



Aprobat,

Rector,

Prof. univ. dr. ing. Iulian Gabriel BÎRSAN

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ FURNIZAREA REFERINȚELOR

Revizuit

Lenuța URSACHI

Serviciul bibliotecă și editura universității

Verificat

Prorector cu activitatea didactică,

Prof. univ. dr. ing. Elena MEREUȚĂ

Avizat

Coordonator Consiliu Calitate,

Conf. univ. dr. ing. Ștefan BALTĂ

Avertisment:

Documentul de față este proprietatea *Universității Dunărea de Jos din Galați*, difuzat în regim CONTROLAT și destinat utilizării exclusive pentru propriile cerințe. Utilizarea integrală sau parțială a acestui manual sau reproducerea în orice publicație și prin orice procedeu este interzisă fără acordul scris al conducerii UDJG. Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul UDJG, iar copiile sunt numerotate și destinatarul identificat.

INDICATORUL MODIFICĂRILOR

Nr. crt	Ediție, revizie	Data	Conținutul sumar al modificărilor	Elaborat	Verificat	Aprobat
				Șef serviciu calitate	Prorector	Rector
1.	Ediția 1	19.01.2010	Elaborare ediția 1			Prof. univ. dr. ing. Viorel MÎNZU
2.	Ediția 2	18.10.2011	Elaborare ediția 2			Prof. univ. dr. ing. Viorel MÎNZU
3.	Ediția 2 Revizia 1	31.05.2013	Elaborare revizia 1	Prof. univ. dr. ing. Elena Mereuță Șef Compartiment calitate	Conf. univ. dr. Dana Tutunaru Coordonator Consiliu Calitate	Prof. univ. dr. ing. Iulian Gabriel BÎRSAN Președinte Consiliu Calitate
4.	Ediția 3	21.07.2014	Elaborare ediția 3	Conf. univ. dr. ing. Nicoleta Stănciuc CEAC Adm. patrim Narcisa Condrea	Conf. univ. dr. Dana Tutunaru Coordonator Consiliu Calitate	Prof. univ. dr. ing. Iulian Gabriel BÎRSAN Președinte Consiliu Calitate
5.	Ediția 3 Revizia 1	27.09.2016	Elaborare revizia 1	Lenuța Ursachi	Conf. univ. dr. ing. Ștefan Baltă Coordonator Consiliu Calitate	Prof. univ. dr. ing. Iulian Gabriel BÎRSAN Președinte Consiliu Calitate



„DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
FURNIZAREA REFERINTELOR

COD PO SBEU 27-07

Exemplar: 1

Pagina 3 din 17


Revizia 1

Ediția: 3

DATA: 27.09.2016

CUPRINS

Nr. crt.	Denumire	Pagina
1	Scopul procedurii	4
2	Domeniul de aplicare	4
3	Definiții și prescurtări	4
4	Documente de referință	5
5	Descrierea procedurii	6
5.1	Aspecte generale	6
5.2	Documente utilizate	6
5.3	Resurse materiale	7
5.4	Conținutul procedurii	8
5.5	Valorificarea rezultatelor	8
5.6	Revizia procedurii	9
5.7	Difuzarea și arhivarea documentelor	9
6	Responsabilități	9
7	Înregistrări	10
8	Anexe	10

 <p>UNIVERSITAS GALATIENSIS UNIVERSITATEA</p> <p>„DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ FURNIZAREA REFERINTELOR</p> <p>COD PO SBEU 27-07</p>	Exemplar: 1
		Pagina 4 din 17
		Revizia 1
		Ediția: 3
		DATA: 27.09.2016

1. SCOPUL PROCEDURII

Procedura operațională are ca scop principal transmiterea de către bibliotecarul de referințe a informațiilor solicitate de utilizatorul bibliotecii, după derularea interviului cu acesta și consultarea colecțiilor și instrumentelor bibliotecii.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura operațională se aplică de către personalul bibliotecii din cadrul sectorului de relații cu publicul.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

Baza de date reprezintă ansamblul constituit din date și informații, descrierile acestora și relațiile dintre ele, înregistrate pe un suport specific mijloacelor de prelucrare automată.

Bibliografia reprezintă rezultatul activităților de identificare și de descriere bibliografică a documentelor.

