



str. Pușkin, 38, Bălți, MD 3121 Republica Moldova,
tel.: (0231) 52435, e-mail: libruniv@usarb.md, web: <http://libruniv.usarb.md>

Conferința științifico-practică TRADIȚIE ȘI NOI PARADIGME DE CERCETARE ÎN BIBLIOTECONOMIE, Ediția a IV-a, 29 aprilie 2026

Secțiunea: BIBLIOTECILE VIITORULUI: POSIBILITĂȚI INFINITE

Rolul bibliotecarului de referințe în prestarea serviciilor de bibliotecă online: oportunități și viziuni

Anișoara NAGHERNEAC, bibliotecară principală
[ORCID: [0000-0002-8300-0748](https://orcid.org/0000-0002-8300-0748)],
Taisia ACULOVA, bibliografă principală
[ORCID: [0000-0001-6672-1781](https://orcid.org/0000-0001-6672-1781)]

Centrul de informare și cercetare bibliografică BȘ a USARB



❑ Prezența bibliotecilor în mediul virtual, la ora actuală, nu este un omagiu adus modei, dar o necesitate stringentă într-o epocă în care importanța informației este mai mare ca oricând, iar bibliotecile își dobândesc noi atribuții și noi dimensiuni, fiind unul din principalii creatori de servicii și produse informaționale.

❑ Tehnologiile de Informare și Comunicare (TIC) obligă bibliotecile să revizuiască unele scheme și să regăsească noi echilibre între local și distanță, între real și virtual, între consumator și producător.

❖ În scopul susținerii activităților de instruire și de cercetare la distanță, BȘ a USARB prestează servicii oferind acces la resurse și platforme informaționale în sistem online. Relaționarea personală a bibliotecarilor cu utilizatorii săi pe cale virtuală este una foarte importantă și necesară.



Pagina web a Bibliotecii Științifice a USARB (<http://.libruniv.usarb.md>) este o *carte de vizită digitală*, un instrument util de informare despre serviciile și oportunitățile oferite, de comunicare cu publicul,

asigurându-se o eficientă legătură între bibliotecă și utilizator și o integrare dinamică în circuitul mondial al informației.

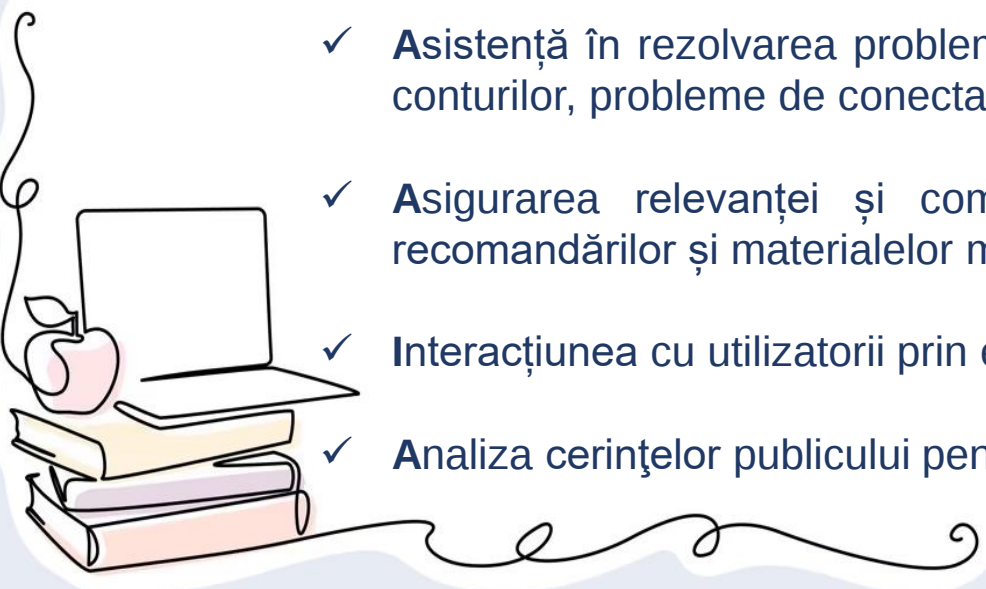
Menționăm că pe lângă serviciile oferite utilizatorilor reali, ne îngrijim și de utilizatorii virtuali, (care din anumite motive nu au avut posibilitate să vină la bibliotecă),

oferindu-le suport informațional pentru studiu și cercetare, ajutându-i să se orienteze în spațiul informațional global cât și în spațiul informațional universitar.

- ❖ Un rol-cheie, cu aspect multilateral, în acest sens, îl deține bibliotecarul de referințe. Acesta realizează funcții care vizează asigurarea accesului eficient al utilizatorilor la resursele informaționale de calitate și formarea *culturii informației*.

PRINCIPALELE SALE DOMENII DE ACTIVITATE INCLUD:

- ✓ Asistență în navigarea prin interfețele platformelor online și ale cataloagelor virtuale;
- ✓ Formarea abilităților de *cultura informației*, inclusiv capacitatea de a formula corect cerința informațională, de a evalua sursele de informații și de a cita corect materialele conform unui Standard în vigoare;
- ✓ Asistență în rezolvarea problemelor tehnice legate de accesul la resurse (de exemplu, configurarea conturilor, probleme de conectare);
- ✓ Asigurarea relevanței și completitudinii serviciilor informaționale prin actualizări regulate ale recomandărilor și materialelor metodologice;
- ✓ Interacțiunea cu utilizatorii prin e-mail, chat și rețele sociale pentru a răspunde prompt solicitărilor;
- ✓ Analiza cerințelor publicului pentru a adapta serviciile oferite și a extinde gama de resurse.



Scopul studiului

A analiza operațiunile de servicii la distanță ale Bibliotecii în ultimii 10 ani (2016-2025); de a stabili modificarea muncii bibliotecarilor de referințe în utilizarea celor mai populare servicii virtuale: catalogul electronic, serviciul Întreabă bibliotecarul și livrarea electronică de documente.



Actualitatea studiului

Tendențele actuale în digitalizarea educației și științei impun bibliotecilor universitare necesitatea de a se adapta la noile cerințe ale serviciilor informaționale.

•BȘ a USARB, în calitate de centru informațional-cheie al universității, a intervenit cu o serie de măsuri pentru a dezvolta servicii la distanță, asigurând acces neîntrerupt la resurse științifice pentru studenți, cadre didactice și cercetători.

