

B B
I U
B C
L U
I R
O E
T Ș
E T
C I
A

C
E
N S
T E
R R
A V
L I
Ă C
I
U U
N L
I
V B
E I
R B
S L
I I
T O
A G
R R
Ă A
F
D I
I C
N

SERVICIILE DE REFERINȚE ÎN BIBLIOTECILE UNIVERSITARE

(Marea Britanie și S.U.A.)

Sinteză documentară

Prezentul buletin tematic este primul dintr-o serie inițiată de Biblioteca Centrală Universitară din București și care se va axa pe probleme de actualitate din domeniul biblioteconomic, socio-uman etc.

Intenția noastră este aceea de a veni în sprijinul celor care, dincolo de diversitatea preocupărilor și a opțiunilor, caută un punct de sprijin în cele mai avizate demersuri teoretice și practice și un mod viabil de cooperare.

1/1994

Redactat de : **Șerban Șubă**

Colaboratori : **Ioana Bozero, Anca Fezi**

Coordonator : **Anca Podgoreanu**

Procesare text : **Ozana Strâmbei**

"Serviciul de referințe este un serviciu care răspunde la întrebări".

Bill Katz

Ca "definiție de început", apreciază specialistul american Bill Katz, aceasta este cea mai corectă, pentru că oricât de complexe ar fi celelalte aspecte, oricât de mult ar evolua tehnologiile, scopul ultim al activității unui serviciu de referințe va rămâne același: să răspundă la întrebări.

Pe de altă parte, pentru Samuel Rothstein serviciile de referințe sunt cele care asigură "asistența personală acordată de bibliotecar cititorului individual în procesul de căutare a informației".

Adesea, în mari biblioteci sau în expuneri teoretice (Gerry M. Smith), apare termenul de serviciu de informații (Enquiry Service) pentru a desemna această structură organizată de lucru cu publicul.

In literatura de specialitate și în practica bibliotecilor din Marea Britanie și S.U.A. se bucură de o largă răspândire termenul de serviciu de referințe (Reference Service).

ISTORIC

"Dacă numărul de cărți dintr-o bibliotecă este foarte mic probabil că nu este necesar un serviciu de referințe".

Ranganathan

Originea serviciilor de referințe se află în bibliotecile publice din Anglia și S.U.A.

În 1859, Edward Edwards, primul bibliotecar al bibliotecii publice din Manchester, susține în "Handbook of library economy" că asistarea cititorilor în investigațiile lor este una din sarcinile ce trebuie permanent asigurate în bibliotecile publice.

La 5 octombrie 1876, la Conferința bibliotecarilor de la Philadelphia, Samuel Sweet Green explică necesitatea unui program de asistență pentru cititori.

În 1884, Melvil Dewey folosește pentru prima dată termenul de bibliotecar de referințe (reference librarian).

În 1930, sub semnătura lui James I. Wyer apare prima carte consacrată activității de referințe în bibliotecă.

Timp de aproape un secol (a doua jumătate a secolului al XIX-lea - prima jumătate a secolului al XX-lea), serviciile de referințe s-au generalizat în aproape toate bibliotecile publice, în vreme ce în bibliotecile universitare americane progresul acestui tip de activitate a fost abia perceptibil, iar în cele britanice de-a dreptul invizibil (D. Grogan).

În 1940, de exemplu, în lucrarea lui G. W. Lodge și B. S. Page "A manual of university and college library practice", editată de Library Association, munca de referințe cu publicul, adică "informație și îndrumare date solicitatorilor în sala de lectură", este tratată pe șapte rânduri.

CONTROVERSE

"Cunoașterea este de două feluri. Fie cunoaștem un subiect noi înșine, fie cunoaștem unde putem găsi informații despre el".

Samuel Johnson,
secolul al XVIII-lea

Mitul eruditului infailibil începea deja să se erodeze în secolul lui Samuel Johnson. Sprijinitorii concepției conservatoare, răspândită și azi în lumea universitară, a cititorului "suficient sieși", vedeau în instruirea bibliografică a studenților remediul universal al tuturor dificultăților legate de localizarea informației.

"Prima datorie a bibliotecarului nu este de a răspunde la întrebări, ci de a instrui solicitatorul cum să se folosească de materialele prin care poate găsi răspunsul de unul singur" (John Cotton Dana, 1910).

"A venit vremea de a-i învăța pe studenți principiile metodologiei bibliografice /.../ ca ei să nu rămână veșnic dependenți de costisitoarele și ineficientele servicii ale bibliotecarilor de referințe" (Daniel Gore).

În aceste luări de poziție se exprimă tranșant ceea ce Bill Katz numea "sindromul puritan" caracterizat prin teama ca

bibliotecarii de referințe să nu fie atrași în afara sferei lor de competență profesională. James Wyer observa existența nu numai a unui curent "conservator", ci și a unui curent "liberal", care avea în vedere comandamentul moral al economisirii timpului cititorului".

"Economisește timpul cititorului".

"Nu mai este cu putință ca studentul să fie propriul sau bibliotecar de referințe".

Ranganathan

Când cele două curente se manifestă în interiorul serviciului de referințe "mai curând reduc eficiența serviciului decât să se completeze reciproc" (Anita Schiller).

Cum era de așteptat, a triumfat o școală a "moderaților", a compromisului practic, pentru că astăzi bibliotecile academice asigură atât informație cât și instrucție bibliografică. În viziunea lui Bill Katz, cea mai bună instruire nu o realizează cursurile speciale, întrunirile cu studenții ori difuzarea unor ghiduri, ci chiar bibliotecarul de la pupitrul de referințe, de la care beneficiarul învață "pe viu" cum să procedeze.

