

**ACTIVITATEA DE REFERINȚE  
ÎN  
BIBLIOTECILE DIN FRANȚA**

**Priorități și dileme**

Sinteză documentară

**Câteva clarificări terminologice • Pro-  
grame și facilități la scară națională •  
Managementul informației și crearea  
de noi servicii • Managementul infor-  
mației și gestiunea serviciilor existen-  
te • Accente și priorități în organizarea  
serviciilor de documentare • Person-  
alul serviciilor de documentare • Servi-  
ciile oferite beneficiarilor • Evaluarea  
serviciilor de documentare**

**CENTENAR • 1895 - 1995**

Redactat de: Șerban Șubă  
Coordonator: Anca Podgoreanu  
Procesare text: Veronica Rada

## Câteva clarificări terminologice

În literatura franceză de specialitate apar frecvent studii privitoare la **activitatea de referințe științifice** desfășurată în biblioteci. Se scrie mult despre instrumentele de lucru indispensabile acestei activități - **lucrările de referințe**, iar cărțile și articolele care prezintă marile biblioteci conțin aproape întotdeauna pasaje privitoare la **sălile de referințe**. Cu toate acestea, conceptele de "serviciu de referințe" și de "bibliotecar de referințe" sunt încă de negăsit în biblioteconomia franceză. O încercare de investigație pe ultimele CD-ROM-uri realizate în Franța în 1994, pentru cărți și articole din periodice, pornind de la aceste concepte, nu a dat nici un rezultat\*.

Cauza acestei "lacune" terminologice poate fi găsită în faptul că de mai bine de un secol s-au impus progresiv conceptele de "documentation", "documentaliste", "service de documentation" (Jean Meyriat).

Într-un studiu din 1993 consacrat conceptului de "documentation", Marie-France Blanquet arată că "esența funcției documentare este cercetarea informației făcută doar în vederea comunicării". Documentarea, deși inițial "o fiică a bibliografiei", a devenit autonomă atunci când a început să-și îndeplinească funcția ei esențială - transferul de informație.

Unii specialiști francezi, care de-a lungul timpului s-au ocupat de diferențele dintre terminologia franceză și cea engleză în materie de servicii de bibliotecă, au apreciat fie că "Franța dispune de neologismele cele mai adecvate situației, concepte precum «documentaliste», «centre de documentation» corespunzând unui stadiu... mai elaborat doctrinar" (Suzanne Biret),

---

\* Investigația a fost întreprinsă de doamna Marie-Joelle Tarin, șefa Serviciului de referințe a Bibliotecii Institutului național de cercetare pedagogică din Paris, care a ținut o serie de expuneri pe tema serviciilor de referințe științifice din Franța, în dec. 1994, la Biblioteca Națională a României.

fie că Marea Britanie și S.U.A. nu au asimilat conceptul de "documentation" din cauza polise-miei noțiunii de "librarian" (Jean Meyriat). Există totuși unele indicii că cele două concepte "ser-viciu de referințe" și "bibliotecar de referințe", neasimilate până în prezent în Franța, ar putea fi adoptate deoarece:

- procesul punerii la punct a terminologiei nu este încheiat (J. Meyriat);
- conceptului tradițional de "documentation" încep să-i fie preferați alți termeni (în ancheta semnalată de Marie-France Blanquet apar 1300 de denumiri noi pentru desemnarea funcției documentare în anunțurile de oferte de serviciu publicate în presă);
- biblioteca Institutului național de cercetare pedagogică din Paris a adoptat deja conceptul de "serviciu de referințe" (service de référence).

## **Programe și facilități la scară națională**

Evoluția activității de referințe științifice în bibliotecile franceze a fost condiționată de două direcții de acțiune, distincte și complementare:

A. Politica de dezvoltare și modernizare a bibliotecilor publice și din învățământ;

B. Politica de promovare a formației profesionale și a infrastructurilor materiale necesare serviciilor de documentare.

Factorii stimulativi ai celor două politici sunt diferiți: dezvoltarea bibliotecilor este mai curând rodul unor considerente de prestigiu politic și cultural, în timp ce politica documentară națională este dictată de imperativul ajustării la standardele mondiale. Datorită acestor politici, care în ultimii ani sunt tot mai coordonate prin crearea unor comitete interministeriale de anchetă, reflecție și inițiativă, Franța a redus mult din rămânerea în urmă față de alte țări dezvoltate.

A. După ce un raport al UNESCO din 1966 arăta că rata frecventării bibliotecilor pu-blice în Franța reprezintă numai 4% din populație față de 30-40% în alte țări vest-europene, factorii de decizie politică au inițiat un amplu program de susținere a construirii bibliotecilor mu-nicipale. În 1987 suprafața lor sporise de 4 ori față de 1967, iar în 1989 rata frecventării atinsese 18% din populație.

♦ Doi președinți de republică, Georges Pompidou și François Mitterrand, s-au expus unor aprige controverse susținând construirea unor biblioteci publice gigant ("Centrul Pompidou", inaugurat la mijlocul anilor '70, și "Biblioteca Franței", a cărei amenajare completă e pe cale de a fi finalizată).



♦ Atât marile biblioteci publice din Paris cât și multe din bibliotecile municipale construite în ultimele decenii sunt preferate bibliotecilor universitare din punctul de vedere al condițiilor de lucru pe care le oferă pentru cercetarea științifică și, în general, al tuturor serviciilor de bibliotecă.

♦ În 1989 "Raportul Miguel" analizează rămânerea în urmă a bibliotecilor universitare din Franța față de cele din alte țări europene. După publicarea raportului s-a inițiat o politică de modernizare și dezvoltare a bibliotecilor universitare, cu accent pe îmbunătățirea funcției lor documentare.

B. Se constată alcătuirea unei edificii piramidale al documentării ce-și are baza în învățământul primar.

La nivelul învățământului primar:

♦ În 1973 Ministerul Educației Naționale emite o circulară care prevede obligativitatea amenajării unui centru de documentare în orice construcție școlară nouă.

♦ În 1984 o circulară comună a Ministerelor Educației Naționale și Culturii solicita "inițierea copiilor în căutarea cărților și documentelor prin însușirea regulilor de catalogare".

♦ "Bibliotecile centre de documentare" din școlile primare (BCD) sunt considerate intermediare între școală și bibliotecile municipale, complementare acestora din urmă.

La nivelul învățământului mediu:

♦ Crearea accelerată, începând cu anii '60, a centrelor de documentare și informare din licee și colegii (CDI).

♦ În 1980 majoritatea liceelor și jumătate din colegii dispuneau de CDI.

♦ CDI-urile sunt concepute ca locuri de inițiere în utilizarea unei biblioteci și ca verigă de legătură între biblioteca municipală și biblioteca universitară.

♦ Documentariștii din CDI-uri au ca sarcină inițierea profesorilor și a elevilor în cercetarea documentară, incitarea cercetării personale.

♦ Importanța atribuită documentariștilor în procesul instructiv-educativ este relevată de studiile ce au ca temă "triunghiul profesor-documentarist-elev".

♦ Rectoratele universităților sprijină, în ultimii ani, crearea de CDI-uri în toate liceele din mediul rural.

La nivelul învățământului superior:

- ♦ Din 1989 știința documentării a devenit materie obligatorie de studiu pentru viitorii profesori de liceu.

- ♦ Din 1990 o programă de 125 de ore de cursuri despre funcțiile și profesiunile documentării este introdusă în 14 universități.

- ♦ În 1992 "Școala națională a bibliotecarilor" și-a schimbat numele în "Școala națională superioară a științei informării și a bibliotecilor".

În același timp se finanțează constituirea unor structuri materiale de facilități precum:

- ♦ Generalizarea informatizării sistemului de împrumut interbibliotecar (deja încheiată).

