

## Din istoria serviciilor de referințe

Nelly ȚURCAN,

dr. conf. universitar,

șef Catedra Biblioteconomie și Asistență Informațională



Concepțiile moderne despre serviciile de referințe privind mecanismele de stocare și regăsire a informației, cantitatea de informații disponibile și intensificarea activității acestor servicii nu diferă cu mult de concepția expusă de Samuel Green. Pentru prima dată ideea intensificării practicii de referință pentru cititori a fost lansată în lucrarea lui Samuel Green „*Personal Relations Between Librarians and Readers*” („Relații personale între Bibliotecari și Cititori”), publicată în 1876 în revista „*American Library Journal*” (în prezent „*Library Journal*”). Până atunci bibliotecarii erau preocupați de achiziția și organizarea materialelor, iar utilizatorii bibliotecii, cum și era de așteptat, trebuiau să găsească de sine stătător informația de care ei aveau nevoie. Pentru acea perioadă lucrarea lui S.Green a fost stranie, neașteptată și surprinzătoare de modernă în același timp privind concepția activității de referință. Este important de menționat că cele trei funcții de bază ale serviciului de referințe – informarea, consultarea și instruirea au fost analizate în lucrarea lui S.Green. El atrăgea atenția bibliotecarilor din bibliotecile publice că mulți utilizatori, în special, persoanele încadrate în câmpul muncii și oamenii de afaceri nu au nici cunoștințe, nici timp să caute informația de care ei au nevoie, deci, bibliotecarul trebuie să găsească și să ofere această informație utilizatorilor. Când elevii și studenții veneau la bibliotecă să lucreze asupra temelor la disciplinele studiate, S.Green recomanda utilizarea enciclopediilor și indicelor la cărți, în același timp, el recomanda cititorilor bibliotecii să apeleze și la ajutorul bibliotecarului dacă informația necesară nu era găsită. El, de asemenea, a atras atenția că foarte des bibliotecarii sunt rugați să ajute la selectarea materialelor pentru lectură sau pentru efectuarea anumitor cercetări. În toate cazurile menționate, S.Green a constatat că persoanele nu știu să folosească eficient

biblioteca. De asemenea, S.Green a menționat că ajutorul eficient și atitudinea bunăvoitoare din partea bibliotecarilor va atrage populația la bibliotecă și va impune societatea să considere **biblioteca publică o parte indispensabilă a societății**.

Samuel Green a prezentat concepția, privind serviciul de referință, concomitent cu editarea Tabelelor de Clasificare Zecimală ale lui Dewey, care, de asemenea, facilitau regăsirea informației în bibliotecă și în materialele din cadrul bibliotecii. Cu toate că unii bibliotecari considerau că aceste Tabele sunt suficiente, în perioada anilor 1880-1890, a crescut considerabil necesitatea unui personal instruit, care ar cunoaște principiile de acordare a ajutorului utilizatorilor bibliotecii și principiile de regăsire a informației. Această nouă activitate, inițial denumită „asistența cititorilor”, („*assistance to readers*”) către anul 1890 era deja cunoscută ca „activitate de referință” („*reference work*”). În anul 1883 în bibliotecile publice din câteva orașe mari s-au deschis cursuri pentru pregătirea „bibliotecarilor de referință” (*reference assistants*). În anul 1887 la Colegiul din Columbia s-a deschis prima Școală de Biblioteconomie, și planul de pregătire a bibliotecarilor din această școală era axat pe asistența utilizatorilor. Către anul 1900 deja multe biblioteci publice aveau săli de referință, unde materialele erau la acces liber, iar bibliotecarul de referință era gata în orice clipă să ofere ajutor la utilizarea lor.

În prima jumătate a secolului XX concepțiile și metodele activității de referință au fost extinse, au fost introduse servicii specializate cum ar fi, de exemplu, serviciul de consultanță al cititorilor și biblioterapia. La începutul secolului serviciile de referințe ale bibliotecilor publice au început să ofere răspunsuri telefonice la cererile de informare. Apro-

ximativ în aceeași perioadă au fost deschise servicii de referințe și în bibliotecile filiale, suplimentar la serviciile de referințe existente în bibliotecile centrale. Deja în anul 1913 în bibliotecile publice au început să se organizeze colecții specializate în așa domenii ca: business, științe, muzică, artă. Către anii '30 ai secolului XX s-a efectuat o schimbare asemănătoare și în bibliotecile academice, și anume, unele biblioteci organizau subdiviziuni speciale pentru deservirea facultăților. În ambele tipuri de biblioteci, în rezultatul creării unor astfel de departamente, a apărut necesitatea bibliotecarilor de referință, care ar cunoaște colecțiile, constituite după subiecte. Dezvoltarea specializării după conținut (subiect) continuă până în prezent, aceasta servește drept bază pentru discuții permanente: care dintre bibliotecari – specialistul în domeniu sau bibliotecarul de referință universal – poate oferi servicii mai eficiente.

