

REFERINȚA BIBLIOGRAFICĂ: ABORDARE METODOLOGICĂ ȘI ASPECT IMPLICATIV

Elena ȚURCAN, Lilia POPOV

Universitatea Tehnică a Moldovei

Abstract: Îmbunătățirea accesului la informație al utilizatorilor este unul din principalele obiective ale bibliotecii universitare. Pentru satisfacerea necesităților informaționale ale utilizatorilor au fost create servicii de referință, care vizează asistența individuală acordată celor care caută informația, fiind direcționată de diseminarea informației. În lucrare sunt definite și analizate tipurile de referințe bibliografice și cele factologice, metodologia îndeplinirii lor, prin implicarea utilizatorului.

Cuvinte cheie: referințe bibliografice, asistența de referință, utilizatori, necesități informaționale

Serviciul *Asistență Informațională* este unul dintre sectoarele de bibliotecă adaptat efectiv la nevoile și cerințele de informare ale utilizatorilor. Colaboratorii prestează o multitudine de servicii în sprijinul procesului de instruire și cercetare științifică, care se desfășoară în cadrul tuturor structurilor UTM, prin punerea la dispoziția utilizatorilor a colecțiilor de documente și informații în diverse forme și pe diferite suporturi.

Odată cu informatizarea și dezvoltarea tehnologiilor informaționale sporește diversitatea solicitărilor de informare provenite de la cadrele didactice, cercetători, masteranzi, studenți ai universității. Drept răspuns la aceste cerințe este informarea bibliografică, o componentă importantă a ei fiind referința bibliografică.

În prezenta cercetare intenționăm să examinăm tipurile și metodologia exercitării referințelor bibliografice vizavi de unele situații specifice.

Cea mai mare parte a referințelor bibliografice sunt îndeplinite de serviciul bibliografic și serviciile de deservire a bibliotecilor-filiale. Multe cerințe sunt satisfăcute la punctele de serviciu ale bibliotecii – la cataloage. Acestea sunt răspunsuri directe la cereri simple, în prezența utilizatorilor.

Asistența de referință în bibliotecă este un fenomen firesc, deoarece în fonduri sunt concentrate diverse ediții enciclopedice și bibliografice, ce dețin informații adecvate diversității cererilor utilizatorilor.

În literatura de specialitate, conform caracterului datelor, referințele se împart în două tipuri:

a) ***bibliografice***;

b) ***factologice***.

Cele bibliografice, la rândul lor, se împart în:

- **tematice**;
- **de concretizare (de precizare a datelor bibliografice)**;
- **de adresă (bibliografică)**.

Principala trăsătură distinctivă a referinței bibliografice este prezentarea informației bibliografice.

Referința tematică reprezintă o listă de literatură pe o temă definită, formulată de către utilizator în cererea sa. Noțiunea „tema” în cazul dat se interpretează în limite mari – de la o întrebare îngustă, dintr-o ramură anumită a științei până la doleanțe de genul: „selectați-ne literatura despre bioenergetică, telecomunicații, ecologie” etc. Totodată sunt cazuri, când lista de literatură este compusă doar din două-trei titluri de documente, conținutul cărora este relevant cerinței. La referințele tematice se atribuie nu numai cele grupate după comunitatea temei documentelor, dar și după alte criterii (de ex.: apartenența unui singur autor, unei serii etc.).

După cum s-a menționat mai sus, referințele tematice se execută fie verbal, fie în formă scrisă. Verbal, referința se îndeplinește în prezența utilizatorului sau la telefon, în cazul când ea conține un volum mai mic de surse, depistarea și selectarea cărora a necesitat puțin timp. Timpul executării

cerinței este un factor important, deoarece sunt referințe care nu conțin multe titluri, dar îndeplinirea lor cere de la bibliograf o mobilizare mai amplă: consultarea mai multor cataloage și fișiere, ediții de referință, dicționare, apelarea la bazele de date disponibile, Internet.

Referințele ce conțin mai mult de 10 titluri sunt prezentate, de regulă, în scris, chiar dacă sunt adresate de utilizator direct bibliografului.

