



UNIVERSIDADE DE LISBOA

F a c u l d a d e d e L e t r a s

Mestrado em Ciências da Documentação e Informação

Área de Biblioteconomia

**A importância da referência *online* nos serviços prestados
pelos Centros de Documentação Europeia:
o projeto *Pergunte @o europeu*.**

Filipa Maria de Sá Osório Tovar de Carvalho

Lisboa

Setembro 2012

Filipa Maria de Sá Osório Tovar de Carvalho

**A importância da referência *online* nos serviços prestados
pelos Centros de Documentação Europeia:
o projeto *Pergunte @o europeu*.**

Dissertação apresentada à Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação.

Área de especialização: Biblioteconomia

Orientador: Prof. Doutor Paulo Farmhouse Simões Alberto

Co-orientadora: Dr.^a Maria Margarida Barbosa de Carvalho Pino

Orientador local: Dr. Helder António da Rocha Machado

Lisboa

Setembro 2012

Ficha Técnica

Autora	Filipa Maria de Sá Osório Tovar de Carvalho
Orientador	Prof. Doutor Paulo Farmhouse Simões Alberto
Co-orientadora	Dr. ^a Maria Margarida Barbosa de Carvalho Pino
Orientador local	Dr. Helder da Rocha Machado
Título	A importância da referência <i>online</i> nos serviços prestados pelos Centros de Documentação Europeia: o projeto <i>Pergunte @o europeu</i> .
Local	Lisboa
Ano	2012

Catálogo na Publicação

CARVALHO, Filipa Maria de Sá Osório Tovar de, 1953-

A importância da referência *online* nos serviços prestados pelos Centros de Documentação Europeia: o projeto *Pergunte @o europeu* / Filipa Maria de Sá Osório Tovar de Carvalho ; orientado por Paulo Farmhouse Simões Alberto, Maria Margarida Barbosa de Carvalho Pino, Helder António da Rocha Machado. - Lisboa : [s.n.], 2012. - Dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

- I. ALBERTO, Paulo Jorge Farmhouse Simões, 1959-
- II. PINO, Maria Margarida Barbosa de Carvalho, 1947-
- III. MACHADO, Helder António da Rocha, 1967-

LCSH:

1. Bibliotecas - Serviço de referência virtual - Portugal - Estudo de casos
2. Serviços de informação em linha - Portugal - Estudo de casos
3. Internet no serviço de referência de bibliotecas - Portugal - Estudo de casos
4. Portais web - Portugal - Estudo de casos

1. Electronic reference services (Libraries) - Portugal - Case studies
2. Online information services - Portugal - Case studies
3. Internet in library reference services - Portugal - Case studies
4. Web portals - Portugal - Case studies

LCC:

1. Z711.45.C37 2012

"Um outro projecto importante a desenvolver pelos Estados-membros é a transformação das bibliotecas em bibliotecas europeias ligadas através de meios digitais que poderiam trabalhar como centros de informação e aprendizagem, garantindo a todos os cidadãos o livre acesso às tecnologias de informação e às informações relevantes."

Livro branco sobre uma política de comunicação europeia,
1 Fevereiro 2006, p. 8 [COM(2006) 35 final].

AGRADECIMENTOS

No momento em que termino este trabalho não podia deixar de agradecer a todas as pessoas que, de alguma forma, participaram nele através do incentivo, do apoio, da ajuda ou do interesse que manifestaram.

Começo por agradecer ao Dr. Helder da Rocha Machado, a quem devo, aliás, o facto de o ter realizado. Com ele aprendi imenso e, por isso, lhe devo a dedicação, o trabalho conjunto, as conversas, a confiança mútua, a amizade. A ele dedico este trabalho.

Ao Prof. Doutor Paulo Alberto, por ter aceitado e acreditado neste projeto e em mim. Também lhe estou reconhecida pela compreensão e apoio que me dispensou sempre.

À Dr.^a Margarida Pino, pelo interesse logo manifestado pelo projeto e pela orientação amiga.

À Dr.^a Margarida Sena Baptista, pelas leituras que fez do trabalho e pelas opiniões e conversas trocadas acerca dele.

Às pessoas que trabalham comigo e aos amigos que sempre me incentivaram a continuar e me ajudaram: a Céu Godinho, a Amélia Janeiro, a Ana Cosmelli, o António Manuel Freire, a Inês Barroso, a Maria João Ferreira, a Manuela Mouta e a Nazaré Reis.

Aos funcionários da Mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa, pela disponibilidade, apoio e colaboração sempre demonstradas, durante as tardes que lá passei.

Finalmente, à minha família, obviamente pela paciência, pelas minhas ausências... e, pelas suas presenças, sempre.

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

ALA	- American Library Association
ARL	- Association of Research Libraries
BRIC	- Brasil, Rússia, Índia e China
CDE	- Centro de Documentação Europeia
CDRS	- Collaborative Digital Reference Service
CE	- Comissão Europeia
CECA	- Comunidade Europeia do Carvão e do Aço
CEE	- Comunidade Económica Europeia
CEEA	- Comunidade Europeia da Energia Atómica
COM	- Documento da Comissão
EARS	- Electronic Access to Reference Service
ECLAS	- European Commission Library Catalogue
ECTS	- European Credit Transfer and Accumulation System
EDC	- European Documentation Centre
EDIC	- Europe Direct Information Centre
EEES	- Espaço Europeu de Ensino Superior
EEI	- Espaço Europeu de Investigação
EEII	- Espaço Europeu de Investigação e Inovação
EIB	- Empréstimo interbibliotecas
EIPA	- European Institute of Public Administration
EM	- Estados membros
EU	- European Union
EUA	- Estados Unidos da América
FAQ	- Frequently Asked Questions
I&D	- Investigação e desenvolvimento
IFLA	- International Federation of Library Associations
IM	- Instant Message
JOCE	- Jornal Oficial da Comunidade Europeia
JOCECA	- Jornal Oficial da Comunidade Europeia do Carvão e do Aço
JOUE	- Jornal Oficial da União Europeia
KB	- Knowledge Base
NP	- Norma Portuguesa
OCLC	- Online Computer Library Center
ONG	- Organização Não Governamental
OPAC	- Online Public Access Catalog
PME	- Pequenas e médias empresas
RPCDE	- Rede Portuguesa dos Centros de Documentação Europeia
SEC	- Documento do Secretariado Geral da Comissão
SMS	- Short Message Service
SPOCE	- Serviço de Publicações Oficiais das Comunidades Europeias
TE	- Team Europe
TIC	- Tecnologias de Informação e Comunicação
UE	- União Europeia
UL	- Universidades Lusíada
ULL	- Universidade Lusíada de Lisboa
VoIP	- Voice over Internet Protocol

SUMÁRIO

1. Introdução	11
2. Modernização das universidades para a competitividade da Europa numa economia baseada no conhecimento	14
2.1. A Estratégia de Lisboa.....	14
2.2. O Espaço Europeu de Ensino Superior	16
2.3. O Espaço Europeu de Investigação	17
2.4. O Processo de Bolonha.....	19
3. Política de Informação e Comunicação da União Europeia	22
3.1. Política de Informação e Comunicação da Comissão Europeia.....	22
3.2. Estratégia de Informação e Comunicação da União Europeia	25
3.3. O papel das redes e centros de informação.....	27
4. Referência <i>online</i>	33
4.1. Referência <i>online</i> : surgimento, evolução e conceitos	33
4.2. Interatividade da referência	40
5. Projeto de criação do serviço de referência <i>online</i> de informação europeia <i>Pergunte @o europeu</i>	47
5.1. <i>Pergunte @o europeu</i> - Objetivos e âmbito.....	47
5.2. Planeamento do serviço de referência <i>online Pergunte @o europeu</i>	50
5.2.1. Software disponível e serviços.....	52
5.2.2. Recursos de informação	53
5.2.3. Recursos humanos	54
5.2.4. Colaboração	55
5.2.5. <i>Pergunte @o europeu</i> : interface gráfica.....	55
5.2.5.1. Janela para <i>chat/IM</i>	56
5.2.5.2. <i>E-mail</i>	58
5.2.5.3. SMS.....	58
5.2.5.4. Telefone	58
5.2.5.5. Referência presencial	59
5.2.5.6. Especialistas	59
5.2.5.7. Perguntas mais frequentes (<i>FAQ</i>)	59
5.2.5.8. Contactos.....	60
5.2.5.9. <i>Knowledge Base</i>	60
5.2.5.10. Guias de assunto.....	60
5.2.5.11. Ligação para recursos eletrónicos.....	61

5.3. Plano de ação do serviço de referência <i>online Pergunte @o europeu</i>	61
5.3.1. <i>Staff</i>	61
5.3.2. Administração	62
5.3.3. Membros	62
5.3.4. Agendamento	62
5.3.5. Controlo de qualidade	63
5.3.6. Comunicação e promoção	63
5.3.7. Avaliação	64
6. Metodologia	65
7. Conclusão	67
Bibliografia	71
Apêndices	78
Lista de apêndices	79
Anexos	80
Lista de anexos	81

APRESENTAÇÃO

Título: A importância da referência *online* nos serviços prestados pelos Centros de Documentação Europeia: o projeto *Pergunte @o europeu*.

Resumo: O projeto que se propõe desenvolver tem como objectivo a criação de um serviço de referência *online*, enquadrando esse processo num aspecto teórico e prático da biblioteconomia: a referência *online*. Para a criação deste serviço conta-se com a colaboração de especialistas da rede de informação *Europe Direct* (CDE, *Team Europe* e Centros *Europe Direct*), assim como de professores e investigadores das várias áreas dos estudos europeus que se disponibilizam para fazer parte do grupo de especialistas que respondem às questões colocadas *online*.

Tratando-se da prestação de um serviço de informação sobre a União Europeia (EU) no contexto de um Portal de informação, o projeto contempla a utilização de vários meios de interação entre o público requisitante do serviço e o profissional prestador desse serviço.

Pretende-se, ainda, desenvolver conteúdos de informação de referência de apoio a este serviço, para onde será encaminhado o utilizador sempre que for necessário complementar as respostas às suas questões.

Palavras-chave:

1. Bibliotecas - Serviço de referência virtual - Portugal - Estudo de casos
2. Serviços de informação em linha - Portugal – Estudo de casos
3. Internet no serviço de referência de bibliotecas - Portugal – Estudo de casos
4. Portais *web* - Portugal – Estudo de casos

PRESENTATION

Title: The importance of online reference services provided by the European Documentation Centres: the project *Pergunte @o europeu*.

Abstract: The purpose of this project is the development of an online reference service, featuring it in theoretical and practical aspect of librarianship: the online reference system. To achieve this goal the collaboration of specialists from de *Europe Direct* information network (EDC, Team Europe and Europe Direct Relay), is strongly expected as well as from specialist on European studies (professors and researchers) who want to make part of this project, and work together answering questions online.

Dealing with an information service on European matters in the framework of a European information Portal, the project considers the use of several online interaction means between the public (users) and the professionals.

In addition, it is also intended to develop support reference information contents to this online service, complementing the answers on the questions that might be addressed online.

Keywords:

1. Electronic reference services (Libraries) - Portugal - Case studies
2. Online information services - Portugal - Case studies
3. Internet in library reference services - Portugal - Case studies
4. Web portals - Portugal - Case studies

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho incide sobre a criação de um serviço de referência *online* num portal de informação europeia e insere-se na opção “Desenvolvimento de Projeto” do Mestrado em Ciências da Documentação e Informação, área de Biblioteconomia, da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa. O projeto foi desenvolvido no Centro de Documentação Europeia da Universidade Lusíada de Lisboa, de Julho de 2009 a Dezembro de 2010.

A delimitação do nosso objeto de estudo apoia-se nos seguintes itens:

- Criação do serviço de referência *online Pergunte @o europeu*, conduzido por peritos e bibliotecários especialistas em temáticas europeias, e totalmente assente na utilização das tecnologias de informação e comunicação;
- Disponibilização das fontes de informação europeia adequadas ao público académico e ao cidadão em geral;
- Organização e simplificação do acesso à informação europeia;
- Informação e orientação *online* do utilizador do serviço.

De que forma é que a criação do serviço *Pergunte @o europeu* contribui para um melhor conhecimento das questões europeias? Esta é a nossa questão de partida para a qual destacamos quatro questões-chave que doravante guiarão este estudo:

- Que tipo de serviço de referência poderá ser disponibilizado?
- Como criar uma rede de especialistas em questões europeias dispostos a colaborar?
- Poderá a referência *online* promover a partilha de conhecimento e de recursos entre os membros da rede *Europe Direct*¹ e outros organismos cooperantes?
- Qual a melhor maneira de promover e avaliar este serviço?

A escolha do tema foi uma consequência lógica do desenvolvimento do Portal “O Europeu”. A criação deste Portal, levada a cabo pela coordenação da rede dos centros de documentação europeia, na Universidade Lusíada de Lisboa, teve como objetivo principal centralizar o acesso às principais fontes de informação europeia. Através desse acesso facilitado acredita-se ser possível combater o

¹ Rede *Europe Direct* é a rede de informação constituída pelos Centros de Documentação Europeia e os Centros de Informação *Europe Direct*.

alheamento dos cidadãos sobre as questões europeias, promover o diálogo entre estes e as instituições e contribuir, assim, para uma cidadania ativa.

No plano académico, e tendo em conta o Processo de Bolonha, esta iniciativa tem ainda a intenção de contribuir para a construção do Espaço Europeu de Ensino Superior e do Espaço Europeu de Investigação, ao disponibilizar serviços especializados para desenvolvimento das competências específicas, numa nova metodologia de aprendizagem.

Neste contexto, o serviço de referência *online* surge, naturalmente, como um serviço complementar ao portal, inserido num ambiente *web*, tão familiar a todos quantos navegam na Internet.

Por outro lado, consideramos também a visão da Comissão Europeia, quando propõe que “um outro projeto importante a desenvolver pelos Estados-membros é a transformação das bibliotecas em bibliotecas europeias ligadas através de meios digitais que poderiam trabalhar como centros de informação e aprendizagem, garantindo a todos os cidadãos o livre acesso às tecnologias de informação e às informações relevantes”.²

Deste modo, este projeto teve em conta também, as necessidades de informação do cidadão europeu sobre as questões europeias e o reconhecimento, por parte da Comissão Europeia, da Internet como meio privilegiado de comunicação e de divulgação dos assuntos europeus.

Mas, se a ampla divulgação da WWW e o panorama atual da utilização das TIC, vieram facilitar o acesso à informação e documentação, nem sempre o resultado é relevante e pertinente para o trabalho académico, considerando a quantidade de informação, disponibilizada nos mais variados sistemas e formatos eletrónicos, que afluí de modo caótico e descontrolado. Por esta razão, se torna também necessário disponibilizar um serviço de referência onde qualquer pessoa possa encontrar, de forma rápida e eficaz, a informação de que precisa realmente e, nesse sentido, os Centros de Documentação Europeia (CDE), no seu duplo papel de apoio ao ensino e à investigação em meio académico e de informação ao cidadão em geral sobre matérias europeias, surgem, assim, como intermediários entre estes e os recursos de informação disponíveis, tanto ao nível da informação factual como da avaliação das necessidades de informação dos diferentes públicos.

Posto isto, e indo ao encontro das propostas da Comissão Europeia sobre a política de informação da União Europeia e sobre o papel das universidades para a competitividade da Europa numa economia baseada no conhecimento, o serviço de referência *online* de informação europeia

² COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2006a) - *Livro Branco sobre uma política de comunicação europeia (apresentada pela Comissão)*. Bruxelas : CCE, 01.02.2006. (COM (2006) 35 final). p. 8.

Pergunte @o europeu, constitui-se como um serviço de informação *online*, de valor acrescentado, sobre a União Europeia para investigadores, professores, alunos e cidadãos em geral. É um serviço centrado no utilizador, indo ao encontro dele e das suas expectativas e necessidades de informação e que tem em conta as suas características e competências na utilização das tecnologias para acesso à informação. Para além disso, pretende chegar a toda a comunidade lusófona, apresentando-se como um serviço de referência em língua portuguesa sobre matérias-chave para o estudo e compreensão das políticas, atividades e programas da UE.

No desenvolvimento do trabalho e tendo em conta as questões-chave previamente apresentadas, fez-se uma avaliação de serviços de referência *online* de bibliotecas universitárias e de serviços de informação *online* especializados. Neste ponto, privilegiou-se o design lógico, a arquitetura de informação, os serviços prestados e a interatividade. Criou-se, a partir destes critérios, uma grelha de *benchmarking* onde se assinalaram os marcos de referência representativos das melhores práticas adotadas por cada serviço. Criaram-se, depois, as condições para a constituição de um grupo de especialistas em assuntos europeus que, juntamente com bibliotecários de referência dos CDE, iriam dar corpo a este projeto de informação europeia *online*, enquanto se elaboravam os textos e conteúdos a inserir nas páginas *web* do novo serviço. Por último, os planos de marketing e de avaliação divulgaram e asseguraram a viabilidade do mesmo, junto dos seus utilizadores.

Para sustentar este projeto, valemo-nos de literatura disponível sobre referência *online*, com grande incidência em artigos de revistas, e em algumas obras adquiridas para o efeito.

O trabalho reparte-se por dez capítulos. Após a introdução, os dois capítulos seguintes enquadram o tema inserindo-o na visão teórica de vários pressupostos, respetivamente, a modernização das universidades para a competitividade da Europa numa economia baseada no conhecimento e a política de informação e comunicação da União Europeia. O quarto capítulo trata da referência *online* e da possibilidade de desenvolver um serviço colaborativo dessa natureza, na rede dos Centros de Documentação Europeia portugueses (RPCDE). O capítulo cinco refere-se ao projeto de criação do serviço *Pergunte @o europeu*, onde se descrevem todas as etapas e conteúdos desenvolvidos para pôr em prática este projeto. O capítulo seis apresenta a metodologia utilizada na elaboração do trabalho, com destaque para os instrumentos utilizados na análise de boas práticas. No capítulo sete são apresentadas as conclusões, seguindo-se os capítulos oito, nove e dez, respetivamente, para apresentação das referências e da bibliografia, dos apêndices e dos anexos.

2. MODERNIZAÇÃO DAS UNIVERSIDADES PARA A COMPETITIVIDADE DA EUROPA NUMA ECONOMIA BASEADA NO CONHECIMENTO

“Duas evoluções recentes estão a alterar profundamente a economia e a sociedade contemporânea. A mundialização da economia impõe que a Europa esteja na vanguarda de todos os sectores nos quais a concorrência se intensifica fortemente. O advento súbito e a importância crescente das tecnologias da informação e da comunicação (TIC) nas esferas profissional e privada têm uma dupla consequência: por um lado, exigem uma revisão completa do sistema educativo europeu e, por outro, implicam que seja garantido o acesso à formação ao longo da vida.” (CONSELHO EUROPEU, 2000, LISBOA)³.

2.1. A ESTRATÉGIA DE LISBOA

A modernização das universidades europeias prende-se com a resposta do ensino superior face ao objectivo central da Estratégia de Lisboa para o Crescimento e Emprego⁴, de a “Europa se tornar na economia e sociedade do conhecimento mais dinâmica e competitiva do mundo”. A realização deste objectivo requer uma estratégia global e integrada com introdução de alterações significativas na área da educação, onde se reconhece ser necessário evoluir. Este documento acompanha e vai ao encontro do processo de reforma iniciado com a Declaração de Bolonha em 1999, e também conhecido como Processo de Bolonha, que refere como objectivo de fundo a criação, até 2010, do Espaço Europeu de Ensino Superior (EEES), para o qual os países europeus signatários daquela declaração, deverão contribuir através da convergência dos respectivos sistemas de ensino superior. Neste sentido vai também o estabelecimento do Espaço Europeu de Investigação e Inovação (EEII), avançado na Estratégia de Lisboa, em Março de 2000, com o objectivo de uma integração e coordenação mais estreita das actividades de investigação realizadas ao nível nacional e da União Europeia, com vista a criar as condições ideais à fixação dos melhores estudantes e investigadores nas universidades europeias.

A participação das universidades para o sucesso do objectivo da Estratégia de Lisboa é crucial, tendo em conta o seu papel de produtoras de novos conhecimentos (investigação), mediado com o ensino (transmissão através da educação e da formação) e da sua divulgação por meio das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e na sua aplicação em novos serviços e processos industriais (inovação). Pelo facto de participarem em todos estes processos, as universidades estão no centro do desenvolvimento da economia e da sociedade do conhecimento, sendo que se

³ Estratégia de Lisboa - Conselho Europeu extraordinário de Lisboa (Março de 2000): para uma Europa da inovação e do conhecimento.

⁴ No Conselho Europeu de Lisboa em 23 e 24 de Março de 2000, os Chefes de Estado e de Governo acordaram em estabelecer uma estratégia para a Europa se tornar na economia baseada no conhecimento mais dinâmica e competitiva do mundo, capaz de garantir um crescimento económico sustentável, com mais e melhores empregos e com maior coesão social até 2010. Os resultados decepcionantes na revisão intercalar da estratégia, exigiram a sua revitalização em 2005.

reconhece o papel central do conhecimento para o desenvolvimento económico e para a criação de mais e melhores empregos. Nesse sentido, as universidades são chamadas a garantir um grau de excelência e de modernização que reflecta a sua participação na inovação e a responsabilidade na criação dessa sociedade do conhecimento.

Mas para desempenhar esse papel, as universidades têm de enfrentar desafios europeus, internacionais e mundiais e não apenas nacionais, pelo que têm de se modernizar e adequar à mudança num ambiente cada vez mais globalizado e competitivo, através de reformas profundas a vários níveis, onde se destacam: 1) **a reforma curricular**, através do reforço da convergência dos sistemas de ensino superior, no âmbito do Processo de Bolonha, com a actualização dos currículos para um sistema de três ciclos (licenciatura, mestrado, doutoramento), currículos flexíveis e modernizados, ou renovados com base nas melhores práticas a nível europeu, de modo a corresponderem às necessidades do mercado do trabalho; a agilização do procedimento de reconhecimento académico; a remoção de todos os entraves à mobilidade, promovendo e valorizando explicitamente todas as formas de mobilidade, seja profissional, dos estudantes ou dos investigadores e a aquisição de competências baseada na aprendizagem não formal e informal; 2) **a reforma da gestão das universidades**, através da orientação para uma verdadeira autonomia e responsabilidade pelos seus resultados. Para isso as universidades introduzem novos sistemas de governo internos que garantam igual eficiência tanto na gestão como no plano académico. Isto pressupõe que simplifiquem as suas unidades administrativas e concentrem os esforços em prioridades estratégicas orientadas para a investigação, a docência e os serviços, assim como devem privilegiar a relação da universidade com a comunidade empresarial, realizando parcerias estratégicas para aproveitamento do conhecimento científico e tecnológico; 3) **a reforma das fontes de financiamento**, reclamando recursos suficientes e sustentáveis de forma a reduzir o défice de financiamento. Para isso, devem as universidades europeias basear as suas receitas em fontes diversificadas (colaboração com as empresas, fundações e outras fontes privadas) e mais ligadas ao desempenho e aos resultados, promover o acesso, a equidade e a eficácia, incluindo a possibilidade de introduzir propinas, subvenções e empréstimos⁵. O reforço destas reformas é suportado pela Comissão Europeia através de iniciativas políticas, fóruns de discussão, assim como através de programas europeus como o Erasmus⁶, Tempus⁷ e Erasmus Mundus⁸. No mesmo sentido

⁵ COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2006b) - *Realizar a agenda da modernização das universidades: ensino, investigação e inovação : com unificação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu*. Bruxelas : CCE. (COM (2006) 208 final). p. 9.

⁶ O programa Erasmus é o programa europeu de apoio interuniversitário de mobilidade de estudantes e docentes do ensino superior entre estados membros da UE e estados associados, e que permite a alunos estudarem noutro país por um período de tempo entre 3 e 12 meses.

vai o programa de acção no domínio da aprendizagem ao longo da vida, com o objectivo de desenvolver e promover os intercâmbios, a cooperação e a mobilidade para que os sistemas de ensino passem a constituir uma referência mundial de qualidade, contribuindo, assim, para o desenvolvimento da sociedade do conhecimento avançada. A nova estratégia europeia para o crescimento, a Estratégia Europa 2020⁹, estabelece agora como prioridade, o crescimento inteligente, baseado no conhecimento e na inovação, uma economia mais eficiente na utilização dos recursos, mais ecológica e inclusiva, tendo como pilares: a investigação e a inovação, o emprego, as alterações climáticas e a energia, a educação, formação e aprendizagem e a luta contra a pobreza.

2.2. O ESPAÇO EUROPEU DE ENSINO SUPERIOR

A falta de competitividade e atractividade do ensino superior europeu, em relação por exemplo aos EUA, com uma grande diversidade de cursos desfasados da realidade do mercado de trabalho, estruturas curriculares obsoletas, duração de estudos diferenciados e dificuldades no reconhecimento de qualificações, “requerem mudanças nos paradigmas educacionais existentes”¹⁰. De facto, o estado das universidades europeias, consideradas entre as melhores do mundo, não atraía os académicos e estudantes mais talentosos por falta da flexibilidade das suas estruturas e regulamentação rígida, imposta com a intensão de as “preservar” a nível nacional, criando microsistemas virados apenas para dentro em detrimento da sua diversificação e cooperação europeia e internacional. “A importância de criar uma Europa mais abrangente, transparente, acessível e completa e a pressão das exigências de uma eficácia cada vez maior e de uma competitividade a nível internacional, demonstrou a necessidade de desenvolver um espaço europeu de ensino superior de forma a promover a competitividade, a mobilidade e a empregabilidade, reduzindo as desigualdades sociais quer a nível nacional quer ao nível europeu”¹¹.

Como principal objectivo do Processo de Bolonha, a criação do Espaço Europeu de Ensino Superior pressupõe que as instituições de ensino superior passem a funcionar de modo integrado, num espaço aberto antecipadamente delineado, e regido por mecanismos de formação e reconhecimento de

⁷ O programa Tempus (Trans-European mobility scheme for university studies) suporta a modernização do ensino superior nos países vizinhos da UE e cria uma área de cooperação com estes países, dos Balcãs Ocidentais, da Europa Oriental, da Região Mediterrânea e da Ásia Central.

⁸ Erasmus Mundus é um programa de cooperação e mobilidade no âmbito do Ensino Superior que apoia projetos de cooperação e mobilidade entre a Europa e países terceiros. Tem por objectivo tornar a União Europeia num pólo de excelência, no domínio do Ensino Superior, de nível mundial e, ainda, promover o diálogo e a compreensão através da cooperação com países terceiros.

