatea titlului cu celelalte serii ale *Bibliografiei Naționale Române*)

Baza de informații: Bibliografie curentă. Își propune să înregistreze producția editorială națională de documente oficiale.

Structurare: Structurat după instituțiile care au emis documentele și în ordinea alfabetică a titlurilor acestor documente.

Indici: *Titluri; Titluri sursă; Subiecte; Nume de persoane*

13. **Bibliografia națională română. Teze de doctorat.** București: Editura Bibliotecii Naționale, 1995- .

Lucrare realizată în cadrul Bibliotecii Naționale a României

Volume apărute: I (apărut în 1995) - continuă

ISSN: 1223-7485

Cota BCU Cluj: 496600; 901418

Note: O lucrare importantă pentru cercetarea științifică românească, identificând activitatea de cercetare din România legată de obținerea titlului de doctor în științe.

Periodicitate: anual

Aria de cuprindere: Înregistrează tezele de doctorat apărute în România cu începere din anul 1993. Primul volum (1995) cuprinde teze de doctorat apărute în 1993 și 1994

Baza de informații: Realizată pe baza publicațiilor din Depozitul legal al Bibliotecii Naționale

Structurare: Structurarea lucrării conform CZU, iar în cadrul fiecărei clase ordonarea este alfabetică. Cuprinde: *Index de nume, Index de titluri, Indexul instituțiilor de învățământ superior*. Unele volume cuprind și *Indice de edituri*. Include și un tabel prescurtat de indici CZU

Descrierile bibliografice respectă normele ISBD(M) în vigoare, incluzând următoarele elemente: Nr. crt. - Titlu: informații la titlu/Numele doctorandului; Numele conducătorului științific. - Locul de publicare: Numele unității de învățământ superior, Anul publicării. Paginație: ilustrații; format. Note (Antetitlul, Bibliografie, etc.) CZU

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

14. **Bibliografia națională română. Documenta Romaniae.** București: Editura Bibliotecii Naționale, 2002- .

Lucrare realizată în cadrul Bibliotecii Naționale a României

Volume apărute: An I (1990) cu titlul *Lucrări apărute în străinătate - continuă*

ISSN: 1221-4515 (*Lucrări apărute în străinătate*); 1453-0465 (*Românica*); 1583-3194 (*Documenta Romaniae*)

Cota BCU Cluj: 494908; 496625 (*BNR-Lucrări apărute în străinătate*); 496704; 496705 (*BNR-Românica și Documenta Romaniae*)

Note: Oferă una dintre foarte puținele evidențe pe care le avem referitor la publicațiile în limba română apărute în străinătate sau legate de România

Lucrarea se constituie ca un supliment la seria *Cărți, albume, hărți* (1990) care înregistrează ceea ce se tipărește în interiorul granițelor de stat. Dacă pentru celelalte serii ale *Bibliografiei Naționale Române* se aplică doar criteriul teritorial, pentru seria referitoare la lucrări apărute în străinătate devine operant și criteriul lingvistic și etnic. În prefața la An I, 1990 se arată că pe aceeași linie a completării criteriului teritorial cu cel etnic și lingvistic s-au realizat în cadrul Bibliotecii Centrale de Stat între anii 1965-1970, *Daco-Romanica* sau *Patriotica*, lucrări care înregistrau publicații apărute în străinătate. Iar la Biblioteca Academiei, lucrarea cercetătorului Nicolae Burghilea aflată în fișiere și descriind cărțile de după 1944 și oprindu-se aproape de 1980

Titluri anterioare:

Bibliografia Națională Română. Lucrări apărute în străinătate. Anul I (1990). A apărut în 1990 și cuprinde aparițiile editoriale ale anilor 1989 și 1990

Bibliografia Națională Română. Românica. Anul II-VI (1990-2000). An II cuprinde perioada 1990-5; Anul III - perioada 1996-1997 iar în continuare fiecare volum se referă doar la un singur an

Documenta Romaniae începe cu vol. VII (2001)

Periodicitate: anual

Descriere după: An VII (2001)

Baza de informații: Cărți, albume, hărți publicate în afara granițelor de stat actuale: în limba română; traduse din românește în alte limbi; scrise de autori de origine română direct într-o limbă străină; referitoare la români, România.

Surse care au stat la baza lucrării (menționate în prefața la *Bibliografia Națională Română. Românica*: An I, 1990): baza de date OCLC, *Books in print*, *Index Translationum*, o serie de bibliografii furnizate de biblioteci din străinătate precum și fondul de carte al Bibliotecii Naționale. În *Nota redacției* la vol. VII (2001) se menționează că la alcătuirea volumului au fost folosite următoarele surse: fondul de carte al Bibliotecii Naționale a României, fondul de carte al Ministerului Afacerilor Externe al României, Direcția Români de pretutindeni; baza de date OCLC, cataloagele on-line ale unui număr de douăzeci și cinci de biblioteci naționale din Europa și America de Nord; *Bibliografia națională spaniolă*; *Books in print* din Marea Britanie și Germania

Structurare: Organizare conform CZU. Catalogare conform ISBD(M)

Include Indici: *Nume de persoane*; *Titluri*; *Subiecte*; *Subject Index*.

Informații privind metodologia de lucru aplicată și istoricul lucrării se pot afla în: Argument la *Bibliografia Națională Română. Lucrări apărute în străinătate*. Anul I (1990) de Elena Sfrangeu; Prefață în *Bibliografia Națională Română. Românica*, An II, 1990-1995 de Emanuel Actarian; Nota redacției în *Bibliografia Națională Română. Documenta Romaniae*. An VII (2001)

II. Bibliografii naționale retrospective

15. POPP, Vasilie. *Disertație despre tipografiile românești în Transilvania și învecinatele țări de la începutul lor până la vremile noastre*. Sibiu: Gheorghie de Clozius, 1838. 100 p.

Cota BCU Cluj: 198106 (Exemplarul de la BCU Cluj nu conține prefață)

Text în chirilice.

Note: Perioada la care se referă începe cu anul 1550, dată la care se tipărea la Brașov "Katehisul lui Luter". Dacă I.

Mușlea, Gh. Cardaș, Ioachim Crăciun și Nerva Hodoș consideră *Disertația* lui Popp ca prima încercare de bibliografie generală a culturii române, în schimb Ion Bianu, Barbu Theodorescu și N. Georgescu Tistu formulează rezerve cu privire la această întâietate. Principala obiecție adusă fiind legată de descrierile bibliografice incomplete, (unele tipărituri figurează doar cu titlul). Așa cum rezultă din prefața lucrării, Popp a umblat prin toată țara pentru a strânge cărțile vechi.

„Doaozeci de ani sînt de cînd mă străduiesc în adunarea și orînduirea tipografiilor românești; pentru aceea prin călătoria mea prin Ungaria, Transilvania, Țara Românească, Moldavia și Bucovina, nu a rămas biserică, un preot sau dascălăș la care nu m-aș fi abătut și aș fi cercetat și întreat despre acest felu de cărți, din care se pot afla batăr urmele tipografiilor noastre”. Tot aici Popp își exprimă recunoștința pentru sprijinul dat de Cipariu în adunarea informațiilor.

Popp întocmește întâia schiță de bibliografie generală a culturii românești (B. Theodorescu, op. cit, ed. 1, p. 39)

Baza de informații: repertoriază tipografiile românești din țările române dar și din Ungaria, Austria și Rusia

Structurare: Nu cuprinde indici.

Descrieri bibliografice incomplete.

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

Materialul este organizat după următoarele capitole: Cap. 1: Despre începutul Tipografiilor în Evropa peste tot; Cap. 2: Despre începutul Tipografiilor în Transilvania peste tot; Cap. 3: Despre începutul Tipografiilor românești în Transilvania de osăbit. Brașov (Corona) în districtul Brașovului sau a Bîrsii. Cap. 4. Orăștia (Saxopolis) Oraș în Scaunul Orăștii. Cap. 5. Bălgrad (Alba Iulia, acum Alba Carolina). Oraș în Varmeghia (autorul explică într-o notă de subsol: Varmeghia înșămnează aciaia, ce în Țara Românească se zice Județ, în Moldova Ținut) Bălgradului de jos. Cap. 6. Sas Sebeș (Sabesium), oraș în Scaunul Sas-Șebeșului. Cap. 7. Sibiu (Cibinum). Oraș în Scaunul Sibiiului. Cap. 8. Cluj (Claudiopolis). Oraș în Varmeghia Clujului. Cap. 9. Blaj (Blasium, Balásfalva, Villa S. Blasii e orașul în Varmeghia Bălgradului de Sus. Cap. 10. Despre începutul tipografiilor în Țara românească peste tot. Cap. 11. Govora (Govora). Mănăstire în Județul Vulcea. Cap. 12. Tîrgoviște (Tergobistum). Oraș în Județul Domboviții. Cap. 13. București (Bucurestinum). Oraș de căpetenie în Județul Ilfovului. Cap. 14. Sneagov (Snagoba). Mănăstire în Județul Ilfovului. Cap. 16. Reamnic (Rîmnicium). Oraș în Banatul Craiovei, în Județul Vlcea. Cap. 17. Despre începutul tipografiilor în Moldova. Cap. 18. Iași (Jasii). Oraș de căpetenie în Ținutul Iașului. Cap. 19. Neamțul (Villa S. Germani). E sat și mănăstire în Ținutul Neamțului. Cap. 20. Despre Tipografiile românești în Provinciile învecinate. A. Rosia. Unev (Unievum). Oraș în Rosia. Cap. 21. Movilof (Movilovum). Oraș în Gubernia Movilovului. Cap. 22. Petroburg (Petropolis). Oraș și rezidenție în Gubernia Petroburgului. Cap. 23. Chișineu (Kisinovum). Oraș în Basarabia. Cap. 24. Ungaria. Sîmbăta mare (Tirnavia). Oraș în Varmeghia Pojonului. Cap. 25. Buda (Buda). Oraș de căpetenie în Varmeghia Peștii. Cap. 26. Temnișoară (Temesvarinum). Oraș în Varmeghia Temnișoarei. Cap. 27. Austria. Vienna (Vienna, Vindobona). Oraș de căpetenie în Austria de jos. Cap. 28. Bucovina. Rădăuț (Radoicinum). Oraș în Bucovina. Cap. 29. Cernoviț (Ciernovicium). Oraș în Ținutul Cernovițului) - Obs. În paranteze autorul a transliterat în alfabet latin numele localităților care găzduiau tipografiile.

16. IARCU, Dimitrie. *Annale Bibliografice Române. Repertoriu Chronologicu sau Catalogu generalu de cărțile române imprimate de la adoptarea imprimeriei, diumetate seculu XVI și până astăzi. 1550-1865 exclusiv.* Ediția 1. București: Imprimeria Statului, 1865. 120 p.

Cota BCU Cluj: 346352 (ed. din 1865) și 346340 (ed. din 1873)

Note: În ciuda unor neajunsuri și omisiuni, lucrarea a fost mult utilizată, fiind, pentru o anumită perioadă singura sursă bibliografică. Dovadă, nevoia unei noi ediții (Barbu Theodorescu, op. cit., p. 62). Oricum a doua ediție, din 1873, cu un titlu puțin schimbat: *Bibliografia cronologică romana sau Catalog general de cărțile române imprimate de la adoptarea Imprimeriei, diumetate secolu XVI și pana asta-di. 1550-1873* a fost publicată și cu scopul de a îndrepta erorile primei ediții și de a opera o aducere la zi a informației incluzând și cărțile apărute între 1865-1873. Față de prima ediție se mai adăuga și o a patra coloană pentru desemnarea locului unde se găsește fiecare exemplar din cărțile înregistrate. Iarcu menționează acest lucru în *Precuvîntarea* la ediția a doua. În realitate sînt extrem de rare situațiile în care există această a patra coloană. Criticată și la vremea ei, lucrarea lui Iarcu nu s-a bucurat de prea multă credibilitate nici ulterior. Barbu Theodorescu consideră că lucrarea lui Iarcu nu izbuteste să cunoască decât o mică parte din fondul real al publicațiilor, dă informații eronate, folosește trunchieri de titluri. Unele lucrări sunt datate greșit, iar altele sunt transcrise incorect fiindcă nu au fost văzute, neprecizându-se sursa. Spre exemplu Nerva Hodoș în planul pentru *Publicațiile periodice românești* (București; Leipzig, Viena: Librăriile Socec & Comp. și C. Sfetea; Otto Harrassowitz; Gerold & Comp., 1913) o menționa ca sursă care nu trebuie consultată iar Ioachim Crăciun (*Bibliografia la români*, București, 1928, p. 13) considera că numai în al treilea rînd urmează *Analele bibliografice române* de Dimitrie Iarcu, care „deși a utilizat lucrările celor doi antecesorii ai săi, totuși nu s-a putut ridica deasupra încercărilor acestora nici ca exactitate și nici ca pricepere științifică”.