- ♦ Constituirea și accesarea marilor cataloage colective naționale: pentru cărți - "Pancatalogue"<sup>(1)</sup>, pentru periodice - "Catalogue collectif national", pentru lucrările de doctorat - "Téléthèses"<sup>(2)</sup>, destinate cooperării în sistem de rețea.

- ♦ Promovarea ca instrument de lucru pentru armonizarea conținutului documentelor a repertoriului terminologic RAMEAU<sup>(3)</sup> (în curs de realizare).

---

1) Rețeaua "Pancatalogului" cuprinde 80 de Biblioteci Universitare cu 300 de filiale. Însurează 21 de milioane de cărți și achiziționează anual 400.000 de documente. În 1994 doar 1,5 milioane de cărți puteau fi găsite în fișierul informatizat. Anual li se vor adăuga câte 700.000 (Motais de Narbonne).

2) Repertoriu național al tezelor de doctorat și bancă de date ce semnalează și subiectele tezelor în curs de elaborare încă din momentul înscrierii la examen, gestionate de INIST. E consultat nu numai de studenți și cadre didactice, ci și de managerii din economie și finanțe.

3) Prescurtare de la "Répertoire Alphabétique de Matières, Encyclopédique Automatisé et Unifié". Repertoriu de subiecte adoptat de Biblioteca Națională după lista de vedete de subiect a Bibliotecii Congresului S.U.A. La începutul lui 1991, 70 de biblioteci universitare îl utilizau. Au apărut: un ghid de utilizare în linie (1989), un ghid de indexare RAMEAU (1991).

- ♦ Constituirea rețelei naționale a tehnologiei, învățământului și cercetării RENATER<sup>4)</sup> (pe baza unei convenții interministeriale din 1991 a fost realizată la sfârșitul lui 1993 când toate universitățile și marile școli de învățământ superior aveau unul sau mai multe puncte de acces RENATER).

- ♦ Actualmente, după crearea Serviciului universitar național pentru informația științifică și informatizarea cataloagelor, realizarea marilor bănci de date și a conexiunii la rețelele internaționale. Se pune accentul pe accesibilitatea pe Minitel.

- ♦ Crearea în 1988, la Nancy, a Institutului Național al Informației Științifice și Tehnologice (INIST), bibliotecă electronică și centrală documentară integrată care, în opinia doamnei Nathalie Dusoulier - directorul general - a corespuns "unei voințe politice de a avea, în Franța, un centru de prelucrare și difuzare a informației care să fie multilingv, multidisciplinar și de nivel internațional prin utilizarea celor mai moderne tehnologii".

Fondurile documentare ale INIST nu sunt accesibile publicului decât pe Minitel. INIST oferă o gamă largă de produse și servicii documentare grație instalării unor verigi de prelucrare și difuzare a informației în întregime automatizate și de ultimă oră (scanare, recunoașterea optică a caracterelor) și realizează băncile de date PASCAL și FRANCIS.

---

4) Accesul RENATER, constând în infrastructura adecvată de telecomunicații, permite dialogul cu cea mai mare parte a rețelelor informatice ale INTERNET-ului (din Europa Occidentală și S.U.A.). Capacitatea debitului RENATER: 2 Mbiți/sec. pe relația Europa de Vest; 1,5 Mbiți/sec. pe relația S.U.A. Debitele punctelor de racord regionale din Franța ajung la 34 Mbiți/sec. Se apreciază că se asigură astfel fiecărei biblioteci universitare debite confortabile și posibilitatea cuantificării în orice moment a tarifelor.

# Managementul informației și crearea de noi servicii

"Acela care vrea să devină un furnizor privilegiat al informației trebuie să fie capabil să o livreze cât mai rapid și la un preț de cost cât mai redus".

Jean-Claude Roda

Eric Sutter arăta în 1987 că orice centru de documentare este nevoit să aplice metodele de gestiune utilizate de întreprinderi. Managementul de tip economic, susținerea cunoscutului specialist, rămâne singura modalitate de depășire a confuziei generate de:

a) multiplicarea suporturilor de informație, a producătorilor de informație și a mijloacelor de informare;

b) dispersarea aceleiași cunoașteri în bănci de date și centre de informare din mai multe țări.

Adeptii managementului informației recomandă serviciilor de documentare aplicarea soluțiilor oferite de așa-numita teorie a analizei valorii.

♦ Analiza valorii este definită ca "o metodă de gândire sau de regândire a unui produs ori a unui serviciu astfel încât acesta să asigure satisfacerea nevoii beneficiarului contra unui cost minim".

Jean Michel, unul din cei mai cunoscuți teoreticieni ai managementului informației, arată că analiza valorii se aplică deopotrivă la scara activității de ansamblu a unui serviciu, a uneia dintre funcțiile sale de bază sau a unui singur tip de lucrare, produs, serviciu.

O etapă crucială în regândirea unor funcții distincte ori a ansamblului activității o reprezintă întocmirea caietului de sarcini funcțional - document prin care sunt examinate toate necesitățile în termeni de funcțiuni și constrângeri.

Caietul de sarcini funcțional:

- conține studiul necesităților utilizatorilor și a limitărilor impuse de mediu;
- precizează riguros așteptările și exigențele.

În fazele succesive ale concepției se fac studii și evaluări care vizează, în principal, eficiența viitorului serviciu.

În lucrarea sa "Management de l'information", Jean Michel prezintă un model de grilă în 11 capitole pentru stabilirea caietului de sarcini funcțional al unui centru de documentare ce urmează a fi creat:

1. Cauzele creării unui centru de documentare
2. Mediul înconjurător
3. Marile constrângeri de care trebuie să se țină seama
4. Acoperirea tematică preconizată
5. "Țintele vizate" (clientela, beneficiarii)
6. Principalele funcții așteptate
7. Servicii și produse prioritare
8. Instrumentele tehnice de lucru necesare
9. Resursele (calificarea, salarizarea) personalului
10. Bugetul necesar
11. Comercializarea produselor și serviciilor

Iată, cu titlu de exemple, întrebările cuprinse în primele două capitole:

1. Care sunt cauzele declanșării proiectului?
  - Nevoi de informație nesatisfăcute?
  - Constrângeri ale mediului (de ordin instituțional)?
  - Evoluția așezământului, a misiunii sale, a beneficiarilor săi?
  - Existența unor "zăcăminte" documentare neutilizate?
  - S-a mai încercat un astfel de proiect în trecut? Dacă da, care au fost cauzele eșecurilor anterioare?
  - Cine susține proiectul astăzi?
  
2. Mediul înconjurător
  - Care este mediul instituțional (tutele, filiale, concurenți, parteneri, organisme publice)?
  - Care este "mediul înconjurător" documentar?
  - Există centre de documentare accesibile local sau regional?
  - Care sunt dispozitivele documentare ale concurenților? Dar ale partenerilor?

- Care sunt posibilitățile de acces la informația specializată?

Este evident că pe măsură ce analiza se concretizează fiecare din aceste întrebări se poate descompune în altele, până la clarificarea tuturor aspectelor.

În teoria și practica analizei valorii avizul beneficiarilor - nu orice fel de beneficiari, ci doar cei vizați ca destinatari ai serviciilor și produselor preconizate (ciblés)- reprezintă un criteriu fundamental de acțiune. Beneficiarii justifică toate activitățile preconizate, ei trebuie consultați în toate circumstanțele, asupra tuturor detaliilor. În finalul oricărui demers de tipul "analizei valorii" se efectuează ponderarea tuturor necesităților exprimate după importanță și posibilitate de satisfacere.