⁹ Europe 2020 - *EU Strategy for smart, sustainable and inclusive growth* : http://ec.europa.eu/europe2020/index_en.htm

¹⁰ Dimensão europeia do ensino superior: <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Processo+de+Bolonha/Objectivos/Dimens%C3%A3o+Europeia+do+Ensino+Superior/>.

¹¹ Dimensão europeia do ensino superior: <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Processo+de+Bolonha/Objectivos/Dimens%C3%A3o+Europeia+do+Ensino+Superior/>.

graus académicos homogeneizados à partida. Este enquadramento, define um conjunto de etapas e de passos a dar pelos sistemas de ensino superior europeus no sentido de construir, até ao final da década, um espaço europeu de ensino superior globalmente harmonizado, o que foi concretizado em Março de 2010, com o anúncio do estabelecimento do EEES, durante a conferência ministerial de Budapeste-Viena, que celebrava uma década de Processo de Bolonha.

Baseado nos princípios estruturantes delineados pelo Processo de Bolonha – adopção do sistema de dois ciclos principais, graus facilmente legíveis, sistema de transferência de créditos europeu (ECTS: *European Credit Transfer and Accumulation System*), promoção da mobilidade, garantia da qualidade, promoção da dimensão europeia no ensino superior - o EEES abrange um espaço onde as instituições de ensino superior dos países participantes devem assegurar um quadro nacional de qualificações, com a dupla função de preparar os diplomados para o mercado de trabalho e para a aquisição de competências necessárias para enfrentar uma economia globalizada. Um espaço onde os sistemas de ensino e de formação da Europa sejam uma referência mundial de qualidade no domínio da educação, da investigação e da inovação e onde se reconhece claramente o papel central do conhecimento para o desenvolvimento económico e para a criação de emprego. É também um espaço europeu de ensino e de aprendizagem onde as TIC têm um papel primordial neste processo, sendo que a iniciativa parte das universidades onde todos os intervenientes (professores, alunos e pessoal não docente) devem participar igualmente, tendo em vista que os resultados deste novo paradigma de ensino e aprendizagem levam ao aumento da qualidade de vida material e cultural de todos os cidadãos.

2.3. O ESPAÇO EUROPEU DE INVESTIGAÇÃO

Em articulação com o EEES, a criação do Espaço Europeu de Investigação significou a criação de um “mercado interno” europeu de investigação para promover a cooperação pan-europeia e a coordenação das actividades de investigação nacionais. Em Janeiro de 2000, a Comissão Europeia apresenta a comunicação Rumo a um Espaço Europeu da Investigação¹², onde realça a importância de se contribuir para uma melhor integração e organização da área científica e tecnológica da Europa e para a criação de melhores condições para a investigação na Europa. A comunicação foi subscrita no contexto da Estratégia de Lisboa para aumentar a competitividade da Europa. Neste ponto a aposta está na coerência entre os dois espaços (EEES e EEI), de que é exemplo a integração do ciclo de doutoramento no Processo de Bolonha que abre novas oportunidades para a investigação em rede.

¹² COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2000) - *Rumo a um espaço europeu da investigação : comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões*. Bruxelas : CCE. 18.01.2000. (COM (2000) 6 final).

É nas universidades que se congregam o ensino superior e a investigação científica. É na sua abertura ao mundo através da mobilidade dos seus intervenientes (estudantes, investigadores, professores e outro pessoal universitário) e na internacionalização da investigação através da participação em redes universitárias e “centros de excelência”, que se gera a “massa crítica” necessária resultante das parcerias estabelecidas entre as unidades de investigação e as empresas. Desta cooperação e dos seus resultados orientados para a inovação, depende também a criação de novas empresas e a transferência e divulgação dos conhecimentos produzidos, fundamental do ponto de vista da competitividade, além de desenvolver o empreendedorismo, que neste contexto é reforçado. Crê-se, assim, que estas sinergias levem à demonstração da excelência da investigação europeia a nível internacional e ao aumento da competitividade e atractividade nesta área, ombreando com os congéneres dos Estados Unidos e do Japão e enfrentando já o avanço dos novos países industrializados, Brasil, Rússia, Índia e China (*BRIC*).

A UE apoia directamente a criação do EEI, através do Programa-Quadro¹³ de financiamento para a investigação e desenvolvimento tecnológico, projectado para ajudar a Europa a atingir os objectivos da Estratégia de Lisboa. Ao mesmo tempo, os Estados-membros são convidados a criar os seus próprios planos de desenvolvimento tecnológico, investindo e apostando no aumento de investimento público nas empresas e nas universidades, reconhecendo-lhes o papel de motores das actividades de investigação e desenvolvimento (I&D). Um exemplo disso é o investimento aplicado na ampla utilização da Internet pelas redes universitárias estabelecidas, que permite a troca e utilização de informação especializada e em tempo útil, facilitada pelos consórcios entre editoras de publicações científicas e as bibliotecas das universidades, que disponibilizam artigos científicos revistos pelos pares (*peer review*) e outros recursos académicos acessíveis *online*, através de vários portais, reduzindo drasticamente a despesa pela partilha do investimento e dos recursos de forma nunca antes pensada.

Neste sentido vão também as iniciativas locais levadas a cabo pelas bibliotecas universitárias e centros de documentação e informação especializados em áreas específicas, que criam serviços *online* de apoio ao ensino e à investigação nas universidades, utilizando plataformas informáticas e onde disponibilizam, em simultâneo, vários serviços ao utilizador, seja de informação especializada, de conteúdos, de pesquisa ou outros, utilizando vários meios de comunicação electrónica síncrona ou assíncrona. Deste modo, as universidades destacam-se, com as suas próprias estratégias, como agentes de integração do EEI, ao criar redes de serviços de apoio à investigação.

¹³ FP6 foi o instrumento financeiro lançado pela CE de apoio à criação do EEI, em Janeiro de 2003, por um período de cinco anos. Actualmente está em vigor o FP7 (2007-2013).

2.4. O PROCESSO DE BOLONHA

Em Junho de 1999, 29 Estados europeus (actualmente 46) decidem iniciar¹⁴ um processo de reforma dos seus sistemas de ensino superior, com o objectivo de estabelecer até 2010 um espaço europeu de ensino superior (EEES) harmonizado, isto é, organizado segundo critérios comuns de que resultasse um espaço alargado caracterizado por:

- Livre circulação de estudantes dentro deste espaço, com intenção de aprofundar os estudos ou trabalhar;
- Atractividade crescente do ensino superior europeu de modo a ser procurado por pessoas de países não europeus para estudar e trabalhar;
- Um espaço europeu de ensino superior que proporcione à Europa uma elevada qualidade e uma ampla base de conhecimento avançado, que garanta o desenvolvimento da Europa como uma comunidade estável, pacífica e tolerante.

Se bem que o resultado dos esforços de harmonização deva ser este, o Processo de Bolonha não impõe que todos os sistemas sejam iguais em 2010. Pelo contrário, a diversidade que caracteriza a Europa é aqui valorizada e a natureza específica de cada sistema de ensino deve ser preservada, pois de outra maneira não seria enriquecedor estudar noutro país com um sistema de ensino perfeitamente idêntico ao do próprio país. O objectivo do Processo de Bolonha é estabelecer pontes que facilitem a mobilidade entre os sistemas de ensino de um país para outro, e os desenvolvimentos feitos nesse âmbito pretendem facilitar a “tradução” de um sistema para outro e, desse modo, contribuir para o aumento da mobilidade de estudantes e investigadores no mesmo espaço de ensino e de investigação e para o aumento da empregabilidade na Europa. De facto, os objectivos centrais do Processo de Bolonha são a competitividade dos sistemas de ensino superior europeu dentro do EEES e a mobilidade e empregabilidade no Espaço Europeu.

Para conseguir estas metas, definiram-se alguns objectivos operacionais que encontram eco nos objectivos apontados na Estratégia de Lisboa, tais como: adopção do sistema de dois ciclos principais (mais um terceiro, de doutoramento e pós doutoramento), sistema de graus facilmente legíveis e comparáveis, estabelecimento de um sistema de acumulação e transferência de créditos europeu (ECTS), promoção da mobilidade de estudantes, professores, investigadores e

¹⁴ O Processo de Bolonha inicia-se informalmente em 25 de Maio de 1998 com a Declaração de Sorbonne, declaração conjunta de quatro ministros do ensino superior da Alemanha, Itália, França e Reino Unido, por ocasião do 800.º aniversário da Universidade de Paris, onde se lança a primeira ideia sobre a harmonização e flexibilidade dos sistemas de ensino e a criação de um Espaço Europeu de Ensino Superior, para fazer face às mudanças necessárias na educação e nas carreiras profissionais.

funcionários, cooperação na avaliação da garantia da qualidade, promoção da dimensão europeia no ensino superior.

Ao longo de uma década de existência, o Processo de Bolonha tem vindo a aprofundar-se e a promover a colaboração entre as instituições europeias de ensino superior, o que acontece regularmente, de dois em dois anos, em que os ministros responsáveis pela área do ensino superior se reúnem para analisarem os progressos alcançados e reflectirem sobre novas linhas de acção. Assim, em 2001, no Comunicado de Praga, reconhecem a importância da promoção da aprendizagem ao longo da vida e da atractividade do EEES e o envolvimento dos estudantes na gestão das universidades; o Comunicado de Berlim, de 2003, acentua a atractividade do ensino superior europeu e a capacidade da investigação europeia, com a promoção do EEES e do EEI, nomeadamente, com a inclusão do terceiro ciclo de doutoramento e pós-doutoramento e consequente aumento da mobilidade nesse âmbito; o Comunicado de Bergen, de 2005, reafirma a importância dos objectivos de Berlim, que se tornam um marco na história da evolução dos sistemas europeus de ensino superior no sentido da convergência total; em 2007, o Comunicado de Londres, faz um balanço dos progressos alcançados e projecta-se para lá de 2010 no envolvimento e cooperação entre as instituições europeias, em prol de sociedades equilibradas e sustentáveis quer ao nível nacional quer europeu; o Comunicado de Lovaina, de 2009 põe a tónica na aprendizagem ao longo da vida, no alargamento das oportunidades de acesso ao ensino superior e na mobilidade e acorda que até 2020, pelo menos 20% dos diplomados no EEES deverão passar por um período de estudos ou de formação no estrangeiro. A Declaração de Budapeste-Viena¹⁵, de Março de 2010, estabelece o Espaço Europeu de Ensino Superior, tal como previsto na Declaração de Bolonha de 1999 e reafirma o compromisso com a agenda de Lovaina para a próxima década, em que os ministros europeus responsáveis pelo ensino superior se comprometem a intensificar os esforços para realizar as reformas já em curso, em cooperação estreita com os responsáveis das instituições de ensino superior, funcionários, estudantes e outros interessados, a promover a sua mobilidade no sentido de melhorar a aprendizagem e a empregabilidade, fornecendo um ensino de qualidade. Comprometem-se também em melhorar a comunicação e a compreensão sobre o Processo de Bolonha, entre todos os intervenientes e sociedade como um todo. Reafirmam ainda o seu total apoio a toda a comunidade académica para cumprir as suas tarefas de proporcionar aos alunos a aquisição de conhecimentos, habilidades e competências, promover as suas carreiras e desenvolvimento pessoal, assim como a inclusão mais efectiva de funcionários e estudantes no desenvolvimento do EEES e na tomada de decisões a nível institucional, nacional e europeu.

¹⁵ *Budapest-Vienna Declaration on the European Higher Education Area*, 12 March 2010: http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/2010_conference/documents/Budapest-Vienna_Declaration.pdf.

Apela-se ainda a todos os intervenientes que facultem um ambiente de trabalho e de aprendizagem centrado no aluno e que envolvam programas de aprendizagem flexíveis. A ideia de se mudar de uma abordagem centrada no professor, para uma abordagem centrada no aluno é hoje amplamente aceite, assim como conceitos como trabalho do aluno e resultados de aprendizagem desempenham um papel fundamental na reforma curricular.

3. POLÍTICA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA UNIÃO EUROPEIA

“A União Europeia é um projecto comum partilhado por todos os níveis de governo, todos os tipos de organizações e pessoas de todos os quadrantes. Os cidadãos têm o direito de ser informados sobre a Europa e sobre os seus projectos concretos, o direito de expressar a sua opinião e o direito de serem ouvidos.”¹⁶

3.1. POLÍTICA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO EUROPEIA

Desde o início do projeto europeu que houve a preocupação em definir uma política de informação que, ao longo do tempo e do desenvolvimento desse mesmo projeto, se tem vindo a ajustar aos diferentes momentos do processo de integração europeia. Tendo por base o estudo de Ana Lúcia S. Terra (2008)¹⁷, a política de informação europeia inicia-se ainda nos anos 50, com Jean Monnet na presidência da Alta Autoridade da CECA (Comunidade Europeia do Carvão e do Aço)¹⁸. Já nessa altura era dada importância ao papel da imprensa e dos jornalistas na transmissão das actividades da Alta Autoridade junto da Assembleia Comum e do público em geral, através de um relatório mensal, se bem que essa difusão era preferencialmente dirigida para as elites políticas, económicas e académicas que depois as difundiam na sua área de influência. Este serviço informativo passaria a ser comum às três comunidades a partir da criação das outras duas Comunidades Europeias (CEE e CEEA) e, posteriormente, com a fusão dos seus executivos em 1967, dá origem ao Serviço Comum de Imprensa e Informação das Comunidades Europeias, mais tarde transformado em Direcção-Geral. A partir de 1952 é publicado o Jornal Oficial da Comunidade (JOCECA)¹⁹.

A genuína preocupação de Jean Monnet com a informação da opinião pública, reflecte-se na existência, no seio da Alta Autoridade, de um grupo de funcionários que contactavam directamente com os jornalistas e de um grupo de trabalho responsável pelos assuntos com a imprensa e informação²⁰. Além disso, esta preocupação estende-se ao próprio teor da informação disponibilizada, que ele exige que seja clara e perceptível para a compreensão total da sua

¹⁶ Comissão das Comunidades Europeias (2006a) – *Livro Branco sobre uma política de comunicação europeia (apresentada pela Comissão)*. Bruxelas, 1.2.2006. (COM (2006) 35 final). p. 14.

¹⁷ TERRA, Ana Lúcia Silva (2008) - *As políticas de informação e de comunicação da União Europeia: uma leitura diacrónica e exploratória no âmbito da Ciência da Informação* [em linha]. [S.l.] : Universidade de Coimbra. [Consult. 18 Nov. 2009]. Dissertação de doutoramento. Disponível em WWW: <<http://hdl.handle.net/10316/11215>>.

¹⁸ A Comunidade Europeia do Carvão e do Aço (CECA) é criada pelo Tratado de Paris em 18 de Abril de 1951. É assim, anterior à Comunidade Económica Europeia (CEE) e à Comunidade Europeia da Energia Atómica (CEEA ou Euratom) que foram instituídas pelo Tratado de Roma em 25 de Março de 1957.

¹⁹ O Jornal Oficial da Comunidade Europeia do Carvão e do Aço (JOCECA) foi a primeira vez publicado em 30 de Dezembro de 1954. O seu nome muda para Jornal Oficial da Comunidade Europeia, a partir do Tratado de Maastricht, em 1992. Desde o Tratado de Nice de 2003, que o seu nome é Jornal Oficial da União Europeia.

²⁰ RABIER, Jacques-René Apud TERRA, Ana Lúcia S. (2008), *op. cit.* p. 161.

complexidade técnica e económica.²¹ Nos anos seguintes, o interesse na política de informação mantém-se activo, pois acredita-se que uma opinião pública bem informada é essencial para o sucesso do projeto comunitário, ao mesmo tempo que se ausculta constantemente o seu *feedback*, no sentido de avaliar o conhecimento em relação à actividade da Comunidade e adaptá-lo, se necessário, nessa direcção. É a partir dessa altura que são editadas brochuras de divulgação das políticas comunitárias para o grande público, recorrendo-se, para isso, de ilustrações e de uma linguagem simples e acessível que traduzia o “jargão” comunitário em conceitos compreensíveis pelo público-alvo. O objectivo destas acções, segundo ainda Ana Terra²², não era tanto a participação activa dos cidadãos ao projeto em causa, mas antes a sua aprovação o que também era acompanhado por campanhas de informação de carácter pedagógico, de modo a obter essa concordância e, conseqüentemente, o apoio passivo dos cidadãos.

No mesmo sentido, vai a preocupação em difundir informação especializada a determinados sectores (agrícola, empresarial, industrial, etc.) que partilhavam interesses comuns e eram atingidos pelas decisões tomadas a nível comunitário, no sentido de formar a opinião dos seus líderes, que depois a transmitiriam ao sector e daí às instâncias nacionais do poder, pressionando, assim, a aceitação dessas decisões²³. A distinção entre informação geral para o grande público e informação especializada está também patente no interesse na disponibilização de materiais informativos dirigidos às escolas e às universidades nas quatro línguas da Comunidade (francês, alemão, italiano e neerlandês) assim como em inglês. A relação instituída entre a CECA e o meio académico reflecte-se, ainda hoje, no envio de documentação especializada para o sector da educação, nomeadamente para os Centros de Documentação Europeia, assim como no acesso privilegiado a informação para a realização de trabalhos de investigação sobre a temática europeia ou para o ensino de matérias comunitárias. Em 1956, inicia-se a publicação do *Bulletin mensuel de l'information*, denunciando já uma aposta da política de informação no sector editorial, como forma de promoção das instituições comunitárias e das suas actividades²⁴.

Toda esta actividade informativa, no entanto, não encontrava o eco desejado por parte da opinião pública dos países-membros, que mantinham o seu distanciamento em relação aos problemas comunitários, que consideravam demasiado técnicos e abstractos, não se conseguindo, assim, criar uma verdadeira “consciência europeia”, objectivo de longo prazo, afinal, que a política de informação europeia preconizava, para conseguir o apoio dos cidadãos ao projeto europeu.²⁵

²¹ TERRA, Ana Lúcia S. (2008), *op. cit.* p. 162.

²² Idem, *ibidem.* p. 164.

²³ Idem, *ibidem.*

²⁴ Idem, *ibidem.* p. 165.

²⁵ Idem, *ibidem.* p. 174.

Acresce a isto a insatisfação dos cidadãos com o rumo que a União Europeia tomava e que não ia ao encontro dos interesses e expectativas dos cidadãos, assim como a crescente desconfiança em relação às instituições e à sua administração²⁶.

Para contrariar esta tendência, a política de informação comunitária adopta conceitos de transparência e abertura e preocupa-se em facultar um melhor e mais amplo acesso aos documentos das instituições comunitárias. Um exemplo disso é o lançamento do portal Europa, em 1996, que vem alargar o acesso público à informação e documentação europeia. Nele se concentram os sítios oficiais de todas as instituições, agências e órgãos da Comunidade, assim como todos os comunicados de imprensa, a legislação e o acesso à jurisprudência do Tribunal das Comunidades Europeias. Mais tarde, o Regulamento (CE) n.º 1049/2001, relativo ao acesso público aos documentos das instituições europeias, refere a necessidade de assegurar uma maior transparência aos trabalhos realizados pelas instituições, para que sejam facilmente compreendidos pelos cidadãos e motivarem-nos a uma participação alargada no processo de decisão, de modo a garantir uma maior legitimidade e eficácia das decisões tomadas.

Sente-se, além disso, a necessidade de uma outra abordagem à temática da informação europeia, que cative, interesse e suscite a curiosidade da opinião pública e a aproxime do processo de integração, ligando-a directamente à tomada de decisão comunitária através do exercício da participação activa, como um direito e dever do cidadão europeu. São desta altura, uma série de documentos que tratam e reformulam o conceito de informação, adaptando-a a públicos-alvo específicos mas mais alargados, a que se associam os conceitos de “comunicação” e de “transparência”. É este trinómio, informação, comunicação e transparência, que doravante integra o discurso institucional e sobre o qual são delineadas as orientações da nova estratégia para a política de informação e comunicação da Comissão. Esta passa também pelo conhecimento antecipado das preocupações e necessidades de informação do cidadão, pelo que o *Eurobarómetro* é o instrumento de análise utilizado para conhecer o estado da opinião-pública e auscultar a sua opinião.

De facto, e apesar da importância que os cidadãos dão à União Europeia e ao seu projeto de solidariedade, unidade e diversidade, quando questionados sobre as suas actividades ou políticas, a maioria declara que não sabe. Quando interrogados sobre o que os motivaria a participar em

²⁶ Referimo-nos ao ambiente de polémica que rodeou o processo de ratificação do Tratado de Maastricht, em 1992, com o “NÃO” da Dinamarca no primeiro referendo; à incapacidade da UE perante a crise da Jugoslávia e à demissão da Comissão Europeia presidida por Jacques Santer, por corrupção, em Março de 1999.

debates sobre o futuro da Europa, respondem que querem ter a certeza que as suas opiniões serão tomadas em conta²⁷. No entanto, declaram achar uma perda de tempo participar nesses debates, dado que as questões são sempre tratadas e decididas em Bruxelas, longe do cidadão. Verifica-se, igualmente, que esse desconhecimento se estende ao próprio funcionamento da União, que se vem a reconhecer estar baseado num modelo complexo e incompreensível para o cidadão não especialista na matéria, motivado possivelmente, pela ausência de uma verdadeira política de informação e comunicação concertada entre as instituições comunitárias e os Estados membros, ao nível nacional, regional, local e da sociedade civil.

Neste sentido, a Comissão foi solicitada a melhorar a sua política de informação e comunicação de forma a implicar os cidadãos da União. O objectivo consiste em fornecer informações claras, concisas e coerentes sobre questões que têm relevância directa para a vida quotidiana das pessoas, recorrendo a vários meios de comunicação para incentivar um diálogo efectivo com os cidadãos. Para este objectivo, são chamados a participar os organismos de informação europeia, de que fazem parte os Centros de Documentação Europeia, para a realização de campanhas de informação sobre temas prioritários. A tónica é agora posta na comunicação e na maneira de fazer chegar a mensagem ao cidadão evidenciando a importância estratégica da sua participação nas decisões a tomar a nível comunitário. Para isso, a CE defende uma abordagem mais coordenada em matéria de informação, uma maior clarificação das políticas e um diálogo reforçado com os cidadãos da União Europeia²⁸.

3.2. ESTRATÉGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA UNIÃO EUROPEIA

A nova estratégia de informação e comunicação pressupõe a existência de um novo enquadramento institucional para as actividades no âmbito da política de informação e comunicação, que passe a incluir outras instituições e organismos da UE e os Estados-membros, para além da Comissão Europeia. Concluiu-se que não era razoável esperar que cada instituição por si só, conseguisse lançar e manter o debate com 370 milhões de cidadãos da União. Os Estados-membros devem partilhar esta responsabilidade, encetando um diálogo com os cidadãos a fim de adquirir a respectiva adesão. Assim, a Comissão Europeia propõe na comunicação “Um novo quadro de cooperação para as actividades no âmbito da política de informação e comunicação da União

²⁷ COMISSÃO EUROPEIA (2001) - *Política de informação e comunicação da União Europeia : comunicação do Comissário António Vitorino na reunião conjunta de organismos de informação europeia existentes em Portugal, na Representação em Portugal da Comissão Europeia*. Bruxelas : CE, 10 e 11 de Outubro de 2001. p. 4.

²⁸ COMISSÃO EUROPEIA (2002) - *Uma nova abordagem em matéria de informação e comunicação*. Comunicado de imprensa. (IP/02/984). Bruxelas: CE, 2 de Julho de 2002, p. 1.

Europeia”²⁹, o estabelecimento de uma nova relação interinstitucional baseada num novo tipo de cooperação entre as instituições e organismos da UE e Estados-membros, no sentido de se juntarem à Comissão nos seus esforços, com vista a reformular a política de informação e comunicação da União. Aí se reconhece, pela primeira vez, o papel importante dos Estados-membros a nível nacional, regional e local e a sociedade civil na disseminação da informação sobre as questões comunitárias e se procura “obter o apoio para determinados objectivos, como o desenvolvimento de um verdadeiro diálogo com o público; eliminar a distância entre a UE e o público; garantir que as pessoas têm acesso à informação correcta; fazer com que as mensagens sejam objectivas; assumir uma posição pró-activa em vez de reactiva; criar uma Europa que esteja perto das pessoas”³⁰.

Este novo quadro de cooperação implica, ainda, que as instituições e os EM reforcem a cooperação mútua e desenvolvam novas formas de trabalho conjunto para que a imagem dada ao público seja coerente, clara e não fragmentada. Para isso, deverão ser encontrados meios para ultrapassar as barreiras à comunicação, quer seja de ordem linguística, cultural, política ou institucional e para ter em consideração as diferenças entre EM, pois, para a maioria das questões, não existe um público europeu único³¹.

Na sequência desta comunicação, a CE adopta a comunicação “Uma estratégia de informação e comunicação para a União Europeia” (COM (2002) 350 final), onde apresenta a metodologia para a aplicação da nova estratégia, cujo quadro institucional e instrumental tinham sido apresentados anteriormente.

Na nova estratégia, a Comissão propõe uma abordagem realista e progressiva, baseada em duas vertentes³².

- Reforçar a coordenação entre as instituições e os EM a nível nacional, regional e local, para que a informação, bem como a formulação e a disseminação de mensagens sobre as questões prioritárias sejam mais coerentes e se centrem no destinatário final, ou seja, o cidadão europeu;

²⁹ COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2001) - *Um novo quadro de cooperação para as actividades no âmbito da política de informação e comunicação da União Europeia : comunicação da Comissão ao Conselho, Parlamento Europeu, Comité Económico e Social e Comité das Regiões*. Bruxelas : CCE, 27.06.2001. (COM (2001) 354 final).

³⁰ Idem, *ibidem*, p. 3.

³¹ Idem, *ibidem*, p. 4.

³² COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2002a) - *Uma estratégia de informação e comunicação para a União Europeia : comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões*. Bruxelas : CCE, 02.07.2002. (COM (2002) 350 final). p. 9.

- Estabelecer uma parceria de trabalho voluntária com os EM, que fomente uma verdadeira sinergia entre as respectivas estruturas e capacidades e as actividades da UE.

Este desafio tem como foco o dever de informar os cidadãos para que possam conhecer melhor a União em que vivem e participar mais activamente no processo de tomada de decisões a nível europeu. Para isso, reconhece-se a necessidade de uma maior coordenação com os seus parceiros nos diferentes domínios da informação e comunicação, colaborando em áreas políticas prioritárias e adoptando uma abordagem mais activa e profissional³³.

