

## Întrebați un bibliotecar

Laura – Rozina GUȚANU

**Abstract:** A new service for the users, “Ask a Librarian”, offered by the Biblioteca Centrală Universitară “M. Eminescu” from Iași, starting in the spring of 2001. It is a references service based on Internet.

(servicii de referințe; Internet; pagină de web)



După cum multe biblioteci, în străinătate, și-au mutat serviciile tradiționale oferite utilizatorilor pe Internet și le-au adaptat regulilor și interfețelor Internetului, și Biblioteca Centrală Universitară din Iași s-a mutat pe Internet. Utilizatorii pot accesa de oriunde cataloagele bibliotecii. Aceasta înseamnă că ei pot face căutările fără a se deplasa, pot să-și verifice împrumuturile și să-și rezerve volumele care sînt deja împrumutate, rămînînd doar să-și aștepte apoi rîndul la împrumut. Totul este făcut *online*. Conceptul este de succes după numărul celor care vizitează astfel bibliotecile, dar este amețitor gîndul că, în timp, vor fi mai mulți vizitatori virtuali decît actualii utilizatori fizici care vin în biblioteci. Oamenii din zonele izolate care nu pot folosi bibliotecile sau persoanele handicapate ori cei care nu-și găsesc niciodată timp să vină în biblioteci, toți aceștia vor avea șansa să se conecteze prin Internet la *homepage*-urile bibliotecilor. Dacă vor obține cu adevărat ceea ce caută, biblioteca a reușit ceea ce și-a propus și este o notă bună pentru *website*-ul său.

În același timp putem zări o schimbare în felul de a funcționa al bibliotecii către ceva mult mai interactiv. *Homepage*-ul este desigur provocator, dar

este și foarte generos în invitarea tuturor posibililor vizitatori la un dialog fără restricții de timp sau loc. Este tocmai ceva ce seamănă cu vechea idee democratică a educației populare. Comunicarea care este posibilă prin intermediul Internetului deschide ușa unor servicii mult mai flexibile și mai individualizate. Internetul este un mare rezervor de informație, unde bibliotecile cu toată cunoașterea strînsă în colecțiile lor au un loc important.

În primăvara anului 2001 “Întreabă un bibliotecar” a început prin a oferi publicului un serviciu de referințe bazat pe Internet. Inițiativa a fost o continuare naturală a muncii de deschidere către utilizatorii bibliotecii astfel încît cititorii, prin intermediul World Wide Web-ului, să poată pune întrebări bibliotecarului.

Cum nu aveam nici o experiență în oferirea unui serviciu de referințe prin Internet, atunci cînd am început, nu aveam o idee clară despre forma pe care o va lua funcționarea lui. Experiența primelor luni a fost decisivă.

Au fost dificil de calculat resursele de personal și timpul pe care le vor lua acest serviciu oferit utilizatorilor. Pentru că timpul luat de căutarea informației și de răspunsurile date

întrebărilor este legat direct de numărul de

întrebări care vin în diferite perioade de timp, volumul de muncă implicat se schimbă în fiecare zi.

S-ar putea stabili o limită de câteva zile pentru a răspunde unei întrebări, dar în cele mai multe cazuri răspunsul este rezolvat în aceeași zi. Excepțiile sînt întrebările foarte specializate. Răspunsurile la întrebări se rezolvă în timpul programului obișnuit de muncă și nu se fac cheltuieli speciale pentru acestea. Pentru a se putea face față în perioadele cînd volumul de muncă crește, au fost stabilite priorități.