Baza de informații: Nu precizează baza de informații, dar din *Precuvîntare* rezultă că a folosit fondul de publicații al Bibliotecii Statului. Argumentând că această lucrare este necesară deși unii ar putea crede că ea dublează catalogul Bibliotecii Statului, Iarcu aduce o precizare referitoare la Legea depozitului legal, în vigoare și la acea dată: „în acela (se referă la catalogul bibliotecii) trecîndu-se cărțile ce s-au dăruit de mai multe persoane, a ajuns a fi oă carte în mai multe esemplarie, unele și necomplete; altele lipsind de totu și de și s-au cumperatu după timpul din fondul destinat pentru acesta, totu nu s-au pututu complecta tote lacunele; să lăsăm că autorii și traducătorii n-au mai depus de la unu timpul încoa esemplarele cerute de lege, dintr-acestea și rezultă că numărul cărților din catalogul bibliotecii Statului e abia trecut peste 1000, cîndu în acesta e peste 3000, afară de cele fără dată cari suntu nu pucine”

Nr. înregistrări: nenumerate, dar în *Precuvîntare* se precizează că sunt peste 3000 de înregistrări

Structurare: Datele publicațiilor înregistrate au o organizare tabelară, pe coloane. În prima coloană se reprezintă prin cifre romane tipul publicației (I-opere originale; II- traduceri; III- ediții ulterioare; IV- broșuri, foi volante; V- calendare, almanahuri; VI- periodice; VII- litografii; note muzicale; VIII- hărți, tablouri, gravuri; IX- cărți didactice în limbi străine pentru români; X- scrieri în limbi străine, relative la români). În coloana a 2-a titlul în ordine alfabetică, în coloana a 3-a autorul, editorul sau traducătorul operei, în coloana a 4-a locul imprimării și în coloana a 5-a locul unde se găseau la data redactării lucrării. Lucrarea mai cuprinde ca anexă un tabel cu situația statistică privind tipăriturile, conform datei de apariție și tipului de document și un alt tabel referitor la *Cărțile din Biblioteca centrală a Statului*.

17. BIANU, Ioan; HODOȘ, Nerva. *Bibliografia românească veche 1508-1830*. 4 vol. Edițiunea Academiei Române . București: Stabilimentul Grafic J. V. Socec, 1903.

Vol. I (1508-1716) - apărut în 1903, 572 p. (pe fascicule lucrarea începe să apară în anul 1898)

Vol. II (1716-1808) - apărut în 1910, 571 p

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

Vol. III (1809-1830) - apărut în 1912-1936, 780 p

Vol. IV (Adaose și îndreptări) - apărut în 1944, 375 p.

Note: Este o lucrare bibliografică de o importanță majoră în cultura și bibliografia românească, rămasă fără egal la noi în cei 100 de ani, parcurși de la apariția ei, apreciată de N. Iorga drept „una din cele mai frumoase opere ale curentului european ce a învins deplin în știința noastră istorică”.

Autorii Vol. 1 și 2 : Ioan Bianu; Nerva Hodoș

Autorii Vol. 3: Ioan Bianu; Nerva Hodoș; Dan Simonescu

Autorii Vol. 4: Ioan Bianu; Dan Simonescu.

Aria de cuprindere: Încă de la început s-a adoptat principiul exhaustivității. „În publicațiunea de față se încearcă pentru întâia oară a se da o arătare completă despre tot ce se știe că s-a tipărit în țările românești sau de Români în alte țări până la 1830. Pe de altă parte, după cum arăta Ion Bianu în binecunoscutul Plan bibliografic, prezentat în ședința Academiei în februarie 1895, „Colecțiunile Bibliotecii Academiei Române sunt până acuma foarte bogate în cărți [...] dar fără îndoială multe lipsesc încă. De aceea me cred dator a arăta din capul locului, că, ori cât de bine și de conștiințos vor fi făcute aceste trei lucrări bibliografice, ele nu vor pute fi complete în prima redacțiune. Unei lucrări bibliografice serioase i se cere mai presus de toate exactitate, cea-ce nu se poate avea de cât înscriind într'înșina numai cărți pe cari bibliograful le-a avut sub ochi când a făcut descrierea lor. Lipsurile se vor pute îndeplini după publicare prin suplimente sau prin nouă edițiuni.

Baza de informații: Baza lucrării o constituie colecțiile Bibliotecii Academiei, care se constituia începând cu primele decenii ale secolului 20, ca depozitară a tezaurului național de carte și documente. Conducerea bibliotecii sprijinită susținut de Academia Română și de personalități de primă mărime ale culturii românești desfășoară o amplă campanie de strângere a cărților, documentelor, atestând tradițiile civilizației și culturii naționale. Biblioteca Academiei însă „era departe de a poseda întregul patrimoniu al vechii culturi românești, de aceea Hodoș s-a deplasat în țară și a cercetat cărțile marilor biblioteci” (B. Theodorescu, op. cit, ed. 2)

În prefață se menționează: „În publicațiunea de față se încearcă pentru întâia oară a se da o arătare completă despre tot ce se știe că s-a tipărit în țările românești sau de români în alte țări până la 1830” (p. V)

Nr. înregistrări: Vol. I - 176 + *Adaose și îndreptări*; Vol. 2 - 582; Vol. 3 - 722 + *Adaose*; Vol. 4: 489

Structurare: Materialul este organizat în ordine cronologică, după anul tipării. La sfârșitul fiecărui volum există o listă a lucrărilor incluse în bibliografie, organizată de asemenea cronologic, indicând pe scurt limba în care a fost scrisă publicația, locul publicării și numărul de pagini.

Cuprinde *Indice alfabetic* comun pentru nume și titluri, titlurile fiind tipărite cu litere cursive ca semn distinctiv față de ceilalți termeni ai indicelui

Lucrarea a apărut inițial pe fascicule în fiecare an din 1898 până în 1903. Primul fascicul al tomului 1 apărea în 1898 și cuprindea perioada 1508-1588. Introducerea la vol. 1, semnată de Ioan Bianu și Nerva Hodoș, este o privire retrospectivă asupra începuturilor bibliografiei românești cuprinzând și textul propunerii prezentate de Ion Bianu, bibliotecarul Academiei, în ședința din febr. 1895, în care era inclus și planul lucrării.

Sunt reproduse specimene de tipar facsimilate și câteva ornamente de cărți vechi, uneori în mărimea originalului. La sfârșitul fiecărui volum se dă o listă a paginilor, ornamentelor și gravurilor reproduse în facsimile, un tabel cronologic al cărților, cu indicația limbii în care au fost scrise, a localității unde au fost tipărite și a numărului de pagini, un indice alfabetic comun de nume proprii, de localități și de titluri.

Elementele descrierii: a. Titlul și descrierea bibliografică; b. Dedicățiile, prefețele și epilogurile se reproduc întregi, după următoarea regulă: cele în limbi străine (slavă, greacă) se dau în text original și traducerea în limba română, cele scrise în limba română, dinainte de 1600 se reproduc în caractere chirilice iar cele de după 1600 se reproduc în transcrierea exactă cu litere latine; c. Din fiecare carte, care este tipărită cu caractere deosebite de cele precedente și este un element nou în istoria tipografiei la români, se dau în facsimile specimene de tipar. La acest plan s-au mai adăugat următoarele elemente: la fiecare carte s-au menționat colecțiile în care se găsește; s-au enumerat edițiile ulterioare și s-au făcut trimiteri la principalele crestomații, care cuprind extrase din aceste cărți, menționându-se și referințele critice („s-au arătat lucrările mai însemnate cari s-au ocupat de ele sau de autorii lor”). În afară de specimenele de tipar facsimilate, s-au reprodus și câteva ornamente din cărțile vechi, de obicei în mărimea originalului.

În *Lămuriri*, (Vol. III, p. VIII), se precizează: „Indicele se deosebește cu totul de celele ale tomurilor I și II. Tomul de față, cuprinzând cărți dintr-o epocă mai nouă[...] folosirea [...] ar fi fost mai anevoioasă cu un indice general. Pentru acest motive am făcut un *indice analitic*, pentru nume onomastice, toponomastice și pentru titlurile cărților descrise. Când aceste nume sînt numai menționate am pus numai pagina, fără nici o indicație lămuritoare”.

18. ***Bibliografia românească modernă (1831-1918)***. 4 vol. București: Editura Științifică și Enciclopedică. Societatea de Științe Filologice din R. S. România, 1984.

Volume apărute: I (A-C) - apărut în 1984, 911 p.; II (D-K) - apărut în 1986, 896 p.; III (L-Q) - apărut în 1989, 1112 p.; Vol. IV (R-Z) - apărut în 1996, 871 p.

Cota BCU Cluj: Vol. I, II, III (614589); Vol. IV (3880/1997)

Note: Lucrarea realizată în cadrul Bibliotecii Academiei de un colectiv coordonat de Gabriel Ștrempel, este o sursă

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

importantă de informare în cultura românească și a fost concepută ca o continuare directă a repertoriului *Bibliografia românească veche, 1508-1830*. Coordonare bibliografică: Lucreția Angheluță, Liana Miculescu, Neonila Onofrei, Valeria Trifu. Autori: Lucreția Angheluță, Marilena Apostolescu, Rodica Fochi, Cornelia Gilorteanu, Grigore Goanță, Eva-Maria Marian, Liana Miculescu, Florența Sădeanu, Valeria Trifu, Neonila Onofrei, Tamara Teodorescu - cu unele variații în componența colectivelor de coordonare sau de autori ale celor patru volume

Lucrarea a primit din partea Academiei premiul *Nicolae Iorga* pe anul 1984 (Elena Sfrangeu. Op. cit.)

Baza de informații: Cuprinde operele autorilor români, indiferent de limba în care au fost scrise sau de locul unde au apărut (inclusiv traduceri în alte limbi), precum și toate cărțile apărute - integral sau parțial în limba română, indiferent de autor sau locul publicării. Au fost incluse și operele autorilor străini stabiliți temporar sau definitiv în România, care prin activitatea lor s-au integrat culturii românești. Baza de informații o constituie tezaurul de tipărituri al Bibliotecii Academiei și pentru completarea repertoriului au fost cercetate principalele biblioteci din București, Cluj-Napoca, Sibiu și Iași. Înregistrează și cărți cunoscute doar din diferite surse bibliografice și negăsite - pînă la data redactării finale - în bibliotecile românești. (*Introducere, p. IX*)

Nr. înregistrări: Vol. 1 (16083); Vol. 2 (14984); Vol. 3 (18707); Vol. 4 (23696)

Structurare: Materialul este organizat alfabetic după numele autorilor sau după titluri. S-a pus în vedetă titlul în următoarele situații: opere ai căror autori nu au fost identificați; volumele omagiale, culegerile și antologiile (în cazul în care nu este menționat antologatorul și au un titlu general; opere care sunt mai cunoscute după titlu decât după autorul lor).

Adnotarea nu este considerată obligatorie decât în cazul în care se cere o completare a descrierii (cu privire la autor, titlu, date editoriale sau la cuprins etc., când această completare nu s-a putut face în descriere)

Înregistrările sunt însoțite de cota corespunzătoare publicațiilor regăsite în colecțiile Bibliotecii Academiei și ale bibliotecilor care au colaborat.

Include: Lista bibliotecilor care au colaborat la completarea Bibliografiei; Lista publicațiilor consultate (Cărți și articole din periodice); Lista siglelor (Periodice); Lista autorilor-colectivitate. Nu cuprinde indici

19. **Carte veche** [resursă electronică]: cataloage. Iova, Mariana, coordonator. București: CIMEC (Institutul de Memorie Culturală), 2000.

ISBN: 973-85287-7-1

Cota BCU Cluj: Legal 2004 07025

Note: CD (format electronic) Programatori: Adriana Totoiescu, Dan Matei; catalogatori: Cristina Gheorghe, Ștefania Ștefan

În *Cuvânt înainte* se precizează: „Demersul nostru dorește să creeze o imagine clară și reală a ceea ce mai există acum în țară (respectiv titluri și număr de exemplare, în ce stare de conservare se află și ce particularități deosebite prezintă fiecare exemplar, care sunt deținătorii actuali). Indexul inițial respectă cronologia stabilită de Bibliografia românească veche la care se adaugă o serie de titluri descoperite ulterior și titluri tipărite în aceeași perioadă pe teritoriul Transilvaniei, nedescrise în BRV.”

Baza de informații: Descrierea s-a făcut după exemplare de la Biblioteca Academiei Române și Biblioteca Națională (aceasta constituind descrierea bibliografică generală, care presupune existența celor mai bine păstrate exemplare) la care se adaugă descrierile exemplarelor fișate de specialiști din țară, accentul punându-se în acest caz pe particularitățile exemplarului respectiv, pe consemnarea deținătorilor succesivi și a deținătorului actual

Nr. înregistrări: 154

Structurare: Materialul este organizat pe următoarele capitole: *Carte românească tipărită în secolul al XVI-lea; Carte românească tipărită în secolul al XVII-lea; Carte românească în colecții străine* iar, în cadrul acestor capitole, cărțile sunt aranjate în ordinea cronologică a apariției. Cuprinde: Index cronologic; Index de titluri uniforme; Index al deținătorilor de carte veche românească.

Descrierile catalografice respectă Standardul internațional de descriere bibliografică ISBD(A), adoptat în România și adaptat specificului cărții românești.

20. **Bibliografia românească veche: îmbogățită și actualizată**. Târgoviște; București: Complexul național Muzeal „Curtea Domnească”; CIMEC - Institutul de Memorie Culturală, 2004. 263 p.