Bibliotecarul de referințe este bibliotecarul care interpretează corect o întrebare, identifică sursa pentru răspunsul la întrebarea adresată și decide cu beneficiarul asupra corectitudinii răspunsului găsit.

Catalogul reprezintă ansamblul ordonat de referințe bibliografice ale documentelor aparținând unui fond documentar, care permite regăsirea acestora conform criteriului de ordonare.

Cererea de informare reprezintă documentul prin care un beneficiar solicită o informare și documentare de un anumit tip (informare bibliografică, informare factuală, întocmirea unei bibliografii etc.).

Cerința de informare reprezintă totalitatea informațiilor necesare bunei desfășurări a unei activități sociale.

Clasificarea documentelor constă în repartizarea sistematică, pe clase (de regulă notate prin indici de clasificare) a documentelor, după conținutul lor tematic.

Cota reprezintă ansamblul de simboluri (litere, cifre, semne) servind la desemnarea locului pe care îl ocupă un document într-un fond documentar.

Cuvântul-cheie este cuvântul ales din titlul sau textul unui document pentru a caracteriza conținutul acestuia; este utilizat atât la indexare (analiza conținutului) cât și la regăsire.

Documentarea reprezintă procesul de prelucrare permanentă și sistematică a documentelor, incluzând identificarea, achiziția, analiza, înmagazinarea, regăsirea, difuzarea și conservarea acestora, în scopul extragerii, organizării și difuzării informațiilor, corespunzător unei cerințe de informare.

Indicele de clasificare reprezintă elementul care, printr-un sistem de clasificare, este utilizat pentru reprezentarea unei clase.


Informarea reprezintă procesul de selecție, prelucrare și transmitere a informațiilor, în scopul îmbogățirii cunoașterii.

Informarea bibliografică are ca scop transmiterea la beneficiari a referințelor bibliografice necesare obținerii ulterioare a documentelor, corespunzător cerințelor lor de informare.

Informarea factuală (faptică, punctuală) are ca scop transmiterea la beneficiari a datelor extrase, fără comentariul acestora, și care pot fi utilizate direct de către beneficiar, fără consultarea documentului.

Interviul de referințe reprezintă discuția ce are loc între bibliotecarul de referințe și utilizatorul bibliotecii în scopul clarificării nevoilor de informare ale acestuia și pentru a-l ajuta să identifice informațiile căutate.

Prelucrarea informațiilor reprezintă totalitatea operațiilor efectuate asupra informațiilor (datelor), în scopul organizării acestora în vederea regăsirii și valorificării lor sau al modificării formei și a modului de prezentare.

 <p>UNIVERSITAS GALATIENSIS UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ FURNIZAREA REFERINTELOR COD PO SBEU 27-07</p>	Exemplar: 1
		Pagina 5 din 17
		Revizia 1
		Ediția: 3
		DATA: 27.09.2016

Pupitrul de referințe este punctul de informare, din incinta unei biblioteci, unde sunt oferite informații succinte sau direcționale în legătură cu colecțiile sau serviciile bibliotecii.

Referința bibliografică reprezintă ansamblul de date necesare pentru identificarea unui document sau a unei părți din document, ordonate potrivit unor reguli stabilite.

Regăsirea informațiilor reprezintă totalitatea acțiunilor, metodelor și procedurilor având ca obiect extragerea dintr-un ansamblu de informații (sau date) a celor referitoare la o anumită problemă.

Relevanța reprezintă gradul de concordanță dintre conținutul unui document regăsit și conținutul cererii de informare.

Serviciile de referințe digitale se referă la interacțiunea sincronă (chat, ymessenger) sau asincronă (e-mail) cu utilizatorul, manifestată într-un cadru specific (cel electronic), cu ajutorul unor echipamente informatice adecvate și într-un interval relativ de timp.

Serviciile de referințe tradiționale se referă la interacțiunea sincronă cu utilizatorul unei biblioteci, față în față la un pupitru de referințe, în spațiul bibliotecii sau folosind mijloacele tradiționale (telefon, fax, poștă), în scopul satisfacerii nevoii educaționale/de informare/divertisment ale utilizatorului.

Sursa de informare (documentul) este ansamblul format dintr-un suport de informații, datele înregistrate pe (în) acesta și semnificația lor, servind pentru consultare, studiu, evidență etc.


