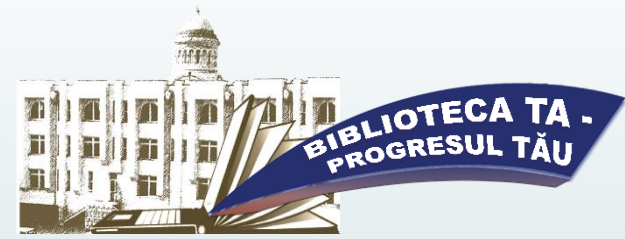




UNIVERSITATEA DE STAT „ALECU RUSSO” DIN BĂLȚI  
BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ



Conferința științifică cu participare internațională  
**TRADIȚIE ȘI INOVARE ÎN CERCETAREA ȘTIINȚIFICĂ,**  
Ediția a X-a, 8 octombrie 2021

MASA ROTUNDĂ  
„SERVICIILE MODERNE DE BIBLIOTECĂ ȘI TRANSFORMAREA DIGITALĂ”  
în cadrul Secțiunii Biblioteconomie și științele informării  
7 octombrie 2021

**SERVICIILE DE REFERINȚE ÎN BIBLIOTECILE  
UNIVERSITARE: EXPERIENȚE MONDIALE,  
NAȚIONALE, LOCALE**

Tatiana POGREBNEAC, bibliograf  
Oficiul Referințe bibliografice, BȘ USARB  
tatianapogrebneac@gmail.com



În bibliotecile mari din lume serviciile de referințe sunt prestate de oficii, secțiuni, care-și desfășoară activitatea, de regulă, în încăperi separate, unde se poate discuta cu utilizatorul într-o atmosferă de bunăvoință și amabilitate pentru a identifica necesitățile acestora, a stabili nivelul culturii informației și nu numai.

Serviciile de referințe tradiționale sunt dotate cu o multitudine de resurse informaționale tipărite și moderne, gestionate competent de bibliotecarii de referințe pentru a oferi răspuns la cererile utilizatorilor.

# NECESITĂȚI ȘI PREFERINȚE

1th

realizarea tuturor tipurilor de referințe bibliografice în prezența și cu participarea utilizatorului;

2th

efectuarea de către bibliotecar a cercetărilor bibliografice aprofundate, care necesită o durată mai mare de timp. Răspunsul poate fi oferit în formă scrisă cu trimiteri la documente sau prin prezentarea nemijlocită a documentelor

3th

elaborarea de produse documentare cu tematică foarte solicitată de utilizator, care pun la dispoziția lui resurse informaționale relevante și de calitate (bibliotecarul le selectează, le evaluează ( în cazuri necesare consultându-se cu specialiști de forță în domeniu))

4th

asistența informațională a utilizatorilor zi de zi include și elemente de formare a culturii informației în vederea cunoașterii și utilizării resurselor informaționale

5th

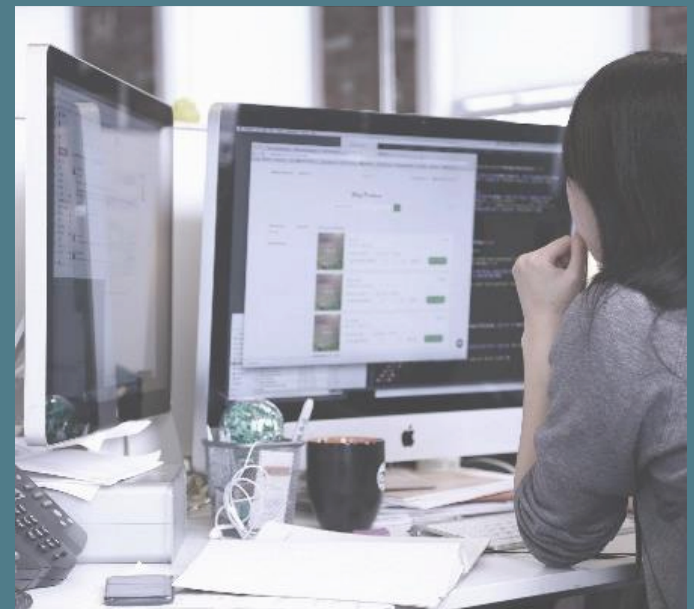
elaborarea materialelor promoționale despre serviciile și produsele oferite