As iniciativas da CE para uma comunicação eficaz sobre a Europa têm-se desdobrado em novos documentos no propósito de que “o debate sobre a Europa deve ultrapassar o âmbito das instituições e chegar aos cidadãos”³⁴.

Neste sentido, a Comissão adoptou três iniciativas de intervenção a nível local. O Plano de Acção para melhorar a forma de comunicar com os cidadãos³⁵; o Plano D para a democracia, o diálogo e o debate³⁶ e o Livro Branco sobre uma política de comunicação europeia³⁷ onde se desenhou uma “comunicação bidireccional, caracterizada pela participação activa dos cidadãos e por uma mudança de orientação, preterindo uma abordagem centrada em Bruxelas em favor de uma acção a nível local”³⁸.

É neste contexto, que o papel dos centros e redes de informação é realçado como parceiros privilegiados para divulgar a informação e alcançar os objectivos da política de informação e comunicação a um nível verdadeiramente local.

3.3. O PAPEL DAS REDES E CENTROS DE INFORMAÇÃO

Há já muito tempo que a Comissão Europeia trabalha com centros e redes de informação. É uma tendência que se revela sempre que surge a necessidade de informar grupos específicos ou outros de carácter mais geral e que se enquadra no movimento de descentralização das actividades de informação. Além disso, reconhece-se que é impossível chegar a micropúblicos a partir do centro e

³³ COMISSÃO EUROPEIA (2002) - *Uma nova abordagem em matéria de informação e comunicação*. Comunicado de imprensa. IP/02/984. Bruxelas : CE, 2 de Julho de 2002. p. 2.

³⁴ COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2007) - *Parceria para a comunicação sobre a Europa*. Bruxelas : CCE. (COM (2007) 568 final). p. 3.

³⁵ COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2005c) - *Plano de Acção da Comissão relativo à melhoria da comunicação sobre a Europa*. Bruxelas : CCE. (SEC (2005) 985), de 20/07/2005.

³⁶ COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2005a) - *Contributo da Comissão para o período de reflexão e para a fase posterior: Plano D para a Democracia, o Diálogo e o Debate*. Bruxelas : CCE. (COM (2005) 494 final).

³⁷ COM (2006) 35 final.

³⁸ COM (2007) 568 final. p. 3.

que só através de parcerias com os recursos locais será possível comunicar com o público a um nível verdadeiramente local.³⁹ São, pois, os centros e redes de informação, os instrumentos estratégicos mais adequados para levar a cabo essa missão, tendo em conta que o contexto organizacional em que estão inseridos lhes permite ter uma aproximação privilegiada com os públicos-alvo a quem se dirigem. Exemplos disso, são os Centros de Documentação Europeia inseridos nas universidades, os Euro-Info Centros, especialmente orientados para as PME e os Carrefours Rurais⁴⁰, para os sectores agrícola, do desenvolvimento regional e social que dispõem igualmente de redes bem estabelecidas.⁴¹

Além destas redes, existia uma profusão de outros centros e redes de informação de carácter geral ou especializada, ligados à Comissão, que operavam muitas vezes de forma descoordenada e, nalguns casos, concorrencial, com situações confusas e pouco claras quanto à definição do tipo de informação que esses centros de informação podiam ou deviam fornecer. Essa situação era, pois, incompatível com a nova abordagem da política de informação e comunicação decidida pela Comissão. Assim, pela mão do Comissário João de Deus Pinheiro, é apresentado à Comissão o documento⁴² que define o enquadramento para a integração, dos centros e redes de informação na política de informação e comunicação. Aí, são explicitados os objectivos que se pretendem alcançar com o trabalho a realizar com as instituições europeias e os Estados-membros, em termos de melhoria das acções de informação a levar a cabo. Estes objectivos, baseados em critérios de eficácia e de coerência, apontam para a cooperação e a parceria entre os centros e redes de informação, de modo a reunirem as condições objectivas para responder às necessidades de informação dos cidadãos de uma forma coordenada e com funções claramente definidas.⁴³

A importância destes centros e redes de informação é apresentada desta maneira:

“[...] os centros e redes de informação reforçam igualmente a eficácia, a flexibilidade e a penetração das actividades de informação e de comunicação da Comissão. Proporcionam meios suplementares para levar tanto o grande público como os grupos de interesses especiais a participar

³⁹ PINHEIRO, João de Deus (1994) - *Política de centros e redes de informação*. Comunicação de João de Deus Pinheiro à Comissão, adoptada em 30 de Março de 1994. Bruxelas : CE. SEC (94) 488, p. 36.

⁴⁰ Os Carrefour Rurais, por força das orientações da nova política de informação, terminam em 2005 e dão lugar a um novo modelo de “centros de informação europeia de segunda geração”, que constitui actualmente, a rede dos Centros de Informação *Europe Direct*.

⁴¹ PINHEIRO, João de Deus (1994) - *Idem, ibidem*.

⁴² PINHEIRO, João de Deus (1993) - *A política de informação e de comunicação: uma nova abordagem*. Bruxelas : CE. (SEC (1993) 916/9).

⁴³ PINHEIRO, João de Deus (1994) - (SEC (1994) 488). p. 37.

no contexto europeu, aproximando assim a Comunidade dos cidadãos e fornecendo à Comissão um novo meio de escuta das suas preocupações.”⁴⁴

Por outro lado, as disposições em matéria de política de informação e comunicação tomadas pela Comissão e o Parlamento Europeu para responder às inquietudes surgidas no pós-Maastricht a propósito de um défice democrático, privilegiaram a difusão descentralizada da informação dirigida a públicos específicos. No seguimento desta reorientação, a prioridade foi concedida às redes de informação, em coordenação com as actividades das Direcções-Gerais da Comissão e da responsabilidade das Representações da Comissão nos países membros.⁴⁵

Entre a miríade de centros e redes de informação dependentes da Comissão, destacamos, pelo seu papel neste trabalho, a rede *Europe Direct*, constituída pelos Centros de Documentação Europeia e pelos Centros de Informação *Europe Direct*, e a rede *Team Europe*. São estas três redes que, num trabalho conjunto e em parceria, irão cooperar no projeto *Pergunte @o europeu*, tomando o exemplo de que “as operações de parceria constituem a melhor forma para alcançar os objectivos da política de informação.”⁴⁶ Estas redes estão sob a supervisão da Direcção-Geral da Comunicação.

- A rede dos centros de informação *Europe Direct*, é uma rede descentralizada de antenas locais de informação da União Europeia que “foi criada em 2005, pela Comissão, em parceria com algumas estruturas de acolhimento regionais e locais [...]. Esta rede constitui para todas as instituições e órgãos da União, um instrumento valioso que lhes permite fornecer aos cidadãos, no terreno, informações sobre a Europa e concretizar a abordagem da Comissão em matéria de actividades de comunicação”.⁴⁷ A rede tem centros de informação em todos os Estados membros, que funcionam como interface a nível local entre a UE e os seus cidadãos. Os centros *Europe Direct* têm por objectivos distribuir informações e conselhos sobre as políticas da União Europeia, promover activamente o debate local e regional sobre a União Europeia, permitir às instituições europeias divulgar a informação local e regional e dar oportunidade ao público para comunicar as suas observações às instituições da União Europeia. Existem 15 centros *Europe Direct* em Portugal.
- A rede *Team Europe* existe desde 1989. É uma rede de conferencistas especializados em assuntos europeus, cuja organização é da responsabilidade das Representações da Comissão no Estados membros. Os membros do *Team Europe* têm experiências muito variadas,

⁴⁴ Idem, *ibidem*.

⁴⁵ KEERY, M. Neville (1998) - *Repenser le rôle des centres de documentation européenne: un document de réflexion de la DG X*. p. 3.

⁴⁶ PINHEIRO, João de Deus (1994) - *Idem, ibidem*. p. 36.

⁴⁷ COM (2005) 494, p. 8.

incluindo professores universitários, consultores, juristas, empresários e funcionários públicos. Devido à estrutura descentralizada da rede, estes peritos em questões da UE estão disponíveis para conferências e eventos semelhantes em quase todos os Estados membros da União. A rede cobre todas as áreas políticas da UE e a maior parte das suas línguas de trabalho. As Representações fornecem ao *Team Europe* nacional, apoio nas áreas de informação e da formação. Em Portugal, existem actualmente 31 membros especialistas desta rede.

- Os Centros de Documentação Europeia (CDE) foram instalados nos EM, noutros países europeus e em países terceiros a partir de 1963. É, pois, a rede mais antiga. Desde Janeiro de 2007, a rede de CDE passou a funcionar apenas nos EM, dado que a Direcção-Geral RELEX e a Direcção-Geral ELARG criaram redes próprias nas universidades situadas fora do território da UE. Existem 19 Centros de Documentação Europeia em Portugal, sendo 16 em universidades, 2 em institutos politécnicos e um no Instituto Nacional de Administração.

Os CDE ajudam as instituições de ensino superior e de investigação a promover e a desenvolver o ensino e a investigação sobre a integração europeia e contribuem para dar a conhecer as políticas da União Europeia a todos os cidadãos europeus e, assim, contribuir também para o avanço do processo de integração.

Seguindo ainda o estudo de Ana Terra, a criação dos CDE está ligada à estruturação da Unidade de Informação Universitária no âmbito do Serviço Comum de Imprensa, e cita Ian Thomson, do CDE e Centro *Europe Direct* de Cardiff, que sublinha esta ligação afirmando “EDC were created as an element of the information policy of the EC towards higher education”⁴⁸.

A maioria das publicações oficiais das Comunidades Europeias pode ser consultada em qualquer CDE, pois o Serviço de Publicações Oficiais das Comunidades Europeias (SPOCE) foi encarregue de enviar um exemplar de cada documento e facilitar a ligação a algumas das bases de dados comunitárias. Deste modo, os CDE constituem os principais depositários com carácter oficial da documentação que emana das instituições europeias. Naquela altura, achou-se que o fornecimento das publicações comunitárias era essencial para a promoção dos estudos europeus nas universidades dos EM e na comunidade educativa internacional. Assim como se considerou que os estudos europeus eram um meio de os estudantes e outros especialistas “mergulharem” no processo de

⁴⁸ TERRA, Ana L.S. (2008) - *Op. cit.* p. 518.

integração europeia e de encorajar a investigação, o que, por sua vez, contribuiria para fazer avançar o processo.⁴⁹

No seguimento da evolução das Comunidades Europeias e do seu alargamento constata-se que, qualquer curso universitário passa a assumir uma dimensão europeia, pelo que os CDE situados nas universidades servem agora todas as faculdades e não unicamente os departamentos ou institutos de estudos europeus ou de direito europeu onde estão instalados.⁵⁰

A partir de 1992, os CDE passam a funcionar como uma rede que partilha um objectivo comum, sob a coordenação da Direcção-Geral X, e à qual a Comissão passa a fornecer recursos e formação, além de promover reuniões ao nível dos Estados membros. A partir de 1994, estas actividades são ainda reforçadas no seio do novo quadro político e em 1995, a Comissão decidiu que as suas relações com os CDE deveriam se definidas de maneira contratual, sob a forma de “convenções”⁵¹ assinadas pelas partes contratantes - a Universidade ou outra organização hospedeira, e a Comissão. Trata-se de um acordo escrito entre a Comissão e a estrutura de acolhimento, onde se especificam os direitos e obrigações recíprocos das partes, relativamente ao funcionamento destes centros. Na verdade, a Comissão tomou consciência do custo financeiro que representava o seu compromisso de fornecer aos CDE todas as publicações comunitárias e que estas poderiam perder-se ou ficar inacessíveis, se não fossem tratadas e administradas por documentalistas profissionais competentes⁵², que as disponibilizariam ao público em locais destinados para esse fim. As “convenções” contém, assim, as cláusulas que enunciam os critérios de apreciação da actuação dos CDE.⁵³

Segundo a “convenção”, as universidades detém a tarefa de garantir o acesso do público à documentação e de assegurar os serviços dos bibliotecários responsáveis pela gestão das colecções recebidas. De facto, os CDE não estavam destinados a ser pontos de difusão activos, mas antes a serem depositários da documentação que depois de tratada é disponibilizada como um recurso neutro, à disposição de universitários e outros investigadores.

Mas a realidade actual exige outra actuação por parte dos CDE. O rápido desenvolvimento da informação electrónica em detrimento da informação em suporte papel e as medidas de abertura em

⁴⁹ KEERY, M. Neville (1998) - *Op. cit.* p. 1.

⁵⁰ *Idem*, *ibidem*.

⁵¹ *Vide* Anexo A: Convenção assinada entre a Universidade de Lisboa e a Comissão Europeia, em 1996, no que respeita à criação do CDE da Universidade de Lisboa e Estatuto anexo à Convenção assinada em 1996, respeitantes ao funcionamento do CDE da Universidade de Lisboa.

⁵² É a partir do início dos anos 90 que a responsabilidade pelo funcionamento dos CDE é entregue, obrigatoriamente, a um bibliotecário. *Conf.* TERRA, Ana L.S. (2008) - *Op. cit.* p. 523.

⁵³ KEERY, M. Neville (1998) - *Op. cit.* p. 1-5.

prol da transparência e do acesso aos documentos das instituições europeias, aceleraram a mudança na política de informação da UE. Ciente disso, a Comissão tomou a decisão de rever o papel dos CDE no processo de integração europeia e com ele, uma nova relação contratual, já que a utilização generalizada da Internet nas universidades e a atribuição de tarifas preferenciais permitem que todos os estabelecimentos de ensino e as bibliotecas públicas acedam às publicações e às bases de dados comunitárias, respondendo, assim, às necessidades actuais. O estatuto de CDE passa agora pela capacidade de participar numa rede electrónica no interior de uma política descentralizada de informação, em coordenação com as actividades dos centros e redes de informação e sob a responsabilidade dos Gabinetes de Representação da Comissão Europeia nos países membros.

Em face disto, entrou em vigor, em 2005, uma nova “convenção” entre as estruturas de acolhimento – universidade, instituto superior ou instituto de investigação – e a Comissão Europeia, que acordaram na criação de Centros de Documentação Europeia de carácter geral ou especializado, no âmbito das actividades de informação ao público, designadas colectivamente por *Europe Direct*. Novamente se especificam aí os direitos e obrigações recíprocos em conformidade com as normas anexas à “convenção”.⁵⁴

⁵⁴ Vide Anexo B: Nova Convenção assinada entre a Universidade de Lisboa e a Comissão Europeia, em 2005, referente ao estatuto de CDE, inserido na rede de serviços de informação de carácter geral, *Europe Direct*, gerida pela Comissão Europeia e respetivas normas anexas, referente ao funcionamento do CDE da Universidade de Lisboa.

4. REFERÊNCIA *ONLINE*

“Digital reference has never been – though often seemed like it was – just about answering questions via e-mail or instant messaging. Answering questions is how it started, but in fact there is a far more intriguing matter at its heart which has yet to be solved or appreciated for what it could be”.⁵⁵

4.1. REFERÊNCIA *ONLINE*: SURGIMENTO, EVOLUÇÃO E CONCEITOS

A origem da referência *online* pode ser atribuída às bibliotecas e ao seu esforço em procurar aumentar os serviços tradicionais de referência, disponibilizando ao mesmo tempo, serviços de referência em ambiente eletrónico.

É unânime afirmar-se que o trabalho de referência surgiu nos finais do século XIX⁵⁶ e início do século XX e, segundo Janes⁵⁷, em resposta a diversas forças e tendências como o aumento, em número e em variedade, dos recursos de informação disponíveis e o aumento da sua complexidade. Esta combinação faz com que estes recursos sejam cada vez mais difíceis de serem encontrados, assim como a informação nela contida. Acresce a isto, ainda o facto de haver cada vez mais pessoas a usar as bibliotecas e terem de lidar com uma ampla gama de necessidades de informação, inquéritos e pesquisas de informação sofisticadas, para as quais era preciso desenvolver serviços que ajudassem os novos utentes a conhecer os recursos que a biblioteca oferecia e como utilizá-los⁵⁸.

Merlo Vega,⁵⁹ refere a própria evolução da educação e da cultura que converteu a biblioteca num centro dinâmico mais preocupado com a difusão dos seus fundos e com a informação neles contida, do que pela conservação e armazenamento dos mesmos. Esta conceção da biblioteca como um centro difusor de documentos provocou o aumento de ações dirigidas ao utilizador no sentido de o

⁵⁵ JANES, J. (2008) - An informal history (and possible future) of digital reference. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* [Em linha]. 34:2 (Dez./Jan. 2007/2008) 10. [Consult. 26 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/Dec Jan08_Janes.pdf>.

⁵⁶ Muitos autores referem Samuel Green como o primeiro a referir serviços de referência nas bibliotecas para ajudar os utilizadores. O seu artigo *Personal relations between librarians and readers*, publicado em 1876, no *Library Journal*, aponta as quatro funções que o bibliotecário de referência deve realizar - ensinar, orientar, informar, promover - e que ainda hoje se mantém.

⁵⁷ JANES, J. (2003) - What is reference for? *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 22. [Consult. 21 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460852>.

⁵⁸ Tyckoson, David (2003) - On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and the future of reference service. *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 13. [Consult. 21 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL: http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460834>.

⁵⁹ MERLO VEGA, José Antonio (2009) - *Información y referencia en entornos digitales : desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia : Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones. p. 19.

informar e no fortalecimento dos serviços de informação como parte indispensável do trabalho bibliotecário.

A utilização de novas ferramentas e métodos para organizar e fornecer informação aos utilizadores das bibliotecas, tendo em conta as suas diversas necessidades de informação e atividades de ensino, investigação e outras, tornou-se comum. Assim, enquanto continuam a disponibilizar muitos serviços de informação tradicionais, as bibliotecas desenvolveram novas competências e aceitaram novos papéis necessários para suportar novos serviços baseados em tecnologias.

Janes⁶⁰, aponta o telefone como a primeira tecnologia a ser utilizada no serviço de referência da biblioteca, entre 1930 e 1950, e a promover o acesso a um maior número e variedade de pessoas aos recursos de informação. Além das vantagens, aponta os desafios que colocou quando foi preciso distinguir entre perguntas “importantes” e “menos importantes”, se o serviço deveria ser centralizado ou disperso, se deveria ser dotado com pessoal diferente da referência presencial, que tipo de recursos lhe deveriam ser afetados ou mesmo se as pessoas que se deslocavam à biblioteca deveriam ter um atendimento mais rápido e melhor do que as que utilizavam o telefone. Assim, o serviço de referência foi refletindo o seu contexto tecnológico, social, económico e também profissional de tal maneira que, como refere Janes⁶¹, o que hoje pensamos como referência digital foi provavelmente inevitável, pois sempre que surgem novas ferramentas de comunicação, elas são sempre aproveitadas pelas bibliotecas para as transações de referência com os seus utilizadores.

No final do século XX, com o *boom* da Internet, o *e-mail* surge como o meio privilegiado para colocar questões e receber as respostas pela mesma via. A ele se foram associando outras tecnologias que são agora igualmente utilizadas no trabalho de referência, como os formulários *web*, o *chat*, IM (*Instant Messaging*), VoIP (*Voice over IP*), a videoconferência ou o SMS (*Short Message Service*).

Na última década do século XX, com a introdução e massificação da *web*, a informação ficou ao alcance de qualquer utilizador que se ligasse à rede e a procurasse através de motores de busca, diretórios e índices. Se bem que desordenada (a desordem é uma das características definidoras da *web*), dirá Rodríguez Briz⁶², a informação era ainda assim recuperável, e qualquer motor de busca comercial se transformava então num verdadeiro profissional de referência, disponível 24 horas por dia, durante o ano inteiro.

⁶⁰ JANES, J. (2003) - *Op. cit.*, p. 23.

⁶¹ JANES, J. (2008) - *Op. cit.*, p. 8.

⁶² RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2006) - *Los servicios de referencia virtual : surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires : Alfagrama. p. 25.

Perante esta ameaça, as bibliotecas cedo souberam capitalizar as possibilidades da *web* e criaram as suas próprias páginas *web* onde oferecem uma ampla gama de informações e serviços, que lhes permite ir ao encontro do utilizador no mesmo ciberespaço que ele frequenta. Ao mesmo tempo, as bibliotecas iniciam os serviços de atendimento remoto e introduzem nos sítios *web* os mecanismos orientados para as consultas de referência: os formulários *web* e a resposta aos *e-mails*.⁶³

Um dos primeiros serviços de referência online criados através de *e-mail* foi o EARS (Electronic Access to Reference Service), lançado pela Biblioteca dos Serviços de Saúde da Universidade de Maryland, em Baltimore, em 1984.⁶⁴ Apesar de, inicialmente, estes serviços prestados por *e-mail* não terem tido grande adesão por parte dos utilizadores⁶⁵, a referência *online* tornou-se muito popular através de serviços não afiliados com bibliotecas, e designados por serviços “*Ask-A*”, que recebem perguntas por *e-mail* específicas sobre uma área da ciência, como AskERIC, em 1992, um serviço de referência orientado por *e-mail* para responder a questões sobre educação e, em 1995, a Internet Public Library. Estas primeiras experiências suscitaram o interesse e o entusiasmo tanto de instituições como de bibliotecários, pelo que, em 1999, 75 das 122 bibliotecas que faziam parte da ARL (Association of Research Libraries), ofereciam algum tipo de referência digital⁶⁶.

No mesmo sentido, as bibliotecas e serviços de documentação colocam os seus catálogos na Internet e alguns desses catálogos apresentam *links* que permitem o pedido de consulta de um documento. O mesmo acontece com os serviços *Ask a Librarian* (pergunte a um bibliotecário) que os departamentos de referência das bibliotecas criam como um *link* na *home page* da biblioteca, aumentando consideravelmente o número de consultas. Muitas vezes o serviço que era apenas dirigido a uma específica comunidade académica, vê alargada a sua acção com o recebimento de mensagens vindas de várias partes do mundo. Serviços como o Google e Altavista são indicados como os promotores desse tipo de explosão no uso da referência *online*, diz-nos Márdero

⁶³ RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2006) - *Op. cit.* p. 26.

⁶⁴ Wiese & Borgendale (1986) Apud WASIK, Joann M. (1999) - *Building and maintaining digital reference services : ERIC Digest*. New York : ERIC Clearinghouse on Information and Technology, Center for Science and Technology. (ED427794). p. 2.

⁶⁵ De referir que as primeiras consultas feitas por *e-mail*, ou através dos formulários *online* excluía a possibilidade de manter uma verdadeira entrevista de referência. Quando as consultas versavam sobre assuntos complexos que exigiam um estudo por parte do bibliotecário de referência, o cruzamento de *e-mails* que originava, tornava a consulta esgotante de parte a parte. Além disso, o facto de no início a ligação à Internet não ser de banda larga, não permitia a conexão por períodos grandes, o que afectava a sequência da comunicação e faziam estender a consulta por vários dias, tornando-a, assim, ineficaz.

⁶⁶ Zanin-Yost, Alessia (2004) Apud RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2006) - *Op. cit.* p. 26.

Arellano⁶⁷. Os serviços de referência *online* tornaram-se uma realidade e, são agora parte activa na evolução dos serviços das bibliotecas na Internet.

É de assinalar que estes serviços de referência online, virtual, digital ou eletrónico, são considerados serviços bibliotecários de referência e, portanto, são extensões destes mesmos serviços, que não alteram a sua função de serviços de consulta mas apenas afetam os procedimentos de trabalho e utilizam outros meios de comunicação com os utilizadores. Apesar deste consenso sobre o que é a referência *online*, existe alguma discordância sobre o nome a dar-lhe, já que vários autores optam por diferentes terminologias.

As *IFLA Digital Reference Guidelines* referem:

“[...] the terms “virtual reference”, “digital reference”, “e-reference”, “Internet information services”, “live reference” and “real-time reference” are used interchangeably to describe references services that utilize computer technology in some way...”

As *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference*, da ALA (American Library Association) definem:

“Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other Internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communications channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging”.

De acordo com M. Kathleen Kern⁶⁸, referência virtual é um conceito separado da tecnologia que a suporta, e por isso, referente a qualquer tecnologia. Na prática, quando alguém refere “referência virtual” pode estar a referir-se a várias tecnologias.

Para Linda Berube⁶⁹, virtual ou “live reference” referem-se, em geral, a transacções em tempo real que usam, por exemplo, o *chat* e a videoconferência, enquanto “online”, digital e “electronic reference” incluem o *e-mail* e formulários *web* para as transacções. No entanto, declara, estas distinções são pouco claras e muitas vezes se sobrepõem, pelo que acrescenta: “*digital reference refers to a network of expertise , intermediation and resources placed at the disposal of someone*

⁶⁷ MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel (2001) - Serviços de referência virtual. *Ciência da Informação* [em linha]. 30:2 (2001) 7-15. [Consult. 9 Mar. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S0100-19652001000200002&In.... p. 8.

⁶⁸ KERN, M. Kathleen (2009) - *Virtual reference best practices : tailoring services to your library*. Chicago : ALA. p. 1.

⁶⁹ BERUBE, Linda (2003) - *Digital Reference Overview*. [Em linha]. An issue paper from the Networked Services Policy Task Group, UKOLN. [Consult. 15 Dez. 2010]. Disponível em WWW:<URL:http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/. p. 1.

*seeking answers in an online environment*⁷⁰ e sintetiza um serviço de referência *online* com os seguintes elementos:

- Utilizador;
- Interface (*e-mail*, *chat*, formulário *web*, vídeo, etc.);
- Recursos electrónicos (CD, recursos *web*, material digitalizado) e também recursos impressos;
- Profissional de informação.

Já para Lankes⁷¹, referência digital é “the use of human intermediation to answer questions in a digital environment”⁷².

Para este trabalho optámos pelo termo *online*, evitando deste modo as expressões “virtual”, que nos conduz a algo irreal ou inexistente, e “digital”, por se prestar a confusão com os recursos digitais utilizados nas bibliotecas e serviços de documentação. No entanto, outras expressões, aqui apresentadas por Rodríguez Briz⁷³, dão-nos conta da variedade de termos que descrevem os serviços de referência prestados remotamente mediante utilização de tecnologias electrónicas:

- Referência electrónica;
- Referência digital;
- Referência virtual;
- Referência *online*/em linha;
- Referência em tempo real;
- Referência 24/7 (referente a um serviço prestado sem interrupções: 24 horas x 7 dias da semana).