Vedeta de subiect reprezintă cuvântul sau grupul de cuvinte scoase în evidență în textul unui document și care sunt conținute în acesta.

Abrevieri:

- BR – bibliotecarul de referințe
- BUDJG – Biblioteca Universității “Dunărea de Jos” din Galați
- OPAC – Online Public Access Catalog
- SMR – software de managementul referințelor
- UDJG - Universității “Dunărea de Jos” din Galați

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- ISO 690:2010(E). Information and documentation – Guidelines for bibliographical references and citations to information sources
- SR ISO 4:2000. Informare și documentare. Reguli pentru abrevierea cuvintelor din titluri și a titlurilor de publicații
- SR ISO 832:1996. Informare și documentare. Descriere și referințe bibliografice. Reguli pentru abrevierea termenilor bibliografici
- SR ISO 7154:2002. Documentare. Principii de ordonare bibliografică
- SR ISO 8777:1998. Informare și documentare. Comenzi pentru sisteme interactive de căutare a informației
- SR ISO 2789:2009 (ver.eng.). Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă
- SR ISO 11620:2009 (ver.eng.). Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci

 <p>UNIVERSITAS GALATIENSIS UNIVERSITATEA</p> <p>„DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ FURNIZAREA REFERINTELOR</p> <p>COD PO SBEU 27-07</p>	Exemplar: 1
		Pagina 6 din 17
		Revizia 1
		Ediția: 3
		DATA: 27.09.2016

- SR ISO IWA 2:2009. Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2000 în domeniul educației
- Legea bibliotecilor nr. 334/2002 republicată
- Legea nr. 8/1996 a dreptului de autor
- STAS 8256-82. Informare și documentare. Prescurtarea cuvintelor și a expresiilor tipice românești și străine în referințele bibliografice
- STAS 8301-81. Informare și documentare. Terminologie
- Codul deontologic al bibliotecarului din România
- Regulamentul intern al UDJG
- Regulamentul de organizare și funcționare al BUDJG nr. 18219/26.06.2008
- Regulamentul serviciilor pentru utilizatorii BUDJG nr. 27413/18.10.2011
- Nomenclatorul arhivistic nr. 3923/22.02.2007

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Aspecte generale

Furnizarea de referințe în cadrul unei biblioteci are loc în urma interacțiunii directe dintre BR și utilizator, în spațiul bibliotecii sau în cel virtual. Utilizatorul adresează întrebări simple sau complexe BR care interpretează întrebarea, identifică sursa potrivită și decide cu utilizatorul asupra răspunsului corect. Referințele sunt furnizate de la pupitrul de referințe, aflat în incinta bibliotecii sau de la distanță (prin telefon, e-mail, instant messenger sau chat online).


Sursele de informare folosite în furnizarea referințelor sunt tradiționale (resursele tipărite ale bibliotecii) și electronice (documente electronice sau baze de date online). Sursele de informare tipărite folosite în furnizarea de referințe simple sunt, de regulă, enciclopediile, dicționarele, sau bibliografiile. Pentru referințele complexe, cercetarea bibliografică se extinde asupra tuturor documentelor din bibliotecă (cursuri, tratate, manuale etc. dar și baze de date online sau resurse Internet). Referințele bibliografice extrase din cataloagele OPAC ale bibliotecii provin din utilizarea a două sisteme integrate de bibliotecă: TINLIB (funcțional în perioada 1999-2015) și Koha (funcțional din 2016).

Serviciul de referințe se încadrează în una dintre situațiile: informații generale sau de direcționare; asistență tehnică; căutare de informații; consultare pentru cercetare; instruire.

5.2. Documente utilizate

Documentele utilizate în cadrul acestei proceduri sunt:

- ✓ bibliografie la cerere;
- ✓ solicitare titlu publicație;
- ✓ registrul de evidență a activității bibliografice (format electronic).

 <p>UNIVERSITAS GALATIENSIS UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ FURNIZAREA REFERINTELOR COD PO SBEU 27-07</p>	Exemplar: 1
		Pagina 7 din 17
		Revizia 1
		Ediția: 3
		DATA: 27.09.2016

Conținutul și rolul documentelor utilizate

Bibliografie la cerere

- ✓ conținut: nume solicitant, tema bibliografiei, cuvinte-cheie, documente consultate, perioada de cercetare, data solicitării, termen de predare, formatul bibliografiei, număr referințe, modalitatea de transmitere a referințelor;
- ✓ rol: statistica anuală a activității compartimentului.

