

**REVISTA ROMÂNĂ
DE BIBLIOTECONOMIE
ȘI ȘTIINȚA INFORMĂRII**

**ROMANIAN REVIEW
OF LIBRARY
AND INFORMATION SCIENCE**

Anul 6, nr. 4 / Vol. 6, Iss. 4
2010

REVISTA ROMÂNĂ DE BIBLIOTECONOMIE ȘI ȘTIINȚA INFORMĂRII

REVISTĂ TRIMESTRIALĂ EDITATĂ DE
ASOCIAȚIA BIBLIOTECARILOR DIN ROMÂNIA
<http://www.abr.org.ro/rrbsi.html>

ROMANIAN REVIEW OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

QUARTERLY REVIEW EDITED BY
ROMANIAN LIBRARY ASSOCIATION
http://www.abr.org.ro/en_rrbsi.html

UTILIZATORII BIBLIOTECILOR DIN ROMÂNIA/ THE USERS OF ROMANIAN LIBRARIES

Număr coordonat de / Issue coordinated by
Robert Coravu

Traducere de / Translation by dr. Corina Apostoleanu

ISSN 1841-1940

© *Asociația Bibliotecarilor din România (ABR)*

S U M M A R

- *De la teorie la practică: scurtă pledoarie pentru studiul utilizatorilor*
Robert Coravu 5
- UTILIZATORII BIBLIOTECILOR DIN ROMÂNIA**

- *Biblioteca Națională a României și utilizatorii săi*
Elena Tîrziman 7
- *Despre două tipuri de cărți și două tipuri de biblioteci*
Ionel Alexe 15
- *Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și
resursele electronice: suntem destul de buni?*
Ivona Olariu 29
- *Noi categorii de utilizatori în bibliotecile din România: utilizatorii cu nevoi
speciale*
Adriana Elena Borună 48
- *Studii asupra utilizatorilor studenți ai Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman”
Constanța*
Corina Apostoleanu 58
- PARTICIPĂRI ROMÂNEȘTI LA CONFERINȚE INTERNAȚIONALE**

- *IFLA la răscruce sau consecințele crizei economice globale?!*
Mircea Regneală 64

CONTENTS

- *From theory to practice: a short pleading for user studies*
Robert Coravu 6

THE USERS OF ROMANIAN LIBRARIES

- *The National Library of Romania and its users*
Elena Tîrziman 11
- *About two types of books and two types of libraries*
Ionel Alexe 22
- *Information science specialists face to face with library users and electronic resources: are we good enough?*
Ivona Olariu 39
- *New categories of users in Romanian libraries: the users with special needs*
Adriana Elena Borună 53
- *Library student user survey in „Ioan N. Roman” County Library of Constanța*
Corina Apostoleanu 61

ROMANIAN PARTICIPANTS TO INTERNATIONAL CONFERENCES

- *IFLA at crossroads or the world crisis effects?!*
Mircea Regneală 66

De la teorie la practică: scurtă pledoarie pentru studiul utilizatorilor

Literatura biblioteconomică românească a căutat, după 1990, să se sincronizeze cu marile teme contemporane, autorii având acum acces cu ușurință la publicațiile de specialitate apărute în țări cu o mare tradiție biblioteconomică (Statele Unite ale Americii, Marea Britanie, Franța etc.) și fructificând posibilitatea de a participa la reuniuni de prestigiu organizate pe plan internațional, lucru aproape imposibil în perioada comunistă. Celor câteva nume deja consacrate ca autori de articole și cărți de specialitate li s-au adăugat altele noi, preocupările pentru dezvoltarea teoriei și practicii biblioteconomice fiind impulsionate și de apariția, încă din primii ani de după Revoluție, a școlilor de bibliotecari.

În cele două decenii scurse de la momentul 1990, raportul dintre abordările teoretice și cercetările cu caracter aplicativ a fost unul dezechilibrat. Astfel, în mod paradoxal, una dintre cele mai importante schimbări apărute în lumea bibliotecilor pe plan mondial - mutarea accentului de pe conservarea suportului informației (= *colecții*) pe furnizarea accesului la informație (= *utilizatori*), ca urmare a înmulțirii documentelor pe suport digital și dezvoltării rețelei Internet - a fost asumată mai mult la nivel declarativ. Pentru a fi asumată în mod real, ea ar fi trebuit să se regăsească într-un efort susținut, neîntrerupt de analiză și cunoaștere a nevoilor și comportamentelor informaționale ale utilizatorilor contemporani, aflate într-un continuu proces de diversificare. Din păcate, prea puține asemenea exemple pot fi întâlnite în literatura noastră biblioteconomică.

Una dintre cauzele lipsei de apetență pentru studiul utilizatorilor este, în opinia noastră, fractura existentă între serviciile "tehnice" ale bibliotecii și cele aflate în relație directă cu utilizatorii, cauza fiind tradiția managerială a bibliotecilor românești, în care departamentalizarea și hiperspecializarea sunt regula. Pe de altă parte, cultura serviciului public continuă și în perioada postcomunistă să fie deficitară, relația dintre furnizorul de

servicii și client fiind definită, de cele mai multe ori, prin regulile impuse de cel dintâi și nu invers, cum ar fi normal. Aceste cauze încurajează menținerea unei forme de autism profesional, ai cărui reprezentanți sunt gata oricând să susțină că ei cunosc foarte bine care sunt nevoile utilizatorilor - bineînțeles, fără să fi întreprins vreodată ceva concret în această direcție. Or, nevoile și comportamentele utilizatorilor nu vor putea fi niciodată cunoscute altfel decât determinându-le și analizându-le cu ajutorul instrumentelor pe care statistica, sociologia, psihologia și alte științe ni le pun la dispoziție.

Încheiem aici această scurtă pledoarie teoretică pentru studierea utilizatorilor, dându-le cuvântul autorilor pe care îi găzduim în acest număr, ale căror lucrări constituie, implicit, tot atâtea argumente în favoarea aceleiași idei. Prin intermediul lor, cititorii noștri vor afla informații de actualitate privind categoriile de utilizatori ai Bibliotecii Naționale a României (Elena Tîrziman, *Biblioteca Națională a României și utilizatorii săi*), care este specificul relației (cvasiignorate la noi) dintre bibliotecă și utilizatorii cu nevoi speciale (Adriana Elena Borună, *Noi categorii de utilizatori în bibliotecile din România: utilizatorii cu nevoi speciale*), rezultatele unor studii privind utilizatorii Bibliotecii Centrale Universitare "Mihai Eminescu" din Iași (Ivona Olariu, *Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și resursele electronice: suntem destul de buni?*) și utilizatorii studenți ai Bibliotecii Județene "I.N. Roman" din Constanța (Corina Apostoleanu, *Studii asupra utilizatorilor studenți ai Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța*), precum și concluziile unei cercetări privind modul în care sunt percepute conceptele de *bibliotecă tradițională*, *bibliotecă digitală*, *carte tipărită*, *carte electronică* (Ionel Alexe, *Despre două tipuri de cărți și două tipuri de biblioteci*).

Drd. Robert Coravu

From theory to practice: a short pleading for user studies

The Romanian library literature has been trying, after 1990, to synchronize with the important contemporary subjects, the authors having now an easier access to specialized works from countries with a great tradition in the field (United States, Great Britain, France etc.) and also using the opportunity to take part to prestigious meetings organized in different countries, which was almost impossible during the communist age. There were added new specialists to those already recognized as authors of specialized articles and books, the studies in order to develop the theoretical and practical aspects of librarianship being stimulated also by the emergence, since the first years after the Revolution, of the library and information science schools.

During the two decades since 1990, the relationship between the theoretical approach and the applied researches was out of balance. As follows, inquisitively, one of the most important changes in the libraries of the world - the stress movement from information support preservation (= *collections*) to the information supply (= *users*), as a consequence of an increasing number of electronic documents and the development of the world wide web - was assumed mostly in a declarative manner. In order to be actually absorbed, it should have been found in a permanent and unfailing effort of analysing and knowledge of the contemporary users' information needs and behaviour, in a continuous diversification. Unfortunately, too few such examples can be found in our library literature.

One of the reasons for the lack of appetite for user studies is, in our opinion, the existing divide between the „technical” library departments and those in a direct connection with users. The grounds are to be found in the Romanian libraries management tradition, according to which the rule is given by a marked division among departments and a hyperspecialization. On the other side, the culture of the public service continued to be

poor, during the postcommunist age, the connection between the service provider and the user being defined, in many situations, by the rules imposed by the first and not by the last, as it would be natural. These causes encourages the maintenance of a kind of professional autism, whose representatives are always ready to argue that they know users' needs very well - of course, without ever done something concrete in this direction. Or, the users' needs and behaviours will never be known other than measuring and analysing them using the tools provided by statistics, sociology, psychology and other sciences.

We go to an end here with our short theoretical argument for user studies, giving the floor to the authors from this issue, whose papers are, implicitly, as many arguments supporting the same idea. Through them, our readers will find up-to-date information regarding the categories of users of the National Library of Romania (Elena Tîrziman, *The National Library of Romania and its users*), the specific of the relationship (almost ignored in our country) between the library and the users with special needs (Adriana Elena Borună, *New categories of user in Romanian libraries: users with special needs*), the results of some studies regarding the users of the “Mihai Eminescu” Central University Library of Iași (Ivona Olariu, *Information science specialists face to face with library users and electronic resources: are we good enough?*) and student users of “I.N. Roman” County Library of Constanța (Corina Apostoleanu, *Library student user survey in the „Ioan N. Roman” County Library of Constanța*), as well as the conclusions of a research about the manner the concepts of *traditional library, digital library, printed book, electronic book* are perceived (Ionel Alexe, *About two types of books and two types of libraries*).

Robert Coravu, PhDc

Biblioteca Națională a României și utilizatorii săi

Elena Tîrziman

Autoarea

Conf. dr. Elena Tîrziman, director general, Biblioteca Națională a României
E-mail: elena.tirziman@bibnat.ro

Abstract

Rolul în societate al unei biblioteci naționale este acela de a valorifica și a conserva patrimoniul intelectual național prin organizarea, prelucrarea, accesul și punerea la dispoziția utilizatorilor a patrimoniului documentar național, pe toate suporturile. Misiunea, funcțiile și prerogativele distincte ale Bibliotecii Naționale a României determină un anume specific al utilizatorilor. Când biblioteca își îndeplinește funcția sa patrimonială, întreaga societate beneficiază de aceasta; în calitatea sa de for metodologic, utilizatorii sunt bibliotecile din sistemul național de biblioteci și sistemului, ca întreg. O categorie specială de utilizatori aparțin mediului de afaceri, mai ales din domeniul editorial, al învățământului, cercetării și mass-media. Utilizatorii individuali reprezintă un grup extrem de eterogen și vin din toate domeniile de activitate, sunt de toate vârstele, ca într-o bibliotecă de tip enciclopedic.

Cuvinte-cheie: *Biblioteca Națională a României; funcții și competențe; patrimoniu național; utilizatori persoane juridice; utilizatori persoane fizice*

Există o strânsă interdependență între specificul unei biblioteci și comunitatea deservită. Când vorbim de tipuri de biblioteci în Sistemul Național de Biblioteci, vorbim de fapt de instituții care își definesc misiunea, funcțiile și atribuțiile specifice în funcție de cerințele utilizatorilor.

Pentru a putea furniza utilizatorilor informațiile necesare, o bibliotecă trebuie să cunoască foarte bine comunitatea pe care o deservește, să-și structureze colecțiile prin selecție, achiziție, de-selecție, evaluare în raport cu nevoile reale ale utilizatorilor specifici, să dispună de un personal specializat și de anumite resurse, toate acestea încadrate într-un context managerial adecvat.

Interdependența dintre specificul și misiunea unei biblioteci și comunitatea deservită este valabilă și în cazul bibliotecilor naționale.

În contextul globalizării informației e nevoie ca misiunea Bibliotecii Naționale a unei țări să fie definită unitar cu misiunea celorlalte biblioteci naționale, misiune formulată prin consens în cadrul secțiunii specializate „National Libraries” a International Federation of Library Associations (IFLA): rolul bibliotecilor naționale în societate este de a capitaliza și conserva moștenirea intelectuală națională prin organizarea, prelucrarea, accesul și disponibilizarea, prezervarea patrimoniului documentar național în orice media. Principiile promovate: principiul libertății de informare și al accesului universal la informație; prezervarea moștenirii intelectuale naționale; respectarea drepturilor de proprietate intelectuală; partajarea resurselor informaționale și documentare; promovarea rolului bibliotecilor și bibliotecarilor în societate; promovarea legislației specifice; promovarea cooperării profesionale la nivel național și internațional etc.

Misiunea Bibliotecii Naționale a României, potrivit Legii bibliotecilor și recunoașterii de către societate a statutului său instituțional, este definită în acord cu recomandările IFLA și similar cu misiunea bibliotecilor naționale din țări de prestigiu, având în vedere, în principal, asigurarea prin funcții specifice a constituirii, prelucrării, conservării, cercetării, dezvoltării și punerii în valoare a patrimoniului documentar național.

Conform Legii nr. 334 din 31 mai 2002 (Legea bibliotecilor), republicată, precum și Regulamentului de organizare și funcționare, aprobat de Ministerul Culturii și Patrimoniului Național, Biblioteca Națională a României este

Biblioteca Națională a României și utilizatorii ei

biblioteca de drept public, cu personalitate juridică și îndeplinește următoarele *funcții specifice*:

a) prezervă, conservă, cercetează, dezvoltă și pune în valoare documentele deținute în colecțiile sale;

b) organizează Depozitul legal, potrivit legii;

c) identifică, colecționează, conservă și comunică documentele care fac obiectul Depozitului legal, indiferent de conținutul și de anul apariției lor;

d) identifică, colecționează, organizează, conservă și pune în valoare Fondul Românic, alcătuit din tipărituri și alte categorii de documente apărute în străinătate, referitoare la România, la poporul român și cultura română, publicații ale autorilor români apărute în străinătate în orice limbă, publicații în limba română ale autorilor străini apărute în străinătate;

e) organizează și gestionează Rezerva Națională de Publicații;

f) în calitate de Centru Național de Schimb, realizează evidența centralizată și statistica schimburilor internaționale de publicații;

g) în calitate de Centru Național Metodologic, elaborează și emite instrucțiuni și norme metodologice pentru bibliotecile publice și realizează studii, cercetări și informări documentare în domeniul biblioteconomiei și în alte domenii ale culturii;

h) în calitate de Centru Național de Patologie și Restaurare a documentelor, Biblioteca elaborează și emite, în conformitate cu normele internaționale în vigoare, norme și metodologii de conservare și de restaurare, de funcționare a laboratoarelor de restaurare din țară și acordă asistență de specialitate;

i) coordonează proiectul de realizare a Catalogului național partajat al publicațiilor românești și străine, precum și alte proiecte de interes național în domeniu;

j) gestionează și actualizează Catalogul colectiv național al publicațiilor românești și străine existente în bibliotecile din România, prin participarea contractuală a bibliotecilor din Sistemul Național de Biblioteci;

k) elaborează Bibliografia Națională a României pentru toate tipurile de documente;

l) realizează controlul bibliografic național ca parte a controlului bibliografic universal;

m) achiziționează cu prioritate, din țară și din străinătate, documente specifice de importanță

deosebită pentru identitatea culturală națională;

n) atribuie numărul internațional standard pentru cărți (ISBN), pentru documente muzicale tipărite (ISMN), pentru publicații seriale (ISSN) și pentru alte categorii de documente și realizează catalogarea înaintea publicării (CIP);

o) coordonează crearea Bibliotecii Virtuale Naționale (Biblioteca Digitală Națională);

p) este centru de informare și cercetare documentară în domeniul bibliologiei și științei informării, redactând și editând instrumente de informare în domeniu;

q) colaborează cu biblioteci naționale și cu alte instituții de informare și de documentare din străinătate; efectuează, la cerere, donații de publicații românești în străinătate;

r) sprijină orice structură documentară care deține fonduri românești și promovează documentele editate de bibliotecă;

s) coordonează activitatea Comitetului Tehnic CT-229, Biblioteconomie. Informare. Documentare din cadrul A.S.R.O.;

t) participă la programe de cooperare internațională inițiate de IFLA, CENL, etc.

u) asigură conform legislației în vigoare formarea profesională continuă a personalului de specialitate.

În acord cu aceste funcții și atribuții specifice, putem identifica o *tipologie a utilizatorilor Bibliotecii Naționale a României*.

Prin funcția sa patrimonială, Biblioteca Națională a României deservește *societatea ca întreg* asigurând constituirea, prezervarea și valorificarea patrimoniului documentar și științific românesc; contribuie la integrarea componentei românești în patrimoniul documentar european și universal; susține cultura și civilizația românească în străinătate.

Derivat din această funcție patrimonială, distingem o categorie aparte de utilizatori persoane juridice. *Editurile și editorii* sunt beneficiari ai serviciilor de atribuire a ISBN și ISSN și a CIP (Catalogare Înaintea Publicării); *institutele culturale românești din străinătate* beneficiază de susținere din partea Bibliotecii Naționale în completarea colecțiilor lor; *institutele de cercetare* pot beneficia de sprijin, la cerere, în elaborarea unor lucrări bibliografice și în furnizarea surselor documentare din fonduri proprii sau prin împrumut intern și internațional; de asemenea, *instituțiile de presă, agenții economici, fundațiile,*

Biblioteca Națională a României și utilizatorii ei

organizațiile diverse etc. apelează la colecțiile Bibliotecii Naționale pentru resurse informaționale și documentare specializate cu valoare retrospectivă și pentru alte produse și servicii specifice.

Centrul național ISBN-ISSN-CIP asigură prima etapă a fluxului patrimonial și are menirea de a înregistra editurile din România, de a administra codurile ISBN, ISSN, ISMN, descrierile CIP și de a raporta agențiilor internaționale de specialitate. Beneficiarii serviciilor oferite de Centru sunt toate persoanele juridice din România care au asigurat cadrul legal necesar desfășurării activității de editare, precum și editori ocazionali.

Baza de date a editurilor românești este raportată anual la Agenția Internațională ISBN, în scopul includerii ei în Catalogul Internațional al Editorilor (Publishers' International ISBN Directory).

În prezent, baza de date a editurilor din România conține 5422 înregistrări de edituri, iar baza de date ISSN România conține 18933 înregistrări.

Biblioteca Națională a României organizează Depozitul legal la *nivel central* și din această perspectivă are o serie de beneficiari specifici. Astfel, Biblioteca Națională primește de la producători documentele cu titlu de Depozit legal, le ia în evidență, le prelucrează, le acordă numărul de depozit legal, reține un exemplar pentru Depozitul legal propriu, un exemplar pentru semnalară statistică și elaborarea Bibliografiei naționale curente a României și un exemplar destinat schimbului internațional de publicații, și distribuie câte un exemplar *beneficiarilor*:

- Biblioteca Academiei Române;
- Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga” Cluj-Napoca;
- Biblioteca Centrală Universitară „Mihai Eminescu” Iași;
- Biblioteca Centrală Universitară „Eugen Todoran” Timișoara.

Documentele care se referă la domeniul militar, elaborate de persoane fizice și juridice care nu sunt încadrate în armată, se transmit, într-un exemplar, suplimentar față de cele care se trimit Bibliotecii Naționale a României, la *Biblioteca Militară Națională* și la *Centrul de Studii și Păstrare a Arhivelor Militare Istorice Pitești*.

Depozitul legal este organizat *la nivel local*

de către bibliotecile județene și de Biblioteca Metropolitană București, care pot beneficia de îndrumare metodologică de specialitate.

O altă categorie de utilizatori, foarte specifică, o reprezintă *bibliotecile din Sistemul Național de Biblioteci*, care pot fi considerate utilizatori interni, de specialitate, dar în egală măsură sunt și parteneri ai Bibliotecii Naționale. Atribuțiile de centru național metodologic, de centru național de patologie și restaurare a publicațiilor, de constituire a bazei de date naționale în domeniul bibliologiei, elaborarea de publicații de specialitate etc. fac din Biblioteca Națională un furnizor de produse și servicii pentru biblioteci și bibliotecari.

Funcția metodologică este susținută și prin activitatea editorială a Bibliotecii Naționale. Dintre publicațiile seriale editate, amintim seriile Bibliografiei Naționale, publicațiile cu caracter referențial și metodologic - *Abstracte în Bibliologie și Știința Informării, Biblioteconomie. Sinteze. Traduceri. Metodologii, Informare și documentare, Revista Română de Conservare și Restaurare a Cărții, Aniversări Culturale, Biblioteca*, publicațiile cu caracter biblioteconomic și cultural - *Revista Română de Istorie a Cărții*, precum și *Revista Bibliotecii Naționale a României*.

Biblioteca Națională a României este o bibliotecă națională cu o structură mixtă, de tip bibliotecă națională propriu-zisă și bibliotecă publică. Funcția de bibliotecă publică, așa cum este reflectată în funcții și atribuții și implicit în Regulamentul de Organizare și Funcționare și în organigramă, reprezintă aproximativ 15% din activitatea instituției.

Așteptările *utilizatorilor persoane fizice* legate de Biblioteca Națională a României au în vedere accesul rapid și facil la documentele din colecții, diversificarea ofertei de produse și servicii specifice și utilizarea mediului electronic pentru informare și documentare etc. Dezvoltarea colecțiilor este procesul de concretizare a nevoilor de informare ale utilizatorilor, de întâlnire a acestor nevoi cu documentele de bibliotecă într-o manieră eficientă și economică, folosind resursele interne și externe ale instituției. Din această perspectivă, prima datorie a bibliotecii și a bibliotecarilor implicați în activitățile de dezvoltare a colecțiilor este aceea de a investiga nevoile de informare ale utilizatorilor pe care biblioteca îi

Biblioteca Națională a României și utilizatorii ei

deservește. Se analizează: tipologia utilizatorilor (populație urbană sau rurală, studenți sau profesori, un grup mic de specialiști sau o instituție de cercetare etc.); activitățile existente în comunitatea studiată; interesul general, nivelul de educație, comportamentul comunicațional și informațional, alte caracteristici ale utilizatorilor.

Analiza comunității furnizează următoarele date:

- cine sunt utilizatorii de informații?
- care sunt nevoile lor de informare și de ce au aceste nevoi?
- care este comportamentul lor informațional?
- cerințele formale și informale ale sistemului de informare (valoare, când?, de ce?)
- cum poate fi folosită informația?
- cum se poate realiza transferul de informații?

Biblioteca Națională a României, prin structura și mărimea colecțiilor deținute, prin specificul produselor și serviciilor oferite, reușește să fie o bibliotecă enciclopedică dar care, în egală măsură, administrează și colecții speciale și specializate și răspunde celor mai diversificate nevoi de informare, de la simpla lectură de loisir până la cercetarea științifică fundamentală și aplicată. În consecință, tipologia utilizatorilor persoane fizice este extrem de diversificată. Distingem o categorie extrem de eterogenă a utilizatorilor persoane fizice cu interese, ocupații și nevoi de informare diferite. Astfel, avem utilizatori cu același profil informațional ca utilizatorii bibliotecilor publice; utilizatori interesați de documente care se găsesc doar în colecțiile speciale ale Bibliotecii Naționale; utilizatori interesați de documente care nu se găsesc în țară și care fie direct, fie prin intermediul altor biblioteci sunt beneficiari ai serviciilor de schimb internațional sau de împrumut internațional interbibliotecar etc.

Biblioteca Națională a României, avînd ca principală funcție funcția patrimonială, nu realizează împrumut la domiciliu și, prin urmare, vorbim doar de utilizatorii care frecventează spațiile de lectură ale bibliotecii. O analiză a acestora pentru anul 2009 reflectă:

Nivel de pregătire:

studii medii - 68,8%; studii superioare - 31,2%.

Profesie:

studenți: 71,33%; elevi de liceu: 9,21%;

cadre didactice și universitare, doctoranzi: 10,20%; cercetători 5,30%; pensionari: 2,44%; șomeri: 1,52%.

Vârstă (pe grupe de vârste):

14-30 de ani: 74,15%; 30-40 de ani: 17,46%; 41-60 de ani: 5,37 %; peste 60 de ani: 3,02%.

Naționalitate:

română: 98,15%; alte naționalități (americani, englezi, francezi, germani, italieni, greci, israelieni, chinezi, ruși, arabi etc.): 1,85% .

Sex:

femei - 70,14%; bărbați - 29,86%.

Serviciul de împrumut interbibliotecar al Bibliotecii Naționale a României - cu cele două componente ale sale, împrumut intern și împrumut internațional - este accesat de utilizatori *exclusiv* prin intermediul bibliotecilor din țară și străinătate.

În cadrul împrumutului interbibliotecar intern au fost înregistrate 259 cereri provenind de la 36 biblioteci. Împrumutul interbibliotecar internațional a înregistrat 74 cereri de la 71 biblioteci străine.

În concluzie, putem afirma că Biblioteca Națională a României, în măsura în care reușește să își îndeplinească menirea de a fi referențialul documentar cultural și științific național și de a susține promovarea și valorificarea acestui patrimoniu în forme diverse la nivel național și internațional, satisface o gamă largă de nevoi de informare și de beneficiari direcți și indirecti ai produselor și serviciilor oferite.

BIBLIOGRAFIE

1. BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI.

Raport de activitate. [on-line]. 2008. 2009. <http://www.bibnat.ro/dyn-doc/Raport%20BNR%202008%20site.pdf> [accesat la 20 octombrie 2010]

2. Conference of European National Librarians. <http://www.cenl.org> [accesat la 20 octombrie 2010].

3. International Federation of Library Associations (IFLA), National Libraries Section. <http://www.ifla.org/VII/s1/index.htm> [accesat la 20 octombrie 2010].

4. Legea nr.334/2002. Legea bibliotecilor. [on-line]. *Monitorul Oficial*, nr. 132, 11 februarie 2005.

5. Legea nr. 111/1995, republicată în 2007. Legea privind Depozitul legal de documente. [document electronic]. *Monitorul Oficial*, nr. 755, 07 nov. 2007, bază de date Lex Expert.

The National Library of Romania and its users

Elena Tîrziman

Author

Conf. dr. Elena Tîrziman, General Director, National Library of Romania

E-mail: *elena.tirziman@bibnat.ro*

Abstract

The role of a national library in society is to capitalize on and preserve the national intellectual heritage by organizing, processing, access and disposal, preservation, national documentary heritage in all media. The mission, functions and the specific prerogatives of the National Library of Romania determine a special type of users. When the library meets its patrimonial function the beneficiary is society as a whole; acting as methodological body, customers are libraries of the National Library System and the system as a whole. A specific category of users are businesses mainly editorial environment, education, research and media. Individual users is an extremely heterogeneous group and come from all walks of life and all ages as an encyclopedic library.

Keywords: *National Library of Romania; functions and competences; National Heritage; business users; individual users*

There is a tight connection between the library specific and the community it attends. When speaking about the library types in the framework of the National Libraries System, we actually speak about institutions defining their specific mission, functions and responsibilities related to users' necessities.

In order to provide the necessary information to users, a library should know the community it attends very well, to structure its collections by selection, acquisition, elimination and evaluation depending on the real necessities of specific users, to have a specialized personnel and certain resources, all these in the framework of an adequate management context.

The connection between the specific and the mission of a library and the community it attends is valid also in the situation of the national libraries.

Under the circumstances of the global information it is necessary that the mission of The National Library of a country to be defined unitary with the mission of the other national libraries, mission stated by agreement in the framework of the specialized section „National Libraries” of The International Federation of Library Associations (IFLA): the role of national libraries in society is to accumulate and preserve the intellectual documentary heritage by organizing, processing, access and availability, preservation of the national documentary heritage in all media. Principles to be promoted: the principle of information freedom and universal access to information; preservation of the national intellectual heritage; observe the intellectual property rules; share information and documentary resources; promote the role of libraries and librarians in society; promote specific legislation; promote the professional cooperation at national and international level etc.

The mission of the National Library of Romania, according to the Library Law and acknowledgement by society of its institution status, is defined in accordance with IFLA recommendations and similar to the mission of national libraries in prestigious countries, taking into consideration, mainly, to provide, by specific functions, the organization, processing, preservation, research, developing and value the national documentary heritage.