Dependendo do modo de receber e responder às questões colocadas, o serviço de referência pode ser classificado em dois modelos: **síncronos** e **assíncronos**. O modelo síncrono permite que a transacção se realize em “tempo real”, isto é, logo que a questão é colocada, o serviço fornece uma resposta imediata. Este modelo utiliza o **chat/IM**, **SMS**, **VoIP**, **videoconferência** e o **telefone**. O **chat** e **Instant Messaging** permitem que o técnico de informação e o utilizador “falem” um com o

⁷⁰ Sublinhado nosso.

⁷¹ LANKES, R. D. (2004) Apud BUCKLAND, Amy ; GODFREY, Krista (2008) - *Gimmick or groundbreaking? Canadian academic libraries using chat reference in multiuser virtual environments*. In: World Library and Information Congress : 74th IFLA General Conference and Council, 10-14 Aug. 2008, Québec, Canada. p. 2.

⁷² Sublinhado nosso.

⁷³ RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2006) – *Op. cit.* p. 44.

outro em tempo real utilizando *software* especial baseado em texto. A opção por um modelo destes, obriga a biblioteca ou serviço de informação a estabelecer um horário para o seu funcionamento, que pode ser todos os dias ou apenas alguns dias da semana, durante a manhã ou a tarde, uma ou mais horas, etc. É um modelo que se presta para serviços colaborativos que envolvem duas ou mais bibliotecas e que partilham pessoal técnico e especializado, recursos financeiros e recursos de informação. Tratando-se de um serviço personalizado que implica troca de informações e de recursos *online*, a referência via *chat* exige da parte do técnico de referência, uma concentração de competências específicas ao nível de comunicação, de escrita e de conhecimentos tecnológicos. Por sua vez, a aquisição destas competências passam pela necessidade das bibliotecas e serviços de informação e documentação investirem na formação especializada destes técnicos, com vista à adaptabilidade ao novo serviço, tendo em conta as competências avançadas requeridas tanto em termos da amplitude do conhecimento sobre os recursos electrónicos e *web* à disposição, como na capacidade de responder a questões em tempo-real, de forma oportuna e precisa.

VoIP (*Voice-over-Internet protocol*) e **Videoconferência** reportam ambos à comunicação *online* que utiliza, para o caso de VoIP, o áudio em interoperabilidade com o telefone e integração com os sistemas baseados em textos (como o IM) e, para o caso da Videoconferência, a sincronização entre os componentes de áudio e vídeo.

Seguindo o estudo de Kern,⁷⁴ o VoIP permite que se utilize a Internet como um telefone em que a transmissão áudio é realizada em tempo real através do computador, o que obriga à existência de microfone e *headphones* para a efectuar. Apesar das suas potencialidades e de ser possível um utilizador iniciar uma comunicação, usando a sua própria conta VoIP, com um serviço de referência que não usa essa tecnologia, Kern tem reservas se haverão muitos utilizadores a seguir este modelo de áudio via Internet, quando podem simplesmente usar o telemóvel para o mesmo efeito e sem recurso a *hardware* acessório. Já Merlo Veja⁷⁵, dá-nos conta do uso tímido desta tecnologia, por parte das bibliotecas e serviços de informação, mas fornece alguns exemplos que provam a sua eficácia quando associadas ao *chat* e ao *Instant Messaging*, como o serviço prestado pelas bibliotecas da Universidade de Ohio, "*Skype a librarian*"⁷⁶. Entre nós, os Serviços de Documentação da Universidade do Minho também prestam apoio ao utilizador de forma alargada que inclui, além do telefone, *e-mail* e presencialmente, o *chat* e a comunicação via *Skype*, para o qual é necessária a instalação deste *software* livre.

⁷⁴ KERN, M. Kathleen (2009) - *Op. cit.* p. 53.

⁷⁵ MERLO VEGA, José Antonio (2009) - *Op. cit.* p. 217.

⁷⁶ Vide "*Skype a librarian*" em: <http://www.library.ohiou.edu/ask/skype.html>.

Quanto à videoconferência, sendo um meio de comunicação que utiliza som e vídeo, simultaneamente e em tempo real através da Internet, requer também equipamento específico de ambas as partes em comunicação. Tem a vantagem de reproduzir o frente-a-frente da referência presencial, o que permite uma interacção mais directa, principalmente no que se refere à entrevista de referência. É mais uma possibilidade de encontrar o utilizador face-a-face, mas que não está provado que reúna as preferências do mesmo, tendo em conta o conforto oferecido pelo IM e o *chat*.

O modelo assíncrono na referência *online* refere-se à comunicação mediada por computador em que o emissor e o receptor não interagem simultaneamente mas de modo diferido, em que a questão colocada pelo utilizador é respondida em tempo diferente, pelo técnico de referência. Incluem-se neste caso, o **SMS**, o *e-mail* e o **formulário electrónico**.

O **SMS** (*Short Message Service*) utiliza o telemóvel para a comunicação baseada em texto. É útil para colocar questões curtas e para rápida e curta resposta, por exemplo, um contacto (*e-mail*, um número de telemóvel, *site* da biblioteca ou serviço de informação) ou o horário do serviço de documentação. De facto, o protocolo SMS limita o comprimento de mensagens individuais a 160 caracteres, incluindo espaços, o que também limita a sua utilização para efeitos de pedidos de informação ou mesmo para colocar questões a um serviço de referência. No entanto, esta ferramenta é cada vez mais usada pelos estudantes e população jovem que acede à Internet através do seu telemóvel e, nesse sentido, os serviços de referência *online* devem continuar a apostar nesta tecnologia e a promover a sua utilização, já que estes utilizadores têm a perfeita noção de que as questões postas e as respostas que esperam receber devem ser, necessariamente, breves.

O *e-mail* é, como já se disse, a mais antiga ferramenta de comunicação empregue na referência *online*, mantendo ainda uma grande actualidade e popularidade. É também, o meio preferencial para qualquer contacto via *internet* pois não requer instalação de *software*, não tem custos associados e pode ser utilizado a qualquer momento. Além disso, permite grande liberdade de utilização por não apresentar limites à extensão de texto a ser escrito, por se poder anexar ficheiros e aceder a *links* de modo instantâneo, reenviar, guardar cópias e imprimir.

O modo de interacção entre um utilizador e a biblioteca inicia-se quando o utilizador envia uma mensagem, a qualquer hora, para um receptor que pode ou não estar *online* simultaneamente. A mensagem pode ser lida e respondida posteriormente, pelo que se inclui no modelo assíncrono.

O **formulário electrónico** apresenta uma relação estreita com o *e-mail*, como nos diz Fernanda Rodríguez Briz⁷⁷. De facto, as questões colocadas através deste meio, são respondidas automaticamente por *e-mail* por parte da biblioteca e, por isso, é considerado por alguns autores, como uma variedade deste, se bem que mais elaborado. A opção por este modelo traz vantagens tanto para o utilizador como para o técnico de referência *online*, já que orienta o utilizador a expressar a sua necessidade de informação através do preenchimento de campos fixos (alguns obrigatórios), cujo objectivo é, ao mesmo tempo, clarificar a informação submetida à biblioteca, de modo a completá-la com mais elementos sobre a consulta. Assim, contrariamente ao pedido de informação formulado via *e-mail* em que o utilizador se expressa livremente mas nem sempre claramente, o uso de formulário electrónico pode ter a vantagem de o guiar num formulário estruturado que o leva a fornecer dados essenciais para o seu pedido de assistência.

O ambiente tecnológico criado a partir destes modelos vai determinar o tipo de serviço de referência que irá ser prestado, tendo sempre em mente que o objetivo principal de um serviço de referência é o de ajudar as pessoas a encontrar os recursos de informação de que precisam ou querem. Assim, num ambiente informacional dominado pelo uso da Internet, o serviço deste tipo recorre ao correio electrónico, ao *chat* e ao *instant messaging* como ferramentas de comunicação; ao catálogo online da biblioteca, às bases de dados e aos recursos web locais, para envio de informação; e aos serviços de ajuda criados localmente, para acesso a motores de busca e guias de assunto.

4.2. INTERATIVIDADE DA REFERÊNCIA

A integração da tecnologia Internet nas bibliotecas não alterou a sua missão de fornecimento de serviços de informação de qualidade aos seus utilizadores mas antes acrescentou novas dimensões e abriu novos caminhos nas suas funções. Agora, além da referência presencial, os bibliotecários de referência contam também com um conjunto de utilizadores remotos que acedem aos seus serviços *online*, que são mais exigentes, menos pacientes e apresentam grandes expectativas em relação aos resultados das suas consultas *online*. O papel dos bibliotecários de referência neste ambiente é crucial para o bom resultado esperado.

Se, tradicionalmente, o serviço de referência é o serviço mais visível que uma biblioteca ou centro de documentação oferece, pois é dirigido directamente ao utilizador, a qualidade deste serviço determina a boa impressão que um utilizador retém da biblioteca ou do centro de documentação a que recorre. Uma biblioteca visível na Internet a que o utilizador pode recorrer a qualquer hora,

⁷⁷ RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2006) – *Op. cit.* p. 98.

sem sair de casa, que oferece colecções digitais, bases de dados e materiais impressos organizados por bibliotecários especializados e ainda um serviço de referência que utiliza tecnologias de informação que permitem ao utilizador e ao bibliotecário interagir em tempo real causa, decerto, uma boa impressão. E, entre as vantagens óbvias para os seus utilizadores, a grande vantagem para o bibliotecário de referência será, além da de estar sempre actualizado com as últimas novidades da tecnologia, a percepção da relevância da sua formação profissional que lhe permite oferecer informação correcta, objectiva e credível a um público cada vez mais exigente.

Para o utilizador, a grande vantagem reside no modelo de serviço que é baseado na utilização dos meios electrónicos, indo ao encontro das preferências que actualmente a nova geração de alunos e investigadores tem para aceder aos recursos de informação, utilizando canais como *chat*, *e-mail*, *SMS*, entre outros, além da referência presencial, quando requisitada.

A disponibilidade deste serviço não diminui o valor da interatividade que se estabelece numa sessão presencial (face-a-face). Alguns autores⁷⁸ referem as interações que se estabelecem numa sessão presencial e que não podem ser replicadas num ambiente digital. Como exemplo, apontam a entrevista de referência, onde a interação que se cria face-a-face envolve toda uma série de percepções sobre o verdadeiro sentido do pedido de informação em causa, que vai para além duma simples resposta à questão. Além disso, referem igualmente que os utilizadores procuram a referência presencial porque valorizam a presença do bibliotecário de referência e a interação/relação que se estabelece entre eles é tida como algo de positivo. Por outro lado, é essa mesma aproximação entre utilizador e bibliotecário de referência que a torna negativa para outros utilizadores e evitada a todo o custo. Segundo estes autores⁷⁹, muitos utilizadores não se sentem com coragem e à-vontade para colocar questões diretamente a um bibliotecário, seja por não saberem como colocar essas questões de uma maneira clara e perceptível, por acharem que estão a incomodar, ou ainda porque sentem que não são bem-vindos.

As quatro funções delineadas por Green: ensinar, orientar na pesquisa, informar sobre as fontes e promover o serviço na comunidade continuam a ser centrais na missão do bibliotecário de referência. Num mundo cada vez mais impessoal, o fornecimento de serviços personalizados é o que diferencia os serviços prestados pelas bibliotecas dos serviços de documentação e informação de outros fornecedores. Entre estes serviços, responder às questões colocadas pelos utilizadores é o que está mais associado ao serviço de referência, o que implica necessariamente, o

⁷⁸ FORD, C. (2002) ; RUPPEL & FAGAN (2002) Apud BUCKLAND, Amy ; GODFREY, Krista (2008).

⁷⁹ RADFORD (1999) ; RUPPEL & FAGAN (2002) ; POMERANTZ (2005) Apud BUCKLAND, Amy ; GODFREY, Krista (2008).

conhecimento, por parte do bibliotecário, dos recursos apropriados e relevantes para as necessidades de informação dos mesmos utilizadores. Ao personalizar esses serviços, as bibliotecas focalizam-se em cada um dos seus utilizadores e passam a fornecer-lhes serviços à medida. Para Tyckoson, “Without personal service, reference work would never have become a standard function of libraries”⁸⁰, o que nos leva, ainda segundo este autor e na linha de Samuel Green, à última função por ele formulada – a promoção do serviço e com ela o reconhecimento por parte da comunidade, dos serviços e facilidades que as bibliotecas proporcionam a quem as visita e utiliza - “*By providing personal service, reference librarians have had a direct impact in making libraries succeed*”⁸¹.

Para Lankes,⁸² “[...] *the foundation of reference is a conversation for learning*”. Seja *online*, pelo telefone ou pessoalmente, o núcleo de uma interacção de referência é uma comunicação interpessoal entre um bibliotecário de referência e um utilizador gerada num acto de aprendizagem de parte a parte, num crescendo de entendimentos mútuos que resulta em conhecimento⁸³. Lankes refere igualmente a perspectiva diferente com que as bibliotecas abordam a referência *online*, em relação a outros serviços mediados pela Internet, e o contexto de credibilidade que envolve as respostas fornecidas por um bibliotecário de referência, onde se reflecte a sua formação específica nos princípios da Biblioteconomia - práxis, teoria e ética. O próprio acto de referência *online* assenta num sistema participativo que facilita o encontro do utilizador com múltiplas fontes de informação e perspectivas, que lhe permitem seleccionar a informação credível seguindo o seu próprio critério. Este tipo de serviço integra uma série de actividades criadas pela biblioteca, que podem constar de um catálogo de tópicos que responde a “perguntas mais frequentes”, uma “*knowledge base*”, onde se concentram as perguntas e respostas sobre fontes de conhecimento, guias de assunto onde constam livros, páginas *web*, *sites*, etc., referentes a cada tema proposto. Neste modelo participativo, o papel do profissional de informação move-se entre o de ser fonte do conhecimento para o de seu facilitador⁸⁴, sendo que o facto de estar pessoalmente envolvido no desenvolvimento destes serviços personalizados, os distingue e promove - “Technology expands the reach of the library to the community – and the community’s demands on the library”⁸⁵. Em resumo, o profissional de referência *online* empenha-se em conduzir os utilizadores nas melhores

⁸⁰ TYCKOSON, D. (2003) - *Op. cit.* p.14.

⁸¹ TYCKOSON, D. (2003) - *Idem, ibidem*.

⁸² LANKES, R.D. (2008) - Virtual reference to participatory librarianship: expanding the conversation. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* [Em linha]. 34:2 (Dez./Jan. 2007/2008) 11-14. [Consult. 26 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL: http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/DecJan08_Lankes.pdf>. p. 1.

⁸³ LANKES, R.D. (2008) - *Op. cit.* p. 4.

⁸⁴ LANKES, R.D. (2008) - *Idem, ibidem*.

⁸⁵ TYCKOSON, D. (2003) - *Op. cit.* p.15.

práticas informativas mesmo que não sejam as mais simples, aplicando as mesmas técnicas de pesquisa dos motores de pesquisa comerciais da Internet (leia-se Google), mas sem os erros associados ao caos e à imprecisão dos dados que conduz a uma saturação de resultados e, sobretudo, acrescentando um toque pessoal e profissional.

4.3. O SERVIÇO ONLINE COLABORATIVO

Um serviço de referência *online* colaborativo é um projeto mediante o qual consórcios integrados de várias bibliotecas decidem cooperar na otimização dos seus recursos, bibliográficos, humanos, tecnológicos, financeiros e/ou outros, no sentido de os partilhar entre si e com os utilizadores de qualquer das bibliotecas envolvidas.

Merlo Vega define-o como um serviço de informação *online* prestado por diferentes bibliotecas, quer pertençam a um mesmo organismo e tipologia ou a outras instituições. Inserem-se neste grupo, os serviços cooperativos entre *campus* das bibliotecas universitárias e os que fazem parte dos consórcios de bibliotecas especializadas⁸⁶.

Kern define-o, entre os vários modelos de colaboração existentes, como “an arrangement between two or more libraries to offer virtual reference services to each other’s patrons”⁸⁷.

Assim, os serviços de referência de cada uma das instituições cooperantes deixam de ser oferecidos individualmente e passam a sê-lo pelo consórcio, como parte de um trabalho conjunto. A promoção deste tipo de serviço tem também por objetivo a redução dos custos informativos envolvidos neste processo, já que grande parte destes passam a ser partilhados, como nos adianta Rodríguez Briz: “Un servicio de referencia virtual implementado en forma cooperativa es un proyecto mediante el cual consorcios integrados por varias bibliotecas, intentando lidiar con el omnipresente tema del escaso financiamiento y la posibilidad de optimizar recursos tanto bibliográficos como humanos, disponen de recursos compartidos a los que referir al usuario cualquiera sea la biblioteca a la que éste pertenezca”⁸⁸.

A par disto, cada biblioteca poderá ter em conta a sua especificidade e complementar o seu conjunto com recursos próprios e decidir os que são para partilhar e os que serão apenas para uso interno, criando para cada caso políticas adequadas.

⁸⁶ MERLO VEGA, José Antonio (2009) - *Op. cit.* p. 184.

⁸⁷ KERN, M. K. (2009) - *Op. cit.* p.88.

⁸⁸ RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2005) - *Op. cit.* p. 35-36.

Este tipo de serviço apresenta uma série de vantagens. Concordando com Rodríguez Briz, destacamos a partilha de recursos humanos (técnicos de referência) e bibliográficos e a possibilidade de os membros do consórcio poderem encurtar o seu horário individual de prestação do serviço de referência e, mesmo assim, disponibilizar este serviço por mais tempo, chegando mesmo a fazê-lo 24/7, isto é, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Esta possibilidade vai ao encontro das necessidades de informação de utilizadores do serviço que, estando geograficamente distantes, encontram neste modelo a opção de a qualquer hora do dia ou da noite, obterem resposta às suas questões postas *online*. Cabem neste exemplo, as bibliotecas que fazem parte do consórcio *Question Point* da OCLC, que alargou este projeto a um grupo internacional de bibliotecas, como veremos à frente.

A partilha dos recursos de informação disponibilizados por cada uma das bibliotecas cooperantes é outra vantagem a ter em conta, principalmente quando se trata de pequenas bibliotecas com poucos recursos (humanos e bibliográficos) e com áreas temáticas pouco diversificadas, que vêm assim a possibilidade de oferecerem aos seus utilizadores novos recursos de informação, como bases de dados, coleções e serviços, o que de modo isolado seria improvável. Para estas bibliotecas, um projeto colaborativo destes pode ainda potenciar o seu valor na comunidade onde se insere, ao permitir alargar o horário da prestação da referência *online* sem aumentar o número de técnicos afetos ao serviço.

Outra vantagem, já referida, é a partilha de custos. De facto, a possibilidade de partilhar o custo de licenciamento de bases de dados ou de coleções, alarga os benefícios não só dos membros do consórcio como dos utilizadores do mesmo, como já se viu. Além destes custos, um sistema deste tipo tem de contar com a formação dos técnicos de referência e com as ações de *marketing* e avaliação associadas ao serviço que disponibiliza, pelo que a partilha destes custos têm um impacto grande, aquando da decisão na implementação e manutenção dum consórcio de bibliotecas.

O acesso a especialistas em determinadas áreas temáticas ou em diferentes domínios académicos, é ainda outro benefício que os membros de um consórcio de bibliotecas que disponibiliza referência *online*, podem oferecer aos seus utilizadores. Tendo em conta que cada biblioteca membro tem os seus próprios especialistas em diferentes domínios do saber, qualquer utilizador que aceda ao serviço vai beneficiar desta colaboração, mesmo que a sua biblioteca não disponha do apoio necessário à sua questão, pois o serviço reencaminha a pergunta para um especialista na matéria requerida, pertencente a outra biblioteca membro.

A criação de consórcios para a prestação conjunta de serviços utilizando o *chat* é uma realidade a que se assiste a partir de finais dos anos 90 e cujo exemplo mais conhecido fica a dever-se à

Biblioteca do Congresso (EUA) e ao lançamento do *Collaborative Digital Reference Service* (CDRS), inicialmente por *e-mail*, em 1999. Em 2001, e em colaboração com a OCLC (Online Computer Library Center), este serviço passa a chamar-se *QuestionPoint*⁸⁹, baseando-se num projeto colaborativo suportado por uma rede internacional de bibliotecas digitais, que prestam um serviço especializado de referência aos utilizadores das bibliotecas membros, em qualquer lugar onde se encontrem e a qualquer hora. Os recursos de cada biblioteca cooperante são complementados pelo conhecimento por todas as bibliotecas do *QuestionPoint*, da *Global Reference Network* (Rede de Referência Global), que encaminha a pergunta ou a sessão de *chat* para uma biblioteca membro, com base em critérios como assunto, idioma ou horas de cobertura. Ao adicionar a opção de referência cooperativa 24/7, estes serviços de referência estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, tendo como único compromisso cada biblioteca disponibilizar pessoal para responder a pelo menos dez perguntas por semana e enviar a transcrição para a base de conhecimento de perguntas e respostas (*Knowledge Base*).

Outros exemplos surgem a partir deste, tais como o serviço QandA NJ da biblioteca do Estado de New Jersey, que disponibilizou um serviço colaborativo entre 2001 e o final de 2011. A associação deste serviço com o “AskUsNow” da Universidade de Maryland, durou uma série de anos, assim como a colaboração entre a Universidade de Washington e a Cornell University. De facto, estes consórcios duraram enquanto provaram o seu valor como conjunto a todas as bibliotecas associadas e cessaram quando a saída de algumas delas fez diminuir o grupo e com isso, os benefícios. A decisão para este tipo de colaboração, depende sempre dos benefícios e valor que isso pode trazer para cada biblioteca e para o grupo.

Apesar das vantagens que advêm deste modelo de serviço de referência *online* – partilha de recursos (humanos e financeiros⁹⁰), acesso a outros recursos e fontes de informação, acesso a especialistas em áreas específicas, partilha/alargamento de horário, este modelo não está isento de algumas dificuldades na sua implementação. Um deles prende-se com a gestão do serviço e coordenação do grupo quanto às responsabilidades com as políticas, os custos, as escalas dos turnos, a formação dos técnicos afetos ao serviço, etc. Outro, refere-se à qualidade do serviço. De facto, a constituição de um projeto de cooperação entre bibliotecas traz um aumento do nível de complexidade do serviço, que pode interferir com a qualidade do novo serviço que se pretende prestar. Por um lado, o problema põe-se ao nível da capacidade de resposta dos técnicos de referência envolvidos, tendo em conta a variedade e especificidade de temas a que têm de dar

⁸⁹ Vide serviço *online* em: www.questionpoint.org.

⁹⁰ A partilha de recursos financeiros pode reflectir-se na aquisição de fontes de informação e/ou na formação do *staff* e acções de promoção e *marketing* do serviço.

resposta, o nível de conhecimento sobre os recursos e as fontes de informação disponíveis, assim como das ferramentas de comunicação e os aspetos técnicos envolvidos. Por outro lado, tem que se contar com os problemas técnicos que podem surgir nos ambientes web colaborativos, tais como, segundo Rodriguez Bríz,⁹¹ a incompatibilidade entre servidores, disfuncionalidades relacionadas com a autenticação IP, interrupções durante a sessão *online*, provocadas por baixas do servidor da biblioteca ou do lado do utilizador e que inviabilizam a comunicação, etc. Estando alerta para estes inconvenientes, o desafio está em tentar ultrapassá-los, já que “las posibilidades de interacción que los entornos web colaborativos brindan, sumadas a la positiva imagen que este servicio genera en sus comunidades, bien valen esa importante erogación [...] y más a tener en cuenta: el atractivo que el servicio despierta en niños y adolescentes.”⁹²

No projeto em causa e que se pretende desenvolver, *Pergunte @o europeu* caracteriza-se por ser um serviço especializado de informação e consultas *online* sobre a União Europeia, utilizando recursos informacionais existentes nos CDE, no portal “O europeu”, no portal “Europa” e nas diversas fontes de informação europeia. Este serviço será prestado pelos técnicos de referência dos CDE, através de vários modelos de interação, síncronos e assíncronos, que incluem o *chat*/IM, SMS, telefone, por um lado, *e-mail* e formulário eletrónico, por outro.

Além disso, o utilizador deste serviço de referência vai poder contar com o recurso a especialistas em matérias europeias, quando for necessário complementar uma questão posta *online* com o valor acrescentado de uma intervenção das redes de informação associadas ao consórcio: rede dos centros de informação *Europe Direct* e rede de conferencistas *Team Europe*.

⁹¹ RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2005) - *Op. cit.* p. 114.

⁹² RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2005) - *Op. cit.* p. 108.

5. PROJETO DE CRIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA *ONLINE* DE INFORMAÇÃO EUROPEIA *PERGUNTE @O EUROPEU*

“Virtual reference consortia sometimes form around existing library cooperation. Libraries that pool resources for electronic databases or shared training programs already have a base from which to build and administer a virtual reference working relationship. These may be organized around type of library...”⁹³

A ideia da criação de um serviço de referência *online* de informação europeia surgiu-nos como um dos projetos a desenvolver no portal *O Europeu*, portal criado pela coordenação da Rede Portuguesa de Centros de Documentação Europeia (RPCDE) e que inclui também a Base *O Europeu*. Foi como que um novo impulso para alargar o caminho de cooperação e entre ajuda que os CDE têm percorrido, tendo em conta as relações de trabalho que estabelecem sempre que partilham informação e documentação específica entre eles, ou a rede especializada que ressalta das sessões de formação conjunta com outros organismos de informação europeia.

Além disso, associámo-nos ao esforço da União Europeia quando salienta a importância da política de comunicação europeia e a necessidade de se “estabelecer um diálogo permanente como fatores-chave para a compreensão e concretização do projeto europeu, mas também o apelo à sociedade civil, aos sectores públicos e privados para fomentarem o contacto com e entre os cidadãos europeus, através do desenvolvimento de sítios *web* dedicados aos assuntos europeus”⁹⁴.

O projeto cimentou-se com a oportunidade de se alargar a parceria a outros organismos de informação europeia (Redes *Europe Direct* e *Team Europe*), e criar um serviço colaborativo de assistência *online* especializado, juntando-se recursos e competências comuns para ir ao encontro dos públicos-alvo, responder às suas questões e aprofundar conhecimentos através de um só ponto de contacto - o serviço *Pergunte @o europeu*.