În completarea "caietului de sarcini funcțional" își dau concursul, tot mai frecvent în ultimii ani, pe lângă personalul serviciului și specialiști ai unor firme de consultanță.

Crearea unui serviciu de referințe necesită parcurgerea mai multor faze, similare celor ridicate de grila în 11 capitole a lui Jean Michel (după sistematizările difuzate de d-*na* Tarin):

- Analiza prealabilă
- Studiul de fezabilitate
- Concepția și organizarea serviciului
- Lansarea proiectului

**Analiza prealabilă** are ca obiectiv trecerea de la idee la proiect. Ea se desfășoară pe trei nivele: analiza internă, analiza necesităților și analiza condițiilor de mediu. Rezultatele ei sunt: diagnosticul situației de ansamblu; identificarea constrângerilor; stabilirea tipurilor de beneficiari.

**Studiul de fezabilitate** își propune ca obiectiv identificarea mijloacelor necesare. Analizele se desfășoară la nivelul: resurselor documentare, capacităților personalului, echipamentului, bugetului prevăzut și spațiilor aferente. Rezultatul constă în determinarea tipului de serviciu ce urmează a fi înființat, a mijloacelor (redistribuirii de fonduri, investiții noi) ce trebuie atrase.

**Concepția și organizarea serviciului** se decide pe baza studiului de fezabilitate asupra funcțiilor viitorului serviciu, ponderii lui în activitatea de ansamblu, dezvoltării prioritare sau exclusive a uneia dintre aceste funcții:

- de primire mai bună a publicului
- de ajutor pentru cercetarea bibliografică
- de informare generală
- de furnizare de informații specifice
- de prelucrare documentară
- de oferire de produse documentare noi.

În linii generale, există două concepții posibile asupra serviciului de referințe:

- ca funcție concomitentă de furnizare de informație și de asistență a beneficiarului
- ca activitate consacrată unui anumit tip de cerere.

Lansarea proiectului urmărește:

- investițiile necesare
- amenajarea serviciului
- formarea personalului
- organizarea lucrului
- planul de comunicații externe
- acțiunile de comunicare internă
- acțiunile de formare și informare a beneficiarilor.

## **Managementul informației și gestiunea serviciilor existente**

Eficiența serviciilor de documentare nu se determină, ca în cazul activităților economice, prin raportul venituri-cheltuieli, ci prin raportul calitate serviciului-cheltuieli. Rațiunea de a exista a unui serviciu de documentare este determinată de necesitățile beneficiarilor "de drept" care aparțin, de regulă, instituției în care și pentru care ființează respectivul serviciu (cu excepția bibliotecilor publice în care beneficiar de "drept" este orice cetățean). Or, pentru acest public intern, care reprezintă aproape întotdeauna majoritatea utilizatorilor, serviciile sunt gratuite (cu excepția unor investigații sofisticate sau care presupun un cost semnificativ pentru bibliotecă). Principal, problema tarifării serviciilor se pune doar în cazul unei clientele "externe" și chiar și atunci într-o proporție redusă.

♦ Statistici din 1991 privitoare la serviciile de documentare ale marilor școli superioare arătau că beneficiarii externi plăteau doar într-o proporție de 25% interogarea bazelor de date, de 8% instruirea în cercetarea documentară, de 10% procurarea de produse documentare (bibliografii de noutăți, bibliografii specializate, reviste de presă, abstracte etc.)

♦ Același sondaj evidențiază că 58% din cele 178 de servicii investigate erau total gratuite.

- ◆ În 1989, conform unei evaluări la scară națională, doar 2,13% din totalul veniturilor tuturor bibliotecilor franceze proveneau din perceperea de taxe și tarife.

În aceste condiții, asigurarea calității serviciilor la un preț de cost minim este singura modalitate posibilă de gestiune eficientă.

- ◆ Caietul de sarcini funcțional rămâne principalul instrument de evaluare și promovare a eficienței. Refacerea lui are loc, de regulă, anual și se realizează cu concursul unor experți de la firme de consultanță specializate. De exemplu, Serviciul de referințe al Bibliotecii Institutului național de cercetare pedagogică din Paris plătește anual cca 140.000 FF (28.000\$ ) în acest scop.

Deși aceste evaluări sunt ele însele costisitoare, se consideră că pentru fiecare franc investit în ceea ce se numește "analiza valorii" se economisesc 20-30 de franci în anii următori (Jean Michel).

Asemenea analize sunt de o mare utilitate în era informatizării în care:

- ◆ O bibliotecă universitară de mărime mijlocie (Jussieu - Paris VI), care posedă 50 de posturi de lucru, cheltuiește anual 6 milioane de FF pentru achiziționarea de noi echipamente pentru informatizare.

- ◆ Cheltuielile de întreținere și supraveghere a aparaturii din dotare reprezintă 12-14% din costul inițial al instalațiilor.

- ◆ O zi de instruire a personalului unei biblioteci în utilizarea OCLC costă 105.000 FF.

- ◆ Un CD-ROM costă, în medie, 8.000 - 10.000 FF.

Ele sunt dictate și de nevoia găsirii celor mai bune criterii în politica de achiziții a documentelor scrise (cărți și periodice). Serviciile de documentare dispun de buget propriu de cheltuieli în proporție de 87% și poartă răspunderea pentru achiziția lucrărilor de referințe și a periodicelor.

- ◆ Pentru a face față "constrângerilor" și "sfidărilor" erei informatice serviciile de documentare s-au specializat. Astfel, Paul Dominique Pomart arată că marile servicii s-au specializat în strângerea și prelucrarea sistematică și exhaustivă a informației fără a avea contact direct cu utilizatorul final, ci doar cu utilizatori intermediari (alte centre și servicii de documentare).

- ◆ De pe la mijlocul anilor '80, numeroase servicii de documentare din biblio-



tecile universitare încheie contracte cu firme economice. De exemplu, la biblioteca Universității de Tehnologie din Compiègne s-a constituit un Serviciu comun de documentare (S.C.D.) în care 50% din interogările bazelor de date sunt făcute la cererea întreprinderilor. Într-un an (1992) s-au efectuat 171 de astfel de investigații pentru firme mici și mijlocii care nu dispun de servicii proprii de documentare. Sabine Barral observă că S.C.D.-ul din Compiègne rămâne, în paralel, la dispoziția beneficiarilor săi tradiționali, deosebindu-se de "Technical Information Services"-urile din universitățile engleze și americane care lucrează exclusiv pentru clientela externă.

- ♦ Multe servicii de documentare din universități sunt preocupate de găsirea celei mai bune căi de a folosi bugetul de achiziții. Se acordă prioritate achiziționării de informație prelucrată. B.Martinet amintește de "legea lui Bradford" conform căreia atunci când abandonezi 80% din sursele de informație neprelucrată pierzi numai 20% din informația utilă.

- ♦ În sprijinul unei soluții optime la un preț de cost cât mai redus a periodicelor științifice, Centrul de achiziție și difuzare a informației științifice - CADIST\* elaborează recomandări pentru politica de achiziție pe baza studiului forței de impact a periodicelor corelat cu costul abonamentelor. Studiul are la bază datele oferite de Journal Citation Index (J.C.I.) care repertorizează toate periodicele după numărul de citări cu care figurează în "Science Citation Index" (editat de Institute for Scientific Information din Philadelphia și care defrișează 4500 de periodice științifice din lumea întreagă, preponderent din engleză). CADIST-ul, pentru a stabili forța de impact, ia în calcul atât "concluziile J.C.I." cât și propriile sale investigații asupra unor periodice ce nu figurează în indexul american.