"Nimeni nu știe ce îl așteaptă când pășeste într-o bibliotecă".

Roger Horn

În 1962, la Southampton, 39% dintre studenți nu erau înclinați să pună întrebări bibliotecarilor, iar 70% considerau că au această atitudine din cauza caracterului elementar al întrebărilor.

În 1975, la biblioteca Universității din Chicago, peste 50% dintre studenți ignorau faptul că bibliotecarul de referințe îi poate ajuta în găsirea răspunsului la întrebări simple.

În cazul celor două sondaje studenții se temeau de o lipsă de receptivitate a bibliotecarilor, e adevărat, doar la întrebările ușoare.

În 1971, la Universitatea din Cambridge, 26% din cărțile reclamate de studenți ca lipsind din catalog se găseau, de fapt, acolo. Dintre cei ce n-au găsit cărțile doar 11% se arătau dispuși să apeleze la bibliotecarii de referințe, în timp ce 38% declarau că vor abandona căutările.

Iată o situație care reflectă atât necunoașterea de către cititori a regulilor de catalogare, cât și imperfecțiunile oricărui sistem de catalogare, precum și ale teoriei cititorului

"suficient sieși".

În 1992, A.I. Evans argumenta că informatizarea a mărit dependența utilizatorilor față de informație. După o euforie inițială, prin anii 70, când se credea că însușirea tehnicii de utilizare a calculatorului va rezolva de la sine totul, se constată că, pe măsură ce procedurile se complică, iar oferta se diversifică, utilizatorul are nevoie de mai mult timp ca să se inițieze și să se recalifice "în știința obținerii informației".

În același an, Virginia Massey-Burzio arată că dacă introducerea cercetării on-line a creat probleme deosebite la biblioteca Universității Brandeis, introducerea CD-ROM-urilor a generat o criză de proporții prin creșterea cu 300% solicitărilor de asistență la pupitrul de referințe.

Bill Katz consideră că un nespecialist care a fost inițiat în mânăuirea calculatorului este în medie de 6 ori mai lent în investigație decât un profesionist. În cazul unei interogări on-line înseamnă și un cost de 6 ori mai mare. Bill Katz atrage atenția și în legătură cu suprasaturarea informațională a societăților contemporane. Numai în S.U.A. apar în fiecare an 50.000 de cărți și peste 100.000 de reviste. Bibliotecarul de referințe devine un salvator pentru cel care vrea "nu atât cunoașterea cât certitudinea".

PROCESUL DE REFERINTE

UN PUNCT DE VEDERE PRAGMATIC: BILL KATZ

Pentru cercetătorul american factorii de bază ai procesului de referințe sunt:

- Informația - de pe toate tipurile de purtători
- Beneficiarul - persoana care pune întrebarea
- Bibliotecarul de referințe - persoana cheie a procesului, care trebuie:
 - a) să interpreteze corect întrebarea
 - b) să identifice sursa potrivită pentru răspuns
 - c) să decidă împreună cu beneficiarul dacă răspunsul este corect

Fiecărui beneficiar răspunsul care-i trebuie!

Pentru determinarea nevoii reale a beneficiarului trebuie să se țină seama de:

- statutul profesional al beneficiarului (student, profesor, savant)
- scopul pentru care îi trebuie informația (curiozitate intelectuală sau profesională, intenția de a lua cuvântul la un seminar, congres, pregătirea unui examen, doctorat, cercetare științifică)

În funcție de scopul întrebării bibliotecarul determină:

- a) cantitatea
- b) calitatea informației cerute

Bibliotecarul de referințe trebuie să țină seama de două condiții:

- doar mijlocește accesul la cele mai bune surse de informare
- nu se implică niciodată în judecăți de valoare; el discută, nu dictează soluția

Fazele procesului de referințe sunt:

1. Întrebarea
2. Interviuul
3. Strategia de căutare
4. Răspunsul

1. Întrebarea

După gradul de dificultate, măsurat în timpul de răspuns, întrebările se împart în:

- a) întrebări simple - la care se poate răspunde în 2-5 minute
- b) întrebări complexe - la care se poate răspunde în zeci de minute sau ore

În unele biblioteci răspunsurile se dau prin telefon.
În bibliotecile universitare predomină întrebările complexe.

După tipul solicitării întrebările se împart în:

- a) întrebări cu caracter general
- b) întrebări la care răspunsul poate fi găsit

integral în lucrări de referințe, de tipul: cine? cât? care? unde? de ce? când?

- c) întrebări care necesită o căutare specifică și solicită investigații bibliografice de durată sau un răspuns direcțional ("Căutați în...", "Vă recomandăm studiul, articolul...")

În bibliotecile universitare întrebările care necesită o căutare specifică sunt printre cele mai frecvente.

- d) întrebări care solicită o cercetare propriu-zisă; răspunsul este dificil și nu poate fi oferit rapid deoarece:

- beneficiarul însuși (profesor, om de știință etc.) nu și-a delimitat aria de investigație
- răspunsul definitiv este dependent de investigații intermediare

2. Interviul

Prin el se determină nevoia reală de informație a beneficiarului.