5.1. *PERGUNTE @O EUROPEU* - OBJETIVOS E ÂMBITO

Se bem que os CDE trabalhem todos o mesmo tema e todos forneçam informação e documentação sobre a União Europeia e as suas políticas, eles estão inseridos em instituições universitárias que abrangem distintas áreas do conhecimento, como por exemplo Economia, Direito, vários ramos da Gestão, Geografia, História, etc., pelo que, os seus recursos informacionais são diversificados e especializados. Tendo em conta a transversalidade da temática europeia em relação a estes

⁹³ KERN, M. K. (2009) - *Op. cit.* p. 93.

⁹⁴ *Vide* portal “O Europeu” em: <http://oeuropeu.eu/OEuropeu/Portal /Apresenta%C3%A7%C3%A3o/tabid/776/Default.aspx>.

domínios, os CDE têm assumido um papel de intermediários entre estas áreas de especialização e as políticas europeias que lhes estão subjacentes, proporcionando aos seus utilizadores o apoio necessário à investigação e ao estudo sobre a União Europeia nestes domínios.

Ao mesmo tempo, assistimos a uma acumulação de funções por parte dos bibliotecários, perante o desafio de adaptação às diferentes necessidades e estratégias de investigação dos seus utilizadores. Para isso, também muito contribuiu o impacto, nas bibliotecas e nos seus serviços de referência, das novas tecnologias de pesquisa oferecidas pelo Google, que desafiaram as bibliotecas a arranjar soluções para melhorar e integrar os seus recursos de informação eletrónicos, serviços e instruções (tutoriais) e “to apply their creativity and innovation to rethinking and reshaping their services for the (post)Google age”⁹⁵.

Assim, enquanto o Portal *O europeu* tem como principal objetivo, “fornecer um ponto centralizado às principais fontes de informação europeia que se encontram dispersas por vários organismos públicos e privados”⁹⁶, a Base d’*O europeu* disponibiliza um catálogo coletivo acessível em linha, constituído essencialmente pelos CDE mas também por outros organismos produtores de conteúdos sobre a União Europeia e composta por um portal de pesquisa e um repositório com acesso a conteúdos relevantes para o apoio à investigação em assuntos europeus e ao estudo sobre a União Europeia.

Estes dois últimos projetos, Portal e Base *O europeu*, têm como membros os CDE e os organismos de informação europeia que assinaram o Protocolo de Participação dos Centros de Documentação Europeia na Base *O europeu*, e os Grupos de Apoio, que contribuem para o desenvolvimento do portal e da base. Estes Grupos de Apoio são constituídos por profissionais da informação e da documentação que atuam não só ao nível da produção e avaliação de novos conteúdos, como no tratamento da informação (elaboração de políticas comuns, avaliação da qualidade, implementação de novas ferramentas). Além disto são também responsáveis pelos desenvolvimentos futuros e melhorias das plataformas tecnológicas do Portal e da Base *O europeu*, sendo que a coordenação e responsabilidade na manutenção da Base *O europeu*, compete à Fundação Minerva / Universidade Lusíada de Lisboa.⁹⁷

⁹⁵ ARNDT, Theresa S. (2010) - Services in a (post)Google world. *Reference Services Review* [Em linha]. 38:1 (2010) 7-9. [Consult. 9 Jan. 2010]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907321011020680>>. ISSN 0090-7324.

⁹⁶ Vide portal “O Europeu” em: <http://oeuropeu.eu/OEuropeu/Portal/Apresenta%C3%A7%C3%A3o/tabid/776/Default.aspx>.

⁹⁷ Vide portal “O Europeu” em: <http://oeuropeu.eu/OEuropeu/Portal/Apresenta%C3%A7%C3%A3o/tabid/776/Default.aspx>.

Mantendo esta orientação, o projeto *Pergunte @o europeu* vai inserir-se na mesma plataforma e assumir-se como um serviço de pergunta/resposta, instalado no Portal *O europeu*, que agirá como uma interface entre o público (utilizador da informação) e a União Europeia (produtor da informação), com vista a ajudar tanto o utilizador académico (aluno, professor e investigador) na utilização eficiente dos recursos disponibilizados, como o cidadão comum a cobrir o défice de informação sobre as questões europeias. Este serviço tem ainda como objetivos, disponibilizar todas as fontes de informação adequadas ao público-alvo, contribuindo assim para a construção do Espaço Europeu de Investigação e o aprofundamento do Espaço Europeu de Ensino Superior. Compromete-se ainda na organização e simplificação do acesso à documentação e à informação europeia e na orientação *online* do utilizador do serviço.

Resumindo, as razões centram-se nestes itens:

- Ajudar a comunidade académica, utilizadora da informação e documentação europeia, a encontrar a resposta adequada às suas reais necessidades, utilizando vários canais de comunicação;
- Satisfazer as necessidades de informação do cidadão europeu em geral e da comunidade lusófona dispersa pelo mundo, oferecendo um serviço de referência europeia em língua portuguesa;
- Reunir num único ponto de acesso, partilhado por um consórcio de especialistas, toda a informação de referência acerca da União Europeia;
- Partilhar recursos e conhecimentos entre os membros cooperantes;
- Chegar à nova geração de utilizadores das ferramentas tecnológicas, que comunica cada vez mais por SMS, *e-mail* ou *chat*.

Deste modo, o modelo de serviço baseia-se na colaboração/cooperação na partilha de competências e de recursos no trabalho com especialistas de outros serviços de informação, no desenvolvimento da cooperação entre áreas e especialidades que pretendam servir várias comunidades e na interoperabilidade entre diferentes plataformas de referência virtual, através da qual os serviços remotos se vão processar.

O tipo de serviço a disponibilizar baseia-se na referência multinível, com mecanismos de respostas rápidas e de respostas suplementares dadas por especialistas e de combinação de tempo real e referência *offline*, com acesso a recursos de referência e a guias (gerais, de assunto, de conteúdo de informação, de sessão de *chat*), ao mesmo tempo que, a constituição de uma base de respostas a

perguntas mais frequentes (FAQ) e um arquivo de perguntas e respostas transacionadas (*Knowledge Base*), permitem a sua disponibilização por 24x7.

Posto isto, e tendo como referência as *Guidelines for Cooperative Reference Services* da ALA⁹⁸, propôs-se à rede dos CDE portugueses a apreciação sobre a iniciativa deste projeto, tendo-se iniciado o seu planeamento com a constituição de um grupo piloto formado pelos dois CDE coordenadores da rede (Universidade Lusíada de Lisboa e Direção-Geral para a Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas - INA) e o CDE da Universidade de Lisboa.

5.2. PLANEAMENTO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA *ONLINE* PERGUNTE @O EUROPEU

O planeamento de um serviço de referência *online*, deve ter em conta os aspetos de planificação comuns a qualquer unidade de informação, com todos os elementos integrantes de um serviço de referência (bibliotecários, utilizadores, sistemas de comunicação, recursos de informação, gestão do serviço) e conciliá-lo com as particularidades próprias de um trabalho que se realiza em linha⁹⁹.

Partindo deste princípio, o seu planeamento contou com uma fase preparatória, onde se incidiu na análise das necessidades, na recolha de informação geral relacionada com os serviços de referência *online*, identificando tendências, características e potenciais utilizadores, tendo em conta neste ponto, que o serviço pretende servir as necessidades da comunidade científica e académica, principais destinatários dos serviços prestados pelos CDE, mas também as necessidades do cidadão comum, que cada vez mais recorre aos mesmos serviços, utilizando os meios eletrónicos disponibilizados através das páginas *web* dos CDE. Depois, definiram-se as políticas do serviço, onde se debateram aspetos como a confidencialidade dos dados e as permissões para explorar recursos eletrónicos comerciais, assim como, quem são os destinatários e o nível de serviço que se vai oferecer, isto é, que tipo de consultas serão atendidas e como será o conteúdo e a estrutura das respostas.

Neste ponto, cabe aqui mencionar o compromisso das instituições membros mediante a assinatura de um acordo de participação celebrado entre as mesmas instituições, onde constam as obrigações para com o consórcio¹⁰⁰. Nele, serão elencadas as contribuições de cada membro para o consórcio, no que toca ao número de horas semanais disponibilizadas por cada CDE para cobertura do serviço,

⁹⁸ ALA (2006) - *Guidelines for cooperative reference services* [Em linha]. Chicago : RUSA, 2006. [Consult. 6 Nov. 2009]. Disponível em WWW: <URL:http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative.cfm>.

⁹⁹ MERLO VEGA, José Antonio (2009) - *Op. cit.* p. 233.

¹⁰⁰ Neste aspeto, baseamo-nos na experiência do consórcio da *Association of Jesuit Colleges and Universities* (AJCU). *Vide* LANKES, R.D. (2008), p. 17-25.

a escolha do coordenador local do serviço, o qual será responsável pela organização da formação do *staff* local, pelo desenvolvimento da política da página e da entrada web da página para o serviço, assim como pelo marketing, defesa e promoção do projeto entre o *staff*.

Para a elaboração da política da página, será criado um *template* onde cada instituição membro introduzirá alguns dados essenciais sobre o seu serviço, de modo a facilitar o trabalho de resposta às outras instituições, sobre questões específicas de cada uma. Aí constarão dados como, os contactos mais importantes da biblioteca, a política de empréstimo, as bases de dados que disponibilizam, guias de investigação, etc. Estas políticas ficarão alojadas no *site* especialmente criado para o serviço.

Estas políticas fazem parte integrante de um documento onde estarão definidas igualmente, as linhas de orientação sobre todo o projeto, o padrão de desempenho, orientações sobre as escalas de serviço e controle de qualidade, políticas de uso e de privacidade, além dos deveres de participação de cada CDE. Deve também ser considerada aqui, a revisão destas políticas do serviço, a regularidade com que essa revisão será feita e a designação de responsabilidade pela mesma revisão.

No *Pergunte @o europeu*, o nível de serviço a disponibilizar baseia-se, como já referimos, na referência multinível, com mecanismos de respostas rápidas, suportadas pelos técnicos de referência de cada CDE cooperante, e de respostas suplementares dadas por especialistas em questões europeias. O mesmo serviço contempla a combinação de tempo real e referência *offline* com acesso a recursos de referência e a guias (gerais, de assunto, de conteúdo de informação, de sessão de *chat*), assim como prevê a constituição de uma base de respostas a perguntas mais frequentes (*FAQ*) e uma base de conhecimento (*Knowledge Base*) onde estão arquivadas as perguntas e respostas transacionadas, o que permite a sua disponibilização por 24x7. Neste particular, as questões tecnológicas devem despertar especial atenção, pelo que o planeamento de um serviço de referência em linha, passa necessariamente pela análise do contexto dos sistemas de consulta em linha, assim como dos serviços telemáticos de referência e dos sistemas informáticos disponíveis para este fim.

Neste caso, sendo um serviço inserido do portal *O Europeu*, parte da sua componente informática depende diretamente do estipulado para os diversos portais da ULL e das aplicações informáticas já existentes, de que falaremos a seguir.

Outros aspetos considerados no planeamento foram a organização do trabalho, onde incluímos o *software* utilizado, a seleção dos recursos humanos, o tipo de colaboração prestado e o interface

gráfico e alojamento do serviço, além de se contemplar o plano de ação, a comunicação e promoção do serviço e a sua avaliação posterior.

O modelo de organização foi decidido em função do tipo de bibliotecas que compõem os CDE, o que determinou a opção por um modelo colaborativo prestado em rede.

Dentro da definição deste modelo de organização, é importante determinar as ferramentas que se vão empregar, já que serão os intermediários entre o utilizador e os técnicos de referência. Assim, ao iniciar o serviço através de *chat*, correio eletrónico, formulário eletrónico ou SMS, há que ter em conta sistemas de comunicação que permitam uma utilização generalizada, através de aplicações comuns e que cumpram requisitos básicos que permitam resultados satisfatórios imediatos tanto na gestão global das transações de referência, como na co- navegação. Isto refere-se tanto à interação entre o serviço e o utilizador, como à compatibilidade entre os equipamentos da rede dos CDE cooperantes.

5.2.1. SOFTWARE DISPONÍVEL E SERVIÇOS

Como já referimos, o projeto *Pergunte@o europeu* será desenvolvido no portal *O europeu*, pelo que as aplicações informáticas necessárias ao seu funcionamento, estarão de acordo com o *software* de suporte aos objetivos já traçados para o portal. A criação do novo portal compreendeu diversas áreas, entre elas, as referentes ao serviço de referência *online* no ensino superior (definições conceptuais, análise do público-alvo e a tipologia dos serviços eletrónicos na era pós-Google), e à construção de conteúdos para a *web* (arquitetura da informação, ergonomia, acessibilidade, usabilidade, grafismo ao serviço dos conteúdos e redação *web*).

O portal pretende, ainda, destacar o funcionamento e a qualidade dos serviços através da aplicação de três grandes eixos: serviços de informação, serviços de transação e serviços de comunicação interativa.

Assim e como aplicações de suporte a este novo projeto inserido no portal *O europeu*, destacamos o *Zoho*, para o *chat*, que não precisa de instalação, pois é acedido *online* e não tem custos. Para a função de *co-browsing*, será utilizado o “TeamViewer”, que assegura a ligação a qualquer computador ou servidor e permite o controlo à distância, do computador do utilizador. Para tratamento da informação arquivada na Knowledge Base, utiliza-se a aplicação “My Help Desk 5.9”. Todas estas aplicações são suportadas pela plataforma DotNetNuke, que é a plataforma em que assenta o portal “O Europeu”.

5.2.2. RECURSOS DE INFORMAÇÃO

Num serviço de referência *online* organizado de forma cooperativa, os recursos de informação disponíveis abarcam todo o material existente e subscrito pelos membros do consórcio. Assim, uma biblioteca/CDE membro, além de oferecer a possibilidade de se aceder ao *OPAC*, através da sua página web, e a algumas bases de dados seleccionadas e/ou subscritas por essa biblioteca/CDE, terá ainda a possibilidade de adicionar outros recursos de uso partilhado – os do consórcio, contando assim com recursos ampliados para satisfazer os seus utilizadores, ou de remeter as fontes ou os serviços adequados, quando não tiver o recurso pretendido. Deste modo, quer sejam livros ou outro material impresso, *e-books*, bases de dados, enciclopédias em linha, CD-ROM, recursos de Internet, etc., todos estes recursos próprios se ampliam com outros tantos das outras bibliotecas cooperantes, oferecendo não só uma ampla variedade de recursos em si como modos diferentes de aceder aos mesmos. Neste ponto cabe referir as possibilidades de intercâmbio bibliotecário que hoje em dia se pode oferecer ao utilizador remoto, o qual, através deste serviço, poderá receber em casa material que não pode aceder de forma completa nem digitalizada, por restrições impostas pelo regime de direitos de autor, através do envio de, por exemplo, partes de livros (alguns capítulos) por via eletrónica. Também, mediante a política de acesso aos recursos de informação estipulada para o consórcio, um utilizador de qualquer das bibliotecas participantes, poderá ter acesso a bases de dados licenciadas, através de códigos de autenticação criados propositadamente para o efeito, de modo a evitar questões que ponham em causa os contratos de licenças assinados com as bibliotecas proprietárias.

A isto, vem juntar-se ainda o facto de as bibliotecas serem, também elas, produtoras de informação, pois elaboram guias de informação, tutoriais ou seleccionam recursos que disponibilizam através dos seus serviços de informação. Também criam bases de dados de conhecimentos (*knowledge base*), onde arquivam o resultado das consultas, e que constituem um recurso informativo importante quando são difundidas na página web do serviço de referência da biblioteca.

Perante estas possibilidades, podemos admitir que tudo o que existe é possível de ser acedido, o que, segundo Rodríguez Briz, “amplia infinitamente a definición de “colección” llevando el concepto desde lo local hacia lo global. [...] Podríamos decir que el recurso local de acceso compartido y el acceso local a la colección global sería la fórmula que defina le colección del futuro¹⁰¹ .

¹⁰¹ RODRÍGUEZ BRIZ (2006) - *Op. cit.* p. 90-92.

5.2.3. RECURSOS HUMANOS

A seleção dos recursos humanos diz respeito à escolha dos participantes no projeto, isto é, os técnicos de referência disponibilizados pelos CDE cooperantes para responderem às questões e orientarem o utilizador *online*. Neste ponto, é essencial ter em conta que estes agentes devem manifestar em primeiro lugar, interesse no projeto em causa, a que se devem somar algumas características tanto profissionais como pessoais. Assim, às competências tidas como imprescindíveis no trabalho de referência presencial, como, boa educação e atenção com o público, boa comunicação, cultura geral, capacidade de concentração, interesse pelo utilizador, paciência, etc., somam-se outras específicas para o trabalho *online*, que o obriga a apresentar-se num novo perfil, para lá de especialista em recursos de informação e recuperação de dados.

São assim essenciais as competências comunicacionais, oral e escrita e as competências técnicas, sendo que a sua formação é também essencial para o correto funcionamento do serviço e para alcançar as competências específicas dos técnicos de referência *online*. Esta formação será feita localmente.

De facto, além da formação biblioteconómica, o técnico de referência deve estar em reciclagem contínua em questões técnicas, de comunicação e de referência e abarcar uma variedade de temas e recursos específicos, já que é o intermediário entre o utilizador e a informação, a qual deve ser disponibilizada de forma rápida e assertiva. As suas competências técnicas devem abarcar a destreza no uso de *hardware* e *software* de ambientes de referência *online*, incluindo o trabalho simultâneo com várias aplicações informáticas, como por exemplo, realizar uma entrevista com *chat* enquanto pesquisa fontes eletrónicas e, ao mesmo tempo, confere documentos impressos.

Quanto às competências de comunicação, devem ser idênticas às exigidas na referência presencial, mas combinadas com técnicas que permitam oferecer um discurso escrito fluído e claro, de modo a compensar a ausência de comunicação verbal. Isto implica o conhecimento e compreensão das ferramentas e técnicas para uma correta entrevista de referência *online*, as quais devem passar por uma identificação e empatia com o utilizador e estabelecer com ele uma “conversa” clara e concisa, evitando sempre termos técnicos de biblioteconomia que o utilizador desconhece.

No projeto *Pergunte@o Europeu*, dado que as questões devem versar todas sobre questões de temática europeia, os técnicos de referência terão oportunidade de atualizarem a sua formação, frequentando as ações de formação da Representação da Comissão Europeia em Portugal, assim como os cursos de formação do EIPA (*European Institute of Public Administration*) em Maastricht e do College of Europe em Bruges, sobre fontes de informação europeias e técnicas de pesquisa.

5.2.4. COLABORAÇÃO

A prestação deste serviço de referência *online* em regime cooperativo, pressupõe a elaboração de algumas recomendações para as bibliotecas integrantes da rede, que se articulam com o sistema de administração e coordenação do serviço e onde se definem as responsabilidades de cada biblioteca participante. O nível de colaboração pressupõe a existência de uma **visão comum** sobre a utilidade de estender este serviço a outras bibliotecas congéneres, de modo a torná-lo rentável, tanto em sentido económico como de uso e inclui a elaboração de **guias de práticas e procedimentos comuns** onde se explanam o nível mínimo de participação de cada uma das bibliotecas, o número mínimo de horas dispensadas para o serviço e as questões referentes ao tipo de perguntas a responder. A **partilha de recursos** é outro aspeto da colaboração que exige esclarecimento sobre as licenças de acesso aos recursos eletrónicos e as garantias de privacidade.

A par disto, a colaboração abarca o compromisso da partilha de responsabilidades entre os técnicos de referência das diferentes bibliotecas (CDE), no que toca ao suporte técnico, à gestão da qualidade do serviço e à integração do serviço no trabalho diário, além de promover a partilha de competências e de recursos no trabalho com especialistas de outros serviços de informação.

A colaboração é também aqui assegurada pelas redes dos Centros de Informação *Europe Direct* e *Team Europe*, que representam a rede de **especialistas** que respondem às questões que requeiram um conhecimento específico sobre matérias de âmbito local e/ou regional (Rede *Europe Direct*), ou a questões de temática europeia, para acompanhamento de estudos aprofundados sobre assuntos europeus, ou sobre um tema particular desta área (*Team Europe*).

5.2.5. PERGUNTE @O EUROPEU: INTERFACE GRÁFICA

A identificação do serviço *Pergunte @o europeu* diz respeito a um dos pilares da arquitetura da informação em ambiente *web* - o *layout* e o *design* das páginas e documentos disponibilizados pelo serviço. O alojamento deste serviço é, como já se disse, no portal *O Europeu*, no separador “Serviços”, pelo que a construção de páginas e a criação de conteúdos e documentos seguem as mesmas regras *web* adotadas pela ULL para o portal. Neste sentido, foram também adotadas as mesmas características para o *layout* e *design* das páginas de *Pergunte @o europeu*, tendo como objetivo que o conjunto se identifique com o portal, de forma apelativa, com cores e imagem atraentes; se apresente simples claro e intuitivo; com boa navegabilidade e ergonomia adaptada ao público-alvo.

Assim, a primeira página¹⁰² do serviço *Pergunte @o europeu*, inclui, além do *banner*, no topo, com o logótipo do serviço, todos os elementos para iniciar qualquer tipo de comunicação entre o serviço e o utilizador:

- janela para *chat*;
- *e-mail*;
- SMS;
- telefone;
- referência presencial;
- especialistas;
- perguntas mais frequentes;
- contactos;
- *knowledge base*;
- guias de assunto;
- ligações para recursos eletrónicos.

Cada um destes elementos remete para um guia, *template* e/ou para o seu conteúdo.

O logo do serviço *Pergunte @o europeu*, dará acesso ao mesmo, na página *web* de entrada de cada CDE cooperante.

5.2.5.1. JANELA PARA CHAT/IM

Acionando o botão da janela de *chat*, que indica que o serviço está ativo, isto é, que um bibliotecário ou técnico de referência está *online* para responder às questões que lhe forem colocadas, inicia-se uma entrevista de referência entre utilizador e o técnico do serviço. Estabelece-se assim, de parte a parte, um diálogo escrito com vista à satisfação de um pedido de informação formulado pelo utilizador. Este diálogo, que deve obedecer a algumas regras formais na interação de referência, não descarta, no entanto, a possibilidade de adaptar o tom e a escrita, consoante os diferentes utilizadores que acedem ao serviço. De facto, quando se trata de jovens que utilizam abreviaturas e gíria na sua escrita *online*, o técnico, sem recorrer ao exagero, pode entrar também nesse ambiente e procurar ajustar-se a esse grupo de utilizadores, de modo a estabelecer empatia e à-vontade com o seu estilo.

¹⁰² Vide Apêndice A.

Este e outros aspetos da comunicação na referência *online*, são de grande importância para o sucesso do serviço disponibilizado, até pela novidade em relação às outras tarefas levadas a cabo num serviço de referência, pelo que este capítulo será alvo de formação específica por parte do *staff*. A questão de princípio será, como comunicar eficazmente *online*, e a abordagem incidirá na rapidez na resposta, clareza na comunicação, interatividade na entrevista de referência, grau de informação (atual e especializada) e estilo de comunicação, onde se abordarão alguns elementos a ter em conta como, estilo de escrita, gramática, uso de abreviaturas e estilo pessoal.

Um exemplo de modelo de entrevista, via *chat*, pode ser analisado na ilustração 1¹⁰³:

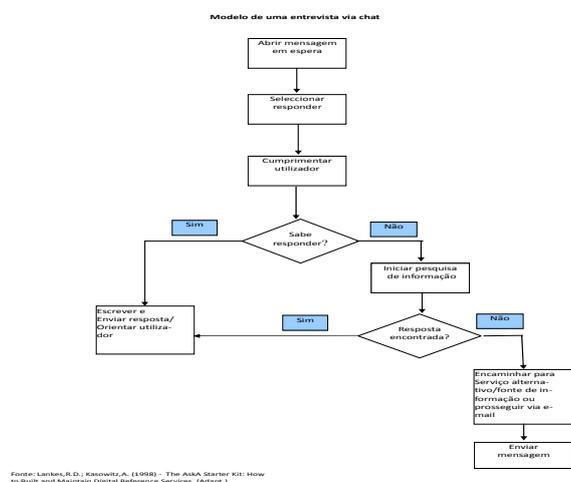


Ilustração 1 - Modelo de entrevista via *chat*.

Neste sistema de intercâmbio de mensagens em tempo real, isto é, que se realiza de forma síncrona, adotou-se o *Instant Messaging* (IM) incorporado no *chat*, e que incorpora também um código HTML para incluir uma caixa de texto que se instala na página web. A partir desta caixa de texto, o utilizador envia a sua questão que é recebida pelo serviço através de um interface e não precisa de ter uma conta nem um formulário para preencher. A par disto, vem a possibilidade de se poder partilhar páginas *web* ou bases de dados em linha através de *co-browsing*, onde qualquer ação por parte do utilizador ou do técnico de referência, é vista pelo outro, através da janela de *co-browse*.

No final da entrevista, é pedido ao utilizador que preencha alguns dados sobre o seu grau de satisfação em relação ao serviço prestado e que irão constituir elementos importantes para efeitos estatísticos.

¹⁰³ Adaptado a partir de LANKES, R.D. ; KASOWITZ, A. (1998) - *The AskA starter kit : how to build and maintain digital reference services*. New York : Syracuse University.

O utilizador acede igualmente a um guia¹⁰⁴ sobre como utilizar o *chat*/IM do serviço, clicando, na página de entrada, no símbolo respetivo.

5.2.5.2. E-MAIL

Através da página de acesso ao serviço por correio eletrónico, o utilizador acede a um *template* e preenche os campos indicados, com os dados requeridos, e envia o seu pedido para o serviço. Aqui, o tempo de resposta é, no máximo, de dois dias, conforme indicação dada na mesma página.

Este meio, é também utilizado para continuar sessões de referência iniciadas por outros meios de comunicação telemáticos, quando, por exemplo, se calcula que o tempo na pesquisa para conseguir dar a resposta satisfatória ao utilizador, se vai prolongar, ou para o envio de documentação, que não seja possível ser enviada por outro meio. A vantagem desta função é, precisamente, a integração com o *software* do *chat*, que permite facilmente, a passagem deste para o *e-mail*, sempre que necessário, além das possibilidades aliadas às suas funcionalidades em sistemas colaborativos, como o encaminhamento de mensagens.

5.2.5.3. SMS

O serviço *Pergunte @o europeu* permite o emprego de mensagens curtas (*SMS - Short Message Service*) através de telemóvel, para colocar perguntas e responder pelo mesmo meio. Sendo um dos meios mais empregues pelos jovens, já que o preço de uma mensagem é inferior ao de uma chamada telefónica, espera-se que este serviço venha a ser muito utilizado por esse grupo de utilizadores, que apenas terão de digitar o código do serviço (palavra e/ou número) seguido da mensagem e enviar. A resposta virá pelo mesmo meio se for igualmente curta ou será remetida para o *chat*/IM, correio ou formulário eletrónico do serviço, se a resposta for mais extensa do que os 160 caracteres permitidos ou a questão requerer informação adicional. Clicando no símbolo SMS, o utilizador acede a um guia¹⁰⁵ sobre a sua utilização.