6th

efectuarea serviciilor de referințe virtuale



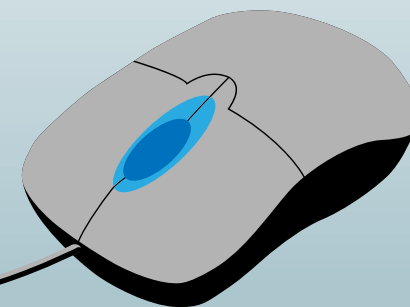
**Internetul cu toate posibilitățile sale este un rezervor de informații nestructurate, multe inexacte chiar, dar cu toate acestea este puțin probabil că utilizatorii vor renunța la Internet. Acesta oferă o autonomie nelimitată în modul de selectare și în disponibilitatea surselor de informare, ele fiind și foarte convenabile.**



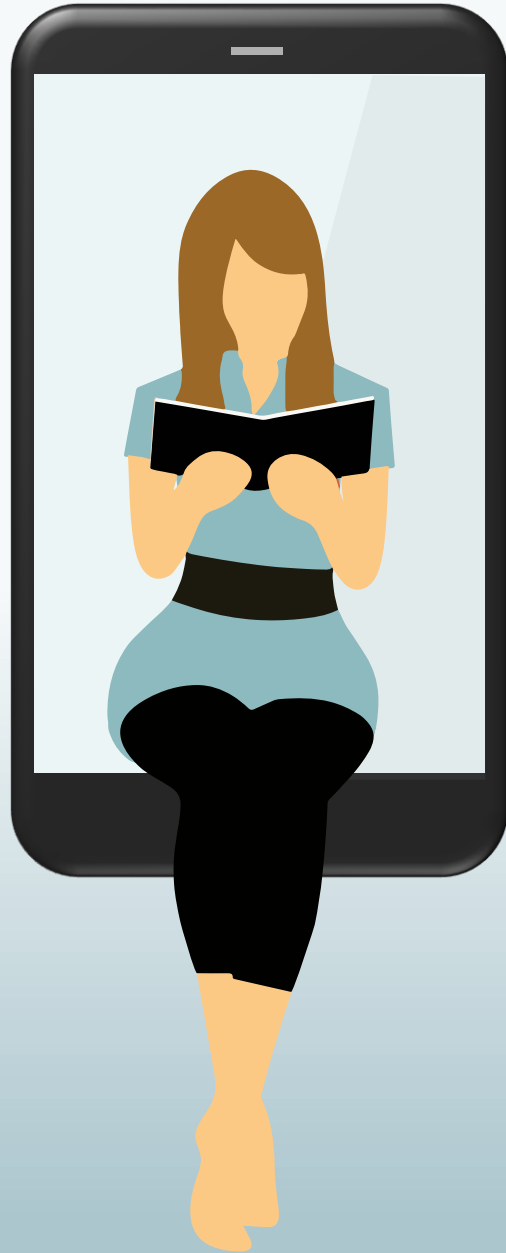


**Serviciile de referință la distanță sunt serviciile care prin instrumente de referințe în format electronic, plasează răspunsuri în orice localitate.**

**Pentru asigurarea unor servicii de referințe electronice de calitate sunt necesare echipamente adecvate, conexiuni rapide și formarea bibliotecarilor cu privire la realizarea unor astfel de servicii.**



## SERVICIILE DE REFERINȚĂ LA DISTANȚĂ



În funcționarea cu succes a serviciilor electronice la distanță un rol esențial revine comunicării, care conform unor autori trebuie să includă în sine relații amabile cu utilizatorii (poate nu întotdeauna răspunsurile sunt absolut exacte și multășteptate, dar utilizatorul prețuiește foarte mult atitudinea bibliotecarului, formele de adresare elevate).

