

1-1-2008

Serviciile de referinta: Cheia succesului unei biblioteci [Reference Services: Key to Library Success]

H.G.B. Anghelescu

Wayne State University, ag7662@wayne.edu

Recommended Citation

Anghelescu, H.G.B. "Serviciile de referinta: Cheia succesului unei biblioteci" [Reference Services: Key to Library Success]. In: *Dimensiuni manageriale in activitatea institutiei info-bibliotecare: Concepte, experiente, orientari* [Managerial Trends in the Activity of Info-Documentation Institutions: Concepts, Experiences, Prognosis]. (edited with Ludmila Corghenci) Chisinau: Universitatea Libera Internationala din Moldova, 2008, pp. 56-60. ISBN 978-9975-934-40-4.
Available at: <http://digitalcommons.wayne.edu/slisfrp/146>

This Conference Proceeding is brought to you for free and open access by the School of Library and Information Science at DigitalCommons@WayneState. It has been accepted for inclusion in School of Library and Information Science Faculty Research Publications by an authorized administrator of DigitalCommons@WayneState.

SERVICIILE DE REFERINTA – CHEIA SUCCESULUI UNEI BIBLIOTECI

Hermina ANGHELESCU
Wayne State University, SUA

Abstract: *In any library setting reference services are the main activity with the public. The reference librarian represents the library's interface, the library's window. It's at the reference desk that library users have their information needs met with the help of reference librarians. The article discusses three models of reference services and focuses on librarians' customer-oriented attitude and behavior.*

În ianuarie 2008 Asociația pentru Servicii de Referințe și Utilizatori (Reference and User Services Association—RUSA) din cadrul Asociației Bibliotecarilor Americani (American Library Association—ALA) a adoptat o noua definiție pentru activitatea serviciilor de referințe cât și pentru tranzacțiile de referințe (1).

Activitatea serviciilor de referințe include tranzacții de referințe cât și alte activități ce presupun crearea, organizarea și evaluarea resurselor informaționale. Tranzacțiile de referințe reprezintă consultații în cadrul cărora bibliotecarii de referințe recomandă, interpretează, evaluează și/sau folosesc resurse informaționale pentru a ajuta publicul în a-și satisface nevoile informaționale.

O bibliotecă poate avea cea mai modernă clădire, poate avea cea mai bogată colecție, cel mai bine pus la punct catalog, dar dacă bibliotecarul de referințe — acel bibliotecar cu care vine în contact publicul în căutare de informație—nu își face datoria, nici bibliotecă nu își îndeplinește misiunea - aceea de a oferi publicului accesul la informație. Bibliotecarul de referințe este vitrina instituției pentru ca el este prima persoană căreia i se adresează individul ce a pășit pragul unei biblioteci. Depinde de bibliotecarul de referințe dacă individul pleacă mulțumit de la bibliotecă sau nu, dacă găsește răspuns la întrebarea cu care a intrat în bibliotecă sau nu. Depinde de competența de a regăsi informație de calitate cât și de disponibilitatea și amabilitatea bibliotecarului de referințe ca tranzacția de referințe să se încheie cu succes. Așadar, bibliotecarul de referințe reprezintă cheia succesului serviciilor prestate de bibliotecă.

Există mai multe modele pentru organizarea serviciilor de referințe în persoană (serviciile de referințe virtuale nu fac subiectul acestei prezentări).

- a) Modelul tradițional este pupitrul de referințe unde unul sau doi bibliotecari sunt gata să răspundă la întrebările adresate de cei în căutare de informare sau de cei care au nevoie de îndrumare în a găsi resursele necesare pentru a afla răspunsul la o întrebare, chestiune, problema care îi preocupa.
- b) Modelul „bibliotecarului care circulă” este o formulă mai recentă, după modelul practicat în comerț, în marile magazine de lux, unde bibliotecarul se plimba în zona unde sunt lucrările de referință și îi întreabă pe cei în căutare de informații “cu ce vă pot ajuta?”
- c) Modelul de „triaj”, unde bibliotecarii începători sau studenții la biblioteconomie sunt în prima linie și răspund la întrebările la care se simt competenți să răspundă, pasându-le pe cele dificile bibliotecarilor specialiști.