5.2.5.4. TELEFONE

Caracteriza-se por ser um dos meios tradicionais de consultas à distância. Também neste caso, é concedido um número dedicado¹⁰⁶ ao serviço *Pergunte @o europeu*, através do qual se estabelecerá uma conversa com vista à satisfação de um pedido de informação.

¹⁰⁴ Vide Apêndice B.

¹⁰⁵ Vide Apêndice C.

¹⁰⁶ Vide Apêndice D.

5.2.5.5. REFERÊNCIA PRESENCIAL

Um serviço de referência *online* é, como já se disse, uma extensão do serviço de referência tradicional, caracterizado pela presença de um bibliotecário ou técnico de referência afeto a esse serviço e com a missão de informar, orientar e ensinar o utilizador a encontrar a informação ou o documento que procura e a fornecer-lhe o apoio de que necessita. Assim, a página de entrada do serviço *online Pergunte @o europeu* indica os contactos da referência presencial dos CDE cooperantes, onde o utilizador poderá continuar a dirigir-se, sempre que o seu pedido de informação, esclarecimento ou documento for melhor satisfeito localmente.

5.2.5.6. ESPECIALISTAS

Os especialistas que colaboram com o serviço *Pergunte @o europeu* têm aqui o seu ponto de acesso. Trata-se não só das duas redes mencionadas (Rede Europe Direct e Rede Team Europe), mas também de professores, investigadores ou outras personalidades que aceitaram colaborar neste projeto, para esclarecer e aprofundar assuntos relacionados com a temática da integração europeia a um nível mais aprofundado e detalhado. Deste modo, alunos de licenciatura, mestrados ou doutorandos, poderão dirigir-se a um destes especialistas em áreas específicas e consultá-los, usando os contactos fornecidos pelo serviço.

A rede *Europe Direct*¹⁰⁷, fornece informações de carácter geral sobre a EU, organiza sessões de sensibilização e colabora com os órgãos de informação locais. Deste modo, o serviço *Pergunte @o europeu* reencaminhará para um dos centros desta rede os pedidos de informação que se enquadram num âmbito local ou regional.

A rede dos oradores especialistas (*Team Europe*)¹⁰⁸ é responsável por apresentações, grupos de trabalho ou debates e conferências, a convite de entidades tais como escolas, ONG, empresas, etc. Estará também disponível, através do serviço *Pergunte @o europeu*, para participar em eventos e ações de formação na área dos assuntos europeus.

5.2.5.7. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)

O utilizador do serviço *Pergunte @o europeu* terá acesso, diretamente da página de entrada do serviço, a um arquivo de perguntas e respetivas respostas, criado pelo serviço, acerca de questões administrativas e de funcionamento do serviço, tais como, quem pode aceder ao serviço, o horário disponível, questões referentes a empréstimo de livros, envio de documentos, etc.. Através desta consulta, poderá ter a resposta a questões práticas, a qualquer hora do dia ou da noite, e no dia que mais lhe convier, sem ter de aguardar pelo horário de funcionamento do serviço.

¹⁰⁷ Vide Apêndice E.

¹⁰⁸ Vide Apêndice F.

5.2.5.8. CONTACTOS

Serão também disponibilizados os contactos referentes a todos as modalidades de acesso ao serviço, juntando numa única página, os endereços eletrónicos e números de telefone dos serviços ou pessoa responsável pelo mesmo.

5.2.5.9. KNOWLEDGE BASE

Esta base de conhecimentos é constituída por um arquivo das perguntas colocadas ao serviço *Pergunte @o europeu* e respetivas respostas dadas pelo serviço e transacionadas com o utilizador. Ao acionar este arquivo, o utilizador terá acesso a essas perguntas e respostas ordenadas por área de assunto e a possibilidade de verificar, por exemplo, se a questão que quer colocar já foi posta anteriormente. A partir daí, poderá reequacionar a sua questão e colocá-la com maior precisão na entrevista de *chat*, se quiser obter outro nível de resposta.

O tipo de perguntas e respetivas respostas que fazem parte desta base de dados, são as que se referem a questões de investigação e que requerem a utilização de várias fontes de informação ou pesquisas mais aturadas.

Esta base de conhecimentos é um tipo específico de base de dados, orientada para a “gestão do conhecimento” que, através da implementação de ferramentas informáticas, identificam, organizam e recuperam consultas já realizadas. Assim, o trabalho já realizado para uma consulta, pode vir a ser útil para outra, pois a aplicação contém um sistema de indexação que permite a pesquisa por assunto. Deste modo, isto não só otimiza o processo de pesquisa, mas também evita a duplicação de trabalho.

Os dados pessoais (nome, endereço eletrónico) não farão parte deste arquivo e apenas são conhecidos do *staff* do serviço que os utilizará para efeitos estatísticos. Periodicamente, o sistema, apaga automaticamente estes dados, ficando apenas nas transcrições o feedback fornecido pelos utilizadores sobre o grau de satisfação quanto à efetividade, assertividade e rapidez na resposta ao seu pedido de informação, e que irão constituir dados valiosos para avaliação do serviço.

5.2.5.10. GUIAS DE ASSUNTO

Os guias de assunto constituem mais um recurso de informação de que os utilizadores do serviço *Pergunte @o europeu* podem tirar partido, em qualquer altura do dia ou do ano. São listas de recursos de informação organizadas pelo serviço, por tópicos e constituídas por livros, e-books, publicações periódicas, *sites*, diretorias, portais, bases de dados e tudo o que os bibliotecários e outros profissionais da informação identificarem e selecionarem como úteis para apoiar o estudo e a

investigação em assuntos europeus e que ficarão acessíveis através da página de entrada do serviço, para consulta a qualquer hora.

5.2.5.11. LIGAÇÃO PARA RECURSOS ELETRÓNICOS

As ligações a recursos eletrónicos, referem-se aos recursos disponíveis no portal “O europeu”, tais como, o catálogo coletivo, bases de dados europeias, documentos oficiais da União Europeia, etc., organizados pelo serviço *Pergunte @o europeu* para facilitar o acesso a esses recursos através da página do serviço, sem ter de os ir procurar nos diversos locais do Portal. Pretende-se também incluir aqui, todos os recursos eletrónicos de livre acesso, disponibilizados pelos CDE cooperantes.

5.3. PLANO DE AÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA *ONLINE* *PERGUNTE @O EUROPEU*

Para pôr em prática o serviço *Pergunte @o europeu*, é necessário implementar e executar o plano de ação. Este vai consistir em conseguir o grande objetivo, que é o de expandir os serviços de referência prestados pelos CDE e incluir nestes serviços a referência *online*, como parte de um trabalho de cooperação, no sentido de, por um lado, ir ao encontro das necessidades da nova geração de estudantes que desenvolve os seus trabalhos académicos através dos seus computadores, em casa ou em qualquer outro lugar e a qualquer hora e por outro ajudar a comunidade académica a aprofundar o seu estudo sobre a integração europeia e o cidadão em geral, pertencente à comunidade lusófona e disperso pelo mundo, a encontrar um serviço especializado em informação europeia, em português.

Assim, depois de termos apresentado o tipo de serviço de referência que irá ser disponibilizado, respondendo à primeira questão de partida deste trabalho, o plano de ação pretende dar resposta às outras questões: Como criar uma rede de especialistas em questões europeias dispostos a colaborar? Poderá a referência *online* promover a partilha de conhecimento e de recursos entre os membros da rede *Europe Direct* e outros organismos cooperantes? Qual a melhor maneira de promover e avaliar este serviço?

5.3.1. STAFF

As questões aqui prendem-se com a participação dos técnicos que irão responder às questões postas *online*, pois serão eles que vão manter o serviço ativo, dependendo disso de algumas condições a ter em conta e que se relacionam com três aspetos fundamentais: o desenvolvimento de políticas e procedimentos, a formação e agendamento, e a promoção do serviço. Se bem que estas tarefas possam ser atribuídas a diferentes equipas, todo o *staff* deve estar, de alguma maneira, envolvido e conhecer de perto todo o processo. Isto vale tanto para os membros fundadores como para os

futuros que, aceitando as políticas já delineadas para o serviço, adotarão os procedimentos respetivos.

5.3.2. ADMINISTRAÇÃO

Tendo em conta a dispersão geográfica das bibliotecas que venham a fazer parte do consórcio, a administração do grupo é representada por uma equipa coordenadora, com o máximo de 8 elementos, que discutirá todos os assuntos relacionados com as políticas associadas aos recursos, formação, página web, agendamento, controlo de qualidade, promoção e avaliação do serviço. Estes elementos vão ter a tarefa adicional de estabelecer e manter bons canais de comunicação entre os membros do consórcio e com os responsáveis locais, cujo trabalho será essencial para o sucesso do projeto, já que serão eles que terão a cargo algumas funções descentralizadas, como por exemplo, a organização da formação local ou a partilha de guias e sugestões da melhor maneira de chamar a atenção e promover o serviço.

5.3.3. MEMBROS

Um item importante é o compromisso entre as instituições membros sobre as obrigações para com o consórcio. Este compromisso envolve ações, como a partilha de recursos e aspetos relacionados, que se prendem com decisões sobre o acesso a bases de dados licenciadas, à autenticação de utilizadores para aceder aos recursos da sua biblioteca, ou à atribuição de *login* e *password* aos membros do *staff* para acesso às bases de dados das outras instituições membros.

A rede dos Centros de Documentação Europeia, há muito que partilha entre si recursos e experiências, quer através do empréstimo inter-bibliotecas, quer através dos seus encontros anuais ou nas ações de formação que lhes são dirigidas, através da Representação da Comissão Europeia em Portugal ou ainda nos encontros com a rede europeia congénere. Assim, tem tido ocasião de partilhar experiências e boas práticas, com outras redes de informação e especialistas em assuntos europeus, criando-se a partir daí uma rede alargada de troca de conhecimentos, informações e documentação, cuja missão consiste em colocar toda essa informação à disposição da população que dela necessita. O serviço *Pergunte @o europeu* assume essa função de forma concertada, e suportada por um sistema de partilha entre os intervenientes dessa rede alargada, de forma a tornar útil todo o conhecimento, informação e documentação acumulada, a um público mais vasto. Neste sentido, a colaboração expande esta base de conhecimentos a qualquer utilizador.

5.3.4. AGENDAMENTO

A questão da calendarização e elaboração de escalas de serviço, é uma matéria que deve ser feita do modo mais descentralizado possível. No início, pensa-se que o serviço deverá cobrir um mínimo de

4 horas diárias, distribuídas por dois turnos. O primeiro, entre as 10:00h e as 12:00h e o segundo, entre as 14:00h e as 16:00. Com a entrada de novos membros, o horário deve adaptar-se e alargar-se.

5.3.5. CONTROLO DE QUALIDADE

O controlo de qualidade do serviço cabe igualmente neste compromisso, pelo que fará também parte do documento principal das políticas e guias de orientação para o serviço. O aumento do nível de complexidade ao atender questões que fogem às típicas perguntas a que as bibliotecas estão habituadas, pode levar a alguma tensão e esforço por parte do técnico e do utilizador. Para antecipar e/ou corrigir estas situações, a formação em comunicação *online* vai ser essencial, além de se recorrer regularmente à revisão das transcrições efetuadas *online* entre bibliotecários do consórcio e os utilizadores, para se analisar o teor das respostas, assim como o *feedback* que o utilizador é convidado a dar, no final de cada consulta *online*.

5.3.6. COMUNICAÇÃO E PROMOÇÃO

Uma vez definido o serviço, a fase seguinte será a divulgação e promoção do mesmo. Ela precede a prestação do serviço através de uma campanha de difusão sobre a sua existência e dirigida ao grupo de destinatários, isto é, ao público-alvo que se quer informar. Segundo Kern,¹⁰⁹ um novo serviço, se não for devidamente publicitado, corre o risco de não ser usado. O mesmo acontece se o seu acesso estiver escondido num sítio recôndito da página *web*. Temos de concordar que o seu sucesso começa logo na campanha de promoção e no modo como chama a atenção dos diferentes públicos que queremos atingir. Dado que se pretende chegar tanto os utilizadores locais como os cibernautas, a campanha terá de ser feita de modo a ser captada por estes dois grupos. Assim, recorrer-se-á ao envio de *e-mails* de divulgação, à publicidade através de cartazes, folhetos, artigos de *merchandising* e à criação de uma imagem própria de identificação do serviço (logótipo).

A criação de um *logo* para o serviço *Pergunte @o europeu* foi pensada, associando o nome, que o identifica como sendo um serviço de referência, ao portal onde vai estar alojado. A ideia foi aceite por se tratar de um nome identificável e ao mesmo tempo descritivo sobre aquilo que oferecia e que facilmente se poderia transformar numa marca partilhada por todos os CDE da RPCDE e compreendida pelos atuais e potenciais utilizadores destes centros.

A estratégia de promoção inclui também a disseminação do *logo* nos locais mais visíveis das páginas *web* dos CDE, como a página de entrada, na do catálogo, nos recursos *web*, etc., mas também através do próprio serviço de referência presencial, os utilizadores podem ser avisados da

¹⁰⁹ KERN, M. K. (2009) - *Op. cit.* p. 104-108.

existência do novo serviço, ao mesmo tempo que se lhes oferece um cartão ou um artigo de *merchandising* criado para o efeito.

5.3.7. AVALIAÇÃO

É a fase posterior à prestação do serviço. Quando nos referimos à avaliação, necessária para modificar as primeiras decisões ou para redefinir os objetivos do serviço, falamos do método utilizado para conhecer os resultados quanto à efetividade e eficiência do serviço. Este pode incluir o uso de estatísticas qualitativas, quando dá a conhecer o grau de satisfação em relação ao serviço prestado, e quantitativas, quando nos mostra o número de acessos ao serviço. Estes métodos são complementados pela avaliação através da recolha de opiniões dos utilizadores mediante inquéritos enviados previamente e/ou através da revisão das transcrições efetuadas no final de cada sessão de referência.

A opinião dos técnicos envolvidos nas sessões de referência *online* é também muito importante para aferir do bom funcionamento do serviço, já que são eles que vão lidar diretamente com os problemas, quer se revelem ao nível dos utilizadores, das deficiências do software, da adaptação ao tipo de serviço, das expectativas criadas ou outras. Assim, ao fim de seis meses de funcionamento do serviço, deve ser distribuído um inquérito a estes profissionais para se conhecer o seu grau de satisfação em relação ao serviço em si e às suas prestações respetivas. Através do *feedback* fornecido pelos intervenientes diretos neste processo (utilizador e técnico de referência) será possível conhecer o quê e onde será necessário intervir ou redefinir prioridades, de modo a melhorar o serviço, pois “all virtual reference projects are pilot projects. None of us yet have got it figured out.”¹¹⁰

¹¹⁰ COFFMAN, Steve Apud LANKES, R.D. (2008) - *Op. cit.* p. 27.

6. METODOLOGIA

A elaboração deste trabalho foi repartida em três momentos que correspondem, numa primeira fase, à conceção do projeto, na segunda, à escolha do método de trabalho e na terceira, à fase empírica da construção do projeto. Nesta estrutura conceptual, cabe na primeira fase a escolha e delimitação do tema. Este, teve por base a necessidade de complementar a criação do portal *O Europeu*, portal pertencente à rede portuguesa dos centros de documentação europeia, com um serviço de referência *online* de informação europeia, a ser prestado pelos bibliotecários desta rede, apoiados por outros profissionais da informação europeia pertencentes às redes *Europe Direct* e *Team Europe* e outros especialistas em assuntos europeus. Acredita-se que com o serviço *Pergunte @o europeu*, se contribua para um melhor apoio à comunidade académica e científica e para uma melhor informação ao cidadão europeu em geral e à comunidade lusófona em particular. Neste contexto, cabe realçar a mais-valia que o trabalho em conjunto dos profissionais destas redes pode proporcionar a todos quantos recorrerem a este serviço.

A revisão da literatura distribuiu-se pelas áreas correspondentes aos contextos em que assentámos o tema do trabalho e versam sobre o papel das universidades para a competitividade na Europa e a sua responsabilidade na economia baseada no conhecimento, na política de informação europeia, na estratégia para comunicar sobre a Europa e no papel das redes e centros de informação nessa estratégia. As leituras incidiram ainda no panorama da referência *online*, nos seus antecedentes, conceitos e desenvolvimentos, com destaque para o modelo colaborativo prestado em rede pelas bibliotecas de ensino superior, na importância da interatividade entre o utilizador e bibliotecário de referência e, por último, na literatura que versa sobre a criação, implementação, gestão e avaliação de serviços de referência *online* colaborativos. Neste ponto, as leituras apoiam a componente prática que consistiu na elaboração de um esboço para a interface gráfica de suporte ao serviço e dos respetivos conteúdos a incluir.

A segunda fase, centrou-se na escolha do modelo de *layout*, isto é, o aspeto gráfico que o serviço vai apresentar, assim como os vários elementos a considerar na sua estrutura e que permitirão o acesso ao serviço e o seu funcionamento. Aí optou-se pela abordagem através de *benchmarking*¹¹¹ e que consistiu na pesquisa na *web* de *sites* de bibliotecas de ensino superior que oferecessem serviços de referência *online*, selecionando aqueles que melhor apresentassem um conjunto de meios considerados essenciais para uma boa prestação do serviço e cujas ideias nos pudessem inspirar e sugerir sobre as que mais se adaptavam à nossa realidade. A partir desta seleção,

¹¹¹ Vide Apêndice G: Grelha de *benchmarking*, onde se apresentam os *sítios web* de bibliotecas de ensino superior, nacionais e estrangeiras, que oferecem serviços de referência *online*.

construiu-se uma grelha onde incluímos esse conjunto de elementos que destacámos, a saber, o design lógico, a arquitetura de informação, os serviços que prestam ao utilizador e a interatividade que permite, e classificámos cada um. No final de cada item, salientamos os marcos de referência representativos das melhores práticas adotadas por cada serviço e atribuímos-lhe o lugar que ocupa no *ranking* dos que no nosso entender oferece melhor serviço à comunidade.

A etapa da construção do projeto, que caracteriza a fase empírica do trabalho, incidiu igualmente sobre a elaboração de pequenos textos de apresentação do serviço¹¹² ou que constituem guias para utilização de cada um dos meios de interagir com o serviço, como por exemplo sobre a utilização do *chat*,¹¹³ do telefone,¹¹⁴ do SMS¹¹⁵, do *e-mail*¹¹⁶ ou da referência presencial.¹¹⁷

A criação deste serviço tem por objetivo contribuir para um melhor conhecimento das questões europeias, através da oferta de um serviço de referência *online* prestado de forma colaborativa, que utiliza vários meios de interação entre os seus intervenientes e recursos eletrónicos diversos. Através do feedback do utilizador do serviço, registado nas transcrições *online*, poderemos avaliar essa pretensão, tal como o método de avaliação estatística *a posteriori*, nos dará a conhecer, através de questionários distribuídos aos utilizadores e aos técnicos que disponibilizam o serviço, a frequência de acessos, e o grau de satisfação de parte a parte. Mediante o resultado destas ações, se poderá então intervir no sentido de melhorar a prestação do serviço.

¹¹² Vide Apêndice H.

¹¹³ Vide Apêndice B.

¹¹⁴ Vide Apêndice D.

¹¹⁵ Vide Apêndice C.

¹¹⁶ Vide Apêndice I.

¹¹⁷ Vide Apêndice J.

7. CONCLUSÃO

“We must all learn to love and embrace change.”¹¹⁸

As bibliotecas académicas têm-se dedicado nos últimos tempos, a expandir os seus serviços de referência, acrescentando-lhes a vertente *online*, no intuito de ir ao encontro de potenciais utilizadores da nova geração de estudantes que comunica, preferencialmente, através de meios eletrónicos e que desenvolve a sua investigação em casa ou no café, através dos seus computadores pessoais ligados à Internet e às bases de dados específicas para os seus trabalhos.

O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação associadas à ferramenta de pesquisa, iniciada pelo Google, incitaram as bibliotecas a aproveitarem estes desenvolvimentos e a adaptarem-nos a novas aplicações dos seus serviços, com um impacto direto nos serviços de referência.

A criação do serviço de referência *online Pergunte @o europeu*, segue esta linha de disponibilização de novos serviços ao utilizador e associa-se aos serviços já oferecidos pelo portal e a base de dados d’*O Europeu*.

Esta iniciativa insere-se no contexto da modernização das universidades para a competitividade da Europa numa economia baseada no conhecimento e no papel crucial das universidades para o sucesso da sociedade do conhecimento. Inscreve-se igualmente, no propósito da adesão ao Processo de Bolonha e na intenção de contribuir para a construção do Espaço Europeu de Ensino Superior e do Espaço Europeu de Investigação, ao disponibilizar serviços especializados para desenvolvimento de competências específicas, numa nova metodologia de aprendizagem.

Também se considerou, a visão da Comissão Europeia quando propôs, a propósito do défice de informação sobre a União Europeia revelado nos sistemáticos inquéritos à opinião pública europeia, a transformação das bibliotecas em bibliotecas digitais que trabalhariam como centros de informação e aprendizagem, ao mesmo tempo que garantiam a todos os cidadãos, através do livre acesso às tecnologias de informação, o acesso às informações mais relevantes. Por esta razão, o projeto teve também em conta a necessidade de informação do cidadão europeu sobre as questões europeias e o reconhecimento, por parte da CE, da Internet como meio privilegiado de comunicação e de divulgação dos assuntos europeus.

¹¹⁸ ATKINSON, Jeremy (2003) - Managing change and embedding innovation in academic libraries and information services. *The New Review of Academic Librarianship*. 9:1 (2003) 25-41.

Assim, tendo por base estes pressupostos, surgiu a necessidade de se criar um serviço de referência *online* de informação europeia, alojado no portal *O Europeu*, projeto iniciado pela coordenação da rede dos CDE portugueses.

Concebido como um serviço de referência *online*, o projeto contempla a utilização de vários meios de interação entre o público requisitante e o profissional prestador do serviço, e estando alojado no portal da RPCDE, conta-se com a colaboração de todos os CDE. A par desta rede, existem outras duas redes - Centros *Europe Direct* e *Team Europe*, a quem alargámos a parceria para fornecimento deste serviço. O projeto assume-se assim, como um serviço de referência *online* colaborativo de informação europeia conduzido por bibliotecários e peritos em temáticas europeias e totalmente assente na utilização das TIC. Consideramos deste modo, que esta é uma boa forma de contribuir para um melhor conhecimento das questões europeias, que é, afinal, a questão de partida para este projeto.

Para esta análise conclusiva, considerámos as quatro questões-chave que destacámos no início do trabalho. Assim, quanto ao tipo de serviço de referência que poderá ser disponibilizado, salientamos o serviço *online* colaborativo, em que um consórcio integrado de várias bibliotecas (CDE) decide cooperar na otimização dos seus recursos, sejam eles bibliográficos, humanos, tecnológicos ou outros, no sentido de os partilhar entre si e com os utilizadores de qualquer das bibliotecas cooperantes.

À segunda questão, como criar uma rede de especialistas em questões europeias dispostos a colaborar, referimos as redes dos Centros de Informação *Europe Direct* e do *Team Europe*, que se disponibilizam para complementar uma sessão *online* com o valor acrescentado de uma intervenção por parte destas redes de informação associadas ao consórcio. Neste ponto, o acesso a especialistas em matérias europeias é uma mais-valia deste projeto, o que nos remete para a terceira questão, referente à partilha de conhecimento e de recursos entre as três redes e outros organismos cooperantes, quando se alargar este consórcio a professores, investigadores e outros profissionais peritos em questões europeias e pertencentes às universidades cooperantes.

A última questão prende-se com o planeamento e o plano de ação do serviço.

O planeamento teve em conta a definição das políticas, onde se englobam as linhas gerais orientadoras do projeto e as políticas do serviço. Cabe ainda neste ponto, o modelo de organização do trabalho, a escolha do *software*, os recursos e informação disponíveis, os recursos humanos a recrutar para a prestação deste serviço, a sua formação e as competências exigidas para o cargo, o

nível de colaboração que se pretende vir a adotar por parte dos membros do consórcio e a interface gráfica.

A questão da interface gráfica prende-se com a definição da arquitetura da informação e com a escolha do *layout* e do design das páginas de conteúdos, que seguem as regras já adotadas pela ULL para o portal *O Europeu*, mas com os elementos próprios para acesso ao serviço a partir da página de entrada. Aqui, desde a janela para iniciar uma sessão de *chat*, contactar o serviço via *e-mail* ou através de SMS, o utilizador tem ainda outras opções à escolha, se quiser explorar os recursos de informação que se lhe são oferecidos através da mesma página, ou consultar o arquivo de perguntas e respostas (*knowledge base*) transacionadas durante uma sessão *online*.

Quanto ao plano de ação, isto é, como pôr em prática o serviço e com que elementos se podemos contar, o trabalho recai no *staff*, no seu interesse e gosto pela mudança e no seu envolvimento nas políticas acerca dos procedimentos, da formação contínua, do agendamento de escalas de serviço e da sua promoção no local de trabalho. Estará ele preparado para assumir um encargo destes? Acharmos e esperamos que sim, sendo que, a par com o conhecimento profundo das fontes de informação europeia, se aliam as competências comunicacionais oral e escrita e as competências técnicas. Isto abre a oportunidade única de o bibliotecário de referência estar sempre a actualizar-se com as últimas novidades da tecnologia e ter a percepção clara da relevância da sua formação profissional, que lhe permite oferecer informação correcta, objectiva e credível a um público cada vez mais exigente.

Além do *staff*, o plano de ação define igualmente, o papel do grupo coordenador, encarregue da gestão do serviço e de manter canais de comunicação entre todos membros do consórcio através dos coordenadores locais. A sua missão estende-se ainda à observação do compromisso entre as instituições membros quanto às suas responsabilidades no que toca à partilha de recursos. Pensamos que a sustentabilidade deste projeto vai depender da dedicação e interesse que estes grupos conseguirem imprimir e manter ao longo do tempo, de forma a constituir um serviço sólido e consistente.