- ♦ O concluzie interesantă desprinsă din statisticile efectuate de CADIST asupra J.C.I este că doar 12% din publicațiile științifice la care costul abonamentelor reprezintă 27% din costul tuturor abonamentelor oferă 50% din citări. Rezultă că printr-o bună alegere poți plăti de aproape trei ori mai puțin decât printr-o greșită alegere pentru aceeași cantitate de informație științifică (Yves Desrichard și Claudine Kleb).

- ♦ În selecția periodicelor științifice la care trebuie să se aboneze serviciul se ține cont, în continuare, de criteriul tradițional al frecvenței de solicitare. În constituirea colecțiilor de periodice sunt consultate și statistici privitoare la anii de publicare ai revistelor solicitate. Astfel, cererile adresate INIST au vizat în proporție de 25% ultimul an de publicare și de 33% alți patru ani anteriori.

---

\* Pe lângă toate marile biblioteci funcționează un asemenea centru.

- ♦ Atenția acordată selecției periodicele științifice se explică prin faptul că, în medie, în rețeaua serviciilor de documentare ale bibliotecilor din învățământul superior periodicele reprezintă 85-90% din totalul solicitărilor de referințe științifice (Pierrette Casseyre, Madeleine Heid).

- ♦ Exploatarea ingenioasă a facilităților oferite de tehnologiile moderne (lucrul în rețea, "full-text"-ul, sistemul de servicii la scară națională) permite rezolvarea unor dileme de ordin financiar.

- Marie Chantal relatează că la biblioteca universitară din Toulon s-au instalat, în 1992, 10 posturi de lucru de CD-ROM-uri în rețea care au atras interesul beneficiarilor bibliotecii. Succes nefast însă din punct de vedere financiar deoarece CD-ROM-urile versiune rețea costă cu 50% mai mult decât cele obișnuite. Biblioteca ar fi putut proceda la perceperea de taxe, dar din considerente de principiu a optat pentru o altă soluție: a extins rețeaua la toate clădirile campusului. Un risc bine calculat deoarece mai întâi a fost testat interesul viitorilor beneficiari. Consecința? Prin lărgirea pieței de desfacere producătorul a fost cointeresat să reducă prețul discurilor versiune rețea pentru a putea vinde cât mai multe. Un alt avantaj: Serviciul de documentare al bibliotecii este degrevat de achiziționarea acelor discuri cu tematici foarte specializate ce sunt cumpărate de grupuri restrânse din cadrul campusului. Constituirea grupului local de utilizatori permite discernerea optimă a necesităților fiecăruia. Aceasta în condițiile în care furnizorii de CD-ROM-uri îngăduie închirierea gratuită pe o lună a discurilor spre a li se testa utilitatea.

- Biblioteca interuniversitară de medicină din Paris dispune încă din 1992 de 5 posturi de lectură de CD-ROM-uri bibliografice (versiune rețea) și de 10 posturi de lucru pentru băncile de date online. Pe baza datelor bibliografice procurate astfel, beneficiarii solicită împrumuturi din colecția de 3500 de periodice de specialitate. În ultima vreme biblioteca își propune să achiziționeze un CD-ROM "full-text" ce conține 300 din periodicele existente în colecția proprie. Risipă, paralelism? Biblioteca își justifică opțiunea prin considerente ținând de calitatea serviciului: o uzură mai mică a documentelor, reducerea deplasărilor personalului între depozite și sala de lectură, o mai mare operativitate în beneficiul cititorului (Pierrette Casseyre). O dovadă că managementul informației e preocupat de calitatea serviciilor uneori mai mult decât de costuri.

- ♦ Cel mai important factor de favorizare a gestiunii eficiente îl constituie însă sistemul de servicii pe baza cooperării în rețea (Pancatalogul, Catalogul colectiv al periodicelelor, Repertoriul național al tezelor de doctorat-Téléthèses, cele 3 mari rețele de catalogare partajată

recunoscute oficial-SIBIL-France, OCLC, BM-Opale, Centrul național de împrumut al Bibliotecii Naționale, Serviciul de împrumut interbibliotecar, Centrul de carte veche), la care pot recurge toate bibliotecile universitare și publice din Franța. Pentru că, așa cum explică Jacqueline Gascuel, accesul la aceste servicii scutește bibliotecile de cheltuieli și de ambiții excesive. Când privește bibliotecile universitare, un factor de încurajare a metodelor comune de lucru și a tradiției cooperării în rețea revine tutelei exercitate ani în șir asupra lor de Ministerul Educației\* (Anne Marie Motais de Narbonne).

## **Accente și priorități în organizarea serviciilor de documentare**

Literatura de specialitate franceză nu consemnează existența unui tip standard de serviciu de documentare. Privirea retrospectivă nu reține, ca în S.U.A. și Marea Britanie, predominanța unui prototip "tradițional", iar prospectarea viitorului nu propune un model "ideal" care să se substituie tuturor celor existente. Dimpotrivă, se pledează, în numele eficienței, pentru o cât mai mare diversitate și adaptabilitate a serviciilor de documentare la condițiile mereu în schimbare în care își desfășoară activitatea. Corespunzător, neîmplinirile sunt și ele diferite. Se scrie mult despre insuficiența resurselor financiare și o anumită rămânere în urmă (pe cale de a se atenua) în informatizare, despre caracterul restrictiv al orarelor și numărul limitat de locuri în sălile de studiu, despre "migrația" studenților către bibliotecile publice etc., și aproape nimic despre "stresul" personalului, despre "cozile" din fața birourilor de referințe, despre dificultățile create bibliotecarilor de tirul încrucișat al "întrebărilor simple" și al "întrebărilor complexe", atât de frecvent evocate de anglo-americieni.

Dacă există un model francez, el nu poate fi reconstituit decât prin sintetizarea unor accente și priorități specifice. Acestea pot fi grupate în două mari direcții de acțiune:

- 1) Asigurarea autoajutorării publicului;
- 2) Ameliorarea condițiilor de studiu ale beneficiarilor și a condițiilor de lucru pentru documentariști.

---

\* În prezent bibliotecile universitare se află sub tutela Ministerului Cercetării Științifice.

## 1) Asigurarea autoajutorării publicului

" ... în ceea ce privește căutarea informației imediate două practici sunt, din punct de vedere teoretic, posibile: fie un birou de informații înconjurat de un ansamblu de instrumente de lucru... pentru uzul exclusiv al bibliotecarului aflat la acest birou, competent și suprasolicitat, fie o sală de referințe în care, după ce a fost informat (sau format) de bibliotecar, cititorul, obișnuit al bibliotecii, să circule liber, ghidat de o semnalizare bine concepută și de mici ghiduri de cercetare practică. Bineînțeles, doar a doua soluție este realistă din toate punctele de vedere căci cititorul nu trebuie să fie un veșnic asistat ; el merită o autonomie dobândită prin inițierea în structurile și spațiile adaptate" (Marcelle Beaudiquez).

Alternativa recomandată de M.Beaudiquez conține principalele direcții de acțiune, urmărite sistematic în Franța pentru a-i da beneficiarului bibliotecii autonomia pe care o merită..

### ♦ Instruirea beneficiarilor

- Într-o lucrare editată în 1993 sub egida UNESCO de Ministerul învățământului superior și al cercetării, intitulată sugestiv "Former et apprendre à s'informer", se arată că formarea beneficiarilor reprezintă latura complementară a marketingului informației. Respectiv, dacă raționalizarea serviciilor și a produselor documentare rezolvă problema ofertei, instruirea utilizatorilor rezolvă problema cererii. Cererea trebuie pregătită pentru a ști să valorizeze oferta. La nivelul învățământului superior se consideră esențial a pregăti viitoarele elite pentru buna administrare a informației, considerată o resursă strategică vitală.

- În Franța, deși instruirea documentară încă din școala primară este politică de stat de aproape trei decenii, continuă să persiste serioase deficiențe semnalate de anchete și rapoarte oficiale.

