

sînt: Lidia Kulikovski, Vlad Pohilă, Mariana Harjevschi, Tatiana Coșeriu, Ludmila Pânzaru, Elena Butucel, Genoveva Scobioală, Elena Caldare, Claudia Șatravca, Valeriu Rață, Elena Tamazlăcaru, Elena Dabija, Elena Cibotaru, Iurie Colesnic, Dumitru Crudu, Vitalie Răileanu etc. Sîntem recunoscători colegilor și partenerilor care au abordat și au cercetat biblioteca noastră, făcînd astfel un efort valoros și memorabil.

Anii	2011	2010	2009	2008	2007
Publi- cații: articole	585	443	507	399	504

Publicațiile Bibliotecii Municipale sînt surse sigure pentru popularizarea, promovarea și dezvoltarea domeniului, pentru sporirea vizibilității instituționale, precum și o oportunitate de învățare activă.

Cu certitudine, implicările BM sînt apreciate nu numai de utilizatori, parteneri dar, mai ales, de comunitatea biblioteconomică. Despre acestea vorbesc distincțiile naționale. La concursurile naționale BM a participat cu mare entuziasm pentru a-și cîntări puterile intelectuale și

pentru a vedea unde se află și ce are de făcut în continuare. Publicațiile bibliotecii au fost apreciate în cadrul Concursului „Cele mai reușite lucrări în domeniul biblioteconomiei și științei informării”, organizat de Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova: **Premiul „Ion Madan”** (2009 – o publicație, 2011 – două publicații); **Premiul Mare** pentru deosebită ținută științifică și valoare culturală (edițiile 2006-2009, 15 publicații); **Premiul Magna cum laude** (2010 – două publicații); premii de categoriile I, II, III la secțiunile **Biblioteconomie, Bibliologie, Lucrări bibliografice, Studii și cercetări, Lucrări în alte domenii, Materiale promoționale**, premii speciale pentru originalitate (edițiile 2006-2011 – 40 de publicații). În cadrul saloanelor internaționale de carte pentru copii și tineret opt publicații ale BM au obținut premii. Recunoștința devine sursă de consolidare a identității BM și o sursă de articulare a unui model de atitudine profesională.

BM este autorul propriilor succese. Gîndirea inovatoare, atenția acordată comunității, curajul, integritatea și entuziasmul se transformă elogios în experiențe și în vizibilitate proximă.

SERVICIILE DE REFERINȚĂ PRESTATE DE BM „B.P. HASDEU” COMUNITĂȚII CHIȘINĂUIENE, ÎN EPOCA INFORMAȚIONALĂ

*Claudia TRICOLICI,
bibliotecar principal, CID „Chișinău”*

Abstract

The article is about the reference services offered by the Municipal Library B.P. Hasdeu, its evolution in time, from the reference librarian's function in the past to the present; and the changes produced in the bibliographical and informational activities.

Keywords: *reference librarian, information services, information assistance, informa-*

tion culture, information technologies, library catalogue, bibliographical research, data bases, online refernce services, collections.

* * *

Este o axiomă că Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” are și misiunea de a stoca, a administra și a furniza informații despre Chișinău. Însă nu este suficient ca biblio-

teca să colecționeze, să stocheze bunurile informaționale pe care le deține, ea este responsabilă și de asigurarea accesului la informație, de ghidarea și orientarea utilizatorului spre aceste resurse.

Un rol important în procesul de informare și asigurare a accesibilității comunității la resursele informaționale îl joacă *serviciile de referință* ale bibliotecii.

În articolul de față ne vom referi la evoluția serviciilor de referință oferite de BM „B.P. Hasdeu”, făcînd o comparație dintre funcțiile bibliografului de referință pînă la apariția tehnologiilor informaționale și funcțiile bibliografului de referință în epoca informațională, axîndu-ne pe următoarele trei direcții ale activității bibliografice:

- servicii informaționale;
- asistența informațională;
- cultura informației.