Volume apărute: I (A-C)

ISBN: 973- 7930-08-8. Vol. I: 975-7930-09-6

Cota BCU Cluj: Legal 2005 02769

Note: Elaborată de colectivul bibliologic al Institutului de Memorie Culturală (CIMEC), cu contribuția specialiștilor în carte veche din România. Coordonare științifică: Mariana Iova; Dan Matei. Colectiv de redacție: Carmen Croitoru; Cristina Gologan (Gheorghe); Ștefania Cecilia Haraga (Ștefan)

Baza de informații: Are ca referință de bază titlurile conținute în BRV și în completările și corecțiile ulterioare la care se adaugă cercetări pe exemplare complete puse la dispoziție de marile colecții bucureștene sau pe fișele de descriere bibliografică, elaborate de cercetătorii din țară, tot după exemplare complete. Rezultatul a fost: noi identificări, completări și precizări referitoare la titlurile și edițiile realizate în perioada 1508-1830. În plus completează BRV cu lucrările în alte limbi, respectiv latină, maghiară, germană, publicate în Transilvania. (Mariana Iova. Notă asupra ediției, p. 5-7)

Nr. înregistrări: 323

Structurare: Descrierile catalografice respectă normele ISBD (A)

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

În premieră națională, descrierile sunt însoțite de vedete uniforme de titluri și de vedete uniforme stabilite pentru numele de persoane și colectivități, care au avut diferite responsabilități în crearea acestor valori
Ordonarea descrierilor este cea alfabetică și explicația opțiunii autorilor pentru această structurare este următoarea: „deoarece, având o ordonare cronologică în BRV, am dorit să evidențiem subiectele ce au preocupat societatea românească în diverse perioade istorice”. Pentru înregistrările informatizate s-a utilizat formatul ROMARC. (Mariana Iova. Notă asupra ediției, p. 5-7)

III. Bibliografii de bibliografii

21. CRĂCIUN, Ioachim. *Bibliografia la români. O încercare de bibliografie a bibliografiilor românești*. București: Cartea românească, 1928. 40 p.

Cota BCU Cluj: 242945

Note: Lucrarea a apărut inițial în *Anuarul Institutului de Istorie Națională*, Cluj, IV, (1926-1927)

Este „prima înmănunchere a bibliografiilor la noi” (Nicolae Edroiu. *Ioachim Crăciun și bibliologia românească*, Cluj-Napoca: Philobiblon, 1994, p. 10)

Nu este o bibliografie propriu-zisă, titlurile de publicații nefiind numerotate, iar datele bibliografice fiind indicate în note de subsol.

Este una dintre puținele lucrări de la noi care enumeră, sistematizează și analizează bibliografiile românești. În *Istoria bibliografiei române* (București: Fundația regele Mihai I, 1945, p. 213), B. Theodorescu consideră lucrarea lui Ioachim Crăciun ca „neisbutită, plină de lacune și lipsită de spirit critic. Încercarea sa contribuie întrucâtva la umplerea golului ce se simțea în bibliografia română, dar nu aduce și nu clarifică nici o problemă bibliografică și, mai ales nu redă adevărata iconanță a acestei noi științe” (9). Deși nu este lipsită de unele imperfecțiuni și exagerări, lucrarea poartă marca bibliografului de clasă care a fost Ioachim Crăciun, liderul de necontestat al școlii bibliografice clujene. Studiul își propune să fie „o succintă dare de seamă asupra progreselor mereu crescânde în domeniul disciplinei bibliografiilor din Apus și mai vrea să fie, în același timp, și o modestă iconanță a străduințelor noastre românești în acest domeniu, străduințe nu tocmai de disprețuit și nici chiar atât de târzii, cum ar fi înclinați unii să creadă”, după cum menționa autorul într-o notă preliminară.

Baza de informații: Nu este precizată

Structurare: Nu cuprinde indici. Materialul prezentat este organizat pe următoarele capitole: *Bibliografia la alții; Bibliografia la noi: a. Bibliografii istorice; b. Bibliografii de istorie literară; c. Alte bibliografii; Periodice bibliografice*

22. CARDAȘ, Gheorghe. *Tratat de bibliografie*. București: Tip. Bucovina, 1931. II+389 p.

Cota BCU Cluj: BAL 5064

Note: Lucrarea este în mare parte un plagiat după un curs al lui Al Sadi Ionescu, ținut la Școala Superioară de Arhivistică și Paleografie din București, în anul școlar 1925-26, lucrare rămasă în manuscris. Prima parte a lucrării are un caracter teoretic și cuprinde noțiuni de bibliografie iar ultima parte este un repertoriu al bibliografiilor românești.

În *Bibliografii românești apărute între 1930-1935*, Ioachim Crăciun condamnă gestul lui G. Cardaș de a copia cursul lui Al Sadi Ionescu și consideră lucrarea „o expunere confuză și incompletă” a acestui curs. Totuși, I. Crăciun apreciază ultima parte a lucrării care cuprinde o bibliografie a bibliografiilor românești ca fiind originală și de mare valoare: „Am rămas nedumeriți asupra atâtor probleme, specificate în acest <<Tratat>>, pe cari le-am înțeles la timpul său ascultând cursurile lui Al Sadi Ionescu și care își au înțelesul lor și acum când recitesc manuscrisul acelor cursuri”, spune Ioachim Crăciun în *Bibliografii românești apărute între 1930 și 1935* (Lucrare descrisă mai jos, p. 5) adăugând în Note: „Notele de la cursuri le-am putut completa cu notele originale ale lui Sadi-Ionescu, rămase în manuscris la Arhivele Statului din București.”

Barbu Theodorescu (*Istoria bibliografiei române*, București, 1972, p. 318) indică și alte surse care demască plagiatul în presa vremii: *Lupta*, 1930, 24 dec. și 1931, 7 februarie; *Universul*, 1931, 29 și 31 ian.; *Adevărul literar și artistic*, 1931, 1 și 8 febr.).

23. CRĂCIUN, Ioachim. *Bibliografii românești apărute între 1930-1935. Note și recenzii*. Cluj : Tipografia „Cartea românească”, 1936. 29 p.

Cota BCU Cluj: 288348

Note: Fiecare dintre bibliografiile cuprinse în lucrare sunt analizate critic și evaluate sub multiple aspecte legate de planul științific și de metodologia de lucru aplicată, nelipsind unele accente polemice.

Continuă *Bibliografia la români. O încercare de bibliografie a bibliografiilor românești*. București: Cartea românească, 1928

Baza de informații: neprecizată

Nr. înregistrări: nenumerate

Structurare: Enumerarea publicațiilor cu datele de apariție, urmată de prezentări critice și evaluări. Descrieri bibliografice complete în acord cu normativele internaționale din domeniu (10).

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

24. FISCHER-GALAȚI, Stephen A. *Romania. A bibliographic Guide*. Washington: Library of Congress, Slavic and Central European Division Reference Department, 1963.

Note: BCU Cluj nu deține această publicație

Sursa care semnalează această apariție este: *National Bibliography. Romania*. University of Illinois Library (vezi mai jos), unde se menționează că lucrarea nu este propriu-zis o bibliografie de bibliografii, scopul ei explicit fiind acela de „selecta materiale relevante privind România. Prima parte are un caracter bibliografic. Lucrarea debutează cu o concisă prezentare a bibliografiilor și a lucrărilor generale de referințe. Capitole distincte sunt dedicate locurilor, oamenilor, istoriei, politicii și guvernării, legii și justiției, condițiilor sociale, economiei, religiei, vieții intelectuale, limbii și literaturii. Fiecare capitol include o bibliografie tematică

25. *National Bibliography. Romania* [resursă electronică]. University of Illinois Library, <http://www.library.uiuc.edu/spx/class/nationalbib/natbibromania.htm>

Note: Este, probabil, singura resursă electronică, disponibilă pe Internet, cuprinzând un repertoriu al principalelor lucrări din cadrul bibliografiei generale naționale românești

Baza de informații: Colecțiile mai multor biblioteci americane dar și Biblioteca Universitară Bochum din Germania
Structurare: Organizează separat: bibliografiile referitoare la publicații monografice, resurse de periodice (separat bibliografii și indici de periodice), bibliografii de bibliografii și bibliografii monografice și îndreptate (incluzând în ultima categorie de exemplu *Bibliografia istorică a României*). Cuprinde inserate fotocopii cu pagini din lucrările descrise.

Index de titluri alternative

Bibliografia națională română. Lucrări apărute în străinătate - vezi: *Bibliografia Națională Română. Documenta Romaniae*.

Bibliografia națională română. Românică - vezi: *Bibliografia Națională Română. Documenta Romaniae*.

Bibliografia României - vezi: *Bibliografia națională română. Cărți. Albume. Hărți*.

Bibliografia României. Documente oficiale - vezi: *Bibliografia națională română. Publicații oficiale*.

Bibliografia României. Note muzicale. Discuri. Casete - vezi: *Bibliografia națională română. Note muzicale. Discuri. Casete*.

Bibliografia României. Publicații oficiale - vezi: *Bibliografia națională română. Publicații oficiale*.

Bibliografia R. P. R. (R. S. R) - vezi: *Bibliografia națională română. Cărți. Albume. Hărți*.

Bibliografia R. S. R. Note muzicale. Discuri (1968-1989) - vezi: *Bibliografia națională română. Note muzicale. Discuri. Casete*

Buletinul bibliografic al Camerei cărții - vezi: *Bibliografia națională română. Cărți. Albume. Hărți*.

Creșterea colecțiilor - vezi: *Creșterea colecțiilor*.

Creșterile colecțiilor - vezi: *Creșterea colecțiilor*.

■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

NOTE

1. Ion Simuț. Un of: bibliografiile. În: *România literară*, 2004, nr. 49 (14-20 dec.), p. 13

2. Mircea Regneală, *Dicționar explicativ de biblioteconomie și știința informării*. Vol. 1,2. Ediția a doua revăzută și adăugită. București: FABR, 2001. În afară de definiția termenului *bibliografie națională*, s-a optat în prezenta lucrare pentru următoarele sensuri ale termenilor utilizați ca descriptori în organizarea materialului (definiții preluate din aceeași sursă):

bibliografie curentă - bibliografie cu periodicitate variabilă care înregistrează și descrie documentele pe măsura editării lor;

bibliografie retrospectivă - bibliografie care înregistrează și descrie documentele publicate în trecut (mai vechi de peste un an);

bibliografie de bibliografii - bibliografie care înregistrează documente bibliografice.

3. Louise-Noëlle Malclès. *Notions fondamentales de bibliographie. 5-e édition revue et mise à jour*. Paris: Direction des bibliothèques et de la lecture publique, 1969, p. 23

4. Dan Simonescu. *Teoria bibliografiei*. București, 1976, p. 142

5. Sanda Ciucur oferă într-un articol din *Revista Bibliotecii Naționale* (V, nr. 1-2, 1999) definiția UNESCO pentru agenția bibliografică națională: „elaborarea de înregistrări bibliografice autorizate și comprehensive pentru fiecare publicație apărută în țară, înregistrări conforme cu standardele bibliografice acceptate, publicarea unor înregistrări cu un decalaj cât mai mic posibil în cadrul bibliografiei naționale. Modelul preconizat de UNESCO pentru o agenție națională ar fi următorul: o singură agenție, cu un mandat național, care se poate sprijini pe resursele tehnice de personal ale bibliotecii naționale, a căror parte integrantă este, cu acces direct la publicațiile curente, ca rezultat al legii depozitului legal”.

6. Se includ în această categorie cărți, albume, hărți, note muzicale, discuri, casete, compact discuri și orice alte publicații tipărite sau netipărite care apar

într-un singur volum sau într-un număr limitat de volume

7. În cazul publicațiilor cu mai multe variante de titlu am făcut excepție de la regula aplicată în lucrare, conform căreia descrierea publicațiilor se face după primul an de apariție și am optat pentru titlul sub care publicația a apărut timp mai îndelungat, devenind astfel mai cunoscut caz în care s-a precizat numărul după care s-a făcut descrierea publicației. În finalul lucrării au fost consemnate și diversele variante de titlu și s-au făcut trimiterile corespunzătoare.

8. O resursă bogată în date și informații legate de bibliotecă și bibliografie rămâne până azi revista *Boabe de grâu* (1930-1934), condusă de Emanoil Bucuța

9. Observațiile aduse de B. Theodorescu sunt pertinente și de bună credință, dar nedumerește afirmația că „Cresterea Colecțiilor Academiei nu a început la 1906 ci la 1903”, afirmație neadevărată, ce contrazice chiar și datele oferite de B. Theodorescu în aceeași lucrare la pagina 94 și la care, de altfel, renunță în ediția a doua a volumului.

10. I. Crăciun a colaborat la *Bibliographie Internationale des Sciences Historiques* (Washington, Paris: International Committee of Historical Sciences, 1926-. Contribuția lui I. Crăciun o găsim în volumele 1-14 din 1926-1939).