## Avantajele



**utilizatorii apelează la serviciile bibliotecii în orice moment**



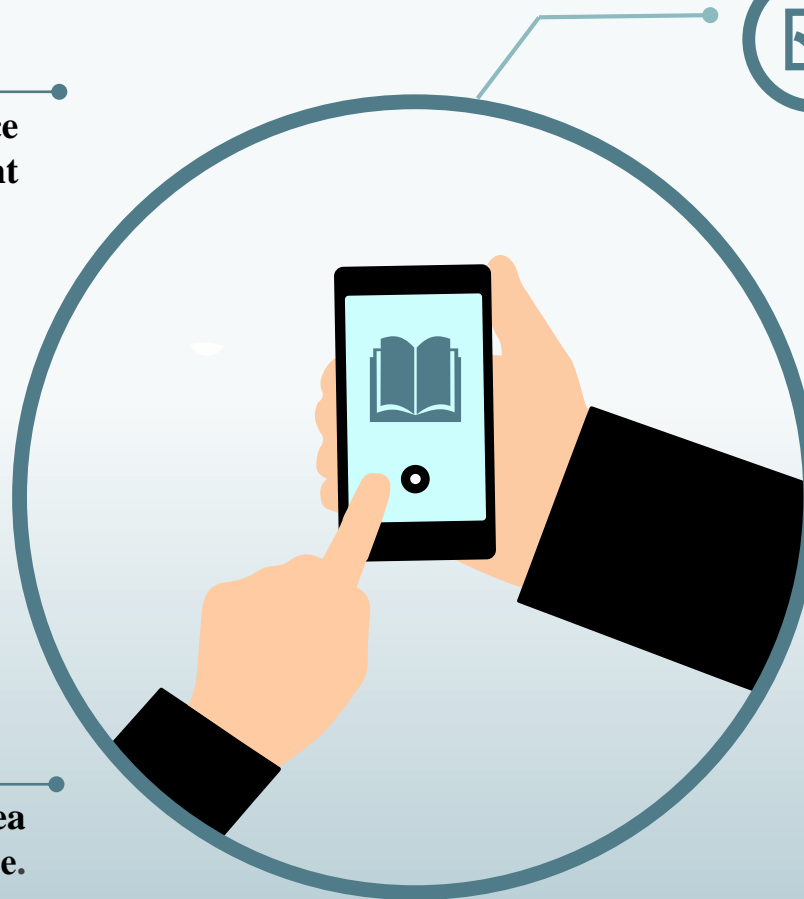
**solicitările utilizatorilor se înregistrează și se păstrează timp îndelungat (se poate reveni la ele în orice moment).**



**răspunsurile sunt operative.**



**înregistrarea a noi beneficii pentru imaginea serviciilor de referințe.**



## Dezavantajele

excluderea unui interviu direct cu utilizatorul (luxul comunicării) pentru a preciza momente neclare (solicitările conțin informații insuficiente) și pentru a obține informații suplimentare se cheltuie timp.



## Sec. 21

Przez wrzesień i październik dżuma trzymała miasto zgięte w swym uścisku. Ponieważ rzecz polegała na dreptaniu, setki tysięcy ludzi dreptały podczas nie kończących się tygodni. Mgła, upał i deszcz następowały po sobie na niebie. Milczące chmary ptaków, drożdów ciągnących z południa, przelatywały bardzo wysoko, ale omijały kawał drewna gdyby maczuga Paneloux, dziwaczny kawał wielkie obracający się z gwizdem nad domami, trzymała je na uboczu. Z początkiem października wielkie deszcze wymiotły ulice. I przez cały ten czas nie zdarzyło się nic ważniejszego od tego ogromnego dreptania.

Rieux i jego przyjaciele zrozumieli wówczas, jak bardzo byli zmęczeni. Doprawdy, ludzie z formacji sanitarnych nie trawili już tego zmeżenia. Doktor Rieux zdał sobie z tego sprawę, którzy aż dotąd przyjać i siebie samego postępy szczególnej obojętności. Ci ludzie na przykład, którzy dla wszystkich okazali tak żywe zainteresowanie dla wszystkich nowin dotyczących dżumy, od niedawna znajdującą żadnej uwagi. Rambert, któremu powierzono na razie jedną ze stacji kwarantanny, od niedawna znajdującą się w jego hotelu, znalazł doskonałe liczbę ludzi, którzy mieli pod obserwacją. Znal najdrobniejsze natychmiastowej ewakuacji, który