According to Law nr. 334/ May 31st 2002

The National Library of Romania and its users

(The Libraries Law), republished, as well the Rules of Organization and Function, agreed by the Ministry of Culture and National Heritage, The National Library is a library of public law, legal person and holds the following *specific functions*:

a) preserve, research, develop and value the documents existing in its collections;

b) organizes the Legal Repository, in accordance with legislation;

c) identifies, collects, preserves and communicates documents included into the Legal Repository, no matter their content and publishing year;

d) identifies, collects, organizes, preserves and values *Românica* collection, including printed works and other categories of documents referring to Romania, to the Romanian people and culture, publications of Romanian authors printed abroad in any language, publications of the foreign authors written in Romanian and printed abroad;

e) organizes and administrates the The National Reserve of Publications;

f) having the authority as Exchange National Centre, it achieves the centralized record and statistics of the international publications exchange;

g) having the authority of National Methodological Centre, it elaborates and issues instructions and methodical standards for the public libraries and achieves studies, researches and documentary reports in the field of librarianship and in other cultural fields;

h) having the authority of the National Pathology and Documents Restore Centre, the Library elaborates and issues, according to the international valid standards, preserving and restoring methodologies and standards, for the preservation laboratories in the country and assists in the field;

i) coordinates the project of the National Shared Catalogue for the Romanian and foreign publications, as well as other national projects in the field;

j) administrates and brings up-to-date the national collective Catalogue of the Romanian and foreign publications existing in the libraries in Romania, by a contract participation of the libraries in The National Library System;

k) elaborates the National Bibliography of Romania for all types of documents;

l) does the national bibliographic control as

part of the universal national control;

m) purchases mainly specific documents of special importance for the national cultural identity from the country and abroad;

n) provides the international standard number for books (ISBN), printed musical documents (ISMN), serials (ISSN) and other categories of documents and makes the cataloguing before publishing (CIP);

o) coordinates the National Virtual Library (The National Digital Library);

p) it is a centre for information and documentation research in librarianship and information science, elaborating and publishing information materials in the field;

q) collaborates with national libraries and other information and documentation institutions from abroad; carries out, at request, donations of Romanian publications abroad;

r) supports any documentary structure holding Romanian collections and promotes the documents published by the library;

s) coordinates the activity of the Technical Comitee CT-229, Librarianship. Information. Documentation from A.S.R.O.;

t) participates to the international cooperation programmes initiated by IFLA, CENL, etc.

u) provides, according to the valid legislation, continuous professional education for the specialized personnel.

In accordance with these specific functions and responsibilities, we can identify a *users typology of The National Library of Romania*

Due to its heritage function, The National Library of Romania attends *society as whole* providing the organization, preservation and valorization of the Romanian documentary and scientific heritage, it contributes to the integration of Romanian constituent into the European and universal documentary heritage; it supports the Romanian culture and civilization abroad.

Coming from this heritage function, we distinguish a special category of users, legal persons. *The publishing houses and publishers* are the beneficiaries of the services providing ISBN and ISSN as well as CIP (Cataloguing Before Publishing); *the Romanian institutes from abroad* benefit from The National Library support in completing their collections; *the research institutes* can benefit from support, at request, in elaborating some bibliographical works and in

The National Library of Romania and its users

providing documentary sources from the National Library own collections or by library internal and international loan; also, *the press, economic agents, foundations, diverse organizations* etc. appeal to the collections of The National Library for the specialized information and documentation resources with retrosopective value and also for other specific products and services.

The National ISBN-ISSN-CIP Centre supports the first stage of the heritage acitivity and has the mission to record the publishing houses from Romania, to administrates the codes ISBN, ISSN, ISMN, CIP descriptions and to report to the international specialized agencies. The beneficiaries of the services provided by the Centre are the legal persons in Romania which have the necessary legal conditions to publish, as well as the incidental publishers.

The Romanian publishing houses database is related yearly to the National ISBN Agency in order to include it to the Publishers' International ISBN Directory.

Nowadays, the database of publishing houses existing in Romania includes 5422 records from publishing houses, and the ISSN Romania database includes 18933 records.

The National Library of Romania organizes the Legal Repository at *national level* and from this perspective has a series of specific beneficiaries. Thus, The National Library receives from publishers documents as Legal Repository documents, records them, processes them, provides them the legal repository number, keeps a sample for the own Legal Repository, a sample for statistics and to elaborate the customary National Bibliography of Romania and a sample destined to the international publications exchange, and distributes a sample to the *beneficiaries*:

- The Romanian Academy Library;
- The Central University Library „Lucian Blaga” Cluj-Napoca;
- The Central University Library „Mihai Eminescu” Iași;
- The Central University Library „Eugen Todoran” Timișoara.

The documents referring to the military field, elaborated by natural persons and legal persons who do not work for the army, are sent in a sample, suplimentary to those sent to The National Library of Romania, to the *National Military Library* as well as to the *Centre of*

Studies and Preservation of the Historical Military Archives Pitești.

The legal books repository is organized at the *local level* by the county libraries and The Metropolitan Library in Bucharest, which can benefit from a specialized methodological guidance.

Another category of users, very specific, it is represented by the *libraries of the Libraries National System*, which can be considered internal, specialized users, but to the same extent parteners of The National Library. The functions of: national methodological centre, national centre for publications pathology and restoration, national librarianship database, issuing specialized publications etc. designate The National Library as a provider of products and services for libraries and librarians.

The National Library methodological function is also supported by its publishing activity. Among the serials, we mention the series of The National Bibliography, reference and methodological publications - *Abstracts in Bibliology and Information Science, Librarianship. Syntheses. Translations. Methodologies, Information and Documentation, The Romanian Review of Book Preserving and Restorations, Cultural Anniversaries, The Library, librarianship and cultural publications - The Romanian Review of Book History and The Review of The National Library of Romania.*

The National Library of Romania is a national library with a mixed structure, of proper national library and public library. The function of public library as it is reflected in functions and responsibilities as well as in Rules of Organization and Function and in the organization chart, represents almost 15% of the institution activity.

The expectations of *users*, natural persons regarding The National Library of Romania take into consideration a rapid and easy access to the documents in collections, more diverse specific products and services and the usage of the electronic medium for information and documentation etc. Collections development is the process of carrying out users information needs, meeting these needs with the library documents in a efficient and economical manner, using the institution internal and external resources. From this point of view, the first duty of the library and

The National Library of Romania and its users

librarians involved in the activities of collections development is to investigate the information needs of users the library attends. There are to be analysed: users typology (urban or rural population, students or teachers, a small group of specialists or a research institution etc.); existing activities in the analysed community; general interest, education level, the research behaviour, other features of users.

The analysis of the community provides the following data:

- who are information users ?
- which are their information needs and why do they have these needs?
- how do they behave in retrieving information?
- formal and informal requests of the information system (value, when?, why?)
- how can information be used?
- how can be done the information transfer?

The National Library, by its structure and the collections size, by the specific products and services, manages to be an encyclopaedic library, but, which, to the same extent, administrates also special and specialized collections and answers to the most varied information needs, from usual loisir reading to the grounded and applied scientific research. As a consequence, the users typology, natural persons is extremely diverse. We notice a very heterogenous category of users, persons with interests, occupations and different information needs. Thus, we have users similar as information needs to the public libraries users; users interested in documents to be found only in the special collections of The National Library; users interested in documents not to be found in the country and who, either directly, or through other libraries are the beneficiaries of the international library exchange or the international library loan etc.

The National Library of Romania, having as main function the heritage repository, does not do lending, and, as a consequence, we consider only about the users coming to the lecture rooms. An analysis of these users for 2009 shows the following :

Level of education:

highschool - 68,8 %; university - 31,2%.

Profession:

students: 71,33%; highschool: 9,21%; teachers, professors, PhD candidates: 10,20%;

researchers: 5,30%; retired: 2,44 %; unemployed: 1,52%.

Age (age groups):

14-30 years old : 74,15 %; 30- 40 years old: 17,46; 41-60 years old: 5,37 %; after 60 years old 3,02 %.

Nationality:

Romanian: 98,15%; other nationalities (Americans, British, French, Germans, Italians, Greeks, Israeli, Chinese, Russians, Arabs etc.): 1,85 % .

Sex:

women - 70,14% ; men - 29,86 %.

The library interloan service of The National Library of Romania-including two constituents, in the country and international loan-, it is accessed by users *exclusively* through libraries in the country and abroad.

As regarding the internal library interloan there have been recorded 259 requests coming from 36 libraries. The international library interloan have recorded 74 requests from 71 foreign libraries.

Drawing a conclusion we can say that The National Library of Romania, as far as it achieves to fulfill its mission to be the national cultural, scientific documentary reference system and supports the promotion and valorization of this heritage in diverse aspects at national and international level, meets a large range of information needs and direct and indirect beneficiaries of products and services.

BIBLIOGRAPHY

1. BIBLIOTECA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI.

Raport de activitate. [on-line]. 2008. 2009. <http://www.bibnat.ro/dyn-doc/Raport%20BNR%202008%20site.pdf> [accesat la 20 octombrie 2010].

2. Conference of European National Librarians. <http://www.cenl.org> [accesat la 20 octombrie 2010].

3. International Federation of Library Associations (IFLA), National Libraries Section. <http://www.ifla.org/VII/s1/index.htm>. [accesat la 20 octombrie 2010].

4. Legea nr.334/2002. Legea bibliotecilor. [on-line]. *Monitorul Oficial*, nr. 132, 11 februarie 2005.

5. Legea nr. 111/1995, republicată în 2007. Legea privind Depozitul legal de documente [document electronic]. *Monitorul Oficial*, nr. 755, 07 nov. 2007, bază de date Lex Expert.

Despre două tipuri de cărți și două tipuri de biblioteci

Ionel Alexe

Introducere

Autorul

Dr. Ionel Alexe, Biblioteca Județeană "I.N. Roman" din Constanța
E-mail: *i.alex@biblioteca.ct.ro*

Abstract

Cartea electronică și cartea tipărită au multe trăsături în comun, însă și destule deosebiri. Biblioteca digitală și cea tradițională se aseamănă, dar se și diferențiază. Articolul nu redeschide dezbaterile despre suprapunerile, delimitările și viitorul acestor fapte culturale, ci explorează atitudinile față de ele. Cum le văd oamenii? Cât de diferit sunt ele percepute? Surprinzătoare sau presimțite, răspunsurile au fost colectate și interpretate în cadrul unei cercetări sociologice ce a vizat utilizatorii serviciilor Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” din Constanța.

Cuvinte-cheie: *carte tipărită; carte electronică; bibliotecă tradițională; bibliotecă digitală; atitudine; diferențiator semantic*

Cartea tipărită și documentul electronic coexistă. Diferite din multe puncte de vedere, ambele au un adversar comun: ignoranța. Însă, deși încă bine stabilit, locul cărții tipărite în cultura contemporană este asaltat. Bibliotecile tradiționale și cele digitale coexistă. În plus, există biblioteci care oferă acces la colecții hibride de documente, tipărite și electronice. Dar paradigma care s-a aflat la baza organizării și evoluției bibliotecilor de la inventarea tiparului este pusă serios în discuție. Dezbaterile despre destinul tipăriturilor și viitorul documentelor electronice, despre relația dintre cartea tipărită și cartea electronică, despre felul cum bibliotecarii ar trebui să se raporteze la ele au cunoscut perioade de detență și acalmie, dar este de netăgăduit faptul că documentul electronic și corelativul lui, biblioteca digitală, devin tot mai importante pentru viețile noastre și pentru biblioteconomie.

Dacă dezbateri libere există, cercetări minuțioase asupra interacțiunii dintre oameni și tehnologia informației și a comunicării, investigații riguroase asupra felului în care elementele acestei tehnologii sunt percepute și încadrate în viețile noastre sunt puține. Cum își reprezintă indivizii obișnuiți elementele nou sosite în aria lecturii - cartea electronică și biblioteca digitală - și ce înțelesuri mai atașează ei realităților vechi: cartea tipărită și biblioteca tradițională? Altfel spus, care sunt atitudinile oamenilor față de aceste fapte de cultură? Aceasta este întrebarea care impulsionează formula teoretică și exercițiul empiric al unei investigații sociologice descrise în cuprinsul articolului de față. Importanța subiectului? E suficient să remarcăm că succesul, respectiv trecerea în desuetudine a entităților mai sus menționate depind esențial de necesitățile și dorințele utilizatorilor lor reali sau potențiali.

Ipotezele cercetării noastre au fost: (H1) cartea electronică este judecată mai favorabil

Despre două tipuri de cărți și două tipuri de biblioteci

decât cartea tipărită; (H2) biblioteca digitală este evaluată mai favorabil decât cea convențională.

Considerații teoretice

Definiția dată cărții electronice de Joan M. Reitz în *Online Dictionary of Library and Information Science* - „versiunea digitală a cărții tipărite, concepută a fi citită pe ecranul unui computer sau pe cel al unui dispozitiv special de lectură” (1) - nu este deloc cea mai fericită, cartea electronică fiind o publicație de sine-stătătoare, cu caracteristici anume și nu o variantă a cărții tipărite. Este adevărat că de multe ori documentele electronice sunt însoțitoare, *umbre* în mediul electronic ale unor documente tipărite, dar la fel de adevărat este că există deja materiale electronice fără echivalent în spațiul tipăriturilor și care țin de principii proprii. O definiție mai bună a cărții electronice este dată de Peggy Johnson în lucrarea *Fundamentals of Collection Development and Management*: cărțile electronice sunt „obiecte digitale conținând reprezentarea electronică a unei cărți [...], special concepute pentru a fi accesibile online și citite pe dispozitive portabile sau pe computere” (2).

Biblioteca reprezintă în esență o sumă de resurse de informare calibrate pe nevoile unui public. Resursele în chestiune sunt organizate de un corp de bibliotecari și regăsite într-un anumit spațiu. În mod tradițional, despre acest spațiu se vorbea în termeni de loc fizic, clădire în care se obține accesul la colecții în principal tipărite. În concordanță cu această optică, biblioteca era definită ca „bibliotecă reală” (3). „Nu e o sarcină simplă să caracterizezi în ce constă biblioteca *tradițională*”, afirmă Lucy Tedd și Andrew Large. „Totuși, putem fi de acord”, adaugă ei, „că ocupă una sau mai multe construcții fizice. [...] Este o clădire al cărei

principal atribut, în cele mai multe cazuri (dar nu întotdeauna), este depozitarea documentelor tipărite - cărți, reviste, ziare și altele - dar și materiale ne-tipărite, precum fotografiile, filme, casete video, CD-uri cu muzică” (4).

Odată cu dezvoltarea tehnologiei informației și apariția documentelor electronice, noi fapte de bibliotecă și-au făcut apariția, solicitând definirea. Relevante pentru studiul nostru sunt conceptele: *bibliotecă virtuală*, *bibliotecă automatizată*, *bibliotecă digitală*, *bibliotecă hibridă*. Asemănările și deosebirile dintre acești termeni, deloc neglijabile, au fost contabilizate de diferiți autori, meritând remarcat Robert Coravu cu articolul *Delimitări conceptuale* (5), publicat în revista de specialitate *Biblioteca*, în ianuarie 2005. Pentru atingerea țelurilor lui, studiul nostru folosește conceptul de *bibliotecă digitală*, cu intensiunea: „colecție organizată de documente și servicii asociate, în care informația este stocată în formate digitale și accesibilă printr-o rețea” (6). Cu alte cuvinte, biblioteca digitală înseamnă resurse electronice accesibile la distanță.

Propunându-și să măsoare atitudinile indivizilor față de câteva unități sociale, articolul nostru trebuie să dea mai întâi un răspuns la întrebarea *ce este atitudinea?* Conform psihologului american Louis Leon Thurstone, cel care a așezat încă din perioada interbelică fundamentele măsurării atitudinilor, atitudinea reprezintă „suma tuturor înclinațiilor și sentimentelor, prejudecăților și tendințelor, noțiunilor preconcepute, ideilor, temerilor și credințelor despre un anumit subiect” (7).

Mai aproape de nevoile investigației noastre este însă definiția menționată de A.N. Oppenheim în lucrarea *Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement*: „orientare, tendință de a răspunde într-o anumită manieră în confruntarea cu un anume stimul” (8). Pentru că este orientare (deci direcție și sens) către un obiect-stimul, atitudinea „se deosebește de alte astfel de

Despre două tipuri de cărți și două tipuri de biblioteci

tendențe prin aceea că predispune la un răspuns evaluativ” (9), fiind astfel un indicator al importanței stimulului pentru persoana în chestiune.

Definind în acest fel atitudinea, devine clar că putem vorbi de un subiect (persoana ce-și formează atitudinea) și de un obiect al atitudinii (stimulul ce declanșează construirea ei). Este evident că orice entitate despre care subiectul posedă informații, nu neapărat corecte, poate fi obiect al atitudinii sale. Judecarea obiectului - și prin urmare atitudinea - poate să se găsească oriunde pe spectrul gamei *favorabil-nefavorabil*. Conform modelului celor trei dimensiuni, atitudinea față de un obiect se exprimă cognitiv, afectiv și comportamental. Latura cognitivă include „gândurile sau credințele pe care o persoană le are față de obiectul atitudinii”, afectele se referă la „sentimentele, dispozițiile, emoțiile pe care o persoană le experimentează în relație cu obiectul atitudinii”, iar componenta comportamentală vizează „acțiunile explicite legate de obiectul atitudinii, dar și intențiile de a acționa, nu neapărat exprimate în acțiune” (10).

Metodologie

Diferențiatorul semantic este o metodă utilă și pentru măsurarea atitudinilor indivizilor față de cartea electronică și biblioteca digitală. Conceput de profesorii americani Charles Osgood, George Suci și Percy Tannenbaum de la Universitatea Champaign-Urbana din Illinois, în anii 50 ai secolului trecut, diferențiatorul semantic „măsoară reacțiile oamenilor la stimuli de tip cuvinte sau concepte, prin evaluarea lor pe scale bipolare de atribute contrare” (11). Cu alte cuvinte, dată fiind problema măsurării atitudinii față de un concept, rezolvarea propusă de cei trei psihologi este găsirea unor însușiri relevante

care: (i) să aparțină spațiului semantic al conceptului respectiv și (ii) să fie contradictorii două câte două. Dacă prima cerință permite descoperirea descriptorilor unei noțiuni, cea de-a doua privește spre gradul acceptării lor. Osgood și colegii săi au demonstrat convingător că în spațiul semantic al celor mai multe concepte există trei factori dominanți: evaluarea (însușirea de a fi bun sau rău, folositor sau nefolositor, important sau neimportant etc.), intensitatea sau puterea (calitatea de a fi puternic sau slab, greu sau ușor, tare sau moale etc.) și activitatea (activ sau pasiv, rapid sau lent etc.), fără ca ei să epuizeze câmpul de semnificații sau să fie singurii valabili pentru definirea unui concept (12).

Dacă înțelegerea noțiunii de carte tipărită este în afara oricărui dubiu, sensurile celorlalte noțiuni nu mai sunt atât de la îndemâna individului obișnuit. Ca atare, prima etapă a construirii instrumentului utilizat în cercetarea noastră a fost stabilirea definițiilor conceptelor. Alături de principiul exactității definițiilor l-am așezat pe acela al exprimării clare și concise, pentru a putea fi înțelese cu ușurință de subiecții anchetei. Textele la care ne-am oprit sunt:

i) Cartea electronică este documentul conceput a fi citit pe un computer sau pe un dispozitiv special de lectură.

ii) Biblioteca tradițională este colecția organizată de documente tipărite disponibile într-o anumită clădire.

iii) Biblioteca digitală este colecția organizată de documente și servicii electronice disponibile prin intermediul unui computer ori al unui alt dispozitiv, local sau de la distanță.

Construirea definițiilor a fost urmată de găsirea ansamblului de adjective antonime, relevante pentru caracterizarea celor patru noțiuni. Pentru a putea măsura gradul de omogenitate sau diferențiere a noțiunilor, chestiune solicitată expres de ipotezele

Despre două tipuri de cărți și două tipuri de biblioteci

studiului, nu am construit patru scale, ci doar două, una pentru noțiunile *carte* și alta pentru noțiunile *bibliotecă*. Pentru conceptele *carte tipărită* și *carte electronică*, însușirile bipolare capabile să măsoare cele trei dimensiuni conceptuale (evaluare, intensitate și activitate) au fost:

a) Evaluarea: plăcută-neplăcută, valoroasă-nevaloroasă, necesară pentru carieră-necesară pentru carieră, folositoare-nefolositoare, demnă de încredere-nedemnă de încredere.

b) Intensitatea: puternică-slabă, durabilă-

perisabilă, antrenantă-plictisitoare, flexibilă-rigidă.

c) Activitatea: se citește ușor-se citește greu, activă-pasivă, stimulativă-nestimulativă, ordonată-haotică.

Termenii *bibliotecă tradițională* și *bibliotecă digitală* au fost caracterizați de același grup de adjective, cu câteva deosebiri: în aria semantică a factorului *evaluare*, am adăugat perechea *economisește timp-consumă timp*, iar în câmpul *activitate* am adăugat scalele *acces ușor-acces dificil* și *liniștită-*

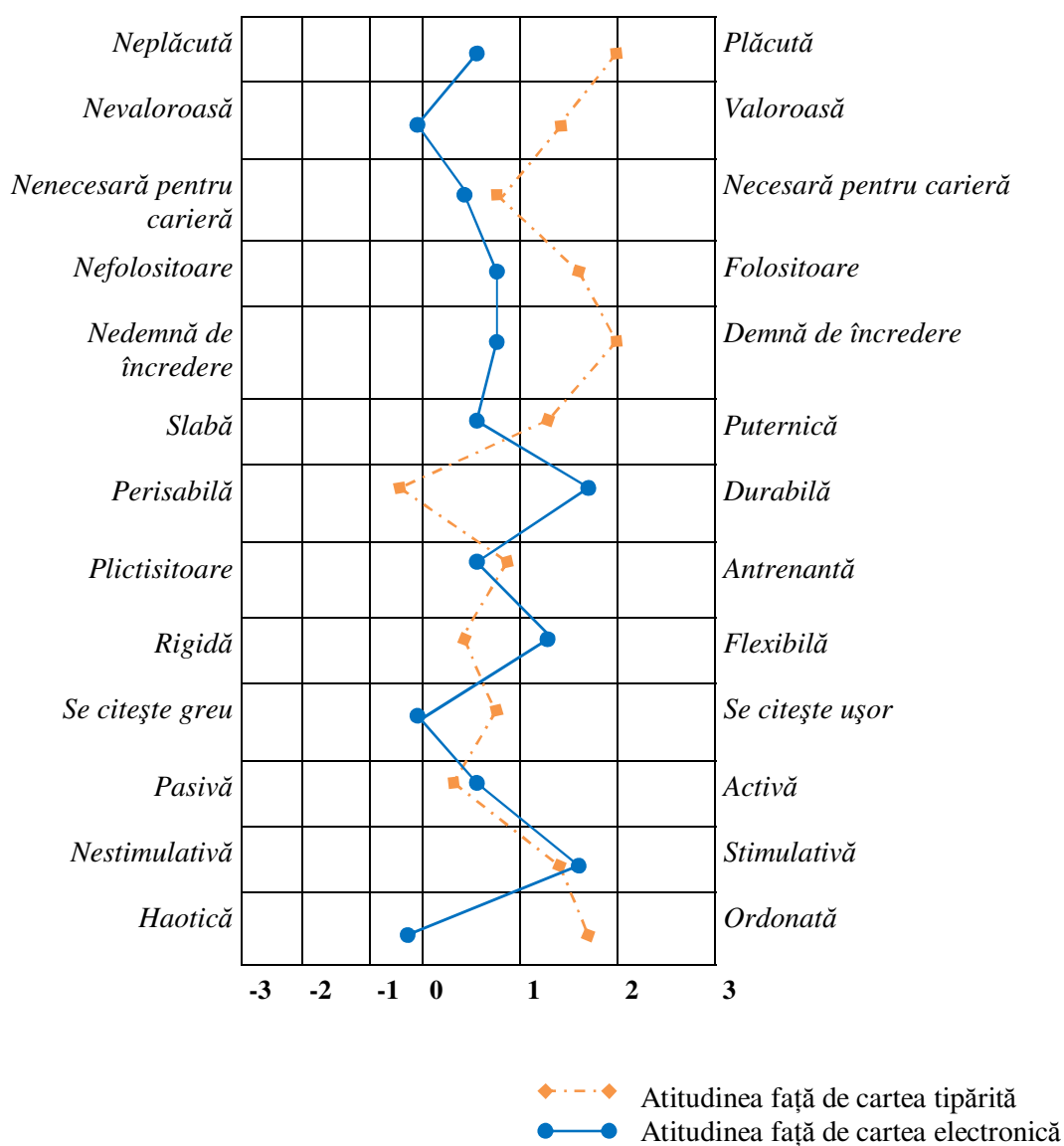


Figura 1. Comparație între atitudinea față de cartea tipărită și atitudinea față de cartea electronică

Despre două tipuri de cărți și două tipuri de biblioteci

zgomotoasă, eliminând în același timp antonimele *se citește ușor-se citește greu*.

Fiecăruia dintre atributele prezentate i s-a asociat o scală cu șapte trepte, trei de acord cu unul dintre poli, trei de acord cu celălalt pol, plus poziția de mijloc, interpretată ca non-răspuns. Cele trei poziții de acord reprezintă grade de acceptare a atributului respectiv: acord puternic, acord mediu, acord redus. Definițiile conceptelor *carte electronică*, *bibliotecă clasică* și *bibliotecă digitală* au fost integrate în

paginile instrumentului de cercetare, iar subiecții investigației au fost rugați să le citească, după care să caracterizeze pe rând fiecare dintre concepte urmând perechile opuse de adjective atașate. Calibrarea finală a instrumentului de cercetare a fost realizată printr-o investigație pilot desfășurată cu șapte zile înainte de cercetarea propriu-zisă.

Universul cercetării a fost reprezentat de utilizatorii serviciilor Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța, cu vârsta de cel puțin 16

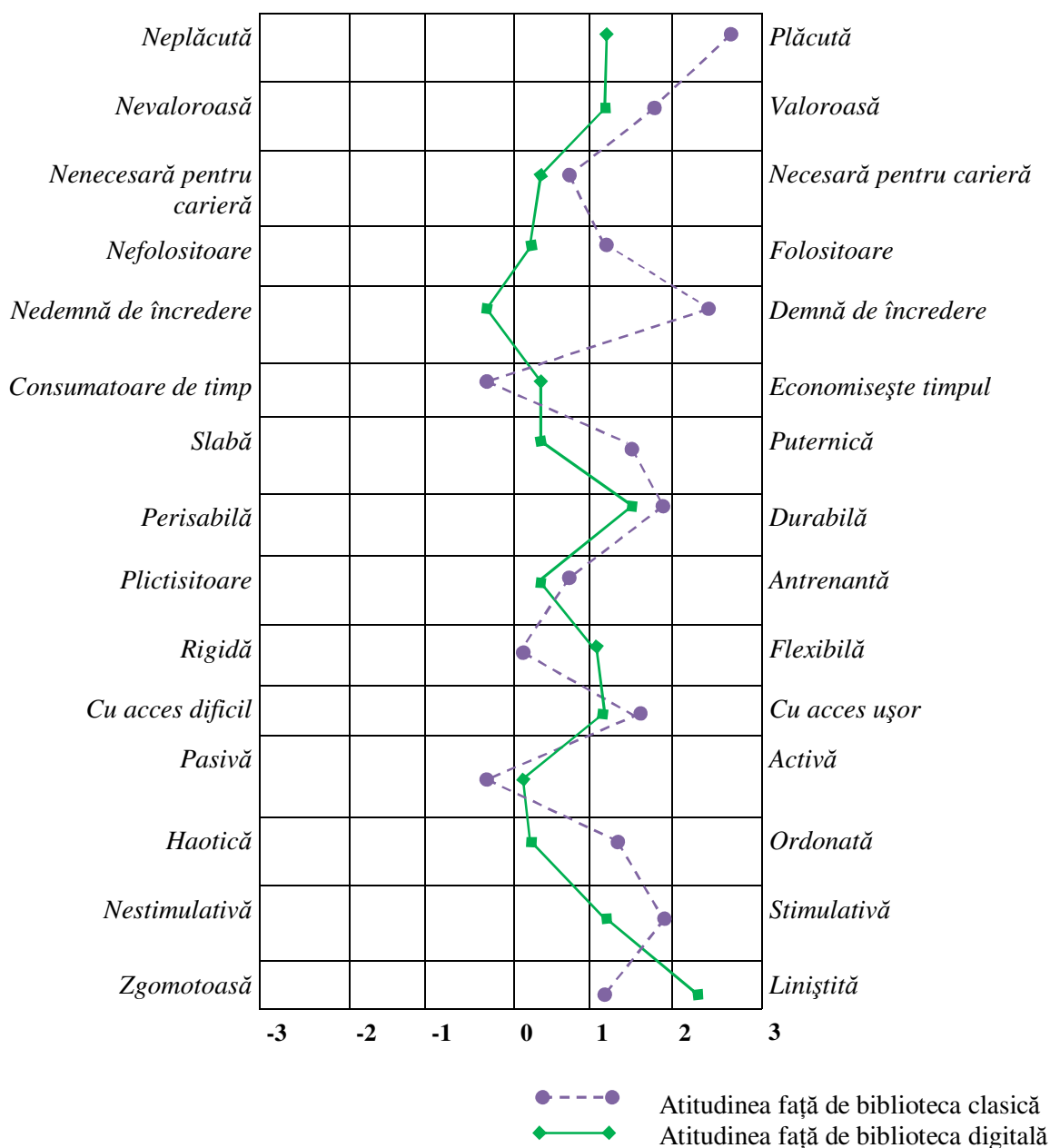


Figura 2. Comparare între atitudinea față de biblioteca tradițională și atitudinea față de biblioteca digitală

Despre două tipuri de cărți și două tipuri de biblioteci

ani la momentul realizării interviului. Au fost intervievate 94 de persoane, în perioada 19-25 mai 2010, excepție făcând ziua de 23 mai, în care biblioteca a fost închisă. Selectarea persoanelor participante a fost realizată pe bază de pas statistic, în două puncte din bibliotecă: secția de împrumut și serviciul de referințe generale. Pasul statistic a fost calculat conform raportului dintre numărul mediu zilnic de persoane înregistrate în departamentul respectiv în luna mai a anului precedent și numărul de persoane necesar a fi extras.