Pentru a pune în evidență activitatea bibliografului și evoluarea acestuia, am decis să facem o paralelă între munca din trecut și cea din prezent. După definiția dată de Bill Katz, „*serviciile de referință sînt acele servicii care răspund la întrebări*”. La Biblioteca Municipală acestea erau acordate de Serviciul bibliografic, care avea drept scop colectarea și difuzarea informației; formarea utilizatorului; facilitarea regăsirii informației prin intermediul cataloagelor tradiționale, colecției de publicații, fondului de referințe (enciclopedii, dicționare, anuare statistice, periodice, „pagini de aur”, cărți de telefoane).

Apariția serviciilor electronice în biblioteci, dezvoltarea tehnologiilor informaționale au condiționat unele schimbări în activitatea serviciilor electronice oferite de bibliotecă, în cazul nostru – de CID „Chișinău”. Ținînd pasul acestor schimbări, **Serviciul bibliografic** a fost transformat, în **Serviciul „Infobirou”** (birou informativ care oferă utilizatorului acces la consultarea OPAC-ului, la resursele de internet și la bazele de date digitale).



În continuare vă propunem să analizăm evoluția schimbărilor care s-au produs în cadrul **serviciilor informaționale** prestate de bibliograful de referință, efectuînd, după cum am menționat mai sus, o paralelă între trecut și ce este în prezent.

Trecut	Prezent
Disponibilitatea aparatului informativ: a cataloagelor tradiționale – alfabetice și sistematice; a fișierului sistematic, a fondului de referință	Crearea și disponibilitatea Catalogului electronic, a bazelor de date

Aparatul informativ al bibliotecii care facilitează accesul utilizatorului la găsirea informației este catalogul, fie el tradițional (pe fișe), fie electronic. Cataloagele reprezintă principalul instrument de informare a utilizatorului asupra colecțiilor unei biblioteci. În trecut bibliograful / bibliotecarul utiliza informația din catalogul tradițional, constituit pe fișe bibliografice, dactilografiate de Departamentul achiziției sau distribuite de Camera Națională a Cărții. Fișele erau repartizate la filiale, unde ur-



mau a fi intercalate în cataloagele bibliotecii. În prezent cataloagele tradiționale sînt conservate, fiind înlocuite cu **Catalogul electronic (CE)**, substituent al catalogului alfabetic, sistematic și al fișierului analitic. Astfel, Catalogul electronic înlocuiește lădițele, fie ale unui catalog alfabetic, sistematic, fie ale unui fișier analitic. Prioritatea Catalogului electronic constă în faptul că poate fi accesat nu numai în cadrul bibliotecii, dar și on-line.

Trecut	Prezent
Colectarea și prelucrarea informației (descrierea analitică a informației pe fișe de catalog, ulterior fiind intercalate în Fișierul sistematic analitic)	Colectarea și prelucrarea informației (descrierea analitică a informației în format electronic)

Cataloagele tradiționale sînt, în esență, o listă de documente aranjate pe fișe de catalog și aranjate conform unor scheme ce pun în evidență conținutul colecției de bibliotecă. **Fișierul sistematic analitic** cuprinde descrierea bibliografică a articolelor din publicații periodice, culegeri și monografii. În trecut bibliograful prelucra manual informația din culegeri și periodice, pentru fișierul analitic sistematic pe care îl întreținea biblioteca, făcîndu-l accesibil utilizatorului prin indicarea locului unde se găsește fiecare document. Apariția Catalogului electronic a simplificat



acest proces. Fișierul analitic acum este o parte componentă a Catalogului electronic.

Trecerea procesului de culegere a materialului de la format tradițional (dactilografiat) la cel electronic a facilitat munca bibliografului: avem la dispoziție o modalitate mult mai rapidă de culegere și sistematizare a informației, multitudinea operațiunilor de corectare și redactare etc.