Problema cercetării

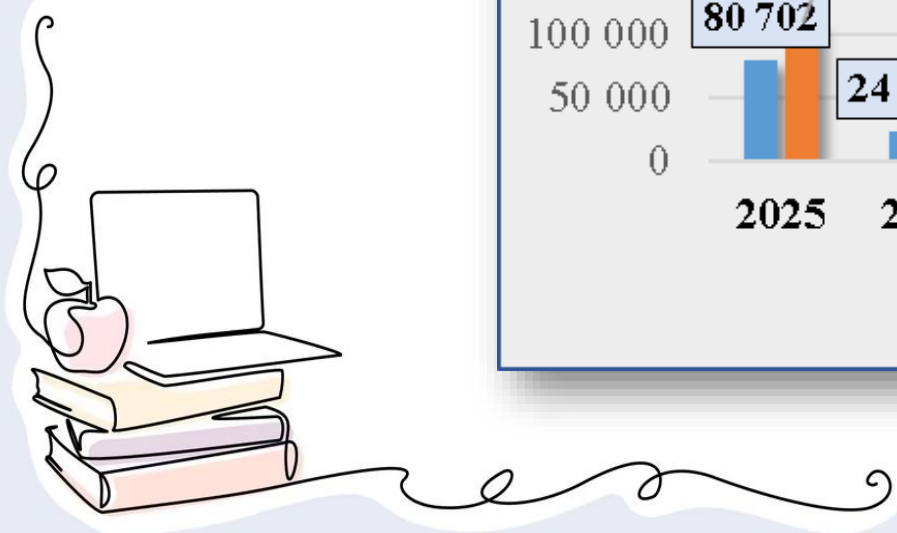
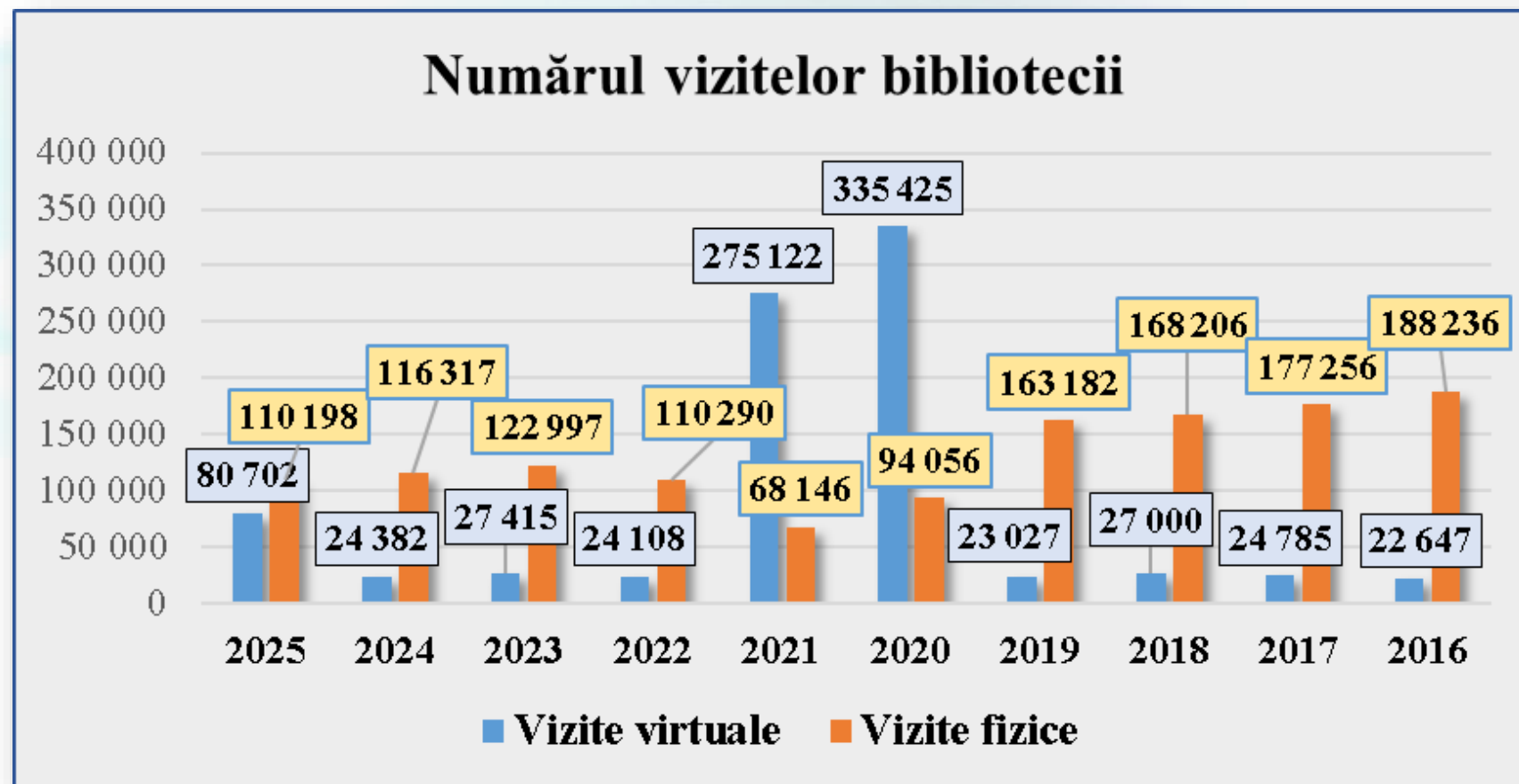
a) analiza dezvoltării serviciilor pentru utilizatori aflați la distanță în BȘ a USARB, perioada: 2016-2025;
b) evaluarea eficacității serviciilor electronice și online pentru diverse categorii de utilizatori;

• c) identificarea problemelor și provocărilor cu care s-au confruntat bibliotecarii de referințe în promovarea serviciilor la distanță;
• d) formularea unor recomandări pentru îmbunătățirea serviciilor bibliotecare la distanță, ținând cont de TIC actuale.

❖ Studiul are la bază date statistice privind funcționarea acestor servicii.

❖ Numărul de vizualizări, aprecieri și accesări, numărul de documente descărcate și expediate au fost utilizate ca criterii în evaluarea activității serviciilor online, precum și ca indicatori de performanță.

- ❑ O analiză a vizitelor pe site-ul web al bibliotecii a demonstrat că solicitările utilizatorilor nu s-au modificat semnificativ. Informațiile despre serviciile oferite de Bibliotecă, despre produsele create de bibliotecari, despre resursele informaționale online cu acces deschis, care se bucurau de popularitate anterior, au rămas la fel de solicitate și în timpul pandemiei.



- ❑ Este vorba despre pagina web (<http://.libruniv.usarb.md>) (pagina principală), unde sunt plasate link-uri care direcționează cititorii către cele mai importante resurse informaționale disponibile în Bibliotecă: cataloagele electronice ale mai multor biblioteci din țară și lume, baze de date, expoziții tematiche, ghiduri ale resurselor cu texte integrate, de referințe, precum și indicații referitor la posibilitățile de căutare în colecțiile bibliotecilor universitare.



RESURSE INFORMAȚIONALE ONLINE

Instrumentul Bibliometric National (IBN) cea mai mare bibliotecă electronică cu Acces Deschis la articole publicate în revistele științifice din Republica Moldova în perioada 1993-2020.