Se adaugă cunoștințe de accesare a documentelor online în toate site-urile posibile, baze de date, repozitorii etc., experiențe privind operarea în rețea, abilități tehnice, instruire biblioteconomică în dependență de noile tehnologii utilizate în serviciile de referințe



# ETAPE ȘI STRATEGII DE CĂUTARE

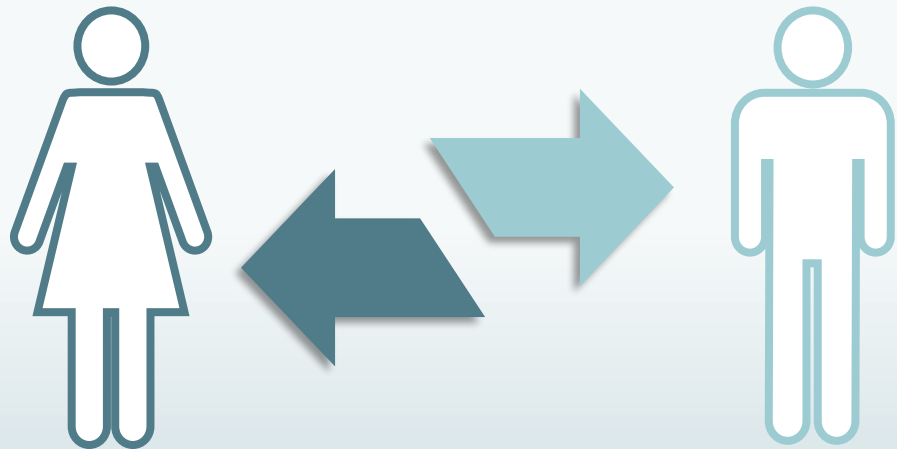


## SOLICITAREA

întrebări simple,

întrebări mai complexe

întrebări care necesită  
cercetări bibliografice de  
lungă durată.