Os outros itens deste plano de ação, incluem o controlo da qualidade, assegurado por formação específica em comunicação *online* e por análise das transcrições efetuadas; a comunicação e promoção do serviço, que será levada a cabo por campanhas de divulgação do novo serviço, local e remotamente, quer através de cartazes, folhetos, produtos de merchandising, ou através de chamadas de atenção e do logo do serviço, nas páginas *web* das instituições cooperantes; a avaliação *à posteriori*, pretende aferir o grau de satisfação quanto à prestação do novo serviço, através da análise de dados fornecidos quer pelos utilizadores, quer pelos prestadores do serviço.

Iniciar um serviço de referência *online* em colaboração com outras bibliotecas, não será uma tarefa fácil, estamos em crer, mas acreditamos também, que apesar dos problemas que irão surgir, a noção do benefício de fazer parte de um grupo que colabora na partilha de recursos e conhecimentos numa interação constante de práticas e ideias, se irá sobrepor para ajudar ao esclarecimento e levar à recompensa.

BIBLIOGRAFIA¹¹⁹

ALA (2008) - *Definitions of reference* [Em linha]. Chicago : RUSA, 2008. [Consult. 6 Nov. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/definitionsreference.cfm>>.

ALA (2004) - *Guidelines for behavioural performance of reference and information service providers* [Em linha]. Chicago : RUSA, 2004. [Consult. 6 Nov. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>>.

ALA (2006) - *Guidelines for cooperative reference services* [Em linha]. Chicago : RUSA, 2006. [Consult. 6 Nov. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative.cfm>>.

ALA (2004) - *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services* [Em linha]. Chicago : RUSA, 2004. [Consult. 6 Nov. 2008]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>>.

ALBINO, Sara Pereira Brando (2008) - *As políticas europeias de investigação e a internacionalização da Universidade de Lisboa* [Em linha]. [S. l.] : Universidade de Lisboa, 2008. [Consult. 15 Fev. 2009]. Tese de mestrado. Disponível em WWW:<URL: <http://hdl.handle.net/10451/361>>.

AMADOR, Maria de Deus Belfo Pereira (2010) - *A importância da referência online nas bibliotecas de ensino superior: o projecto de criação do portal Arquitectura do Saber da Mediateca da Universidade Lusitana de Lisboa* [Em linha]. [S. l.] : Universidade Nova de Lisboa, 2010. [Consult. 18 Nov. 2010]. Relatório de Estágio. Disponível em WWW:<URL:<http://hdl.handle.net/10362/4418>>.

ARNDT, Theresa S. (2010) - Services in a (post)Google world. *Reference Services Review* [Em linha]. 38:1 (2010) 7-9. [Consult. 9 Jan. 2010]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907321011020680>>. ISSN 0090-7324.

BAKER, Neal; KIRK, Thomas G. Jr. (2007) - Merged service outcomes at Earlham College. *Reference Services Review* [Em linha]. 35:3 (2007) 379-387. [Consult. 12 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320710774256>>. ISSN 0090-7324.

BARTON, Emily ; WEISSMANTEL, Arlene (2007) - Creating collaborative technology-rich workspaces in an academic library. *Reference Services Review* [Em linha]. 35:3 (2007) 395-404. [Consult. 5 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320710774274>>. ISSN 0090-7324.

BERUBE, Linda (2003) - *Digital reference overview* [Em linha]. An issue paper from the Networked Services Policy Task Group, UKOLN. [Consult. 15 Dez. 2010]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>>.

BREITBACH, William ; MALLARD, Matthew ; SAGE, Robert (2009) - Using Meebo's embedded IM for academic reference services : a case study. *Reference Services Review* [Em linha]. 36:1

¹¹⁹ A bibliografia foi elaborada com base nas seguintes normas portuguesas: NP 405-1:1994, NP 405-2:1998, NP 405-3:1999 e NP 405-4:2002.

(2009) 83-98. [Consult. 12 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320910935011>. ISSN 0090-7324.

BUCKLAND, Amy ; GODFREY, Krista - *Gimmick or groundbreaking? Canadian academic libraries using chat reference in multiuser virtual environments*. In: World Library and Information Congress : 74th IFLA General Conference and Council, 10-14 Aug. 2008. Québec, Canada.

CHENG, Yungrang Laura (2007) - Virtual reference services. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* [Em linha]. 34:2 (Dez./Jan. 2007/2008) 6-7. [Consult. 26 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/DecJan08_Cheng.pdf>.

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2004) - *A aplicação da estratégia de informação e comunicação para a União Europeia : Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões*. Bruxelas : CCE, 20.04.2004. (COM (2004) 196 final).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2005a) - *Contributo da Comissão para o período de reflexão e para a fase posterior : Plano D para a Democracia, o Diálogo e o Debate : Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões*. Bruxelas : CCE, 13.10.2005. (COM (2005) 494 final).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2002a) - *Uma estratégia de informação e comunicação para a União Europeia : comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões*. Bruxelas : CCE, 02.07.2002. (COM (2002) 350 final).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2002b) - *Investir eficazmente na educação e na formação : um imperativo para a Europa*. Bruxelas : CCE, 10.01.2003. (COM (2002) 779 final).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2006a) - *Livro Branco sobre uma política de comunicação europeia (apresentada pela Comissão)*. Bruxelas : CCE, 01.02.2006. (COM (2006) 35 final).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2005b) - *Mobilizar os recursos intelectuais da Europa: Criar condições para que as universidades dêem o seu pleno contributo para a Estratégia de Lisboa : Comunicação da Comissão de 20 de Abril de 2005*. Bruxelas : CCE, 20.04.2005. (COM (2005) 152 final).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2001) - *Um novo quadro de cooperação para as actividades no âmbito da Política de Informação e Comunicação da União Europeia : Comunicação da Comissão ao Conselho, Parlamento Europeu, Comité Económico e Social e Comité das Regiões*. Bruxelas : CCE, 27.06.2001. (COM (2001) 354 final).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2003) - *O papel das Universidades na Europa do conhecimento : comunicação da Comissão*. Bruxelas : CCE, 05.02.2003. (COM (2003) 58 final).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2007) - *Parceria para a comunicação sobre a Europa : Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões*. Bruxelas : CCE, 03.10.2007. COM (2007) 568 final.

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2005c) - *Plano de acção da Comissão relativo à melhoria da comunicação sobre a Europa*. Bruxelas : CCE, 20.07.2005. (SEC (2005) 985).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (1994) - *Política de Centros e Redes de Informação : comunicação de João de Deus Pinheiro à Comissão, adoptada em 30 de Março de 1994*. Bruxelas : CCE. (SEC (94) 488).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2006b) - *Realizar a Agenda da Modernização das Universidades: Ensino, Investigação e Inovação : Comunicação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu*. Bruxelas : CCE, 10.05.2006. (COM (2006) 208 final).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2000) - *Rumo a um espaço europeu da investigação : comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões*. Bruxelas : CCE, 18.01.2000. (COM (2000) 6 final).

COMISSÃO EUROPEIA (2007) - *Livro Verde sobre o Espaço Europeu de Investigação : novas perspectivas*. Bruxelas : CE. (SEC (2007) 412).

COMISSÃO EUROPEIA (2002) - *Uma nova abordagem em matéria de informação e comunicação*. Comunicado de imprensa. IP/02/984. Bruxelas : CE, 2 de Julho de 2002.

COMISSÃO EUROPEIA (2001) - *Política de informação e comunicação da União Europeia : comunicação do Comissário António Vitorino na reunião conjunta de organismos de informação europeia existentes em Portugal, na Representação em Portugal da Comissão Europeia*. Bruxelas : CE, 10 e 11 de Outubro de 2001.

COMMISSION EUROPEENNE (1998) - *Repenser le rôle des centres de documentation européenne : un document de réflexion de la DG X*. Bruxelles : CE.

COMUNICAÇÃO DE BERGEN (2005) - *The European Higher Education Area: Achieving the Goals*. Comunicado da Conferência de Ministros da Educação da U.E. em Bergen a 19-20 de Maio de 2005. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ul.pt/pls/portal/docs/1/73309.pdf>>.

COMUNICAÇÃO DE BERLIM (2003) - *Realising the European Higher Education Area*. Comunicado da Conferência de Ministros da Educação da U.E. em Berlim, a 19 de Setembro de 2003. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ul.pt/pls/portal/docs/1/73305.pdf>>.

COMUNICAÇÃO DE LONDRES (2007) - *Towards de European Higher Education Área: responding to challenges in a globalised world*. Comunicado da Conferência de Ministros da Educação da U.E. em Londres, a 19 de Maio de 2007. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ul.pt/pls/portal/docs/1/88825.pdf>>.

COMUNICAÇÃO DE PRAGA (2001) - *Towards de European Higher Education Área*. Comunicado da Conferência de Ministros da Educação da U.E. em Praga, a 19 de Maio de 2001. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ul.pt/pls/portal/docs/1/73301.pdf>>.

COMUNICAÇÃO DE LEUVEN (2009) - *The Bologna Process 2020: The European Higher Education Area in the new decade*. Comunicado da Conferência de Ministros da Educação da U.E. em Leuven, a 28 e 29 de Abril de 2009. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ul.pt/pls/portal/docs/1/245953.pdf>>.

CONNAWAY, Lynn S. ; RADFOR, Mariel ; DICKEY, Timothy J. (2007) - On the trail: of the elusive non-user: what research in virtual reference environments reveals. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* [Em linha]. 34:2 (Dez./Jan. 2007/2008) 25-28. [Consult. 26 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/DecJan08_Connaway_etc.pdf>.

CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA (2007) - *Resolução do Conselho sobre a modernização das universidades para a competitividade da Europa numa economia mundial baseada no conhecimento : adopção da resolução do Conselho*. Bruxelas : CUE, 6 de Dezembro de 2007.

COSTA, Maria Alzira Soares da (2006) - *Os Centros de Informação Europeia e Animação Rural como instrumentos de governação da União Europeia: o caso português* [Em linha]. [S. l.] : Universidade do Minho, 2006 [Consult. 18 Nov. 2009]. Dissertação de mestrado. Disponível em WWW:<URL: <http://hdl.handle.net/1822/7373>>.

DECLARAÇÃO DE BOLONHA (1999) - *Declaração conjunta dos Ministros da Educação da EU, 19 de Junho de 1999*. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ul.pt/pls/portal/docs/1/73297.pdf>>.

DECLARAÇÃO DE SORBONNE (1998) - *Joint declaration on harmonisation of the architecture of the European higher education system. Declaração conjunta dos Ministros da Educação de França, Itália, Alemanha e Reino Unido, Paris 25 de Maio de 1998*. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ul.pt/pls/portal/docs/1/73293.pdf>>.

IFLA (2004) - *IFLA digital reference guidelines* [Em linha]. The Hague : IFLA. [Consult. 18 Sep. 2008]. Disponível em WWW:<URL:<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>.

JANES, Joseph (2008) - An informal history (and possible future) of digital reference. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* [Em linha]. 34:2 (Dez./Jan. 2007/2008) 8-10. [Consult. 26 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/DecJan08_Janes.pdf>.

JANES, Joseph (2003) - What is reference for? *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 22-25. [Consult. 21 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460852>>. ISSN 0090-7324.

KERN, M. Kathleen (2009) - *Virtual reference best practices : tailoring services to your library*. Chicago : ALA. ISBN 978-0-8389-0975-1.

KRESH, Diane Nester (2000) - Offering high quality reference service on the web : the collaborative digital reference service (CDRS). *D-Lib Magazine* [Em linha]. 6:6 (June 2000). [Consult. 5 Mar. 2009]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>>. ISSN 1082-9873.

LAGUARDIA, Cheryl (2003) - The future of reference : get real! *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 39-42. [Consult. 21 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460898>>. ISSN 0090-7324.

LANKES, R. David, ed. lit. [et al.] (2008) - *Virtual reference service : from competencies to assessment*. London : Facet, 2008.

LANKES, R. David (2008) - Virtual reference to participatory librarianship : expanding the conversation. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* [Em linha]. 34:2 (Dez./Jan. 2008) 11-14. [Consult. 26 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/DecJan08_Lankes.pdf>.

LANKES, R. David ; KASOWITZ, A. (1998) - *The AskA starter kit : how to build and maintain digital reference services*. New York : Syracuse University.

LEWIS, Krystal M. ; DeGROOTE, Sandra L. (2008) - Digital reference access points : an analysis of usage. *Reference Services Review* [Em linha]. 36:2 (2008) 194-204. [Consult. 5 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320810873057>. ISSN 0090-7324.

LIPOW, Anne Grodzins (2003) - The future of reference: point-of-need reference service : no longer an afterthought. *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 31-35. [Consult. 21 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460870>. ISSN 0090-7324.

LUDWIG, Deborah ; BULLINGTON, Jeffrey (2007) - Libraries and IT : are we there yet? *Reference Services Review* [Em linha]. 35:3 (2007) 360-378. [Consult. 12 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320710774247>. ISSN 0090-7324.

LUO, Lili (2008) - Chat reference evaluation : a framework of perspectives and measures. *Reference Services Review* [Em linha]. 36:1 (2008) 71-85. [Consult. 19 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320810852041>. ISSN 0090-7324.

MARDERO ARELLANO, Miguel Ángel - Serviços de referência virtual. *Ciência da Informação* [Em linha]. 30:2 (2001) 7-15. [Consult. 9 Mar. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S0100-19652001000200002&In...>. ISSN 0100-1965.

McKINZIE, Steve (2007) - Library and IT mergers : how successful are they? *Reference Services Review* [Em linha]. 35:3 (2007) 340-343. [Consult. 5 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320710774229>. ISSN 0090-7324.

MERLO VEGA, José Antonio (2009) - *Información y referencia en entornos digitales : desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia : Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones. ISBN 978-84-8371-918-3.

MITCHELL, Eleanor ; WATSTEIN, Sarah Barbara (2008) - The dimensions of reference and instructional services and the challenge of “keeping up”. *Reference Services Review* [Em linha]. 36:2 (2008) 117-118. [Consult. 5 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320810872995>. ISSN 0090-7324.

MITCHELL, Eleanor ; WATSTEIN, Sarah Barbara (2008) - Thumbs up : a new definition of reference. *Reference Services Review* [Em linha]. 36:1 (2008) 5-6. [Consult. 5 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320810851989>. ISSN 0090-7324.

MONFASANI, Rosa Emma ; CURZEL, Maecela Fabiana (2008) - *Usuarios de la información : formación y desafíos*. Buenos Aires : Alfagrama.

PANTRY, Sheila ; GRIFFITHS, Peter (2002) - *Creating a successful e-information service*. London : Facet.

PICKARD, Alison Jane (2007) - *Research Methods in Information*. London : Facet.

PINHEIRO, João de Deus (1994) - *Política de centros e redes de informação : Comunicação de João de Deus Pinheiro à Comissão, adoptada em 30 de Março de 1994*. Bruxelas : CE. (SEC (94) 488).

POMERANTZ, Jeffrey (2007) - Evaluation of online reference services. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* [Em linha]. 34:2 (Dez./Jan. 2007/2008) 15-19. [Consult. 26 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/DecJan08_Pomerantz.pdf>.

POON, Paul W.T. (2004) - Live digital reference service : it's present and future. In INTERNATIONAL CONFERENCE ON ASIAN DIGITAL LIBRARIES, ICADL, 7, Shanghai, China, 2004 - *Digital Libraries : International Collaboration and Cross-Fertilization : proceedings*. Edited by Z. Chen [et al.]. p. 636-639.

PORTER, Susan (2003) - Chat : from the desk of a subject librarian. *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 57-67. [Consult. 22 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460924>>. ISSN 0090-7324.

RETTIG, James (2003) - Technology, cluelessness, anthropology, and the memex : the future of academic reference service. *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 17-21. [Consult. 21 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460843>>. ISSN 0090-7324.

RICHARDSON, John V. Jr. (2003) - The future of reference : the intersection of information resources, technology and users. *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 43-45. [Consult. 22 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460906>>. ISSN 0090-7324.

ROCKMAN, Ilene F. (2003) - Thinking deeply about future. *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 7-8. [Consult. 21 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460816>>. ISSN 0090 -7324.

RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2006) - *Los servicios de referencia virtual : surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires : Alfagrama.

SHACHAF, Pnina (2007) - Implementation of professional and ethical standards. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* [Em linha]. 34:2 (Dez./Jan. 2007/2008) 20-24. [Consult. 26 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/DecJan08_Shachaf.pdf>.

SHACHAF, Pnina ; HOROWITZ, Sarah M. (2008) - Virtual reference service evaluation : adherence to RUSA behavioural guidelines and IFLA digital reference guidelines. *Library & Information Science Research* [Em linha]. 30:2 (2008) 122-137. [Consult. 6 Nov. 2008]. Disponível em WWW:<URL:<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/4563/5338>>. ISSN 0740-8188.

STOFFEL, Bruce ; TUCKER, Toni (2004) - E-mail and chat reference : assessing patron satisfaction. *Reference Services Review* [Em linha]. 32:2 (2004) 120-140. [Consult. 29 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320410537649>>. ISSN 0090-7324.

TERRA, Ana Lúcia Silva (2008) - *As políticas de informação e de comunicação da União Europeia : uma leitura diacrónica e exploratória no âmbito da ciência da informação* [Em linha]. [S.l.] : Universidade de Coimbra, 2008. [Consult. 18 Nov. 2009]. Dissertação de doutoramento. Disponível em WWW:<<http://hdl.handle.net/10316/11215>>.

TOBIN, Carol M. (2003) - *The future of reference : an introduction*. *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 9-11. [Consult. 21 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460825>>. ISSN 0090-7324.

TYCKOSON, David (2003) - On the desirableness of personal relations between librarians and readers : the past and future of reference service. *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 12-16. [Consult. 21 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460834>>. ISSN 0090 -7324.

WAN, Gang (Gary) [et al.] (2009) - Key issues surrounding virtual chat reference model : a case study. *Reference Services Review* [Em linha]. 37:1 (2009) 73-82. [Consult. 12 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320910937299>>. ISSN 0090-7324.

WARD, David (2003) - Using virtual reference transcripts for staff training. *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 46-56. [Consult. 22 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460915>>. ISSN 0090-7324.

WASIK, Joann M. (1999) - *Building and maintaining digital reference services : ERIC Digest*. New York : ERIC Clearinghouse on Information and Technology, Center for Science and Technology. (ED427794).

WEDDELL, Sue (2008) - Transforming reference into a proactive knowledge advisory service : a case study. *Reference Services Review* [Em linha]. 36:2 (2008) 147-155. [Consult. 5 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320810873011>>. ISSN 0090-7324.

WHITLATCH, Jo Bell (2003) - Reference futures : outsourcing, the web, or knowledge counselling. *Reference Services Review* [Em linha]. 31:1 (2003) 26-30. [Consult. 21 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460861>>. ISSN 0090-7324.

YOUNGMAN, Daryl C. (1999) - Library staffing considerations in the age of technology : basic elements for managing change. *Issues in Science and Technology Librarianship* [Em linha]. 24 (Fall 1999). [Consult. 5 Mar. 2009]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.library.ucsb.edu/istl/99fall/article5.html>>. ISSN 1092-1206.

APÊNDICES

LISTA DE APÊNDICES

1. **Apêndice A:** Página principal do serviço *Pergunte@o europeu*.
2. **Apêndice B:** Guia de sessão de *chat*.
3. **Apêndice C:** Guia de SMS.
4. **Apêndice D:** Guia para telefone.
5. **Apêndice E:** Contactos da rede *Europe Direct*.
6. **Apêndice F:** Contactos da rede *Team Europe*.
7. **Apêndice G:** Grelha de *benchmarking*.
8. **Apêndice H:** Página de apresentação do serviço *Pergunte@o europeu*.
9. **Apêndice I:** Formulário para envio de *e-mail*.
10. **Apêndice J:** Página para a referência presencial.

APÊNDICE A

Página principal do serviço *Pergunte@o europeu*

Antes de utilizar este serviço consulte os [guias de assunto](#) e veja o que já nos [perguntaram](#).



Contacte-nos [online](#), de segunda a sexta-feira, entre as 10H00 e as 16H00.



Contacte-nos através do [telefone XXX XXX XXX](#), de segunda a sexta-feira, entre as 10H00 e as 16H00.



Contacte-nos através de [SMS](#), utilizando o número de telefone [XXX XXX XXX](#), de segunda a sexta-feira, entre as 10H00 e as 16H00.



Contacte-nos através de [e-mail](#), utilizando o [formulário](#), de segunda a sexta-feira, entre as 10H00 e as 16H00. As questões colocadas via *e-mail* são, no máximo, respondidas dentro de 2 dias.



Visite-nos para assistência ou ajuda personalizada à sua investigação, estudo ou trabalho.



Fale com um [especialista](#), se a sua questão se enquadra num âmbito mais profundo de investigação.

APÊNDICE B

Guia de sessão de *chat*

Horário:

- Segunda a sexta-feira, das 10H00 – 12H00 e das 14H00 – 16H00 (exceto feriados).

Tempo de resposta:

- Imediata ou dentro de 2 dias úteis.

Nota: Para questões que requeiram pesquisas mais elaboradas, a resposta poderá não ser imediata. Nesse caso, o bibliotecário enviará a resposta via *e-mail* dentro de 2 dias úteis.

Acerca de *Pergunte@oeuropeu* via IM (*Instant Messaging*):

- *Pergunte@oeuropeu* é a nossa versão IM para o serviço de referência que prestamos. Este serviço está aberto a todos os estudantes, professores, investigadores e cidadãos interessados nas questões europeias.

Que tipo de perguntas posso fazer?

- Pode fazer qualquer pergunta que faria por telefone ou presencialmente. Em muitos casos, poderemos dar uma resposta imediata, enquanto que noutros casos será direcionado para uma fonte ou para um outro meio de contacto.

A que tipo de perguntas não respondem?

- Não respondemos a perguntas que não se insiram no âmbito das questões europeias.

Quem responde às questões?

- As respostas são dadas por bibliotecários dos CDE que fazem parte do consórcio. Se a pergunta requerer recursos existentes em outros locais ou da assistência de um especialista no assunto a tratar, ser-lhe-á comunicado.

- // -

Se quiser colocar alguma questão acerca deste serviço contacte-nos por telefone (número) ou por *e-mail* (endereço).

Privacidade e confidencialidade

Este serviço respeita a privacidade dos seus utilizadores e protege a confidencialidade dos seus dados. Assim, as transcrições ocorridas durante o *chat* irão para uma base de dados gerida apenas pelo *staff* deste serviço.

Periodicamente, os nomes e endereços eletrónicos são automaticamente apagados pelo *software* e apenas ficam na base de dados os conteúdos das transcrições.

Os conteúdos das transcrições desta base de dados podem ser usados na compilação de estatísticas de uso deste serviço, na sua melhoria e otimização.

APÊNDICE C
Guia de SMS

SMS - Perguntas e respostas sobre a utilização deste serviço.



Telefone: XXX XXX XXX
Código: XXXX
Mensagem: Xxxx xxxx xxxx [...].

Qual a vantagem deste meio de contacto?

- Esta modalidade permite que nos consulte através do seu telemóvel e receba as nossas respostas pelo mesmo meio.

Quando devo utilizar o serviço?

- Este serviço deve ser utilizado para perguntas simples e rápidas que impliquem respostas curtas, o que também pode fazer por telefone. Para respostas mais extensas e consultas de referência aconselhamos o *e-mail*.

Como utilizo este serviço?

- Escreva a sua questão e adicione o seu *e-mail*. A resposta será dada por *e-mail* quando esta ultrapassar o limite de espaço de texto de mensagem.

Quem pode usar este serviço?

- Este serviço pode ser utilizado por estudantes, professores, investigadores e todos os que de algum modo se interessam pelas questões europeias.

Qual é o horário de funcionamento?

- O serviço funciona entre as 10H00 e as 16H00, de segunda a sexta-feira. O tempo previsto para envio de resposta é de 4 horas. As questões que chegarem depois das 16H00 serão respondidas no dia seguinte. As que nos chegarem durante o fim-de-semana serão respondidas na segunda-feira.
Se não receber resposta dentro dessas 4 horas contacte-nos através do telefone XXX XXX XXX ou *pergunte@oeuropeu*.
Note que algumas mensagens podem demorar ou mesmo falharem por motivos relacionados com os diferentes operadores.

Quanto custa a utilização do serviço?

- Este serviço não tem custos associados. No entanto, não nos responsabilizamos pelos custos imputados pelos operadores das várias redes móveis associados ao envio das mensagens.

Feedback:

- Envie os seus comentários e sugestões para: pergunte@oeuropeu.eu.

APÊNDICE D
Guia para telefone

APÊNDICE E

Contactos da rede *Europe Direct*

Fale com um especialista...

Se precisa de ajuda no seu projeto de investigação e necessita de orientação para aprofundar o tema que está a desenvolver, pergunte a um especialista em assuntos europeus:

- Lista de especialistas organizada por [nome](#) (listagem por nome, área de especialização e *e-mail*);
- Lista de especialistas organizada por [área de especialização](#) (listagem por área, nome e *e-mail*).

Lista de especialistas EDIC

Name	Type	Country	Contact E-mail	Address	Telephone
Centro de Informação Europe Direct do Porto	EDIC	Portugal	europedirect@cm-porto.pt	Câmara Municipal do Porto, Praça do General Humberto Delgado, PT-4049-001 Porto	+351.22.2090412
Centro de Informação Europe Direct de Santarém	EDIC	Portugal	europedirect@esg.ipsantarem.pt	Complexo Andaluz - Apartado 295, P-2091-904 Santarém	(351-243) 322427
Centro de Informação Europe Direct Baixo Alentejo	EDIC	Portugal	europedirect@adpm.pt	Associação de Defesa do Património de Mertóla Largo Vasco da Gama s/n 7750-328 Mértola	00351 286 61 00 00
Centro de Informação Europe Direct do Alto Alentejo	EDIC	Portugal	europedirect@esaelvas.pt	Rua da Cadeia 14, Apartado 254, PT-7350-903 Elvas	(351-268) 62 65 11

APÊNDICE F

Contactos da rede *Team Europe*

Fale com um especialista da rede *Team Europe*...

Se precisa de ajuda no seu projeto de investigação e necessita de orientação para aprofundar o tema que está a desenvolver, pergunte a um especialista em assuntos europeus:

- Lista de especialistas organizada por [nome](#) (listagem por nome, área de especialização e *e-mail*);
- Lista de especialistas organizada por [área de especialização](#) (listagem por área, nome e *e-mail*).