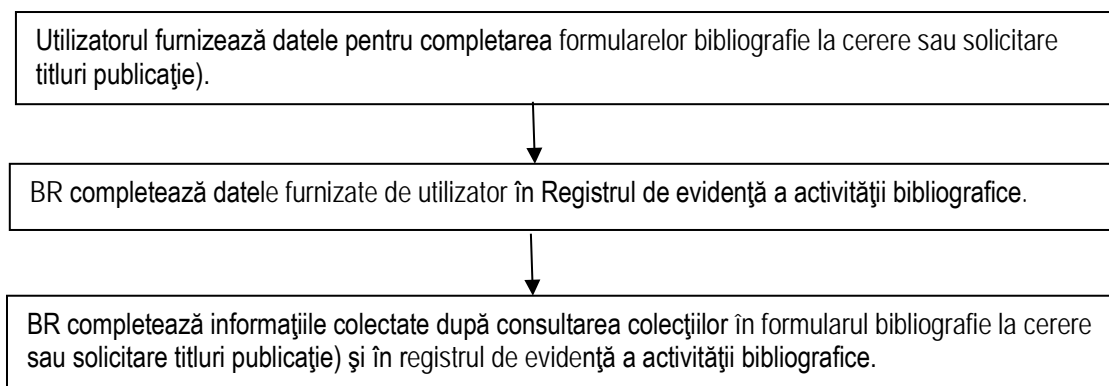
Solicitare titlu publicație

- ✓ conținut: nume solicitant, profesie/loc de muncă, publicații (titlu, autor, editură, an), domeniu, data solicitării, semnătura solicitantului, mod de rezolvare, data transmiterii, semnătura bibliotecarului;
- ✓ rol: statistica anuală a activității compartimentului.

Registrul de evidență a activității bibliografice (format electronic)


- ✓ conținut: data solicitării, tipul serviciului, serviciul de referință de intrare, serviciul de referință la livrare, beneficiarul (instituția, persoana), cererea de informare, număr referințe găsite, număr de bibliografii oferite, biblioteci/colecții investigate, categoria de documente consultate, timp de răspuns, limba de acces, perioada analizată, domeniul analizat, observații (titlul temei);
- ✓ rol: statistica detaliată a activității de referințe.

Circuitul documentelor



5.3 Resurse materiale

Pentru derularea procedurii operaționale sunt necesare următoarele: echipamente (computer/laptop/notebook, imprimantă, scanner, mașină îndosariat); pachete software (softurile integrate de bibliotecă TINLIB și Koha, soft generare rapoarte TGWORD, pachet Office, Adobe Reader, browser Internet, software pentru vizualizare/editare imagini (Gimp, Photo Editor), software pentru fișiere video (Windows Media Player sau VLC Player), SMR, software chat online (LiveZilla), software instant messenger); colecțiile bibliotecii: cărți, reviste, documente electronice, baze de date online, resurse Internet.

 <p>UNIVERSITAS GALATIENSIS UNIVERSITATEA</p> <p>„DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ FURNIZAREA REFERINTELOR</p> <p>COD PO SBEU 27-07</p>	Exemplar: 1
		Pagina 8 din 17
		Revizia 1
		Ediția: 3
		DATA: 27.09.2016

5.4 Conținutul procedurii

Etapele care se derulează pentru realizarea procedurii operaționale sunt: interviul de referințe, căutarea informațiilor și transmiterea referințelor.

În etapa de interviu, BR inițiază dialogul cu utilizatorul și determină natura, cantitatea și nivelul informației solicitate de utilizator. În funcție de complexitatea cererii, BR solicită informații suplimentare: statutul profesional (student, profesor etc.), scopul utilizării informației (curiozitate, examen licență, disertație, doctorat etc.), ce cunoaște despre subiect (domeniul de cercetare în care poate fi încadrat), planul după care să dezvolte cercetarea, lista de cuvinte-cheie pentru căutarea informațiilor, lista de surse de informare care au fost consultate deja, recomandări pentru anumite tipuri de informații, limbă sau dată de apariție, termenul limită de transmitere a informațiilor și adresa de e-mail.