Înainte de a îndeplini referința este necesar de a discuta cu utilizatorul, pentru a evidenția scopul selectării literaturii solicitate, deoarece fiecare utilizator are nivelul propriu de cunoștințe, pregătire profesională și etică culturală. Unii utilizatori, însă, diminuează capacitatea bibliotecarului de a răspunde cererii de informare din domeniile speciale, ignorând dialogul. În cazul dat, contează manifestarea calităților psihologice și pedagogice ale specialistului bibliotecii pentru a câștiga bunăvoința utilizatorului. Aceasta permite declanșarea unei discuții detaliate, care ajută obținerea unui rezultat cât mai concret. Dacă tema e foarte îngustă, atunci solicitantul este rugat s-o desfășoare pentru a putea identifica ramura generală din care face parte.

Formularea cerințelor tematice ale utilizatorului rezultă din cunoștințele lui personale despre temă, care de regulă, nu coincid cu conținutul ei real. De cele mai multe ori, el este predispus să lărgescă formularea temei cererii și o indică cu aproximație. Dialogând, putem îngusta tema. De exemplu, recepționând solicitarea la tema *managementul calității* am determinat, de fapt, că nevoia de informare a utilizatorului a vizat *managementul calității în domeniul transportului rutier*.

În alte cazuri apare necesitatea de a lărgi tema, când interpelarea poartă un caracter îngust și formularea ei nu poate fi identificată în indicii de materii, la cataloage și fișiere. Atunci, discutând este determinat domeniul la care se referă tema. De exemplu, la precizarea cererii despre *comunicarea lingvistică*, am depistat că această temă face parte din compartimentul *psiholingvistică*.

Adesea, precizarea cererilor trebuie începută cu eliminarea divergențelor terminologice, care conduc la o anumită neglijență în formularea temei de către utilizator. Fiecare domeniu profesional are unii termeni specifici, înțeleși doar de specialiști, care pot fi exprimați ca o cerere. Prin urmare, apare necesitatea precizării sensului adevărat al termenului folosit de utilizator.

Interpretarea cerinței uneori întâmpină greutăți datorită caracterului inovator al subiectului, exprimat prin terminologie nouă, necunoscută bibliografului, dar și informării insuficiente a utilizatorului la tema solicitată de el.

Așa dar, procesul de căutare începe odată cu determinarea temei. Utilizatorul împreună cu bibliograful încep căutările, implicându-se nemijlocit în proces. Fiecare pas este lămurit și detaliat de specialist. Prin aceasta este dezvoltată cultura informației solicitanților, care constă în *abilitatea de a localiza, evalua și utiliza în mod efectiv informația necesară*.

Un exemplu elocvent în îndeplinirea referințelor tematice este servirea utilizatorilor cu brevete de invenție. Adesea, utilizatorii cunosc tema solicitată și clasa internațională a brevetului, dar sunt și cazuri când studentul nu are tema bine definită (uneori denumirea temei coincide cu titlul brevetului de invenție, alteori sunt cunoscute unele idei din temă). În cazul dat, bibliograful implică utilizatorul în studierea și regăsirea informației la tema solicitată. Utilizatorul este familiarizat cu sursele de căutare:

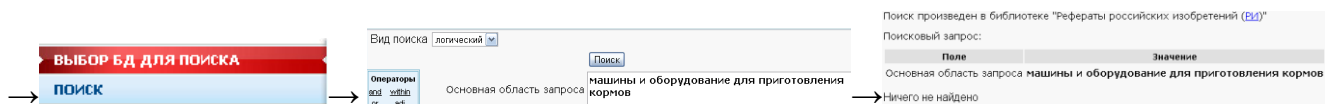
- clasificatorul brevetelor de invenție (CIB);
- buletinele de proprietate intelectuală (BOPI);
- www.fips.ru, www.agepi.md etc.

Când cercetarea surselor tradiționale CIB/BOPI nu dă nici un rezultat pozitiv, apelăm la resursele electronice, în special la site-ul www.fips.ru.