## DISCUȚIA

- **interviul bibliotecarului de referințe cu utilizatorul**



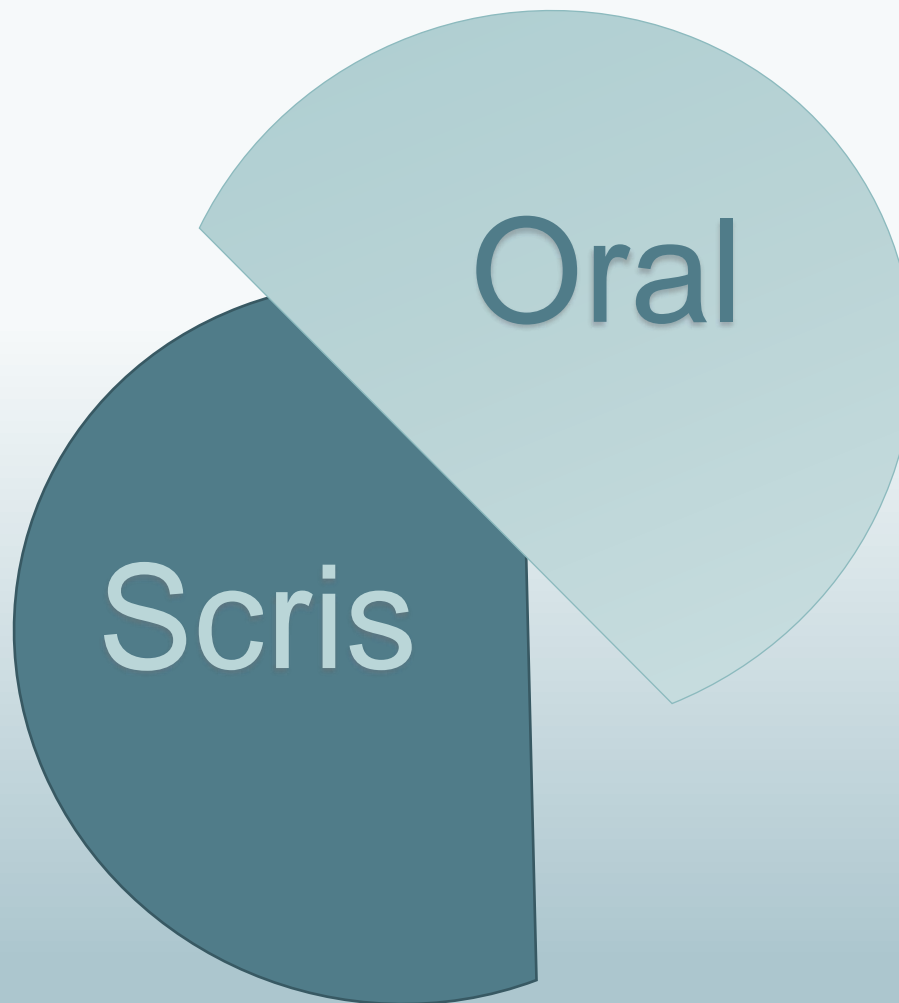
## STABILIREA STRATEGIILOR DE CĂUTARE



- ✓ **Cataloagele bibliotecii (tradiționale și electronice),**
- ✓ **Enciclopediile, dicționarele (tipărite sau online),**
- ✓ **Bibliografiile,**
- ✓ **Internetul,**
- ✓ **Sursele de referință,**
- ✓ **Baze de date, pagini Web, motoare de căutare**



# RĂSPUNSUL



## REFERINȚELE

**Bibliografice**

**Tematice**

**De adresă**

**De precizare**

# Factografice

De concretizare

De natură statistică

De explicare a unui termen



# COLECȚIA DE REFERINȚE

- ✓ Documentele tradiționale
- ✓ Documentel electronice
- ✓ Documente oficiale
- ✓ Enciclopedii
- ✓ Dicționare generale și specializate
- ✓ Bibliografii universale
- ✓ Bibliografii specializate
- ✓ Biobibliografii
- ✓ Bibliolexicoane
- ✓ Vocabulare
- ✓ Repertorii de nume, de statistici etc.
- ✓ Anuare
- ✓ Tratate
- ✓ Sinteze
- ✓ Rapoarte etc.





## AVANTAJE

- ✓ sunt ușor de folosit (concentrează informația cea mai esențială);
- ✓ pot fi folosite simultan mai multe documente; pentru comparația informației;
- ✓ informațiile sunt mai bine ordonate.

## DEZAVANTAJE

- ✓ ocupă un spațiu întins;
- ✓ nu conțin întotdeauna informații recente;
- ✓ crește rapid prețul de achiziționare;

**COLECȚIA OFICIULUI  
DE REFERINȚE  
A BȘ USARB**

**59%**

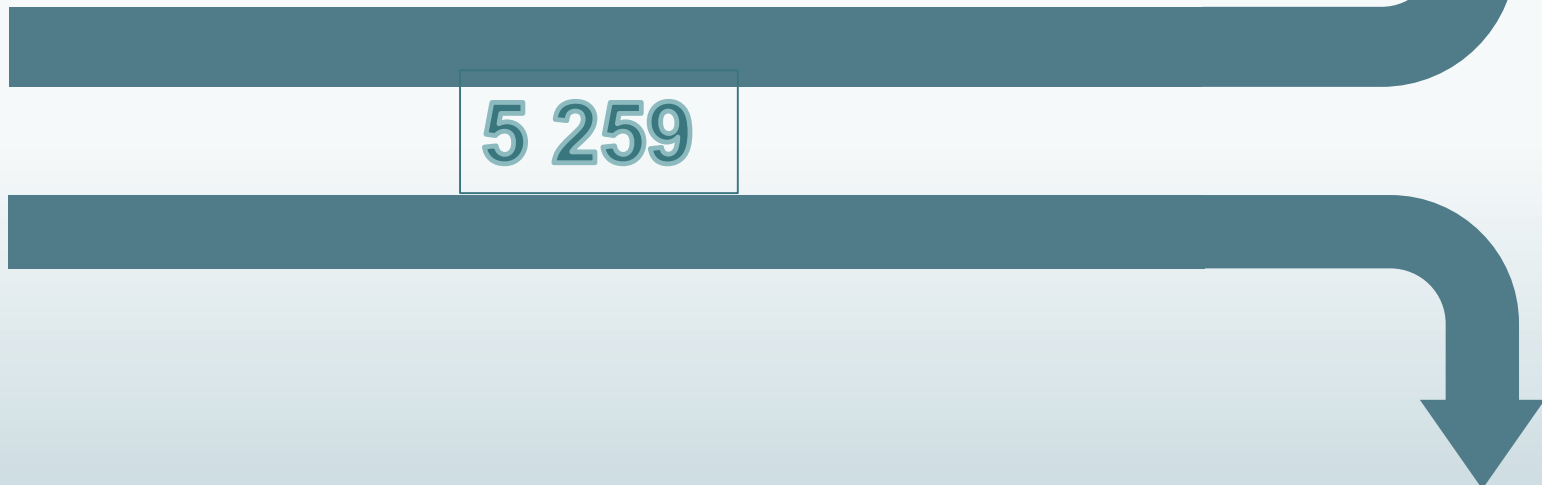
Enciclopedii, dicționare,  
bibliografii, biobibliografii