În bibliotecile americane interviul de referințe poate dura 20-40 de minute. În cazul întrebărilor complexe Bill Katz recomandă ca interviul să nu se desfășoare la pupitrul de referințe, în public, ci într-un loc retras, liniștit, considerând că la pupitru:

- a) atenția bibliotecarului este perturbată fie de întrebările altor beneficiari, fie de starea de tensiune creată de formarea unei "cozi" de oameni nerăbdători să primească răspuns la întrebările proprii
- b) beneficiarul rămâne cu sentimentul fie că cererea sa nu este privită cu atenție, fie că nu sunt condiții pentru a fi discutată convenabil
- c) unii dintre beneficiarii aflați la rând vor fi tentați să renunțe la întrebare

3. Strategia de căutare

Ea constă în alegerea sursei de informare care urmează să fie consultată, precum și în stabilirea ordinii în care să se efectueze această căutare. Cea mai bună cale, consideră Bill Katz, este cea care răspunde cel mai bine cererii propriu-zise și care este și cea mai economică. Investigația poate fi manuală sau pe calculator, în funcție și de dexteritatea bibliotecarului. Un

serviciu de referințe ideal trebuie să fie în măsură să întreprindă toate tipurile de investigație (manuală, on-line, CD-ROM).

Inconvenientul major

- al bazelor de date on-line și al CD-ROM-urilor este că aceste baze nu sunt retrospective dincolo de anii '70-80
- al edițiilor tipărite îl constituie decalajul de câteva luni între redactare, publicare, procurare
- al vedetelor de subiect este acela că în cazul edițiilor tipărite acestea nu sunt totdeauna identice cu cele ale bazelor de date

4. Răspunsul

Incheie procesul de referințe prin oferirea informației solicitate.

UN PUNCT DE VEDERE MAI RIGUROS: D. GROGAN

Pentru D. Grogan procesul de referințe este o tranzacție între beneficiar și bibliotecar. El este, prin excelență, un proces de rezolvare a problemelor. Acest proces seamănă cu o dramă în care interviul reprezintă actul întâi, investigația actul al doilea, iar răspunsul final deznodământul. O dramă care îi are ca protagoniști pe beneficiar și bibliotecar.

Procesul de referințe cuprinde opt etape:

1. Problema
2. Nevoia de informație
3. Întrebarea inițială
4. Întrebarea negociată
5. Strategia de cercetare
6. Procedura de căutare
7. Răspunsul inițial
8. Răspunsul final

Debutul propriu-zis al procesului îl formează primele două

etape, iar următoarele trei etape cuprind câte două subdiviziuni. Pentru D. Grogan răspunsul este mai mult decât o informație, este o soluție la o problemă a beneficiarului. Răspunsul inițial, dacă nu este acceptat ca satisfăcător de către beneficiar, este negociat până ia forma răspunsului final la care consimte beneficiarul.

INSTRUMENTE DE LUCRU*

"Serviciile de referințe trebuie să se bucure de sprijin financiar. În plus, administrația trebuie să prevadă tot ceea ce este necesar, de la lucrări de referințe noi până la ultimele sisteme de calculatoare. Fără un asemenea sprijin nu se poate răspunde la întrebări".

Bill Katz

Serviciile de referințe sunt considerate un lux, deoarece, pentru a ține pasul cu cerințele zilei, bibliotecile trebuie să dispună de fonduri considerabile pentru achiziționarea și reînnoirea instrumentelor de lucru. Dar ce și cât trebuie să achiziționeze un astfel de serviciu? Numeroasele studii care au analizat raportul dintre rata răspunsurilor corecte la întrebările beneficiarilor și mărimea colecției au stabilit că dimensiunea optimă a colecției s-ar situa între 4000 și 5000 de lucrări de referințe. Mai puține sunt insuficiente, mai multe îngreunează cercetarea. O bună colecție reprezintă garanția unei activități eficiente a serviciilor de referințe.

În S.U.A. apar anual circa 1500 de lucrări de referințe. Pentru a le descoperi pe cele mai potrivite fiecărei biblioteci sunt necesare ghiduri exhaustive, selective și liste cu recomandări care apar în revistele de specialitate. Selecția se complică prin apariția a cel puțin 2-3 materiale pe aceeași temă, elaborate de companii de editură concurente, care uneori se completează reciproc, iar alteori prezintă deosebiri ne semnificative. În multe cazuri apar paralelisme între materialele americane și cele britanice. Aceeași dilemă se ivește în legătură cu achiziționarea atât a versiunilor tipărite cât și a celor CD-ROM.

Bibliotecile care au acces la baze de date prin consultarea on-line aproape "la zi" a ultimelor lucrări bibliografice, a

* A se vedea ANEXA

ultimelor culegeri de rezumate și recenzii, n-ar avea, aparent, de ce să achiziționeze edițiile tipărite ori pe CD-ROM-uri. Răspunsul nu este simplu. Interogările on-line costă în cele mai multe cazuri între 50-100\$/ora și din acest motiv pot fi mai costisitoare decât edițiile tipărite și pe CD-ROM-uri.

Bill Katz sugerează celor aflați în dificultate să achiziționeze doar acele lucrări care se dovedesc necesare bibliotecarilor cel puțin de două ori într-o lună.

Pentru bibliotecile universitare sunt indispensabile indexurile și abstract-urile.

4000 de servicii de indexare și redactare de sumare din întreaga lume oferă bibliotecilor universitare posibilitatea procurării indexurilor și abstract-urilor revistelor de specialitate, tot mai solicitate în ultima vreme. Ele au de ales, totodată, între cele circa 5000 de baze de date on-line, dintre care aproximativ 1000 erau disponibile și pe CD-ROM-uri în 1991. Dintre acestea 45% reprezintă indexuri și abstract-uri și 20% texte complete.