Trecut	Prezent
Crearea fișierelor tradiționale, mapelor tematice (articole decupate din ziare și reviste)	Elaborarea mapelor tematice electronice și tradiționale (articole decupate din ziare și reviste)

Crearea și menținerea mapelor tematice constituie o sursă de informare și documentare a utilizatorilor la cele mai solicitate domenii / teme. În trecut bibliotecile practicau crearea fișierelor și mapelor tematice tradiționale. În prezent bibliograful creează și completează mape tematice virtuale, care dau posibilitate utilizatorului de a se informa la tema solicitată atât la bibliotecă, cât și de la distanță. Practica de creare a mapelor tematice ce conțin articole decupate din ziare și reviste la temele solicitate rămîne a fi utilizată și astăzi.

Trecut	Prezent
Elaborarea listelor bibliografice, de recomandare, a noilor intrări în bibliotecă (dactilografiate)	Elaborarea listelor bibliografice, de recomandare în format electronic

Printre serviciile oferite utilizatorilor de către bibliograf se numără și listele bibliografice. Pentru informarea utilizatorului bibliograful alcătuia și continuă să elaboreze liste bibliografice, de recomandare.



Avantajul suportului electronic, în acest context, constă în faptul că aceste liste, plasate pe site-ul bibliotecii, permit utilizatorului de a se informa la tematica și conținutul acestor liste, atât vizitând biblioteca, cât și accesând **www.hasdeu.md**. Informarea utilizatorilor la subiectul noilor achiziții se efectua prin elaborarea buletinelor noilor intrări care erau afișate în bibliotecă sau trimise prin poștă instituțiilor interesate. În prezent, *Buletinul noilor intrări în colecția BM* este elaborat de Departamentul achiziții și plasat pe site-ul bibliotecii **www.hasdeu.md**.

Trecut	Prezent
Elaborarea bibliografiilor tematice pe suport tradițional	Valorificarea patrimoniului municipal în cercetarea bibliografică prin elaborarea bibliografiilor, biobibliografiilor, e-bibliografiilor

Pe lângă asistența informațională, educarea utilizatorului, bibliograful practică și continuă pînă în prezent să elaboreze bibliografii tematice și biobibliografii. Bibliografiile oferă informații rapide și exacte utilizatorului, încît el să poată găsi tot ceea

ce s-a scris într-un anumit domeniu (pe o anumită tematică) sau despre toate scrierile unui autor, precum și lucrările despre opera și activitatea sa (biobibliografii). Bibliografiile elaborate în prezent sînt disponibile atît pe suport tradițional, cât și electronic (accesibile pe **www.hasdeu.md**). În contextul valorificării patrimoniului municipal dorim să menționăm prezența unor solide volume de specialitate: *Bibliografia Municipiului Chișinău 1995* și *Bibliografia Municipiului Chișinău 1999-2004*, volume care prezintă un interes deosebit pentru cercetători și pentru cei ce sînt interesați de istoria trecutului și prezentul orașului.

Trecut	Prezent
Fișiere factografice	Crearea Bazei de date <i>Informații comunitare</i>

Informatizarea rapidă a societății a schimbat unele forme tradiționale de deservire a utilizatorului. Interesul utilizatorilor bibliotecii pentru informații privind adresele, numerele de telefoane ale organizațiilor locale cu diferite profiluri, informații necesare pentru a-și rezolva problemele cotidiene au constituit imboldul principal în crearea unui serviciu de informare pentru comunitatea Chișinăului

– **Serviciul informații comunitare**, plasat pe site-ul bibliotecii www.hasdeu.md.

Baza de date **Informații comunitare** este un serviciu ce oferă informații factografice, utile chișinăuienilor și oaspeților capitalei care vizitează biblioteca, dar și celor „de la distanță”.