Rezultate

Figura 1 prezintă comparația mediilor atitudinilor față de cartea tipărită și față de cartea electronică. Atitudinea față de cartea tipărită este moderat favorabilă, cartea tipărită fiind văzută ca plăcută, valoroasă, folositoare, demnă de încredere, stimulativă, ordonată și, deși într-o măsură relativ mică, perisabilă. Atitudinea față de cartea electronică este în general favorabilă, însă gradul de apreciere este destul de redus. Doar calitățile de a fi durabilă, flexibilă și stimulativă ies în evidență în sens pozitiv, mediile celorlalte adjective situându-se în apropierea punctului neutru. De asemenea, polaritatea acestui concept, calculată ca radical din suma pătratelor factorilor evaluare, putere și activitate este subunitar (mai exact 0,748), ceea ce înseamnă că intensitatea conceptului *carte electronică* este mică.

Distanța dintre cele două concepte calculată pentru întreg grupul are o valoare destul de mare (1,37), ceea ce se traduce printr-o diferențiere însemnată a documentul tipărit de cel electronic în opiniile respondenților. De altfel, acest lucru este vădit și pe figura 1, care ne arată și sensul diferențierii: atitudinea față de cartea tipărită este mai favorabilă decât atitudinea față de cartea electronică, ceea ce infirmă ipoteza H1 a studiului nostru. Există

totuși o pereche de atribute care înregistrează o schimbare semnificativă de sens a percepției: *durabil-perisabil*, ceea ce înseamnă că subiecții cercetării văd cartea tipărită ca fiind mai supusă dispariției decât cea electronică.

Comparația dintre atitudinile față de biblioteca clasică și biblioteca digitală zugrăvește o imagine asemănătoare (vezi figura 2). Factorii *evaluare* ai celor două concepte sunt, ca și în cazul conceptelor analizate mai sus, cei mai diferențiați, iar factorii *intensitate* și *activitate* sunt destul de omogeni. Conform datelor, per total, persoanele intervievate au o atitudine mai favorabilă față de biblioteca tradițională decât față de biblioteca digitală (infirmand astfel ipoteza H2), dar gradul lor de diferențiere este relativ mic: distanța dintre concepte este de 0,907. Deși cu un scor foarte mic (0,3), iese în evidență evaluarea bibliotecii digitale ca nedemnă de încredere, prin comparație cu aprecierea ca foarte demnă de încredere (2,45) a bibliotecii convenționale. Suspiciunile ar putea fi legate de percepția lipsei unei instanțe care să controleze și autorizeze depunerea documentelor electronice pe *rafturile* bibliotecii digitale.

Studiul nostru utilizează diferențiatorul semantic pentru a măsura natura și intensitatea reacțiilor utilizatorilor Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța față de două elemente ale revoluției în înregistrarea și diseminarea memoriei omenirii: cartea electronică și biblioteca digitală. Un punct important al investigației a fost felul cum sunt ele percepute prin comparație cu elemente pe care unii comentatori susțin că le-ar înlocui: cartea tipărită și biblioteca clasică, cu ziduri. Cartea tipărită și biblioteca tradițională au încă întâietate în fața cărții electronice, respectiv a bibliotecii digitale în evaluările indivizilor. Aceasta este una dintre propozițiile al căror adevăr este stabilit de rezultatele investigației.

Despre două tipuri de cărți și două tipuri de biblioteci

BIBLIOGRAFIE ȘI NOTE

1. **REITZ, Joan M.** *Online Dictionary of Library and Information Science*. Disponibil la: http://lu.com/odlis/odlis_e.cfm#electronicbook, 10 octombrie 2010.
2. **JOHNSON, Peggy.** *Fundamentals of Collection Development and Management*. Chicago: American Library Association, 2009, p. 106.
3. Termenul este folosit și de Mircea Regneală în *Dicționarul explicativ de biblioteconomie și știința informării*. Vol. 1. București: Federația Asociațiilor de Bibliotecari din România, 2001, p. 70.
4. **TEDD, Lucy A; LARGE, Andrew.** *Digital libraries: Principles and Practice in a Global Environment*. Munchen: K.G. Saur Verlag, 2005, p. 8.
5. **CORAVU, Robert.** Delimitări conceptuale. În: *Biblioteca*, an XVI, nr. 1, 2005, p. 10-11.
6. **ARMS, William Y.** *Digital Libraries*: Massachusetts Institute of Technology, 2000, p. 2.
7. **THURSTONE, L.L.** Attitudes Can Be Measured. În: *American Journal of Sociology*, vol. 33, 1928, p. 531.
8. **OPPENHEIM, A.N.** *Questionnaire design, Interviewing and attitude measurement*. London: Continuum, 2001, p. 173.
9. **OSGOOD, Charles E.; SUCI, George J; TANNENBAUM, Percy H.** *The Measurement of Meaning*. Urbana Chicago and London: University of Illinois Press, 1967, p. 189.
10. **JONAS, Klaus; EAGLY, Alice H.; STROEBE, Wolfgang.** *Attitudes and persuasion*. În: COLMAN, Andrew M. (ed.). *Companion encyclopedia of psychology*, vol. 2, Routledge: London and New York, 1994, p. 776.
11. **HEISE, David R.** *The Semantic Differential and Attitude Research*. În: SUMMERS, Gene F. *Attitude Measurement*. Chicago: Rand McNally, 1970, p. 235.
12. **OSGOOD, Charles E.; SUCI, George J; TANNENBAUM, Percy H.** *The Measurement of Meaning*. Urbana Chicago and London: University Of Illinois Press, 1967, p. 31-75.
13. Conform tabelului coeficienților de corelație. Disponibil la: <http://frank.mtsu.edu/~dkfuller/tables/correlationtable.pdf>, 5 octombrie 2010.

About two types of books and two types of libraries

Ionel Alexe

Introduction

Author

Ionel Alexe, PhD, "I.N. Roman" County Library of Constanța
E-mail: *i.alex@biblioteca.ct.ro*

Abstract

There are many features shared by electronic and printed book. But also plenty of differences. Digital and traditional library are similar in many ways, but distinct in others. The article doesn't reopen the debate on the future of these entities, but explores the attitudes towards them. How do we see them? How different do they appear to people? Surprising or expected, the answers to these questions were collected and analysed in a sociological research conducted in the "Ioan N. Roman" County Library of Constanța.

Keywords: *printed book; electronic book; traditional library; digital library; semantic differential*

The printed book and the electronic document coexist. Different from many points of view, both have a common adversary: ignorance. But, though still well established, printed book place in the contemporary culture is assaulted. The traditional and digital libraries coexist. More than that, there are libraries offering access to hybrid collections of documents, both printed and electronic. But the pattern the libraries were organized on and evolved since printing was invented is put seriously into question. The debates about the printed materials destiny and the electronic documents future, about the connection between the printed book and the electronic book, about the way the librarians should relate to them have known periods of expansion and respite, but there can be not denied the fact that the electronic document and its correlative, the digital library have become more and more important for our lives and librarianship.

If there are free debates, close minute researches of the interaction between people and information and communication technology, rigorous investigations upon the manner these technology elements are perceived and framed in our lives are few. How do the common people imagine the new elements of the reading area-the electronic book and digital library - and what significances they attach to the older realities: the printed book and the traditional library? Or, which are people's attitudes towards these cultural facts? This is the question giving an impulse to the theoretical formula and the empirical exercise of a sociological investigation described in the present article. The importance of this subject? It is enough to notice the success, and the desuetude of the above mentioned entities depending essentially on the necessities and wishes of the real or potential users.

Our research hypotheses have been: (H1)

About two types of books and two types of libraries

the electronic book is evaluated more favourable than the printed one; (H2) the digital library is evaluated more favourable than the conventional one.

Theoretical considerations

The definition of the electronic book by Joan M. Reitz in *Online Dictionary of Library and Information Science* - „the digital version of the printed book, designed to be written on a computer screen or on a special reading device” (1) - is not a very appropriate one, the electronic book being an independent publication with special features and not a variant of the printed book. It's true that many times the electronic documents are accompanying something, some printed documents *twins* in electronic environment, but it is alike true there are already electronic materials without any equivalent in printed area and which have their own principles. A better definition of the electronic book is given by Peggy Johnson in the work *Fundamentals of Collection Development and Management: the electronic books are „digital objects including the electronic representation of a book [...], particularly designed to be accessible online and read on portable devices or on computers”* (2).

Fundamentally, the library represents a sum of information resources measured according to the users' needs. The above mentioned resources are organized by a group of librarians and they are to be found in a certain area. Traditionally, there were mentioned physical features, as a building where one can find the access to the collections, mainly printed. According to this conception, the library was defined as „a real library” (3). „It is not a simple task to describe what the traditional library consists of”, states Lucy Tedd și Andrew Large. „Though, we can agree”, they add, „it is

placed in one or more physical constructions. [...] It's a building which main attribute is, in most of the cases (but not always), to store the printed documents- books, magazines, newspapers, others - as well as non-printed materials, as photographs, films, video records, CD-'s with music” (4).

Together with the information technology development and the electronic documents emergence, new library actions emerged, asking to be defined. The following concepts are relevant to our study: *virtual library, automated library, digital library, hybrid library*. The similarities and differences among these terms, not to be neglected, have been recorded by different authors, being worth to be mentioned Robert Coravu with the article *Delimitări conceptuale* (5), published in the specialized review *Biblioteca*, in January 2005. In order to reach its target, our study uses the concept of *digital library*, with the meaning: „organized collection of documents and associated services, where information is stored in digital formats and accessible using a network.” (6). Or, the digital library means electronic resources accessible from distance.

Intending to measure the individuals' attitudes towards some social unities, our article should answer first to the question: What is an *attitude*? According to the American psychologist Louis Leon Thurstone, who settled even from the interwar period the grounds of the attitudes measurement, the attitude represents „the sum of all inclinations and feelings, prejudices, and trends, preconceived notions, ideas, fears and believes on a certain subject” (7).

But more closely to our investigation needs is the definition mentioned by A.N. Oppenheim in the paper *Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement*: „orientation, tendency to answer in a certain manner in confrontation with a certain stimulus” (8). As it is orientation (so direction and way) towards a

About two types of books and two types of libraries

stimulus-object, the attitude „*is different from other similar tendencies by the fact that predisposes to an estimating answer*” (9), thus being an indicator of the stimulus importance for the person in the matter.

Defining this way the attitude, it becomes obviously that we can speak about an individual (the person forming his/her attitude) and an attitude object (the stimulus initiating its emergence). It's obvious that any entity about which the individual has information, not necessarily correct, can be an object of his attitude in any area of the scale *favourable-not favourable*. According to the model of the three sizes, the attitude towards an object is expressed in a cognitive, emotional and behaviour manner. The cognitive side includes „*thoughts or believes a person has towards the attitude object*”, affection refers to „*the feelings, moods, emotions a person has in relation with the attitude object*”, and „*the behaviour elements*” aim „*the plain actions connected with the attitude object, but also the intentions to act, not necessarily expressed in action*” (10).

Methodology

The semantic differential is an useful method also to measure the individuals' attitudes towards the electronic book and digital library. Designed by the American professors Charles Osgood, George Suci and Percy Tannenbaum from the University Champaign-Urbana Illinois, in the 50's of the last century, the semantic differential „*measures people's reactions to stimuli as words and concepts, by evaluating them on bipolar scales of contrary attributes*” (11). Or, having the problem of measuring the attitude toward a concept, the solution proposed by the three psychologists is to find relevant features which: (i) belong to the semantic area of the concept in question and (ii) be contradictory by twos. If the first

requirement allows us to find out the symbols of a concept, the second one deals with the degree of their acceptance. Osgood and his mates proved persuasively that there are three dominant factors in the most concepts semantic; evaluation (the feature to be good or bad, useful and unuseful, important or not important etc.), intensity or power (the quality of being strong or weak, hard or soft etc.) and the activity (active or passive, rapid or slow etc.), without finishing the significance field or to be the only valid to define a concept (12).

If there is no doubt in understanding the concept of *printed book*, the meaning of the other notions is not so easy to be understood by individuals. Therefore, the first stage of designing the instrument used in our research was to define the concepts. Beside the principle of accurate definitions we put the correct and clear explanation, in order to be easily comprehensive for the individuals participating at the survey. The texts we selected are:

i) The electronic book is the document designed to be written on a computer or on a special reading device.

ii) The traditional library is the organized collection including printed documents available in a certain building.

iii) The digital library is the organized collection of documents and electronic services available using a computer or other device, local or at distance.

The definitions construction was followed by finding the totality of antonym adjectives, relevant for the four notions characterization. In order to measure the degree of homogeneity or difference of the notions, aspect explicitly asked by the study hypotheses, we haven't made four scales, but only two, one for the concept *book* and other for the concept *library*. For the concepts *printed book* and *electronic book*, the bipolar features able to measure the three conceptual sizes (evaluation, intensity and activity) have been:

About two types of books and two types of libraries

a) Evaluation: pleasant-unpleasant, valuable-not valuable, necessary for career-unnecessary for career, useful-useless, worthy-unworthy.

b) Intensity: strong-weak, durable-perishable, captivating-boring, flexible-rigid.

c) Activity: easy to be read-difficult to be read, active-passive, stimulative-non-stimulative, ordered-chaotic.

The words *traditional library* and *digital library* have been characterized by the same group of adjectives, with some differences: in the semantic area of the factor *evaluation*, we

added the pair *save time-time consuming*, and in the filed *activity* we added the scales *easy access-difficult access* and *silent-noisy*, in the same time eliminating the antonyms *easy to be read-difficult to be read*.

To each of the presented attributes there were associated a scale including seven levels, three in accordance with the other pole, plus the middle position interpreted as non-answer. The three agreed positions represent acceptance degrees of the above mentioned attribute: strong acceptance, medium acceptance, low acceptance. The definitions of the concepts

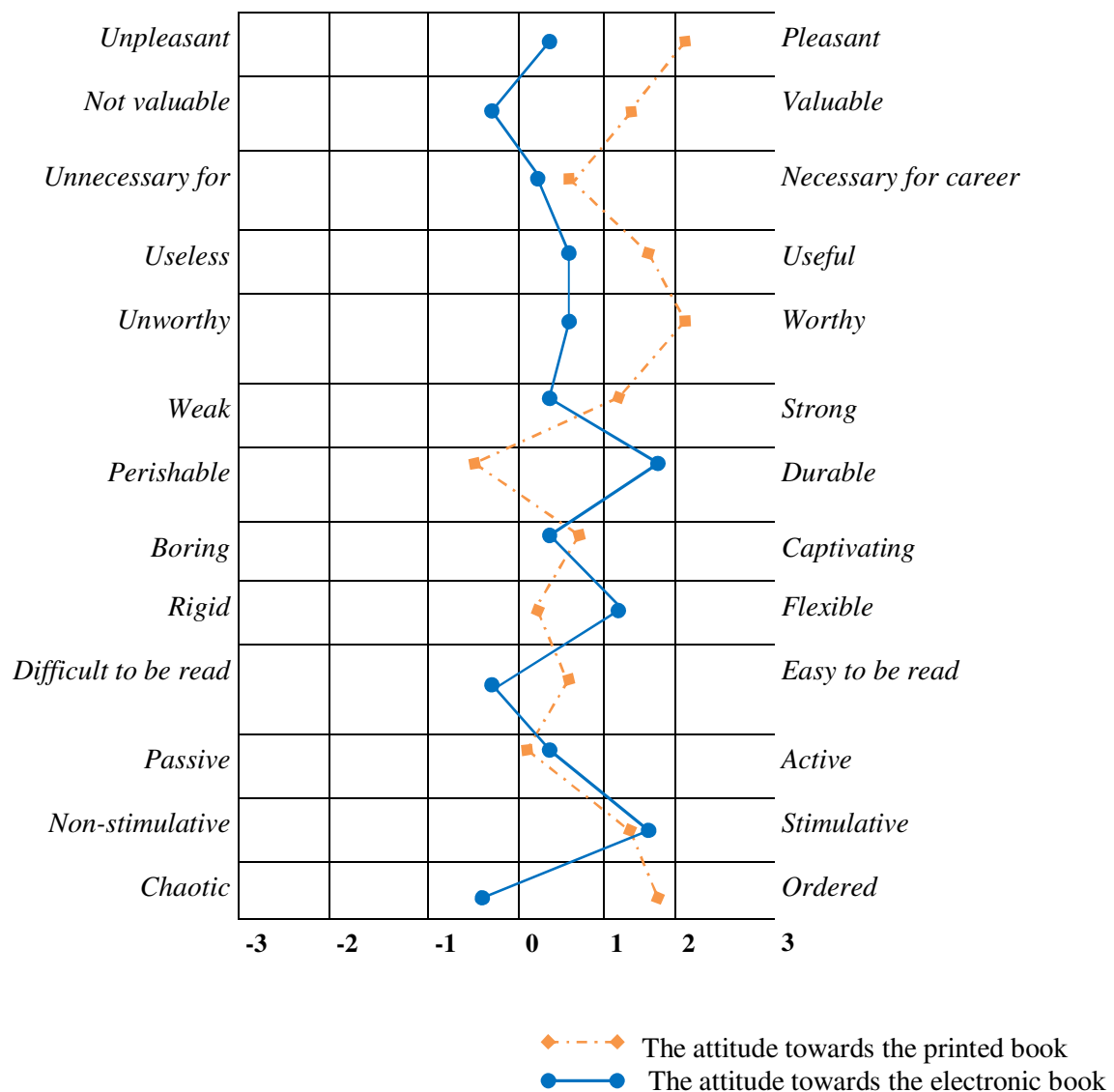


Figure 1. Comparison between the attitude towards the printed book and the attitude towards the electronic book

About two types of books and two types of libraries

electronic book, classical library and digital library have been integrated into the pages of the researching instrument, and the investigated individuals have been asked to read them, and after then to characterize on turns each of the concepts following the opposite pairs of attached adjectival measurement. The final measurement of the research instrument has been done by a pilot investigation taking place seven days before the proper investigation.

This study was done based on The County Library „Ioan N. Roman” Constanța users, being at least 16 years old at the interview moment. There have been interviewed 94 persons, during May 19-25th 2010, exception being May 23rd, when the library was closed. There was a random selection of persons, based on statistics step, in two library areas: the lending department and general reference department. The statistics step was calculated

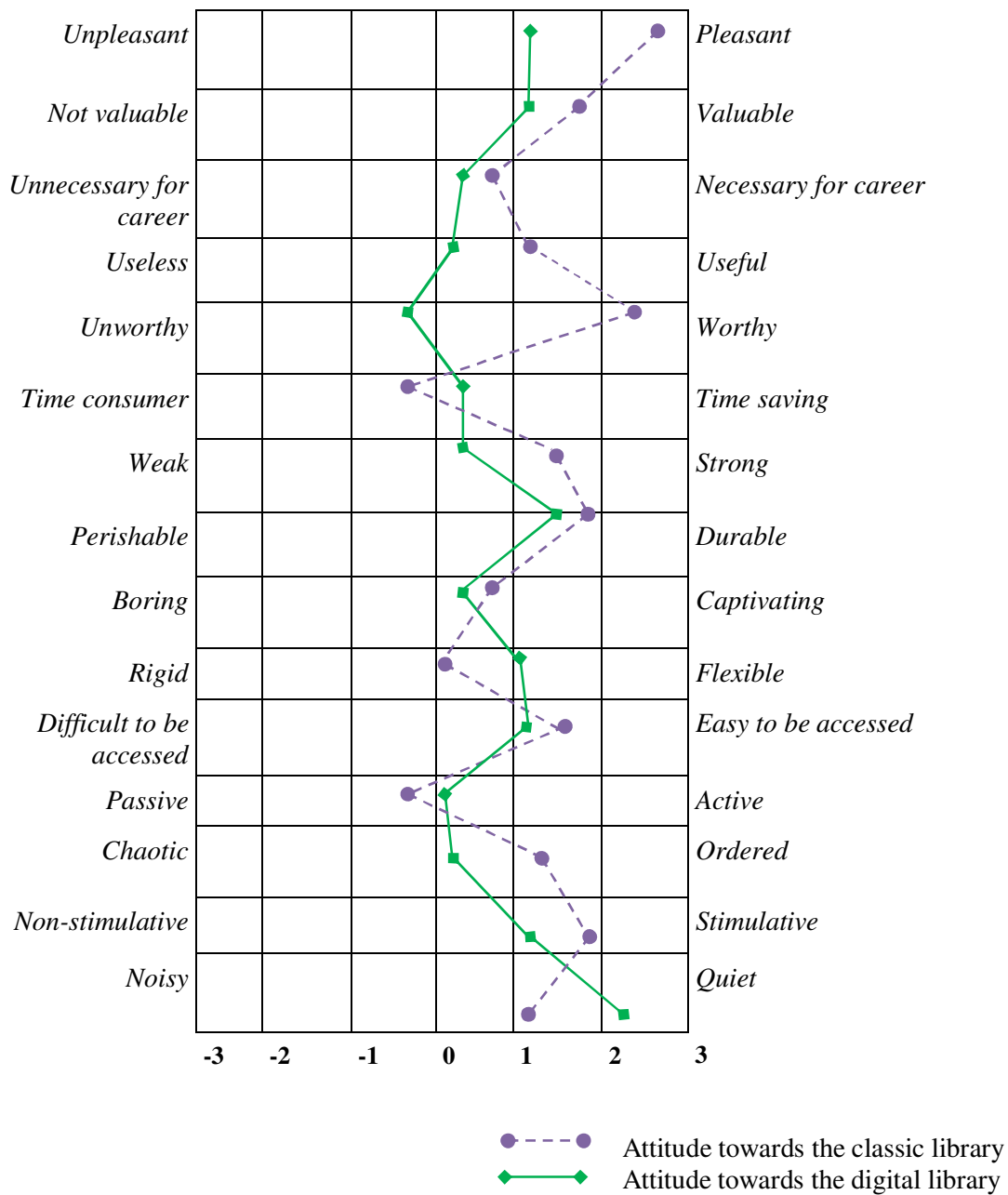


Figure 2. Comparison between the attitude towards the traditional library and the attitude towards the digital library

About two types of books and two types of libraries

according to the relation between the daily average number of persons recorded in the department under discussion in May the year before and the number of persons necessary to be selected.

Results

The figure 1 presents the comparison of the average attitudes towards the printed book and towards the electronic book. The attitude towards the printed book is moderated favourable, the printed book being seen as pleasant, valuable, useful, worthy, stimulative, ordered and, though rather at a low rate, perishable. The attitude towards the electronic book is generally favourable, but the valuation degree is rather low. Only the qualities of being durable, flexible and stimulative stand out positive, the average for the other answers being close to the neutral value. As well, the polarity of this concept, calculated as radical of the sum of the square of the factors evaluation, power and activity under 1 (more exactly 0.748), meaning the intensity of the concept *electronic book* is weak.

The distance between the two concepts calculated for the whole group has a rather great value (1.37), that meaning an important difference between the printed document and the electronic document in the interviewed persons answers. Actually, this aspect is obvious on the figure 1, showing the difference significance: the attitude towards the printed book is more favourable than the attitude towards the electronic book, thus being invalidated the hypothesis H1 of our study. However there exists a pair of attributes registering a significant change of perception: *durable-perishable*, meaning that the investigated subjects see the printed book as being more perishable than the electronic one.

The comparison between the attitudes

towards the classical library and the digital library shows a similar image (see figure 2). The factors *evaluation* of the two concepts are, as in the situation of the above analysed concepts, the most different, and the factors *intensity* and *activity* are rather homogenous. According to the data, in all, the interviewed persons have a more favourable attitude towards the traditional library than the digital library (thus invalidating the hypothesis h2), but their differentiation degree is rather small: the distance between the concepts is 0.907. Though with a very low rate (0.3), it is pointed out the digital library evaluation as not worthy, compared to the very worthy appreciation (2.45) of the traditional library. The suspicions could be connected with the perception of the lack of an entity to control and authorize the presence of the documents on the *shelves* of the electronic library.

Our study uses the semantic differential in order to measure the nature and intensity of The County Library „Ioan N. Roman” Constanța users' reactions towards two revolutionary elements for recording and disseminating humanity memory: the electronic book and the digital library. An important aspect of the investigation was the way they were perceived by comparison with elements some commentators assert they replace: the printed book and the traditional library with walls. The printed book and traditional library still have priority over the electronic book and the digital library in individuals' evaluations. This is one of the statements which truth is established by the investigations outcome.

About two types of books and two types of libraries

BIBLIOGRAPHY AND NOTES

1. **REITZ, Joan M.** *Online Dictionary of Library and Information Science*. Available at: http://lu.com/odlis/odlis_e.cfm#electronicbook, 10 October 2010.
2. **JOHNSON, Peggy.** *Fundamentals of Collection Development and Management*. Chicago: American Library Association, 2009, p. 106.
3. The term is used also by Mircea Regneală in *Dicționarul explicativ de biblioteconomie și știința informării*. Vol. 1. București: Federația Asociațiilor de Bibliotecari din România, 2001, p. 70..
4. **TEDD, Lucy A.; LARGE, Andrew.** *Digital libraries: Principles and Practice in a Global Environment*. Munchen: K.G. Saur Verlag, 2005, p. 8.
5. **CORAVU, Robert.** Delimitări conceptuale. În: *Biblioteca*, an XVI, nr. 1, 2005, p. 10-11.
6. **ARMS, William Y.** *Digital Libraries*: Massachusetts Institute of Technology, 2000, p. 2.
7. **THURSTONE, L.L.** Attitudes Can Be Measured. În: *American Journal of Sociology*, vol. 33, 1928, p. 531.
8. **OPPENHEIM, A.N.** *Questionnaire design, Interviewing and attitude measurement*. London: Continuum, 2001, p. 173.
9. **OSGOOD, Charles E.; SUCI, George J; TANNENBAUM, Percy H.** *The Measurement of Meaning*. Urbana Chicago and London: University of Illinois Press, 1967, p. 189.
10. **JONAS, Klaus; EAGLY, Alice H.; STROEBE, Wolfgang.** *Attitudes and persuasion*. In: COLMAN, Andrew M. (ed.). *Companion encyclopedia of psychology*, vol. 2, Routledge: London and New York, 1994, p. 776.
11. **HEISE, David R.** *The Semantic Differential and Attitude Research*. In: SUMMERS, Gene F. *Attitude Measurement*. Chicago: Rand McNally, 1970, p. 235.
12. **OSGOOD, Charles E.; SUCI, George J; TANNENBAUM, Percy H.** *The Measurement of Meaning*. Urbana Chicago and London: University Of Illinois Press, 1967, p. 31-75.
13. According to the table of correlation coefficients. Available at: <http://frank.mtsu.edu/~dkfuller/tables/correlationtable.pdf>, 5 octombrie 2010.

Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și resursele electronice: suntem destul de buni?