Principalul inconvenient al CD-ROM-urilor este frecvența actualizării. O statistică din 1991 arăta că 25% sunt actualizate anual, 50% trimestrial și numai 25% lunar sau săptămânal. Acestea din urmă poartă informații numai din domeniul științei și al afacerilor.

Ghidurile pentru bazele de date on-line și pentru CD-ROM-uri stau la dispoziția bibliotecilor pentru a afla răspuns la întrebări precum:

1. Ce ani sunt acoperiți (multe baze de date acoperă numai ultimii 5-10 ani)?
2. Care este ritmul de actualizare a informațiilor? Zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial?
3. Care sunt domeniile, subiectele acoperite? Dar cele care răspund indirect chestiunilor de interes pentru beneficiarii bibliotecii?
4. Care sunt tipurile de documente-periodice, rapoarte, cărți-incluse sau excluse?
5. Există un tezaur disponibil? Cu ce periodicitate este actualizat?

6. Care sunt codurile ce pot fi folosite pentru a reduce durata investigației?
7. Oferă baza de date on-line sau CD-ROM-ul numai citări sau include și rezumate?
8. Cât de eficiente sunt punctele de acces prevăzute în raport cu cele ale altor baze de date?
9. Există ghiduri disponibile pentru a facilita investigații în respectiva bază de date?
10. Este CD-ROM-ul X un produs al uneia din marile firme pentru a prezenta astfel avantajul de a cerceta numeroasele CD-ROM-uri realizate cu același software?

PERSONAL

Diana Schwartz și Dolti Eakin sistematizează calitățile profesionale ale bibliotecarilor de referințe în trei grupe:

1. Caracteristici comportamentale:

- sollicitudinea, considerată de Margaret Hutchins, încă din 1944, drept "prima calitate"
- atitudinea binevoitoare, receptivă
- abilitatea de a comunica pe înțelesul beneficiarului
- dorința de a depista nevoia reală de cunoaștere
- tactul în contact cu personalitățile dificile
- promptitudinea față de beneficiarii aflați în dificultate

Bill Katz consideră că mobilul psihologic pentru asigurarea succesului îl reprezintă implicarea atât față de persoana care solicită un răspuns cât și față de problema de soluționat.

2. Tipuri de cunoaștere:

- cunoașterea colecțiilor bibliotecii, a resurselor alternative, a conexiunilor oportune
- cunoașterea problemelor universității, a relațiilor cu alte biblioteci

- cunoașterea domeniului de specialitate, a utilizării materialelor de referințe

Pentru Bill Katz bibliotecarul de referințe nu trebuie să aibă o specializare pe un domeniu, ci să știe să găsească punțile de legătură dintre domenii, să aibă intuiția corelațiilor dintre subiecte, a reverberațiilor. "Această abilitate de a privi în afara cadrului îngust al unei discipline este ceea ce face din munca de referințe o specialitate", afirmă el.

3. Aptitudini de investigator:

- minuțiozitatea
- capacitatea de a ști când este oportun doar un răspuns sumar
- conștiința că nu poți cunoaște răspunsul din start
- gândirea clară
- deprinderea de a te folosi de toate resursele disponibile
- intuiția răspunsului corect
- rapiditatea

C. Borgman, D. Moghdam și P. Corbett enumeră și alte aptitudini:

- răbdarea și perseverența
- memoria amănunțelor
- îndemânarea deosebită la calculator

În urma unui sondaj efectuat de Mabel Shaw și Susan Whittle în rândul beneficiarilor pentru a afla care sunt însușirile dorite de aceștia la bibliotecari a rezultat următorul clasament:

1. abilitatea de a obține rapid informația necesară
2. deschiderea, disponibilitatea, dorința de a fi de folos
3. curtoazia și sensibilitatea
4. competența în domeniile de investigat
5. imaginația și intuiția domeniilor conexe
6. perseverența atunci când primele investigații nu au fost fructuoase
7. sinceritatea și interesul față de cerințele beneficiarilor
8. tactul, absența unei atitudini de superioritate
9. integritatea

"Atunci când încerci să-i servești pe toți, de fapt nu servești foarte bine pe nimeni".

Virginia Massey-Burzio

S.U.A. dețin recordul mondial în materie de evaluări ale bibliotecilor. Helen Gothberg semnală că între 1966 și 1990 au apărut peste 4600 de articole și rapoarte pe această temă. Pentru evaluarea serviciilor de referințe există standarde care stabilesc:

- accesibilitatea serviciului
- timpul de așteptare
- costurile
- nivelul personalului
- calitatea colecției
- acuratețea informației oferite
- satisfacerea beneficiarului

Evaluările se realizează prin:

1. Teste care pot fi:
 - a) evidente (folosesc chestionare ce trebuie completate într-un timp dat)
 - b) ascunse (cu întrebări la care personalul răspunde fără să știe că este supus testării)
2. Observarea directă a activității de la pupitrul de referințe
3. Interviu bibliotecarului, care testează cunoștințele și aptitudinile și/sau aprecierile acestuia asupra diverselor aspecte ale activității sale sau ale serviciului
4. Interviu beneficiarului care urmărește determinarea:
 - a) gradului de satisfacție
 - b) a criteriilor ce stau la baza aprecierilor sale
 - c) a exigențelor pe care le formulează

În numeroase cazuri beneficiarii dau răspunsuri favorabile bibliotecarilor, fie de teama de a nu le crea neplăceri, fie pentru că nu sunt în măsură să aprecieze dacă răspunsul primit a fost corect

5. Sondaje care se pot face o singură dată sau periodic
6. Statistici care reprezintă un criteriu unitar de apreciere. Practica evaluării statistice a performanței

serviciilor de referințe s-a răspândit abia la jumătatea anilor '70. Mulți bibliotecari consideră că munca de referințe nu poate fi judecată după standarde cantitative, precum producția pe bandă rulantă. Nu există standarde cantitative naționale.