Trecut	Prezent
Colecția de referință	Crearea și menținerea colecției „Chișinău”

BM „B.P. Hasdeu”, fiind o bibliotecă metropolitană, este obligată să constituie și să mențină o colecție integrală de documente despre Chișinău. Această colecție, organizată la Centrul de Informare și Documentare „Chișinău”, răspunde acestei misiuni a bibliotecii, conținând cărți, enciclopedii, albume, hărți, e-conținuturi. Recent colecția a fost diversificată și completată cu picturi, fotografii, obiecte decorative și produse filatelice (plicuri, mărci poștale) cu simbolurile Chișinăului, expuse la CID „Chișinău” și pe rețelele de socializare. Adunînd o bogată și variată informație despre Chișinău și chișinăuieni din versiunea electronică a presei, articole digitizate din ziare, reviste și cărți aparte, precum și din mapele tematice ale filialelor Bibliotecii Municipale, s-a creat blogul *Chișinău – orașul meu*, care poate fi accesat direct de pe pagina web a Bibliotecii Municipale www.hasdeu.md sau www.chisinaul.blogspot.com.

Deosebirea dintre serviciile informaționale oferite de bibliograful tradițional și



de cel modern constă în faptul că serviciile tradiționale se bazează pe servicii accesibile numai în interiorul bibliotecii (cataloge tradiționale, colecția de carte, fondul de referință). La rîndul lor, serviciile informaționale moderne oferă acces la informație și la servicii disponibile în incinta bibliotecii și în afara bibliotecii, bazîndu-se pe resurse de internet, pe cataloge on-line, baze de date, colecții pe CD-uri și DVD-uri.

O altă direcție în activitatea bibliografică o prezintă **asistența informațională**. În activitatea acestui domeniu de asemenea au survenit unele schimbări:

Trecut	Prezent
Acces la fondul de referință	Acces la fondul de referință. Acces la resurse electronice

În trecut accesul la informație se rezuma la fondul de referință, la colecția bibliotecii. Utilizatorul de azi preferă să recurgă la instrumentele informaționale moderne, care permit realizarea unei căutări rapide și obținerea unei informații mai ample. Apariția internetului, automatizarea proceselor biblioteconomice oferă utilizatorilor aceste posibilități. La Biblioteca Municipală accesul la resursele informaționale s-a lărgit, fiind asigurat de bazele de date JURIST (bază de date a legislației Republicii Moldova), EBSCO (bază cu acces la cărți și reviste în format electronic), Cambridge Journals (bază de date a revistelor acade-

mice), Informații comunitare (bază de date cu informații despre organizațiile nonguvernamentale și guvernamentale din Chișinău, telefoane și adrese utile), publicații electronice pe CD-uri sau DVD-uri.

Trecut	Prezent
Asigurarea asistenței în regăsirea informației, orientînd utilizatorul în sistemul de cataloage (alfabetic, sistematic, fișierul sistematic)	Asigurarea asistenței în regăsirea informației, orientînd utilizatorul în utilizarea OPAC-ului, bazelor de date

Principala cheie la informația din bibliotecă era și rămîne a fi catalogul, s-a schimbat doar suportul. Cum am menționat anterior, cataloagele tradiționale au fost conservate, fiind înlocuite cu Catalogul electronic. Criteriile de găsire a informației s-au lărgit. În trecut utilizatorul era nevoit să vină la bibliotecă să consulte cataloagele și fișierele bibliotecii pentru a obține informația dorită, criteriul de căutare a informației fiind restrîns (după autor, domeniu sau subiect). În prezent utilizatorul are posibilitatea de a consulta, mult mai rapid, Catalogul electronic on-line, combinînd mai multe criterii de căutare pentru a găsi informația (după autor, titlu, subiect, editură, loc de publicare, ISBN, titlu de serie), dar și după tipul documentului (cărți, seriale, resurse electronice, descriere analitică,



materiale audio-video, note). Un avantaj al CE în regăsirea informației constă în faptul că înregistrările din catalog conțin nu numai informații bibliografice, dar și informații privind localizarea documentului atît la Sediul Central, cît și la filialele BM.