BIBLIOGRAFIE

1. **BULUȚĂ, Gheorghe**. Începuturile bibliografiei române. În: *Civilizația bibliotecilor*. București, Editura enciclopedică, 1998

2. **DIMA-DRĂGAN, Corneliu**. Contribuții la studierea bibliografiei naționale curente din primii ani de după eliberare: 1944-1947. În: *Probleme de bibliologie*, București, 1963

3. **DUȚU, Alexandru**. *Revista bibliografică (1903-1904)* a lui Nerva Hodoș. În: *Studii și cercetări de bibliologie*, I (1955), p. 265-269

4. **EDROIU, Nicolae**. *Ioachim Crăciun și bibliologia românească* -

Studiu și bibliografia operei. Cluj-Napoca: Editura Philobiblon a BCU “L. Blaga”, 1994

5. **GEORGESCU-TISTU, Nicolae**. *Bibliografia literară română*. București: Monitorul Oficial și Imprimeriile Statului, 1923, p. 88-89

6. Malclès, Louise-Noëlle. *Notions fondamentales de bibliographie*. 5-e édition revue et mise à jour. Paris: Direction des bibliothèques et de la lecture publique, 1969

7. **MUȘLEA, Ion**. *Viața și opera doctorului Vasile Popp (1789-1842)*. Cluj: Institutul de arte grafice Ardealul, 1928

8. *National Bibliography. Romania*. http://www.library.uiuc.edu/spx/class/nationalbib/natbib_romania.htm

9. **REGNEALĂ, Mircea**. *Dicționar explicativ de biblioteconomie și știința informării*. Vol. 1,2. Ediția a doua revăzută și adăugită. București: FABR, 2001

10. **SIMONESCU, Dan**. *Curs de teorie a bibliografiei*. București: Academia Ștefan Gheorghiu. Facultatea de ziaristică, 1976

11. **SIMUȚ, Ion**. Un of: bibliografiile. În: *România literară*, nr. 49 (14-20 dec.), 2004, p. 13

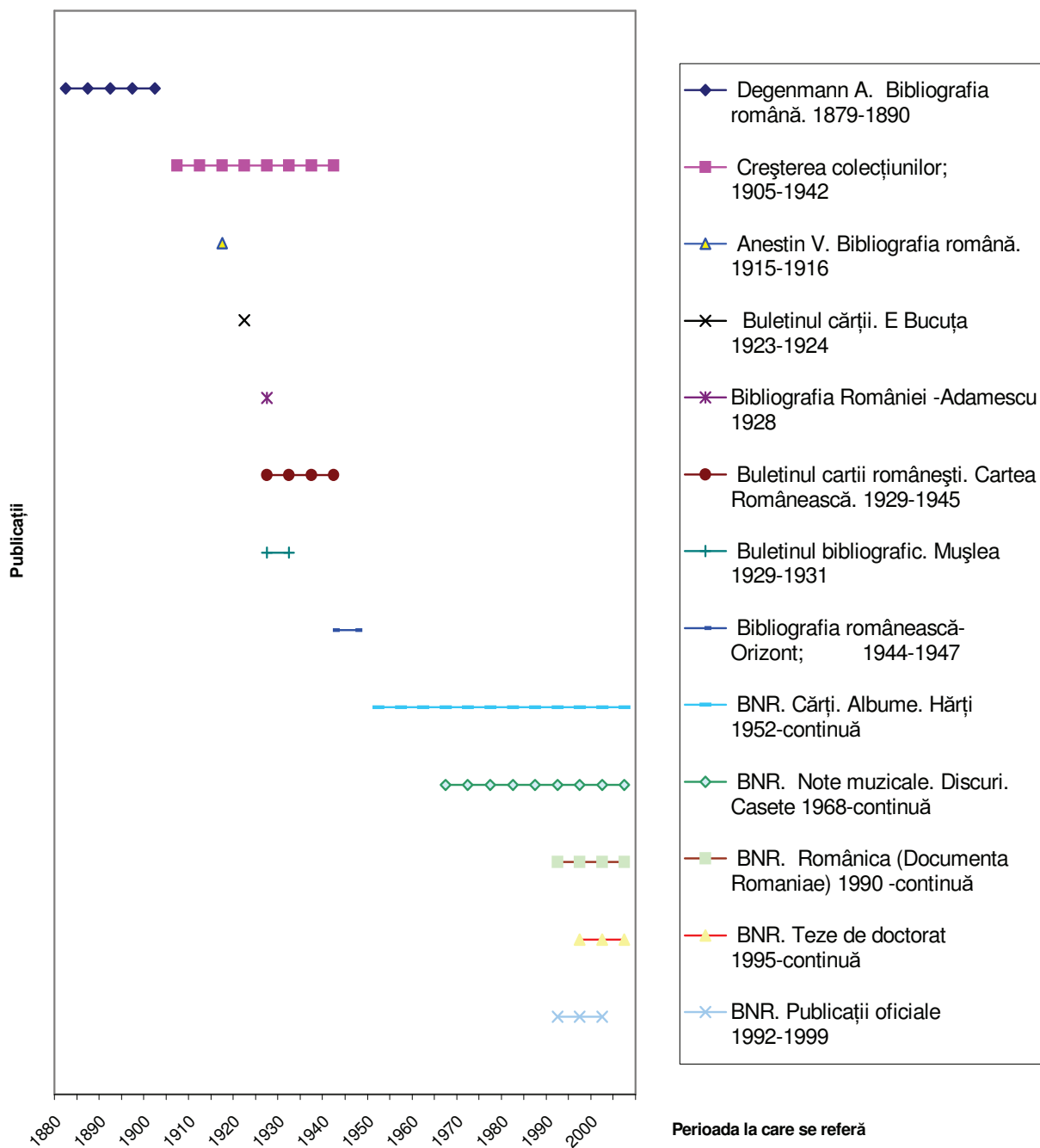
12. **SFRANGEU, Elena**. Aspecte ale bibliografiei naționale curente. În: *Biblioteca*, 3, nr. 9-10, 1992, p. 26-27

13. **ȘTEFANCU, Mircea**. Bibliografia Națională Română azi. Structură și opțiuni. În: *Biblioteca*, 5, nr. 8-9-10, 1994, p. 3-5

14. **THEODORESCU, Barbu**. *Istoria bibliografiei române*. Ediția 1. București: Editura Enciclopedică Română, 1972

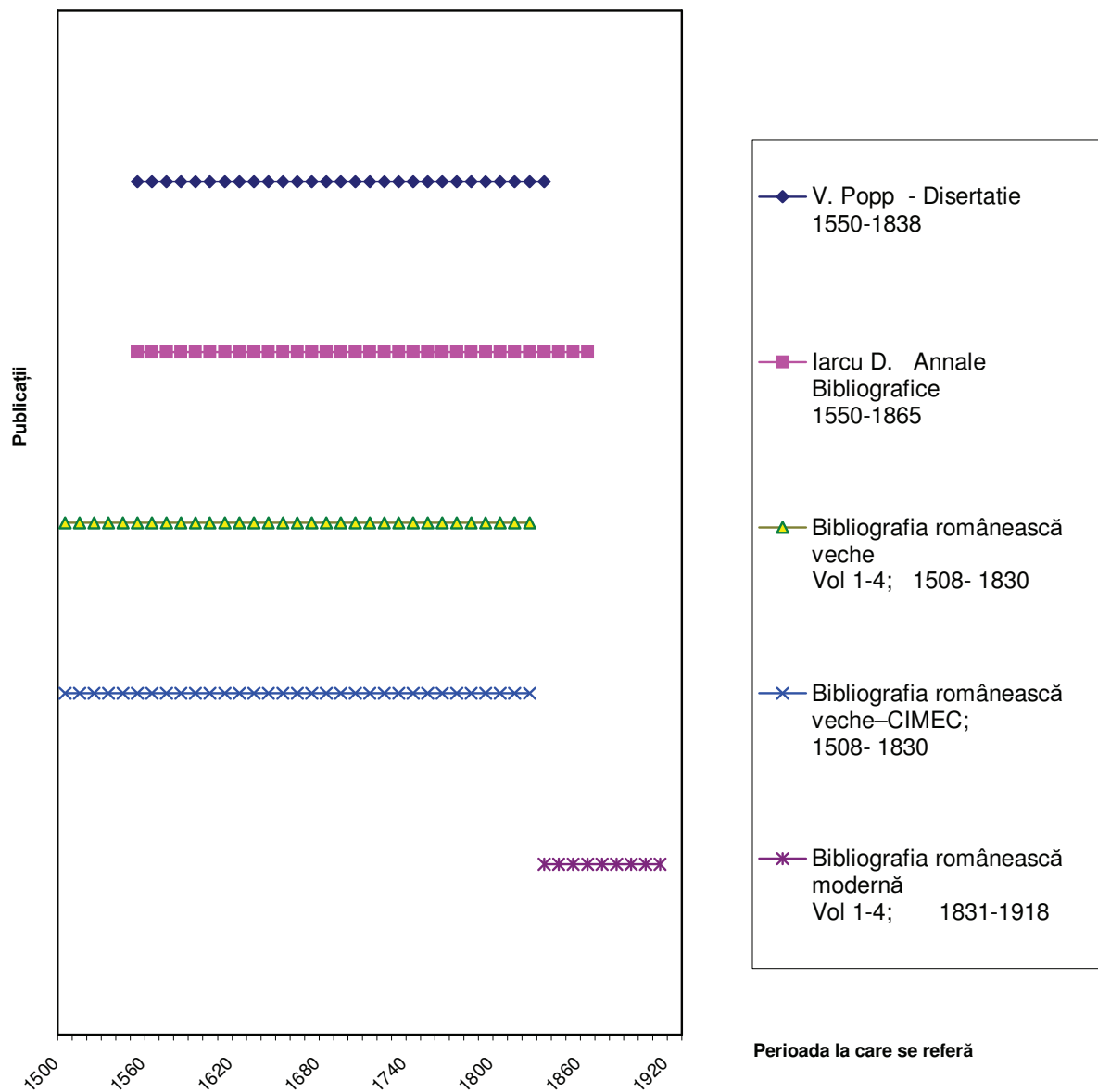
■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

Anexa 1 - Reprezentarea perioadei de apariție pentru bibliografiile generale naționale curente



■ Bibliografia generală națională: o sursă esențială de informare pentru serviciile de referințe ■

Anexa 2. Reprezentarea perioadei de apariție pentru bibliografiile generale naționale retrospective



Mariana Ianuș
Robert Coravu

Autorii

Mariana Ianuș este șeful Serviciului de Referințe al Bibliotecii Universității Tehnice "Gh. Asachi" din Iași și președintele Secțiunii de Referințe a ABIR.
E-mail: mianus@library.tuiasi.ro

Robert Coravu este director general adjunct al BCU București.
E-mail: coravu@bcub.ro

De ce acest proiect?

Proiectul REM-RO (Referințe prin E-Mail - ROMÂNIA), coordonat de Secțiunea de Referințe a Asociației Bibliotecarilor din Învățământ - România (ABIR), are drept scop principal stimularea utilizării serviciilor de referințe furnizate prin intermediul poștei electronice de către toate bibliotecile din România, indiferent de tipul acestora, și furnizarea în mod partajat, prin colaborarea între specialiștii în referințe din bibliotecile participante la proiect, a informațiilor solicitate de utilizatorii aflați la distanță.

Proiectul este derulat sub coordonarea Secțiunii de Referințe a ABIR.

Obiectivele proiectului

Obiectivele proiectului sunt următoarele:

– Punerea la dispoziția utilizatorilor a unui unic punct de acces (portal) la serviciile de tip REM oferite de bibliotecile din România;

– Crearea cadrului pentru cooperarea bibliotecilor parteneri în proiect în scopul rezolvării solicitărilor de referințe adresate de utilizatori prin intermediul poștei electronice;

– „Construirea” și punerea la dispoziția utilizatorilor a unor instrumente care să le faciliteze dialogul cu biblioteca și/sau căutarea independentă a informațiilor: un formular de cerere interactiv, o bază de date de întrebări și răspunsuri la cererile de referințe prin e-mail rezolvate de bibliotecile parteneri în proiect, o selecție de surse de referințe disponibile gratuit, în Internet.

Etapele proiectului

Etapa a I-a (2005)

– Culegerea datelor necesare pentru realizarea site-ului REM-RO (<http://www.lib.ugal.ro/services/remro/index.php> - *vezi Figura 1*)

– Stabilirea conținutului portalului;

– Stabilirea celorlalte componente ale site-ului (formular interactiv etc.);

– Stabilirea responsabilităților pentru actualizarea informațiilor puse la dispoziție în site

– Realizarea interfeței portalului

– Elaborarea procedurilor de lucru.

Etapa a II-a (2006-2007)

– Obținerea acordului bibliotecilor furnizoare de referințe prin e-mail pentru a deveni parteneri în proiect

– Lansarea oficială a site-ului REM-RO

– Popularizarea site-ului și a ofertei REM-RO

– Crearea unei baze de date de întrebări și răspunsuri la cererile de referințe primite

– Realizarea unui index de resurse Web de referințe

– Traducerea conținutului site-ului REM-RO în limbile engleză și franceză

– Integrarea serviciului REM-RO în proiectele naționale de informatizare a bibliotecilor.

Structura site-ului REM-RO

Structura site-ului REM-RO este constituită din următoarele componente:

– Pagina de start (*Home*) - cuprinde informații privind serviciile puse la dispoziția

■ Proiectul REM-RO (Referințe prin E-Mail – ROMânia) ■



Figura 1. Homepage-ul site-ului REM-RO

utilizatorilor REM-RO, urmărind delimitarea clară a ariei de acțiune a acestuia: sunt definite referințele prin e-mail și sunt specificate atât tipurile de cereri de referințe ce pot fi adresate pe această cale, cât și cele care nu sunt acceptabile. În prima categorie, sunt menționate furnizarea de referințe bibliografice din cataloagele electronice și tradiționale proprii sau din alte surse de informare ale bibliotecii, furnizarea de răspunsuri la cereri de referințe punctuale, în conformitate cu specificul colecțiilor și serviciilor puse la dispoziție de fiecare bibliotecă, furnizarea de informații generale privind biblioteca (structură, adrese, condiții de acces, orar, servicii etc.), precum și furnizarea de informații de redirectionare către o altă instituție (bibliotecă, centru de documentare etc.) care ar putea oferi răspunsul la cererea de referințe.