Ivona Olariu

Introducere

Autoarea

Dr. Ivona Olariu, Biblioteca Centrală Universitară “Mihai Eminescu” din Iași
E-mail: ivona@uaic.ro

Abstract

Lucrarea propune un studiu despre impactul noului mediu informațional asupra utilizatorilor unei biblioteci universitare. Este primul studiu dedicat predominant resurselor electronice, care analizează folosirea anumitor servicii și resurse de informare și cercetare furnizate de către bibliotecă, și a bazelor de date online oferite, în relație cu profilul utilizatorilor. Analiza rezultatelor a evidențiat necesitatea proiectării și introducerii unui program pentru educația utilizatorilor, în ceea ce privește accesarea resurselor electronice, și a unui *training* referitor la metodele de căutare și de rafinare a documentelor pentru bibliotecarii care furnizează servicii de regăsire a informațiilor în resursele electronice; un marketing mai bun este, de asemenea, o opțiune adecvată. Condiția de a rămâne un competitor serios pe o piață concurențială a furnizării de informații este flexibilitatea și disponibilitatea de adaptare la nou; de asemenea, sunt necesare și competențe superioare în managementul documentelor de mare valoare științifică.

Cuvinte-cheie: *depozite de resurse electronice; nevoi de informare ale utilizatorilor; bibliotecă universitară; documentare; specialist în informare*

Pentru a avea o șansă de a lămurii această problemă, răspunsuri la alte întrebări se cer a fi date, mai întâi: cine ne sunt utilizatorii și ce așteaptă ei astăzi de la bibliotecă? Care este personalul bibliotecii responsabil cu o calitate bună a serviciilor, și mai ales a serviciilor electronice, pentru utilizatori? Ce calități, ce aptitudini și, mai ales, ce atitudine va avea bibliotecarul de altădată, devenit astăzi *specialist în știința informării*, față de utilizatorul ale cărui nevoi de informare s-au adaptat exploziei informaționale? Cât de pregătiți suntem să acceptăm că și activitatea noastră se desfășoară într-un mediu concurențial, că nu mai reprezentăm unica sursă de informații, că „*Google e aici ca să rămână*”? (1) Și ce rol joacă tehnologia în acest labirint al redefinirii locului și rolului bibliotecii în *era digitală*?

Rolul mereu crescând al importanței informației, indiferent de suportul pe care este oferită, pentru toate categoriile de utilizatori, a determinat și o creștere a așteptărilor acestora în privința „*eficacității, a calității serviciilor de informare furnizate de structurile documentare, a adecvării produselor informaționale la nevoile lor*” (2). Calitatea este un aspect care privește satisfacția utilizatorului și vizează atât forma, cât și conținutul produselor și serviciilor informaționale. La nivelul unei structuri infodocumentare cum este biblioteca, se poate vorbi de calitatea conceperii produselor, a procedurilor de control, calitatea serviciului care însoțește produsul, calitatea relațiilor cu utilizatorii (3). De altfel, calitatea produselor și serviciilor constituie un important element în atragerea și fidelizarea utilizatorilor.

O metodă de măsurare a eficacității serviciilor de informare este evaluarea satisfacției beneficiarilor, care depinde foarte mult de calitatea dialogului dintre aceștia și specialiștii în știința informării, de competențele acestor specialiști și de atitudinile manifestate de ambele părți (4). Această considerație se extinde și asupra serviciilor și resurselor electronice.

Printre factorii determinanți în alegerea unui furnizor de informații, atitudinea și comportamentul utilizatorilor în ceea ce privește informația, percepția pe care aceștia o au asupra furnizorului de informație, obiceiurile,

Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și resursele electronice: suntem destul de buni?

mentalitatea și cultura utilizatorilor în privința documentelor și documentării, motivațiile și nevoile lor de informare ocupă poziții privilegiate (5).

Din păcate, pornim de la o premisă care nu ne este favorabilă: biblioteca nu se situează pe primul loc pe care cineva l-ar folosi pentru a căuta o informație. Nu se află nici măcar printre primele patru! (6) Și ca și cum toate acestea nu ar fi fost de ajuns, ne confruntăm și cu dorința de satisfacție instantanee a utilizatorului, cunoscută drept fenomenul „fast food”.

Cercetarea ale cărei rezultate vor fi prezentate în cele ce urmează s-a desfășurat în timpul lunii februarie 2010 și este prima de acest fel dedicată predominant resurselor electronice. Necesitatea unui astfel de studiu a venit din modificările

observate în preferințele pentru utilizarea anumitor tipuri de resurse informaționale, ceea ce înseamnă că un *cititor de tip nou* are nevoie de îndrumarea unui *bibliotecar de tip nou*, specialist în managementul informațiilor.

Chestionarul a fost distribuit în sediul central al bibliotecii și în 12 dintre bibliotecile filiale și a fost adresat beneficiarilor BCU Iași ale căror obiective profesionale și grad de instruire necesită resurse de informare de nivel științific superior. Astfel, din cei 326 respondenți, doar 56 au fost studenți din ciclul I de studii Bologna, ceilalți aparținând unor alte categorii: studenți la master (ciclul II de studii), doctoranzi (ciclul III de studii), cadre didactice universitare, cercetători, specialiști din diferite domenii (cu statut de beneficiari nespecifici).

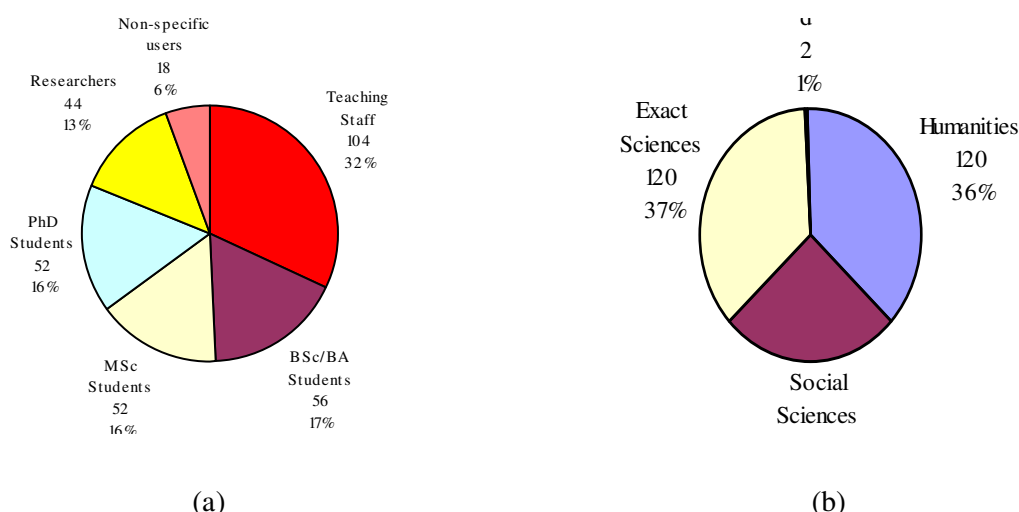


Fig. 1 - Structura populației cercetate - după statut (a) și după domeniul de interes/activitate (b)

Studiul a supus analizei și evaluării următoarele aspecte:

I. Gradul de utilizare a unor servicii oferite de bibliotecă (instrumente pentru regăsirea informațiilor bibliografice, împrumut de publicații, facilități IT și altele);

II. Gradul de utilizare a unor resurse de informare și documentare oferite de bibliotecă (cu accent pe resursele electronice);

III. Bazele de date online oferite de BCU și Universitatea „Al.I. Cuza” (UAIC) în corelație cu profilul utilizatorilor.

Obiectivele cercetării au fost formulate pentru fiecare dintre probleme analizate:

I.1. Identificarea celor mai utilizate servicii

oferite de bibliotecă, în vederea dezvoltării și modernizării lor ulterioare; identificarea serviciilor mai puțin utilizate în scopul adaptării, perfecționării și promovării lor în rândul utilizatorilor;

I.2. Schițarea profilului utilizatorilor din punctul de vedere al tipului de servicii la care apelează în bibliotecă;

I.3. Identificarea modalității preferate pentru regăsirea informațiilor bibliografice în vederea dezvoltării celor mai utilizate instrumente, pentru a face față solicitărilor crescânde de accesare; stabilirea cauzelor folosirii scăzute a celorlalte (vizibilitate redusă, insuficientă promovare, dificultăți în folosire) pentru a le crește rata de

Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și resursele electronice: suntem destul de buni?

accesare.

II.1. Stabilirea celui mai agreat suport de stocare a informației științifice (tipărit sau electronic);

II.2. Determinarea gradului de satisfacție a utilizatorilor *provocat* de folosirea diferitelor tipuri de resurse informaționale oferite;

II.3. Precizarea relației dintre tipul resursei informaționale și scopul pentru care a fost realizată documentarea folosind respectiva resursă.

III.1. Determinarea locului, frecvenței și modalității de accesare situate în topul preferințelor utilizatorilor;

III.2. Analiza corespondenței dintre bazele de date accesate și domeniul de interes al utilizatorilor; evaluarea acestor resurse și dintr-un alt punct de vedere decât examinarea statisticilor de utilizare oferite de furnizori;

III.3. Analiza importanței acordate unor caracteristici care definesc resursele electronice, pentru a dezvolta ulterior acei parametri considerați importanți de către utilizatori.

Prezentarea rezultatelor și semnificației lor în contextul precizat

1. Întrebați despre **natura serviciilor pentru public de la BCU la care apelează**, respondenților li s-a oferit posibilitatea selecției simultane a mai multor variante. Astfel, 9,2% din cei care au completat chestionarul *au selectat toate cele 4 variante posibile*, declarând că apelează la serviciile bibliotecii pentru a împrumuta/restitui publicații, pentru a accesa bazele de date abonate, pentru a studia propriile materiale în spațiile bibliotecii, dar și în scopul utilizării echipamentelor IT (calculatoare conectate la Internet, tehnoredactare etc). Selecția tuturor opțiunilor demonstrează o cunoaștere a serviciilor și oportunităților de care pot beneficia în bibliotecă; s-ar putea spune că ei folosesc cel mai mult biblioteca și că sunt utilizatori instruiți cel puțin din punctul de vedere a cunoașterii instrumentelor de informare și studiu puse la dispoziție. Structura acestei grupe de utilizatori este: 53,3% studenți, 26,6% cadre didactice, 20,0% cercetători.

Prima dintre opțiunile oferite - *serviciul de împrumut/restituire de publicații* - continuă să

rămână în fruntea celor mai utilizate servicii (92,6% din utilizatorii chestionați au declarat că îl folosesc). Urmează în această ierarhie *accesarea bazelor de date online* (56,4% din respondenți), *folosirea spațiilor bibliotecii* (săliilor de lectură) *pentru a studia materialele proprii* (39,2%). Un procent mult mai mic (22,7%) *apelează la echipamentele IT* în vederea navigării pe Internet, a tehnoredactării lucrărilor proprii etc.

În ceea ce privește *apartenența cititorilor* care folosesc *serviciul de împrumut* acasă sau la sala de lectură *la unul din domeniile științei - umaniste, sociale sau exacte* - 35,8% activează în domeniul umanist, 27,1% aparțin științelor sociale și 36,4% - științelor exacte (0,7% nu au precizat domeniul).

Raportat la eșantionul pe care s-a făcut studiul, 47,5% din totalul *studenților* chestionați afirmă ca folosesc *bazele de date online* în documentare (predominant cei de la master și doctorat), 71,2% dintre *profesorii* întrebați răspund afirmativ, 54,5% dintre *cercetători* (ceea ce era de așteptat, dacă se are în vedere că aceste două categorii desfășoară o activitate de cercetare permanentă, care trebuie susținută de o documentare pe măsură) și 55,5% dintre *specialiștii - utilizatori nespecifici*.

Bazele de date online sunt accesate în procent de 27,2 de către beneficiari din domeniul umanist, 26% aparțin zonei științelor sociale, în timp ce un procent mult mai mare (46,7) provin din domeniul științelor exacte. Acest rezultat este explicabil având în vedere aptitudinile IT superioare ale celor din domeniul științelor exacte, aptitudini rezultate din formația lor profesională, dar și din necesitatea de a fi la curent cu nivelul la care a ajuns pe plan mondial cercetarea științifică din domeniu.

Opțiunea *folosirii bibliotecii ca spațiu de studiu* (excluzând împrumutul documentelor) a întrunit 74 „voturi”, fiind aleasă în proporție de 64% de către studenți, pe locul al doilea situându-se cadrele didactice, cu un procent de $\approx \frac{1}{4}$ din cel al studenților.

Distribuția pe domenii indică folosirea spațiilor de studiu în procent de 46,9 de către studenți/cadre didactice/cercetători/specialiști în științe umaniste, 29,7 procente fiind alocate științelor exacte și 23,4 - științelor sociale.

Tehnologia a făcut informația mai accesibilă, dar ea nu reprezintă un serviciu propriu-zis pentru

Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și resursele electronice: suntem destul de buni?

utilizatori, ci trebuie doar folosită pentru a da valoare acestor servicii (7).

Pornind de la această ipoteză, a fost propusă și o opțiune care evaluează *folosirea bibliotecii pentru echipamentele IT oferite beneficiarilor* și care a fost selectată astfel: 54% de către studenți, 29,7% de către cadrele didactice, 13,6% - cercetători, 2,7% - alte categorii. Interpretarea rezultatelor se face ținând seama de faptul că studenții, care reprezintă și utilizatorii majoritari ai bibliotecii, se află într-o perioadă de formare și afirmare în care facilități precum calculatoare echipate cu MS Office le sunt absolut necesare. Mai mult, studii recente efectuate în lume au evidențiat că la această vârstă tinerii doresc de la bibliotecă mai mult decât furnizarea de documente - oferirea oportunității de a socializa în rețele - și astfel apare evidentă utilitatea punerii la dispoziție a mijloacelor de comunicare prin Internet.

Evaluarea provenienței utilizatorilor care apelează la acest serviciu a evidențiat un echilibru între cele trei domenii - științe umaniste: sociale: exacte = 32,4: 29,7: 37,9.

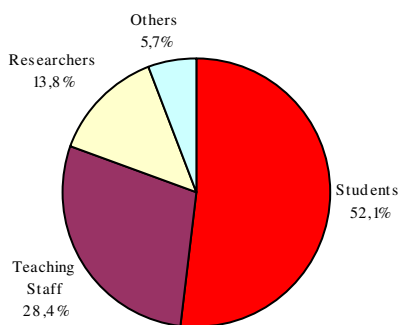


Fig. 2 - Structura utilizatorilor care au plasat catalogul online pe locul I

Analiza rezultatelor indică o rată înaltă de utilizare a catalogului online. Rezultatul este cu atât mai logic dacă se are în vedere că acest catalog, ca și RoLiNeST, oferă *informații complete și poate fi accesat și de la distanță*.

Repartiția acestor procente respectă și ponderea pe care o are fiecare categorie de beneficiari în rândul utilizatorilor activi ai bibliotecii.

Preferința cadrelor didactice și studenților pentru acest mod de culegere a informațiilor

2. Pentru desemnarea **modalității preferate de căutare a informațiilor bibliografice**, respondenților li se cerea așezarea celor 5 opțiuni enunțate în ordinea preferinței (1 → 5/6), dar o parte a celor care au completat chestionarul au așezat pe aceeași poziție două sau chiar mai multe variante. De exemplu, pe locul I (ocupat de varianta cea mai agreată) au fost plasate simultan opțiunea 1 (catalogul online al BCU Iași) și 4 (bibliotecarul de serviciu, din bibliotecile situate în spațiile UAIC).

Centralizarea preferințelor cititorilor a indicat că pe locul I se află catalogul online al BCU Iași (poziție indicată de 246 din cei 346 respondenți), locul al doilea este ocupat de bibliotecile filiale, prin informațiile oferite direct de către bibliotecar (76 văd acest mod de informare pe locul I). 24 dintre utilizatorii chestionați preferă catalogul RoLiNeST, doar 20 văd punctul de informare din BCU ca loc favorit de obținere a informațiilor bibliografice, iar 12 declară că folosesc mai ales cataloagele altor biblioteci.

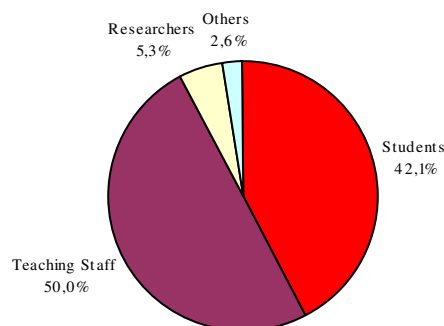


Fig. 3 - Structura utilizatorilor care au plasat bibliotecarul din biblioteca de specialitate pe locul I

bibliografice este justificată de relațiile de colaborare stabilite de-a lungul timpului (bibliotecarii din filiale cunosc atât colecțiile bibliotecii cât și utilizatorii, care variază sensibil de la un an la altul). În acest caz, ar fi de luat în considerare și faptul că bibliotecile filiale sunt situate în spațiile UAIC, ceea ce le fac mai accesibile din universitate.

Faptul că doar 6,1% dintre respondenți ale punctul de informare din BCU ca loc favorit pentru informare ar putea fi explicat că mulți

Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și resursele electronice: suntem destul de buni?

utilizatori sunt deja instruiți și preferă să se informeze singuri, dar impune și analiza prestației profesionale, competenței și vizibilității de la acest serviciu.

Desemnarea cataloagelor altor biblioteci ca modalitate favorită de identificare a documentelor (3,7%) trebuie evaluată luând în considerare că între beneficiarii BCU un număr semnificativ este reprezentat de studenți și cadre didactice de la universități ieșene care au și propria bibliotecă.

3. „*Ce loc ocupă, în preferințele dumneavoastră, următoarele resurse de informare (din punct de vedere a suportului pe care vă este oferită informația și a modului de organizarea a acesteia?*”

Rezultatele au evidențiat că documentele tipărite (cărți și periodice) conduc încă detașat în preferințele utilizatorilor. Astfel, 68,6% din totalul opțiunilor exprimate situează *cărțile și periodicele tipărite* pe locul I; pe poziția a doua se situează, cu 22,9%, *cărțile și periodicele din bazele de date online*. De remarcat că într-un procent semnificativ de chestionare, aceste două opțiuni ocupau poziții consecutive (I, II) sau erau situate simultan pe locul I. *Cărțile și periodicele pe suport electronic (CD, DVD)* au fost așezate ca primă preferință în 5,7% din cazuri, pe ultimul loc situându-se *cărțile electronice* (2,9%).

A fost analizată și preferința pe tipuri de utilizatori pentru una sau alta din aceste resurse: studenții au declarat că resursele lor informaționale favorite rămân *cărțile și periodicele tipărite*, dar procentul lor scade de la 85,7% - pentru studenții de la licență, la 77% - master, în timp ce doar 65,3% dintre doctoranzi mai plasează documentele tipărite în fruntea resurselor favorite. În compensație, se constată o creștere a preferințelor pentru resursele electronice, opțiune logică dacă se are în vedere că acestor studenți (doctoranzi) le este necesară literatură științifică actuală și de cel mai înalt nivel.

Analiza opțiunilor cadrelor didactice a reliefat diferențe în funcție de domeniul în care își desfășoară activitatea. Astfel, în timp ce umaniștii preferă 100% documentele tipărite (!), doar 84,6% dintre profesorii de la științe sociale mai văd pe locul I aceste documente; procentul este și mai mic în cazul celor de la științe exacte (46,7). Ponderea documentelor electronice în preferințele

cadrelor didactice este invers proporțională cu cea obținută pentru documentele tipărite: 56,7% din totalul celor de la științe exacte vor ca primă opțiune bazele de date online, procentul scade la 54% pentru cei de la științe sociale și ajunge la 50% pentru științele umaniste.

(Preferințele multiple pentru aceeași poziție conduc la obținerea unor valori de peste 100%).

4. Chestionați asupra tipului de resurse pentru documentare la care au apelat în ultimul an și a gradului în care acestea au răspuns cerințelor lor de informare:

- 55,4% dintre respondenți au găsit informațiile căutate (satisfacție maximă) în *monografiile, tratatele și cursurile universitare tipărite*, iar 3,2% declară că acestea nu au corespuns așteptărilor (satisfacție minimă/insatisfacție);

- informațiile științifice din *bazele de date online* au adus satisfacție maximă pentru 50,3% dintre respondenți și satisfacție minimă pentru 7,4;

- 47,1% au obținut satisfacție maximă consultând *periodicele tipărite*, în timp ce 5% se declară nemulțumiți de informația obținută pe această cale;

- consultarea *documentelor electronice pe CD/DVD* a furnizat toate informațiile așteptate pentru 20,9% dintre respondenți și nu au corespuns pentru 11,2%;

- rezultatele în cazul *cărților electronice (Springer, Elsevier)* sunt: maxim pentru 27,2% și minim pentru 9,8%.

Pentru situația în care utilizatorii au folosit în ultimul an și alte resurse documentare, li s-a cerut să precizeze care au fost acestea. Au fost 8 răspunsuri afirmative, toate indicând „Internetul” ca resursă, alături de precizarea că în 4 situații satisfacția a fost maximă și în celelalte 4 - medie.

Pentru a evidenția relația dintre tipul de resurse consultate de diferitele tipuri de utilizatori, în figura 4 este reprezentată structura utilizatorilor (pe tipuri) care au consultat monografiile, tratatele și cursurile universitare tipărite (a), baze de date online (b), periodice tipărite (c), documente electronice pe CD/DVD (d), e-books-uri (e).

Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și resursele electronice: suntem destul de buni?

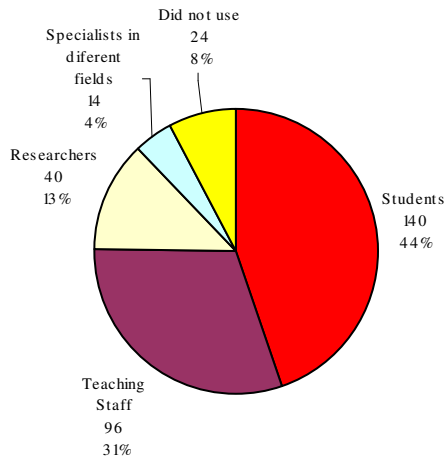


Fig. 4(a)

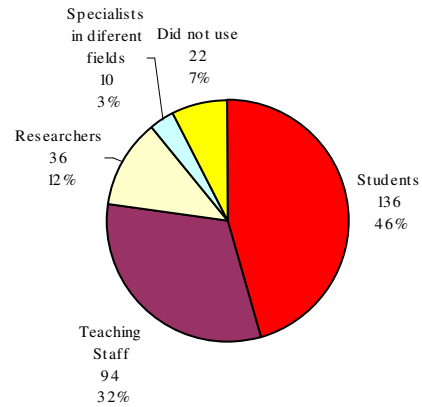


Fig. 4(b)

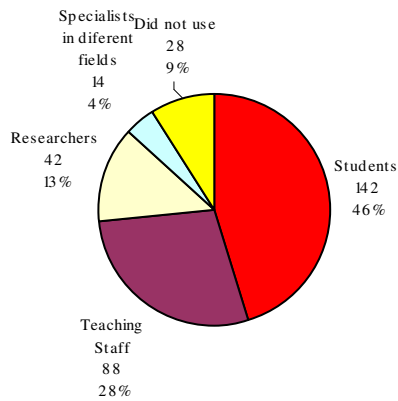


Fig. 4(c)

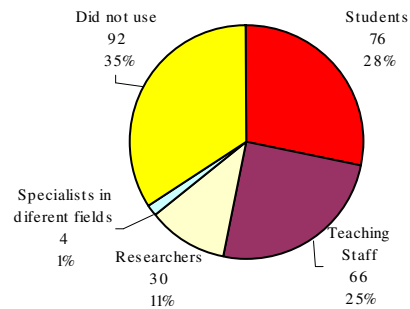


Fig. 4(d)

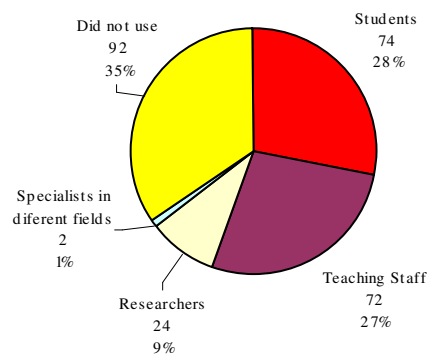


Fig. 4(e)

Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și resursele electronice: suntem destul de buni?

Corelarea rezultatelor obținute a condus la concluzia că procentul din toate cele 4 categorii de utilizatori care a obținut satisfacție maximă sau medie după accesarea celor 5 tipuri de resurse este mult mai mare față de procentul celor care s-au declarat nemulțumiți. O observație necesară este cea referitoare la procentul mare de utilizatori care declară că nu au consultat unele categorii de

resurse: peste 30% nu au accesat documente electronice pe CD/DVD sau cărți electronice online (e-books).

5. Frecvența de utilizare a *bazelor de date* arată că aproape jumătate din cei care accesează bazele de date o fac cel puțin o dată pe săptămână și peste un sfert - zilnic (figura 5).

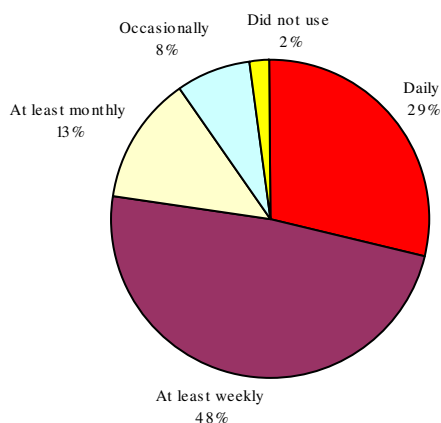


Fig. 5

Analiza pe tipuri de utilizatori demonstrează că această repartiție se păstrează atât în cazul studenților, cât și al cadrelor didactice și cercetătorilor. În categoria cadrelor didactice se remarcă cei de la științe exacte, al căror acces este zilnic/săptămânal în proporție de $\approx 77\%$.

6. Locul preferat de accesare a bazelor de date diferă de la o categorie de utilizatori la alta. Aproximativ 66% din studenți au desemnat ca loc favorit de acces sediul central al BCU sau biblioteca de specialitate (filială), iar 34% dintre opțiuni arată că și-ar dori acces și de acasă. În mod surprinzător, doar 23% din cadrele didactice declară că ar dori acces de la domiciliul propriu, preferințele mergând către accesul din UAIC (48%), din bibliotecile filiale (23%), în timp ce doar 7,7% optează pentru sediul central al BCU. După cum este de așteptat din cunoașterea practicii lor de documentare, cercetătorii preferă accesul de acasă ($\sim 50\%$), urmat de cel din sediul BCU (28,5%). Și în cazul acestei întrebări au fost opțiuni multiple pentru aceeași poziție din ierarhie.

7. Pentru a alege *modalitatea preferată de accesare a bazelor de date*, respondenților li s-au sugerat următoarele variante: *individual, asistat de personalul bibliotecii* și varianta ca aceste *căutări să fie efectuate de către bibliotecar*. În cazul tuturor celor 4 categorii de utilizatori, procentul celor care își efectuează singuri căutările este majoritar. Transpunerea în practică a acestui rezultat ar putea însemna că rolul tradițional al bibliotecarului de referințe trebuie regândit, adaptat noilor resurse și mai ales noului tip de utilizator, care optează pentru independență în căutarea și selecția documentelor relevante. În concluzie, trebuie realizată tranziția, acolo unde aceasta încă nu s-a produs, de la „a face documentarea pentru utilizator” la „a-l învăța pe utilizator cum să o facă pentru el însuși”.

8. În scopul identificării *celor mai utilizate baze de date online*, în chestionar au fost menționate 21 de baze pe care utilizatorii le-au putut accesa în 2009 (abonate sau oferite în *free trial*), cerința fiind de a le indica pe cele consultate (una sau mai multe, după caz).

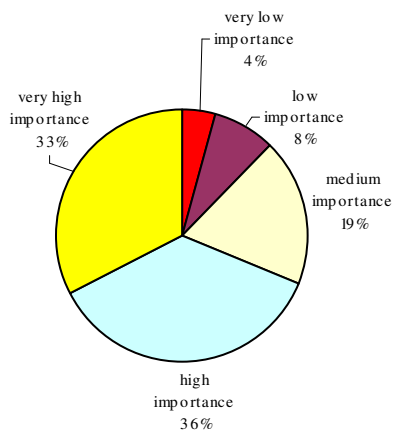
Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și resursele electronice: suntem destul de buni?

