

# Como planificar e gerir um serviço de referência

Sérgio Filipe Agostinho Mangas

Bibliotecário responsável pela Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos, Portugal  
sergiomangas@gmail.com

---

---

## Resumo

Neste artigo são abordados os vários aspectos relacionados com a planificação e gestão de um serviço de referência. São definidos os conceitos de serviço de referência, os seus objectivos e as suas funções. Para além destes aspectos teóricos é realizada uma análise dos recursos materiais e dos instrumentos de trabalho necessários para implementar um serviço de referência. O perfil do bibliotecário de referência, bem como todas as etapas subjacentes ao processo de referência são descritas e analisadas, sem esquecer a avaliação desses mesmos serviços. Finalmente, é feito um breve enquadramento dos serviços de referência digitais e apresentado uma selecção de serviços de referência que prestam serviços através da Internet.

## Palavras-chave

Serviços de referência; serviços de informação; processo de referência; bibliotecário de referência

## Abstract

In this article several aspects related with reference service planning and management are focused. First, comes the definition of the concept of reference service, its objectives and functions. Follows these theoretical aspects a further analysis of material resources and work tools required for the implementation of a reference service. The profile of a reference librarian, as well as all the inherent steps to the reference process are depicted and analysed, along with the evaluation of this same services. Finally, there's a brief setting of digital reference services and a selection of reference services that operate through Internet are presented.

## Keywords

Reference service; information service; reference process; reference librarian

---

## 1. Definição de «serviço de referência»

O serviço de referência tal como é entendido actualmente nasce nos finais do séc. XIX nos E.U.A. e generaliza-se durante o séc. XX nos países anglo-saxónicos.

O desenvolvimento e o protagonismo dos serviços de referência devem-se no entender de Rollán Malmierca (1998, p. 11) ao aparecimento de determinados

elementos que passaram a estar subjacentes à missão das bibliotecas, a saber: ajudar os estudantes; desenvolver o papel da biblioteca como instituição educativa; ajudar os leitores a fazer as melhores seleções no universo da informação recolhida e; justificar a existência da biblioteca demonstrando o seu valor àqueles que a apoiam. Estes elementos vão ao encontro dos ideais que consideram que a biblioteca deve prestar um serviço à comunidade disponibilizando não só os recursos de informação que possui, bem como ajudando os utilizadores a localizar e a utilizar esses mesmos recursos.

Para Talavera Ibarra (1998, p.2) o serviço de referência pode ser definido do seguinte modo:

«O serviço que facilita o acesso à informação, e que especialmente ajuda o utilizador a localizar a informação procurada é o serviço de referência. Este serviço, tradicionalmente definido como aquele que relaciona o utilizador que tem uma necessidade de informação com os recursos ou fontes que vão satisfazer as suas necessidades.»

Os franceses fazem, por vezes, uma distinção entre serviço e função de referência. Para Claire Stra (1996, p.13) a referência deve ser entendida do seguinte modo:

«Todas as tentativas de definição desta noção gravitam sempre em torno de uma noção mais complexa: a função de referência. A definição francesa da palavra referência sublinha esta ambiguidade, já que ela é simultaneamente acção, função e objecto.»

Já para Bertrand Calenge (1996, p. 185), o serviço de referência deve ser entendida como: «uma função organizada de resposta personalizada a um pedido explícito de informação documental ou de documentação.»

Por outro lado, Córdon Garcia (1998, p. 265) acentua a dimensão pedagógica do serviço de referência:

«Trata-se, em suma, de possibilitar não somente a difusão da informação mas também a aprendizagem relativa aos modos operativos mais eficazes de captação da mesma da parte dos membros da comunidade.»

Em relação à maior parte das definições de serviço de referência é possível constatar que a dimensão humana, isto é, o contacto pessoal entre o utilizador e o bibliotecário aparece como um elemento comum e essencial.

Depois de ter definido o conceito de «serviço de referência» convém assinalar que a expressão «serviço de referência» pode levantar algumas dúvidas. O significado de «referência» em sentido biblioteconómico procede do inglês «reference» que se emprega como sinónimo de consulta. O que a tradição biblioteconómica anglo-saxónica impôs foi um termo que foi literalmente traduzido para o português, o mesmo acontecendo com o francês e o espanhol. Com efeito, o Dicionário da língua portuguesa contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa (2001) ainda não inclui a acepção biblioteconómica do termo «referência». A mesma ausência é mencionada por Merlo Vega (2000, p. 94) no «Diccionario de la Real Academia Española».