- În 1989 "Raportul Miguel" aprecia drept nesatisfăcătoare practica răspândită în majoritatea bibliotecilor universitare de a organiza numai o singură ședință de inițiere în instrucția bibliografică a studenților.

- În 1990, un grup de lucru interministerial constata apariția unui decalaj între profesioniștii informației și beneficiari. Identificând drept principale cauze concepția generală a sistemului de învățământ, prejudecățile defavorabile comercializării informației și tradițiile administrative paternaliste, grupul formula recomandări vizând modificarea radicală a mentalităților.

♦ Revistele de specialitate relatează diferite inițiative luate în spiritul recomandărilor guvernamentale.

- Universitatea de Tehnologie din Compiègne pune la dispoziția studenților un ghid pentru cercetarea documentară "simplu, concis, ușor de consultat".

- La Școala națională superioară a minelor din Paris se desfășoară, ciclic, cursuri cu studenții anului I în vederea sensibilizării față de mijloacele manuale și automatizate de stocare și regăsire a informației, cu aplicații practice.

- La Școala națională de poduri și șosele din Paris se aprofundează chestiuni de strategia cercetării documentare conform principiilor metodei de identificare și soluționare a problemelor.

- La biblioteca universitară din Toulon, odată cu introducerea unei rețele de CD-ROM-uri s-au inițiat cursuri de tehnică documentară totalizând 280 de ore în anul școlar 1993/1994. Cursurile se țin cu câte 20 de studenți (câte 2 la fiecare post de lucru pentru CD-ROM).

- La Școala națională de chimie din Lille, studenții sunt antrenați în cercetări bibliografice pornind de la câteva repere de bază.

#### ♦ **Accesul liber la raft**

Este considerat de mare utilitate atât pentru bibliotecile universitare cât și pentru cele publice, îndeosebi în cazul materialelor de referință.

"Raportul Miguel" constata inegala aplicare în bibliotecile universitare a unei reglementări datând din 1962 privind generalizarea accesului liber la raft.

- În 1991 accesul liber la raft era asigurat în cca. 80% din serviciile documentare ale bibliotecilor marilor școli.

- Sistemul nu este privit ca un scop în sine (tristă și glacială ar fi o bibliotecă fără bibliotecari, cu autoservire completă - scrie Pascale Barthélemy), ci, dimpotrivă, ca un mijloc de facilitare a dialogului, cum arată Anne-Marie Bertrand, pentru care oralizarea raportului bibliotecar-cititor este însăși cheia succesului de public al unei biblioteci. (Se dă ca exemplu Biblioteca publică de informație a "Centrului Pompidou" care înregistrează 12-17000 intrări zilnic).

- Implicațiile generalizării accesului liber la raft asupra beneficiarilor preocupă pe arhitecți și pe creatorii de mobilier de bibliotecă. De asemenea, bibliotecarii țin cont în dispune rea cărților pe rafturi de statisticile care au indicat că publicațiile aflate pe raftul de jos au șanse mai reduse de a fi percepute sau consultate de beneficiari.

### ♦ Semnalizarea, pliantele publicitare și ghidurile cititorilor

Se recomandă:

- panouri de semnalizare în oraș
- publicarea în presă a adresei, orarelor și serviciilor pe care le efectuează biblioteca
- distribuirea masivă de pliante
- semnalizarea adecvată în interiorul bibliotecii
- utilizarea de indicații scrise care să evite cât mai mult jargonul bibliotecar economic pentru a scuti personalul de foarte multe întrebări
- realizarea de ghiduri ale cititorului (47% din serviciile documentare ale bibliotecilor marilor școli realizează ghiduri ale cititorului).

## 2) Ameliorarea condițiilor de studiu ale beneficiarilor și a condițiilor de lucru pentru documentariști

E vorba doar de aspectele care influențează nemijlocit condițiile de lucru ale beneficiarilor, deoarece o influență indirectă asupra lor o exercită și soluțiile vizând asigurarea autonomiei publicului.

Se disting probleme privitoare la:

- ♦ Spațiu
- ♦ Orar
- ♦ Organizare

♦ **Spațiul** rezervat serviciilor de documentare se compune dintr-un spațiu pentru beneficiari (unde se găsesc prin rotație și documentariști sau bibliotecari pentru relația publică) și un spațiu exclusiv al documentariștilor.

În ambele cazuri se recomandă amplasamente ferite de zgomot și de circulație.

- ♦ Spațiul rezervat beneficiarilor:
  - trebuie să permită consultarea simultană a cataloagelor bibliotecii și a rețelei de CD-ROM-uri (Thierry Giappiconi);
  - să fie suficient pentru a permite instalarea unui număr de locuri în sălile de studiu conform normelor și recomandărilor oficiale.

♦ "Raportul Miguel" dezvăluia o situație necorespunzătoare în această privință: 1 loc



la 35 de studenți înscriși. O situație mai bună prezentau bibliotecile marilor școli (1 loc la 13 studenți înscriși), mult însă sub nivelul altor state dezvoltate (S.U.A., Marea Britanie, Germania cu 1 loc la 5-6 studenți înscriși). Se recomandă realizarea unui raport de 1 loc la 8 studenți înscriși.

Între timp numărul locurilor de lectură în bibliotecile marilor școli a atins acest plafon.

- ◆ Noua Direcție a programării și dezvoltării universitare preconizează să se ajungă la 1 loc pentru 5 studenți înscriși, apropiind Franța de normele britanice care prevăd: 1 loc la 3 studenți (la litere), 1 loc la 4 studenți (la științe), 1 loc la 5 studenți (la tehnologie).

- ◆ Pentru birourile de lucru ale documentariștilor se recomandă ca:

- să se asigure o suprafață medie de 8-10 m<sup>2</sup> pentru fiecare post de lucru intelectual;

- toate persoanele din încăperea să efectueze același gen de muncă.

- ◆ **Orarele de funcționare** ale bibliotecilor de învățământ superior sunt de 45-50 de ore săptămânal în bibliotecile universitare (în creștere față de media de 40 de ore săptămânal consemnată de "Raportul Miguel" în 1989), și de 43 de ore în bibliotecile marilor școli.

Ele sunt acoperite în ture de câte 2-3 ore (nu mai mult de 6-9 ore săptămânal pentru un bibliotecar, conform d-nei Tarin). În perioadele de afluență lucrează simultan cu publicul mai mulți bibliotecari. Orarele de 40-50 de ore sunt considerate restrictive pentru studiul individual și mult inferioare orarelor medii din alte țări dezvoltate (de 60-80 de ore săptămânal).

- ◆ **Organizare**

- ◆ În bibliotecile mari activitatea personalului este o continuă alternanță de serviciu public și serviciu intern. Nu este de dorit ca bibliotecarii să aibă un număr limitat de funcții, dar nici o prea mare fărâmițare a activității lor, apreciază J.Gascuel.

- ◆ Un aspect organizatoric care scutește bibliotecarii francezi de "stresul" colegilor lor anglo-saxoni: birourile de primire care oferă informații simple, direcționale, sunt distincte de serviciile de documentare.

- ◆ O măsură a preocupării pentru condițiile de lucru ale bibliotecarilor: în bibliotecile mari există săli de odihnă pentru destinderea personalului (J. Gascuel).

## Personalul serviciilor de documentare

În marile biblioteci universitare efectivul mediu al unui serviciu de documentare este de 10-20 de persoane – documentariști și bibliotecari. Atât bibliotecarii cu mai mult de 3 ani de studii superioare și 1-1,5 ani de pregătire biblioteconomică cât și documentariștii cu studii postuni-

versitare de același rang sunt considerați "personal științific", diferențiindu-se de "personalul tehnic" și de "personalul de serviciu".