Așa cum era de așteptat, cele mai accesate au fost bazele de date care includ publicații din toate domeniile de activitate - *Springer Journals*, *Oxford Journals*, *Cambridge Journals*. O altă explicație a faptului că unele baze sunt mai solicitate decât altele este și gradul lor de cunoaștere de către utilizatori: este cazul pentru Proquest și ISI - Web of Science, care au fost abonate de BCU și UAIC și în anii anteriori. Acest raționament corelat cu faptul că alte baze, oferite în *free trial*, au avut un număr foarte mic de accesări (Palgrave, Geological Society Publications Online), evidențiază importanța popularizării acestor resurse electronice printre

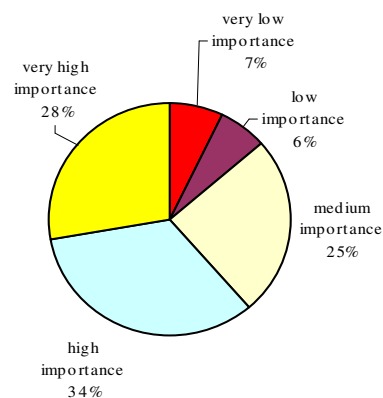
potențialii utilizatori, folosind toate mijloacele aflate la dispoziție pentru a le face cunoscute (site-ul web, avizierele facultăților și bibliotecilor filiale, e-mail-urile cadrelor didactice, semnalizare vizuală în BCU, sesiuni de training pentru modul de utilizare a acestor resurse etc).

Indicatorii de performanță calculați conform standardelor în vigoare (ISO 2789: 2006 și ISO 11620: 2008) confirmă aceste rezultate. A fost calculat, de exemplu, *numărul de documente downloadate per capita*, iar valorile obținute au arătat cea mai mare rată de accesare pentru ISI Thomson (8).

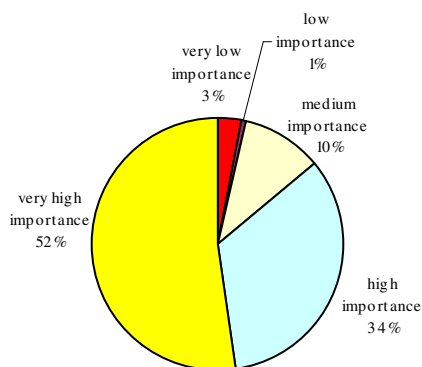
Fig. 6 - Importanța acordată de utilizatori:



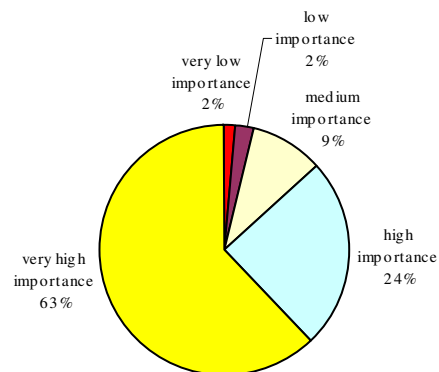
(a) interfeței și indicațiilor de căutare oferite



(b) îndrumării oferite de personalul bibliotecii



(c) vitezei de accesare/descărcare a informației solicitate



(d) procentului de documente solicitate disponibile fulltext

Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și resursele electronice: suntem destul de buni?

9. Eșantionului de utilizatori chestionat i s-a cerut să precizeze *importanța acordată unor caracteristici care definesc resursele electronice (importanță foarte mică sau deloc, importanță mică, medie, mare sau foarte mare)*, pentru a ne concentra pe acei parametri desemnați ca importanți: interfața prietenoasă în regăsirea informației (inclusiv indicațiile pentru căutare), îndrumarea oferită de personalul bibliotecii, viteza de accesare/descărcare a informației solicitate, procentul de documente solicitate disponibile *fulltext*.

Pe categorii de utilizatori, caracteristicile supuse atenției au fost evaluate astfel:

- *studenții* au stabilit următoarea ierarhie descrescătoare a importanței: viteza de accesare, % de disponibilitate *fulltext*, interfața și asistența bibliotecarului;

- pentru *cadrele didactice* și pentru *cercetători*, cei patru parametri variază descrescător în ordinea: % de disponibilitate *fulltext* > viteza de accesare > interfața > asistența bibliotecarului;

- *utilizatorii nespecifici* acordă cea mai mare importanță îndrumării bibliotecarului, urmată de interfață și de viteza de accesare, pe ultimul loc situându-se viteza de accesare.

Și din aceste răspunsuri reiese concluzia că utilizatorii tradiționali sunt și cei mai instruiți, deoarece ei accesează cel mai des resursele bibliotecii, cu care sunt familiarizați, și de aici necesitatea redusă de a beneficia de asistența bibliotecarului în procesul de documentare.

Concluzii

- Cercetările realizate asupra aceluiași tip de utilizatori au condus la rezultate asemănătoare cu cele obținute în acest studiu, ceea ce demonstrează că *nevoile de informare și comportamentul utilizatorilor* depind major de domeniul în care își desfășoară activitatea utilizatorii respectivi și că acești doi parametri variază de la un domeniu la altul, menținându-se constanți de la o zonă geografică la alta (9). Așadar, toate cercetările au arătat existența unor diferențe mari între specialiștii din domenii diferite, dar în cadrul aceleiași discipline se înregistrează similități puternice. Cele mai mari diferențe au fost semnalate între specialiștii din domeniul tehnic/al

științelor exacte și cei din domeniile umaniste, primii fiind interesați de informații actuale, disponibile în resurse electronice, pentru a căror accesare au abilități deosebite, sau periodice, în timp ce membrii celei de a doua categorii utilizează încă pe scară largă și documente specifice documentării tradiționale (monografiile). Și în cazul lor se remarcă însă o creștere a cererii de documente pe suport electronic.

- Selecția resurselor electronice, pentru a căror achiziție și punere la dispoziție pentru consultare sunt necesare resurse materiale importante, se face ținând seama de preferințele declarate ale utilizatorilor, dar și de evaluarea acestora prin calculul unor *indicatori de performanță* - procentul de sesiuni respinse, numărul de *content units* descărcate per capita, cost per sesiune de lucru în baza de date, cost per *unit* descărcat, procentul din cheltuielile pentru achiziții destinat pentru colecția electronică (10).

- În acest studiu, nu a putut fi evaluată întrebarea despre scopul documentării folosind resursele de informare oferite de BCU/UAIC deoarece răspunsurile au arătat confuzii de interpretare (de exemplu, studenții de la master afirmă că au utilizat anumite resurse pentru *elaborarea unui suport de curs universitar*) ceea ce este o dovadă suplimentară a necesității programelor de instruire pentru utilizatori. Ei trebuie să cunoască atât o terminologie minimă de specialitate pentru a se putea orienta singuri, cât și modul de accesare și „navigare” prin multitudinea de resurse electronice.

- Astăzi, utilizatorul poate participa la majoritatea operațiunilor desfășurate în fluxul documentar: semnalarea unor resurse de informare în vederea achiziției, evaluarea surselor de informare, utilizarea și evaluarea produselor și serviciilor, realizarea unor instrumente de lucru, producerea de informații și documente, circulația informației, acționând astfel ca „un agent esențial în conceperea, evaluarea, îmbogățirea, adaptarea, stimularea și funcționarea unui sistem de informare” (11).

- Nu numai utilizatorii au nevoie de programe de instruire; întâi de toate, cei care trebuie să se „reformeze” sunt bibliotecarii, a căror față trebuie să se întoarcă definitiv și deplin către public; pentru acesta, trebuie să gândească noi servicii (între care *cele cu acces de la distanță* sunt apreciate - de tipul “Întrebă Bibliotecarul”,

Specialiștii în știința informării față în față cu utilizatorii bibliotecii și resursele electronice: suntem destul de buni?

Referințe virtuale, tutoriale online pentru accesarea resurselor electronice), o redefinire a rolului bibliotecii în ansamblu, toate acestea susținute profesionist de marketing.

- Investițiile din ce în ce mai mari în resurse electronice pot fi justificate și prin atragerea unor noi categorii de utilizatori și a fidelizării celor deja existenți: culegerea periodică a unui *feedback* și apoi acțiuni derivate din acesta. Se pornește prin a da răspunsul la întrebarea: *de ce aș veni eu la bibliotecă?* Faceți în așa fel încât rezultatul să fie ceea ce ați vrea să găsiți la bibliotecă, nu ceea ce este și nu vă place, dar pentru care găsiți o multitudine de scuze.

- S-a observat că utilizatorii tind să ceară informații primei persoane din *staff* pe care o întâlnesc, fie ea bibliotecar, mânător de carte, portar, angajat prezent întâmplător în locul respectiv, angajatul de la biroul de permise. Aceasta înseamnă că toți au un rol în asigurarea calității serviciilor pentru beneficiari și de aceea angajații, indiferent de calificare sau de poziția pe care o ocupă, trebuie să știe mai mult decât strict ceea ce ține de postul și atribuțiile sale, cel puțin din domeniul relațiilor pentru public!

- Condiția rămânerii ca un competitor redutabil pe o piață concurențială a difuzării de informație: „a ține pasul cu vremurile” sau altfel spus, ce e valabil azi, nu va mai fi de interes mâine. Flexibilitatea și disponibilitatea de adaptare la nou au devenit condiții implicite.

- *Atunci când furnizați referințe prin telefon sau scrieți un email, imaginați-vă că utilizatorul este în fața voastră. Zâmbiți și în plan virtual! Va avea un efect pe care nici nu îl bănușiți!*

NOTE

1. **FIELD, Judith J.** *Calitatea serviciilor destinate publicului*. Baia Mare: International Conference “Public Library and web 2.0”, “Petre Dulfu” County Library, 8-12 June 2009.
2. **PORUMBEANU, Octavia.** *Utilizatorii și intermediarii de informații și documente în epoca contemporană*. București: Editura Universității, 2003, 140 p.
3. **SUTTER, Éric.** *Services d’information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs*. Paris: ADBS, 1992, 153 p.
4. **PORUMBEANU, Octavia**, *op. cit.*
5. **SUTTER, Éric**, *op. cit.*

6. **FIELD, Judith J.** *The invisible user*. Baia Mare: International Conference “Public Library and web 2.0”, “Petre Dulfu” County Library, 8-12 June 2009.

7. **Idem**, *Calitatea serviciilor destinate publicului*. Baia Mare: International Conference “Public Library and web 2.0”, “Petre Dulfu” County Library, 8-12 June 2009.

8. **OLARIU, Ivona.** Is the library what its users want it to be? The performance measurement - a perspective of “Mihai Eminescu” Central University Library. În: *Proceedings of the First International Conference in Romania on Information Literacy*, Sibiu, 21-23 April 2010.

9. **UKAR, Nazan Ozenc; KURBANOGLU, Serap.** Information need and information seeking behaviour of scholars at a Turkish University. În: *Paper of the 64th IFLA General Conference*. Amsterdam, 16-21 August 1998.

10. **OLARIU, Ivona**, *op. cit.*

11. **GUINCHAT, Claire; MENU, Michel.** *Introduction générale aux sciences et techniques de l’information et de la documentation*. Paris: Unesco, 1990, 543 p.

BIBLIOGRAFIE

1. **FIELD, Judith J.** *Calitatea serviciilor destinate publicului*. Baia Mare: International Conference “Public Library and web 2.0”, “Petre Dulfu” County Library, 8-12 June 2009.
2. **FIELD, Judith J.** *The invisible user*. Baia Mare: International Conference “Public Library and web 2.0”, “Petre Dulfu” County Library, 8-12 June 2009.
3. **GUINCHAT, Claire; MENU, Michel.** *Introduction générale aux sciences et techniques de l’information et de la documentation*. Paris: Unesco, 1990, 543 p.
4. **OLARIU, Ivona.** Is the library what its users want it to be? The performance measurement - a perspective of “Mihai Eminescu” Central University Library. În: *Proceedings of the First International Conference in Romania on Information Literacy*, Sibiu, 21-23 April 2010.
5. **PORUMBEANU, Octavia.** *Utilizatorii și intermediarii de informații și documente în epoca contemporană*. București: Editura Universității, 2003, 140 p.
6. **SUTTER, Éric.** *Services d’information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs*. Paris: ADBS, 1992, 153 p.
7. **UKAR, Nazan Ozenc; KURBANOGLU, Serap.** Information need and information seeking behaviour of scholars at a Turkish University. În: *Paper of the 64th IFLA General Conference*. Amsterdam, 16-21 August 1998.

Information science specialists face to face with library users and electronic resources: are we good enough?

Ivona Olariu

Introduction

Author

Ivona Olariu, PhD, "Mihai Eminescu" Central University Library of Iasi
E-mail: ivona@uaic.ro

Abstract

The paper proposes a research about the impact of the new informational environment on users of a university library. This is the first one dedicated mostly to electronic resources and it analyzes the use of certain services and resources of information and research provided by the library, and online databases offered in relation to the users' profile. The results analysis highlighted the necessity of designing and implementing a program for the users' education in terms of accessing e-library resources, and a regular training on all methods of searching and refining documents of librarians who provide information-retrieval services of e-resources; a better marketing service is a good choice, too. The condition to remain a serious competitor in the competitive market of providing information is the flexibility and the readiness to adapt to novelty; enhanced competencies in management of high scientific value documents are also required.

Keywords: *institutional electronic resources; user's information needs; university library; documentation; information library specialist*

We have a chance to clarify this issue only if we answer some questions first: who are the users and what do they expect from the library? What staff members are responsible for good quality services, especially e-services, for the users? What qualities, what skills and especially what attitude will the old librarian have, today a *specialist in information science*, towards the user whose needs have adapted to the *information boom*? Are we prepared to accept that our activity takes place in a competitive environment and we no longer represent the unique source of information and that "Google is here to stay"? (1) What is the role played by technology in this labyrinth to redefine place and the role of the library in the *digital era*?

The increasing importance of information, regardless of its support, for all categories of users, led to an increase in their expectations as regards "efficiency, **the quality of the information services supplied by the documentation structures, the adequacy of the information products to their needs**" (2). Quality is an aspect which regards the user satisfaction and hints at the form as well as the contents of the information products and services (3).

One method to estimate the efficiency of the information services is to evaluate the degree of satisfaction of the beneficiary, which depends greatly on the quality of the dialogue between them and the specialists in information science, on the competence of other specialists and attitudes of both parties (4). This consideration also applies to electronic services and resources.

Among the crucial factors in choosing an information supplier, the users' attitude and behaviour towards information, their perception on the information supplier, the users' habits, mentality and culture regarding documents and research, their motivations and needs have important positions (5). Unfortunately, we start from an unfavourable premise: the library does not rank in the first place one would use to search for information. It is not even among the first four! (6) As if this was not enough, we also have to face the users' desire to have immediate satisfaction, known as the "fast food" phenomenon.

The research we are to present in what follows was made in February 2010 and it is the

Information science specialists face to face with library users and electronic resources: are we good enough?

first one dedicated mostly to electronic resources. The necessity of such a study came from the changes noticed in user preferences for using certain types of information resources, which means that *a new type of reader needs guidance from a new type of librarian, a specialist in information management.*

The survey was conducted in the central library and the 12 branches and it addressed the beneficiaries of the Central University Library Iasi, whose professional objectives and educational background require information resources of high scientific level.

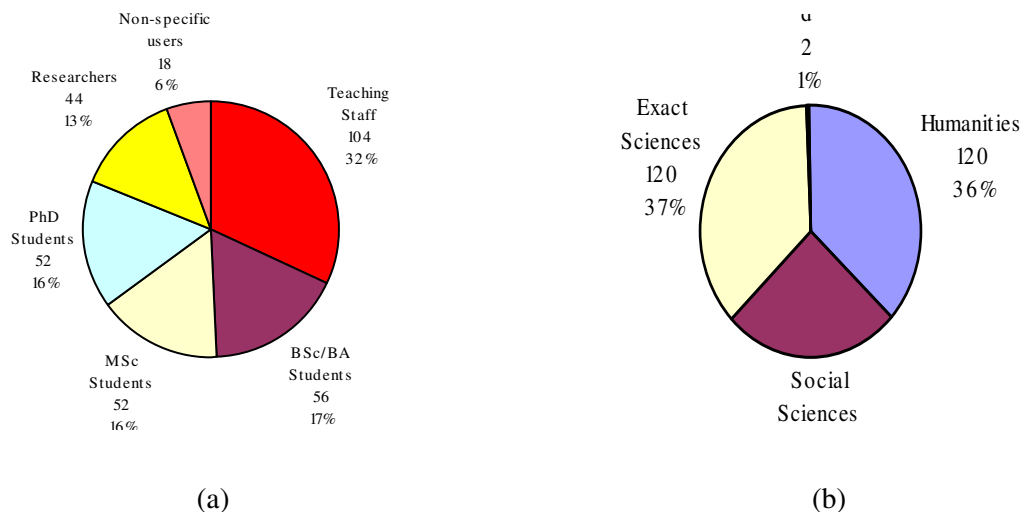


Fig. 1. Structure of sample population under study - depending on status (a) and fields of interest/activity (b)

The study analyzed the following issues:

I. Use of certain services offered by the library (instruments used to find bibliographic information, loans, IT facilities and others);

II. Use of certain resources for information and research offered by the library (especially e-resources);

III. Online databases offered by the Central University Library and „Al. I. Cuza” University in relation to the users' profile.

The research objectives were delivered for each of the analyzed issues:

I.1. Identify the mostly used *services* offered by the library, in order to develop and update them; identify less used services so as to adapt, improve and make them known to the users;

I.2. Sketch a users' profile from the point of view of the library services they use;

I.3. Identify preferred means to find bibliographic information aiming to develop the mostly used instruments, in order to face the increasing number of access requirements; establish the causes for poor use of the other resources (reduced visibility, insufficient advertising, difficulties in use) to increase access

rate.

II.1. Determine the preferred means to save scientific information (printed or electronic);

II.2. Detect the user satisfaction degree due to different types of information resources;

II.3. Describe the relationship between the type of information resource and the purpose of the research which used that resource.

III.1. Assign place, frequency and methods of access in the user preferences;

III.2. Examine the relationship between the accessed databases and the user field of interest; evaluate these resources from another point of view rather than the statistics offered by the suppliers;

III.3. Analyze the importance given to certain characteristics which define e-resources, to subsequently develop the parameters considered to be important by the users.

Presentation of the results and their meaning in the above mentioned context

1. When asked about the **nature of the**

Information science specialists face to face with library users and electronic resources: are we good enough?

services offered to the public by CUL, the respondents were given the opportunity to select simultaneously several variants. Thus, 9,2% selected all 4 possible variants, saying they use the library services to borrow/return publications, to consult the online databases under subscription, to study their own documents in the library rooms, but also to use the IT equipment (computers connected to the internet, text editing, so on). Ticking all options proves the knowledge of all services and opportunities they could benefit from in the library; it might be said they use mostly the library and they are well-trained users as regards available information and study resources. The structure of this group of users is: 53,3% students, 26,6% teachers, and 20,0% researchers.

The first option - *loan services* - remains on top of mostly used services (92,6% of users in question declared to use it). Next in the hierarchy is the *access of online databases* (56,4% of the respondents), *using the library rooms* (reading rooms) *to study their own documents* (39,2%). In a much smaller percentage (22,7%) use the IT equipment to search the Internet, edit texts, so on.

As regards the fields of study, namely humanistic, social or exact sciences for the readers who benefit from home loans or the reading rooms - 35,8% activate in the humanist field, 27,1% belong to social sciences and 36,4% - to exact sciences (0,7% did not mention the field).

In relation to the sample under study, 47,5% from the total number of *students* under question say they use the *online databases* for research (especially for masters degree and PhD studies), 71,2% from the *teachers* answer affirmatively, 54,5% from the *researchers* (as expected, considering these 2 categories undertake permanent research which requires appropriate documentation) and 55,5% from *specialists - non-specific users*.

The online databases are accessed in a percentage of 27,2 by the beneficiaries from the humanistic field, 26% come from social sciences, while a much higher percentage belong to exact sciences. This result is accounted for, taking into consideration the higher IT skills of the people into exact sciences, skills coming from their professional training, but also from the need to be updated with all news in scientific research worldwide.

The option to use the library as a study

environment (leaving out loans) met „74 votes”, being chosen in a percentage of 64% by the students, on second place by teachers, with a percentage of $\approx \frac{1}{4}$ of the student's.

The ranking on activity fields shows the use of study environment in a percentage of 46,9 by students/teachers/researchers/specialists in humanistic sciences, 29,7% belonging to exact sciences and 23,4% to social sciences.

Technology made information more accessible but it does not represent a service in itself for the users, it should be used merely to give value to these services (7).

Starting from this hypothesis, there was proposed an option which evaluates the use of the library for the IT equipment available to the beneficiaries and it was selected as follows: 54% by the students, 29,7% by the teachers, 13,6% - researchers, 2,7% - other categories. The results are interpreted taking into account the fact that students, as the majority of library users, are going through a period of training and assertion when facilities such as equipped computers are absolutely necessary. Even more, recent studies have shown that young people expect the library should offer more than supply documents - offer the opportunity to socialize in networks - thus it is obvious why means of communication on the Internet are needed.

The estimation of the users' field highlighted an equilibrium between the three domains - humanistic sciences: social sciences: exact sciences = 32,4: 29,7: 37,9.

2. To reveal the preferred method to search for bibliographic information, the respondents were asked to rank the 5 options in preference (1 → 5), but only some of the people chose the same position for two or even more variants. For example, on the 1st place (occupied by the mostly agreed variant) there were simultaneously placed option 1 (online catalogue of CUL Iași) and option 4 (librarian on duty, out of the libraries in the University - CUL branches).

Drawing together the reader preferences there was found that the online library catalogue from CUL Iași comes first (position indicated by 246 out of 346 respondents), the second place is taken by the branches due to the information provided directly by the librarian (76 consider this method ranks first). 24 of the users in question prefer

Information science specialists face to face with library users and electronic resources: are we good enough?

RoLiNeST catalogue, only 20 see the information point from CUL as an appropriate place to receive bibliographic information and 12 declare they use mostly the catalogues from other libraries.

The analysis of these results proves a high

rate in the use of the online catalogue. The result is even more logical considering that this catalogue, as well as RoLiNeST, offers complete information and remote access.

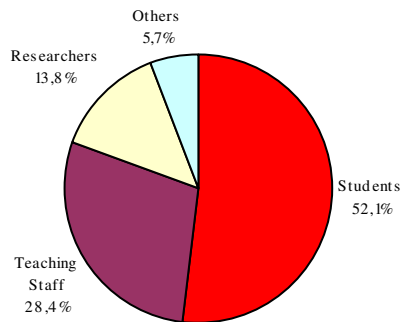


Fig. 2. Structure of the users who ranked the online catalogue first

The division of these percentages respects the percentages for each category of beneficiaries from the active library users.

The preference expressed by the teachers and students to obtain bibliographic information this way is explained by the relationship cultivated in time (the librarians in the branches know the collections as well as the users, as they change slightly from one year to another). In this case, there should be taken into consideration that the branches function in the University premises, which makes them more accessible.

The fact that only 6,1% from the respondents rank the information desk from the central library among their favourite could be explained by the fact that most users are trained and they prefer to make searches on their own, but there should also be made an analysis on the professional attitude, skills and visibility of this department.

Naming the catalogues from other libraries as favourite means of identification of the documents should be evaluated taking into consideration the fact that the beneficiaries are significantly represented by students and university teachers from universities in Iasi which have their own library.

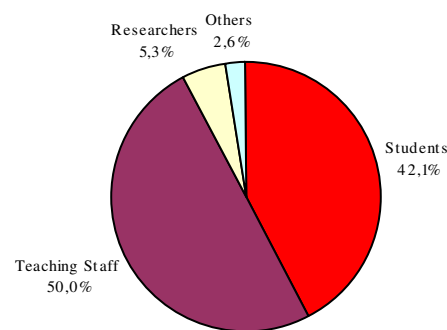


Fig. 3. Structure of the users who ranked the librarian from the specialized library first

3. „How do you rank, in your preferences, the following information resources (from the point of view of the information support and way of organizing it?)”

The results have proven that the printed documents (printed books and serials) are *still* leading by far in the user preferences. Thus, 68,6% of the total expressed options rank printed books and serials first; on the second position we find books and serials from the online databases, with 22,9%. We should mention that in a significant percentage, they occupied the first two positions or they were both ranked first. Books and serials in electronic copies (CD, DVD) were preferred by 5,7% of cases, while e-books are ranked last (2,9%).

There was also examined the preference for one or the other of these resources depending on the user type: the students said that books and printed serials remain their favourite resources, but their percentage drops from 85,7% - for bachelor's degree students to 77% - for master's degree, while only 65,3% out of the PhD students rank the printed documents on their top. As a compensation, there is noticed an increase in the preference for e-resources, a logical option considering these students (PhD) need updated scientific literature and of highest level.

Information science specialists face to face with library users and electronic resources: are we good enough?

The analysis of the teachers' options highlighted differences depending on the field of activity. Hence, while humanistic scientists prefer printed documents 100% (!), only 84,6% of the teachers of social sciences see these documents first; the percentage is even smaller for the ones in exact sciences (46,7). The percentage of the electronic documents preferred by the teachers is inversely proportional to the one obtained for the printed documents: 56,7% from the total number of teachers from exact sciences rank online databases as first option, the percentage decreases to 54% for social sciences and reaches 50% for humanistic sciences.

(Several preferences for the same position lead to values higher than 100%).

4. When asked about the type of resources necessary for research used during the last year and the degree in which these answered to their needs:

- 55,4% of the respondents found the information they were looking for (maximum satisfaction) in printed monographies, treaties and university lectures, and 3,2% declare the expectations were not met (minimum satisfaction /dissatisfaction);

- the scientific information from the online databases brought maximum satisfaction for 50,3% of the respondents and minimum satisfaction for 7,4;

- 47,1% had maximum satisfaction in consulting printed serials, while 5% are unhappy about the information they found this way;

- the study of e-documents on CD/DVD supplied all the information required by 20,9% of the respondents and they did not suffice for 11,2%;

- the results in case of e-books are: maximum for 27,2% and minimum for 9,8%.

The users were also asked to mention any other research and information resources they used during the last year. There were 8 positive answers, all mentioning the Internet as a resource, in 4 cases the satisfaction was maximum, in the other 4, average.

The relationship between the type of resources and different types of users is shown in Figure 4, which presents the structure of the users (types) who used printed monographies, treaties, university lectures (a), online databases (b),

printed serials (c), electronic documents CD/DVD (d), e-books (e).

The correlation of the results led to the conclusion that out of all 4 categories of users, the percentage which reached maximum or average satisfaction after the access of the 5 types of resources is much higher than the percentage of the dissatisfied one. Another necessary observation is that a great percentage of users: more than 30% did not use electronic documents, CDs/DVDs or online e-books.

5. The frequency of the databases access shows that almost a half of the people consult them at least once a week and more than a quarter - daily (figure 5).

The analysis of user types proves that this classification refers to students, teachers and researchers as well. In the category of teachers in exact sciences we must notice the daily / weekly access in a percentage of $\approx 77\%$.

6. The place preferred to consult the databases differs from one category of users to another. Approximately 66% of the students named their favourite place as the central library or the branch, and 34% express their wish to have access from home. Surprisingly, only 23% of the teachers would like access from home, they prefer the access from the university (48%) or from the branches (23%), while only 7,7% choose the central library. As we would expect, knowing their research habits, the researchers prefer access from home ($\sim 50\%$), followed by the one from the central library (28,5%). This question presented as well multiple options for the same position in the hierarchy.

7. In order to choose the preferred method of access to the databases the respondents were suggested the following variants: *individually*, *assisted by librarian* and the variant *searches made by the librarian*. In case of all 4 categories of users, the percentage of the ones making the searches individually is the highest. Putting into practice this result means that the traditional role of the librarian should be reconsidered, adapted to the new resources and especially to the new type of user who chooses independence in the search and selection of needed documents. In conclusion,

Information science specialists face to face with library users and electronic resources: are we good enough?