Contudo, o termo «referência» é consensual e completamente aceite na terminologia biblioteconómica portuguesa e, por conseguinte, a denominação de «serviço de referência» é aquela que é aceite para designar todo aquele serviço que na biblioteca está incumbido de responder, informar e orientar o utilizador nas suas dúvidas e pesquisas.

Porém, apesar do termo «referência» se ter imposto, muitas bibliotecas têm adoptado outras designações. Entre os vários sinónimos para «serviço de referência» Merlo Vega (2000, p.94) destaca os seguintes:

- Serviço de informação bibliográfica;
- Serviço de orientação;
- Serviço de consulta;
- Serviço de pesquisas documentais.

## 2. Objectivos e funções dos serviços de referência

Um dos aspectos essenciais na constituição de um serviço de referência é a definição dos seus objectivos. Qualquer serviço de referência deverá definir os seus objectivos, ou seja, cabe ao serviço de referência indicar o que propõe oferecer (serviços e produtos), a quem e em que condições num documento ao qual os utilizadores deverão ter acesso.

Com base no que foi anteriormente dito um serviço de referência terá de adequar os seus serviços ao público que pretende servir.

Como é sabido o público de uma biblioteca pública não coincide com o público de uma biblioteca universitária. Cada grupo de utilizadores tem necessidades de informação específicas, o que implica um fundo documental que responda a essas mesmas necessidades com serviços adaptados. Por isso, um serviço de referência deverá também ser organizado em função dos utilizadores reais a quem a biblioteca serve. Por exemplo, no caso de uma biblioteca universitária temos de considerar três grandes grupos de utilizadores, a saber: alunos, docentes e investigadores.

Os estudantes recorrerão ao serviço de referência à procura de bibliografia para estudar para as disciplinas e elaborar os trabalhos pedidos pelos professores.

Quantos aos docentes e investigadores as suas perguntas e pesquisas obrigarão a um trabalho mais demorado e complexo da parte do serviço de referência. Estes utilizadores exigirão um grau de pertinência, de especificidade e de exaustividade da informação solicitada muito superior à dos alunos de um curso de licenciatura.

Para além, da adequação do serviço de referência aos utilizadores é necessário que o serviço defina o que vai oferecer. Ora, esta oferta deverá ir ao encontro das funções gerais que são atribuídas a um serviço deste tipo.

Num dos livros mais completos sobre serviços de referência intitulado «Reference and information services: an introduction» Richard Bopp desdobra os serviços de referência em serviços de informação, de formação e de orientação. (Citado

por Merlo Vega, 2000, p. 95-96) Por outro lado, Bertrand Calenge (1996) defende que acolher, orientar e informar são os aspectos que devem estar na base dos serviços dedicados ao público numa biblioteca.

Apresento de seguida um quadro onde sistematizo as principais funções que um serviço de referência deve desempenhar.

Quadro 1: As funções do serviço de referência

| FUNÇÕES DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA | DESCRIÇÃO  | EXEMPLOS   |
|----------------------------------|--|--|
| <b>ACOLHER</b>                   | Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores. As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contacto. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço. O serviço de referência é o serviço por excelência que faz a ponte entre a biblioteca e a comunidade a quem serve. Cabe ao bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas. | Todos utilizadores que pela primeira vez ou não ocorram à biblioteca à procura de ajuda.   |
| <b>INFORMAR</b>                  | Resolver as perguntas e as pesquisas dos utilizadores.   | Perguntas de resposta rápida, pedidos de bibliografia, obtenção de documentação e de recursos de informação fora e dentro da biblioteca.                               |
| <b>FORMAR</b>                    | Ensinar os utilizadores na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.   | Acções de formação individuais ou em grupo dirigidas aos utilizadores. Como utilizar o catálogo informatizado, como pesquisar e recuperar informação na Internet, etc. |
| <b>ORIENTAR</b>                  | A orientação pode ser pensada a dois níveis: como orientação dentro do espaço físico da biblioteca e como orientação bibliográfica. Ajudar os utilizadores dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades. Aconselhar os utilizadores na selecção de uma obra, fonte ou recurso de informação.   | Sempre que é pedida ajuda na localização de um documento ou aconselhamento e orientação bibliográfica.   |