În funcție de rata răspunsurilor corecte (accuracy rate) bibliotecarul de referințe poate primi un calificativ. El este bun dacă realizează 80-90% răspunsuri exacte și slab dacă înregistrează sub 50%.

De mai bine de un deceniu, în ciuda tuturor progreselor informaticii și a perfecționării pregătirii profesionale, rata medie a răspunsurilor exacte este de 50-60%. Charles Mc Clure și P. Hernon vorbesc chiar de Legea lui 55%.

Printre cauzele eșecului Bill Katz enumeră:

- carențele instruirii personalului
- dificultatea utilizării adecvate a surselor de informare, fie că unele surse sunt depășite, fie că altele sunt insuficiente
- carențele întrebării însăși
- timpul redus avut la dispoziție pentru răspuns
- oboseala, suprasolicitarea personalului

Se produce un sindrom de epuizare emoțională și cinism, frecvent la indivizii care lucrează cu publicul. Această boală profesională se măsoară după criteriile "Maslach Burnout Inventory", prin prisma epuizării nervoase, depersonalizării, modului de a percepe împlinirea profesională.

Intr-un studiu apărut în 1989, Tina Roose dezvăluia că 50% din personalul serviciilor de referințe se consideră afectat de acest sindrom. Cauzele ar consta în lipsa de spațiu și de intimitate a locului de muncă, precum și în dificultatea sarcinilor de serviciu.

Intr-un studiu întreprins în 1986, în 11 biblioteci universitare, Charles Mc Clure releva lipsa de entuziasm a personalului față de măsurarea performanțelor serviciului. Această apatie este pusă pe seama salariilor scăzute și a lipsei de prestigiu social a profesiei.

Virginia Massey-Burzio observa o degradare a

prestației profesionale având drept cauze: gradul de dificultate a întrebărilor, lipsa de timp pentru răspunsuri datorită "asaltului" altor solicitatori, condițiile improprii cercetării de la pupitrul de referințe, relația psihologică dintre beneficiar și bibliotecar, care nu este una "profesională" ci mai curând una comercială. Existența însăși a unui bibliotecar de serviciu accesibil oricui dorește să-i adreseze o întrebare lasă multor cititori impresia că au de-a face cu un ghișeu oarecare de informații care le oferă răspunsuri simple și imediate. "Din această cauză, ei își cenzurează, prin simplificare gradul de complexitate a întrebărilor, compromițând din start calitatea asistenței de care ar putea beneficia".

Încă din 1983, Thelma Friedes avertiza că serviciul de referințe devine un impediment în calea asistenței de înaltă calitate profesională. În condițiile în care 60% din întrebări sunt simple o mare parte din timpul de lucru al bibliotecarilor superior calificați este irosit în activități inferioare posibilității lor de exprimare profesională.

În urma unui studiu efectuat în mai multe biblioteci universitare s-a recomandat ca un bibliotecar de referințe, pentru a-și desfășura optim activitatea, să nu aibă de răspuns decât la cel mult 2500 de întrebări pe an (deci 10 întrebări în medie în cadrul turei zilnice).

R. Schreiner-Robles și Malcolm Germann au întreprins un studiu pentru a stabili structura săptămânii de lucru a bibliotecarilor de referințe din bibliotecile universitare americane de mărime medie. Din cele 40 de ore de lucru, 12 ore reprezintă activitatea la pupitrul de referințe, 8 ore sunt destinate dezvoltării colecțiilor, 3 ore instruirii bibliografice, 4,3 ore investigațiilor on-line, 5,3 ore cercetării, 7 ore serviciului pentru comunitate.

Or, numărul solicitărilor crește continuu, iar noile tehnologii, deși accelerează regăsirea datelor bibliografice, "îndeamnă la abordarea unor scheme de lucru tot mai complicate" (Bill Katz).

Se încearcă o decongestionare a serviciilor de referințe prin:

- înființarea unor servicii telefonice

- creșterea ponderii studenților sau a personalului cu studii medii care pot să rezolve între 60 și 70% din întrebări. În 1989, în 69% din bibliotecile mici și mijlocii serviciile de referințe erau asigurate în exclusivitate de această categorie "paraprofesională"
- reducerea normei săptămânale de lucru la pupitrul de referințe
- introducerea "anului sabatic", constând în distribuirea într-o muncă mai relaxată a bibliotecarilor după 7 ani de activitate la sala de referințe

Alte evaluări analizează motivele de satisfacție profesională. Cel mai frecvent invocate sunt:

- varietatea temelor de rezolvat
- găsirea răspunsurilor la întrebările dificile
- contactul cu oamenii
- posibilitatea de a fi de folos

Cum privesc cititorii serviciile de referințe?

Adesea ei evită să apeleze la acestea:

- din teama de a nu deranja
- din teama de a nu fi ridicoli prin simplitatea întrebării
- din convingerea că bibliotecarii sunt incompetenți

Un sondaj în 50 de biblioteci universitare arată că "rata răspunsurilor corecte" - așa cum sunt ele percepute de studenți - a fost de 55%, deci 45% dintre beneficiari erau nemulțumiți de răspuns. În schimb, încrederea beneficiarilor se îndreaptă spre posibilitățile mijloacelor informatizate, gata să rezolve "de la sine" toate dificultățile. Mai multe sondaje indică prioritatea căutărilor de tip on-line în conturarea gradului de satisfacție a beneficiarului.