**2021**

**5 259**

**41%**

Seriale



# SERVICIILE DE REFERINȚE A BȘ USARB

Eficacitatea serviciilor de referințe depinde de comunicarea și promovarea lor prin utilizarea unui marketing de bibliotecă, în care, conform părerilor cercetătorilor, publicitatea și produsul joacă rolul important.

Utilizatorii trebuie să fie bine informați despre tipologia, avantajele serviciilor de referințe, despre sursele informaționale disponibile.



UNIVERSITATEA de STAT „ALECU RUSSO” din BĂLȚI

W f t y i n p i s

BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ USARB

Acasă RESURSE INFORMAȚII UTILE NOUȚĂȚI SERVICII CERCETARE DESPRE NOI MEDIA HARTA search..

CONFERINȚA ȘTIINȚIFICĂ... Tematica expozițiilor org...  
Biblioteca Științifică Univ... Biblioteca Științifică Univ...

„Arhitectura este marea c...  
Biblioteca Științifică Univ...

NOCTURNA BIBLIOTECI...  
Biblioteca Științifică Univ...

Micșela Tăulean - Doctor ...  
Biblioteca Științifică Univ...

Noul Utilizator  
Biblioteca Științifică Univ...

Made with **calaméo**

**MISIUNE**

Biblioteca Științifică USARB are misiunea de a contribui la dezvoltarea învățământului universitar prin satisfacerea deplină a necesităților informaționale complexe ale studenților, cadrelor didactice, cercetătorilor și altor categorii de utilizatori, inspirând descoperirea intelectuală și de învățare prin formarea culturii informației.