### **3. Concepção de um serviço de referência: recursos materiais e instrumentos de trabalhos**

A criação de um serviço de referência supõe a existência de determinados recursos materiais e instrumentos de trabalho, a saber: as instalações e a localização, o equipamento, as fontes e os recursos de informação e a criação de um arquivo ou base de dados

#### **Instalações e localização**

A criação de um serviço de referência exige antes de mais que se seleccione um espaço específico com determinadas características dentro da biblioteca. Entre essas características destacamos as seguintes:

- Propriedades físicas do espaço: Dimensões e condições ambientais (com luz, pouco ruído e climatizado);
- Localização: Situado numa zona de passagem, sinalizado e facilmente identificado pelos utilizadores, de preferência perto da entrada e da colecção de referência.

Dadas as características deste serviço Alain Girard (1996, p. 82) recomenda duas zonas distintas para o serviço de referência: uma composta por um balcão de referência e outra, mais afastada e resguardada, de modo a permitir a recepção dos utilizadores que tenham uma questão relativamente longa a colocar ou que exijam alguma privacidade. Além disso, um espaço separado do balcão de referência permitirá realizar outras tarefas como a elaboração de respostas e pesquisas em diferido fazendo apelo a diversos instrumentos de trabalho.

Com efeito, não é possível fazer referência local, por telefone ou on-line em simultâneo. Por isso, o espaço deve ser cuidadosamente escolhido e adaptado ao tipo de referência que será oferecida.

#### **Equipamentos**

Um serviço de referência que queira prestar serviços de qualidade, deverá estar actualmente apetrechado com determinados equipamentos para a prossecução dos fins a que se propõe. Para além de mobiliário e material de escritório adequado às tarefas do trabalho de referência, um serviço de referência deverá possuir equipamentos específicos de comunicação, a saber:

- Telefone;
- Fax;
- Computadores pessoais (estes deverão estar equipados com sistemas de reprodução e gravação de CD's e DVD's, já que actualmente umas das principais tarefas do bibliotecário de referência é a de seleccionar, recolher e tratar recursos de informação na Internet que deverão ser conservados para posterior consulta e difusão);
- Impressora;
- Scanner;
- Fotocopiadora;

- Ligação à Internet em «banda larga».

Para além destes equipamentos, os computadores deverão possuir um sistema operativo e as aplicações informáticas necessárias para permitir a prestação de serviços de referência on-line quer através de correio electrónico quer através de formulário digital.

### **Fontes e recursos de informação**

No processo de resposta às perguntas ou pedidos de informação colocados ao serviço de referência as fontes de informação desempenham um papel fundamental. Todavia, para que o serviço de referência consiga responder cabalmente aos utilizadores a biblioteca já não tem que dispor obrigatoriamente, como no passado, de uma extensa e completa colecção de obras de referência em papel. Mais importante que a posse das obras é a possibilidade de poder aceder aos seus conteúdos. Por isso, as obras de referência impressas, imprescindíveis no passado, podem ser hoje substituídas, se não completamente, pelo menos em parte, através dos milhares (senão milhões) de recursos de informação presentes na Internet. Não quero com isto dizer que a aquisição de livros deve ser abandonada mas sim repensada à luz de uma nova gestão capaz de conciliar as fontes de informação tradicionais com os novos suportes e com os recursos de informação que a Internet oferece.

Não nos esqueçamos que a cada uma destas fontes ou recursos corresponderão técnicas de consulta específicas. Além disso, a escolha de determinadas fontes e recursos dependerá sempre do tipo de perguntas ou de pesquisas que estiverem em jogo.

Assim sendo, os serviços de referência devem recorrer às seguintes fontes e recursos de informação:

- Produtos concebidos pela própria biblioteca: Catálogos, boletins informativos, bibliografias, guias de leitura ou qualquer outro produto elaborado pela biblioteca, bem como o arquivo das perguntas mais frequentes colocadas ao serviço de referência e das estratégias utilizadas na obtenção das respectivas respostas.
- Colecção de referência impressa: Enciclopédias, dicionários, anuários, atlas, etc.
- Colecção electrónica: As fontes de informação em suporte electrónico como o CD-ROM são de grande interesse por terem uma enorme capacidade de armazenamento.
- Outras instituições: Por vezes o serviço de referência tem que recorrer a outros organismos ou instituições para obter as respostas às perguntas que lhe são colocadas.
- Sistemas baseados na Internet: Actualmente a Internet é a principal fonte de informação em todo o mundo. Nela podemos encontrar milhões de sites com toda a informação que se possa imaginar. No entanto, esta informação não está seleccionada nem tratada coexistindo informação com e sem qualidade. Cabe, por isso, ao bibliotecário seleccionar e tratar a informação pertinente. Porém, para além dos sites

a Internet oferece outros recursos que podem ser muito úteis para os serviços de referência como por exemplo:

- Motores de busca;
  - Directórios;
  - Catálogos on-line de outras bibliotecas;
  - Bases de dados;
  - Colecções de referência on-line;
  - Periódicos on-line;
  - Fóruns de discussão e as comunidades virtuais;
  - Blogs.
- Sistemas informais: Qualquer fonte de informação é válida para responder a uma pergunta. Toda a informação não incluída nas categorias anteriores pode ser considerada informal, como por exemplo a troca de impressões com outros profissionais, professores ou investigadores. Por vezes as suas sugestões e informações são preciosas. No entanto, pelo seu carácter informal essa informação deverá ser sempre confrontada com outras fontes.

### **Criação de um arquivo ou base de dados**

Outro aspecto importante na concepção de um serviço de referência é a criação de um arquivo ou base de dados que permita conservar as perguntas mais frequentes (FAQ's), as respectivas respostas, bem como as estratégias de pesquisa utilizadas na sua obtenção.

Conforme Mary Seng (Citado por Córdon Garcia, 1998, p. 272; Moreno Torres, 1991, p. 290) o registo e a análise dessa informação permitirão entre outras coisas:

- Descobrir as áreas em que as perguntas dos utilizadores indicam deficiências óbvias relativas às instalações, à colecção ou à preparação do pessoal;
- Alertar o pessoal de referência para que pense nas perguntas dos utilizadores como modo de melhorar o serviço, mais do que como modo de obter uma resposta;
- Alertar o pessoal sobre as novas categorias de utilizadores e sobre a importância crescente de novas disciplinas;
- Fornecer um método contínuo de auto-avaliação;
- Fornecer uma lista de perguntas feitas frequentemente (FAQ's) que se podem utilizar na formação de novo pessoal;
- Justificar as novas decisões caso se façam avaliações quantitativas;
- Justificar as novas aquisições;
- Permitir reunir bons exemplos de áreas em que interessa ou são necessários programas de formação.

Nunca é demais referir que os serviços de referência devem garantir a privacidade dos seus utilizadores não divulgando as perguntas colocadas. Todos os dados de natureza pessoal devem ser objecto de cuidados especiais sendo que a sua recolha e tratamento obedecerá às leis de protecção de dados pessoais de cada país.

#### 4. Perfil do bibliotecário de referência

Para Richard Bopp o bibliotecário de referência é «o mediador entre o utilizador em busca de informação e de recursos, impressos ou electrónicos onde essa mesma informação se encontra.» (Citado por Talavera Ibarra, 1998, p. 2) Esta concepção não difere muito daquela que foi estabelecida há mais de século por Samuel Green (1876) naquele que é considerado o texto fundador do conceito de serviço de referência: «Personal relations between librarians and readers». Nesse texto Samuel Green chama a atenção para o papel de mediador que o bibliotecário deve assumir na relação com os leitores na escolha dos livros que melhor satisfaçam os seus interesses, necessidades e níveis educacionais. (Talavera Ibarra, 1998, p. 2) Este papel do bibliotecário enquanto mediador foi gradualmente reconhecido, especialmente nos países anglo-saxónico, dando lugar em muitas bibliotecas desses países a um serviço de referência como um serviço independente e fisicamente circunscrito, e criando a especialização de bibliotecário de referência.

O sucesso de um serviço de referência dependerá em grande medida das competências técnicas e das qualidades humanas do bibliotecário responsável por esse serviço. Nos últimos anos as bibliotecas em geral e os serviços de referência em particular têm-se confrontado com novos desafios: as novas técnicas de gestão apoiadas no primado do cliente, por um lado, e o impacto das novas tecnologias de informação, da Internet e da explosão documental daí decorrentes, por outro lado.