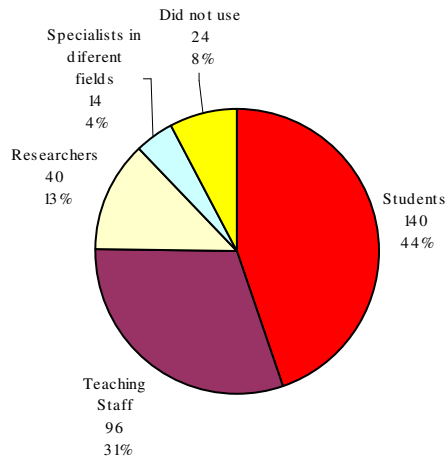


Fig. 4(a)

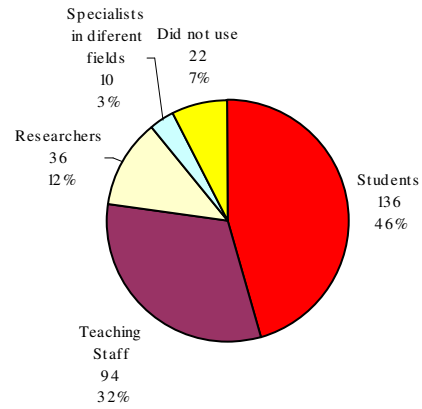


Fig. 4(b)

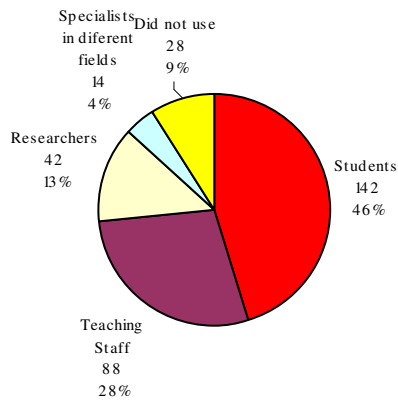


Fig. 4(c)

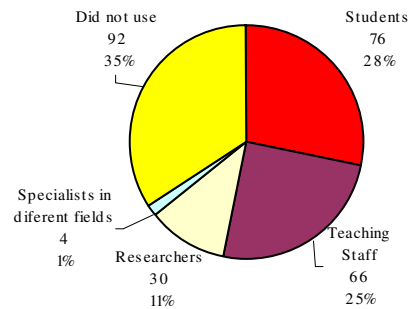


Fig. 4(d)

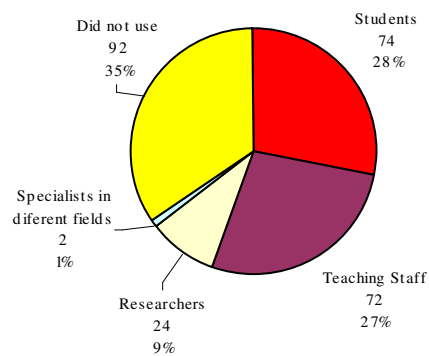


Fig. 4(e)

Information science specialists face to face with library users and electronic resources: are we good enough?

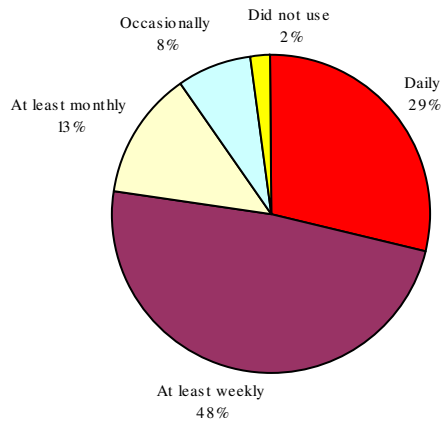
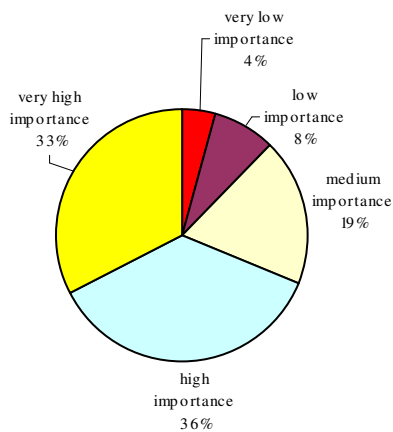
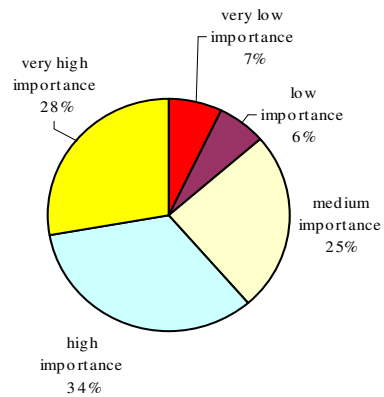


Fig. 5

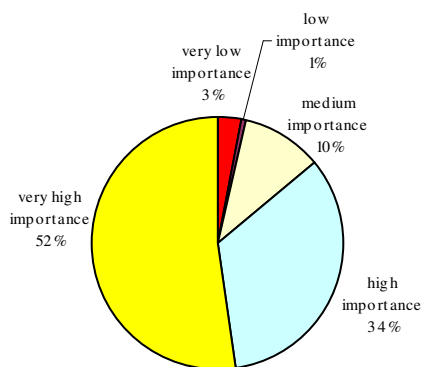
Fig. 6 - Importance designated by the users to:



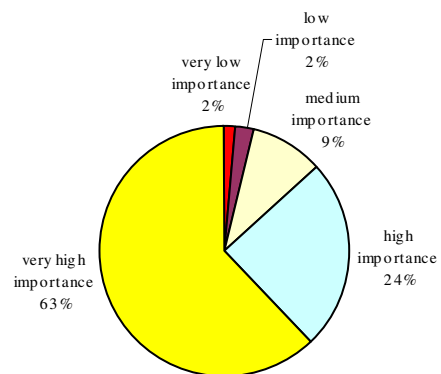
(a) interface and search hints



(b) guidance from librarians



(c) access / download speed for the required information



(d) percentage of available full text documents

Information science specialists face to face with library users and electronic resources: are we good enough?

there should be made a transition, in case it has not been made already, from “*doing the research for the user*” to “*teaching the user to do it himself*”.

8. With the purpose of identifying the most used online databases, the questionnaire mentioned 21 databases the users could access in 2009 (with subscription or free trials), the request being to indicate the ones they consulted (one or more, after the case).

As expected, the most accessed databases were the ones that include publications from all fields - *Springer Journals, Oxford Journals, Cambridge Journals*. Another explanation for the fact that some are more successful than others is the degree of knowledge from the part of the users: it is the case of Proquest and ISI - Web of Science, which had a subscription in previous years too. This rationale was correlated to the fact that other databases, on free trial, had a very small number of accesses (Palgrave, Geological Society Publications Online), highlighting the importance of advertising these e-resources for the potential users, using all available means (web site, faculty and branch notice boards, teacher e-mails, visual signs in the central library, training sessions, so on).

The IP's estimated according to the standards in force (ISO 2789: 2006 and ISO 11620: 2008) confirm these results. For example, there was calculated the *number of content units downloaded per capita*, and the values showed the highest access rate is held by ISI Thomson (8).

9. The sample of users were asked to mention the importance they give to certain characteristics which define the e-resources (*very small importance or not at all, small, average, great or very great importance*), so as to concentrate on the parameters named important: friendly interface (including search hints), guidance offered by the librarians, access/download speed for the required information, % of available full text documents.

On categories of users, the characteristics under study were estimated as follows:

- *the students* established the following hierarchy with decreasing importance: access speed, % of available full text documents, interface and librarian guidance;

- for the *teachers and researchers*, the four

parameters vary in decreasing order: % of available full text documents > access speed > interface > librarian guidance;

- *non-specific users* give the highest importance to librarian guidance, followed by the interface and access speed.

These answers provide the conclusion that traditional users are well-trained, as they have access to all library resources more often, they are familiar with them, hence the small need for the librarian assistance in their research.

Conclusions

- The research on the same type of users led to results similar to the ones we obtained, which proves that *the information need* and *the users' behaviour* depend greatly on the field they work in and that these two parameters vary from one field to another, remaining invariable from one area to another (9). Hence, all research has shown the existence of great differences between specialists in different domains, whereas for the same field there are found great similarities. The greatest differences were discovered between the specialists in the technical / exact sciences field and the ones from humanistic sciences, the former being interested in updated information, available in electronic resources, which require special skills in access, or in serials, while the latter category still uses widely traditional documents in research (monographies). Still, there is noticed in their case an increase in the demand of electronic documents.

- The selection of electronic resources, which require consistent funds for purchase or availability, takes into account the preferences of the users but also their evaluation using certain *performance indicators* - percentage of rejected sessions, number of content units downloaded per capita, cost per database session, cost per unit downloaded, percentage of acquisitions expenditure spent on the electronic collection (10).

- In this study there could not be evaluated the question about the purpose of the research using the resources offered by the Central Library/University because the answers proved confusion in interpretation (for example, Master's degree students asserted they used certain

Information science specialists face to face with library users and electronic resources: are we good enough?

resources to *elaborate university courses support*) which proves the necessity to train the users. They should be familiar with a minimum vocabulary in the field so as to manage on their own as well as with the access and search methods for the great number of electronic resources;

- Not only the users need training sessions, but also the librarians need to re-train, they should turn completely to the users; that is why they should create new services (the ones offering remote access are appreciated), there is needed a new definition of the role of the library as a whole, all these professionally backed up by marketing;

- Constantly growing investments in electronic resources could be justified by the attraction of new categories of users and gaining loyalty of existing ones: constant feedback and other related activities. We could start from the question: why would I come to the library? Do such things to get to what you would like to find in the library, not what it is and you do not like, but for which you could find many excuses;

- The condition to remain a serious competitor in the competitive market of providing information is "to keep up the pace with times" or, in other words, what is available today, tomorrow will no longer be of interest. Flexibility and readiness to adapt to novelty have become implicit conditions;

- *When you give references on the phone or write an e-mail, imagine the user is right in front of you. Smile even for a virtual image. The result will be totally unexpected!*

NOTES

1. **FIELD, Judith J.** *Calitatea serviciilor destinate publicului*. Baia Mare: International Conference "Public Library and web 2.0", "Petre Dulfu" County Library, 8-12 June 2009.

2. **PORUMBEANU, Octavia.** *Utilizatorii și intermediarii de informații și documente în epoca contemporană*. București: Editura Universității, 2003, 140 p.

3. **SUTTER, Éric.** *Services d'information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs*. Paris: ADBS, 1992, 153 p.

4. **PORUMBEANU, Octavia**, *op. cit.*

5. **SUTTER, Éric**, *op. cit.*

6. **FIELD, Judith J.** *The invisible user*. Baia Mare:

International Conference "Public Library and web 2.0", "Petre Dulfu" County Library, 8-12 June 2009.

7. **Idem**, *Calitatea serviciilor destinate publicului*. Baia Mare: International Conference "Public Library and web 2.0", "Petre Dulfu" County Library, 8-12 June 2009.

8. **OLARIU, Ivona.** Is the library what its users want it to be? The performance measurement - a perspective of "Mihai Eminescu" Central University Library. În: *Proceedings of the First International Conference in Romania on Information Literacy*, Sibiu, 21-23 April 2010.

9. **UKAR, Nazan Ozenc; KURBANOGLU, Serap.** Information need and information seeking behaviour of scholars at a Turkish University. În: *Paper of the 64th IFLA General Conference*. Amsterdam, 16-21 August 1998.

10. **OLARIU, Ivona**, *op. cit.*

BIBLIOGRAPHY

1. **FIELD, Judith J.** *Calitatea serviciilor destinate publicului*. Baia Mare: International Conference "Public Library and web 2.0", "Petre Dulfu" County Library, 8-12 June 2009.

2. **FIELD, Judith J.** *The invisible user*. Baia Mare: International Conference "Public Library and web 2.0", "Petre Dulfu" County Library, 8-12 June 2009.

3. **GUINCHAT, Claire; MENU, Michel.** *Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation*. Paris: Unesco, 1990, 543 p.

4. **OLARIU, Ivona.** Is the library what its users want it to be? The performance measurement - a perspective of "Mihai Eminescu" Central University Library. În: *Proceedings of the First International Conference in Romania on Information Literacy*, Sibiu, 21-23 April 2010.

5. **PORUMBEANU, Octavia.** *Utilizatorii și intermediarii de informații și documente în epoca contemporană*. București: Editura Universității, 2003, 140 p.

6. **SUTTER, Éric.** *Services d'information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs*. Paris: ADBS, 1992, 153 p.

7. **UKAR, Nazan Ozenc; KURBANOGLU, Serap.** Information need and information seeking behaviour of scholars at a Turkish University. În: *Paper of the 64th IFLA General Conference*. Amsterdam, 16-21 August 1998.

Noi categorii de utilizatori în bibliotecile din România: utilizatorii cu nevoi speciale

Adriana Elena Borună

Autoarea

Drd. Adriana Elena Borună, Serviciul Cercetare.
Dezvoltare, Biblioteca Națională a României
E-mail: *adriana.boruna@bibnat.ro*

Abstract

În prezent în România, dificultățile pe care le întâmpină utilizatorii cu nevoi de lectură speciale, din punctul de vedere al accesului la informație și educație, sunt evidente. Articolul își propune să ofere o viziune panoramică asupra importanței alfabetizării acestora prin intermediul bibliotecilor. Sunt trecute în revistă tipologia variată a acestei categorii de utilizatori, nevoile lor informaționale, dar și modalitățile de relaționare dintre utilizatorii cu nevoi speciale și personalul angajat.

Cuvinte-cheie: *utilizatori cu nevoi de lectură speciale; biblioteci; integrare; tehnologii de acces; servicii de informare*

Accesul persoanelor cu dizabilități la cultură este strâns legat de existența accesului la sursele de informație ale lumii în care trăim și permite bucuria și plăcerea lecturii, expresie culturală fundamentală în procesul de integrare în societate. Când vorbim despre accesibilizare, ne referim la asigurarea pentru persoanele cu dizabilități a posibilității de a atinge și de a menține un statut funcțional optim din punct de vedere fizic, senzorial, intelectual, psihic sau social, astfel încât să dețină mijloace pentru a-și modifica propria viață și pentru a fi mai independente.

Odată cu evoluția umanității, informația și cunoașterea au căpătat un rol esențial în contextul marilor schimbări culturale care pot fi observate în cadrul societății.

Descoperirile tehnologice ale secolului trecut au vizat obținerea și creșterea independenței persoanelor cu dizabilități fizice, astfel încât acestea să își poată desfășura activitățile zilnice normale, condiția fiind facilitarea accesului și informarea în mod corespunzător în legătură cu serviciile de bază disponibile în cadrul comunității lor.

În cadrul instituțiilor de informare, bibliotecile publice au fost în mod tradițional concepute drept instituții care încearcă să satisfacă nevoile utilizatorilor. Pornind de la nevoile și cerințele acestora, au fost proiectate obiective, scopuri, produse și servicii de informare care, pentru a fi eficiente, trebuie să se adapteze nevoilor de informație ale utilizatorilor, în cazul de față ale persoanelor cu dizabilități, în scopul folosirii capacităților creative, artistice și intelectuale, nu numai pentru propriul beneficiu, dar și pentru a îmbogăți comunitatea în care trăiesc.

Studiile efectuate cu privire la nevoile persoanelor cu diferite deficiențe au relevat nevoi informaționale diverse, asemănătoare cu cele ale persoanelor fără dizabilități, care doresc să se bucure de o calitate adecvată a vieții la fel ca toți ceilalți. Biblioteca poate afirma că furnizează servicii de calitate numai dacă este sensibilă la nevoile utilizatorilor, iar utilizatorii mulțumiți vor fi cei mai buni avocați ai bibliotecilor. Cunoașterea realității fiecărei categorii de utilizatori în parte, în situația în care nevoile și cererile de informație sunt din ce în ce mai numeroase și mai diversificate, reprezintă un instrument extrem de important în dezvoltarea unor strategii coerente de încurajare a lecturii și în măsurarea impactului ofertelor și al produselor pe formate alternative, destinate acestui segment al populației.

Noi categorii de utilizatori în bibliotecile din România: utilizatorii cu nevoi speciale

Așadar, accesibilitatea unei biblioteci este determinată nu doar de îndeplinirea normelor de acces fizic în vigoare. Conceptul de accesibilitate trebuie extins și la informație, bunuri și servicii pe care le oferă biblioteca, dar mai ales la comportamentul și atitudinea personalului angajat care interacționează cu acești utilizatori. Cu toții trebuie să cunoaștem câteva reguli de care să ținem seama în comunicarea cu utilizatorii cu nevoi speciale. Modalitatea de adresare trebuie să fie una cât se poate de normală, evitându-se prejudecățile și generalizările întrucât fiecare persoană este unică, fapt ce determină ca și dizabilitățile lor să fie unice. Obiectivul comunicării dintre bibliotecar și utilizatorul cu nevoi speciale coincide cu cel al comunicării dintre bibliotecar și utilizatorii comuni, și anume realizarea unei comunicări eficiente care să ducă, în cele din urmă, la satisfacerea nevoilor informaționale ale utilizatorului.

Este indicat să avem în vedere faptul că profilul utilizatorilor bibliotecilor publice este eterogen, permițând definirea câtorva categorii în funcție de vârstă (copii, tineri, adulți), în funcție de nivelul de studii și chiar în funcție de dizabilitate (mobilitate redusă, discapacitate auditivă, vizuală, intelectuală, sau chiar o combinație a acestor caracteristici). De aceea, este extrem de important ca personalul responsabil de serviciile destinate persoanelor cu nevoi de lectură speciale să dețină informații cu privire la tipologia diversificată a utilizatorilor, la modalitățile în care trebuie să relaționeze cu ei. Așadar, în situația în care trebuie să oferim asistență unor persoane cu dizabilități, vom avea în vedere să ne bazăm procesul interactiv și comunicațional pe tratamentul natural, pe sentimentul că interacțiunea cu aceste persoane este cât se poate de firească.

Ne propunem să prezentăm în continuare câteva linii directoare generale ale comportamentului angajaților din biblioteci în procesul de comunicare cu utilizatorii cu nevoi de lectură speciale, eliminând falsele prejudecăți, având în vedere faptul că în final aceste linii directoare, dar și natura lea și simțul comun, vor indica cele mai bune practici.

Metode de adresare către persoanele cu dizabilități vizuale

În cazul persoanelor nevăzătoare și al celor cu deficiențe vizuale, trebuie să ținem seama de următoarele aspecte:

- să ne facem simțită prezența ori de câte ori ne aflăm în preajma unui astfel de utilizator;
- să ne clarificăm gradul în care distinge obiectele pentru a putea identifica nivelul de asistență pe care îl necesită;
- să le vorbim în mod firesc, fără a evita cuvinte din câmpul semantic al cuvintelor a privi, a vedea, a observa;
- să le descriem spațiul în care se află;
- să le arătăm, prin atingere, diferitele obiecte în preajma cărora se află;
- să amplasăm obiectele întotdeauna în același loc;
- să oferim brațul ca ajutor în procesul de mobilitate, mergând puțin înainte și descriind traseul parcurs;
- să folosim alfabetul Braille pe toate plăcuțele de semnalizare;
- să nu amplasăm posibile obstacole pe traseul obișnuit al acestor utilizatori.

În plus, trebuie să avem în vedere că a ajuta o persoană nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere nu înseamnă a o lua pur și simplu și a o duce în locul în care știm că își dorește să ajungă; este necesar să o întrebăm dacă are nevoie de ajutorul nostru, pentru a nu risca să o dezorientăm în cazul în care ea a învățat deja un drum către acel loc, pe care îl parcurge în funcție de metodele sale de orientare. Utilizatorii cu deficiențe de vedere vor avea nevoie de timp pentru a explora obiectele/spațiile prin care se vor deplasa și, odată deprinși cu toate acestea, le vor folosi cu foarte mare ușurință și vor avea nevoie de asistență doar ocazional.

În procesul de comunicare cu utilizatorii nevăzători, este extrem de important să nu substituim limbajul verbal prin gesturi. Astfel, în momentul în care îi informăm asupra locului în care se află un anumit lucru, va trebui să indicăm respectivul obiect punându-l în relație cu poziționarea spațială a persoanei (de exemplu „este în fața ta”, „la dreapta ta” etc.). De asemenea, se vor evita cuvintele abstracte, precum „aici”, „acolo”, „acesta” etc.

Pentru a favoriza independența acestei categorii de utilizatori și pentru a preveni accidentele este indicată respectarea următoarelor norme:

- să nu schimbăm amplasarea obiectelor, iar dacă o facem, să anunțăm utilizatorii de schimbarea produsă;
- să creăm contraste între obiecte și fondul pe care sunt amplasate acestea;
- să lăsăm ușile și ferestrele fie închise, fie deschise, niciodată întredeschise;

Noi categorii de utilizatori în bibliotecile din România: utilizatorii cu nevoi speciale

- să amplasăm scaunele fie sub masă, fie de-a lungul pereților, niciodată dispersate în mod arbitrar prin săli sau pe coridoare;

- să avem precauția de a închide întotdeauna ușile dulapurilor, mai ales dacă acestea sunt la înălțime.

Așadar, vom avea în vedere faptul că fiecare persoană are o vedere distinctă, aceasta putând avea fie probleme ale acuității vizuale, fie ale câmpului vizual și de aceea va trebui să fim dispuși să le răspundem tuturor întrebărilor pe care ni le adresează, pentru ca împreună să putem identifica modalitatea optimă de acces la informația din colecțiile bibliotecii.

Odată cu răspândirea computerelor și a rolului tot mai important pe care acestea îl ocupă în multe câmpuri ale vieții profesionale și culturale, nevoia de a accesibiliza informația pentru persoanele nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere a devenit tot mai intensă. Introducerea noilor tehnologii de acces la informație creează noi paradigme pentru persoanele cu deficiențe, permițându-le acestora să studieze și să lucreze atât acasă, cât și în afara ei. Odată cu expansiunea tehnologiei, s-a deschis o cale de comunicare între aceștia și lumea care îi înconjoară. Utilizarea computerului le permite să își recupereze autonomia cu privire la lectură și la scris. Pentru persoanele nevăzătoare, folosirea scanner-ului, a computer-ului, a imprimantei Braille au făcut posibilă apariția unor noi formate accesibile, audio sau tipărite și le-a oferit posibilitatea să își aleagă cu ușurință sursele de informare în funcție de nevoile pe care le au. Folosirea PC-ului oferă persoanelor cu dizabilități vizuale posibilitatea de a lectura, de a consulta dicționare și enciclopedii, accesul la baze de date, la internet și la resurse de informare care nu sunt accesibile pe calea sistemului Braille din cauza costului ridicat al hârtiei, dar și din cauza volumului mare și al modalităților dificile de conservare. Cu ajutorul unui computer dotat cu un cititor de ecran, utilizatorul nevăzător va putea gestiona informația asemenea unui utilizator valid, în sensul că va putea introduce date în computer, va putea asculta ceea ce a scris pentru o verificare ulterioară, va putea imprima orice text în sistem Braille sau cu tuș (în funcție de interes) etc. De asemenea, cititorul de ecran permite:

- lucrul cu toate aplicațiile necesare;
- navigarea între aplicații cu ajutorul informației vorbite;
- folosirea mai multor limbi, cum ar fi româna,

engleza, franceza, germana, spaniola, italiana etc.;

- reglarea vitezei citirii și tonalitatea vocii dorite;

- lucrul în MS Office;

- utilizarea unor programe de sunet;

- navigarea pe internet.

Pentru a oferi utilizatorilor nevăzători sau cu deficiențe vizuale acces la mediul virtual, aplicațiile trebuie să furnizeze acces egal la întreg conținutul paginilor web.

În special, dezvoltatorii trebuie:

- să adauge descrierea textului (text alternativ) la toate imaginile statice (de exemplu fotografii, logo-uri, link-uri, scheme, alte grafice), astfel încât textul să poată fi descifrat și redat cu ajutorul unui cititor de ecran și sintetizator de voce sau să fie produs de un afișaj Braille;

- să utilizeze descrierea lungă, atribuită imaginilor care au un conținut util și cer o descriere mai detaliată;

- să furnizeze o descriere audio pentru clipurile multimedia, prezentând aspectele vizuale ale conținutului;

- să mențină ecranul organizat;

- să lase un spațiu considerabil în jurul tuturor itemilor;

- să nu plaseze mai mult de un hyperlink pe oricare dintre linii;

- să evite fondurile încărcate, pentru că astfel textul devine ilizibil;

- să evite fondurile colorate în culori prea închise sau prea luminoase (este de dorit un contrast mai mare între text și fond).

Metode de adresare către persoanele cu dizabilități de auz

Pentru a facilita comunicarea cu persoane surde sau cu deficiențe de auz, este necesară cunoașterea următoarelor aspecte:

- există un limbaj prin care se poate comunica cu acești utilizatori;

- nu este necesară ridicarea vocii în momentul în care ne adresăm unei persoane surde, pentru că nu ne va auzi - anumite persoane vor înțelege mesajul citind pe buze, iar altele nu;

- în momentul în care ne adresăm unei persoane cu deficiențe de auz, nu trebuie evitat contactul vizual, pentru ca aceasta să își dea seama că îi vorbim;

- atragerea atenției se va realiza printr-un gest,

Noi categorii de utilizatori în bibliotecile din România: utilizatorii cu nevoi speciale

o ușoară atingere pe umăr, aprinzând sau stingând lumina sau chiar bătând încet în podea sau pe masă astfel încât utilizatorul să perceapă cu ușurință vibrațiile care se vor produce și să își îndrepte atenția către emițătorul semnalului;

- în situația în care un utilizator folosește proteză auditivă, este important să se aibă în vedere o serie de aspecte, cum ar fi acela că aparatul auditiv nu constituie o garanție că persoana care îl poartă înțelege 100% mesajele care îi sunt adresate;

- în momentul în care comunicăm cu un utilizator care nu cunoaște nici limbajul semnelor și nici nu are capacitatea de a recepta mesajul în funcție de mișcările buzelor interlocutorului, este indicat să ne folosim de scriere, apelând la mesaje scrise simple și clare, căci trebuie să avem în vedere și posibilitatea ca respectiva persoană să prezinte o capacitate scăzută de scriere-citire.

În mediul virtual, pentru a face aplicațiile accesibile celor care au deficiențe de auz, putem apela la următoarele soluții:

- să fie captat tot conținutul auditiv în vederea furnizării transcrierii textului pentru acesta;

- să fie furnizată o descriere a textului pentru toate videoclipurile care includ sunet.

Metode de adresare către utilizatorii cu dizabilități motorii

Persoanele cu deficiențe de mobilitate nu vor întâmpina dificultăți în situația în care clădirea este bine proiectată, dacă rafturile sunt la o înălțime adecvată, mesele de lectură și de îndrumare a utilizatorilor sunt suficient de înalte astfel încât să poată intra sub ele scaunul cu rotile, dacă există lifturi și băi adaptate etc. Aceste aspecte vor trebui analizate în momentul conceperii planului de construcție sau de amenajare a bibliotecii, urmând normele în vigoare.

În cazul în care normele de accesibilitate fizică sunt asigurate, această categorie de utilizatori va dispune de condiții optime pentru a-și satisface nevoile de studiu și informare fără a întâmpina probleme semnificative.

Este fundamental ca, pe lângă îndeplinirea acestor norme de accesibilitate, personalul angajat să își manifeste disponibilitatea ori de câte ori o persoană cu deficiențe de mobilitate îi solicită ajutorul fie în regăsirea unei informații sau a unui document, fie pur și simplu în activități obișnuite cum ar fi întoarcerea unei pagini, deplasarea în

incinta clădirii etc.

În momentul de față, pentru a scrie, poate fi mai ușoară folosirea tastaturii decât manipularea unui stilou.

Cele mai multe computere pot fi folosite cu un singur deget, cu ajutorul opțiunilor de accesibilitate folosite pentru a îndepărta nevoia de a apăsa simultan tastele.

Timpul de reacție al tastelor poate fi adaptat pentru a ignora tremurul și apăsarea lungă și lentă.

Soft-ul "Penfriend", care este folosit pentru a prezice cuvintele care sunt scrise, poate grăbi scrierea. Mouth stick-ul și head pointer-ul pot fi folosite pentru a apăsa tastele.

Dispozitive precum roller balls și joystick pot fi folosite ca alternative la mouse-ul standard. Tastatura poate fi folosită de asemenea pentru a controla indicatorul de pe ecran.

Pentru a furniza accesul persoanelor cu dizabilități fizice, sunt disponibile mai multe soft-uri și dispozitive speciale.

Metode de adresare către persoanele cu dificultăți de învățare

Multe persoane cu dificultăți și deficiențe de învățare sunt perfect capabile să asimileze dacă informația le este prezentată într-o formă și la o viteză adecvate fiecărui individ în parte. În general, sunt necesare următoarele:

- folosirea multor spații libere în jurul textelor;

- evitarea paginilor/ecranelor ocupate: prea multe informații dispuse într-o pagină o pot face greu de înțeles. De exemplu, nu este indicată apariția, într-o singură pagină, a multor grafice foarte colorate și a textelor cu diferite caractere și cu animație;

- o listă cu liniuțe și punctulețe sau numerotată este mai ușor de înțeles decât un paragraf încărcat.

Așadar, textul trebuie să fie clar, precis, să evite confuzia și exprimările complexe.