În categoria cererilor care nu vor fi acceptate se încadrează cele de realizare a unor traduceri, referate sau bibliografii complexe;

–O pagină de prezentare, în care sunt menționate succint obiectivele proiectului (*Despre proiectul REM-RO*);

–Lista *bibliotecilor partener* în proiect, cu link-uri către paginile dedicate cererilor de referințe prin e-mail din site-urile acestora. În momentul de față (decembrie 2005), sunt menționate doar trei biblioteci: Biblioteca Centrală Universitară din București, Biblioteca Universității “Dunărea de Jos” din Galați, Biblioteca Universității Tehnice “Gh. Asachi” din Iași, care s-au implicat direct în elaborarea și punerea în practică a obiectivelor primei etape a proiectului. În etapa a II-a, vor fi incluse în această listă toate bibliotecile care-și vor da

acordul pentru a deveni partener în proiect;

–*Portalul REM-RO*, care regroupează toate bibliotecile furnizoare de servicii de referințe prin e-mail din România, partener sau nu în proiect, cu link-uri către paginile dedicate cererilor de referințe prin e-mail din site-urile acestora. Pentru a evita confuziile, se precizează următoarele: „*Includerea în portalul REM-RO a bibliotecilor care NU SUNT PARTENERE în Proiectul REM-RO nu afectează politica acestora de furnizare a serviciilor de referințe prin e-mail și nu implică responsabilitatea creatorilor portalului pentru tipul, calitatea și modul de furnizare a acestor servicii de către bibliotecile respective*”;

–*Formularul interactiv*, care permite utilizatorului definirea cererii sale de referințe;

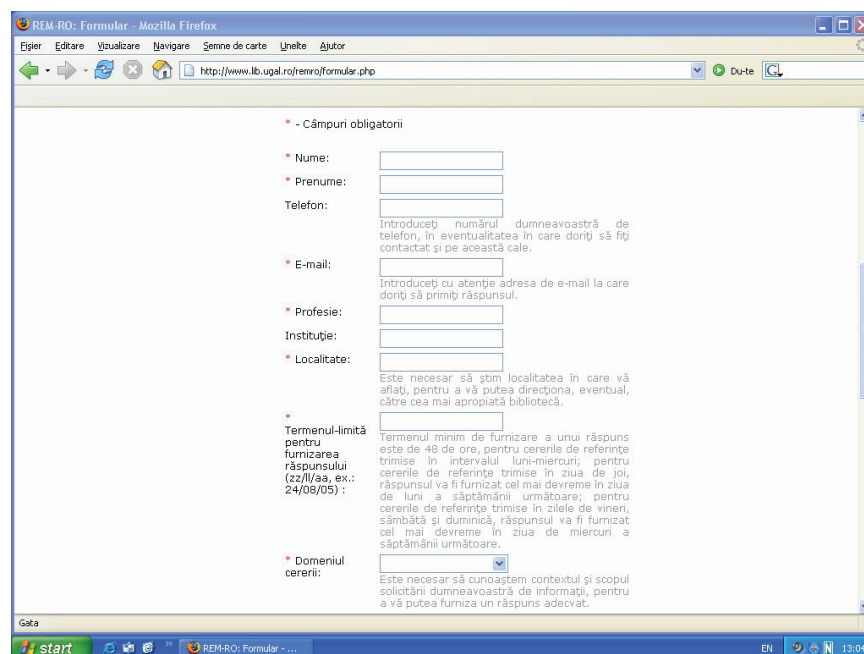
– Secțiunile *Întrebări și răs-*

■ Proiectul REM-RO (Referințe prin E-Mail – România) ■

punsuri (răspunsuri la cele mai frecvente potențiale întrebări ale utilizatorilor - fișier tip

FAQ) și *Biblioteca de referințe* (selecție de surse de referințe disponibile în Internet). Aceste

secțiuni sunt în faza de elaborare, nefiind încă disponibile pe site.



The screenshot shows a web browser window titled "REM-RO: Formular - Mozilla Firefox". The address bar shows "http://www.lb.ugal.ro/remro/formular.php". The form is titled "REM-RO: Formular" and contains several fields for user information, all marked as mandatory with an asterisk (*). The fields are: Nume, Prenume, Telefon, E-mail, Profesie, Instituție, Localitate, Termenul-limită pentru furnizarea răspunsului (with a dropdown menu), and Domeniul cererii. There are also explanatory text blocks for the Telefon, E-mail, Localitate, and Domeniul cererii fields. The browser's status bar at the bottom shows "Gata" and the system tray with the time "13:04".

Figura 2. Formularul de cerere

Facilități oferite utilizatorilor

Utilizatorii au atât posibilitatea de a selecta din portal și de a adresa prin e-mail o cerere de referințe bibliotecii dorite, în mod direct, cât și de a completa formularul interactiv. Prin completarea formularului interactiv, datele cererii de referințe sunt transmise pe o listă de discuții dedicată (lista de discuții *Referințe*, administrată de Biblioteca Universității Tehnice "Gh. Asachi" din Iași), la care au acces toți partenerii din proiect. De aici, cererea de referințe este preluată de către administratorul sistemului REM-RO, care o gestionează în conformitate cu procedurile de lucru convenite. Funcția de administrator este îndeplinită, prin rotație, pe bază de programare, de către un bi-

bliotecar de referințe al uneia dintre bibliotecile partenere. Așadar, completarea formularului de referințe permite ca solicitarea respectivă să fie vizualizată de toate bibliotecile partenere în proiectul REM-RO, iar răspunsul furnizat poate beneficia de aportul de expertiză și cunoștințe al mai multor bibliotecari de referințe din sistem.

Intervalul de furnizare a răspunsurilor este precizat pe site, astfel încât utilizatorii să știe în cât timp se pot aștepta să primească un răspuns la cererea formulată.

Întrebările și răspunsurile la cererile utilizatorilor vor fi salvate pe măsura apariției lor, în vederea creării progresive a unei arhive interogabile prin intermediul unui motor de

căutare și/sau al unor cuvinte cheie alocate fiecărei cereri de către utilizator și bibliotecar.

Concluzii

Prin proiectul REM-RO, bibliotecile din România furnizoare de servicii de referințe prin e-mail pot depăși faza pionieratului în acest domeniu, oferind un serviciu integrat, disponibil dintr-un unic punct de acces. Ne exprimăm speranța că proiectul va contribui atât la creșterea calității serviciilor de referințe furnizate de bibliotecile din România și, implicit, a satisfacției utilizatorilor noștri, cât și că această experiență se va dovedi utilă în perspectiva colaborării interinstituționale, domeniu în care mai avem încă multe de învățat.

Ghid pentru implementarea și susținerea serviciului de referințe virtuale

Comitetul ad hoc pentru liniile directoare privind referințele digitale al RUSA (Reference and User Services Association)

John Glace
Kathleen Kern, co-chair
Lori Morse
Janice Rice
Jana Ronan
Bernie Sloan, co-chair
Kris Stacey-Bates

Introducere

Dezvoltarea tehnologică a afectat nu doar formatul și sursele de informare utilizate de către biblioteci pentru a furniza servicii de referințe, ci și locul unde acestea sunt furnizate. Atât bibliotecile, cât și resursele utilizate de către acestea s-au mutat parțial în lumea virtuală dezvoltată în Internet. Ca un rezultat, utilizatorii bibliotecii pot accesa resursele acestora din afara spațiului fizic în care acestea își desfășoară activitatea. În cadrul efortului de a face cât mai ușor posibil accesul utilizatorilor prin intermediul propriilor calculatoare la serviciile bibliotecii, multe instituții individuale, precum și consorții de biblioteci și-au extins serviciile de referințe astfel încât acestea să cuprindă și referințele virtuale. Tehnologia permite utilizatorilor acum să transmită întrebările lor către bibliotecă în orice moment și din oricare loc de pe pământ. Bibliotecarii, în calitate de furnizori ai referințelor virtuale, sunt sensibili la nevoile utilizatorilor pentru a oferi un acces real și complet la serviciile de referință.

Scopul acestui ghid este de a oferi asistență bibliotecilor și consorțiilor în implementarea și susținerea serviciilor de referințe virtuale. Liniile directoare sunt menite a orienta și nu de a deveni exagerat de prescriptive. Deosebiri dintre instituții vor avea ca rezultat diferențe în aplicarea prezentelor linii directoare, însă comitetul speră să fi elaborat un model suficient de cuprinzător pentru a oferi un cadru flexibil ce va permite schimbări, în funcție de dorința bibliotecilor, în modul în care

vor furniza servicii virtuale de referință.

În procesul de elaborare a prezentului ghid, Comitetul a pornit de la articolul lui Bernie Sloan, „Electronic reference services: Some suggested guidelines”, publicat în *Reference and User Services Quarterly*, Volumul 38, Nr. 1, vara 1998, p.77-81.

RUSA speră ca liniile directoare să fie utile oricui intenționează să organizeze un serviciu de furnizare a referințelor virtuale.

1. Definiția referințelor virtuale

1.1 Referințele virtuale reprezintă un serviciu de referințe realizat în mediul electronic, cel mai adesea în timp real, prin care utilizatorii folosesc calculatoarele, sau alte tehnologii bazate pe accesul Internet, pentru a comunica cu bibliotecarii din cadrul secțiilor de referință, fără a fi prezent fizic în fața acestora. Cele mai frecvente canale de comunicare în ceea ce privesc solicitările de referințe virtuale includ chat-ul, videoconferințele, telefonía digitală (*Voice over IP*), navigarea în tandem, poșta electronică și mesageria instantanee.

1.2 În timp ce sursele online sunt adesea utilizate în furnizarea de referințe virtuale, utilizarea surselor electronice în aflarea de răspunsuri nu este o referință virtuală în sine.

1.3 Întrebările referitoare la referințele virtuale sunt uneori urmate de telefoane, fax-uri, vizite personale sau trimiteri de scrisori tradiționale, chiar dacă aceste moduri de comunicare nu pot fi considerate virtuale.

■ Ghid pentru implementarea și susținerea serviciului de referințe virtuale ■

2. Pregătirea pentru înființarea serviciului de referințe virtuale

2.1 Furnizarea serviciului de referințe virtuale trebuie gândită astfel încât, pe termen lung, să se producă integrarea cu restul serviciilor de referințe din bibliotecă. Referințele virtuale nu trebuie tratate drept un serviciu ad hoc, mai ales în etapele de planificare sau de testare.

2.2 Conducerea bibliotecilor trebuie să cunoască cuantumul costurilor cu personalul și necesarul de resurse financiare pentru inaugurarea și desfășurarea activității în condițiile de acțiune a unui marketing pentru acest serviciu și trebuie să se angajeze la susținerea pe termen lung a acestuia.

2.3 La modul ideal, managerii de la toate nivelurile instituției trebuie să se angajeze în sprijinirea serviciului de referințe virtuale înainte ca acest serviciu să fie oficial lansat. Așa cum s-a întâmplat însă și în cazul introducerii altor servicii noi, nu este posibil a se asigura suportul tuturor persoanelor implicate în procesul decizional; totuși, trebuie să existe o echipă care să se angajeze în furnizarea serviciului de referințe virtuale.

2.4 Membrii reprezentativi ai conducerii instituției și conducerea compartimentului de referințe trebuie să fie implicați în planificarea, perfecționarea personalului, implementarea și promovarea serviciului de referințe virtuale precum și în alegerea programului de aplicație pentru gestionarea acestora. Persoane reprezentative din rândul utilizatorilor ar trebui să

fie implicate în planificarea și promovarea serviciilor de referințe virtuale.

2.5 Personalul relevant din cadrul compartimentelor de automatizare trebuie implicat în planificarea, implementarea și menținerea infrastructurii necesare, precum și în selectarea programului de aplicație și decizia de achiziție, în mod special avându-se în vedere compatibilitatea cu infrastructura și software-ul existent în bibliotecă.

2.6 Serviciul de referințe virtuale trebuie avut în vedere în deciziile privind dezvoltarea colecțiilor, selectarea surselor de referințe electronice și în mod special în problematica de licențe care poate afecta exploatarea resurselor de către utilizatorii de la distanță.

2.7 Personalul și conducerea trebuie să faciliteze evaluarea regulată a eficienței programului și să efectueze ajustările care sunt necesare. Evaluarea trebuie să fie comparabilă cu cea făcută celorlalte servicii de referințe.

3. Furnizarea serviciului

3.1 Utilizatorii

3.1.1 Biblioteca trebuie să definească utilizatorii țintă și să facă publică această regulă prin intermediul serviciului propriu de web, sau în orice alt loc au acces utilizatorii săi.

3.1.2 Informațiile tehnice privind autentificarea utilizatorilor sau utilizarea unui server proxy trebuie furnizate în concordanță cu grupurile cărora li se adresează în cadrul utilizatorilor țintă.

3.1.3 În cazul în care există persoane excluse, prin

politica instituției, de la furnizarea acestui serviciu, atunci regula trebuie să fie respectată pentru toate persoanele din această categorie.

3.1.4 Regulile privind comportamentul adecvat în timpul utilizării serviciului trebuie să fie la îndemâna utilizatorilor.

3.1.5 Marketingul serviciului trebuie să definească foarte clar care sunt utilizatorii țintă.

3.2 Parametrii serviciului

3.2.1 Pentru ca utilizatorii și bibliotecarii să înțeleagă scopul serviciului este necesar ca nivelul de furnizare al acestuia să fie definit și făcut public. Nivelul de furnizare a serviciului include tipurile de întrebări la care acesta va răspunde (poate că va fi mai ușor a se defini care sunt cele la care nu va răspunde), precum și utilizatorii care vor putea solicita furnizarea acestui serviciu.

3.2.2 Trebuie stabilite liniile directoare care să determine căutările care ies din parametrii serviciului și cum se va răspunde în aceste cazuri.

3.2.3 Înainte de inaugurarea serviciului trebuie să se stabilească dacă se extinde serviciul de furnizare de documente (document delivery) și în cadrul furnizat de serviciul de referințe virtuale și dacă utilizatorii vor plăti pentru acesta.

3.2.4 Parametrii de timp trebuie stabiliți și anunțați atât utilizatorilor cât și personalului bibliotecii. În situația serviciilor de referințe virtuale furnizate în timp real, trebuie anunțat timpul în care personalul lucrează și îl poate asigura. În situația serviciilor de referințe virtuale furnizate indirect (asin-

■ Ghid pentru implementarea și susținerea serviciului de referințe virtuale ■

cron), trebuie furnizate informații privind frecvența de citire a întrebărilor, cât timp durează până la primirea răspunsului din partea bibliotecarului.