BAZE DE DATE INTERNAȚIONALE:

EBSCO oferă posibilitatea de a accesa bazele de date de la domiciliu prin ID și parola. Pentru a primi acces contactați: Olga Dascal dascal.olga@mail.ru;

DOAJ (Directory of Open Access Journals). Text integral, articole științifice recenzate din 14389 reviste academice din 130 de țări și publicate în 50 de limbi;

SHERPA - Arhive digitale din Marea Britanie;

Directorul OpenDOAR - 5325 arhive digitale;

Registrul ROAR - 4725 arhive digitale;

Baze de date ONU - cuprinde aproximativ toate tipurile de documente ONU, date, publicități, începând cu mijlocul anilor 1990;

Publicații al Uniunii Europene (OPOCE) - Acces online gratuit la peste 300 000 de resurse de la editori de prestigiu. Bazele de date răspund nevoilor informaționale ale utilizatorilor;

Annual Reviews;

Cambridge University Press oferă acces la mai multe baze de date în scopuri educaționale și științifice. Pentru a obține parola de acces sau dacă întâmpinați dificultăți în utilizarea resurselor Cambridge University Press, adresați-vă la următoarele adrese: libruniv@usarb.md, dascal.olga@mail.ru.

Scientific Knowledge Services;

Epigeum, parte a Oxford University Press - 2 programe de formare on-line, accesibile gratuit până în 31 mai 2020, pentru cei ce bordează procesul educațional la distanță prin utilizarea tehnologiilor informaționale și comunicaționale pentru prima dată;

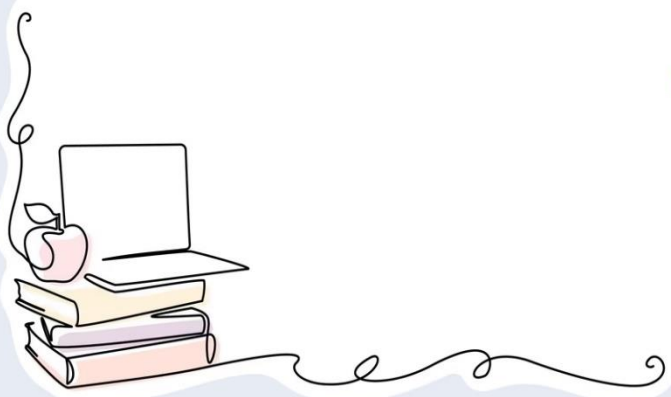
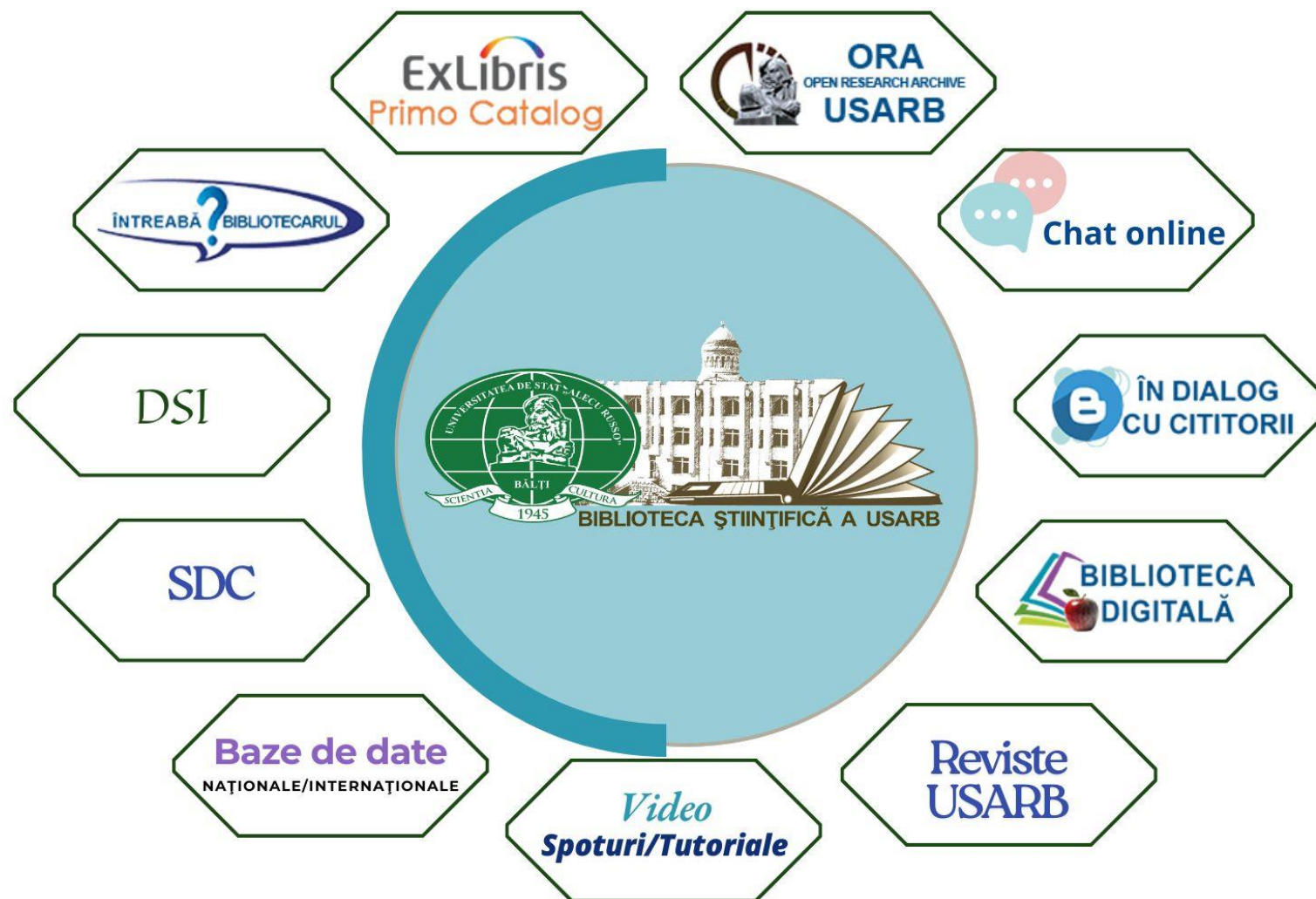
JSTOR - platformă de predare și cercetare, având un conținut digital peste 12 milioane de articole din reviste academice, cărți și surse primare la 75 de discipline, oferă acces la 26 de reviste de Sănătate Publică recent lansate disponibile în acces gratuit până la 30 iunie 2020;

Springer Nature lansează un program global pentru susținerea învățării și predării la distanță din întreaga lume. În efortul de a sprijini Universitățile și studenții care se adaptează învățării la distanță și on-line într-un moment critic al anului universitar, până la sfârșitul lunii iulie, Springer Nature ne oferă acces gratuit la 500 de manuale din colecția sa;