Pentru cereri de informare complexe, *în etapa de căutare a informațiilor*, BR consultă pe rând cataloagele OPAC ale BUDJG (TINLIB și Koha), catalogul sistematic tradițional, bazele de date abonate, resursele Internet și lista de discuție profesională biblos.

BR consultă bazele de date TINLIB și Koha ale BUDJG folosind lista de cuvinte cheie alcătuită împreună cu solicitant. Pentru catalogul TINLIB, elaborează bibliografia și le salvează în computer. Pentru catalogul Koha, selectează și salvează lista de rezultate în contul personal creat în Koha.

BR consultă catalogul tradițional sistematic al BUDJG, folosind ca reper domeniul în care se încadrează tema de cercetare. Selectează publicațiile relevante și adaugă elementele bibliografice într-o colecție denumită sugestiv într-un SMR.

BR consultă bazele de date abonate ale BUDJG, folosind lista de cuvinte cheie și salvează referințele găsite într-o colecție denumită sugestiv într-un SMR.

BR consultă resursele Internet ale BUDJG (catalogul colectiv Aleph și motoarele de căutare academice) și salvează referințele găsite într-un SMR. Pentru mai multe informații, BR transmite un mesaj electronic pe lista de discuție biblos a bibliotecarilor din țară (specifică titlul temei și lista de cuvinte-cheie). BR arhivează în computer referințele primite.


BR analizează referințele colectate și selectează informațiile relevante. Se consultă cu utilizatorul și revizuește lista de cuvinte cheie pentru a relua etapa de căutare a informațiilor.

În etapa de transmitere a informațiilor, BR oferă informații factuale pentru întrebări simple sau de direcționare (orarul sau contactul bibliotecii, locul unei publicații, al unei filiale/unui compartiment al bibliotecii). BR informează utilizatorul asupra canalelor de comunicare cu biblioteca sau pagina web a bibliotecii.

Pentru întrebări complexe, BR elaborează liste bibliografice separate pentru referințele extrase din catalogul OPAC al bibliotecii, catalogul tradițional, bazele de date online și resursele Internet. BR transmite utilizatorului bibliotecii, prin e-mail sau personal, referințele bibliografice colectate.

5.5 Valorificarea rezultatelor

BR completează în Registrul de evidență a activității bibliografice datele rezultate în cadrul procedurii și întocmește statistica zilnică a activității de referințe.

 <p>UNIVERSITAS GALATIENSIS UNIVERSITATEA</p> <p>„DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ FURNIZAREA REFERINTELOR</p> <p>COD PO SBEU 27-07</p>	Exemplar: 1
		Pagina 9 din 17
		Revizia 1
		Ediția: 3
		DATA: 27.09.2016

BR raportează periodic șefului de serviciu al bibliotecii datele statistice privind activitatea de referințe: număr total de cereri de informare (tradiționale sau virtuale), număr total de referințe (tradiționale sau virtuale), număr de bibliografii elaborate, tipul serviciului, colecția investigată, tipul informației, domeniul investigate, timpul de răspuns etc.

5.6 Revizia procedurii

Procedura operațională **Furnizarea referințelor**, ediția 3, a fost revizuită în acest document, ca urmare a implementării, începând cu data de 1 ianuarie 2016, a noului sistem integrat de bibliotecă Koha. Pentru a simplifica structura procedurii au fost eliminate instrucțiunile de lucru. Modul de lucru descris în instrucțiunile de lucru aferente ediției 3 a fost revizuit, simplificat și inclus în subcapitolul 5.4 din prezentul document.

5.7 Difuzarea și arhivarea documentelor

Difuzarea documentelor: Serviciul Bibliotecă.

Arhivarea documentelor:

- ✓ Bibliografii la cerere – termen permanent;
- ✓ Solicitare titlu publicație – termen permanent;
- ✓ Registrul de evidență a activității bibliografice – termen 5 ani.