Devido à natureza da sua profissão o bibliotecário de referência encontra-se em permanente interacção com o público, cuja importância como já assinalámos tem vindo a ganhar um papel central na gestão das organizações, nomeadamente das bibliotecas. Conforme Paula Ochôa (1999, p. 54) nesta nova concepção de gestão baseada no primado do cliente e em valores de excelência para atingir a sua satisfação devem ser considerados três domínios fundamentais, a saber:

- O visível (aparência física, o comportamento amável e o vocabulário utilizado visando o acolhimento cortês);
- O relacional (na competência técnica, contratual e ritual);
- A relação pesquisa-acção (que obriga a uma atitude pró-activa na procura de informação, criando formas de auto-formação constantes).

Não foram, no entanto, apenas as novas formas de gestão que vieram precipitar o debate em torno do trabalho de referência, os novos recursos de informação na Internet e as rápidas mutações tecnológicas tem contribuído decisivamente para a alteração do perfil do bibliotecário de referência. Ainda segundo Paula Ochôa (1999, p. 55):

«A alteração das necessidades de informação dos utilizadores nos últimos anos tem feito com que as competências das equipas de referência se tenham tornado mais rapidamente obsoletas do que as competências das equipas do trabalho documental.»



Um dos elementos que porventura mais terá contribuído para a alteração da relação dos bibliotecários de referência com a informação foi o aparecimento da Internet. Actualmente, a Internet tornou-se incontestavelmente uma das principais fontes de informação. Mesmo num contexto universitário em que se procura informação especializada e exaustiva verifica-se que a sua utilização se tornou banal tanto da parte de alunos, como da parte de professores e investigadores. Por isso, face à rapidez, à quantidade e à qualidade de informação proporcionada pela a Internet os serviços de referência e as próprias bibliotecas vêm-se obrigados a oferecer novos serviços e produtos sob pena de perderem a sua utilidade. Como nos diz Hannelore Rader (2000, p. 210):

«Ajudar a pessoas a ter êxito na pesquisa e na utilização da informação num ambiente electrónico é um processo extremamente complexo. Agora os utilizadores de bibliotecas públicas e académicas querem adquirir tudo do que necessitam num só lugar de maneira eficaz e efectiva, num ambiente sem restrições de acesso. [...] Os serviços de referência vêm-se afectados especialmente por estas novas necessidades e questões em torno da informação electrónica, e os bibliotecários de referência terão que repensar os objectivos e os resultados no seu serviço de maneira bastante rápida se querem continuar a ser úteis neste ambiente informacional altamente competitivo.»

Todavia, apesar da Internet oferecer recursos de informação praticamente inesgotáveis, sendo uma grande parte destes acessíveis a qualquer um, não oferece informação seleccionada e tratada. Com efeito, quando procedemos a uma pesquisa na Internet através de um motor busca o que normalmente recuperamos são centenas ou milhares de páginas web onde a informação pertinente se mistura com aquela que não tem nenhum interesse, ou seja, deparamos com aquilo a que os bibliotecários chamam de «ruído». Ora, o bibliotecário de referência, quando devidamente preparado, continua a ser quer pela sua formação quer pela sua experiência a pessoa mais indicada para proporcionar aos utilizadores informação seleccionada, de qualidade e tratada, acessível a todos e sem restrições, seja oriunda da Internet ou das fontes de informação tradicionais.

Assim, ao bibliotecário de referência será exigido um perfil polivalente que reúna qualidades e competências que poderemos sistematizar em conformidade com diversos autores (Beumala et al., 1997, p. 29-30, Merlo Vega, 2000, p. 98-99, Ochôa, 1999, p. 55 & Rollán Malmierca, 1998, 20-22) do seguinte modo.

O bibliotecário de referência deverá possuir todas aquelas qualidades necessárias para o contacto e o diálogo permanentes com o público, entre as quais destacamos a apresentação cuidada, a cortesia, a amabilidade, a capacidade de ouvir, o dinamismo, o bom senso, a paciência, a curiosidade intelectual, o gosto pelo trabalho de pesquisa e investigação e a capacidade de ensinar.

As competências serão eminentemente de carácter técnico e deverão ser as seguintes:

- O domínio das técnicas da entrevista de referência;
- O adequado conhecimento das obras de referência existentes sobre o tema ou temas em que está especializada a biblioteca, isto é, o conhecimento da estrutura bibliográfica interna da literatura científica.