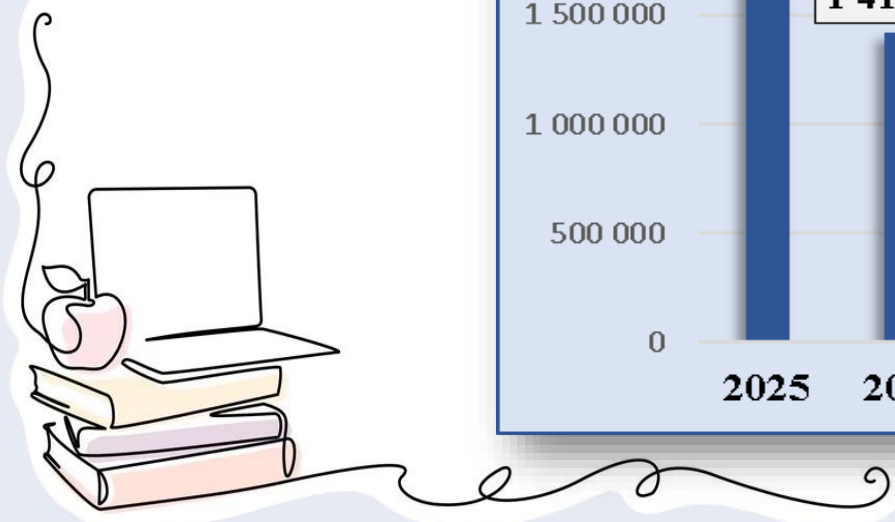
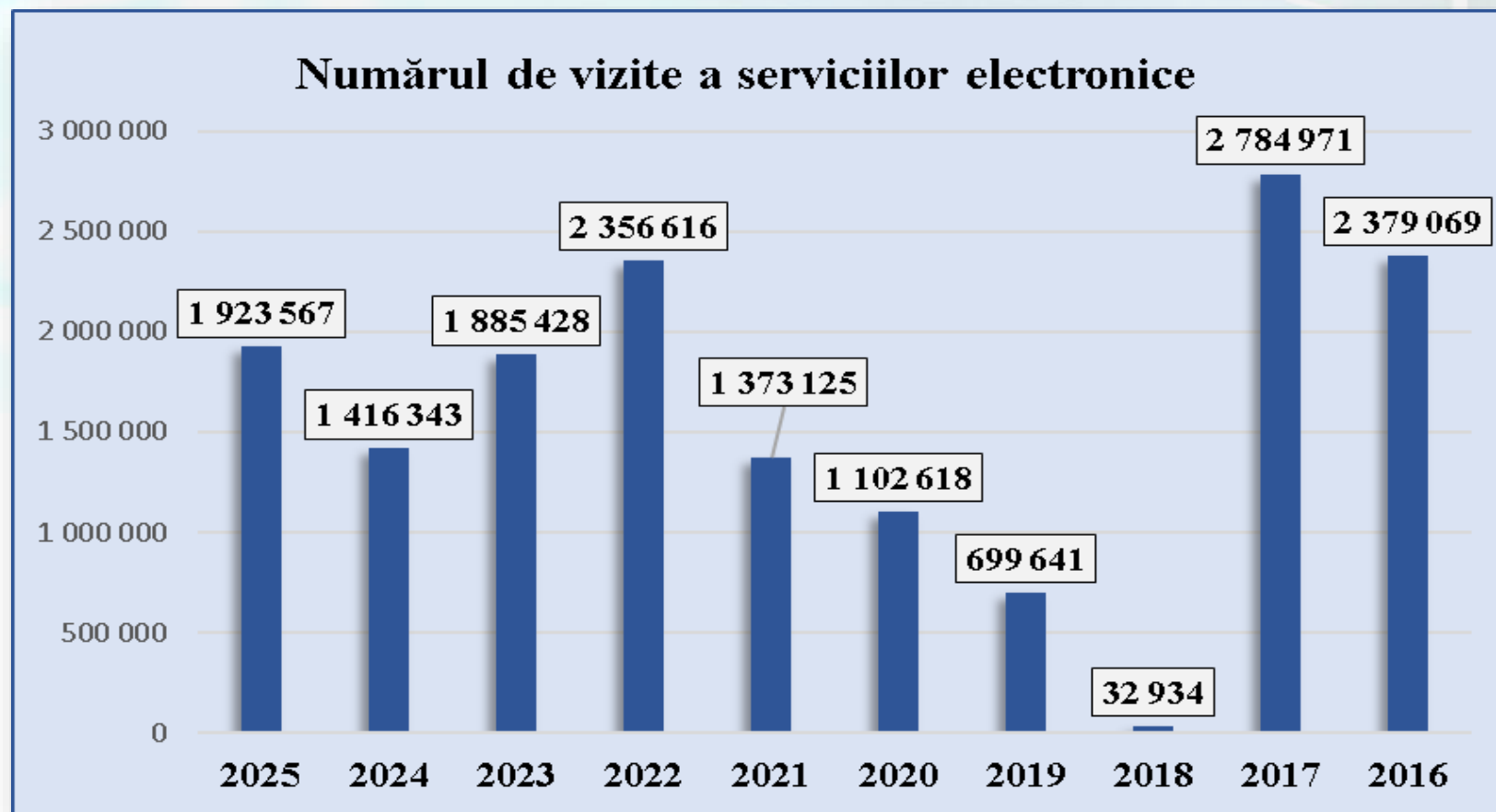
SAGE - pentru a primi acces Vă rugăm să contactați: Mihaela Staver, stavstar@mail.ru;

IPR BOOKS - acces la o colecție multidisciplinară de 43855 de cărți și 15598 reviste științifice editate în ultimii ani.