Concluzii

Corelația existentă între informație, educație și cunoaștere este vizibilă atunci când se analizează diferențele dintre o populație menținută în ignoranță, total dezinformată și o alta care să aprecieze lectura, proces ce contribuie la dobândirea de noi cunoștințe și la analiza critică a informației primite,

Noi categorii de utilizatori în bibliotecile din România: utilizatorii cu nevoi speciale

aspect care, în momentul de față, începe să își facă timid simțită prezența și printre utilizatorii cu diferite deficiențe din țara noastră. Pentru a veni în sprijinul lor, este important ca angajații din bibliotecă, și nu numai, să reușească să identifice nevoile lor de informare și să le pună la dispoziție servicii adecvate. Până în prezent, însă, la noi în țară, dificultățile pe care le întâmpină persoanele cu dizabilități și în special persoanele cu deficiențe de vedere sunt mai mult decât evidente atunci când ne referim la accesul la informație și educație. De-a lungul anilor, extrem de puține persoane cu deficiențe de vedere s-au putut integra în sistemul de învățământ de masă și, implicit, au avut acces limitat la informația din bibliotecă. Au fost create câteva școli și licee speciale pentru elevi cu deficiențe de vedere, dar nici în condițiile acestea nu se poate spune că problema accesului la informație a fost pe deplin rezolvată, elevii neavând acces independent la manuale și mai ales la bibliografii. Numărul manualelor în format Braille este destul de mic din cauza costurilor de producție ridicate și a timpului îndelungat de realizare. De aceea, până în momentul de față, în țara noastră persoanele cu deficiențe de vedere au acces la cultura scrisă doar prin intermediul cărților scrise în Braille, înregistrate pe bandă sau tipărite cu litere mari. Utilizatorii de computere special adaptate au de asemenea acces la cultura scrisă, prin intermediul cărților în format electronic. Cărțile în Braille au dezavantajul că ocupă un volum foarte mare, de aproximativ 20 de ori mai mare decât cel al unei cărți obișnuite. Costurile de realizare sunt foarte ridicate, iar citirea destul de greoaie și lentă. În plus, cărțile în Braille nu sunt accesibile persoanelor adulte care nu și-au însușit limbajul Braille sau care au simțul tactil insuficient dezvoltat. Cărțile audio înregistrate pe bandă magnetică au dezavantajul că informația nu poate fi citită decât secvențial, fără posibilitatea de a sări cu ușurință de la un paragraf la altul sau de la un capitol la altul, iar multiplicarea și distribuția lor este foarte dificilă. În ultima perioadă a fost inițiată, și în țara noastră, transpunerea cărților de pe banda magnetică în format Mp3, pe compact disc. Această conversie a micșorat spațiul ocupat de carte și a mărit viteza de multiplicare. Totuși, facilitățile de lectură selectivă nu au crescut foarte mult. De aceea, marea majoritate a cărților accesibile persoanelor cu deficiențe de vedere sunt cele din domeniul literaturii beletristice. Cărți din domeniile științei și tehnicii, care cer o lectură selectivă și o

tehnică mai sofisticată de codificare a informațiilor pentru a deveni accesibile celor fără vedere, nu sunt aproape deloc disponibile. În prezent, există în țară 5 licee pentru persoane cu deficiențe de vedere, în localitățile Buzău, Cluj-Napoca, București, Târgu Frumos, Arad și două școli de ambliopi în București și Timișoara. În medie, aceste școli au fiecare câte 150 de elevi, iar accesul la manuale, la cărțile de specialitate sau la cărțile din bibliografia școlară este foarte limitat. Bibliografia obligatorie, în formate accesibile corespunzătoare curriculei, este foarte puțin acoperită de bibliotecile școlare și cele publice.

În ceea ce privește accesul la informația din bibliotecă, la nivel național există câteva încercări discrete ale unor bibliotecă care, deși dețin tehnologia de acces necesară persoanelor cu dizabilități, nu pun la dispoziție colecții importante de documente și mai ales nu reușesc încă să atragă către instituție această categorie de utilizatori.

Producerea de manuale mai accesibile, de materiale suplimentare care să vină în sprijinul studiului curent, va conduce la creșterea calității procesului de instruire a elevilor cu deficiențe de vedere, având ca rezultat final șanse mai mari de găsim a unui loc de muncă și costuri sociale mai scăzute. Date fiind importanța și caracterul de instituție publică al majorității bibliotecilor, acestea ar trebui să se constituie ca spații în care accesibilitatea să fie garantată tuturor categoriilor de utilizatori, inclusiv acelor cu nevoi de lectură speciale.

BIBLIOGRAFIE

- 1. ORGANIZAȚIA NAȚIUNILOR UNITE.** *Convenție asupra drepturilor persoanelor cu dizabilități.* New York, 2006. Disponibil pe internet la adresa: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/convtexts.htm>
- 2. Norme ale Comisiei Europene și ale EBLIDA asupra politicilor de bibliotecă în Europa.** Disponibil pe internet la adresa: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/eblida.htm>
- 3. Access for library users with disabilities.** Disponibil pe internet la adresa: www.sconul.ac.uk/.../pubs/access_disabilities.pdf
- 4. Access to libraries for persons with disabilities.** Disponibil pe internet la adresa: www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf

New categories of users in Romanian libraries: the users with special needs

Adriana Elena Borună

Author

Adriana Elena Borună, PhDc, Research & Development Department, National Library of Romania
E-mail: *adriana.boruna@bibnat.ro*

Abstract

Currently in Romania, the difficulties encountered by users with special reading needs, in terms of access to information and education, are obvious. The Paper aims to provide a panoramic view of the importance of their literacy through libraries. Another aspect that is approached is the role that the professionals that assist these special categories of users in its integration to the society play. Is reviewed the varied typology of this category of users, their information needs, but also the ways of networking between the users and library staff.

Keywords: *disabled users; libraries; integration; asistiveassistive technology,; information services*

The access of disabled persons to culture is closely related to the existence of the access to the information sources of the present world and allows the joy and pleasure of reading, fundamental cultural expression of the social integration. When speaking about a better access we refer to provide the disabled the possibility of reaching and maintain a physical, sensitive, intellectual and psychic or social functional status, so that person can have means to change his/her own life and to be more independent.

At the same time, information and knowledge have had an essential role in the framework of the great cultural changes which can be noticed in society, alongside humanity evolution.

The technological discoveries of the last century aimed an increased independence of the physical disabled persons, so that these persons are able to carry on their normal daily activities, the condition being to facilitate access and correct information related to the basic services available in their community.

In the framework of organizations dealing with information, public libraries were traditionally conceived as institutions trying to cover user's needs. Taking into consideration their necessities and needs, there have designed objectives, purposes, information products and services which, in order to be efficient, should be adapted to the users information needs, this case, the disabled, in order to use their creative, artistic and intellectual capabilities, not only for their own advantage, but also to enrich the community they live in.

The studies on the persons with different disabilities revealed diverse information needs, similar to those of the persons being not disabled, who want to enjoy an adequate life quality as the others. A library can be considered to provide quality services only if it is responsive to users needs and the satisfied users are the best library supporters. Knowing each category of users, under the circumstances the information needs and necessities are more and more numerous and diverse, represents a very important instrument for developing correct strategies to encourage reading and measure the impact of the offers and products in alternative formats, destined to this category of population.

Therefore, the library accessibility is

determined not only by the implementation of the valid standards regarding the physical access. The concept of accessibility should be extended also to information, products and services provided by the library, but mostly to the behaviour and attitude of the personnel interacting with these users. We all must know some rules are to be taken into consideration in communicating with users with special needs. The way of addressing should be as normal as possible, avoiding preconceived ideas and generalizations as each person is unique, so every disability is unique. The target of communication between the librarian and the user with special needs coincides with that of communication between librarian and habitual users, that meaning achieving an efficient communication in order to cover user's information needs.

It is indicated to take into consideration the fact that the public library users profile is heterogeneous, allowing to define some categories depending on : age (children, young persons, adults), study level and even in terms of disability (reduced mobility, hearing, visually, intellectual impair or even a combination of these characteristics). Therefore it is extremely important that the personnel involved in the activity with persons with special needs should have information regarding the diverse typology of users and modalities to interact with them. Therefore, in the situation when one is supposed to offer assistance to disabled, should take into consideration to ground the interactive and communication process on a natural behaviour, on the view that interaction with these persons is as natural as possible.

We aim to present in the following some general conduct lines for the library personnel during the communication process with the users with special needs, eliminating the false preconceived ideas, taking into consideration the fact that, finally, these lines, as well as the natural behaviour and common sense, would indicate the best practice.

Methods to address to visually impaired persons

In the case of blind and visually impaired persons, one should take into consideration the

following aspects:

- call attention every time we are around this category of users;
- find to what extent that person can distinguish the objects in order to identify the needed assistance level;
- talk to them naturally, not avoiding words meaning *to look, to see, to notice*;
- describe the room they are in;
- show them- by touch- different objects around them;
- put objects always in the same place;
- offer arm to help during movement, walking a step behind to describe the way;
- use Braille alphabet on all the signalization plates;
- do not put possible obstacles on the usual way of these users.

More, one should take into consideration that helping a visually impaired person does not mean only to take her/him and get her/him to the place that person would like to go, it is necessary to ask her/him if she/he needs help, not to risk to disorientate her/him in the situation she/he has already learned a route to that place, relying on her/his orientation methods. Visually impaired users would need time to explore objects/rooms they are going to go through, and when they are accustomed to them, would use them very easy and would need assistance only occasionally.

When communicating with visually impaired persons it is very important not to replace the speech with gestures. Thus, when they are informed about the place where a certain object is, there should be indicated that object closely connected with the person's place in the room (for example „it is in front of you”, „on the right” etc.). There should be also avoided abstract words as: „here”, „there”, „this” etc.

In order to support the autonomy of this category of users and to prevent the accidents it is indicated to follow these rules :

- not to change the place of the objects, and if we do it, to announce users about this change;
- create contrasts among objects and the background they are placed on;
- doors and windows to be either closed or open, never half-open;
- put the chairs either under the table, or along the walls, never scattered in rooms at random or in the halls;

- have the caution to close always the cases doors, mostly if they are high.

Thus we take into consideration that each person has a distinct eyesight, having either problems with his/her visual acuity, or the visual field so that one should be available to answer all the questions these persons have, as together can identify the proper manner to access information in the library collections.

In keeping with the computers spread and their increased role they have in professional and cultural life, the need to access information for blind or visually impaired persons became more and more intense. The new technologies for accessing information create new patterns for persons with deficiencies allowing them working and studying both at home and in other places. The technology spreading has brought for this category of population means of communication with the world around. The computer allows them to regain their autonomy in reading and writing. For blind persons, using a scanner, a computer, a Braille printer has made possible new accessible audio or printed formats and has given the opportunity to choose easily the information sources related to the information needs they have. The PC provides to the visually impaired persons the opportunity to read, consult dictionaries and encyclopaedias, access to databases, Internet and other information resources not accessible using Braille system because of the paper higher cost, as well for the great volume and difficult preservation conditions. By using a computer endowed with a screen reader, the blind library user can manage information similar to a valid user, that meaning the disable person can introduce data into the computer, can listen what was written for a later checking, can print any text in Braille system or in ink (depending on interest)etc.

The screen reader also facilitates:

- work using all the necessary applications;
- browse between applications using speech;
- use many languages as: Romanian, English, French, German, Spanish, Italian etc.;
- adjust the reading speed and the voice intonation;
- work in MS Office;
- use sound programmes;
- navigation on Internet.

In order to provide the blind or visually

impaired user's access to the virtual medium to the blind and visually impaired persons, the applications should provide equal access to the web pages content.

Especially, the developers should:

- add the text description (alternative text) to the static images (for example photos, logos, links, schemes, other graphics), so that the text can be read and reproduced using a screen reading soft and speech synthesizer or to be produced by a Braille display;

- provide a long description, asserted having a useful content and need a detailed description;
- provide an audio version for multimedia video records, presenting the content visual aspects;

- maintain an organized screen;

- leave an extensive space around items;

- not to put more than a hyperlink on either of the lines;

- avoid overcrowded backgrounds, otherwise the text becomes unreadable;

- avoid dark coloured or brightly backgrounds (it is a favourable a greater contrast between text and background).

Methods to address to hearing impaired persons

In order to facilitate communication with deaf persons or hearing impaired, it is necessary to be aware of the following aspects:

- there is a manner of speaking to communicate with these users;

- it is not necessary to raise voice in the moment when addressing to a deaf person, because that person will not be able to hear us- some persons will understand the message reading the lips, others not;

- when addressing to a hearing impaired person, one should not avoid eye contact, in order that person understands one speaks to her/to him;

- the persons will be noticed by a gesture, a soft touch on the shoulder, turning on and off the light striking slowly the floor or the table so that the user can perceive easily the vibrations and to turn his/her attention to the signal emitter;

- in the situation when a user has a hearing prosthesis, it is important to take into consideration a series of aspects, as the hearing prosthesis does not guarantee the person can

understand 100% the messages addressed to her/him;

- when communicating with an user who does not know the signs language and has not the capacity of receiving the message related to the speaker lips movement, it is indicated to use writing, appealing to clear and simple messages, because one should take into consideration also the possibility that person has a low capacity of writing-reading.

In order to make accessible the applications in the virtual medium for hearing impaired, there can be used the following solutions:

- all the auditory content to be caught as to provide the text transcription for this;
- a text description to be provided for all the video recordings including sound.

Methods to address to users with movement disabilities

Persons with mobility deficiencies would face no difficulties if the building is well designed, the shelves are situated at an adequate height, the desks for users are high enough so the wheel chair can be placed under them, if there are lifts and bathrooms fitted for them etc. These aspects are to be analysed when the library building and arrangement plan is designed, following the valid standards.

Under the circumstances the physical accessibility standards are ensured, this category of users will have the best conditions to cover the study and information needs not facing difficulties.

It is fundamental that, beside the fulfilment of these accessibility standards, the personnel involved show the availability every time a person with mobility deficiencies asks for help either in information or document retrieval, or, simply in usual activities as to turn a page or move inside the building etc.

Nowadays, in order to write, using the keyboard can be easier than using a pen.

Most of the computers can be accessed using only one finger, based on the accessibility options to eliminate the need to use simultaneously the keys.

The keyboard response time can be adapted to ignore the trembling and the long and slow

push.

The "Penfriend" soft, used to predict the written words, can speed up writing. The Mouth stick and head pointer can be used to push the keys.

Devices as roller balls and joystick can be used as alternatives to the standard mouse. The keyboard can be also used to control the pointer on the screen.

There are available a lot of soft facilities and special devices in order to provide the access to the persons with physical disabilities.

Methods to address to the persons with difficulties of learning

Many persons with learning difficulties and deficiencies are perfectly able to assimilate information if it presented in a manner and at an adequate speed for each individual. Generally, there are necessary the following conditions:

- use many free spaces around texts;
- avoid full screens or pages: too much information on a page makes it difficult to be understood. For example, it is not indicated to set many coloured charts and texts with different fonts and animation on a page;
- a list of dashes and full stops or numbered is easier to be understood than a full paragraph. Therefore, the text should be clear, precise, to avoid confusion and complicated expressions.

Conclusions

The correlation existing between information, education, and knowledge is visible when there are to be analysed the differences between a population kept in ignorance, totally uninformed and another to appreciate reading, process contributing to get new knowledge and critical analysis of the received information, aspect which nowadays seems to be noticed to the users with different deficiencies in our country. In order to support them, it is important that personnel in the libraries and not only to succeed in identifying their information needs and to put at their disposal adequate services. These aspects have become more and more evident when we refer to the information access and education.

Along years, very few visually impaired persons could be integrated in the general education system and, implicitly, had a limited access to the information in the libraries. There were opened few special schools and high schools for visually impaired students, but neither under these circumstances the problem of the access to information was not solved totally, students having not access independently to textbooks and mostly to bibliographies. The number of Braille textbooks books is rather small because of the high production costs and the long time of accomplishment. Therefore until present, in our country the visually impaired persons have access to written culture only by Braille books, recorded on soundtrack or printed with large letters. The users of computers specially adapted have also access to written culture by electronic books. The Braille books have the disadvantage that they have a big volume, almost 20 times bigger than a usual book. The accomplishment costs are very high and reading is difficult and slowly. More, the Braille books are not accessible to adult persons who have not learnt Braille language or who have the tactile sense less developed. The audio books recorded on tapes have the disadvantage that information can not be read but partially, without the possibility to pass easily from one paragraph to another or from a chapter to another, and their multiplication and distribution is very difficult. Recently, in our country, there have also been copied books from tapes on MP3 CD-s. This conversion permitted to reduce the room for books storage and increased the multiplication speed. Though, the selective reading facilities have not increased very much. Therefore, the great majority of the books accessible to visually impaired persons are fiction books. Science and technical books, supposing a selective reading and a more sophisticated technique to be achieved are almost not accessible to visually impaired persons. Nowadays there are in the country five high schools for visually impaired persons in Buzău, Cluj-Napoca, Bucharest, Targu Frumos, Arad and other two schools for amblyopia in Bucharest and Timisoara. Each of these schools has 150 students as an average, and the access to textbooks, to the speciality books or the books included in the school bibliography is very limited. The compulsory bibliography, in accessible formats corresponding to the curricula, it is very low

covered by the school libraries and the public ones.

As regarding the access to the information in libraries, at the national level there are some very quiet initiatives of some libraries which, though having the access technology necessary to disabled persons, do not provide important collections of documents and mostly do not achieve to attract this category of users to the library.

By producing more accessible textbooks, additional materials to support the usual study will lead to an increased quality of the visually impaired student's education level, having as final result more opportunities to find a job and less social costs. Taking into consideration the importance and the characteristic of public institution of the libraries majority, these should be areas where the accessibility is guaranteed for all users categories, including those with special reading needs.

BIBLIOGRAPHY

1. **ORGANIZAȚIA NAȚIUNILOR UNITE.** *Convenție asupra drepturilor persoanelor cu dizabilități.* New York, 2006. Available on Internet at: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/convtexts.htm>
2. *Norme ale Comisiei Europene și ale EBLIDA asupra politicilor de bibliotecă în Europa.* Available on Internet at: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/ebliida.htm>
3. *Access for library users with disabilities.* Available on Internet at: www.sconul.ac.uk/.../pubs/access_disabilities.pdf
4. *Access to libraries for persons with disabilities.* Available on Internet at: www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf

Studii asupra utilizatorilor studenți ai Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța

Corina Apostoleanu

Autoarea

Dr. Corina Apostoleanu, Biblioteca Județeană “I.N. Roman” din Constanța
E-mail: capostoleanu@yahoo.co.uk

Abstract

În conformitate cu statutul său, Biblioteca Județeană “Ioan N. Roman” Constanța își desfășoară activitatea în folosul întregii comunități, inclusiv studenții de la universitățile de stat sau private, chiar dacă aceștia au sau nu domiciliul în municipiul Constanța.

Biblioteca publică trebuie să ofere materiale în formate variate și în cantitate suficientă pentru a răspunde la necesitățile de informare și studiu ale utilizatorilor săi. Cultura comunității locale este - de asemenea - reprezentată în documentele bibliotecii, acestea fiind utilizate într-o mare diversitate de lucrări, inclusiv dizertații de masterat și lucrări de doctorat.

Este necesară dezvoltarea unor abilități de informare în cazul studenților care se adresează bibliotecii publice, în acord cu necesitățile lor de informare și documentare.

Noile tehnologii sunt importante pentru îmbunătățirea calității regăsirii informației.

Cuvinte-cheie: *societatea învățării; bibliotecă publică; studenți; cercetare; abilități de informare*

Utilizatorii bibliotecii publice provin din medii foarte diverse: persoane care studiază - elevi, studenți (inclusiv masteranzi și doctoranzi), cadre didactice din învățământul mediu, cadre universitare, cercetători, reprezentanți ai media - jurnaliști din presa scrisă și vorbită -, oameni 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. Revoluționarea suporturilor informației, apariția documentelor electronice, a Internetului în completarea resurselor tradiționale au atras biblioteca în zone tehnologice altădată aflate la mare distanță de domeniul informării și documentării și au impus bibliotecarului, devenit specialist în științele informării, necesitatea de a se adapta acestor noi cerințe.

Bibliotecile publice au îndeplinit întotdeauna un rol important în procesul educării utilizatorului, în formarea sa intelectuală, astfel că specialiștii în științele informării au în prezent rolul de a-i „împuternici” pe utilizatori să regăsească informații în noile medii, pe care trebuie să le perceapă ca prietenoase. La rândul lor, utilizatorii pot deprinde etapele acestei regăsiri și se pot orienta singuri pentru alte necesități ulterioare de informare, constituind astfel rolul diferitelor tipuri de resurse, fie ele tradiționale sau electronice. Selecția resurselor pentru bibliografie, fie bazată pe informațiile preluate din materiale de referințe, cărți ori periodice, ori din bazele de date, presupune un suport educațional pentru utilizatori. Strategiile de căutare a informației se transferă din sfera de cunoaștere a bibliotecarului către utilizator.

Biblioteca Județeană „Ioan N. Roman” Constanța are înscriși între utilizatorii săi 461 de studenți de la Universitatea „Ovidius”, de stat, precum și de la universitățile private „Andrei Șaguna” și „Spiru Haret”, Academia Navală „Mircea cel Bătrân”, Universitatea Maritimă, studenți ce reprezintă unii dintre partenerii cei mai activi ai acestor procese informaționale (1).

Nevoile de documentare și informaționale sunt extrem de diferite, și, în aceeași măsură utilizatorii vor avea un comportament de cercetare distinct. Iată de ce bibliotecarii referenți au de „răspuns” la câteva „întrebări” de tipul: „pe cine învăț?”, „ce învăț?”, „cât de mult se asimilează?”

Studenții din primii ani de facultate au mai puține deprinderi de studiu organizat și, de multe ori, nu formulează cereri exacte, ci presupun că biblioteca le poate oferi un anume tip de informație din

Studii asupra utilizatorilor studenți ai Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța

domeniul respectiv. Nu se poate pune semnul egalității între *cererea de informare* și *nevoia de informare* în multe cazuri, întrucât aceasta din urmă nu este conștientizată - de aici exprimarea confuză. Utilizatorul crede că un anumit tip de documente acoperă tema căutată și le cere cu insistență sau este neîncrezător că acelea care sunt indicate de bibliotecar sunt potrivite pentru nevoia lui. Situația unor bibliografii „predefinite” cu care studenții se prezintă la bibliotecă este foarte diferită de la caz la caz. Astfel, pot exista situații extreme, în care utilizatorul student are o astfel de bibliografie și dorește numai validarea existenței surselor în biblioteca publică sau, dimpotrivă, pornește numai tema seminarului, lucrării etc. și solicită un ajutor specializat în realizarea listei bibliografice.

Cererile de informare „imprevizibile”, cât și cele insuficient explicate nu sunt practic insolubile decât în măsura în care un document anumit nu este accesibil 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 satisfacerii acestora.

Există, pe de altă parte, 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 sau care „ajută” la acoperirea rapidă a unei nevoi informaționale. Nu poate fi negată și o anumită „iluzie a independenței totale față de structurile intermediare” întreținută de fascinația pe care unele resurse web par să o exercite asupra unor categorii de utilizatori, între care și studenții. De aceea, este important ca valoarea adăugată pe care specialistul în știința informării o acordă surselor și informației în sine să fie cunoscută utilizatorilor.

Chris Rusbridge (2) a propus o clasificare a documentelor dintr-o structură infodocumentară de tip hibrid, biblioteca publică înscriindu-se, la rândul ei în aceste tendințe:

- *resurse tradiționale* - manuscrise, cărți, periodice, slide-uri, hărți, înregistrări, audio-video, iconografie;

- *resurse în tranziție* - documente tradiționale care deja au fost digitizate;

- *resurse digitale nou create* - resurse care au fost create în format digital sau care se află în colecții în două formate (tradițional și digital) în paralel: manuscrise, cărți, periodice, baze de date bibliografice;

- *resurse digitale integrate*.

Autorul studiului ia în discuție și posibilele atitudini pe care le poate avea utilizatorul în fața informației în format electronic:

- să o citească pe ecran;

- să o studieze;

- să urmărească *link-uri* în relație cu aceasta;

- să o folosească drept „cheie” pentru alte informații;

- să evalueze calitatea acesteia;

- să observe calitatea propriei informații în relație cu aceasta;

- să-și noteze aspectele cele mai importante;

- să o tipărească și să o salveze pentru arhiva personală;

- să o trimită colegilor;

- să formuleze un punct de vedere critic și să primească un *feed-back*.

Considerăm necesar ca utilizatorii studenți ai bibliotecii noastre să fie îndrumați spre asimilarea critică a surselor și resurselor informaționale, pornind de la întrebarea „*cum se ajunge la acestea?*” și mergând către: „*la ce sunt folosite?*” și „*cum știi la ce sunt folosite?*”.

Literatura de specialitate a dezbătut în ultimii ani câteva aspecte legate de „modelarea” unor paradigme care să formalizeze căutările și să sprijine astfel procesul informațional, servind în acest mod structura eterogenă a utilizatorilor din mediile universitare, utilizatori aparent mult mai ușor de încadrat în anumite categorii.

Aceste concepte par să fie în contradicție cu ideea de servicii personalizate, despre care se vorbește în aceeași măsură. Însă practica de zi cu zi a serviciilor de referințe pune în acord constantele regăsirii informațiilor cu cerințele punctuale generate de specificul categoriei din care fac parte utilizatorii.

Comportamentul de cercetare al studenților este creat pe de o parte de propriile interese de cunoaștere și dezvoltare în domeniul ales, în relație cu exigențele mediului universitar în care se află și importanța pe care programa universitară o oferă culturii informației.

Biblioteca publică nu se substituie niciuneia dintre structurile educaționale de tip universitar, dar sprijină procesul de cunoaștere și de instruire atât prin specificul activității sale, cât și prin responsabilitatea socială ce se află între funcțiile sale fundamentale.

O categorie aparte de cereri o reprezintă cele care se adresează serviciilor de informare bibliografică dobrogeană, în a căror rezolvare se regăsesc

Studii asupra utilizatorilor studenți ai Bibliotecii Județene „Ioan N. Roman” Constanța

deopotrivă resurse informaționale tradiționale și electronice.

Astfel, informațiile factologice pot fi rezolvate mai ușor prin comenzi adresate bazelor de date - construite de bibliograf, existente pe Internet etc. - care pot oferi răspunsul instantaneu.

Pentru lucrările de mare complexitate (lucrări de licență, disertație, lucrare de doctorat), din ce în ce mai numeroase în ultimii ani, este necesară de multe ori intervenția bibliografului/referentului, deoarece presupun o atentă studiere a temei, respectiv o căutare mai îndelungată a informației, discuții mai amănunțite cu utilizatorul. În cazul așa-numitelor informații „ascunse”, specialistul în științele informării va colabora cu utilizatorul spre a alege acele instrumente de informare care servesc cât mai bine scopului urmărit.

Biblioteca Județeană „Ioan N. Roman” Constanța are în vedere dezvoltarea unui program de dezvoltare de noi servicii și facilități de informare pentru utilizatori, studenții fiind în acest context una dintre categoriile de utilizatori spre care se îndreaptă cu precădere atenția bibliotecarilor. Acest program urmărește:

- creșterea gradului de utilizare a bibliotecii și transformarea unor categorii de utilizatori potențiali sau nonutilizatori în utilizatori activi;

- accesul lărgit la resursele informaționale.

Programul se va realiza prin:

- asistență de specialitate în navigarea pe Internet în domenii de interes pentru studiu și informare;

- asistență de specialitate în utilizarea programului specific (modulul OPAC) pentru regăsirea informațiilor;

- împrumut interbibliotecar național și internațional;

- tranzacții de împrumut în sistem informatizat;

- rezervări de titluri;

- înființarea unui cabinet de documentare asupra proprietății intelectuale pe baza documentației de profil oferită de OSIM în regim de donație;

- inițiere periodică în tehnica de căutare și evaluare a surselor de informare în vederea dezvoltării habitudinilor de muncă intelectuală autonomă.

Rezumând, apreciem că utilizatorii și-au diversificat cererile, iar solicitările lor implică valoare adăugată de bibliograf informației, în sensul valorificării superioare a documentului bibliografiat.

Biblioteca publică reprezintă mediul educațional în care studentul continuă procesul de dobândire a abilităților necesare folosirii tehnologiei informaționale, dar și a celor legate de cercetare, indife-

rent de mediul pe care se află stocată informația.

Cu certitudine, dacă membrii comunității locale, înțelegând prin aceasta și pe cei care se află în perioada studiilor 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. La 12 noiembrie 2010 biblioteca avea înregistrați 461 studenți nou înscriși și 1238 studenți reînscrisi. Aceștia li se adaugă utilizatorii care studiază la distanță și care lucrează în același timp, aceștia fiind înscriși la bibliotecă cu ocupația pe care o au actualmente.

2. **RUSBRIDGE, Chris.** Towards the Hybrid Library. În: *D-Lib Magazine*, July/August 1998, <http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>.