SERVICIUL DE REFERINȚE AL BIBLIOTECII UNIVERSITARE BRANDEIS. UN MODEL PENTRU IESIREA DIN CRIZA

Universitatea Brandeis este cea mai nouă dintre marile universități de cercetare din S.U.A., cu 4000 de studenți și 800 de licențiați cuprinși în 20 de programe de pregătire a doctoratului. Ca urmare, serviciul de referințe al bibliotecii era confruntat cu numeroase cereri de investigație complexă.

Introducerea cercetării on-line atrăsese o creștere a numărului de solicitări. Introducerea CD-ROM-urilor a amplificat la rândul ei de trei ori această creștere. Cei doisprezece angajați ai serviciului (6 bibliotecari cu studii superioare și 6 studenți), repartizați în șase schimburi de câte doi, nu mai făceau față acestei situații. Ar fi fost necesară creșterea de câteva ori a personalului. S-a preferat o reorganizare radicală. Vechea structură a serviciului și vechiul mod de lucru au fost abandonate. Activitatea de răspuns la întrebările simple a fost separată total de activitatea de investigație bibliografică. Referințele simple au fost preluate în exclusivitate de Pupitrul de informații (Information Desk), unde e de serviciu doar un singur student din ciclul superior. Investigațiile complexe au revenit în exclusivitate nou înființatului Birou de servicii de consultare pentru cercetare. El are în schemă un bibliotecar specialist de înaltă calificare. Pentru departajare s-a luat în calcul timpul necesar investigației și, anume, tot ceea ce necesită mai puțin de 3 minute pentru răspuns revine Pupitrului de informații, iar ceea ce necesită peste 3 minute revine Biroului de servicii de consultare pentru cercetare, chiar dacă întrebarea pare simplă.

Pupitrul de informații:

- oferă informații prompte, precise, investigații sumare
- dispune de ghiduri și scheme cu ajutorul cărora studenții de serviciu pot să răspundă la întrebări și, totodată, să discearnă care tip de întrebări nu este de competența lor
- redactează note în atenția Biroului de servicii de consultare pentru cercetare (cu excepția cazurilor când beneficiarul dorește să discute cu investigatorul)
- recepționează prin telefon atât întrebări simple, la care răspunde, cât și întrebări complexe pe care le înregistrează
- reține (dacă beneficiarul o dorește) numărul de telefon la care poate fi transmis răspunsul
- este perceput de public ca un serviciu de neprofioniști

Biroul de servicii de consultare pentru cercetare:

- este amplasat într-un spațiu liniștit și confortabil, prielnic cercetării și dialogului cu beneficiarii
- funcționează de luni până vineri, între orele 10 și 17, și între orele 18 și 21
- este dotat cu stație de lucru informatizată, fiind conectat la rețelele de baze de date on-line (DIALOG și OCLC) și CD-ROM, cu acces automat la cataloagele altor biblioteci

Avantajele modelului Brandeis sunt:

1. Calitatea serviciului
2. Utilizarea personalului
3. Imaginea publică a bibliotecarului
4. Satisfacția în muncă a bibliotecarului

1. Calitatea serviciului are de câștigat deoarece:

- a) sunt create condiții optime atât pentru desfășurarea interviului cât și a investigației
- b) creează condiții pentru a oferi servicii mai bune celor două grupuri de beneficiari cronic neglijate de serviciul tradițional de referințe: pentru începători, care au nevoie de o instruire amănunțită în utilizarea bibliotecii, servicii care revin în exclusivitate Pupitrului de informații; pentru cercetători cărora li se asigură timp suficient la Biroul de servicii de consultare pentru cercetare
- c) oferă o valoare adăugată serviciului de referințe

2. Utilizarea personalului. Atât studenții, cât și bibliotecarii sunt folosiți corespunzător capacităților reale de a întreprinde expertize. În plus, realizează o spectaculoasă "economie" de personal.

3. Imaginea publică a bibliotecarului. Sistemul stimulează perceperea bibliotecarilor ca specialiști indispensabili ai informării prin distingerea valorii investigației bibliografice de îndrumările banale. Totodată, bibliotecarii devin asociați cu drepturi egale ai cercetătorului, ai profesorului universitar etc.

4. Satisfacția în muncă provine din rezolvarea unor chestiuni ce implică performanțe intelectuale și profesionale și crește în urma eliminării aspectelor rutiniere și stresante. O motivație suplimentară constă și în conștiința că bibliotecarul este perceput ca specialist de către ansamblul comunității științifice.

Periodicul american "The Journal of Academic Librarianship", în numărul din noiembrie 1992, găzduiește punctele de vedere

exprimate în cadrul unui simpozion de către factori de decizie și specialiști din bibliotecile universitare asupra "modelului Brandeis", a implicațiilor acestuia asupra bibliotecarilor și a beneficiarilor.

Mary Biggs și Jo Bell Whitlatch formulează o rezervă față de competența studenților de la Pupitrul de informații în a trata întrebările ce urmează să fie rezolvate de specialiști. În replică, Joan C. Durrance este de părere că modelul nou propus își ia suficiente măsuri de precauție prin limitarea timpului de răspuns rezervat studenților de la pupitru la 3 minute.