- A compreensão da relação entre as fontes de informação primárias e secundárias de uma determinada área científica;
- O conhecimento do ritmo de crescimento da literatura respectiva, isto é, que fontes vão surgindo, produzidas por quem e com que frequência;
- O conhecimento da idade das fontes e das respectivas lacunas;
- A diversidade de recursos de informação de uma determinada área científica (fontes impressas, bases de dados, CD-ROM's e Internet);
- O conhecimento das técnicas de selecção, recuperação, tratamento e difusão de informação quer a partir das fontes de informação tradicionais quer a partir dos novos suportes e recursos de informação como a Internet;
- Conhecimentos vastos das tecnologias de informação e comunicação.

## 5. O processo de referência

O processo de referência é o nome que se dá à sucessão de etapas através das quais o bibliotecário de referência procura obter rápida e pertinentemente as respostas para as perguntas colocadas pelos utilizadores. Este processo tem como ponto de partida uma necessidade de informação que é dada a conhecer ao bibliotecário e expande-se, eventualmente, pela entrevista de referência, passando necessariamente pela obtenção da resposta e finalizando com a sua entrega ao utilizador.

Este é um processo complexo que resultará sempre na interacção entre o utilizador, o bibliotecário de referência e as fontes de informação. A partir da leitura de Córdon Garcia (1998, p. 274) e de Rollán Malmierca (1998, p. 11-12) decidi dividir o processo de referência da seguinte forma:

- Recepção e identificação da pergunta;
- Entrevista de referência;
- Estratégias de pesquisa e obtenção da resposta;
- Fornecimento da resposta e verificação da sua pertinência.

### Recepção e identificação da pergunta

A recepção das perguntas implicará sempre que se proceda à sua identificação, já que a cada tipo de pergunta corresponderão procedimentos diferentes e nem todas exigirão, por exemplo, que se realize uma entrevista de referência.

Com efeito, a análise da literatura sobre serviços de referência chama a atenção para o facto de que as perguntas que são colocadas ao serviço de referência podem ser de diversos tipos. Entre os autores que se debruçaram sobre esta problemática destaco Richard Bopp. (Citado por Merlo Vega, 2000, p.103) e Denis Grogan (2001, p. 37-44).

Bopp agrupa as necessidades de informação em três grupos, a saber:

- Informação: O utilizador coloca ao pessoal de referência questões diversas com a intenção de obter uma informação. As perguntas podem ser: de resposta rápida, consultas bibliográficas, solicitações de empréstimo inter-bibliotecas, etc.

- Formação: As consultas teriam como finalidade aprender a manejar técnicas ou produtos bibliotecários, ou então a utilizar determinados documentos, bases de dados, etc.
- Orientação: Selecção de fundos, recomendação de obras, etc., quer dizer, ajudar o utilizador a eger documentos do seu interesse.

Outra tipologia é a que propõe Denis Grogan:

- Perguntas de carácter administrativo e de orientação espacial: Tratam-se de perguntas sobre a própria biblioteca, como o horário, a utilização de determinados serviços, a localização das obras, etc. São perguntas que não exigem conhecimentos bibliográficos e por isso não obrigam a que sejam respondidas por bibliotecários. Porém, são frequentes. Muitas destas perguntas poderiam ser evitadas mediante uma sinalética adequada e eficaz.
- Perguntas sobre autor/título: Quando os utilizadores perguntam se uma determinada obra está na biblioteca. As perguntas autor/título são muito comuns em todos os tipos de bibliotecas, mas principalmente nas bibliotecas universitárias, que para muitos estudantes, ao longo do curso, permanecem inacessíveis e misteriosos.
- Perguntas de localização de factos: Quando o utilizador necessita de conhecer uma data ou um facto. São perguntas que exigem o fornecimento de informações específicas. Estatisticamente correspondem à maior parte das perguntas colocadas nas bibliotecas. Nem sempre estas perguntas são de resposta fácil: descobrir alguns factos pode ser excepcionalmente difícil se avaliarmos isso em função do esforço e o do tempo dispendido.
- Perguntas de localização de material: A pergunta incide sobre um tema ou assunto de interesse para o utilizador. As respostas a estas perguntas dependem do objectivo do utilizador.
- Perguntas mutáveis: Denominam-se assim as perguntas quando estas dão origem a novas perguntas ou quando a pergunta se vai transformando ou delimitando à medida que o pessoal oferece os documentos ou as respostas.
- Perguntas de pesquisa: Pedidos específicos que obrigam a uma pesquisa exaustiva para poder ser satisfeitas convenientemente. São perguntas que já não se restringem ao trabalho de referência na medida em que obrigam a um trabalho de investigação. Neste caso o bibliotecário de referência não se pode substituir ao investigador.
- Perguntas residuais: Perguntas incoerentes, ilógicas, absurdas, etc. Os utilizadores podem colocar perguntas às quais é impossível responder quer seja pelo conteúdo da consulta quer seja pela pergunta não ter uma resposta simples.
- Perguntas sem resposta: Mesmo tendo o serviço de referência o dever de responder a todas as questões que se formulam às vezes não é possível resolvê-las, quer seja pela sua incoerência, como as anteriores, quer seja porque a informação necessária à resposta é confidencial, quer seja, ainda porque não se possuem fontes de informação para responder.