Lista especialistas *Team Europe*

Name	Type	Country	Contact E-mail	Address	Telephone
Dr. Pedro de Faria e Castro	Team Europe	Portugal	fariaecastro@gmail.com	Estrada Regional da Ribeira Grande, 912 PT-9500-702 Ponta Delgada - Açores	+ 351 296 301116
Dr. João de Paiva Boléo Tomé	Team Europe	Portugal	boleo.tome@sapo.pt	Rua Teófilo Braga, nº4-7ºB PT-2685-243 Portela LRS	+ 351 21 943 33 84
Dr. António Estrela Ribeiro	Team Europe	Portugal	aer@aer-legal.com	R. Andrade Corvo, nº 50, 2º Esq. PT-1050-009 Lisboa	(00351) 21 152 85 60/8
Dra. Ana Rita Gomes de Barros e Pereira	Team Europe	Portugal	anaritagbarros@gmail.com	Rua das Maravilhas, Edifício Camões 5º Andar A/B PT-9000-180 Funchal - Madeira	+ 351 291 757515
Dr. António Alfredo Gonçalves-Crisóstomo	Team Europe	Portugal	agcrisos@hotmail.com	Rua Professor Celestino da Costa nº6-3º Esq. PT-1170-323 Lisboa	+ 351 21 8123751

APÊNDICE G

Grelha de *benchmarking*

PORTAL " O EUROPEU "

- Benchmarking¹: sítios web de referência

Instituição	Unidade orgânica	Uniform Resource Locator	Identidade	Arquitetura de Informação	Conteúdos	Serviços Públicos	Interactividade	Marcos de referência	Ranking
Ohio University	Libraries	http://www.library.ohiou.edu/ask/skype.html	○○○○	○○○○	○○○○	○○○○	○○○○	Ask a Librarian: • Chat • Skype • IM • Subject librarian • FAQ	25
American University	Library	http://www.library.american.edu/	○○○○	○○○○	○○○○	○○○○	○○○○	• Reference question additional assistance • Ask a librarian (chat IM) • Knowledge base • Subject Specialists	25
University of Pittsburgh	ULS - University Library System	http://www.library.pitt.edu/reference/	○○○○	○○○○	○○○○	○○○○	○○○○	• Ask a librarian (IM) • Knowledge base	25
Cornell University	Library	http://www.library.cornell.edu/index	○○○○	○○○○	○○○○	○○○○	○○○○	Ask a librarian: • Chat (IM) • Mobile chat • Blog (Knowledge base)	25
Uppsala University	Library	http://www.ub.uu.se/en/	○○○○	○○○○	○○○○	○○○	○○○○	• Ask a librarian (chat; e-mail) • Knowledge base • Subject librarian	24
Tsinghua University	Biblioteca Universitária Univ. Library	http://eng.lib.tsinghua.edu.cn/default.html	○○○○	○○○○	○○○○	○○○	○○○○	• Ask a librarian (e-mail; phone, person) • Knowledge base • Reference librarian (electronic resources)	24
University of Tennessee	Libraries Research Assistance AskUsNow!	http://www.lib.utk.edu/	○○○○	○○○○	○○○○	○○○	○○○○	• Ask a librarian • Knowledge base • Subject librarians	24
The University of Sydney	Library	http://www.library.usyd.edu.au/	○○○○	○○○○	○○○	○○○○	○○○	• Ask a librarian (e-mail) • Faculty liaison librarian for appointment	23
Universidade de Aveiro	Biblioteca Serviços	http://www.ua.pt/sbidm/biblioteca/PageText.aspx?id=4204	○○○○	○○○○	○○○	○○○	○○○○	• Apoio via e-mail e presencial • Blog • Redes sociais	23
Peking / Beijing University	University Library	http://eng.lib.pku.edu.cn/	○○○○	○○○○	○○○	○○○	○○○○	• Ask a librarian (MSM; e-mail; phone; person) • Subject librarian	23

¹ Quadro adaptado a partir de tabelas desenvolvidas pela Mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa.

Instituição	Unidade orgânica	Uniform Resource Locator	Identidade	Arquitectura de Informação	Conteúdos	Serviços Públicos	Interactividade	Marcos de referência	Ranking
Macao University	Library Reference Services	http://library.umac.mo/html/services/reference/referencie.html	□□□□	□□□□□	□□□□	□□□□□	□□□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Ask a librarian (chat) • Knowledge base • Collaborative reference services with Shanghai Library 	23
Stanford University	Information Center	http://library.stanford.edu/	□□□□□	□□□□□	□□□□	□□□□	□□□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Ask a librarian (get Meebo) • Blog • Knowledge base • Subject specialists 	23
University of Oslo	Library	http://www.ub.uio.no/english/	□□□□□	□□□□□	□□□□	□□□□□	□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Ask a librarian (e-mail) • Book a librarian 	22
Samford University	Library Services	http://samford.libanswers.com/	□□□□□	□□□□	□□□	□□□□	□□□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Ask us via chat (Meebo), teeter, e-mail, phone, desk 	21
The Norwegian University of Science and Technology	Biblioteca Universitária Univ. Library	http://www.ntnu.edu/ub	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Ask a librarian • Subject areas by subject librarians • Research help 	20
Hong Kong University	Library Reference Services	http://lib.hku.hk/reference/	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Ask a librarian (SMS, e-mail, tel.) • Subject specialists 	20
La Trobe University	Library	http://www.lib.latrobe.edu.au/	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Live chat • LibAnswers 	20
Middle East Technical University	Biblioteca Universitária Univ. Library	http://ww2.lib.metu.edu.tr/en/yan.php?id=16	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Ask a librarian (e-mail) • Redes sociais • Blog 	20
Universidade do Minho	Serviços de Documentação	http://www.sdum.uminho.pt/Default.aspx?tabid=4&pageid=294&lang=pt-PT	□□□□□	□□□□	□□□	□□□□	□□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio via chat, skype, e-mail, telefone, presencial • Perguntas frequentes 	20
Ghent University	Bibliotheek	http://lib.ugent.be/en/home	□□□□	□□□□	□□□□	□□□	□□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Chat • Mobile • E-mail 	19
University of Cambridge	Library	http://www.lib.cam.ac.uk/	□□□□	□□	□□□□	□□□□	□□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Camlib Mobile Interface • Blogs 	18
University of Oulu	Library	http://www.kirjasto.oulu.fi/index.php?id=509	□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Information Service by discipline • Information search request • Information specialist 	18

Instituição	Unidade orgânica	Uniform Resource Locator	Identidade	Arquitectura de Informação	Conteúdos	Serviços Públicos	Interactividade	Marcos de referência	Ranking
École polytechnique fédérale de Lausanne	Library	http://library.epfl.ch/en/	□□□□	□□□□	□□□	□□□	□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Virtual Information Desk (e-mail, phone) 	17
The Australian National University	Library help and training	http://anulib.anu.edu.au/index.html	□□□	□□□□	□□□	□□□□	□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Information Advisers (in every library on campus) • AskANU IT Consultants • Ask a librarian (e-mail) 	17
McMaster University	Library	http://library.mcmaster.ca/	□□□	□□□	□□□□	□□□	□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Research Help • IM chat 	16
Universidad Carlos III de Madrid	Biblioteca	http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/contacta	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Pergunte al bibliotecário (formulário para inf. geral, bibliográfica ou especializada; e-mail) 	15
University of Turku	Library	http://kirjasto.utu.fi/en/	□□	□□□	□□□□	□□	□□□	<ul style="list-style-type: none"> • Information requests by each library 	14
ETH Zurich (Inst. Federal Tecnologia)	Library	http://www.library.ethz.ch/en/Home2	□□	□□□	□□□	□□□	□□	<ul style="list-style-type: none"> • Info Center (advice, counseling, reference collections) 	13
Universidad de Barcelona	UB CRAI	http://www.bib.ub.edu/es/servicios/pab/	□□□	□□□	□□	□□	□□	<ul style="list-style-type: none"> • Pergunta al bibliotecário por formulário electrónico 	12
Université Paris-Sorbonne	Bibliothèques	http://www.paris-sorbonne.fr/les-bibliotheques/	□□□	□□	□□	□□	□□	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin d'aide? Por formulário e por assunto ("Rue des facs") 	11

APÊNDICE H

Página de apresentação do serviço *Pergunte@o europeu*

Pergunte @o europeu - Apresentação

Este serviço é sustentado por um sistema colaborativo entre Centros de Documentação Europeia, envolvendo vários profissionais especializados em informação europeia para dar resposta aos pedidos de informação formulados *online*.

Os nossos serviços **incluem**: assistência na utilização dos recursos electrónicos e disponibilização de materiais de referência para académicos e investigadores e **não incluem**: traduções, bibliografias, envio de cópias ou respostas que não cabem no âmbito das questões europeias.

Serviços que prestamos:

- Assistência no uso dos recursos *online* disponíveis;
- Resposta imediata através de:
 - *Chat*;
 - SMS;
 - Telefone.

- Ou, até 2 dias úteis através de:
 - *E-mail*.

Antes de iniciar uma sessão *online*, verifique se a sua questão se enquadra nestes recursos:

- Questões gerais podem ser respondidas através dos guias *online* ou de catálogos;
- Questões mais aprofundadas devem ser dirigidas aos **especialistas** em assuntos europeus;
- Outras questões podem ser atendidas localmente num CDE da sua **área**;
- Outras, ainda, nos nossos **recursos electrónicos**;
- Perguntas e respostas a questões já tratadas em **Knowledge Base**;
- Perguntas mais frequentes ao serviço em **FAQ**.

Se, mesmo assim, não encontrou uma resposta à sua questão, então, **pergunte@oeuropeu**.

APÊNDICE I

Formulário para envio de *e-mail*

E-mail - Formulário

As questões colocadas via *e-mail* são, no máximo, respondidas dentro de 2 dias.

Todos os campos são obrigatórios (*).

Nome*

E-mail*

Estatuto (estudante, professor, investigador, não acadêmico)*

Pergunta*

enviar

APÊNDICE J

Página para a referência presencial

Referência presencial - Informações sobre a utilização deste serviço.

Se prefere contactar um bibliotecário de referência pessoalmente, pode dirigir-se a qualquer [CDE](#) para uma assistência personalizada, ou requerer uma consulta via [e-mail](#) (hiperligação para a lista de contactos dos CDE). O bibliotecário de referência disponibiliza-lhe:

- Ajuda à investigação;
- Localização das fontes de informação mais pertinentes;
- Formulação de estratégias de pesquisa;
- Exploração do catálogo local e d' *O Europeu*;
- Utilização dos recursos electrónicos;
- Utilização dos serviços e instalações dos CDE.

Horário:

- De segunda a sexta-feira, das 10H00 às 16H00;
- O horário poderá sofrer alterações no período de férias escolares.

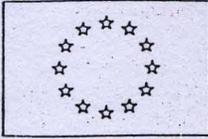
ANEXOS

LISTA DE ANEXOS

1. **Anexo A:** Centro de Documentação Europeia: Convenção e normas anexas.
2. **Anexo B:** Centro de Documentação Europeia: nova Convenção e normas anexas.

ANEXO A

Centro de Documentação Europeia: Convenção e normas anexas



COMISSÃO EUROPEIA
DIRECÇÃO-GERAL X
INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO, CULTURA E AUDIOVISUAL

Centros e redes de comunicação

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO EUROPEIA - CDE

CONVENÇÃO

A Comunidade Europeia, representada pela Comissão Europeia ("A Comissão"), esta representada por

Mme Colette Flesch, Directeur Générale

e

A Universidade ("A Universidade"),

ACORDARAM NO SEGUINTE:

A pedido da Universidade, a Comissão aceitou a criação pela mesma de um Centro de Documentação Europeia (CDE) no seu quadro. O presente Convenção define os direitos e as obrigações recíprocas das partes no que respeita à instituição e ao funcionamento do CDE, em conformidade com o Estatuto em anexo.

Por forma a prosseguir os objectivos do CDE e desempenhar as respectivas atribuições descritas nos artigos 4º e 5º do Estatuto em anexo,

* A Comissão obriga-se a:

1. Reconhecer à Universidade o estatuto de Centro de Documentação Europeia;
2. Fornecer gratuita e sistematicamente ao CDE as edições das instituições da União Europeia. Mensalmente, será enviado ao CDE uma lista das edições da União Europeia publicadas no mês anterior. A distribuição das edições e a elaboração da lista mensal ficam a cargo do Serviço das Publicações (Eur-Op) no Luxemburgo, Secção "Distribuição aos Centros de Informação";
3. Conceder ao CDE um acesso privilegiado às bases de dados comunitárias;
4. Apoiar o CDE no desempenho das suas atribuições (organização de seminários, reuniões, acções de formação, visitas de intercâmbio, relações com outros centros e redes europeias de informação, etc.);

5. Proceder a uma avaliação anual do funcionamento e eficácia do CDE. O resultado desta avaliação determinará a continuação em funcionamento do CDE.

* A Universidade obriga-se a:

1. Promover e desenvolver estudos e investigação no domínio da integração europeia;
2. Nomear, na qualidade de responsável pela organização e funcionamento do CDE, um agente qualificado a tempo inteiro (bibliotecário ou profissional licenciado em ciências da documentação e informação). A responsabilidade da direcção do CDE poderá ser partilhada com um membro do corpo docente escolhido entre os professores e investigadores de matérias comunitárias;
3. Reservar ao CDE um espaço próprio, de preferência no interior da biblioteca;
4. Assinalar a existência do CDE através de elementos identificadores fornecidos pela Comissão e quaisquer outros meios de informação, tais como placas à entrada e afixação de comunicações;
5. Celebrar, no caso de tal se revelar útil para a concretização dos objectivos do CDE, contratos tendo por objecto instituir parceria com outros organismos ou instituições, com vista a promover a utilização das fontes de informação respeitantes à União Europeia e a evitar quaisquer duplicações desnecessárias;
6. Diligenciar para que o CDE prossiga a realização dos seu objectivos, definidos nos artigos 4º e 5º do Estatuto e tomar as medidas necessárias para que o CDE dê cumprimento às recomendações da Comissão na eventualidade de uma avaliação desfavorável (artigo 6º);
7. Fazer cessar a actividade do CDE nos casos previstos na alínea b) do artigo 6º e no artigo 7º do Estatuto;
8. Suportar os encargos financeiros decorrentes da instituição e gestão do CDE.

* As partes obrigam-se, além disso, a trocar entre si quaisquer informações úteis sobre o desenvolvimento do CDE e sobre a sua capacidade de resposta à evolução das necessidades do mundo universitário e do público em geral.

Feito em

Pela Comissão

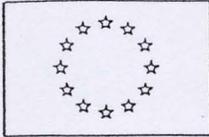
O Director-Geral

Pour le Directeur général, empêché,
son suppléant, Niels THØGERSEN

¹ ou equivalente.

Pelo (nome da Universidade)

O Reitor¹



CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO EUROPEIA - CDE

ESTATUTO ANEXO AO CONVENÇÃO

Artigo 1º

O Centro de Documentação Europeia (CDE) consiste num centro europeu de informação instituído junto de uma Universidade, que tem por objectivo promover e consolidar o ensino e a investigação no domínio da integração europeia.

Artigo 2º

Existem dois tipos de CDE, o CDE dito "generalista" e o CDE especializado.

1. O CDE generalista recebe toda a documentação comunitária produzida pelas instituições europeias;
2. O CDE especializado recebe apenas uma selecção desta documentação comunitária. Esta selecção será efectuada em função dos interesses definidos previamente de forma clara pela Comissão Europeia e pelo Instituto universitário;
3. Tanto o CDE generalista como o CDE especializado beneficiam de acesso privilegiado às bases de dados comunitárias.

Artigo 3º

O CDE é instituído mediante acordo escrito entre a Comissão e o Vice-Reitor ou titular de cargo equivalente da Universidade. Em cada Universidade só pode ser instituído um único CDE.

Artigo 4º

Os objectivos do CDE consistem em:

1. Assistir a Universidade na promoção e na consolidação do ensino e da investigação no domínio da integração europeia;
2. Facilitar o acesso do público, incluindo o público não universitário, à informação sobre a União Europeia e suas políticas;

3. Participar no debate sobre a União Europeia com outros centros e redes de informação europeias, sempre que tal for adequado.

Artigo 5°

Para a realização dos seus objectivos, o CDE deve desempenhar as seguintes atribuições:

1. Proceder ao tratamento (repertoriação, catalogação, indexação), num único fundo das publicações comunitárias recebidas;
2. Constituir o ponto central de toda a informação em matérias comunitárias produzida pela Universidade ;
3. Permitir o acesso e a consulta das publicações e outros documentos na sua posse. As publicações gratuitas destinadas ao público em geral devem ser de acesso geral.
4. Estabelecer relações com outros centros e redes europeias de informação e cooperar com estes a todos os níveis;
5. Cooperar com a Comissão nas suas acções gerais de promoção da União Europeia;
6. Sistemáticamente, dar conhecimento à Comissão das iniciativas em que o CDE participa (debates, conferências, seminários, etc.);
7. Submeter à Comissão um relatório anual da sua actividade, utilizando para tal o formulário por esta elaborado.

Artigo 6° (Avaliação)

A Comissão elaborará anualmente um relatório de avaliação da actividade do CDE, com base nas informações transmitidas, em relatórios, em visitas efectuadas junto do CDE e noutros tipos de discussões.

A Comissão dará conhecimento ao CDE do relatório, o qual pode incluir sugestões com vista a melhorar a acção por ele desenvolvida.

Uma avaliação desfavorável do CDE por parte da Comissão implica:

- a) numa primeira fase, o envio de um memorando que recorda as medidas a adoptar para restabelecer a observância das obrigações assumidas no acordo que instituiu o CDE;
- b) numa segunda fase, se as medidas necessárias não forem adoptadas, a cessação da actividade do CDE.

Artigo 7° (Cessação da actividade)

O CDE cessa a sua actividade e deixa de contar com qualquer apoio da Comissão no caso previsto na alínea b) do artigo 6° ou em qualquer outro caso em que deixe de assegurar a realização dos seus objectivos.

Nestes casos, a Universidade deve informar a Comissão da utilização que tenciona dar ao material adquirido.

ANEXO B

Centro de Documentação Europeia: nova Convenção e normas anexas



COMISSÃO EUROPEIA
DIRECÇÃO-GERAL DA IMPRENSA E COMUNICAÇÃO

n° d'enregistrement	A/2393
original	
copie	
27 JAN, 2005	
responsable enregistrement	ML

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO EUROPEIA - CDE

CONVENÇÃO

A Comunidade Europeia, representada pela Comissão das Comunidades Europeias ("Comissão"), por sua vez representada por:

.....
[apelido, nome próprio]

Director-Geral da Imprensa e Comunicação

e:

Universidade de Lisboa.....
(designação oficial da estrutura de acolhimento do CDE)

("estrutura de acolhimento"), representada por:

Barata Moura, José.....
[apelido, nome próprio]

Reitor da Universidade de Lisboa.....
[funções]

ACORDARAM NO SEGUINTE:

No âmbito das suas actividades de informação ao público, designadas colectivamente por EUROPE DIRECT, a Comissão deu o seu acordo, a pedido da estrutura de acolhimento, no que respeita à criação de um Centro de Documentação Europeia ("CDE") com carácter geral/especializado, a funcionar na estrutura de acolhimento. A presente Convenção especifica os direitos e obrigações recíprocos das Partes no que respeita à criação e funcionamento do CDE, em conformidade com as Normas em anexo.

Para alcançar os objectivos do CDE e o desempenho das tarefas especificadas nos artigos 4.º e 5.º das Normas;

* a Comissão compromete-se a:

1. reconhecer que a estrutura de acolhimento possui o estatuto de Centro de Documentação Europeia, inserida na rede de serviços de informação de carácter geral, *EUROPE DIRECT*, gerida pela Comissão;
2. fornecer ao CDE, sem encargos, publicações das instituições da União Europeia, seleccionadas de acordo com o perfil do CDE, ou disponibilizá-las por via electrónica; as publicações serão distribuídas pelo Serviço das Publicações Oficiais da União Europeia, no Luxemburgo (Unidade de Divulgação, Secção de Informação, Redes e Assinaturas);
3. apoiar os CDE no desempenho das suas tarefas (nomeadamente, assistindo-os com formação e o fornecimento de informações aos bibliotecários dos CDE, disponibilizando o acesso a outras actividades de apoio e em rede, quer directamente quer através de um centro de informação e documentação que aja em nome da Comissão) na medida do possível e consoante os fundos de que a Comissão disponha nos serviços pertinentes;
4. realização de uma avaliação anual do funcionamento dos CDE; a avaliação estará a cargo da Representação da Comissão e basear-se-á no relatório anual do CDE (ver nº 7 do artigo 5º das Normas em anexo); o funcionamento do CDE dependerá dos resultados da avaliação.

* A estrutura de acolhimento compromete-se a:

1. promover e desenvolver o estudo e a investigação na área da integração europeia;
2. colocar um bibliotecário qualificado ou outro profissional com habilitações em documentação ou estudos de informação, que assuma a responsabilidade pela organização e o funcionamento do CDE; a

responsabilidade da gestão do centro pode ser repartida com um membro que leccione ou efectue investigação na área dos assuntos comunitários;

3. conceder uma área especial ao CDE, de preferência na biblioteca;
4. chamar a atenção para a existência do CDE, através de meios gráficos ou outros adequados para o efeito;
5. salientar e promover a sua ligação às actividades de informação da Comissão, colectivamente designadas por “EUROPE DIRECT”, utilizando o logótipo correspondente;
6. celebrar acordos de parceria com outros organismos – caso tal seja considerado um meio adequado para atingir os objectivos do CDE – tendo em vista aumentar a utilização das fontes de informação do CDE na União Europeia, reduzindo assim o risco de duplicação;
7. garantir que o CDE visa os objectivos definidos nos artigos 4.º e 5.º das Normas em anexo e adoptar as medidas necessárias para que sejam observadas as recomendações da Comissão, em caso de avaliação desfavorável (artigo 6º);
8. encerrar as actividades do CDE nos casos previstos na alínea b) do último parágrafo do artigo 6º ou no artigo 7º das Normas em anexo;
9. suportar os custos de criação e gestão do CDE.

* As Partes comprometem-se a trocar informações úteis sobre o desenvolvimento do CDE e a respectiva capacidade de resposta às necessidades do público e do meio académico.

* As Partes podem rescindir a Convenção mediante o pré-aviso de três meses, em conformidade com as condições previstas no artigo 7º das Normas em anexo.

ASSINATURAS

Pela estrutura de acolhimento:

Barata Moura, José

[apelido, nome próprio]

Reitor

[funções]

José Barata Moura

[assinatura]

Feito em Lisboa, 17/01/05

[local, data]

Em duplicado, em [língua]

Pela Comissão:

P. Carvounis
Directeur

[apelido, nome próprio]

[funções]

[assinatura]

Feito em 19 FEV 2005

[local, data]



CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO EUROPEIA - CDE

NORMAS ANEXADAS À CONVENÇÃO

Artigo 1.º

O Centro de Documentação Europeia (CDE) é um centro de informação europeia criado numa universidade, num instituto superior ou num instituto de investigação, com o objectivo de promover e consolidar o ensino e a investigação na área da integração europeia.

Artigo 2.º

Há dois tipos de CDE - os gerais e os especializados:

1. os CDE de carácter geral recebem a documentação geral produzida pelas instituições comunitárias;
2. os CDE especializados recebem uma selecção de documentação; a selecção efectua-se de acordo com interesses específicos cuidadosamente definidos previamente pela Comissão Europeia e pela estrutura de acolhimento, em colaboração com o serviço das Publicações Oficiais da União Europeia.

Artigo 3.º

O CDE é criado por convenção escrita entre o Director-Geral da Direcção-Geral da Comissão responsável e um representante de nível equivalente da estrutura de acolhimento. Não pode ser criado mais de um CDE na mesma estrutura de acolhimento.

Artigo 4.º

Os objectivos do CDE são:

1. ajudar a estrutura de acolhimento a promover e consolidar a leccionação e investigação na área da integração europeia;
2. disponibilizar informações sobre a União Europeia e respectivas políticas ao público universitário ou outro;
3. participar em debates sobre a União Europeia, quando adequado juntamente com outros centros e redes de informação europeus.

Artigo 5.º

Para atingir os objectivos definidos, o CDE deve desempenhar as tarefas seguintes:

1. tratamento, catalogação e indexação de todas as publicações comunitárias recebidas numa colecção única;
2. actuar como núcleo de todas as informações relacionadas com a Comunidade, produzidas pela estrutura de acolhimento;
3. fornecer acesso e permitir a consulta de publicações e outro material durante um número suficiente de horas (pelo menos 20 horas por semana); as publicações de distribuição gratuita destinadas ao público deverão ser disponibilizadas abertamente;
4. estabelecimento de relações com outros centros e redes de informação europeia e cooperação com os mesmos a todos os níveis;
5. participação nas actividades de informação de carácter geral da Comissão sobre a União Europeia;
6. informação de rotina à Comissão sobre eventos em que participe (debates, conferências, seminários, etc.);
7. elaboração de relatórios anuais à Representação da Comissão, sobre as actividades efectuadas utilizando o formulário especial fornecido pela Comissão.

Artigo 6.º (Avaliação)

A Representação da Comissão apresentará um relatório anual de avaliação do CDE com base do relatório anual do mesmo (ver ponto 7 do artigo 5º) e em visitas de inspecção efectuadas ao CDE.

O CDE será informado dos resultados da avaliação da Comissão, o qual incluirá eventuais sugestões para melhoramento.

Quando a avaliação da Comissão seja desfavorável:

- a) esta instituição apresentará, em primeiro lugar, um relatório escrito, especificando a acção onde se verifica o incumprimento dos compromissos aceites na convenção que cria o CDE;
- b) caso a acção necessária não seja efectuada, cessarão as actividades do CDE.

Artigo 7.º (Cessação de actividade)

- a) As Partes podem rescindir voluntariamente a Convenção, respeitando um pré-aviso de três meses; tal cessação não implicará consequências para nenhuma das Partes;
- b) nos casos referidos na alínea b) do último parágrafo do artigo 6º e em quaisquer outras circunstâncias em que o CDE não cumpra os objectivos, as suas funções cessarão imediatamente e a Comissão retirará o sue apoio;
- c) em qualquer dos casos, a estrutura de acolhimento e a Comissão deverão chegar a um acordo quanto à utilização a dar à colecção; em caso de criação de um novo CDE na mesma localização, a colecção ser-lhe-á cedida e ser-lhe-ão fornecidos os instrumentos de funcionamento e gestão.