Trecut	Prezent
Furnizarea informației la cerere (oral, prin telefon, prin poștă)	Furnizarea informației prin telefon, e-mail și prin serviciul on-line „Întreabă bibliotecarul”

Modul de furnizare a informației la fel și-a schimbat formatul. Astăzi informația este furnizată nu numai prin metode tradiționale – prin telefon, prin poștă, dar și prin e-mail, chat, servicii on-line. Furnizarea de referințe prin e-mail „Întreabă bibliotecarul” reprezintă un serviciu, prin care bibliotecarul de referință oferă asistență informațională utilizatorului prin intermediul poștei electronice. La Biblioteca Municipală Serviciul de referință „Întreabă bibliotecarul” este oferit prin intermediul paginii web a bibliotecii **www.hasdeu.md**. Mai tîrziu în acest serviciu a fost integrat chatul **Skype** – unde utilizatorul are posibilitatea de a primi răspuns la întrebare în timp real fără să viziteze bibliotecă. O modalitate recentă de furnizare a informațiilor și de dialogare în timp real este chatul **Zopim.com**, integrat pe site-ul bibliotecii.

Trecut	Prezent
Informarea utilizatorului prin intermediul telefonului, afișelor, avizelor	Informarea utilizatorului prin intermediul site-urilor de socializare și www.hasdeu.md

Biblioteca tinde să informeze grupuri specializate de utilizatori privind informațiile noi din domeniul lor de activitate. În trecut informarea grupurilor se realiza prin

poștă, telefon, prin intermediul afișelor, avizelor. Astăzi biblioteca utilizează orice oportunitate oferită de serviciile **Web 2.0: Facebook, Flickr, Delicious, YouTube, Twitter**, precum și pe **www.hasdeu.md**.

O direcție cel mai mult afectată de schimbări tehnologice este **cultura informației**.

Trecut	Prezent
Educarea culturii lecturii. Instruirea utilizatorului pentru utilizarea cataloagelor tradiționale, a fondului de referință și privind accesul liber la raft	Educarea utilizatorului în vederea utilizării tehnologiilor moderne prin consultații profesionale și lecții de instruire (bibliografice, informaționale, tehnice)

În trecut, **cultura informației** se axa pe educarea culturii lecturii și instruirea utilizatorului în utilizarea cataloagelor tradiționale, fondului de referință și accesul liber la raft. Dezvoltarea tehnologiilor informaționale au contribuit la apariția în bibliotecă a produselor și serviciilor noi. În contextul instruirii utilizatorului în vederea aplicării tehnologiilor moderne putem spune că munca bibliografului a devenit mai dificilă.

Apare întrebarea: *Care sînt funcțiile unui personal de referință modern?* Răspunsul este: *Aceleași (colectarea și difuzarea informației; promovarea cataloagelor, fondului de referință; formarea utilizatorilor), însă prin alte mijloace.* Bibliograful modern are nevoie de noi capacități și aptitudini de căutare și de utilizare a acestor servicii pentru a îndeplini corect și la timp cerințele utilizatorilor.

O parte din utilizatorii Bibliotecii Municipale nu posedă suficiente abilități de utilizare a calculatorului, nu cunosc serviciile pe care le oferă biblioteca; au nevoie de asistență în utilizarea catalogului electronic, utilizarea bazelor de date oferite de bibliotecă. Deci, nu este suficient să oferim utilizatorului noile servicii, este necesar să-l instruiem, să-l ghidăm în vederea utilizării acestor servicii.

Prin urmare, principalul rol în promovarea și instruirea utilizatorului îi revine **bibliotecarului / bibliografului de referință**.

În ce mod tehnologiile informaționale avantajează activitatea bibliografului / bibliotecarului de referință?

Avantaje:

- oferirea rapidă a informației (datorită Catalogului electronic, internetului);
- oferirea informației de la distanță (prin e-mail, chat, Skype, Messenger);
- diversificarea surselor de informare (internet, baze date);
- reducerea timpului de furnizare a informației (scanner, imprimantă).

Dezavantaje:

- minimalizarea dialogului viu dintre utilizator și bibliotecar, care avea loc, de obicei, la biroul de referințe. Putem spune că prezența utilizatorilor pe chat-uri, rețelele sociale permite acest dialog dintre utilizator și bibliotecar, însă nu întotdeauna dialogul este informațional;
- reducerea interesului utilizatorului față de cartea tradițională, deși pentru anumite scopuri, resursele tipărite rămân în continuare cele mai solicitate;
- scăderea vizitelor la bibliotecă, cauzată probabil datorită posibilității utilizatorului de a se informa de la distanță (prin intermediul site-urilor de socializare și www.hasdeu.md).