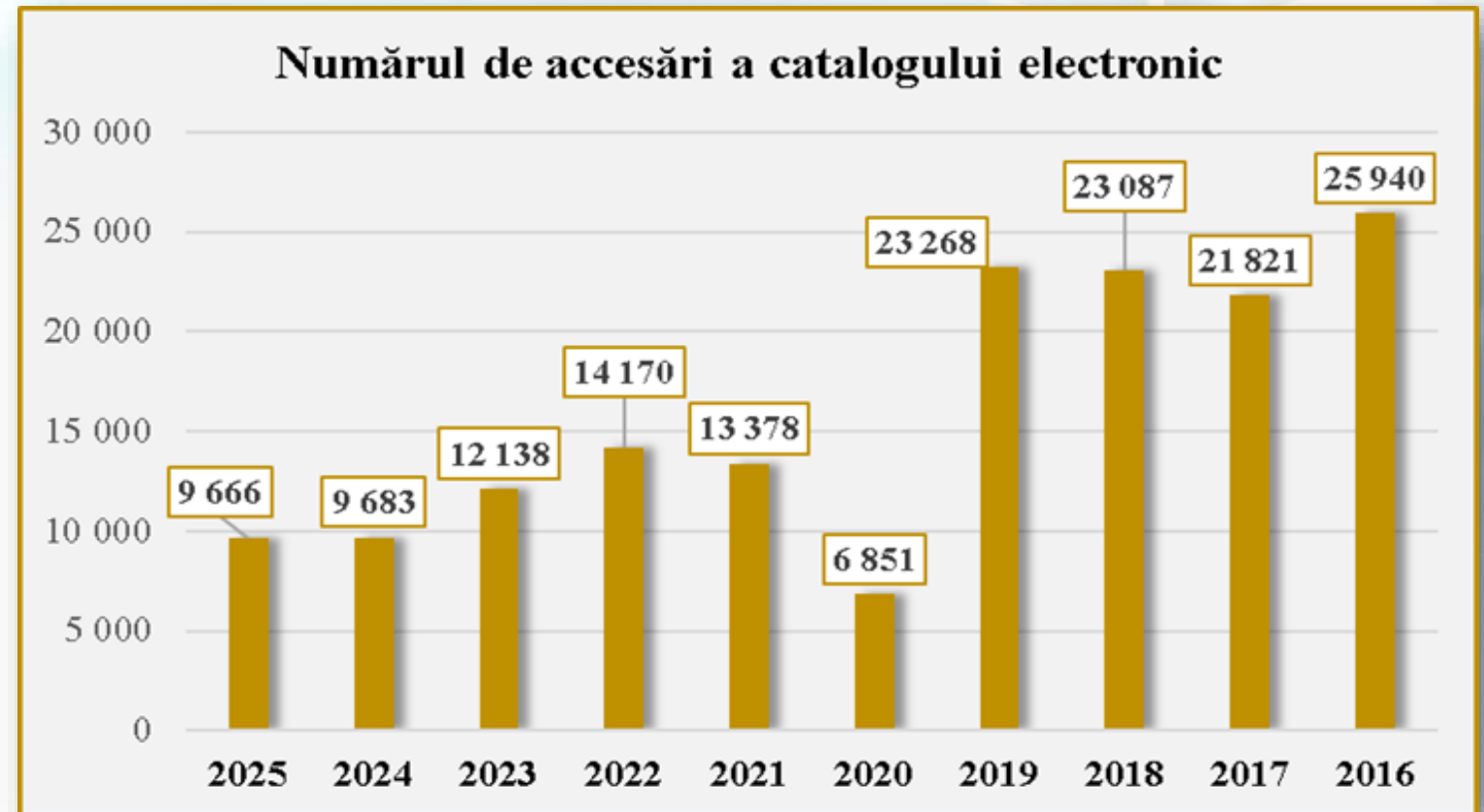
SERVICII INFORMAȚIONALE ONLINE



- ❑ Analiza datelor statistice comparative referitor la vizitele în Bibliotecă (timp de trei ani ai pandemiei) a demonstrat că, așa cum am și presupus, numărul vizitelor cu prezență fizică a utilizatorilor a scăzut în medie de două ori, în timp ce numărul celor virtuale (accesarea siteului Bibliotecii) a crescut de doisprezece ori.
- ❑ Dacă facem o totalizare a datelor statistice pentru toate serviciile electronice pe o perioadă de 10 ani și calculăm numărul mediu de solicitări, obținem o cifră impresionantă: anual se realizează 1.600.000 de solicitări.



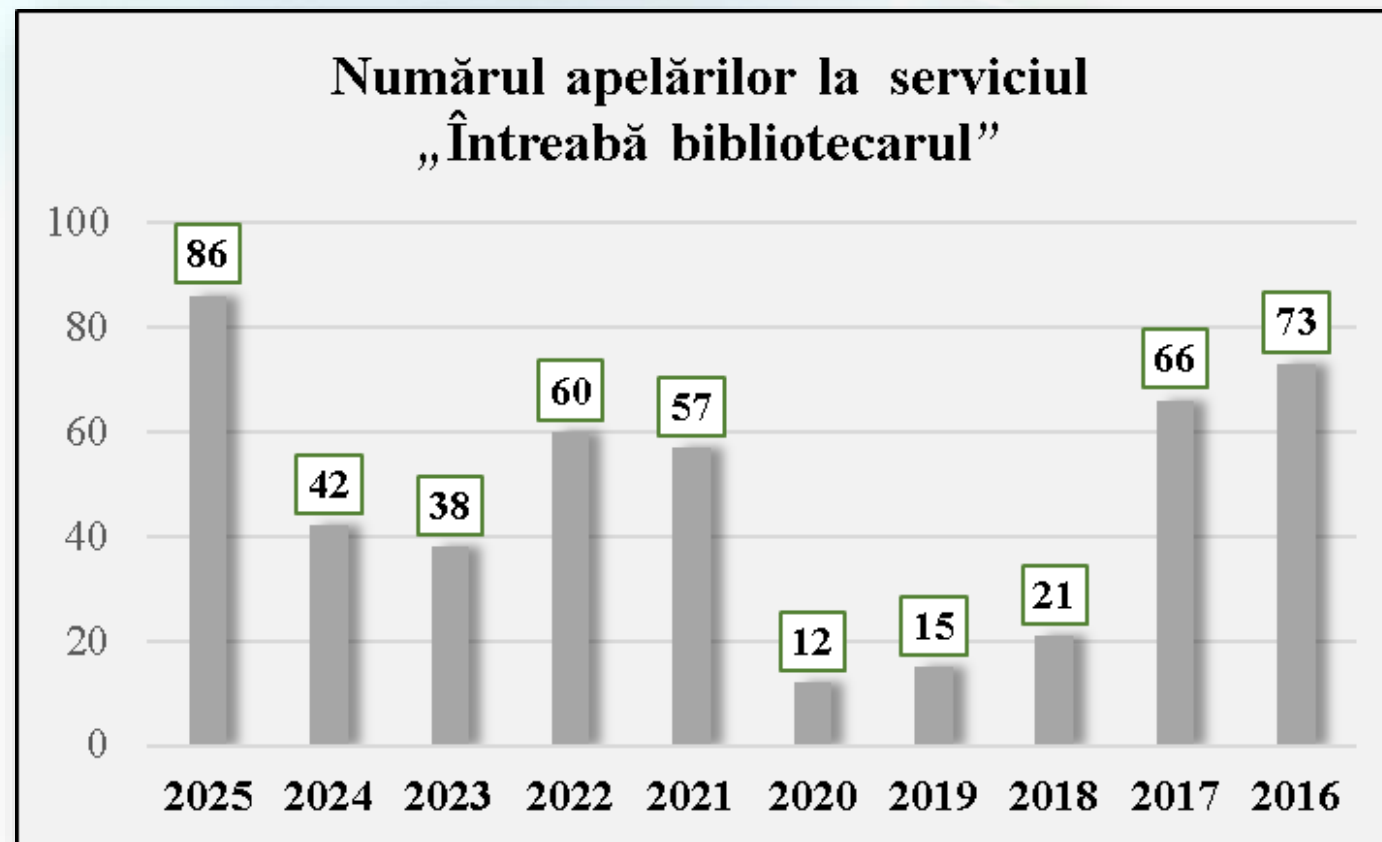
- ❑ Cel mai important serviciu virtual este catalogul electronic.
Catalogele sunt cheia conținutului, cunoașterii și descrierii colecțiilor unei biblioteci
- ❑ Un catalog electronic este un catalog online, o bază de date bibliografică cu caracteristicile oricărui alt catalog. Catalogele electronice ale bibliotecilor reprezintă nucleul potențialului bibliografic al Internetului, fiind cel mai valoros produs informațional pe care acestea îl pot oferi comunității Internetului.