3.2.5 Link-urile interne și externe care fac trimiterea spre serviciul de referințe virtuale trebuie să fie create astfel încât să capteze atenția utilizatorilor potențiali și să comunice în manieră clară natura serviciului.

3.3 Comportamentul în cadrul serviciului

3.3.1 Serviciul de referințe virtuale solicită personalului bibliotecii multe din abilitățile interpersonale și de comunicare necesare și în cadrul celorlalte servicii de referințe. Lipsa utilizatorului „în carne și oase” precum și modurile diferite de comunicare presupun abilități suplimentare, efort și cursuri de formare pentru a furniza servicii de calitate comparativ cu prezența „față în față” întâlnită la restul serviciilor de referințe.

3.3.2 Personalul trebuie să manifeste competențe profesionale esențiale pentru furnizarea de servicii cu rată mare de succes, precum și pentru relațiile cu utilizatorii, în conformitate cu documentul „Competențele profesionale pentru bibliotecarii de referințe și relații cu publicul”(1).

3.3.3 Trebuie definite linii directoare pentru serviciile de referințe (precum interviul de referințe, schimbul de întrebări între diferitele servicii etc).

3.3.4 Personalul trebuie să urmeze practicile de comunicare interpersonale care promovează servicii de referințe eficiente, așa cum sunt ele stipu-

late în documentul „Linii directoare privind performanța comportamentală pentru specialiștii serviciilor de referințe și informare” (2).

3.3.5 Atunci când desfășoară interviuri online, în comparație cu interviurile de referințe „față în față”, bibliotecarilor li se cere să demonstreze abilități de utilizare a comunicării online, precum și să demonstreze faptul că sunt în cunoștință de problemele din zonele potențial comune.

3.3.6 Trebuie să fie efectuate cursuri de inițiere și de perfecționare cu personalul care efectuează aceste servicii pentru a-l ajuta să învețe și să rețină la modul efectiv elementele de comportare în mediul online.

3.3.7 Bibliotecarii care furnizează acest serviciu trebuie să trateze comunicarea online cu utilizatorii sau cu ceilalți colegi, drept privată și confidențială, incluzând aici și notele sau înregistrările efectuate.

3.4 Referințele virtuale prin colaborare

3.4.1 Unele biblioteci pot opta pentru furnizarea de servicii de referințe virtuale prin colaborare cu alte biblioteci, datorită unor motive variate ce pot include: extinderea programului de operare pentru public, distribuirea personalului care efectuează acest serviciu peste mai multe biblioteci, pentru a extinde nivelul de expertizare, sau pentru a obține costuri mici. Asemenea colaborări pot include lucrul cu furnizori de servicii de referințe și/sau participarea în cadrul unor colaborări cu caracter regional sau național.

3.4.2 Așteptările bibliotecilor care participă la o activitate colectivă trebuie bine definite înainte ca instituțiile să se angajeze la realizarea unui asemenea serviciu.

3.4.3 Trebuie bine definite responsabilitățile pentru administrarea și coordonarea serviciului de tip colaborativ.

3.4.4 Fiecare bibliotecă trebuie să numească un responsabil care să o reprezinte în activitățile de grup. Așteptările față de activitatea acestui bibliotecar, precum și sarcinile sale trebuie să fie clar stipulate.

3.4.5 Trebuie să fie bine desemnate procedurile de comunicare între participanți.

3.4.6 Bibliotecile participante trebuie să se angajeze să furnizeze un nivel minim acceptat al serviciilor. Pentru referințele virtuale oferite în timp real, acest nivel al serviciilor trebuie să cuprindă un număr minim de ore de funcționare, care să aibă la bază date precum mărimea bibliotecii sau a personalului acesteia, numărul utilizatorilor serviți, buget și extinderea serviciului de furnizare a referințelor virtuale. Pentru cazul serviciilor asincrone, se au în vedere pentru stabilirea nivelului minim elemente precum numărul minim de întrebări ce vor fi rezolvate sau monitorizarea listei pe tranșe specifice de timp.

3.4.7 Lista de activitate și contribuție a bibliotecilor în cadrul serviciului trebuie să fie administrată centralizat. În cazul furnizării serviciilor de referințe virtuale în timp real, fiecare bibliotecă trebuie să se angajeze la asigurarea unei anumite tranșe de timp. Găsirea po-

■ Ghid pentru implementarea și susținerea serviciului de referințe virtuale ■

sibilităților ca personalul propriu să asigure aceste porțiuni de timp este responsabilitatea fiecărei bibliotecii în parte și nu a directorului de proiect. Pentru serviciul de tip asincron, bibliotecile participante se angajează să monitorizeze lista de întrebări în tranșe de timp.

3.4.8 Serviciul trebuie să dispună de o sursă centrală de informații asupra regulilor bibliotecilor membre, modalitățile de operare, proceduri și reglementări, astfel încât personalul de referințe să găsească ușor informații referitoare la alte biblioteci decât a sa.

3.4.9 Serviciul trebuie să dispună de un set clar de reguli care să stipuleze prioritățile pentru utilizatorii diferitelor biblioteci. De exemplu, se utilizează principiul „primul venit - primul servit” cu nici o preferință față de utilizatorii din bibliotecă în care lucrează bibliotecarul de serviciu.

3.4.10 Serviciul trebuie să stipuleze clar politica și modul de tratare a resurselor electronice online licențiate în relația cu utilizatorii altor biblioteci participante.

3.4.11 Serviciul colaborativ trebuie să stabilească clar politica și modul de lucru prin care să se asigure confidențialitatea utilizatorilor într-o organizare multiinstituțională.

3.4.12 Este încurajată observarea protocolului NISO pentru tranzacționarea întrebărilor/răspunsurilor.

4. Organizarea serviciului

4.1 Integrarea serviciului de referințe virtuale

4.1.1 Serviciul de refe-

rințe virtuale este o extensie a serviciului de referințe existent. Deși maniera de servire și localizarea serviciului poate fi diferită de cea prin care se furnizează referințe „față în față”, trebuie să i se acorde același statut și nivel de pretenții și trebuie văzut ca parte a mai marelui serviciu de referințe.

4.1.2 Tot personalul din serviciile de relații cu publicul trebuie să cunoască obiectivele și modul elementar de operare al serviciului de referințe virtuale.

4.1.3 Trebuie stabilite proceduri prin care să se poată referi un utilizator virtual (întrebare) către un alt serviciu de referințe sau punct de servicii publice. Procedurile trebuie să includă atât modul de adresare destinat utilizatorului, cât și modul cum informația referitoare la acesta este comunicată între pupitrul de referințe virtuale și destinația acestuia.

4.2 Infrastructură/Facilități

4.2.1 Toate serviciile de referințe au drept scop asigurarea unei calități înalte. Integrarea serviciului de referințe virtuale în fluxul principal al serviciilor de referință implică asigurarea tuturor celorlalte servicii (relații directe om-la-om, telefonice și virtuale) la un nivel care să asigure calitatea tuturor acestor servicii.

4.2.2 Fiecare bibliotecă trebuie să examineze modelul de organizare al personalului și să aleagă cea mai potrivită structură pentru propria organizație. Atâta timp cât nu există un model de serviciu potrivit în orice situație, trebuie ales acela care poate suporta un nivel de interacțiune de calitate, bazat pe

toate modalitățile de comunicare.

4.2.3 Personalul trebuie să dispună de spațiu, mobilier, echipamente și pachete de programe de aplicație pentru a-și atinge scopul aprobat de către conducere și personalul tehnic care asigură suportul de infrastructură.

4.2.4 Echipamentul, facilitățile și pachetele de programe de aplicație trebuie să fie actualizate după necesități pentru a se menține eficiente. În planificare trebuie ținut cont de acest aspect privind continua evoluție tehnologică.

4.2.5 Trebuie avută în vedere lipsa de cunoștințe a utilizatorilor atunci când se realizează infrastructura, capacitățile de lucru și programul de aplicație pentru referințele virtuale.

4.2.6 Configurările trebuie să aibă în vedere și asigurarea de suport software pentru utilizatorii și personalul de referințe cu dizabilități. Unele opțiuni includ alegerea de programe care respectă secțiunea 508 a Legii privind reabilitarea, programe care dispun de opțiuni non-text, precum ar fi transmisia digitală a vocii sau furnizarea de text pe siturile web care redirectionează utilizatorul spre o machetă de e-mail sau o formă alternativă pentru informații de contact.

4.3 Finanțare

4.3.1 Bugetul bibliotecii trebuie să prevadă fonduri destinate cheltuielilor de personal, echipamente, programe, conectivitate, mobilier, pregătire profesională, publicitate și spațiu pentru a se asigura acest serviciu.

■ Ghid pentru implementarea și susținerea serviciului de referințe virtuale ■

4.3.2 Planificarea trebuie să aibă în vedere continuarea bugetării și în cazurile în care serviciul este inițiat ca un program pilot sau cu bani din programe de finanțare.

4.3.3 Înainte de inaugurarea serviciului trebuie să fie stabilit dacă acesta se furnizează gratuit către utilizatori sau doar pe o bază gratuită.

4.4 Personalul

4.4.1 Responsabilitățile serviciului de referințe virtuale trebuie partajat în cadrul personalului pentru a se asigura continuitatea serviciului.

4.4.2 Atunci când este posibil, personalul trebuie perfecționat în scopul de a face față tuturor tipurilor de servicii de referințe („față-în-față” și virtuale) pentru a dobândi o înțelegere mai profundă și flexibilitate.

4.4.3 Personalul de conducere a serviciilor de referințe virtuale trebuie selecționat având la bază abilitățile, interesul și disponibilitatea dovedită. Comportamentul în asigurarea serviciului, așa cum este descris în secțiunea 3.3 și abilitățile pentru utilizarea tehnologiilor de suport trebuie să facă parte din cadrul de selecție al personalului.

4.4.4 Pentru a dispune de un serviciu efectiv trebuie asigurat timp și resurse destinate pregătirii profesionale și educației continue.

4.5 Marketing

4.5.1 Trebuie dezvoltat și implementat un plan de marketing ca parte a planificării și operabilității continue a serviciului.

4.5.2 Utilizatorii țintă ai serviciilor de referințe virtuale

trebuie bine determinați și marketingul trebuie orientat către maxima audiență. Membri ai grupului țintă de utilizatori ar trebui incluși în echipa de planificare și evaluare a marketingului.

4.5.3 Pentru marketing trebuie asigurat un buget adecvat și coordonarea acestei activități trebuie asigurată de către un membru din colectiv.

4.5.4 Activitatea de marketing trebuie evaluată regulat și actualizată astfel încât mesajul să fie mereu proaspăt și să ajungă la o nouă audiență.

4.6 Evaluare și îmbunătățire

4.6.1 Serviciul de referințe virtuale trebuie analizat regulat, având la bază informații de la personal și de la utilizatori, în scopul stabilirii eficienței și ratei de succes și în scopul comparării cu misiunea și angajamentul de furnizare al acestuia la o calitate înaltă.

4.6.2 Evaluarea trebuie să aibă în vedere utilizarea mai multor metode precum analiza statisticilor privind utilizarea, feedback-ul din partea utilizatorilor și revizualizarea transcrierilor (notelor luate la interviurile de referințe, indiferent de forma de comunicare).

4.6.3 Evaluarea serviciilor de referințe virtuale trebuie să fie echivalentă cu și parte din evaluarea regulată a tuturor serviciilor de referință ale bibliotecii.

4.6.4 Evaluarea trebuie exploatată în scopul îmbunătățirii serviciului după nevoie, prin intermediul ajustărilor la nivelul personalului, a parametrilor de lucru, pregătirii prin cursuri sau alte îmbunătățiri așa

cum sunt ele indicate de evaluare și rezultatele analizelor.

5. Confidențialitate

5.1 Comunicațiile dintre utilizatori și personalul bibliotecii care furnizează serviciul de referințe virtuale trebuie să aibă un caracter confidențial cu excepția cazurilor stipulate în legislație.

5.2 Datele înregistrate și păstrate în scopul evaluării trebuie să păstreze confidențialitatea utilizatorilor.

5.2.1 Se recomandă ca datele de identificare ale utilizatorilor, precum nume, număr unic de identificare, e-mail etc. să fie șterse din înregistrările de tranzacție. Aceste înregistrări de tranzacție pot apoi fi păstrate pentru scopuri statistice și de evaluare.

5.2.2 Bibliotecile trebuie să își planifice schemele de păstrare a acestor informații din înregistrările de tranzacție și să dezvolte politici pentru asigurarea confidențialității tranzacțiilor de referințe virtuale.

5.2.3 Utilizatorii ar trebui avertizați în cazul în care înregistrările de tranzacții se vor arhiva și dacă vor fi păstrate informații personale în listele de tranzacții.

5.2.4 Regulile de confidențialitate și cele referitoare la arhivarea tranzacțiilor trebuie să fie făcute publice.

5.3 Tranzacțiile de referințe pot fi utilizate la crearea de baze de date și FAQ-uri (liste de întrebări puse frecvent de utilizatori), însă trebuie să fie păstrată confidențialitatea cercetărilor efectuate de utilizatori, precum și confidențialitatea lor ca indivizi.

■ Ghid pentru implementarea și susținerea serviciului de referințe virtuale ■

5.3.1 Înainte de ștergerea datelor confidențiale, informația poate fi introdusă în baze de date; această operațiune nu trebuie să constituie o breșă de confidențialitate, mai ales în ceea ce privește alegerea întrebărilor ce vor fi înscrise în baza de date.