*Website*-ul este făcut astfel încît utilizatorul are de parcurs trei etape și, ajuns la destinație, poate pune întrebarea. Se poate ajunge cu ușurință la acest serviciu oferit de Departamentul Bibliografic, accesînd pagina web a Bibliotecii Centrale Universitare “Mihai Eminescu” din Iași <http://www.bcu-iasi.ro>. Aceasta ar fi prima etapă, iar în pagină se găsesc mai multe rubrici : *Biblioteca în date, Biblioteca în imagini, Structura bibliotecii, Căutare în pagină, Servicii oferite* ... Intrînd pe această ultimă ofertă utilizatorul va găsi o nouă listă de oferte de servicii: *Generalități, Catalogul on-line, Întrebați un bibliotecar, Informații bibliografice, EBSCO, ONU*. Acesta ar fi cea de-a doua etapă. Ideea este că utilizatorii care sînt mai familiari cu căutarea online vor găsi răspunsurile de care au nevoie ei înșiși, ceilalți trecînd la următoarea etapă. “Întrebați un bibliotecar” se poate accesa direct sau după accesarea “Generalităților”, unde vor găsi la sfîrșit textul: “În cazul în care instrumentele de lucru oferite de această pagină nu au fost suficiente pentru rezolvarea problemei dumneavoastră **Întrebați un bibliotecar**” .

Imediat după această accesare va apărea textul :

“După ce ați epuizat toate modurile de căutare în catalogul nostru automat, dacă mai aveți nelămuriri sau simțiți nevoia unei îndrumări pentru a continua cercetarea bibliografică începută, **Întrebați un bibliotecar.** NU SE ADRESEAZĂ CERERI DE BIBLIOGRAFII PE ACEASTĂ CALE !!!”

Această ultimă etapă este un formular de întrebare cu câteva cîmpuri (adresă e-mail, subiect, mesaj) de completat. Intenția a fost ca acest formular de adresare a întrebării să fie cît mai simplu și să nu sperie pe nimeni dintre posibili utilizatori.

Imediat după apariția acestui serviciu a fost o avalanșă de întrebări. Pentru bibliotecari nu a fost absolut neașteptată varietatea întrebărilor : de la Petrarca la voltmetria ciclică în procesul de electrodepunere a cuprului. Pînă acum am primit întrebări de la un număr mare de elevi de liceu. În cele mai multe cazuri ei solicitau ajutor pentru referatele cerute de profesori și foloseau pagina web a Bibliotecii pentru a obține ajutor privind recomandări de lecturi .

Dar cele mai multe solicitări au venit din partea studenților, din partea persoanelor care fac diverse cercetări. Un exemplu ar fi solicitarea venită din Marea Britanie care avea ca subiect “lucrările de medicină populară românească din 1975 pînă în prezent” . Deși pe pagina “Întreabă un bibliotecar” se specifică clar că nu se pot cere bibliografii utilizînd această facilitare, am răspuns cercetătorului.

Bibliotecarii au de obicei o solidă experiență în ceea ce privește interpretarea întrebărilor utilizatorilor. Abilitatea aceasta nu ne este de folos pe Internet, unde nu este posibil să portți o conversație în timp real cu cel care

întrebă (dar nici nu sîntem întrerupți mereu de alți utilizatori!). Bibliotecarul trebuie să rămînă creativ și să-și folosească propria imaginație punîndu-se în situația celui care întrebă. Dacă întrebarea nu este clară, trebuie început un dialog via e-mail pentru a obține mai multe informații.

Referințele sînt date astfel încît utilizatorul poate merge mai departe singur, fie în bibliotecă, fie pe Internet.

Din punctul de vedere al utilizatorului, serviciul “Întreabă un bibliotecar” se dovedește valoros pentru

că face serviciile bibliotecii mult mai accesibile. Biblioteca virtuală poate fi contactată întotdeauna, la orice oră, indiferent de meridian sau de fus orar. Oricînd dorește, utilizatorul poate pune întrebări. Iar în ceea ce privește accesibilitatea, este ca și cum biblioteca ar fi deschisă permanent.

Propunînd utilizatorilor o interfață unică și structurată astfel încît să dea acces la diferite resurse de documentare via *site*-ul său Web, biblioteca își păstrează rolul de centralizator al informației.

## **BIBLIOGRAFIE**

- Bulletin des Bibliothèques de France (BBF), 1995.

LEE, Joan H. “Online Searching : The Basics, Settings, and Management”. 2<sup>nd</sup> edition. Englewood, Colorado, Libraries Unlimited Inc., 1989.