Barbara Ford subliniază că beneficiarii vor trebui să discearnă caracterul limitat al serviciilor oferite de Pupitrul de informații și posibilitățile largi deschise de Biroul de servicii de consultare pentru cercetare. Ei pot opta fără ca nimeni să-i împiedice pentru asistența de specialitate.

Pentru William Miller sistemul de organizare Brandeis este de urmat tocmai pentru că este singurul care permite în marile biblioteci universitare o apropiere între bibliotecar și beneficiar. În sprijinul beneficiarului pot veni doar acei bibliotecari specialiști care au timpul și energia necesare practicării la cote înalte a profesiei, doar atunci când bibliotecarul este solicitat să rezolve probleme și nu doar să lucreze pe sistemul întrebare-răspuns.

Serviciul de referințe, spune J. Durrance, nu mai poate fi "un bufet expres în care clienții nu stau mai mult de câteva minute din cauza scaunelor neconfortabile". Autorul descoperă în noul model o interacțiune personală de durată între beneficiar și bibliotecarul specialist, care-l scutește pe beneficiar de a explica de fiecare dată problema sa diverșilor bibliotecari de serviciu care se succed la Pupitru.

Cât privește condiția profesională a bibliotecarului până și un sceptic ca M. Biggs admite că de multă vreme bibliotecarii se subestimează acceptând sarcini mult sub nivelul lor de pregătire (dau relații cititorilor despre orarul bibliotecii, modul de organizare a cărților pe rafturi etc.).

Barbara Ford consideră că modelul Brandeis dă un răspuns la multiplele dificultăți ale serviciilor de referințe, așa cum au fost ele semnalate de literatura de specialitate a anilor '80. Pentru ea, schimbarea produsă oferă o valoare adăugată muncii de referințe.

INTRUMENTELE DE LUCRU FRECVENT UTILIZATE
IN BIBLIOTECILE UNIVERSITARE DIN MAREA BRITANIE ŞI S.U.A.

Bibliografii de bibliografii

1. *Bibliographic Index. A Cumulative Bibliography of Bibliographies.* New York : H.W.Wilson Company, 1937-
/Apare de trei ori pe an şi, cumulativ, anual. Cuprinde şi bibliografiile apărute în articole, în 2200 de periodice din întreaga lume/.

Bibliografie a materialelor audio-vizuale

2. *Bowker's Complete Video Directory.* New York : R.R.Bowker Company, 1986-
/Anual. Indexează pe titluri, autori, producatori şi distribuitori 34000 de filme ştiinţifice/.

3. *NICEM Media Indexes.* Albuquerque : Access Innovations, 1967-
/Anual. Echivalentul lui "Books in Print" pentru toate materialele audio-vizuale.

Cataloage

4. *Library of Congress Catalogs: Subject Catalog.* Washington : Library of Congress, 1950-
/Trimestrial şi, cumulativ, anual/.

5. *The National Union Catalog. A Cumulative Author List.* Washington : Library of Congress, 1956-
/Lunar şi, cumulativ, trimestrial şi anual. Cuprinde toate lucrările pe autori editate în întreaga lume care se afla în 1500 de biblioteci din S.U.A./.

Ghiduri

6. *ARBA - American Reference Books Annual.* Englewood : Libraries Unlimited, 1970-
/Anual. Adnotează critic 1500 de lucrări de referinţe din S.U.A./.

7. *CD-ROMs in Print.* Westport : Meckler Corporation, 1987-
/Anual. Prezintă 700 de CD-ROM-uri imprimate în S.U.A., Canada şi Europa/.

9. *FullText Sources Online*. Needham Heights : BiblioDate, 1987- /Semestrial. Listează 2500 de periodice/.
10. SHEENY, Eugene P. *Guide to Reference Books*. 10th ed. Chicago : ALA, 1986- . /Adnotează critic circa 4000 de lucrări de referințe. Exhaustiv pentru S.U.A./.
11. WALFORD, Albert John. *Guide to Reference Materials*. 5th ed. London : The Library Association, 1989-1991. /Adnotează critic circa 14000 de lucrări de referințe. Exhaustiv pentru Marea Britanie/.

Indexuri și abstract-uri

12. *America : History and Life. Part A : Article Abstracts and Citations*. Santa Barbara : American Bibliographical Center-Clio Press, 1964- . /Apare de 7 ori pe an. Intr-un an totalizează 5000-6000 de rezumate ale articolelor despre istoria S.U.A. și a Canadei, extrase din aproximativ 2000 de periodice de specialitate din întreaga lume/.
13. *Applied Science and Technology Index*. New York : H. W. Wilson Company, 1958- . /Lunar. Indexează articole din 350 de periodice de limbă engleză/.
14. *Arts and Humanities Citation Index*. Philadelphia : The Institute for Scientific Information, 1977- . /Apare de 3 ori pe an. Indexează toate articolele din 1300 de periodice și o parte din articolele din alte 4500 de periodice/.
15. *Audio Video Review Digest*. Detroit : Gale Research Company, 1988- . /Trimestrial. Indexează și reproduce extrase din circa 3000 de recenzii aflate în 600 de periodice/.
16. *Biological Abstracts*. Philadelphia : BioScience Information Service, 1926- . /Lunar. Rezumă articolele aparute în 9000 de periodice din întreaga lume/.
17. *Book Review Digest*. New York : H. W. Wilson Company, 1905- . /Lunar și, cumulativ, anual. Indexează și prezintă extrase din recenziile de cărți aparute în 80 de periodice/.
18. *Book Review Index*. Detroit : Gale Research Company, 1965- . /Bilunar și, cumulativ, anual. Indexează într-un an 75000 de recenzii de cărți aparute în 475 de periodice/.
19. *British Humanities Index*. London : Library Association, 1962- / Trimestrial. Omologul britanic al lui "Reader's Guide". Indexează articole din 300 de periodice din domeniile: politică, economie, istorie, literatură/.