În general, sectorul documentar se distinge prin nivelul ridicat de pregătire (63% dintre documentariști au studii superioare nivelului bac + 3 ani).

♦ În pregătirea bibliotecarilor și documentariștilor, Jean Meyriat distinge existența unui "trunchi comun". Din 1967, cea mai veche școală de bibliotecari din Franța se numește Școala de bibliotecari-documentariști. În fiecare din rapoartele sale anuale Consiliul superior al bibliotecilor reafirmă unitatea acestor profesii. Cu toate acestea, există sisteme autonome pentru documentariști la nivelul fiecăruia din cele trei cicluri ale învățământului superior francez. Pe cea mai înaltă treaptă, la nivelul cursurilor postuniversitare intensive de 1 an, ponderea disciplinelor de informatică reprezintă 66% din programa de studii a documentariștilor. În ultima vreme, tot mai frecvent, în componența serviciilor de documentare intră specialiști în tehnica informatică.

În 1991, 61% din interogările bazelor de date din marile școli au fost efectuate de documentariști și șefi de servicii documentare. 42% dintre șefii de servicii documentare din bibliotecile universitare au o formație superioară în științele documentare, față de numai 22% în cazul marilor școli, cu pregătire postuniversitară sau doctorat în alte discipline.

## Serviciile oferite beneficiarilor

În lucrarea "Pratique du management de l'information", Jean Michel prezintă o tipologie generală a serviciilor documentare care sunt oferite beneficiarilor unei biblioteci universitare.

Jean Michel distinge 5 tipuri de servicii:

1. Servicii fără intervenția directă a personalului
2. Răspunsuri factuale la întrebări precise
3. Răspunsuri cu înaltă valoare adăugată
4. Servicii sub formă de difuzare sistematică
5. Servicii auxiliare de formare și comunicare

**Serviciile fără intervenția directă a personalului** (cu acces liber la documente și la instrumentele de cercetare informatice, consultarea de la distanță a fișierelor informatizate) sunt administrate de serviciul de documentare, ținând cont că marea majoritate a acestora (77% în cazul marilor școli) au deplina responsabilitate a cheltuielilor.



**Răspunsurile factuale la întrebări precise** (în care sunt incluse nu numai informațiile asupra accesului la mijloacele de documentare, dar și transmiterea și furnizarea de documente, copii, telecopii etc. prin împrumut sau vânzare) sunt asigurate de așa-numitele servicii de primire ("services d'accueil") în care lucrează bibliotecari sau documentariști fără pregătire superioară.

**Serviciile sub formă de difuzare sistematică** sunt difuzarea revistei presei, difuzarea de profile documentare.

- ◆ Revista presei este realizată săptămânal pentru uz intern și vizează servicii și compartimente ale instituției de învățământ. Este un serviciu gratuit.

- ◆ Difuzarea de profile documentare este un serviciu exclusiv de uz intern și gratuit.

**Serviciile auxiliare** de sensibilizare și instruire documentară a beneficiarilor, precum și de informare a acestora constă în scrisori de informare asupra activității serviciului (de 3 ori pe an), prospecte, afișe etc. Sunt servicii gratuite.

Chintesența activității o reprezintă însă **serviciile cu înaltă valoare adăugată**. Acestea includ:

- A. Orientarea sau asistența documentară (bibliografică)
- B. Interogarea bazelor de date (interne și externe)
- C. Realizarea de sinteze informaționale sau documentare
- D. Asistența documentară pentru cercetări
- E. Expertiza, cercetarea sau furnizarea de recomandări pe bază de contract

**A. Orientarea sau asistența documentară (bibliografică)** este asigurată de documentariști și bibliotecari cu studii superioare și de ajutoarele acestora. Cererile care parvin fie direct din sala de lectură fie prin poștă, telefon, privesc localizarea resurselor documentare pertinente la chestiuni mai mult sau mai puțin precise. Răspunsurile au implicații asupra altor servicii (cercetări aprofundate, transmitere de documente, împrumut intern și extern). Este un serviciu gratuit.

**B. Interogarea bazelor de date (interne și externe)** este realizată de cadre cu pregătire superioară în cazul interogărilor complexe ale bazelor de date externe, de ajutoarele acestora pentru bazele de date interne. Solicitățile pornesc de la cei prezenți în sala de studiu sau sunt transmise prin telefon ori fax. Investigația, realizată frecvent în prezența solicitantului, se finalizează prin întocmirea unei liste complete de referințe. Condiții necesare:

stații de lucru, localuri potrivite, calm. Serviciul este gratuit sau contra cost, în funcție de categoria de beneficiari.

**C. Realizarea de sinteze documentare (sau informaționale)** este efectuată exclusiv de cadre cu pregătire superioară din unitatea centrală din Paris. Solicitanții își formulează cererea pe baza unei scrisori de comandă sau a unui contract. Dacă nu aparțin categoriei beneficiarilor "de drept" serviciul este facturat.

**D. Asistența documentară pentru cercetări** este un serviciu asigurat în exclusivitate de unitatea centrală din Paris constând în asistența oferită specialiștilor francezi și străini în cercetările lor (cu caracter istoric în exemplificarea lui J.Michel). Ajutorul constă în punerea la dispoziție a documentelor pertinente. Serviciul, asigurat de un cadru cu studii superioare, este nefacturat.

**E. Expertiza, cercetarea sau furnizarea de recomandări pe bază de contract** constă în furnizarea de recomandări privitoare la strategia investigației documentare. Cererea clientului se concretizează în semnarea unei scrisori de comandă sau a unui contract. Trei cadre ale serviciului documentar participă la acest gen de activitate deosebită. Este un serviciu costisitor al cărui tarif include marje de beneficiu.

Serviciile enumerate de Jean Michel nu pot fi efectuate, total sau parțial și în timpul util decât de bibliotecile conectate, datorită informatizării sistemului de facilități la scară națională și altor sisteme de lucru în rețea.

- ◆ Anul 1986 este considerat un an de răscruce în demararea informatizării bibliotecilor din învățământul superior.

- ◆ În 1991 erau informatizate 71% din serviciile de documentare ale marilor școli, iar alte 10% erau pe cale de a deveni. 65% din cele deja informatizate aveau în curs de execuție proiecte de extindere a informatizării.

- ◆ Unitățile mijlocii - cele cu cca. 20.000 de documente în colecții și cu 400 - 500 de studenți înscriși - dispun în medie de 8 terminale. Serviciile de documentare ale marilor biblioteci posedă în medie 50-70 de terminale.

- ◆ Posturile de interogare a fișierelor interne ale bibliotecii sunt distincte de cele pentru băncile de date online și pentru CD-ROM.

- ◆ O măsură a gradului de integrare atins încă din 1991 reprezintă faptul că

33% din serviciile documentare ale marilor școli participau la rețele naționale de bănci de date și de cercetare științifică, iar alte 19% erau pe cale de a se conecta. De asemenea, 54% participau la Catalogul colectiv al periodicelor, iar 25% la Repertoriul național al tezelor de doctorat.

Cât privește integrarea în rețelele internaționale, ea cuprindea 18% din serviciile recensate (60% din cooperări realizându-se cu rețele din Europa).

În interpretarea acestor statistici trebuie avut în vedere că:

a) 89% din unitățile recensate reprezintă S.D.-uri mici și mijlocii (sub 1000 de studenți);

b) ritmul alert al informatizării face ca aceste date să fie astăzi mult depășite. Oricum, prin implementarea RENATER-ului, la finele lui 1993, în toate bibliotecile universitare devine posibilă interogarea celor 8000 de bănci de date ale INTERNET-ului, dintre care 3000 erau accesibile, în text integral, încă din 1992.