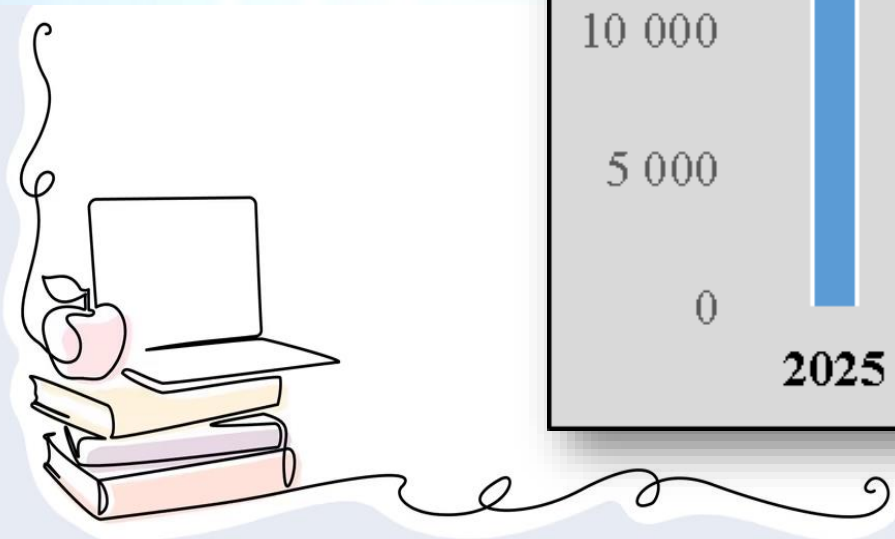
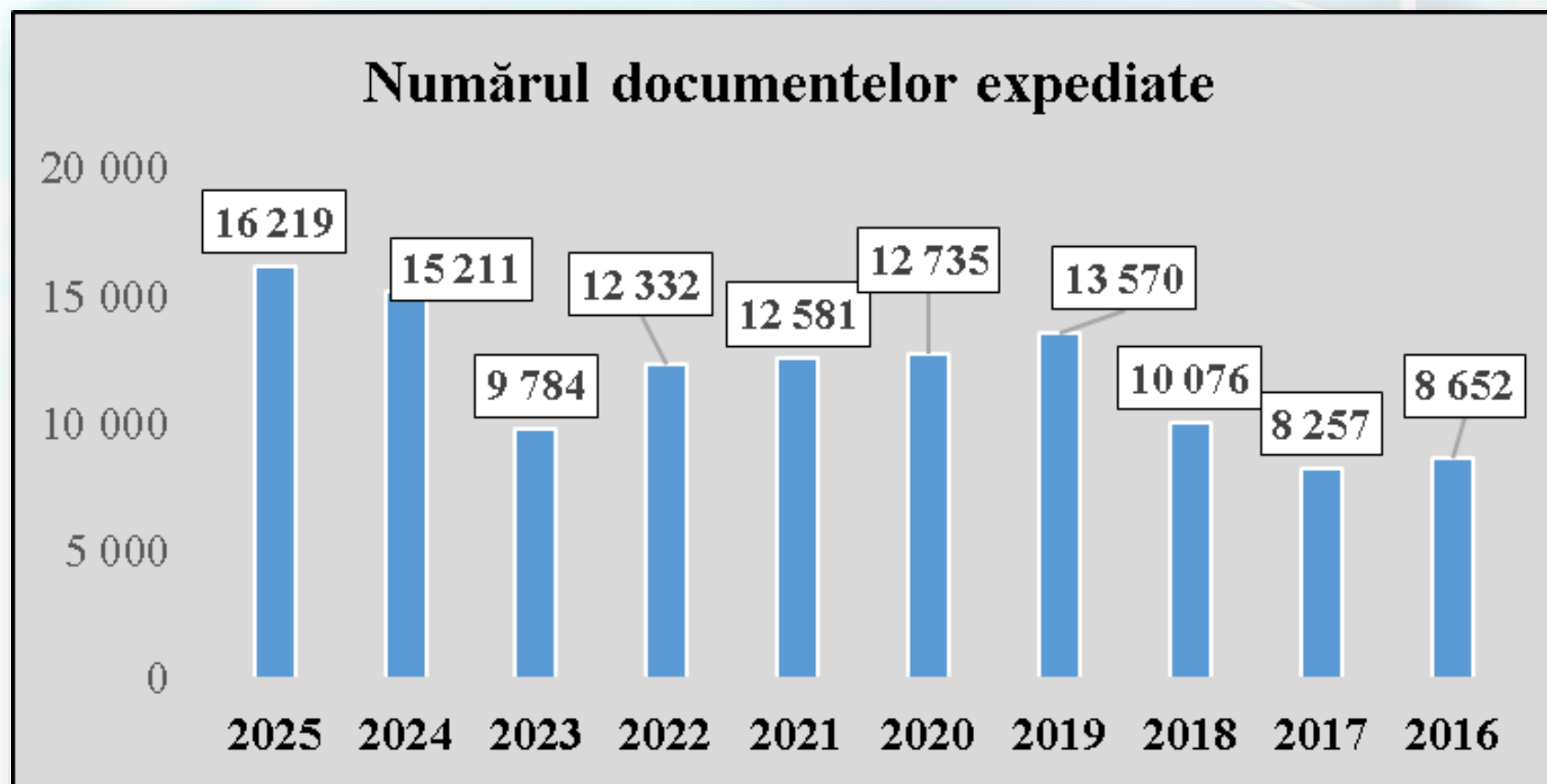
- ❑ Un alt serviciu de referințe prin e-mail este *Întreabă bibliotecarul*, difuzat prin intermediul paginii web a Bibliotecii (<http://libruniv.usarb.md>), unde oricine are posibilitate de a adresa o întrebare bibliotecarului de referințe. Îndeplinirea solicitării depinde de complexitatea ei, fiind cu o durată de câteva ore până la 2-3 zile.



Sursa: http://www.libruniv.usarb.md/patrimoniu_sub_semnul_digitalului



- Un serviciu electronic de bibliotecă disponibil utilizatorilor este **livrarea electronică de documente**. Concomitent cu apariția resurselor informaționale electronice, acest tip de serviciu capătă o nouă semnificație și reduce expresiv timpul necesar pentru obținerea și satisfacerea nevoilor informaționale ale utilizatorilor. Serviciul de livrare electronică de documente onorează comenzile de copii electronice ale articolelor și fragmentelor din cărți din colecțiile bibliotecilor pentru grupuri de utilizatori (instituții, organizații), precum și pentru persoane fizice (desigur cu respectarea *dreptului de autor*).