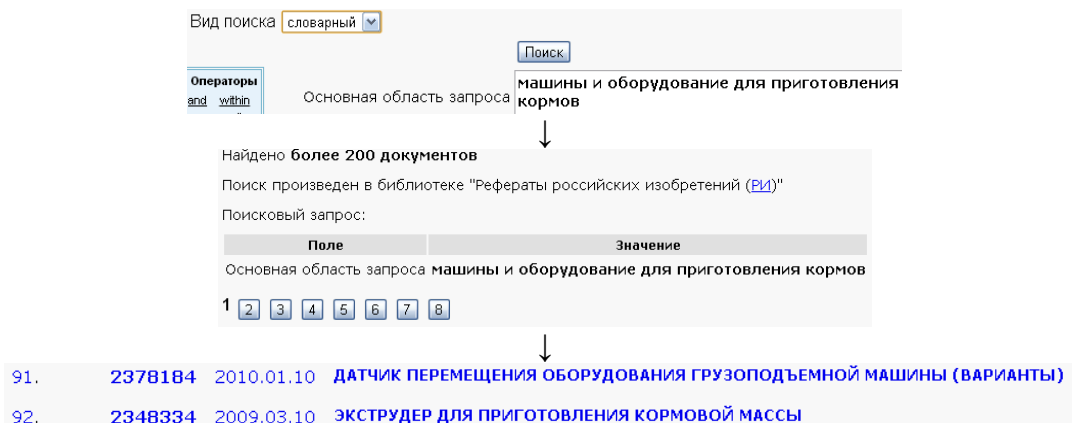
Acest site este comod de utilizat, deoarece oferă posibilitatea gratuită de a căuta și selecta informația în domeniul proprietății intelectuale, începând cu anul 1994 – până în prezent.

Etaple procesului de căutare pot fi vizualizate în schema de mai jos:



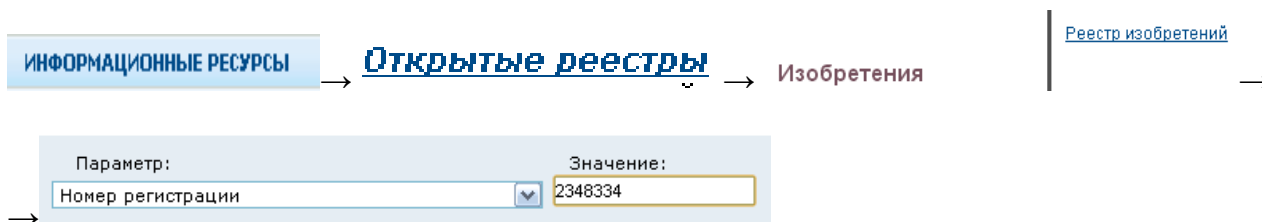


Dacă la solicitarea utilizatorului în baza de date n-a fost găsit nici un răspuns, atunci schimbăm modul de căutare prin accesarea căutării *lexicografice*. Pașii căutării:



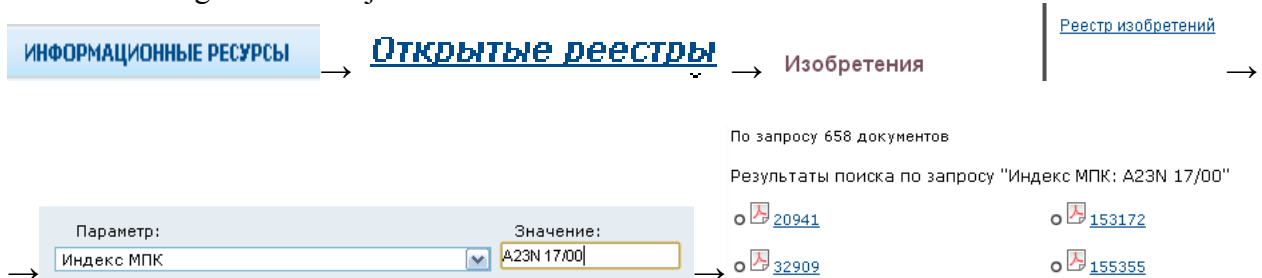
Sursa prestează cca 200 documente posibile. Utilizatorul se implică prin citirea fiecărui document, selectând cele necesare. Accesând documentul selectat, putem consulta numai referatul brevetului, de unde obținem: *numărul, clasa internațională, autorii, data publicării etc.*

Având numărul brevetului, putem găsi documentul integral. Pentru aceasta bibliograful împreună cu utilizatorul efectuează următoarele etape de căutare:



În urma operațiunilor efectuate, găsim textul și desenele brevetului.