În același timp, creșterea numărului bibliotecilor speciale – biblioteci destinate pentru deservirea, în primul rând, a lucrătorilor instituției sau organizației – au avut o influență mare asupra concepției și metodelor de activitate a serviciilor de referințe. Realizarea ideii de constituire a bibliotecilor speciale s-a început în primii ani ai secolului prin organizarea în 1900 în statul Wisconsin a Serviciului de Referințe în domeniul Legislației (Legislative Reference Service). Urmând acest exemplu, bibliotecile speciale au fost reorganizate în centre de cercetare științifică, centre de afaceri, instituții de ocrotire a sănătății. Constituirea bibliotecilor speciale a avut o mare importanță pentru dezvoltarea serviciilor de referințe. Spre deosebire de alte biblioteci, bibliotecile speciale erau destinate, în primul rând, pentru a oferi servicii dar nu pentru organizarea și păstrarea colecțiilor. Aceasta a contribuit la creșterea măiestriei profesionale a bibliotecarului de subiect din cadrul serviciului de referințe, care se baza pe cunoașterea necesităților informaționale ale clienților, bunăvoința de a regăsi orice informație de care are nevoie utilizatorul, capacitatea de sintetizare a informației destinate pentru a fi utilizate de către client.

Serviciul de referințe a suferit schimbări dramatice în secolul XX. În general, cu timpul serviciul de referințe

a devenit din ce în ce mai eficient și în anumite împrejurări a început să ofere servicii de referință prin alte mijloace decât prin interacțiunea „față în față” („*face-to-face*”) la biroul sau pupitrul de referință („*reference desk*”). La început bibliotecarii răspundeau la întrebări și acordau asistență utilizatorilor bibliotecii la biroul (pupitrul) de referință sau cititorilor la biroul (pupitrul) de consultații („*advisory desk*”). Apoi s-au adăugat servicii de referință prin intermediul telefonului și răspunsuri la întrebările transmise prin poștă de la utilizatorii care nu aveau contact direct cu biblioteca. În ultimii 30 de ani ai secolului s-a schimbat situația și în bibliotecile academice, bibliotecarii din aceste biblioteci se ocupă de instruirea utilizatorilor privind serviciile de referință ale bibliotecii. În bibliotecile academice și speciale serviciile de referințe au fost transferate de la pupitrul de referință sau biroul de informare („*information desk*”) în oficiile bibliotecarilor, motivul fiind sporirea numărului serviciilor de informare pe anumite domenii. Actualmente, are loc extinderea serviciilor de referințe datorită fax-ului și poștei electronice. În unele biblioteci birourile de referință au fost totalmente înlocuite de către modele de alternativă, cum ar fi, de exemplu, *sistemul* sau „*serviciile de triere*” („*triered service or triered system*”), care constau în oferirea operativă a serviciilor de referință de către paraprofioniști la biroul de informare, iar cercetările aprofundate se efectuează de către bibliotecarii profesioniști în oficiul bibliotecarului. O altă modalitate de redefinire a serviciului de referințe o reprezintă stabilirea mai multor nivele de personal. Personalul administrativ sau studenții pot să răspundă unor cereri mai simple, astfel încât bibliotecarii de referințe să se poată concentra asupra problemelor mai deosebite. Dacă personalul de la biroul de informații nu poate oferi un răspuns, el trimite utilizatorul la bibliotecarul aflat de obicei, într-un alt birou al bibliotecii. Această variantă a devenit cunoscută drept modelul *Brandeis* pentru serviciile de referințe (după ce Universitatea Brandeis din Waltham, Massachusetts l-a adoptat în 1990). În ziua de azi, bibliotecarii se ocupă mai puțin de problemele generale, având astfel mai mult timp

pentru fiecare utilizator în parte. Totuși, în majoritatea bibliotecilor publice și academice, metoda „face-to-face” este încă o metodă predominantă de oferire a serviciilor de referință. Este limpede că alte modalități de difuzare a informației, instruire și consultare sunt destul de populare în cadrul bibliotecarilor de referință din ambele tipuri de biblioteci.