DSI (Diseminarea Selectivă a Informației)



Sursa: http://www.libruniv.usarb.md/patrimoniu_sub_semnul_digitalului

❖ Un serviciu care se bucură de recunoștința cadrelor didactice este DSI (Diseminarea Selectivă a Informației) – o direcție de activitate utilizată de mai mult timp în bibliotecile instituțiilor superioare de învățământ, cu menirea de a satisface cerințele informaționale a unui grup de utilizatori antrenați în munca de cercetare științifică. Biblioteca noastră selectează și expediază anual în jur de 2000-2200 informații, numărul temelor de cercetare variind de la 50 la 55.



SDC (Servirea Diferențiată a Conducerii)

Acasă | SERVICII | Diseminarea selectivă a informației

Formular DSI
Câmpurile marcate cu asterisk (*) sunt obligatorii

Nume, Prenume (*)

Categorie utilizator (*)

Facultatea (*)

Catedra (*)

E-mail (*)

Tema de cercetare (*)

Scopul (*) ☒ Cercetare ☐ Teză de doctor

Acasă | SERVICII | Diseminarea selectivă a informației

Formular DSI
Câmpurile marcate cu asterisk (*) sunt obligatorii

Nume, Prenume (*)

Categorie utilizator (*)

Facultatea (*)

Catedra (*)

E-mail (*)

Tema de cercetare (*)

Scopul (*) ☒ Cercetare ☐ Teză de doctor



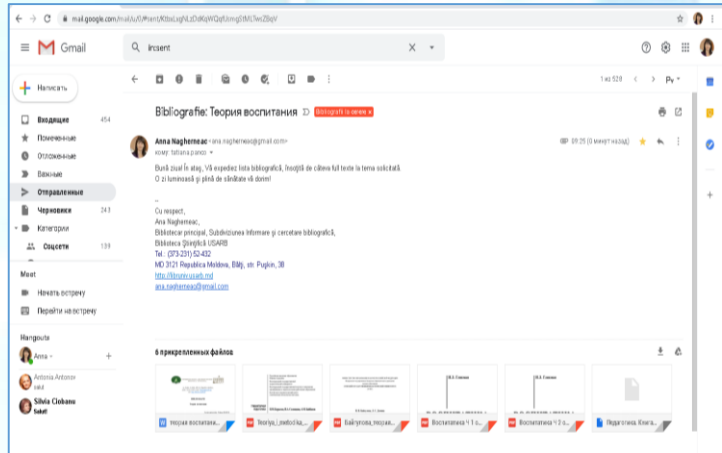
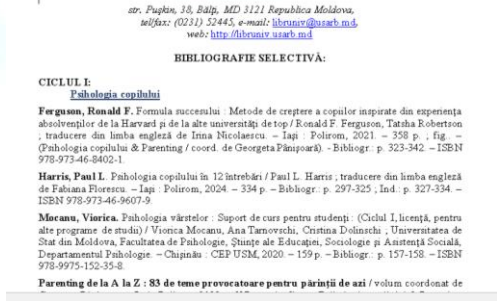
Sursa: http://www.libruniv.usarb.md/patrimoniu_sub_semnul_digitalului

❖ Asigurarea informațională a grupului de manageri universitari se face în regim SDC (Servirea Diferențiată a Conducerii).

❖ Pentru 21 cadre manageriale, sunt concepute și difuzate în fiecare an (odată în 4 luni) liste tematice cu un număr de 200-250 documente electronice, însoțite de fulltext (aproximativ – 1400-1500 pagini), selectate din diverse baze de date. Informația ține la curent managerii universitari cu ultimele realizări în domeniul pedagogiei și psihologiei școlii superioare: management universitar, organizarea procesului didactic, muncii de cercetare.

A stylized line drawing of a laptop computer, a pink apple with a green leaf, and a stack of three books. A decorative swirl line starts from the top left and ends at the bottom right, framing the illustration.

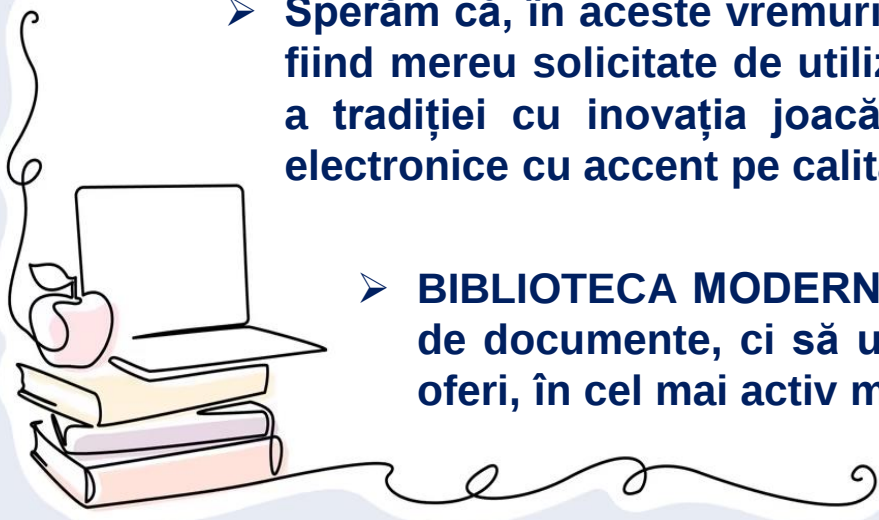
-



CONCLUZII

- Generalizând cele spuse mai sus:
 - A fost înregistrată o creștere semnificativă a numărului de vizite virtuale pe site-ul bibliotecii în timpul pandemiei (2020-2021);
 - S-a manifestat, după o ușoară scădere a activității (2022-2024) utilizatorilor, un nou interes al acestora pentru serviciile virtuale ale bibliotecii noastre;
 - S-a dovedit că serviciile online prezintă interes pentru cititori;
 - Este important ca acestea să fie definite corect, să fie atractive pentru un public larg și să fie implementate la un nivel tehnic ridicat;
 - Este necesar de extins continuu capacitățile serviciilor electronice;
 - Este important ca serviciile electronice să fie furnizate la cel mai înalt nivel de calitate, satisfăcând pe deplin nevoile utilizatorilor;
 - Este neapărat ca bibliotecarii să învețe continuu, să dobândească noi abilități și competențe pentru munca la distanță;
 - Este important să deținem propria colecție digitală, ținând cont de faptul că nu avem acces la toate colecțiile tipărite.
- Sperăm că, în aceste vremuri dificile pentru biblioteci, serviciile virtuale vor continua să funcționeze, fiind mereu solicitate de utilizatori. Calitatea informațiilor stocate în bibliotecă, combinarea rațională a tradiției cu inovația joacă un rol fundamental în tranziția de la tehnologiile pe hârtie la cele electronice cu accent pe calitatea înaltă a serviciilor furnizate.