În procesul de căutare am observat că unele teme sunt elucidate mai puțin (unele brevete nu erau publicate, deoarece țineau de domeniul militar; spre ex. *materiale semiconductoare* ș. a.). În urma discuțiilor cu utilizatorul am îngustat subiectul temei, ceea ce a condus la determinarea completă a clasei internaționale a brevetului și la o nouă etapă de căutare. Baza de date permite după CIB (indicat corect) să depistăm brevetele, brevetate încă din anii "30 ai secolului XX. Utilizatorului i se propune o listă cu numere, din care el își alege brevetul, ce corespunde temei cercetate, după cum se observă în imaginea de mai jos:



O referință de concretizare (de precizare a datelor bibliografice) se definește ca fiind referința ce stabilește și/sau precizează elementele descrierii bibliografice, care lipsesc sau sunt greșit indicate în cererile utilizatorilor. Fără concretizarea acestor elemente, de fapt, e imposibil de constatat existența documentului solicitat în fondul documentar al bibliotecii.

Cerințele de precizare a datelor bibliografice sunt foarte variate, dar îndeplinirea lor e destul de complicată și reprezintă un proces ce necesită un volum mare de muncă. Cauzele apariției inexactităților sunt diverse, principalele fiind:

- neatenția utilizatorului la notarea datelor despre document (auzite de la profesor la lecții, cursuri, de la colegi și prieteni, sau selectate din alte surse de informare etc.);
- nerespectarea de către autori a standardelor de descriere a documentelor în listele de literatură de la sfârșitul cărților și articolelor, în notele de subsol etc.;
- lipsa cunoașterii noțiunilor de bază bibliografice de către utilizatori, neînțelegerea importanței unor elemente din descrierea bibliografică.

Toate acestea și alte inexactități duc la o căutare mai minuțioasă, dar în unele cazuri la nesatisfacerea cerinței. Precizările sunt foarte importante pentru *Împrumutul Interbibliotecar* sau la ghidarea utilizatorului către biblioteca-filială sau altă bibliotecă în care este localizat documentul solicitat.

Referințele de concretizare se clasifică în simple și dificile.

Cele simple vizează situația când utilizatorul cunoaște titlul, și nu știe autorul și invers cunoaște autorul și nu cunoaște titlul. În primul caz, dezvoltăm utilizatorului abilități de lucru cu catalogul sistematic, iar în al doilea – cu cel alfabetic. În catalogul electronic OPAC îl învățăm să selecteze informația după titluri sau după autori, explicând subtilitățile procesului de căutare.

Greșelile tipice comise de utilizatori sunt:

- schimonosirea familiei autorului (înlocuirea unei litere cu alta, inițialele greșite etc.);
- prescurtarea sau menționarea inexactă a titlului cărții, publicațiilor periodice;
- prezentarea redactorului, traducătorului, alcătuitorului drept autor al cărții;
- indicarea incorectă a anului de ediție a serialelor;
- luarea drept autor al colectivului de autori și invers;
- prezentarea ca titlu al cărții a denumirii unui articol, a unui capitol din carte, seria unei ediții în volume;
- traducerea incorectă în limba română/rusă a titlului unei publicații străine etc.

Aceste greșeli creează cele mai mari dificultăți la îndeplinirea referințelor de concretizare.

Fiecare cerință de concretizare are aspect individual. Ea poate fi realizată în diferite moduri, pe diferite căi. Contactul cu utilizatorul rămâne în vigoare. Căutările încep de la informația pe care o cunoaște bibliograful, el își împărtășește opinia, apoi împreună cu utilizatorul începe cercetarea, implicându-l nemijlocit. Analizăm în fișiere și cataloage toate variantele posibile, excluzându-le pe cele de prisos.

