



Servicii de consultanță și referințe: instrucțiune-algoritm

Serviciul de referințe este un serviciu care răspunde la întrebări. (Bill Katz)

Referințele și consultațiile sunt forme de *răspunsuri* la interpelările utilizatorilor.

Fazele procesului de referințe include stabilirea:

1. Tipurilor de referințe;
2. Etapelor de îndeplinire;
3. Surselor de căutare;
4. Prezentarea răspunsului.

I. Definiții

1.1. Referința bibliografică este un răspuns ordinar ce conține numai informații bibliografice. Referințele bibliografice pot fi: de adresă, tematică, de concretizare.

1.2. Referința factografică este un răspuns ce conține date factice despre un eveniment, fapt concret, termen, citat, date statistice, date de concretizare.

1.3. Consultație — părere, indicație, lămurire, îndrumare, sfat.

II. Tipuri de referințe

2.1. Referințe bibliografice

- 2.1.1. de adresă — existența și/sau localizarea documentului
- 2.1.2. tematică — informații bibliografice pe o temă anumită
- 2.1.3. de precizare — elemente necunoscute sau eronate ale descrierii bibliografice

2.2. Referințe factografice

- 2.2.1. de concretizare — data evenimentului, date biografice, geografice, cetățenie, naționalitate etc.
- 2.2.2. date statistice — greutate, volum, măsură, suprafață, date demografice etc.
- 2.2.3. terminologice — definiția și forma gramaticală a unui termen, descifrarea abrevierilor și prescurtărilor, traducerea unui termen dintr-o limbă în alta.

2.2.4. citate — căutarea unui citat la o temă sau despre o persoană concretă.

III. Etape de îndeplinire a referințelor

3.1. Primirea, concretizarea și analiza cererii:

- ❖ Determinarea scopului/temei cererii;
- ❖ Determinarea surselor de îndeplinire a referinței;
- ❖ Stabilirea limitelor cronologice ale căutării;
- ❖ Stabilirea parametrilor lingvistici.

3.2. Selectarea și analiza surselor

- ♦ Selectarea surselor
- ♦ Analiza surselor
- ♦ Determinarea consecutivității vizualizării surselor

3.3. Regăsirea informației necesare

- ⊕ Consultarea surselor și regăsirea informației
- ⊕ Evaluarea informației regăsite și selectarea informației

3.4. Întocmirea și prezentarea referinței utilizatorului

- ⊗ Întocmirea și prezentarea referinței
- ⊗ Înregistrarea referinței

IV. Sursele de îndeplinire a referințelor

Sursele pentru îndeplinirea referințelor sunt diversificate în dependență de tipul referinței.

4.1. Pentru referințe bibliografice

4.1.1. De adresă:

cataloge de bibliotecă (tradițional și electronic);

4.1.2. De concretizare:

cataloge de BRȘA (tradițional și electronic);

cataloge electronice ale altor biblioteci din țară și de peste hotare;

4.1.3. Tematică:

resurse informaționale locale (catalogul electronic și catalogul sistematic tradițional, fondul documentar);
resurse informaționale la distanță (cataloge de

electronice ale altor biblioteci, site-uri, baze de date accesibile în rețeaua Internet)

- ⌘ întocmirea referințelor bibliografice
- ⌘ serviciile, colecțiile, structura bibliotecii

4.2. Pentru referințe factografice:

- Fondul documentar
- resurse electronice
- baze de date (statistice, de adresă, de servicii, mărfuri etc.)
- enciclopedii
- dicționare universale, specializate, terminologice
- calendare
- ghiduri
- cataloage de adresă, reclamă, industriale etc.

V. Consultații

5.1. BRȘA acordă consultații privind:

- ⌘ utilizarea cataloagelor bibliotecii
- ⌘ completarea buletinului de cerere
- ⌘ metodologia regăsirii informațiilor în surse bibliografice și de referință

VI. Răspunsuri

6.1. Răspunsul încheie procesul de referințe prin oferirea informației solicitate.

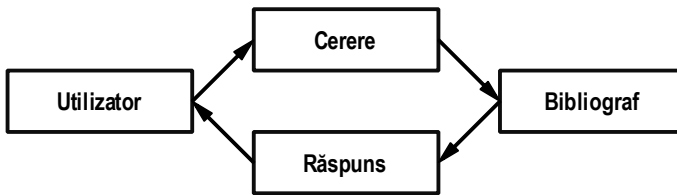
6.2. Răspunsurile pot fi: simple și complexe.