Dacă în cazul a) și c) s-a constatat că există o sfială din partea utilizatorului să-l abordeze pe bibliotecar cu problema de rezolvat, în cazul b) bibliotecarul este cel care inițiază conversația, în felul acesta ‘spărgând gheața’ și făcându-l pe utilizator să se simtă confortabil să pună întrebarea. Bibliotecile pot experimenta cu toate aceste modele de servicii de referințe și după o perioadă determinată, pot face analiza datelor culese pentru a constata ce tip de servicii dau randament, în funcție de disponibilitatea personalului și preferințele publicului.

Indiferent de modelul abordat, este esențial ca publicul să-l perceapă pe bibliotecar ca pe un individ care îi stă la dispoziție, un specialist gata să-l ajute să navigheze prin multitudinea de resurse informaționale atât în format tipărit cât și electronic, multitudine care pentru unii poate deveni copleșitoare și care poate duce la inhibiție încă din momentul în care pășesc pragul bibliotecii. Acest model este împrumutat de biblioteci din lumea comerțului, unde un vânzător amabil, priceput și cu zâmbetul pe buze poate să-l asiste pe client să găsească marfa mult căutată. Ce poate fi mai neplăcut decât să fii întâmpinat de un vânzător mofluz, posomorât și indispus de parca i s-ar fi înecat corăbiile? La fel și la bibliotecă—ce poate fi mai neplăcut și descurajator decât să fii întâmpinat de o bibliotecara botoasă, cu fata tristă, de parca îi tună și fulgeră? După o așa

experiență greu te mai întorci la instituția care nu te-a tratat cum se cuvine, care nu ți-a acordat toată atenția când ai avut nevoie de ea!

Zâmbetul, atitudinea îmbietoare, mina bine dispusă, conduc la succesul interacțiunilor umane, indiferent de context: la școală, la magazin, la bibliotecă și în toate celelalte servicii cu publicul, precum serviciile de administrație, medicale, sociale, etc. Acest comportament este încă puțin practicat în Europa de Est spre deosebire de marile societăți de consum din America de Nord și Europa de Vest. „Clientul nostru stăpânul nostru” este motto-ul societăților de consum unde serviciile sunt axate pe satisfacerea la nivel calitativ superior a necesităților consumatorilor. Utilizatorii serviciilor de bibliotecă sunt consumatori de informație, iar bibliotecile există pentru a satisface nevoia de informație a publicului.

Întreaga gamă a serviciilor de bibliotecă trebuie să graviteze în jurul consumatorilor/utilizatorilor de informație. Bibliotecile datorează acest lucru comunității pe care o servesc. Bibliotecile publice servesc o clientelă eterogenă și din punct de vedere al nivelului de educație și din punct de vedere al vârstei. Bibliotecile universitare, academice, specializate și școlare servesc un public omogen, bine definit: studenți și cadre didactice universitare; academicieni; cercetători; elevi și profesori. Bibliotecile, cu serviciile lor de referință, se pliază după nevoile utilizatorilor pe care îi servesc și nu invers. Nu publicul trebuie să se adapteze la oferta bibliotecii, ci bibliotecă trebuie să vină în întâmpinarea nevoilor publicului.

Introducerea noilor tehnologii de informare și regăsirea de informații în bibliotecă a condus la necesitatea diversificării gamei de servicii oferite de bibliotecă, dincolo de serviciile tradiționale. Bibliotecarii de referință au devenit profesori/instructori. Ei predau cursuri despre cum se folosesc computerele în diverse scopuri: deschiderea unui cont de e-mail și folosirea internetului pentru comunicare cu alte persoane, căutarea de locuri de muncă pe internet, alcătuirea de CV-uri, căutarea și găsirea de informație de tip general pe internet, căutarea și găsirea de informație specializată pe internet, ca să nu menționăm cursurile de inițiere în folosirea calculatorului, foarte solicitate de publicul larg, în special în bibliotecile publice.