BIBLIOGRAFIE

1. **AABO, Svanhild.** Valoarea bibliotecilor publice. În: *Lectura: revista Bibliotecii Județene „O. Goga” Cluj*, an 3, nr. 1, 2006, p. 25-28.

2. **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.

3. **BLACK, Alistair; MUDDIMAN, Dave.** *Understanding Community Librarianship. The Public Library in PostModern Britain.* England: Aldershot: Avenbury Press, 1997.

4. **KIRBY, John; LIDDIARD, Lucy; MORE, Kay.** *Empowering the Information Users.* London: Library Association Publishing, 1998.

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

6. **RUSBRIDGE, Chris.** Towards the Hybrid Library. În: *D-Lib Magazine*, July/August 1998, <http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>.

7. **STOICA, Ion.** Exigențe contemporane în cercetarea infodocumentară. În: *Biblioteca*, an 19, nr. 4, 2008, p. 107-106.

8. **STOICA, Ion.** *Interferențe biblioteconomice.* Constanța: Ex Ponto, 1997.

9. **THORHAUGE, J.; LARSEN, G.; THUN, H. P.; ALBRECHTSEN, H.** *Bibliotecile publice și societatea informației.* București: Asociația Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România, 1998.

Library student user survey in „Ioan N. Roman” County Library of Constanța

Corina Apostoleanu

Author

Corina Apostoleanu, PhD, “I.N. Roman” County Library of Constanța
E-mail: *capostoleanu@yahoo.co.uk*

Abstract

According to its status, “Ioan N. Roman” County Library of Constanța works for the whole community, including students from the state and private universities, either they have or not residence in Constanța.

The public library should provide a wide range of materials in a variety of formats and in sufficient quantity to meet the study and information needs and interests of its users. The culture of the local community and society is also represented in the library documents and it is used in a large range of works, including master and PhD papers.

Information skills are to be developed for students coming to the public library in accordance with their information and documentation needs.

New technologies are important to improve the quality of information retrieval.

Keywords: *learning society; public library; students; research; information skills*

The public library users come from different environments: persons studying - pupils, students (including master and PhD degrees), teachers, professors, researchers, newspapers or other media journalists, men of letters, citizens with different professions asking for factual information (legislation, local organizations and institutions, addresses etc.) young people searching for a job, elder persons, people only passing through town, and, more recent, users at distance. The revolution of the information environment, the emergence of the electronic documents and the Internet, completing the traditional resources bring the library in technological areas, in the past very distant to the information and documentation field, thus creating and imposing to the librarian - nowadays a specialist in information sciences - the necessity to adapt to these new demands.

The public libraries have always fulfilled an important role in the process of user's education and intellectual development; thus, the information science specialists have in the present the role of „empowering” users with the abilities necessary to retrieve information in new environments, which are to be considered friendly. At their turn, users can learn the information retrieval steps and can orientate themselves in searching for other information, becoming aware of different resources importance, either speaking about traditional documents or electronic media. The resources selection for bibliography, based both on information taken from reference materials, books or periodicals, and from databases, suppose an educational effort for users. The information retrieval strategies are to be transferred from librarian to user.

The County Library „Ioan N. Roman” Constanța has registered among its users 461 students from „Ovidius” state university, as well as from the private universities „Andrei Șaguna” and „Spiru Haret”, „Mircea cel Bătrân” Naval Academy, The Maritime University; students represent one of the most active partners of these information processes (1).

The information and documentation needs are very different, and, in the same time, users would have distinct research behaviour. That is the reason for the reference librarians have to „answer” „questions” as: „*whom I am training?*”, „*what I am training?*”, „*how much is it assimilated?*”.

The students in the first years of faculty have

Library student user survey in „Ioan N. Roman” County Library of Constanța

fewer abilities to study in an organized manner, and many times, they do not formulate exact questions, but they suppose the library can provide them information of a certain kind. There is not the an equal sign between *the information demand* and *the information need*, in many situations they are not aware of the last, so they express their information needs in a confused manner. Users think a certain type of documents are necessary for subject they are searching for insistently or the documents indicated by the librarian are suited for user's need. The situation of the „predefined” bibliographies the students are coming with at the library is very different from situation to situation. Thus, there can exist extreme situations, when user has such a bibliography and needs only to validate the existence of the information sources in the public library, or, on the contrary, the student has only the seminar or the paper subject and needs assistance in finding the bibliography.

The „unpredictable” information requests as well as those insufficiently explained are not be solved, only if a certain document is not accessible in any condition to that library users. Today, information circulates so much, it covers very diverse information needs, and the libraries can cooperate among them in order to answer these needs.

There is, on the other hand, obviously, the tendency to „idealize” the electronic environments, the information existing on the Internet being „strictly to be used” for factual rapidly needs. There is not to be denied „an illusion of the total independence from the intermediary structures” maintained by the influence some web resources seem to have upon some categories of users, among them being the students. This way, it is important that the added value the information science provides to the documentation sources is known by the users.

Chris Rusbridge (2) has a classification of the documents from a hybrid public library, following the present tendencies:

- *traditional resources* - manuscripts, books, periodicals, slide presentations, maps, audio-video recordings, iconography;
- *resources in transition* - traditional documents already digitised;
- *new created digital resources* - resources created in a digital format or in two formats in the collections : (traditional and digital), in parallel :

manuscripts, books, periodicals, bibliographic databases;

- *integrated digital resources*.

The author of the study argues also the possible attitudes a user can have towards the electronic information:

- read it on the screen;
- study it;
- follow the link in relation with that;
- use it as a „key” for other information;
- evaluate its quality;
- notice the quality of his/her own information in comparison with that;
- put down the most important aspects;
- print it and try to save it for the personal archive;
- send it to the colleagues;
- formulate a critical point of view and receive a feed-back.

We consider necessary that, the students, users of our library to be guided towards a critical assimilation of the sources and information resources, beginning with the question „*how are we getting to these?*” and going to: „*what are they good at?*” and „*how do you know they are useful?*”

The specialized literature has discussed in the recent years some aspects related to the „patterns” of some paradigms in order to formalize the retrievals, and thus helping in providing information to the heterogeneous structure of the academic users, even they apparently are to be included in certain categories.

These notions seem to be contradictory with the idea of personalized services, also under debate. But everyday practice of the reference services make an agreement between the information retrieval constants and the punctual needs generated by the specific categories of users.

The students' research behaviour is based on their own knowledge and professional development interests related to the university exigencies, but also gives an idea of the importance the academic curricula shows to the culture of information.

The public library is not the substitute of any education structure, but it supports the knowledge and education process both by the specific of its activity and the social responsibility mentioned among its fundamental functions.

A special category of information needs in our

Library student user survey in „Ioan N. Roman” County Library of Constanța

library is addressed to the Dobrudjan bibliographic unit and they are to be answered using both traditional and electronic documents.

The factual information demands can be easier solved accessing the databases - organized by the bibliographer, existing on the Internet etc. - and these can offer an answer in an instant.

For the very complex papers (academic degree, dissertation, PhD), more and more numerous in the recent years, there is necessary the bibliographer intervention in many situations, as these works suppose a careful examination of the subject, and a longer information retrieval process, detailed discussions with the users. In the situation of the so called „hidden information”, the information science specialist will cooperate with the user in order to choose those documentation tools serving the best the purpose.

„Ioan N. Roman” County Library of Constanța takes into consideration a programme destined for developing new services and facilities for users, the students being in this context one of the categories to whom the librarians attention is made towards. This programme follows:

- increased degree of library services utilization ;
- change the potential users or nonusers in active users;

- better access to the information resources.

The programme will be achieved by:

- specialized assistance in using Internet for study and information;

- specialized assistance in using the library specific computer programme (OPAC module) for information retrieval;

- national and international interlibrary loan;

- loan automated transactions;

- titles reservation;

- establishing a documentation office on the intellectual property based on the specialized documents provided by OSIM as donations;

- periodical initiation in the information sources retrieval and evaluation in order to develop autonomous intellectual work habitudes.

Summarizing, we appreciate that users have diversified their information needs, and their demands implies value added to the information by the bibliographer, meaning a superior valorisation of the processed library document.

The public library represents the educational environment where students continue the process

to acquire abilities necessary to use the information technology and research, no matter the source of information is.

Certainly, if the local community members, including the students beneficiate from high quality services at the public library, this aspect is reflected both in the institution appreciation, and the manner in which these ones, at their turn, becoming adults and participating to the social life would answer to their profession exigencies.

NOTES

1. On November 12, 2010, the library has 461 new registered students and 1238 students having renewed cards. There are to be added to these users, students and working in the same time. They are recorded at the library with their present occupation.

2. **RUSBRIDGE, Chris.** Towards the Hybrid Library. În: *D-Lib Magazine*, July/August 1998, <http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>.

BIBLIOGRAPHY

1. **AABO, Svanhild.** Valoarea bibliotecilor publice. In: *Lectura: revista Bibliotecii Județene „O. Goga” Cluj*, an 3, nr. 1, 2006, p. 25-28.

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

3. **BLACK, Alistair; MUDDIMAN, Dave.** *Understanding Community Librarianship. The Public Library in PostModern Britain.* England: Aldershot: Avebury Press, 1997.

4. **KIRBY, John; LIDDIARD, Lucy; MORE, Kay.** *Empowering the Information Users.* London: Library Association Publishing, 1998.

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

6. **RUSBRIDGE, Chris.** Towards the Hybrid Library. În: *D-Lib Magazine*, July/August 1998, <http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>.

7. **STOICA, Ion.** Exigențe contemporane în cercetarea infodocumentară. In: *Biblioteca*, an 19, nr. 4, 2008, p. 107-106.

8. **STOICA, Ion.** *Interferențe biblioteconomice.* Constanța: Ex Ponto, 1997.

9. **THORHAUGE, J.; LARSEN, G.; THUN, H. P.; ALBRECHTSEN, H.** *Bibliotecile publice și societatea informației.* București: Asociația Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România, 1998.

IFLA la răscruce sau efectele crizei globale?!

În perioada 10-25 august 2010 a avut loc la Göteborg (Suedia) cel de-al 76-lea Congres (și nu *conferință* cum greșit spunem) al IFLA sub tema *Accesul liber la cunoaștere - promovarea unui progres durabil*. În acest an a fost convocată și adunarea generală a federației, care, potrivit statutului, se reunește o dată la doi ani.

Suedia a acceptat, în ultimul moment - adică cu numai un an înainte - să organizeze acest eveniment (în locul Australiei, care, din cauza alegerilor federale din luna august 2010, se spune, a renunțat în 2009 să mai fie țară organizatoare - fapt fără precedent în istoria IFLA).

Aparent, acest congres a avut o participare și o desfășurare asemănătoare manifestărilor din anii trecuți: peste 3000 de bibliotecari și alți specialiști în știința bibliotecii sau prieteni ai acestora (deși au fost ani cu o prezență care se apropia de 5000), comunicări în plen și pe secțiuni etc.

Dacă analizăm de aproape lucrurile, constatăm o sensibilă diminuare a interesului participanților pentru problemele profesionale. Să fie de vină criza, sunt epuizate toate subiectele importante ale biblioteconomiei contemporane, ceea ce nu pare de crezut, sau sunt și alte cauze care ar trebui deslușite?!

Am început să iau parte la congresele IFLA, începând cu anul 1991. Congresele de la Moscova, Istanbul și Barcelona, primele la care am participat, au fost adevărate festinuri ale bibliotecilor, din toate punctele de vedere, atât științific cât și în ce privește atmosfera, sau cel puțin așa vedeam eu atunci lucrurile, ieșit din angoasa terorii comuniste spre zonele libertății și ale civilizației occidentale.

Multitudinea de materiale prezentate la fiecare din aceste conferințe, în diviziuni, secțiuni sau mese rotunde, dezbaterile aprinse, abundența de lucrări puse la dispoziția participanților - toate acestea creau o atmosferă fertilă meseriei, unde entuziasmul și dăruirea păreau să fie pe deplin stăpâne.

Nimic din toate acestea astăzi.

Dacă odinioară se făcea o selecție riguroasă a prezentărilor în secțiuni, astăzi lipsa de oferte a făcut ca uneori comunicări neinteresante să fie acceptate, chiar dacă erau de o calitate îndoielnică. Ba mai mult, din lipsă de materiale, multe secțiuni s-au unit prezentând comunicări comune în ideea ca toate secțiunile să aibă o oarecare activitate, și membrii acestora să fie mulțumiți. S-a ajuns astfel

ca până la șase secțiuni să prezinte în comun aceleași comunicări, lucru nemaîntâlnit în anii trecuți. Așa a fost, de exemplu, în sesiunea 87, din 12 august, când secțiunile: *managementul asociațiilor de bibliotecari, teorie și cercetare în bibliotecă, management și marketing, educație și învățământ, statistici și evaluare, LIS în țările în curs de dezvoltare* au prezentat împreună cinci comunicări, nici măcar câte una pentru fiecare secțiune. De regulă, însă, comunicările au fost prezentate în sesiuni care grupau două-trei secțiuni.

O altă tendință remarcată a fost creșterea numărului de comunicări din țările în curs de dezvoltare, din nefericire multe simple rapoarte sau referate enunțative.

Ca un semn al sărăciei (sau să o punem pe seama dezvoltării documentelor digitale) s-a constatat lipsa aproape completă de materiale tipărite (cu excepția lui *IFLA Express*), care, în alți ani, te așteptau la intrarea în toate sălile de conferințe. Acum absolut toate comunicările aveau doar adresă electronică. Sigur că e bine ca ele să fie regăsite pe site-ul IFLA sau la adresa pe care ți-o indică organizatorii, dar parcă era mai bine să le obții și pe hârtie la intrarea în sală, cum se proceda odinioară.

Un alt semn al declinului activităților IFLA poate fi și lipsa de candidați pentru comitetele permanente ale secțiunilor. Dacă după 1990, când asociația noastră a devenit membru al IFLA, erau câte 10-15 candidați pentru un loc liber în comitetele permanente ale secțiunilor, astăzi, există situații când nu se mai află nici un candidat pentru locurile libere. Poate fi considerat și acesta un semn al regresului?!

Un alt semn de declin poate fi asociat cu situația reuniunilor planificate în amfiteatre mari care nu aveau audiența scontată, acoperirea nefiind uneori de nici 10% din spațiu.

Bănuind probabil lipsa de interes al bibliotecarilor pentru problemele stricte ale profesiei lor, organizatorii suedezi au inclus în program, în fiecare dimineață, la deșteptare - de la 8.15 la 9.15 - câte o mare personalitate care să vorbească de cărți, biblioteci, cultură, demnitate umană. Între cei invitați se numără: Sture Allen, lingvist, literat și psiholog de la Universitatea din Göteborg, creatorul primei catedre de lingvistică computațională din lume, membru al Academiei Suedeze, care participă în juriul pentru acordarea

IFLA la răscruce sau efectele crizei globale?!

Premiul Nobel pentru literatură, el însuși laureat al acestui premiu; Jan Eliasson, fost președinte al celei de-a 60-a sesiuni a Adunării Generale a ONU în 2005, ambasador al Suediei în SUA și ministru al afacerilor externe; Hans Rosling, medic faimos care a descoperit bacteria care produce paralizia organismului, în timp ce lucra ca medic în Mozambic; Henning Mankell, scriitor care, de asemenea, a participat la realizarea diferitelor programe culturale în mai multe țări africane. De altfel, există o veche tradiție în Scandinavia în a sprijini țările africane prin programe în diverse domenii sociale.

Revenind la starea de spirit în rândul bibliotecarilor participanți la congres, ne întrebăm, pe bună dreptate, dacă nu este oare acum momentul de vârf al trecerii de la *cultura scrisă* la *cultura electronică* de care tânăra generație se simte atât de atașată, dar care este privită cu rezervă de generația mai veche.

Fără îndoială că vă așteptați să spun ceva și despre prezența românească la lucrările conferinței.

A fost cea mai slabă participare de după 1990 - doar trei persoane, dintre care una nu a fost deloc vizibilă. (Nu luăm în calcul reprezentanții IREX - România, care sunt altceva).

Dacă ne gândim că din Bulgaria au participat 8 bibliotecari, din Bosnia 12, din Ungaria 5, țări care sunt mult mai mici decât România, vedem efectele adânci ale crizei și în domeniul nostru.

Nici o recepție pe toată durata desfășurării conferinței, lucru neobișnuit la o asemenea reuniune.

În ciuda rigorii și chiar a sărăciei resimțite la congres, atmosfera din oraș părea a fi una a opulenței - magazinele animate, restaurantele pline, lumea veselă, concerte și alte manifestări culturale în tot orașul. De reținut că între 10 și 15 august a avut loc și festivalul cultural al orașului Göteborg. Nu știu dacă a fost o simplă coincidență că și congresul IFLA a fost organizat în același interval. În orice caz, congresul a fost evenimentul major al anului pentru locuitorii din Göteborg. Suedezii se pare că nu simt efectele crizei.

Sincer vorbind, mă așteptam ca unele teme ale biblioteconomiei contemporane să fie mai bine reprezentate prin comunicări și dezbateri, cum ar fi: *biblioteca digitală*, *accesul deschis* - conferința avea chiar acest titlu - *depozitul digital instituțional*, *RFID*, *copyright*, *cultura informației*.

Din păcate, nu a fost așa. O schimbare de paradigmă se impune astăzi, mai mult ca oricând. A apărut o nouă generație, care se pare că e nemulțumită de actuala structură și organizare a federației, de modul în care se rezolvă problemele profesiei. Pe de altă parte, crește vizibil numărul participanților din lumea a treia, dar a căror contribuție științifică lasă încă mult de dorit.

Să așteptăm timpul să rezolve toate aceste probleme.

Mircea Regneală

IFLA at crossroads or the world crisis effects?!

There took place in Gothenburg (Sweden) between August 10-25, 2010 the 76th Congress (and not *conference* as we say by mistake) of IFLA with the subject *Open access to knowledge - promoting sustainable progress*). This year there was also convened the federation general assembly, which, according to the statute, it is gathered once at two years.

Sweden accepted in the last moment-meaning a year before - to organize this event (instead of Australia, which, because of the federal elections in August 2010 - it is said - gave up in 2009 to organize this event - unprecedented fact in IFLA history).

Apparently, this congress had a similar number of participants and a similar development with the events in the past years: more than 3,000 librarians and other specialists in information science or friends of them (though there were years when there were almost 5,000 librarians), papers in plenum and in sections etc.

If we analyse closer these aspects, we notice a considerable decrease of participants' interest for the professional problems. Is the crisis to be blamed or all the contemporary librarianship science important subjects are exhausted - that does not seem to be considered -, or there are other motivations to be understood?!

I have been participating to the IFLA congresses since 1991. The congresses from Moscow, Istanbul and Barcelona, the first I took part in, used to be real libraries feasts from all points of view, both scientific and environment, or at least I saw things this way at that time, recently getting out from the communist terror distress to the western civilisation freedom areas.

The multitude of materials presented at each of these conferences, in sections, round-tables, the heated debates, the abundance of the papers offered to the participants, all of these created a fertile environment for the profession where the enthusiasm and devotion seemed to be the real masters.

Nothing of these today.

If in the past there was a rigorous selection of the papers for the sections, today the lack of materials determined that uninteresting papers are accepted even they were questionable. More than that, because of the lack of materials, many sections were put together in order that every section has some activity and its members are

contented. Under these circumstances, up to six sections were united to present in common the same papers, fact not seen in the past years. That was, for example, the situation for the session 87, on August 12, when the sections: *library associations management, theoretical aspects and research in the library, management and marketing, education and instruction, statistics and evaluation, LIS in the developing countries* presented together five papers, at least not only one for one section. But usually, the papers were presented in sessions including two-three sections.

Another tendency to be noticed was the number of papers presented by representatives of the developing countries, unfortunately many of them simple reports and declarative papers.

As a sign of poverty (if we associate it with the development of the digital documents) it was noticed the lack almost complete of the printed materials (excepting *IFLA Express*), materials that in the past were put at hand for the participants at the entrance in all the conference rooms. Now, absolutely all the papers had an electronic address. Of course it is important they are to be found on IFLA *site* or on the addresses given by the organizers, but maybe it was better to get them printed at the entrance, as it was in the past.

Another sign of the IFLA activities decline could be the lack of candidates for the standing committees of the sections. If after 1990, when our association become an IFLA member, there used to be 10-15 candidates for a free position in the standing committees of the sections, today, there are situations when there are no candidates for the free positions. Can this be considered a sign of regress?!

An indication of decline can be associated with the situation of the planned reunions in large assembly rooms that did not have the expected audience, the participants covered sometimes only 10% of the room.

Presuming maybe the librarians lack of interest for their profession problems, the Swedish organizers included into the programme, each morning - from 8.15 to 9.15 - an important personality to speak about books, libraries, culture, human dignity. Among them there were: Sture Allen, linguist, man of letters and psychologist from the University of Gothenburg, the founder of the first department in the world for computational linguistics, member of the Swedish

Academy, also a member of the judges for awarding the Nobel Prize for literature, himself winner of this prize; Jan Eliasson, former president of the 60th session of the general Assembly of UNO in 2005, ambassador of Sweden in USA and minister of foreign affairs; Hans Rosling, famous physician who discovered the bacteria producing the body paralysis, during the time he used to work in Mozambique; Henning Mankell, writer, who also participated in achieving different cultural programmes in numerous African countries. As a matter of fact, there is an old tradition in Scandinavia to support the African countries by programmes dedicated to different social fields.

Bringing up the subject of the librarians frame of mind during the congress, we ask ourselves with good reason, if there is the peak moment of the transition from the *written culture* to the *electronic culture* of which the young generation is so much attached, but received with reluctance by the older generation.

No doubt, you expect I say something about the Romanian participation in the conference.

It was the poorest participation after 1990 - only three persons, of which one person not visible at all. (We do not count the IREX representatives, as this situation is different).

If we take into consideration that Bulgaria sent 8 librarians, Bosnia 12 librarians, Hungary 5 librarians, countries smaller than Romania, we see the deep effects of the crisis even in our field of activity.

No reception during the conference, something unusual for this kind of reunion.

In spite of the strictness and of the poverty experienced at the congress, the atmosphere in town seemed to be one of abundance - the shops were animated, the restaurants were full, cheerful people, concerts and other cultural events in the whole town. It is to be noticed that between August 10-15, there took place Gothenburg cultural festival, as well. I'm not aware if there was a simple coincidence or the congress was organized during this time on purpose. At any rate, the conference was the year major event for the inhabitants of Gothenburg. It seems the Swedish people do not experience the crisis effects.

Honestly speaking, I was expecting that some subjects of the contemporary information science

were better represented by papers and debates, for example: *the digital library, the open access* - the conference had even this title - *the digital repository, RFID, information literacy*. Unfortunately, there was not like this. A change of paradigm should be done today, more than ever. The new generation seems to be discontent with the actual structure and organization of the federation and with the manner the professional problems are solved. On the other side, the number of participants representing the developing countries is increasing visibly, but their scientific contribution is poor.

Let time to solve these problems.

Mircea Regneală

Recomandări pentru autori

Copyright

Articolele propuse spre publicare trebuie să fie contribuții originale. Responsabilitatea pentru respectarea copyright-ului aparține integral autorilor articolelor. Toate drepturile privind reproducerea materialelor care vor fi publicate în *Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării* sunt cedate de către autori editorului - Asociația Bibliotecarilor din România (ABR). Articolele trebuie trimise la: **Robert Coravu, redactor-șef - e-mail coravu@bcub.ro**.

Politica editorială

Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării, continuatoarea publicației *Buletin ABIR* (1997-2004), este o publicație științifică tematică, cu periodicitate trimestrială, dedicată tuturor tipurilor de biblioteci din România, precum și învățământului de specialitate. Revista conține articole elaborate de specialiști ai domeniului din țară și din străinătate, abordând toate aspectele biblioteconomiei și ale științei informării.

Revista Română de Biblioteconomie și Știința Informării publică numai contribuțiile selectate de Colegiul de redacție. Fiecare colaborator va primi gratuit câte un exemplar din numărul de revistă în care i-a fost publicat articolul. Responsabilitatea pentru exactitatea datelor și informațiilor din articolele publicate revine autorilor acestora.

Cerințe privind articolele propuse spre publicare

Articolele vor fi transmise prin e-mail, ca fișier atașat, sau pe dischetă/CD-ROM, prin poștă, sub formă de document Word, cu următoarele caracteristici:

- **titlul lucrării**, în limbile română și engleză (caracter Times New Roman, dimensiunea 16, cu aldine, spațiere la un rând, aliniere la centru);
- **date privind autorul/autorii**: numele, prenumele, gradul didactic și titlul științific (dacă este cazul), funcția, departamentul și instituția în care lucrează, adresa de e-mail (caracter Times New Roman, dimensiunea 10, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta);
- **abstractul articolului**, în limbile română și engleză - text de cel mult 100 de cuvinte, însoțit de cel mult 6 cuvinte-cheie (caracter Times New Roman, dimensiunea 9, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta);
- **textul articolului** (caracter Times New Roman, dimensiunea 11, „indent” de 0,7 cm pentru prima linie a fiecărui paragraf, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta), în limba română;
- **titlurile secțiunilor** (caracter Times New Roman, dimensiunea 11, cu aldine, spațiere la un rând, aliniere la stânga);
- **ilustrațiile** (figuri, grafice, tabele, fotografii) - alb-negru; vor fi transmise într-o formă care să se preteze la reproducere fără a necesita redesenarea sau prelucrarea complexă;
- **notele și/sau bibliografia** - poziționate la sfârșitul articolului (nu se acceptă note incluse în subsolul paginii); vor fi numerotate, iar trimiterile din text la note și/sau bibliografie se vor trece între paranteze rotunde, de ex. (1), (2) etc. (caracter Times New Roman, dimensiunea 10, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta).

Cerințe privind recenziile propuse spre publicare

Recenziile vor fi transmise prin e-mail, ca fișier atașat, sau pe dischetă/CD-ROM, prin poștă, sub formă de document Word, care va cuprinde: **titlul recenziei, date bibliografice privind lucrarea recenzată, textul recenziei, numele și prenumele autorului recenziei**. Recenziile vor fi tehnoredactate cu caracter Times New Roman, dimensiunea 10, „indent” de 0,7 cm pentru prima linie a fiecărui paragraf, spațiere la un rând, aliniere stânga-dreapta.

Cerințe privind formatul referințelor bibliografice

Referințele bibliografice incluse la sfârșitul articolelor vor avea următorul format:

a) *pentru monografii*:

- *cu un singur autor*: **NUME, Prenume autor**. *Titlu: informație la titlu*. Loc de publicare: Editură, an.* Nr. pagini
 - *cu 2 sau 3 autori*: **NUME, Prenume autor 1; NUME, Prenume autor 2; NUME, Prenume autor 3**. *Titlu: informație la titlu*. Loc de publicare: Editură, an. Nr. pagini
 - *cu mai mult de 3 autori*: **NUME, Prenume autor 1; NUME, Prenume autor 2; NUME, Prenume autor 3** [etc.]. *Titlu: informație la titlu*. Loc de publicare: Editură, an. Nr. pagini
 - *lucrări în volume*: se aplică aceleași reguli ca mai sus, numai că după titlu se va menționa numărul volumului/volumelor, ex.: **NUME, Prenume autor**. *Titlu: informație la titlu*. Vol. 1. Loc de publicare: Editură, an. Nr. pagini
- * Se folosește punctul înainte de pagini atunci când se indică toate paginile/filele unei monografii; dacă se menționează numai o secvență de paginație, se va folosi virgula, urmată de p. sau f. și de suite de pagini/file (ex.: Iași: Polirom, 2006, p.78-85).

b) *pentru capitole din monografii*: **NUME, Prenume autor****. *Titlu capitol: informație la titlu capitol*. În: *Titlu monografie/Nume, Prenume autor*. Loc: Editură, an, vol. ..., p....

** Când este vorba de mai mulți autori, pentru semnalarea acestora se aplică aceleași reguli ca la punctul a).

c) *pentru articole din publicații seriale*: **NUME, Prenume Autor**. *Titlu articol: informație la titlu*. În: *Titlu publicație, an/vol. ..., nr. ..., an calendaristic, p. ...*

*** Când este vorba de mai mulți autori, pentru semnalarea acestora se aplică aceleași reguli ca la punctul a).

d) *pentru resurse electronice*: se aplică regulile de la punctele anterioare, menționându-se URL-ul resursei și data accesării acesteia, ex.: <http://www.bcub.ro> (accesat: 14 iunie 2006)

Recomandările pentru autori sunt disponibile și pe site-ul ABR, la adresa <http://www.abr.org.ro>