6. RESPONSABILITĂȚI

Pentru a duce la îndeplinire procedura operațională, BR trebuie:

- ✓ să răspundă întrebărilor utilizatorului folosind toate canalele de comunicare (în persoană, telefon, e-mail, instant messenger, chat online);
- ✓ să direcționeze utilizatorul către filialele/compartimentele/colecțiile bibliotecii, când este cazul;
- ✓ să asiste utilizatorul în legătură cu sistemele de regăsire a informațiilor în bibliotecă (catalogul tradițional și OPAC, bazele de date abonate, pagina web a BUDJG);
- ✓ să lămurească utilizatorul privind sistemul de așezare la raft al documentelor (cota, indice de clasificare);
- ✓ să se documenteze și să extragă cuvintele-cheie dintr-o temă de cercetare;
- ✓ să efectueze operațiuni de regăsire a informațiilor (prin căutarea simplă sau avansată în bazele de date ale bibliotecii);
- ✓ să selecteze și să organizeze informațiile relevante;
- ✓ să întocmească bibliografii la cerere;
- ✓ să întrețină și să actualizeze datele aferente sectorului de Referințe de pe pagina web a bibliotecii;
- ✓ să colecteze, organizeze și furnizeze datele statistice șefului de serviciu.

Pentru o bună derulare a activităților în cadrul acestei proceduri operaționale, utilizatorul trebuie:

- ✓ să exprime clar care este cerința de informare (tema de cercetare, domeniul investigat, surse de informare care au fost consultate etc.);
- ✓ să răspundă solicitărilor BR pe parcursul operațiunii de documentare;

 <p>UNIVERSITAS GALATIENSIS UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ FURNIZAREA REFERINTELOR COD PO SBEU 27-07</p>	Exemplar: 1
		Pagina 10 din 17
		Revizia 1
		Ediția: 3
		DATA: 27.09.2016

✓ să confirme primirea informațiilor sau să solicite revizuirea cercetării.

7. ÎNREGISTRĂRI

Baza de date a bibliotecii (sistemul integrat de bibliotecă TINLIB)

Baza de date a bibliotecii (sistemul integrat de bibliotecă Koha)

Baza de date a softului de managementul referințelor

Bazele de date abonate ale bibliotecii

Pagina web a bibliotecii

8. ANEXE

Anexa 1 - Bibliografie la cerere

Anexa 2 - Solicitare titlu publicație

Anexa 3 - Registrul de evidență a activității bibliografice

Anexa 4 - Fișa de observații și avizări

Anexa 5 - Lista de difuzare a documentelor sistemului calității



„DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
FURNIZAREA REFERINTELOR**

COD PO SBEU 27-07

Exemplar: 1

Pagina 11 din 17

Revizia 1

Ediția: 3

DATA: 27.09.2016

ANEXA 1 FPO SBEU 27-07.01

BIBLIOGRAFIE LA CERERE

1. Nume solicitant
2. Tema bibliografiei
3. Detaliile temei solicitate
- (cuvinte cheie, CZU,)
-
-
4. Categoriile de documente consultate Cărți
- Periodice
- Documente electronice
- Alte documente
5. Perioada retrospectivă de cercetare
6. Data solicitării bibliografiei
7. Termenul de predare a lucrării
8. Formatul bibliografiei (electronic / tipărit)
9. Număr total de referințe bibliografice găsite
10. Modalitatea de transmitere a bibliografiei (în persoană / e-mail)
11. Mențiuni.....

Solicitant,

Bibliotecar,



„DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
FURNIZAREA REFERINTELOR**

COD PO SBEU 27-07

Exemplar: 1

Pagina 12 din 17

Revizia 1

Ediția: 3

DATA: 27.09.2016

ANEXA 2 FPO SBEU 27-07.02

SOLICITARE TITLU PUBLICAȚIE

Nume solicitant

Profesie / Loc de muncă

Publicația / publicațiile (titlu, autor, editura, anul publicării)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Domeniul

.....

Data solicitării,

Semnătura solicitantului,



„DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
FURNIZAREA REFERINTELOR**

COD PO SBEU 27-07

Exemplar: 1

Pagina 13 din 17

Revizia 1

Ediția: 3

DATA: 27.09.2016

Mod de rezolvare:

.....

.....


.....

.....

.....