5.3.2 Utilizatorii trebuie informați prin intermediul politicilor făcute publice, de faptul că întrebările lor pot fi incluse într-o bază de date. Trebuie să existe o modalitate prin care aceștia să poată solicita scoaterea întrebărilor formulate de către ei din baza de date.

5.4 Datele arhivate și păstrate în scopul pregătirii profesionale și pentru servicii de promovare trebuie, de asemenea, să protejeze dreptul la confidențialitate al utilizatorilor.

* Aprobate de Comitetul directorilor din cadrul RUSA, iunie

2004. Documentul original este disponibil gratuit la adresa <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm>

Ultima revizuire a prezentului document a avut loc la data de 8 august 2005.

NOTE

1. Reference and User Services Association. *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. RUSA Board of Directors, January 26, 2003. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/professional.htm> [citată la 05.12.2005]

2. Reference and User Services Association. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*. Approved by the RUSA Board of Directors, June 2004. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/>

[guidelinesbehavioral.htm](http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm) [citată la 05.12.2005]

BIBLIOGRAFIE

1. SLOAN, Bernie. *Electronic reference services: Some suggested guidelines*. Reference and Users Services Quarterly, 38(1), 77-81. Summer 1998. Electronic version, reproduced with the permission of the American Library Association; <http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html> [citată la: 05.12.2005]

2. *The NISO Question/ Answer Transaction Protocol* is under development at this time. Information about this protocol is available at the NISO Committee AZ Web sites; http://www.niso.org/committees/committee_az.html [citată la: 05.12.2005]

Trad. din lb. engleză de
Liviu-Iulian Dediu

Evaluarea serviciilor de bibliotecă furnizate în afara instituției

Sorina Stanca

Autoarea

Sorina Stanca este șeful Serviciului Informare și documentare din cadrul Bibliotecii Județene „O. Goga” Cluj.
E-mail: stanca@bjc.ro

Serviciile furnizate utilizatorilor, în afara spațiului bibliotecilor, au luat o mare amploare în ultimii ani. Au fost create numeroase proiecte care să vină în sprijinul utilizatorilor, în întâmpinarea nevoilor acestora de informare și cercetare. Au fost, de asemenea, create și dezvoltate portaluri care pun la dispoziția utilizatorilor un mare număr de instrumente de căutare, fiecare dintre acestea trebuind să fie cât mai ușor accesibile, mai funcționale și să furnizeze multiple modalități de cercetare și regăsire.

Odată cu finalizarea diferitelor proiecte, prin care au fost create portaluri, devine din ce în ce mai evident faptul că furnizarea serviciilor printr-un portal web dedicat este doar o posibilitate de livrare a acestora. Multe instituții creează portaluri pentru învățarea la distanță și pentru prezentarea diferitelor aplicații către propriului personal sau către un public țintă.

În dezvoltarea unor astfel de proiecte se ține cont de feedback-ul din partea utilizatorilor și pentru realizarea acestuia se fac diferite cercetări despre gradul lor de satisfacție, despre frecvența de folosire a uneltelor create, precum și de-spre gradul de accesibilitate. Datorită faptului că aceste evaluări implică eforturi, atât financiare cât și umane, se optează, în general, pentru evaluarea tuturor serviciilor oferite de bibliotecă, nu doar a celor livrate în afara spațiului acestora. Literatura de specialitate recomandă, ca interval minim de evaluare a unui nou serviciu, un an de la lansarea acestuia. Preocupări de eva-

luare a serviciilor pentru toate tipurile de biblioteci există în toată lumea.

Evaluarea serviciilor furnizate utilizatorilor poate fi făcută prin diferite metode, cum ar fi chestionare, observația directă, interviuri sau statistici de utilizare. Am selectat pentru prezentul articol două căi: a) evaluarea prin sondaje; b) evaluarea prin teste de utilizare. Pentru exemplificare voi folosi un studiu din Danemarca.

a) Evaluarea prin sondaje

Cercetarea realizată în anul 2003 de Autoritatea Națională Daneză pentru Biblioteci (DNLA), la cererea Ministerului Culturii din Danemarca, și-a propus să evalueze activitatea a trei mari biblioteci:

- Biblioteca Națională Daneză de Științe și Medicină ;
- Biblioteca Universității de Stat;
- Biblioteca Regală.

Cercetarea s-a făcut în baza unor noi metode și a unor rezultate din domeniul sondajelor clienților sau utilizatorilor. A fost folosit un instrument de măsurare standardizat, care poate fi utilizat în cazul diferitelor tipuri de biblioteci (de cercetare sau publice), precum și în diferite țări. S-a construit o platformă unică pentru sondaje, care să permită creșterea calității și care, în final, să fie un instrument prioritar pentru îmbunătățirea serviciilor. Publicul țintă al sondajelor a fost format din studenți, cercetători și utilizatori externi.

În urma sondajului s-au obținut răspunsuri la întrebări

■ Evaluarea serviciilor de bibliotecă furnizate în afara instituției ■

precum:

1. Cât de satisfăcuți și cât de loiali (față de bibliotecă) sunt utilizatorii?

2. Cum pot utilizatorii să fie mulțumiți și să devină loiali?

Modelul de cercetare ales a furnizat valori pentru trei „variabile”: a) valoarea unui serviciu percepută de către utilizatori; b) gradul de satisfacție al utilizatorilor și c) loialitatea utilizato-

rilor.

Utilizatorul a fost chestionat despre: *resursele electronice din bibliotecă* (periodice electronice, sisteme de căutare, baze de date, cataloage online, servicii furnizate via web etc.), *documentele tipărite, facilitățile tehnice oferite* (calculatoare, imprimante, copiatoare, scanere), *mediul ambiant* (design, atmosferă, program cu publicul) și *personalul* (abilitățile

staff-ului, modul de servire, politețea acestora etc). Fiecare din aceste variabile influențează atât valoarea percepută de către utilizator a unui serviciu, cât și satisfacția acestuia, iar toate împreună dau gradul de loialitate al utilizatorului.

Analiza rezultatelor sondajului a arătat influența celor cinci variabile asupra satisfacției și loialității utilizatorilor. Rezultatele au fost următoarele:

Variabila	Efectul asupra	
	satisfacției utilizatorilor (%)	loialității utilizatorilor (%)
Resursele electronice	25,1	18,9
Structura colecției	22,7	22,9
Facilitățile tehnice	12,3	5,9
Mediul ambiant	19,6	20,6
Serviciile personalului	20,2	30,7

Se poate observa că influența preponderentă asupra satisfacției utilizatorilor o au variabilele: *resurse electronice, documente tipărite și serviciiile personalului*. O mare influență o are și *mediul ambiant*. *Facilitățile tehnice* nu joacă un rol major în determinarea unui grad ridicat de satisfacție al utilizatorilor. Dacă urmărim variabilele ce determină în mod important loialitatea utilizatorilor, vom constata că, pe primul plan, se situează *serviciile personalului*. Urmează apoi, în ordinea influenței, *documentele tipărite, resursele electronice și mediul ambiant*. Și în acest caz, *facilitățile tehnice* au o influență minoră.

Rezultatele sondajului, referitor la variabila *resurse electronice*, au evidențiat: utilizarea acestora într-un sistem unitar, gradul de acoperire al interesu-

lui utilizatorilor, uneltele ușor de exploatat de căutare în baza de date, site-ul web ușor de navigat, informațiile despre utilizarea resurselor electronice ușor de înțeles etc.

În ceea ce privește serviciul de livrare de documente electronice sau cel de referințe prin e-mail, concluzia sondajului a fost că trebuie create „servicii pentru utilizatori” și nu „utilizatori pentru servicii”.

Aceste sondaje au constituit un important instrument managerial, care a permis ajustarea resurselor în conformitate cu cererea, continuarea activităților utile, corecții acolo unde se impune.

b) Evaluarea prin teste de utilizare

Voi folosi ca exemplu un proiect, derulat în prima parte a anului 2004, în 11 biblioteci din

Danemarca. Obiectivele proiectului au fost: stabilirea unei priorități a serviciilor oferite prin intermediul site-urilor web ale bibliotecilor, prin cercetări empirice; crearea de competențe de utilizare în bibliotecile de cercetare și menținerea competențelor locale de utilizare.

S-au folosit metodele de intervievare a utilizatorilor și metodele de studii ale comportamentului acestora. Cercetarea s-a derulat în 5 sesiuni de o oră și jumătate în fiecare din cele 11 biblioteci participante la proiect. S-au urmărit obiective standard, precum și obiective locale dependente de serviciile electronice de bibliotecă furnizate în fiecare caz. Scopul testelor a fost de a studia designul site-urilor web, gradul de utilizare și relevanța serviciilor oferite.

■ Evaluarea serviciilor de bibliotecă furnizate în afara instituției ■

Concluziile rezultate în urma acestui proiect au fost:

– bibliotecile de cercetare nu sunt singurele furnizoare de informații;

– nu sunt suficient exploatare resursele electronice;

– utilizatorii nu știu că rezultatele cercetării lor nu sunt exhaustive.

Recomandările furnizate de acest proiect au fost: integrarea cataloagelor și a paginilor web pentru diminuarea diferențelor între diferite meniuri; principalele meniuri, cum ar fi: cererea de documente, prelungirea termenelor de împrumut, accesul la periodice electronice, schimbarea adresei de e-mail etc, tre-

buie să se regăsească la nivelul cataloagelor electronice.

În concluzie, se poate spune că evaluarea arată faptul că bibliotecile digitale au progresat foarte repede în ultimul timp și și-au dezvoltat și extins serviciile. Este totuși încă mult de făcut în acest sens până la accesul unic, personalizat, până la „biblioteca digitală” care să răspundă problemelor potențiale ale diferitelor categorii de utilizatori.

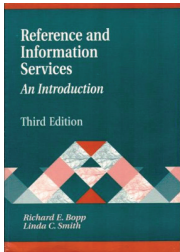
Sondajele efectuate în rândul utilizatorilor și testele de utilizare sunt instrumente indispensabile pentru orientarea bibliotecilor în lupta pentru menținerea și extinderea rolului lor

în cadrul societății informaționale contemporane.

NOTĂ

Exemplele cuprinse în prezentul articol au fost prezentate la Conferința „Biblioteci fără ziduri”, desfășurată în perioada 16-20 septembrie 2005, în insula Lesbos, Grecia, de către Bo Öhrström, director adjunct, Autoritatea Națională Daneză pentru Biblioteci. Titlul lucrării: *Biblioteca electronică de cercetarea a Danemarcei: Evaluarea serviciilor prin sondaje ale utilizatorilor și teste de utilizare.*

Recenzii



BOPP, Richard E.; SMITH, Linda C. *Reference and information services: an introduction.* Englewood, CO: Libraries Unlimited, 2001. XXIV, 617 p.

Dezvoltarea spectaculoasă a World Wide Web și a motoarelor de căutare a revoluționat activitatea de referințe, a extins opțiunile utilizatorului în căutare de informații. Bibliotecarii de referințe au reacționat: s-au adaptat la „noul utilizator”, dezvoltând noi metode și servicii. Această a treia ediție a *“Reference and information services: an introduction”* este o versiune adusă la zi a ediției din 1991. Organizarea inițială a informației este păstrată, însă multe dintre capitole au fost rescrise, altele au fost revizuite și actualizate.

Lucrarea acoperă toate aspectele activităților de referințe, descriind și explicând concepte și procese actuale într-un limbaj accesibil, ușor de parcurs, fără a face uz excesiv de termeni tehnici.

Ținuta științifică este garantată de înalta calificare a editorilor (ambii sunt profesori la Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign), cât și de prestigiul celor 22 de autori, profesori și practicieni proveniți din 12 universități americane.

Lucrarea este structurată în două secțiuni principale: Partea I - *„Concepte și procese”* tratează aspecte ale istoricului, filosofiei și eticii activităților de referințe; Partea a II-a se concentrează pe diferitele tipuri de surse de informare și pe folosirea acestora.

Primele 12 capitole tratează concepte legate de activitățile de referințe în momentul actual. Găsim în această primă parte o prezentare a serviciilor de referințe contemporane, un scurt istoric al lor, dar și o discuție cu referire la viitoare dezvoltări. Interviu de re-

ferințe, instruirea bibliografică, servicii dedicate pentru comunități specifice sunt luate în discuție, insistându-se asupra nevoii de schimbare a opticii: toate activitățile și serviciile trebuie să se concentreze pe beneficiar, pe nevoile informaționale ale acestuia. Sunt tratate, de asemenea, selecția și evaluarea resurselor de referințe, controlul bibliografic, organizarea și managementul serviciului de referințe, educarea și perfecționarea personalului. Elemente importante sunt oferite referitor la arhitectura bazelor de date și accesul la resursele electronice ca bazele de date comerciale, CD-ROM-uri și Internet. Lucrarea propune o serie de criterii pentru evaluarea acestui tip de resurse. Nu sunt uitate nici aspectele etice: dreptul de acces, protejarea individului, copyright, etică profesională. Un capitol separat este dedicat resurselor electronice pentru referințe și resurselor Internet, motoarelor de căutare și directoarelor Web

Capitolul introductiv al celei de-a doua secțiuni enunță o serie de criterii generale de evaluare a surselor de informare (directoare, almanahuri, resurse geografice și bibliografice, biografice, indexuri și abstracte, documente guvernamentale și statistice), criterii ce vor fi reluate și discutate în capitole consecutive. Tipurile de resurse sunt prezentate unitar, începând cu utilizările specifice, caracteristicile fiecărei categorii, posibile criterii de evaluare și selecție, inclusiv sfaturi pentru elaborarea diferitelor strategii de căutare.