20. *Chemical Abstracts*. Columbus : Chemical Abstract Service, 1907- . /Săptămânal. Rezumă articole apărute în 14000 de periodice din 150 de țări/.
21. *Cumulative Book Index*. New York : H.W.Wilson Company, 1898- /Lunar și, cumulativ, trimestrial și anual. Intr-un an listează pe autori, titluri și subiecte 50000-60000 de cărți/.
22. *Current Index to Journals in Education*. Phoenix : Oryx Press, 1969- . /Lunar. Indexează articole din 775 de periodice/.
23. *Historical Abstracts*. Santa Barbara : American Bibliographical Center-Clio Press, 1955- . /Trimestrial. Rezumă cărți și articole din 2000 de periodice de istorie universală/.
24. *Humanities Index*. New York : H.W.Wilson Company, 1974- . /Trimestrial. Indexează articole din 350 de periodice de limbă engleză/.
25. *Index Medicus*. Bethesda : National Library of Medicine, 1960- /Lunar. Indexează 2337 de periodice din întreaga lume/.
26. *Library and Information Science Abstracts*. London : Library Association, 1969- . /Lunar. Totalizează anual 4000 de rezumate de monografii, teze de doctorat, studii, articole din periodice/.
27. *Media Review Digest*. Ann Arbor : The Pierian Press, 1970- /Anual. Indexează și reproduce extrase din 40000 de recenzii apărute în 140 de periodice/.
28. *MLA International Bibliography of Books and Articles on the Modern Languages and Literature*. New York : Modern Language Association of America, 1922- . /Anual. Indexează cărți și articole din 3000 de periodice/.
29. *New York Times Index*. New York : The New York Times, 1851- / Bilunar/.
30. *PAIS International in Print*. New York : Public Affairs. Information Service, 1948- . /Lunar. Indexează anual articole din 1400 de periodice și 6000 de cărți/.
31. *Psychological Abstracts*. Washington : American Psychological Association Inc., 1927- . /Lunar. Indexează articole din 1400 de periodice din 50 de țări/.
32. *Reader's Guide Abstracts*. New York : H.W.Wilson Company, 1985- . /Apare de 10 ori pe an, cu rezumatele a 25000 de

articole/.

33. *Science Citation Index*. Philadelphia : Institute for Scientific Information, 1961- . /Apare de 6 ori pe an. Indexează articole din peste 3000 de periodice/.

34. *Social Sciences Citation Index*. Philadelphia : Institute for Scientific Information, 1973- . /Apare de 3 ori pe an. Indexează toate articolele din 1400 de periodice și o parte din articolele din alte 3000 de periodice, precum și 250 de cărți/.

35. *Social Sciences Index*. New York : H.W.Wilson Company, 1974- /Trimestrial. Indexează articolele din 355 de periodice/.

36. *Weekly Record*. New York : R.R.Bowker Company, 1974- . /Săptămânal. Indexează circa 700 de cărți/.

37. *Whitaker's Cumulative Book List*. London : Whitaker, 1924- /Trimestrial. Echivalentul britanic al lui "Cumulative Book Index". Intr-un an indexează circa 60000 de cărți/.

1. *L'avenir des grandes bibliothèques*. Colloque international organisé par la Bibliothèque Nationale. 30 janvier-2 février 1990. Ed. français-anglais. Paris : Bibliothèque Nationale, 1991. 323 p.
2. BUNCH, Allan. *The Basics of Information Work*. London : Clive Bingley, 1984. 159 p.
3. EVANS, A.-J. *Information Services in a University Library - Will the 21st Century Bring Us Anything Different or Will it Be More of the Same?* In : *IFLA Journal*, Vol. 18, No. 4, 1992, p.345-350.
4. GROGAN, Denis. *Practical Reference Work*. London : Clive Bingley, 1979. 144 p.
5. KATZ, William A. *Introduction to Reference Work*. 6th Ed. Vol. 1-2. New York : McGraw-Hill, 1992. Vol. 1 : *Basic Information Sources*. 485 p. Vol. 2 : *Reference Services and Reference Processes*. 255 p.
6. *Information and Referral in Reference Services*. Ed. by Marcia Stucklen Middleton and Bill Katz. New York : The Haworth Press, 1988. 259 p.
7. *International Aspects of Reference and Information Services*. Ed. by Bill Katz and Ruth Fraley. New York : The Haworth Press, 1987. 244 p.
8. POPA, Opritsa Dragalina. *Sectorul de referință: funcții academice și utilitare (I-II)*. In : *Biblioteca*, nr. 10-12, 1991, p. 68-75; nr. 1-2, 1992, p. 54-60.
9. *Reference Encounters of a Different Kind : A Symposium*. In : *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 18, No. 5, nov. 1992, p. 277-286.
10. *Reference Services Today : From Interview to Burnout*. Ed. by Bill Katz and Ruth A. Fraley. New York : The Haworth Press, 1987. 312 p.
11. SCHWARTZ, Diane; EAKIN, Dotie. *Reference Service Standards. Performance Criteria and Evaluation*. In : *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 12, No. 1, march 1986, p. 4-8.
12. *Serials and Reference Services*. Ed. by Robin Kinder and Bill Katz. New York : The Haworth Press, 1990. 457 p.