6.2.1. Răspunsurile simple sunt prezentate în formă verbală și nu pot fi mai mari de 3-4 fraze.

6.2.2. Răspunsurile complexe sunt prezentate prin diverse modalități:

- Culese la calculator
- Scanate
- Xeroxate
- Înregistrate pe un purtător electronic
- Transmise prin poșta electronică
- Plasate pe site-ul bibliotecii

Schema generală a serviciului de referințe



Localizarea îndeplinirii referințelor în BRȘA

Referințe bibliografice	Locul îndeplinirii	Referințe factografice	Locul îndeplinirii	Consultații
De adresă	Cataloage, BD	Statistice	CID FAO Oficiul Referințe	Cataloage Oficiul Referințe
De concretizare	Cataloage, BD	De concretizare	CID FAO Oficiul Referințe	Serviciul IBD Serviciul Achiziții
Tematice	Cataloage, BD	Terminologice	CID FAO Referințe	Director adjunct
		Citate Alte tipuri	CID FAO Oficiul Referințe Oficiul LA	Serviciul MCI

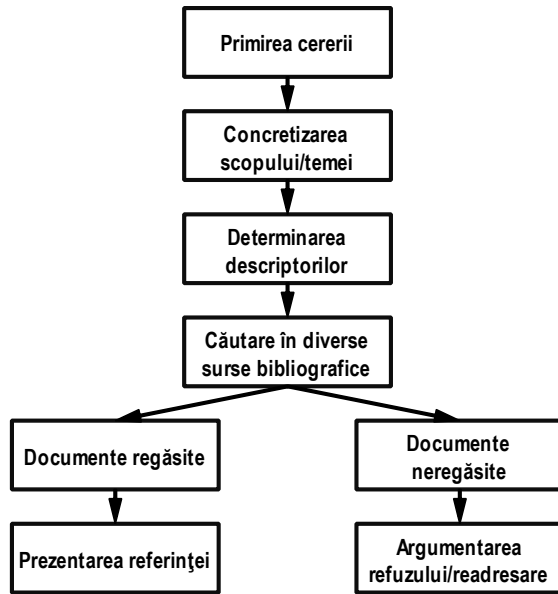
Abrevieri:

BD — Baze de date
CID FAO — Centrul de Informare și Documentare FAO

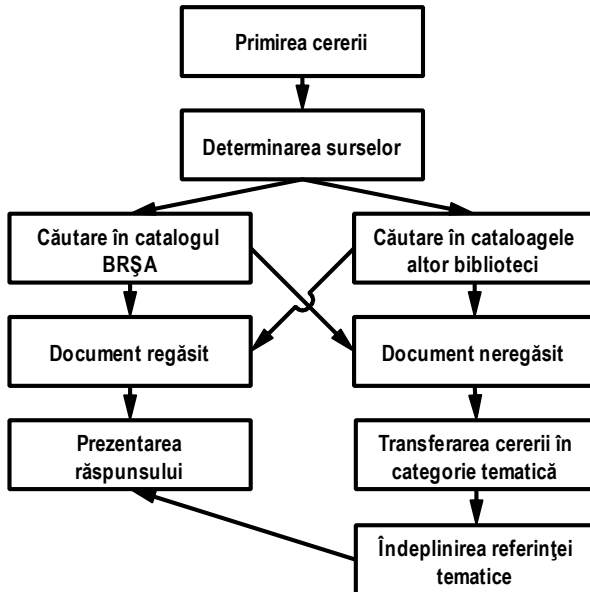
IBD — Informare Bibliografică și Documentară
MCI — Metodologie. Cercetare. Instruire

VII. Algoritme de îndeplinire a referințelor

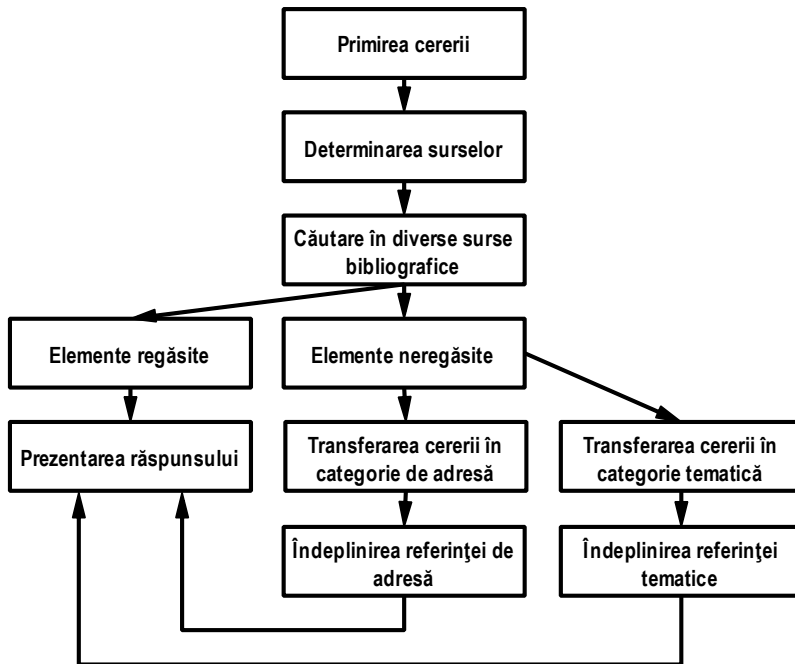
7.1. Algoritmul referinței bibliografice tematice



7.2. Algoritmul referinței bibliografice de adresă



7.3. Algoritmul referinței bibliografice de concretizare



7.4. Algoritmul referinței factografice