<http://libruniv.usarb.md>

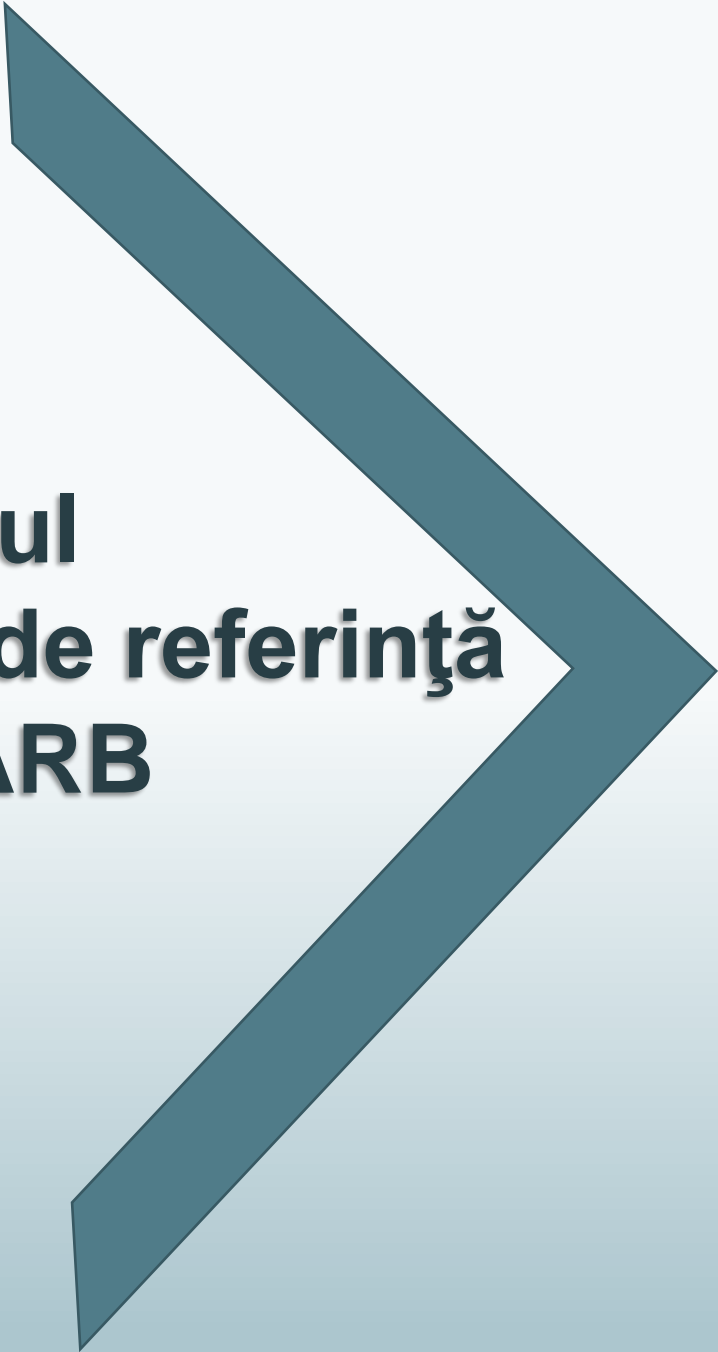


**Modalitatea cea mai eficientă de promovare a serviciilor de referințe este pagina Web a Bibliotecii, urmată și de alte activități: prezentări de documente, materiale promoționale online și tipărite, care vor fi puse la dispoziția tuturor chiar de la intrare în servicii/oficii.**

## Tranzacția de referințe și formarea culturii informației utilizatorilor

- imprimarea informațiilor din Internet și baze de date (EBSCO, OpenEdition, eLibrary, SpringerLink, CEEOL, Research4Life etc.)
- realizarea serviciilor de referințe la distanță
- imprimarea buletinelor de cerere și a listelor tematice din catalogul electronic
- prezentarea expozițiilor informative și tematice
- completarea și redactarea bazei de date analitice (ALEPH) și a fișierului de autoritate
- elaborarea, actualizarea materialelor promoționale
- colaborare la elaborarea bibliografiilor





# Marketingul serviciilor de referință în BȘ USARB

- Expunerea ofertelor pe pagina Web a Bibliotecii (<http://libruniv.usarb.md>);
- Tururi ghidate cu utilizatorii începători;
- Cursul *Cultura informației* promovat pentru studenții anului I;
- Asistența informațională obișnuită de fiecare dată când utilizatorul apelează la serviciile Oficiului;
- Activități speciale de informare, care cuprind și popularizarea serviciilor de referințe: *Zilele catedrei, Lunarul studenților de la ciclul I de instruire / Masterandului / Doctorandului*;
- Elaborarea materialelor promoționale

ÎNTREABĂ ? BIBLIOTECARUL

<http://libruniv.usarb.md/index.php/ro/servicii/intreab-bibliotecarul>



PRIORITĂȚILE-CHEIE

- Plasarea serviciilor pe Web
- Furnizarea gratuită a referințelor
- Răspunsurile sunt oferite în decurs de 2 zile lucrătoare
- Grupul-țintă – utilizatori reali ai Bibliotecii

# VIDEOTUTORIAL



**Acest videotutorial  
vine în ajutor  
utilizatorului aflat la  
distanță în utilizarea  
mai rapidă și mai  
eficientă a serviciului**



[https://www.youtube.com/watch?v=4RmiExHbYy0&ab\\_channel=Biblioteca%C5%9Etiin%C5%A3ific%C4%83USARB](https://www.youtube.com/watch?v=4RmiExHbYy0&ab_channel=Biblioteca%C5%9Etiin%C5%A3ific%C4%83USARB)

# LibUnivCatalog

**Ce este LibUnivCatalog?**

LibUnivCatalog este Catalogul partajat al bibliotecilor universitare din RM, participante în cadrul proiectului Tempus „Servicii Informaționale Moderne pentru Studii de Calitate”.