Mișcarea de susținere a reformei în cadrul serviciului de referință a început cu articolul **Eșecurile serviciului de referință: cum să facem față reușitei și nereușitei în cadrul Biroului de Referință**, scris de **Bill Miller** și publicat în revista *American Libraries* care a schimbat radical natura dezbaterii privitoare la serviciul de referință. Din 1984 încoace au apărut noi provocări pentru bibliotecarii de referință: să fie profesori cu experiență, să fie capabili să scrie și/sau să citească în cât mai multe limbi străine, să fie căutători on-line pricepuți, să fie utilizatori competenți ai calculatorului și să cunoască bine Internetul – toate acestea în plus față de îndatoririle lor tradiționale. Miller a susținut faptul că biblioteca trebuie să dețină resursele adecvate pentru fiecare serviciu pe care îl oferă utilizatorilor. Serviciile de referință au fost create pentru a face biblioteca accesibilă tuturor, iar acest obiectiv persistă și astăzi: este miezul serviciului de referință din zilele noastre. Pe măsură ce serviciul se modifică, principala sa calitate trebuie menținută pentru fiecare nouă generație de utilizatori.

Activitatea serviciilor de informare constă atât într-o simplă căutare a unei adrese sau a unui număr de telefon, cât și în regăsirea referințelor bibliografice, și difuzarea documentelor pe o temă specifică. Deși, se mărește numărul răspunsurilor oferite cu ajutorul resurselor electronice, eficiența serviciilor de in-

formare, în majoritatea cazurilor, depinde de resursele tipărite. Indiferent de faptul ce resurse informaționale tipărite sau electronice se utilizează, viitorul serviciilor de referință va depinde de viitorul bibliotecilor. Unii specialiști consideră că accesibilitatea informației din Internet, mass-media și librării va face inutilă activitatea bibliotecilor. Desigur, rețelele comunicaționale moderne au contribuit la reducerea personalului care lucrează nemijlocit în bibliotecă și care răspunde la întrebări sau oferă alte servicii. Oricum, în a doua jumătate a anilor '90 majoritatea specialiștilor au ajuns la concluzia că extinderea informației din Internet este una din cauze pentru continuarea activității bibliotecilor și a bibliotecarilor, care constă în organizarea și asigurarea accesului la informație, în a ajuta utilizatorilor să găsească informația necesară, în instruirea clienților în vederea utilizării resurselor informaționale. Serviciul de referință va continua să se transforme, pe măsură ce resursele și tehnologiile se dezvoltă, dar asistența acordată fiecărui utilizator în parte va rămâne de bază.

#### **Bibliografie:**

1. Miller, Bill. Eșecurile serviciului de referință: cum să facem față reușitei și nereușitei în cadrul Biroului de Referință // *American Libraries*, Chicago.- Vol.15.-Nr.5.- 1984.- P.303-306; 321-322
2. Noi tendințe în serviciile de referință din biblioteci: Sinteza documentară /Sinteza documentară întocmită de Angela Marcu; consultant de specialitate Hermina G.B.Angheliescu.- Cluj-Napoca, Chișinău, 2001.-61 p.
3. Reference and information services: An introduction.- Third edition / general editors: Richard E.Bopp, Linda C.Smith.- Englewood, Colorado: Libraries Unlimited Inc., 2001.-P. 3-27.
4. Tyckoson, David A. Avantajele serviciului de referință // *American Libraries*, Chicago.- Vol.30.- Nr.5.- 1999.- P. 57-63

## **Catalogul pe subiecte – verigă importantă în sistemul de cataloage**

**Natalia GOIAN-SENOCOV,**  
*dr. conf. universitar,*

*Catedra Biblioteconomie și Asistență Informațională*

Catalogul pe subiecte a apărut și s-a dezvoltat cu mult mai târziu decât catalogul alfabetic și sistematic. Despre apariția cataloagelor pe subiecte se

poate vorbi începând cu evul mediu și sunt legate de bibliotecile mănăstirești. În seco-