♦ Împrumutul interbibliotecar contribuie în proporție de 82% la materializarea răspunsului solicitat prin interogarea băncilor de date externe. Într-o primă fază interogările tuturor băncilor de date interne și externe se finalizează în 67% din cazuri în liste de referințe.

♦ Odată cu generalizarea practicilor de telecopiere "full-text" au apărut unele complicații juridice. Conform legislației în vigoare cei ce mijlocesc acest serviciu, pentru a se proteja de urmărirea în justiție, trebuie să încheie cu "Centrul Francez pentru Copyright" (CFC) - care apără interesele editorilor și, implicit, drepturile autorilor - o licență contractuală. Sistemul "licenței contractuale" (practicat și în S.U.A. și în Marea Britanie) determină tarife ridicate (în medie 1 FF pentru fiecare pagină copiată). Profesioniștii informației, prin asociația lor ADBS, s-au mobilizat în apărarea intereselor lor, propunând adaptarea legislației (Didier Frochot). Amploarea serviciilor de telecopiere este ilustrată de proporțiile activității a două mari centrale documentare care sunt frecvent solicitate de bibliotecarii francezi: INIST din Franța și "British Library Document Supply Center" din Marea Britanie.

- INIST oferă clientelei care dispune de un telecopiator în maximum 2 ore (pentru cererile urgente) copii după cele 120.000 de rapoarte științifice și după articolele din cele 26.000 de periodice aflate în fondurile proprii, precum și după materialele științifice aflate în cele 100 de biblioteci din Europa cu care este conectat. Are capacitatea de a satisface zilnic, conform anunțurilor publicitare, 3000 de cereri.

- "British Library Document Supply Center" dispune de 7 milioane de cărți, de 230.000 de titluri de periodice și de 300.000 de rapoarte științifice. Satisface în proporție de 93% cele cca. 3 mil. de cereri ce îi sunt adresate anual din întreaga lume. Conform anunțului publicitar, rezolvă cererile cele mai complexe în 2 zile în regim normal și în 2 ore în regim de

urgență. Deși este reputat pentru tarifele ridicate pe care le practică se vorbește de o dependență a documentariștilor francezi de acest centru de documentare unanim considerat cel mai bun din Europa.

Evoluții semnificative de dată recentă arată că:

- ◆ Un mare număr de documente, altădată accesibile doar pe hârtie și doar în biblioteci - enciclopedii, atlase, bibliografii, cataloage de biblioteci, anuare etc., pot fi consultate pe ecran, de la terminalele dispuse în diverse puncte în biblioteci sau chiar de la domiciliu, prin MINITEL (J. Gascuel).

- ◆ Din 1993 sunt accesibile pe MINITEL ziarul "La Croix", "Les Echos", "Le Monde". Interogarea se poate face prin: cuvinte din titlu sau din articol, dată, numele autorului articolului, enunțarea domeniului de activitate la care face referire articolul, numele unei persoane sau al unei societăți. Ziarul "Le Monde" este disponibil și pe CD-ROM.

Din aceste motive în Franța se scrie tot mai mult despre biblioteci "multi-media" sau chiar "mediateci" și se dezbate rolul de mijlocitor al serviciului de documentare între beneficiarul dotat cu MINITEL și sursele de documentare.

- ◆ Sunt pe cale de dispariție soft-urile de uz intern, domestic, supranumite de tip "maison".

- ◆ Deși într-o proporție mai mică și cu întârziere față de S.U.A. și Marea Britanie, tot mai multe servicii documentare ale bibliotecilor din învățământul superior includ în programul lor de activitate servicii de "brokeraj informațional".

## **Evaluarea serviciilor de documentare**

În Franța numai 23-25% dintre beneficiarii bibliotecilor recurg la ajutorul bibliotecarilor pentru îndrumare în regăsirea informației căutate. Proporția este aceeași în bibliotecile de învățământ superior, iar în bibliotecile publice ea se menține constantă de circa un deceniu. Numai 20% dintre cei ce frecventează Biblioteca Publică Internațională pun întrebări bibliotecarilor. Într-o mare măsură această situație este efectul unei orientări strategice vizând crearea condițiilor optime pentru autoajutorarea cititorului și a unei bune organizări a serviciilor de primire a publicului. La aceasta se adaugă particularitățile psihologice ale cititorului francez. Pascale Barthelemy amintește preferință marcată a francezilor pentru cercetarea solitară, printre rafturi, iar Jacqueline Gascuel sesizează că, în linii generale, gratuitatea serviciilor bibliotecii este

un factor major ce determină ca aceiași cititori care nu ezită să pună întrebări unui librar sau anticar să devină rezervați în a solicita informații bibliotecarilor. Există o tendință pronunțată a francezilor și cu deosebire a tineretului studios de a se descurca individual.

♦ Rezultatele unei anchete desfășurate în 1988 la Universitatea Paris I arată că numai 8% din studenții interogați la ieșirea de la examen împrumutaseră cărți din biblioteca universității, 72% le cumpăraseră din librării. Deși acest fapt poate fi pus în legătură cu carențele semnalate de "Raportul Miguel" conform căruia în 1981 50% din studenții înscriși nu frecventau bibliotecile universitare, el nu traduce atât un fenomen de nemulțumire față de serviciile bibliotecilor cât o mentalitate și o viziune specifică asupra documentării.

♦ Sondajul realizat la biblioteca Universității Jean Moulin din Lyon arată că, deși biblioteca înregistrează un rezultat de excepție în privința frecventării (87% din studenții înscriși), principalii factori de influențare a opțiunilor de studiu sunt:

- a) indicațiile profesorilor
- b) căutările întâmplătoare la fața locului
- c) sfatul altor studenți
- d) bibliografiile incluse la sfârșitul lucrărilor

Așadar, nici o influență din partea bibliotecarilor!

Sondarea serviciilor așteptate de studenți din partea bibliotecii plasează abia pe locul 4 "asistența sporită în consultarea documentelor", prioritară fiind cererea de materiale care să faciliteze accesul individual la informație precum:

- 1) lista noilor achiziții
- 2) recenzii selective ale noutăților
- 3) punerea la dispoziție a cursurilor multiplicat.

Dezideratul împărtășit de 88% dintre studenți este instalarea unui terminal de la care să poată obține singuri informații despre totalitatea fondurilor documentare din orașul lor (Lyon).

Cele câteva evaluări publicate pe tema cooperării cititor - bibliotecar analizează situații locale și folosesc alți indicatori decât evaluările anglo-americane. De exemplu, într-un articol consacrat utilității evaluării bibliotecilor, Jean-Claude Roda reține, privitor la sondajul efectuat la biblioteca Universității din Toulon, că rata de satisfacție față de cooperarea cu personalul bibliotecii este: 17% negativ, 33% satisfăcător, 37% bun, 11% foarte bun și subliniază că procentajul cel mai mare de nemulțumiți se înregistrează în rândul studenților de ciclul 3 (superior).

Isolat, există încercări de autoevaluare de către bibliotecari a propriei lor activități. Astfel, d-na Tarin arată că în Serviciul de referințe pe care îl conduce se ține un "jurnal de bord" care înregistrează tipul de întrebare, aprecierea răspunsului oferit, dificultățile nerezolvate, și

menționa că proporția răspunsurilor satisfăcătoare este de 87% în condițiile în care traficul mediu zilnic este de 150-200 de beneficiari.