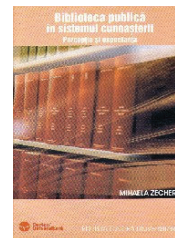
Lucrarea conține două indexuri - unul de autori și titluri și un index pe subiecte. Organizarea informației în cadrul fiecărui capitol este relativ similară, ușor de urmărit. Sunt oferite surse pentru aprofundarea fiecărui subiect discutat.

De la ediția din 1991, în activitatea de referințe au fost dezvoltate noi idei și metode în ceea ce privește furnizarea de servicii, cu un accent crescut pe serviciile centrate pe utilizator. De aceea, apariția unei lucrări care să completeze

lacunele era necesară. Noua ediție aprofundează aspecte importante, cum este cel al resurselor electronice.

Scopul declarat de editori este de a oferi pentru studenții începători o privire de ansamblu asupra conceptelor și proceselor din activitatea de furnizare de referințe, însă informația actuală și foarte bine structurată conținută în această lucrare va folosi chiar și unui bibliotecar experimentat, atent și informat.

Anca Râpeanu



ZECHERU, Mihaela. *Biblioteca publică în sistemul cunoașterii: percepție și expectanță.* București:

Cartea Universitară, 2005. 332 p.

Cine caută aur, trebuie să-l caute în albia mai multor râuri, spune un aforism care, mi se pare că, i-ar plăcea autoarei acestei lucrări, care se distinge în peisajul monoton al biblioteconomiei românești tocmai prin caracterul ei deschis la exporturi de teorie între disciplinele socio-umane. Mihaela Zecheru îmbrățișează în această carte o problematică vastă și variată, dar concentrică, punând totdeauna în mijlocul reflecției utilizatorul, cu imaginea lui despre bibliotecă și așteptările sale. Convingerea cu care Mihaela Zecheru își susține demersul este aceea potrivit căreia „contribuția profesiilor de intermediere infodocumentară poate spori, prin cercetări specifice, înțelegerea unor inițiative din zone cum ar fi: perfecționarea clasificării informației, diversificarea modalităților de regăsire, gestionare și stocare a informației, rafinarea limbajelor [documentare] etc.” (p. 31).

Cartea se deschide cu o privire de ansamblu asupra societății cunoașterii, sinteză care îi permite autoarei o poziționare mai precisă a bibliotecii ca dispozitiv esențial de organizare a informației. Opțiunea autoarei pentru abordarea multidisciplinară este justificată de complexitatea problematicii comprimată în primul capitol: conceptualizarea și microfizica fenomenului cunoașterii, relația informație - cunoaștere, instituțiile sistemului cunoașterii în perspectivă diacronică, liniile de forță ale societății cunoașterii și evoluția ei în SUA și Uniunea Europeană sau condițiile emergentei acestei societăți cu promisiuni foarte generoase în România. Două tendințe par a fi decisive pentru destinul bibliotecilor în noul context:

1) dezvoltarea impetuoasă a tehnologiilor informaționale și comunicaționale, cum le denumește cu acuratețe autoarea, tehnologii care beneficiază și de o susținere politică importantă (a se vedea bugetele acordate de SUA unor programe de acest gen, la pagina 44, sau strategiile adoptate de Uniunea Europeană pentru sprijinirea societății cunoașterii precum planul de acțiune *eEurope*) și

2) obligația pentru actorii pieței informației de a lucra în rețea, de a coopera și partaja, această a doua tendință derivând din prima.

Trecând la studierea percepției socioculturale asupra bibliotecii publice, Mihaela Zecheru își menține elanul integrativ, interdisciplinar. Mobilizând pentru interesele sale analitice resursele teoretice ale sociologiei și psihologiei, intenția cercetătoarei pare a fi aceea de a ne propune o perspectivă plurală asupra utilizatorilor bibliotecii. Pe de o parte, sociologia îi furnizează instrumentele de investigație practică și tehnica de colectare a datelor care se referă la participarea individului la grupul social de apartenență, iar pe de altă parte, psihologia o ajută să focalizeze pe variabilele individuale, pe mecanismele cognitive. Autoarea își asigură cu precauție lucrarea din punct de vedere metodologic, iden-

tificând cu răbdare nuanțările care i-ar putea cizela analiza și capcanele teoretice ce ar putea falsifica cercetarea. De fapt, Mihaela Zecheru face mai mult decât să prezinte și să probeze un instrumentar metodologic. Neașteptatele și totodată neobositele excursuri pe care autoarea le face din când în când îi sporesc lucrării valoarea informativă, uneori în dauna continuității discursive. De exemplu, subcapitolul „Necesitatea cunoașterii percepției socioculturale” face o fulgerătoare retrospectivă asupra istoricului noțiunii de opinie publică de la Hesiod până la INSOMAR. De teamă de a nu fi reducționistă, monodisciplinară sau incompletă, autoarea devine expansivă, ajungând să-și copleșească cititorul cu o lucrare pletorică, în unele locuri dificil de urmărit. Capitolul intitulat „Percepția socioculturală asupra bibliotecii publice” conține și o originală cercetare empirică realizată pe un eșantion de 768 persoane din 7 orașe: București, Iași, Cluj, Timișoara, Constanța, Galați și Brăila. Eșantionul este format atât din bibliotecari cât și din utilizatori și nonutilizatori. Câteva rezultate sunt demne de o atenție sporită. De precizat că scopul principal al chestionarului aplicat a fost: „în ce măsură este recunoscută importanța profesiei de bibliotecar în contextul actual, care este reprezentarea acesteia în raport cu publicul”. Deși toată lumea cere informatizarea bibliotecilor (99,95% dintre cei chestionați consideră cel puțin necesară informatizarea bibliotecilor publice), predomină ca preferință explicită a clienților bibliotecii utilizarea tradiționalistă a bibliotecii, adică împrumutul de cărți. Tendința este „de a utiliza în mod tradițional biblioteca publică” (p. 114), iar „formele de informare și documentare prin telefon, fax, Internet sau e-mail sunt utilizate în proporție mică” în relația utilizatorilor cu biblioteca (p. 88). În mod curios, deși mulți utilizatori, 30%, nu cunosc oferta diversă de servicii a bibliotecii și destui sunt nemulțumiți de calitatea serviciilor decla-

rând ca s-au orientat către forme alternative de informare, totuși bibliotecă a ieșit pe onorabilul loc trei, după școală și spital, într-o ierarhie a instituțiilor publice, fiind înaintea poliției și tribunalului. Nemulțumirile utilizatorilor se referă la „inactivitatea” bibliotecarilor, „lipsa de interes față de promovarea propriilor servicii”, lipsa de solitudine a angajaților bibliotecii, inadecvarea sau inactualitatea colecțiilor, aspect exterior al clădirii și dotările. Un alt rezultat interesant al cercetării a fost o grilă a calităților și cunoștințelor pe care trebuie să le posede un bibliotecar în viziunea utilizatorilor. Printre calitățile pe care utilizatorii și-ar dori să le descopere la bibliotecarul din fața lor se enumeră: amabilitate (22,10%), profesionalism (21,90%), abilități de comunicare (20%), exactitate (18,50%), aspect atrăgător (17,50%). Mi se pare sugestiv faptul că amabilitatea este pe primul loc în exigențele utilizatorilor, în vreme ce bibliotecarii, cărora li s-a cerut de asemenea să ierarhizeze aceste trăsături, pun amabilitatea pe locul trei, după profesionalism și abilități de comunicare. În încheierea capitolului, poate cel mai dens datorită datelor concrete recoltate de studiu și prezentării lor sinoptice, autoarea concluzionează pledând pentru infuzia de tehnologii informaționale și utilizarea noilor suporturi în bibliotecă (de fapt, multiplicarea colecțiilor bi- sau multi-suport). Totodată, complementar, se accentuează asupra alfabetizării informatice, instruirii bibliotecarilor și formării utilizatorilor pentru exploatarea noilor tehnologii (a se vedea și subcapitolul „Forme de instruire a utilizatorului bibliotecii publice în vederea folosirii tehnologiilor informației” din capitolul patru sau paginile 221-228 care tratează despre formarea profesională a bibliotecarilor). În fine, sunt făcute recomandări pentru a modifica favorabil percepția socioculturală a utilizatorilor asupra bibliotecii.

În continuare, plecând de la un articol al lui Ion Dafinoiu

despre expectanță, dar făcând referire și la nume precum Victor H. Vroom sau Albert Bandura, se ajunge la următoarea definiție, ușor tautologică, a expectanței socioculturale: „ansamblul de așteptări formulate explicit”, pe care utilizatorii și le-au amorsat față de serviciile bibliotecii (p. 136). Dacă percepția este rezultatul interacțiunii directe a utilizatorului cu bibliotecă, expectanța se formează înainte de contactul real cu bibliotecă, fiind „o evaluare subiectivă a utilizatorului” înaintea utilizării. Nivelul de satisfacție al utilizatorului va fi rezultatul confirmării sau neconfirmării expectanței după consumarea serviciului, ceea ce poate suscita apariția unor noi așteptări (a se vedea clarificările de la paginile 154-158). De asemenea, influențarea expectanțelor utilizatorilor poate deveni un instrument de marketing deoarece adresabilitatea la bibliotecă a utilizatorilor depinde în mare parte de modul în care ei își reprezintă beneficiile pe care le pot avea în urma utilizării serviciilor bibliotecii. Potrivit studiului pe care l-a realizat, Mihaela Zecheru a identificat patru criterii după care utilizatorii fac evaluarea serviciilor bibliotecii: utilitatea, accesul, anticiparea și facilitățile (p. 173). Insistența pe caracterul comensurabil, detectabil, analizabil al expectanțelor utilizatorilor se justifică prin faptul că, în viziunea Mihaelei Zecheru, aceste așteptări sunt baza pentru un management și un marketing de succes. Cunoșcând aceste așteptări ale utilizatorilor și luându-le în considerare, transformăm beneficiarii activității bibliotecii în coparticipanți la strategia de dezvoltare și de perfecționare a funcționării bibliotecii. Realizarea acestei implicări este esențială pentru amplitudinea impactului cultural al bibliotecii și sporirea calității serviciilor. Calitatea nu se definește în sine, ci pentru un client, de unde necesitatea cunoașterii instrumentelor care să permită captarea așteptărilor sale. Pentru a avea un management performant e nevoie de cercetare, de documentare, de reflecție, de con-

fruntare și comparații. În acest sens înțeleg eu studiile care sunt prezentate în carte, cum sunt studiile de tip *Delphi* din capitolul în discuție, ca pe o încercare de a înțelega deciziile manageriale, uneori dificil de legitimat, pe pilonii robuști ai cercetării pozitivistice. Un întreg capitol, capitolul 5, este alocat în economia lucrării tocmai acestei relații între percepțiile și expectanțele socioculturale și managementul bibliotecii. Efectele percepției și expectanței socioculturale asupra sistemului de management al bibliotecii și a subsistemelor sale precum și a metodelor și tehnicilor de acțiune managerială sunt prezentate diagramatic în două tabele către sfârșitul cărții. Consecvență principială cu restul operei, autoarea este pentru un management sincronizat la standardele actuale, pragmatic, informat, antrenat pentru un discernământ fin, anticipativ. „Managementul actual al bibliotecilor românești - apreciază Mihaela Zecheru - este culpabil pentru incapacitatea de a stabili scopuri și obiective clare, de a analiza relații și costuri, de a corobora inteligent interdisciplinaritățile constitutive ale câmpului biblioteconomic” (p. 253). Tot în acest capitol este luată în discuție, pe lângă constrângerea exterioară asupra organizării unei bibliotecii pe care o reprezintă așteptările utilizatorilor, și o constrângere internă, aspirațiile legitime ale angajaților bibliotecii. Din păcate, în unele instituții culturale din România, se conduce încă demodat de autoritar, necreativ, selecția pentru promovare fiind defectuoasă și determinată de arbitrar, în prea multe cazuri liderul informal ajungând o victimă a liderului formal care în loc să încurajeze cooperarea și să coordoneze, își exhibă autosuficient poziția, pradă frustrărilor generate de o competență managerială ambiguă. Angajații, în loc să fie motivați, chiar și numai prin recunoașterea valorii muncii lor (ceea ce e foarte important pentru meseriile din cultură care sunt meserii vocaționale, și nu simple meserii birocra-

tice), sunt disprețuiți și umiliți adesea, atitudine pe care o pun pe seama repercusiunilor „umanismului” ipocrit și pervers al societății comuniste. De aceea, sunt întru totul de acord cu Mihaela Zecheru când spune că „nu trebuie uitat nici un moment că bibliotecarul, personalitatea centrală în cadrul instituției, cu calitățile și preocupările sale, constituie elementul esențial al oricărei asemenea unități de cultură” (p. 263). Mai ales că acum, mai mult decât oricând, bibliotecarii trebuie să suporte toată povara concurenței teribile a bibliotecii cu alte medii de informare. Ei sunt expuși la presiunea evoluției bibliotecii într-un mediu aflat într-o transformare incertă, ceea ce îi obligă la o reconsiderare a sistemului de bibliotecă, la o reînnoire a competențelor și o readaptare a comportamentului pentru a putea corespunde unei bibliotecii hibride în curs de reconfigurare.

Această elaborată carte a Mihaelei Zecheru eu o văd ca fiind rezultatul unei mari pasiuni pentru bibliotecă și a unei credințe de neclintit că, așa cum programatic declară, bibliotecă va supraviețui mileniului trei ca „spațiu atractiv pentru viața comunității, prin adoptarea unei atitudini proactive, dinamice și flexibile” (p. 104), având un „rol fundamental în procesul deplasării marilor comunități umane spre societatea cunoașterii” (p. 183).

Marin Pruteanu