Un exemplu ce scoate în evidență greșelile comise de autorii unor lucrări științifice este *Lista publicațiilor științifice a profesorilor...*, prezentată anual către AȘM pentru alcătuirea unui indice bibliografic. Adesea aceste date sunt incomplete și cu omisiuni bibliografice.

Exemple:

1. incorect

Effect of solvent on solid-liquid extraction of phenolic compounds from walnut (Juglans regia L.) membrane septum / Cristina Popovici, Eugenia Boaghi, Olga Deseatnicova, Artur Macari // Conf. colaboratorilor, doctoranzilor și studenților, 9 dec., UTM, Vol. 1, Ch., 2012. (lipsește paginația, denumirea completă a conferinței; e greșit indicat: data desfășurării, volumul, anul publicării)

corect

Effect of solvent on solid-liquid extraction of phenolic compounds from walnut (Juglans regia L.) membrane septum / Cristina Popovici, Eugenia Boaghi, Olga Deseatnicova, Artur Macari // Conf. Tehn.-Șt. a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților, UTM, Chișinău, 08-10 dec., Vol. 2, Ch., 2011, pp. 23-26.

2. incorect

Optimizarea rețetei și tehnologiei de fabricare a desertului din prune cu nuci / Carolina Grosu, Tatiana Capcanari, Cristina Popovici, Olga Deseatnicova // Conf. colaboratorilor, doctoranzilor și

studentilor, 9 dec., UTM, Vol. 1, Ch., 2012 (lipsește sfârșitul titlului, paginată, denumirea completă a conferinței; e greșit indicat: data desfășurării, volumul, anul publicării)

corect

Optimizarea rețelei și tehnologiei de fabricare a desertului din prune cu nuci în sirop / Carolina Grosu, Tatiana Capcanari, Cristina Popovici, Olga Deseatnicova // Conf. Tehn.-Șt. a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților, UTM, Chișinău, 08-10 dec., Vol. 2, Ch., 2011, pp. 92-93.

Referința de adresă bibliografică se definește ca răspuns la cererea unică, ce conține informația bibliografică despre existența și/sau localizarea documentului. Aceste solicitări se îndeplinesc foarte repede răspunzând concret – dacă este sau nu această publicație în bibliotecă.

În cazul când utilizatorul cunoaște toate datele despre document, dar nu știe să utilizeze cataloagele și fișierele tradiționale și baza de date locală OPAC, bibliotecarul apelează la aceste surse pentru a găsi și a prezenta informația necesară utilizatorului. Atunci când cartea lipsește din colecția bibliotecii date, bibliograful consultă cataloagele altor biblioteci.

Între referința de adresă și cea de concretizare este o legătură reciprocă. Acest fapt poate fi sesizat în baza următoarelor exemple:

a) cerința utilizatorului conține date concrete despre document, dar el lipsește în colecțiile bibliotecii. Pentru început precizăm adresa bibliotecii, unde este localizată cartea solicitată. În cazul când solicitantul este un colaborator al UTM cererea este direcționată către serviciul *Împrumut Interbibliotecar*, iar în cazul studenților le comunicăm adresa bibliotecii, unde poate fi consultată publicația necesară;

b) utilizatorul în buletinul de cerere indică datele despre document cu unele inexactități. În acest caz, referința de adresă devine o referință de concretizare și pentru început precizăm datele corecte despre publicație, apoi verificăm prezența ei în colecțiile bibliotecii, sau recomandăm adresa altei biblioteci.

Exemplu:

incorect

Valuță, I. I. Istoria matematicii în Republica Moldova. Ch., 2006.

corect

Elemente de istorie a matematicii și matematica în Republica Moldova / coord.: M. M. Ciobanu, I. I. Valuță. Ch., 2006. Localizare: Colecția Literatură Științifică - 1 ex., Bibliotecile-filiale: FRT - 8, FEn - 7, FCIM - 8, FTMIA - 8, FIMT - 8, FUA - 8, FIEB - 8, FCGC - 7, FIU - 7.

c) referința de concretizare se transformă în referință de adresă. Cerința, de regulă, vine de la cadrele didactice, doctoranzii, masteranzii care au nevoie de publicația propriu-zisă pentru ai face descrierea corectă în referințele bibliografice la articolele, cărțile, tezele de doctor scrise de ei. Atunci când ea lipsește, comunicăm adresa bibliotecii în care poate fi consultat documentul necesar.