Concluzii

Bibliograful modern și-a extins competențele, trecînd de la metodele tradiționale de informare la cele performante, bazate pe tehnologii informaționale noi. Pentru a face față provocărilor mileniului trei, Bibliotecarul 2.0 trebuie să se adapte-

ze noilor cerințe, să-și perfecționeze activitatea, permanent să se autoinstruiască, să obțină noi abilități și competențe în utilizarea tehnologiilor informaționale.

Rolul Bibliotecii este de a furniza informație, iar rolul bibliografului / bibliotecarului de referință – de a fi îndrumător / dirijor pentru comunitatea chișinăuiană în utilizarea referințelor.

Avea perfectă dreptate Melvil Dewey (1851-1931), afirmând în 1873: „Nicio sarcină nu este mai importantă și nu merită mai multă onoare decât cea îndeplinită în serviciul comunității de un bibliotecar competent și serios. A fost un timp când biblioteca semăna mult cu un muzeu, iar bibliotecarul – cu un șoarece de bibliotecă [...]. A venit timpul în care biblioteca este o școală și bibliotecarul un educator în sensul cel mai nobil al termenului.”

Referințe bibliografice

1. MARCU, Angela. *Noi tendințe în serviciile de referințe din biblioteci: Sinteză documentară*. București, 2006. 76 p.
2. OSOIANU, Vera. *Biblioteca 2.0 în contextul tranziției de la modelul tradițional de bibliotecă la cel modern*. În: *Biblioteca 2.0 – o nouă generație de biblioteci: materialele Seminarului național al managerilor de biblioteci publice 2009*. Ch., 2010, pp. 20-41.
3. PÂNZARI, Ludmila. *Serviciile de referință digitale în timp*. În: *Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” – suport informațional pentru comunitatea chișinăuiană: resurse, servicii, programe inovative*. Abordări practice. Ch., 2010, pp. 12-16.
4. REGNEALĂ, Mircea. *Bibliotecarul de ieri și de astăzi* [online]. Disponibil: http://mfm.unitbv.ro/site_OLD/pagini/proiecte_ro/ID_21AR/prezentari%20pdf/REGNEALA%20Mircea.pdf
5. *Справочник библиотечаря*. Санкт-Петербург: Изд-во Профессия, 2006. 495 с.

SĂRBĂTORILE DE IARNĂ EVIDENȚIAZĂ VALORILE SPIRITUALE DIN COLECȚIILE ȘI SUFLETELE COLABORATORILOR BM „B.P. HASDEU”

Gabriela BULDUMA,
șef serviciu, CID „Chișinău”

Abstract

The article highlights a novel aspect for the library activity – emotional – related to the winter holidays: festive events, exhibitions, interactive activities for preschool users, all reflected by the librarians in articles. The analysis offers a reach materials, facts about the Municipal Library activities within the context of winter holidays.

Keywords: *winter holidays, Christmas carols, Christmas, traditions, collections, librarians, Municipal Library B.P. Hasdeu, ethnicity, partnership.*

* * *

Rostul bibliotecii și al muncii bibliotecarului capătă, în ajun de sărbători, o

valență suplimentară, solemnă, maiestuoașă, chiar emotivă, diferită de alte perioade ale anului. În cazul dat posibilitățile de valorificare a colecțiilor de documente (cărți, reviste, ziare, CD-uri, DVD-uri etc.) ale bibliotecilor sunt multiple. În acest context, putem aminti expozițiile tradiționale (practicate de toate bibliotecile), expozițiile virtuale (prezente pe blogurile, site-urile instituțiilor), expozițiile de tablouri, picturi, grafică, revistele bibliografice orientate spre evidențierea literaturii cu tematică specifică, religioasă, articolele dedicate sărbătorilor de iarnă ș.a.

Selecția documentelor pentru activitățile de acest gen conferă muncii de biblio-