Data,

Bibliotecar,

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	<p align="center">PROCEDURA OPERAȚIONALĂ FURNIZAREA REFERINTELOR</p> <p align="center">COD PO SBEU 27-07</p>	Exemplar: 1
		Pagina 14 din 17
		Revizia 1
		Ediția: 3
		DATA: 27.09.2016

ANEXA 3 FPO SBEU 27-07.03

UNIVERSITATEA "DUNĂREA DE JOS" DIN GALAȚI
 Serviciul Bibliotecă
 Compartimentul Referințe și cercetare bibliografică

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A ACTIVITĂȚII BIBLIOGRAFICE

Data	Tipul serviciului	Primit	Transmis	Beneficiarul	Cererea de informare	Nr. ref.	Nr. bibliog.	Colecții	Documente analizate	Domeniul	Timp răspuns	Limba	Perioada

Legendă

Tipul serviciului – serviciul de referințe tradițional sau virtual (în funcție de modalitatea prin care este abordat BR)

Primit/transmis – calea prin care este primită cererea/transmisă referința (în persoană, telefonic, fax, e-mail, ymess, chat)



„DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
FURNIZAREA REFERINTELOR**

COD PO SBEU 27-07

Exemplar: 1

Pagina 15 din 17

Revizia 1

Ediția: 3

DATA: 27.09.2016

ANEXA 4 FPO-CC-01.01

FIȘA DE OBSERVAȚII ȘI AVIZĂRI

Compartiment elaborator al procedurii:

Data primirii fișei de observații:

Semnătura

Compartiment elaborator al procedurii:

Semnătura

Data primirii fișei de observații:

Există observații

DA

NU

Conținutul observațiilor:

OBS: Dacă se depășește spațiul se completează pe pagini separate ce se vor atașa acestei fișe!
FIȘA SE RETURNEAZĂ ÎN MAXIM 5 ZILE COMPARTIMENTULUI ELABORATOR

ANEXA 5 FPO-CC-01.02

LISTA DE DIFUZARE A DOCUMENTELOR SISTEMULUI CALITĂȚII

Exemplar	Denumire Structură	Numele, prenumele, funcția celui care primește documentul	Data primirii	Semnătura de primire
1.	Serviciul bibliotecă și editura universității	Șef serviciu Mioara Voncilă	27.09.2016	
2.	Serviciul bibliotecă și editura universității- Biroul bibliotecă (Referințe și cercetare bibliografică)	Lenuța Ursachi, bibliotecar	27.09.2016	
3.	Serviciul bibliotecă și editura universității- Biroul bibliotecă (sala de lectură I)	Silvia Soare, bibliotecar	27.09.2016	
4.	Serviciul bibliotecă și editura universității- Biroul bibliotecă (sala de lectură II)	Dorina Năstase, bibliotecar	27.09.2016	
5.	Serviciul bibliotecă și editura universității- Biroul bibliotecă (Împrumut)	Corina Iulia Sava, bibliotecar	27.09.2016	
6.	Serviciul bibliotecă și editura universității- Biroul bibliotecă (Filiala de științe economice și umaniste)	Viorica Dicu, bibliotecar	27.09.2016	
7.	Serviciul bibliotecă și editura universității- Biroul bibliotecă (Filiala de științe economice și umaniste)	Onea Liliana, bibliotecar	27.09.2016	
8.	Serviciul bibliotecă și editura universității- Biroul bibliotecă (Filiala Facultății de Medicină și Farmacie)	Doina Baștiurea, bibliotecar	27.09.2016	
9.	Serviciul bibliotecă și editura universității- Biroul bibliotecă (Filiala Facultății de Medicină și Farmacie)	Elena Orheanu, bibliotecar	27.09.2016	



„DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
FURNIZAREA REFERINTELOR**

COD PO SBEU 27-07

Exemplar: 1

Pagina 17 din 17

Revizia 1

Ediția: 3

DATA: 27.09.2016

Exemplar	Denumire Structură	Numele, prenumele, funcția celui care primește documentul	Data primirii	Semnătura de primire
10.	Serviciul bibliotecă și editura universității- Biroul bibliotecă (Filiala Facultății de Inginerie și Agronomie din Brăila)	Elena Iconaru, bibliotecar	27.09.2016	
11.	Serviciul bibliotecă și editura universității- Biroul bibliotecă (Filiala Facultății de Științe Juridice, Sociale și Politice)	Florica Cristea, bibliotecar	27.09.2016	
12.	Serviciul bibliotecă și editura universității- Biroul bibliotecă (Centrul de Documentare Europeană)	Anca Grigorov, bibliotecar	27.09.2016	