Îndeplinirea referinței de adresă se finisează cu următorul rezultat: utilizatorul primește descrierea bibliografică completă cu indicarea localizării sursei în fondurile bibliotecii, cota publicației și numărul de inventar.

O **referință factologică** reprezintă un răspuns despre anumite fapte, evenimente, termeni, date statistice, formule, citate ș. a. Căutarea presupune regăsirea acestei informații în diferite surse, dar nu oferirea notiței bibliografice despre documentul în care ele sunt publicate. De aceea, această căutare nu este bibliografică, însă în colecțiile bibliotecilor sunt stocate diverse surse de informare, de referință și pentru un bibliotecar nu prezintă o dificultate satisfacerea acestui gen de cerere.

Diferite grupe de utilizatori solicită astfel de cerințe pentru activitatea profesională, de cercetare, studii, autoinstruire etc.

Executarea cerinței factologice pretinde de la colaboratorul bibliotecii o bună cunoaștere a:

- colecției edițiilor de referință (enciclopedii, dicționare, îndrumare, anuare ș.a.);
- documentelor normativ-tehnice (norme, standarde);
- utilizarea bazelor de date;
- Internetului.

În cazurile când cererea conține termeni necunoscuți sau noi, în regăsirea informației este implicat și utilizatorul.

În **concluzie**, referința bibliografică:

- se conformă cerințelor utilizatorilor;
- solicită implicarea utilizatorului;
- necesită o abordare metodologică, teoretică și practică în vederea obținerii satisfacerii necesităților utilizatorului;
- în baza experienței acumulate elaborăm modele de acțiune aplicate în continuare.

Bibliografie:

1. Porumbeanu, Octavia-Luciana. Evoluții în domeniul serviciilor de referințe [Resursă electronică]. - Mod de acces: <http://ebooks.unibuc.ro/filologie/octavia/1.htm>. - Accesat la 12 octombrie 2012.
2. Tătărescu, Iulia. Controversatele referințe [Resursă electronică]. - Mod de acces: http://library.utm.md/Editat/BIBLIOTECA/Conferinte/2010/Controversatele_referinte_DS.pdf. - Accesat 14 noiembrie 2012.
3. Țurcan, Nelly. Evaluarea serviciilor de referință // Biblioteca. - 2003. - Nr. 2. - P. 54-56.
4. Ursachi, Lenuța. Surse de informare utilizate în activitatea de cercetare [Resursă electronică]. - Mod de acces: <http://www.slideshare.net/lursachi/surse-de-informare-utilizate-n-activitatea-de-cercetare>. - Accesat 15 noiembrie 2012.
5. Библиографическое обслуживание // Гречихин, А.А. Общая библиография: электронный учеб. по библиогр. Гл. 14. [Resursă electronică]. - Mod de acces: http://www.gumfak.ru/bib_html/biblio/bib061.shtml. - Accesat 19 noiembrie 2012.
6. Виды библиографических справок. Учет работы по справочно-информационному обслуживанию [Resursă electronică]. - Mod de acces: <http://www.lib.usue.ru/text/dop/bib14.pdf>. - Accesat 20 noiembrie 2012.
7. Диомидова, Г.Н. Библиографоведение: учеб. / Г.Н. Диомидова. - СПб.: Профессия, 2003. - 288 с. - (Библиотека). - ISBN 5-93913-024-0.
8. Коготков, Д.Я. Библиографическая деятельность библиотеки: организация, управление, технология: учеб. / Д.Я. Коготков. - СПб.: Профессия, 2008. - 304 с. - ISBN 5-93913-052-6.
9. Моргенштерн, И.Т. Общее библиографоведение: учеб. / И.Т. Моргенштерн. - СПб.: Профессия, 2006. - 208 с. - (Библиотека). - ISBN 5-93913-066-6.