- **BIBLIOTECA MODERNĂ** trebuie să devină interactivă, nu doar să posede un depozit de documente, ci să utilizeze toate oportunitățile societății informaționale pentru a le oferi, în cel mai activ mod, utilizatorilor.

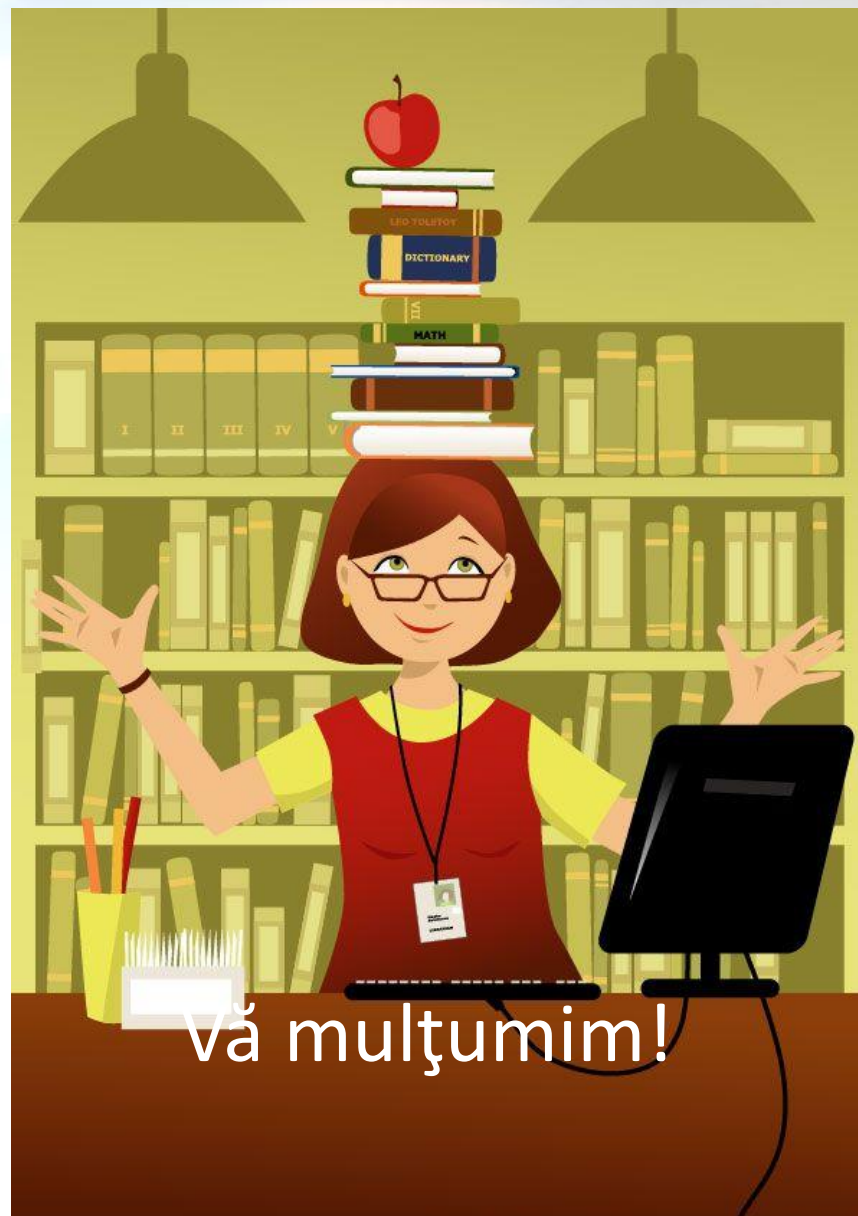


REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

- 1.AGHELESCU, Hermina. *Serviciile de referințe – cheia succesului unei biblioteci*. Online. Disponibil: <https://digitalcommons.wayne.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1147&context=slisfrp> [citat 2026-03-23].
- 2.DMITRIC, Ecaterina. Autenticitatea bibliotecilor în contextul transformărilor digitale. In: *Contribuția bibliotecii la afirmarea diversității culturale în spațiul românesc*. 2024, nr. 4, p. 119. ISSN 2821-6253.
- 3.MIHALUȚA, Lina; Tatiana PRIAN și Snejana ZADAINOVA. Servicii electronice pentru utilizatorii BȘ USARB = Electronic services for users of the scientific library for USARB. In: *Faina Tlehuci – 90 de ani de la naștere : colloquia bibliothecarius*, ed. a 1-a, 23 febr. 2013. Bălți, 2013, pp. 185. Disponibil: <http://riora.usarb.md:4000/handle/123456789/1120> [accesat 2026-04-21].
- 4.PRIAN, T. Servicii electronice de pe site-ul BȘ USARB: Studiu statistic = Electronic services on SL USARB site: Statistical survey. In: *Colloquia Bibliothecariorum „Faina Tlehuci” = Colloquia Bibliothecariorum „Faina Tlehuci”*, Ed. a 7-a, 23 febr. 2019. Bălți: Bibl. Șt., 2020, pp. 67-86. ISBN 978-9975-50-253-5. Disponibil: <http://riora.usarb.md:4000/handle/123456789/4925> [accesat 2026-03-26].
- 5.RĂU, Alexe. Eseu asupra evoluției referințelor virtuale și a serviciilor virtuale de referință. In: *Un fir cu plumb atârnat de un lucru fragil și înaripat*. Chișinău: Museum, 2007, p. 148. ISBN 978-9975-906-25-8.
- 6.ȚURCAN, Nelly și Natalia CHERADI. Biblioteca universitară în spațiul corporativ informațional educațional. In: *Managementul resurselor electronice în bibliotecile din Moldova : a 3-a conf. intern.*, Republica Moldova, Chișinău, 23-24 sept. 2004. Chișinău: Dep. Ed.-Poligr. al ASEM, 2006, pp. 75-81. ISBN 978-9975-75-365-4.
- 7.ГЕНДИНА, Н. И. Интернет и библиотеки: апокалипсис или ренессанс? Часть 2. *Университетская книга*. 2015, nr. 2, pp. 50-54. ISSN 1726-6726. Режим доступа: <https://www.unkniga.ru/biblioteki/bibdelo/4418-internet-i-biblioteki-apokalipsis-ili-renessans-2.html> [дата обращения 2026-03-29].
- 8.ЖАБКО, Е. Д. Онлайновое справочно-библиографическое обслуживание: особенности развития. *Библиография*. 2005, nr. 3, pp. 3-11. ISSN 0869-6020. Режим доступа: <http://vss.nlr.ru/zhabko5.php> [дата обращения 2026-03-29].



ana.nagherneac@gmail.com
aculova.taya@gmail.com



vă mulțumim!