Autorii francezi, atunci când abordează problema relației cititor - bibliotecar insistă asupra utilității dialogului, a unei ambianțe calde și ospitaliere, asupra trăsăturilor psihologice necesare celor ce au contact direct cu beneficiarii și, legat de acestea, asupra faptului că acei membri ai personalului care nu doresc să lucreze cu publicul să nu fie obligați la această sarcină. "Dialogul cu cititorul este totdeauna un fapt privilegiat. În momentul primului contact el îmbracă o importanță specială, de el depinde în mare parte imaginea bibliotecii în spiritul unui nou beneficiar și o primire proastă are efecte dezastruoase și durabile!" (Pascale Barthélemy).

O evaluare inedită privitoare la modul cum este percepută informatizarea de către beneficiari a fost întreprinsă la Universitatea Jean Moulin din Lyon. Având la dispoziție atât fișierele manuale cât și pe cele informatizate, 77% dintre studenți le consideră mai performante pe cele din urmă. Ca argumente sunt citate: rapiditatea selecției documentelor, posibilitatea unei opțiuni diversificate prin încrucișarea criteriilor în cazul cercetărilor bibliografice, prevenirea riscului dispariției fișelor. Cei 23% care au opinie contrară invocă insuficiența cantitativă a terminalelor, riscul unor defecțiuni tehnice sau pura aversiune față de calculator.

Numărul "adversarilor" informatizării este mai mare în rândul studenților de la științele umane - cca 50% (Alain Van Cuyck). Acest fapt nu este un caz izolat. Fr. Lapellerie evidențiază ca pe un fenomen comun Americii și Franței slaba cerere de acces la băncile de date privind științele umane și sociale în ciuda costului convenabil al abonamentelor și pune acest fapt pe seama caracterului cumulativ și nonlinear al cercetării din aceste discipline.

Capacitatea de satisfacere a necesităților de documentare este evaluată și prin:

- analiza raportului dintre mărimea totală a colecției de cărți și numărul studenților înscriși. În marile școli revin 43 de cărți la un student, iar în bibliotecile universitare 24;

- analiza bugetului anual de achiziție al serviciilor documentare raportat la numărul studenților înscriși care este de 714 F/student în marile școli și de numai 232 F/student în bibliotecile universitare.



## SURSE CONSULTATE

1. ALAVA, Seraphin. Éléments pour une didactique de la médiation documentaire. In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr.1, 1993, p. 14-18.
2. BARRAL, Sabine. Choix économique dans une bibliothèque. L'expérience de Compiègne. In: Bulletin des bibliothèques de France, vol. 39, nr.3, 1994, p.34-37.
3. BERTRAND, Anne-Marie. Cris et chuchotements. In: Bulletin de bibliothèques de France, vol. 39, nr.6, 1994, p. 8-13.
4. BLANQUET, Marie-France. La fonction documentaire. Étude dans une perspective historique. In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr. 4-5, 1993, p. 199-204.
5. CACALY, Serge; CHAMBAUD, Serge. Le syndrome d'Intelsat. L'information en perspectives. In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr. 1, 1993, p. 3-12.
6. CASSEYRE, Pierrette. L'informatisation dans une bibliothèque interuniversitaire de médecine. In: Bulletin de bibliothèques de France, vol. 39, nr. 1, 1994, p. 45-47.
7. CHANTAL, Marie. Le réseau de CD-ROM de la Bibliothèque universitaire de Toulon. In: Documentaliste-Sciences de l'information, vol. 30, nr. 3, 1993, p. 167 - 169.
8. CHARTRON, Ghislaine. IST et Réseaux électroniques de la recherche: quels enjeux? In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr. 2, 1993, p. 72-78.
9. DELMAS, Bruno. L'INTD et son rôle dans la formation des documentalistes en France. 1932-1993. In: Documentaliste-Sciences de l'information, vol.30, nr. 4-5, 1993, p.218-226.
10. DESRICHARD, Yves; KLEB, Claudine. Le "Journal Citation Reports" du "Science Citation Index". Une étude pour servir la politique documentaire d'un pôle d'acquisition spécialisé. In: Bulletin de bibliothèques de France, vol. 39, nr. 1, 1994, p. 61-69.
11. DUSOULIER, Nathalie. L'INIST au coeur de la recherche et de l'Europe. In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr. 1, 1993, p. 19-22.

12. DUVERNE, Anne. Les pionniers du savoir. Les professionnels de l'information et de la documentation en 1993. In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr. 6, 1993, p. 287-302.
13. Former et apprendre à s'informer. Pour une culture de l'information. Paris, ADBS Editions, 1993.
14. FROCHOT, Didier. La reprographie en accusation. Le point sur le droit de reproduction. In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr. 2, 1993, p. 101-105.
15. GASCUEL, Jacqueline. Un espace pour le livre. Guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque. Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 1993. 420 p.
16. GIAPPICONI, Thierry. La programmation de la nouvelle Bibliothèque municipale de Fresnes. In: Bulletin de bibliothèques de France, vol. 39, nr. 3, 1994, p. 38-45.
17. GUIMIER-SORBETS, Anne-Marie. Des textes aux images. Accès aux informations multimédias par le langage naturel. In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr. 3, 1993, p. 127-134.
18. HEID, Madeleine. Bibliothèques et services documentaires des grandes écoles. In: Bulletin de bibliothèques de France, vol. 39, nr. 1, 1994, p. 8-17.
19. LAPÉLERIE, François. Sciences humaines, trop humaines. In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr. 1, 1993, p. 34-39.
20. LE GUIGNER, Jean-Paul. Renater, réseau national de la technologie, de l'enseignement et de la recherche. In: Bulletin de bibliothèques de France, vol. 39, nr. 1, 1994, p. 39-44.
21. MARTINET, Bruno. L'intelligence économique. Nouveau concept ou dernier avatar de la documentation dans les entreprises? In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr. 6, 1993, p. 317-320.
22. Le métier de bibliothécaire. Cours élémentaire de formation professionnelle à l'intention du



personnel des médiathèques publiques. Coord.: Françoise Froissart, Françoise Hecquard. 9-e édition 1992. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1992. 447 p.

23. MEYRIAT, Jean. La formation initiale, en France, des professionnels de l'information et de la documentation. In: Documentaliste-Sciences de l'information, vol. 30, nr. 2, 1993, p. 91-98.

24. MICHEL, Jean. Pratique du management de l'information. Analyse de la valeur et résolution de problèmes. Paris, ADBS, 1992. 431 p.

25. MOTAIS DE NARBONNE, Anne-Marie. Pancatalogue. Un catalogue collectif de livres pour l'enseignement supérieur. In: Bulletin de bibliothèques de France, vol. 39, nr. 1, 1994, p. 28-38.

26. NIEL, Annick. Les sources bibliographiques. Étude comparée de leur utilisation dans les bibliothèques universitaires françaises. In: Bulletin de bibliothèques de France, vol. 39, nr. 3, 1994, p.30-33.

27. PELLÉ, Françoise. Le Schéma directeur informatique des réseaux des bibliothèques universitaires. In: Bulletin de bibliothèques de France, vol. 39, nr.1, 1994, p.24-27.

28. POMART, Paul-Dominique. 1973-1993. Quelle évolution du métier de documentaliste? In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr. 4-5, 1993, p. 210-212.

29. RODA, Jean-Claude. L'évaluation des bibliothèques: pour quoi faire? In: Bulletin de bibliothèques de France, vol. 39, nr. 1, 1994, p. 54-60.

30. SUTTER, Eric. Conception, organisation et gestion d'un centre d'information. Paris, PUF, 1987. 298 p.

31. VAN CUYCK, Alain. Construction par l'usage et construction du réel. Les étudiants et les bibliothèques à l'Université Jean Moulin. In: Bulletin de bibliothèques de France, vol. 39, nr.1, 1994, p.48-52.

32. WOLFF-TERROINE, Madeleine. La politique nationale de l'information en France. In: Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 30, nr. 4-5, 1993, p. 227-232.