LibUnivCatalog are capacitatea de a oferi acces la informații calitative, rapid și cu exactitate, dintr-o gamă largă de resurse informaționale. Este o platformă interactivă care oferă satisfacție utilizatorilor prin procesul facil de căutare și regăsire a informației.

Diagram illustrating the components of LibUnivCatalog:

- Teze
- Periodice
- Resurse LibUniv
- Articole
- Cărți
- CD-DVD
- Repozitorii Instituționale

<http://primo.libuniv.md/>

- Cărți,
- Articole,
- Teze,
- Reviste,
- CD-DVD,
- Repozitorii Instituționale,
- Resurse externe globale: baze de date EBSCO, Primo Central Index,
- Documente în acces deschis etc.



Schimbările din societatea informațională au creat noi interpretări ale serviciilor de referințe, în care sunt implicați și bibliotecarii, și managerii, și utilizatorii. Resursele electronice prin nouitatea lor rapidă și potențial capătă o valoare incontestabilă.

Activitatea bibliotecilor în ultimii ani se confruntă cu impactul devastator al Covid-19, care a dus la o scădere colosală a prezenței fizice a utilizatorilor în Bibliotecă.

Oricum bibliotecarii de referințe în condițiile actuale trebuie să țină piept solicitărilor tot mai complicate ale utilizatorilor (în mare parte online), angajându-se într-un proces de formare profesională continuă pentru a efectua o asistență informațională ireproșabilă în găsirea și evaluarea informației și cultivarea unei culturi a informației adecvate.

Serviciile de referințe au o importanță esențială în realizarea funcției de bază a bibliotecii contemporane, cea de informare, consumul de informare fiind cel mai important tip de activitate în societatea informațională și a cunoașterii.





# REFERINȚE BIBLIOGRAFICE:

1. ANGHELESCU, Hermina. Marketingul de bibliotecă. In: *Biblioteci, arhive și centre de informare în secolul XXI*. Brașov, 1997, pp. 77-83. ISBN 973-96505-5-4.
2. BEAUDIQUEZ, Marcelle. *Guide de bibliographie générale : Méthodologie et pratique*. München: Saur, 1989. 277 p. ISBN 3-598-10828-1
3. ENACHE, Ionel, MAFTEI, Mihaela. *Marketingul în bibliotecă*. București: Ed. Universității din București, 2003. 124 p. ISBN 973-575-779-6.
4. KATZ, Bill. Trăiască serviciile tradiționale de referințe și noile tehnologii. In: *Biblioteconomie*. 2004, nr. 3, pp. 32-47. ISSN 1220-3076.
5. MARCU, Angela. *Noi tendințe în serviciile de referințe din biblioteci : Sintează documentară*. București, 2006. 76 p. ISBN 973-85962-3-8.
6. SCOBIOALĂ, Genoveva. Sondajul, formă de investigare a muncii în bibliotecă. In: *Biblioteca Municipală B. P. Hasdeu: Dezvoltare. Progres. Colaborare. Parteneriate* : Culeg. de comunicări de la Conf. Intern. consacrată aniversării a 130-a a Bibl. Municipale. Chișinău, 2007, pp. 44-52. ISBN 978-9975-924-89-4.
7. WHITLATCH, Jo Bell. *The role of the academic reference librarian*. New York: Greenwood Press, 1990. 111 p. ISBN 0313266344.
8. ДВОРКИНА, М. Я. Библиотечно-информационная деятельность как система. В: *Научные и технические библиотеки*. 2008, nr. 1, pp. 81-88. ISSN 0130-9765.
9. ЕРХО, Т. Тенденции развития виртуального справочного обслуживания. В: *Вестник библиотечной Ассамблеи Евразии*. 2007, nr. 3, pp. 64-68.
10. ЧЕРНЫШЕВА, Е. Стратегия поиска и обработки информации. В: *Высшее образование сегодня*. 2007, nr. 11, pp. 119-124.