Așadar, bibliotecarul se îndepărtează de „munca cu cartea”, de tradițional, și intră în sfera electronicului, a virtualului. Și toate acestea pentru că este necesar ca el să țină pasul cu noile cerințe ale publicului pe care are misiunea de a-l servi. Pe măsură ce acest public devine din ce în ce mai competent în folosirea noilor tehnologii

informaționale, în consecință mai sofisticat, bibliotecarul trebuie să anticipeze nevoile consumatorului de informație și trebuie să fie pregătit să facă față la orice provocare din partea utilizatorului cu așteptări de ultima ora. Acest proces este parte componentă a managementului calității totale, practicat de bibliotecile care pun utilizatorul în centrul activităților pe care le organizează și a serviciilor pe care le oferă.

Dacă activitatea serviciilor de catalogare, bibliografiere, indexare, dezvoltarea colecțiilor nu implică transformări esențiale într-un răstimp scurt, activitatea serviciilor de referință este deosebit de dinamică, ea adaptându-se constant și susținut la tehnologiile de vârf. Adolescentul care vrea să descarce o melodie mp3, studentul care trebuie să editeze o fotografie digitală cu rezoluție de 600 dpi, elevul care trebuie să scrie o lucrare comparativă despre telefoanele mobile și profesorul care are o conferință video prin Skype, toți vin la bibliotecar să-i ceară sprijinul și îndrumarea în chestiunea care îi preocupă și pe care o au de rezolvat. Toți așteaptă și au pretenția ca bibliotecarul să știe să le rezolve problema. Așadar, bibliotecarul are statut de expert nu în toate cele, ci în a regăsi informație de ultimă ora despre toate cele. Este important ca bibliotecarul să aibă disponibilitatea de a învăța el însuși pe măsura ce-i îndrumă pe alții. Mai mult decât atât, să o facă cu competență, în maniera elegantă și mai presus de toate, într-un mod cât mai profesionist ce izvorăște din dorința de a ajuta și de a se autoperfecționa continuu. Aceasta pentru el însuși cât și pentru instituția pe care o reprezintă.

Serviciile de referințe nu se rezumă însă la găsirea răspunsului la diverse întrebări de diferite grade de dificultate. Departamentele de referințe organizează cursuri frecventate de cei care au nevoie să învețe operarea pe calculator. Cursurile sunt predate de bibliotecarii de referințe și sunt oferite la nivel de începător, intermediar și avansat. Această activitate reprezintă primii pași, reprezintă „alfabetizarea” publicului în folosirea calculatorului (computer literacy). Odată această fază depășită, bibliotecarii de referințe instruiesc publicul în regăsirea de informație, în evaluarea informației regăsite și în interpretarea informației pentru că aceasta să fie folosită în mod eficient de utilizator. Această activitate reprezintă „alfabetizarea informațională” (information literacy). În acest context bibliotecarul-instructor reprezintă o altă componentă a activității bibliotecarului de referințe.

Pentru ca departamentele de referințe din biblioteci să presteze activitate de bună calitate, ele trebuie să aibă personal

suficient și bine pregătit din punct de vedere al cunoștințelor legate de tehnologiile moderne de informare, cât și din punctul de vedere al cunoașterii resurselor de informare în format tipărit și electronic cât și din punctul de vedere al competențelor de regăsire a informației în aceste resurse. Toate acestea cuplate cu dorința și disponibilitatea de a sta la dispoziția publicului consumator de informație pentru a-i asista pe cei în nevoie de a găsi răspunsul la întrebarea care îi preocupă. Și să nu uităm, atitudinea îmbietoare și zâmbetul încurajator !

Referinte bibliografice:

1. Reference and User Services Association (RUSA), Definitions Approved by RUSA Board of Directors, January 14, 2008. Accesibil pe Internet:
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/definitionsreference.cfm>