Existe um tipo de perguntas que devido ao seu conteúdo são problemáticas e que, por isso, devem ser objecto de uma atenção especial. Estas perguntas são classificadas de perguntas médicas, legais e de negócios. Para lidar com este tipo de perguntas a ALA estabeleceu em 1992 algumas recomendações, revistas em 2000 e 2001, denominadas «Guidelines for medical, legal, and business responses» e disponíveis em:

<<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesmedical.htm>>

Ainda que estas normas tenham sido estabelecidas para perguntas médicas, legais e de negócios elas podem ser aplicadas a qualquer transacção de referência.

Entre os aspectos abordados assinalo os seguintes:

- **Interpretação:** O pessoal responsável pelo serviço de referência facilita ao utilizador a informação, no entanto, não a avaliará. Se o utilizador tiver problemas para compreender a fonte deve-se procurar outra fonte alternativa. Se não se puder localizar nenhuma fonte apropriada o utilizador deve ser encaminhado para um outro serviço.
- **Conselho:** Os serviços de referência podem aconselhar os utilizadores em relação às fontes e fazer recomendações quando for apropriado. Os materiais recomendados devem ser os mais fáceis de compreender e os mais actuais que se disponham.
- **Confidencialidade:** A confidencialidade das perguntas dos utilizadores deve ser sempre respeitada. As perguntas nunca devem ser discutidas fora do serviço de referência e nunca se devem mencionar nomes ou perguntas sem a autorização dos utilizadores.
- **Tacto:** O pessoal do serviço de referência deve ser sempre discreto quando está a entrevistar um utilizador que tenha formulado uma pergunta deste tipo. Mesmo que seja necessário realizar uma entrevista de referência em profundidade esta deve realizar-se de tal forma que minimize o desconforto do utilizador. O pessoal deverá tentar identificar o tema da pergunta sem se intrometer na vida privada do utilizador, sendo imparcial e não julgando as suas perguntas.

Apesar das diversas teorias sobre a tipologia das perguntas colocadas num serviço de referência, verifiquei que muitos autores (Merlo Vega, 2000, p. 102-105, Moreno Torres, 1991, p. 290-292 & Rollán Malmierca, 1998, p. 12-13) agrupam normalmente essas perguntas em três grupos.

Ora vejamos:

Quadro 2: Tipo de perguntas

| TIPOS DE PERGUNTAS  | ÂMBITO DA PERGUNTA  | EXEMPLOS   |
|---|---|--|
| <b>Perguntas de informação geral</b>                                | Relativas ao funcionamento e à organização da biblioteca. São perguntas que podem ser respondidas em poucos segundos, no entanto, são perguntas que podem ser evitadas com uma boa sinalética da Biblioteca, bem como com a distribuição de guias bem elaborados. Os balcões de atendimento ao público da biblioteca devem estar aptos a prestar este apoio que dispensa o recurso a bibliotecários de referência. Os balcões de atendimento ao público devem efectuar uma triagem e encaminhar apenas os utilizadores que se inscrevem nos outros dois grupos de perguntas para o serviço de referência.   | Horários. Serviços que oferece. Condições de acesso. Localização dos livros. Ajuda na utilização do catálogo informatizado.  |
| <b>Perguntas de resposta rápida ou perguntas simples e factuais</b> | São perguntas de resposta rápida e que não exigem um diálogo muito demorado. São perguntas sobre dados e/ou factos concretos, que normalmente podem ser obtidos rapidamente recorrendo a uma única fonte de informação. Obedecem a uma lógica simples de interrogação (Quem?, O quê?, Onde?, Qual?, Como?, etc.) Normalmente são perguntas que se respondem em poucos minutos.  | Quem ganhou o prémio Nobel da Literatura este ano? O que é que significa WWW? Onde nasce o Tejo? Qual o primeiro livro escrito por Michel Foucault? Como se escreve «obrigado» em crioulo?   |
| <b>Perguntas de informação bibliográfica ou perguntas complexas</b> | São perguntas que exigem respostas muito mais elaboradas que as anteriores com recurso a diversas fontes de informação. Tradicionalmente estas perguntas eram de informação meramente bibliográfica, actualmente são cada vez mais solicitados outros recursos de informação como os que são obtidos através da Internet. Para este tipo de perguntas é necessária a realização de uma entrevista de referência para delimitar com rigor o contexto e os objectivos da pesquisa. Estas perguntas obrigam muitas vezes a aturadas pesquisas e a um verdadeiro trabalho de investigação que podem demorar horas ou dias. Também podem ser aqui incluídas todas as perguntas que os utilizadores colocam com a intenção de serem aconselhados sobre um determinado tema ou pesquisa. | Livros sobre a vida quotidiana na cidade de Lisboa no primeiro quartel do séc. XVI. Bibliografia sobre serviços de referência digitais em português. Recursos de informação disponíveis na Internet sobre Fernando Pessoa. Qual o melhor dicionário de Filosofia em Português? Qual o melhor site sobre determinado escritor, cantor, pintor, etc? Quais as obras que me recomenda para a realização deste trabalho? Quais os filmes que abordam esta questão? |

## A entrevista de referência

As necessidades de informação dos utilizadores nem sempre são verbalizadas de um modo claro e objectivo. Muitas perguntas devido à sua complexidade obrigam a um diálogo mais ou menos demorado entre o utilizador e o bibliotecário de referência até se conseguir clarificar o conteúdo da pergunta. A melhor forma de clarificar e determinar o conteúdo das perguntas é através do processo que os bibliotecários chamam a «entrevista de referência». A entrevista de referência exige paciência e competências de comunicação inter-pessoais da parte do bibliotecário de referência. Com efeito, é através desta entrevista que o bibliotecário de referência delimita e determina aquilo que o utilizador procura e obtém informações adicionais sobre a profundidade e os objectivos da pesquisa. Quanto mais complexo e específico for o tema da pergunta mais demorada e detalhada será a entrevista de referência.

Robert Taylor (Citado por Alves & Faqueti, 2002, p. 3-4, Denis Grogan, 2001, p. 75-76 & Moreno Torres, 1991, p. 294-295) em 1968 num conhecido artigo sobre a entrevista de referência intitulado «Question-negotiation and information seeking in libraries» concluiu, depois de ter entrevistado 21 bibliotecários de referência, que a entrevista de referência deve obedecer a uma negociação (a negociação da questão) em que o bibliotecário avalia as necessidades de informação do utilizador filtrando as perguntas. Conforme Taylor, quando o utilizador formula uma questão ou pergunta de referência ele não pede, de facto, o que necessita, tanto por não ter consciência do que precisa como por acreditar que a biblioteca utilizada exige que ele explique a sua necessidade numa linguagem apropriada. A partir desta análise Taylor identificou quatro 4 graus de necessidades de informação:

- Necessidade visceral («Visceral need»): Aquela necessidade ainda não expressa pelo utilizador, mas que pode ser manifestada por uma vaga insatisfação;
- Necessidade consciente («Conscious need»): Aquela necessidade indefinida, que pode ou não ser expressa de uma forma ambígua pelo utilizador;
- Necessidade formal («Formal need»): Aquela necessidade que o utilizador pode descrever em termos concretos;
- Necessidade comprometida («Compromised need»): Neste momento o utilizador já começou a sua pesquisa e procura a biblioteca, dando início, por meio de uma entrevista de referência; à negociação da questão.

Para além desta tipificação das necessidades de informação Taylor sugere um método para auxiliar o bibliotecário a compreender e clarificar as perguntas. A esse método o autor denominou os «cinco filtros». Eis as várias etapas desse método:

- A determinação do assunto;
- O objectivo e a motivação (objectivos da pesquisa);
- As características pessoais do utilizador («background»);
- As respostas antecipadas e suficientes (o utilizador determina a quantidade de informação que deseja recuperar);
- A relação da pergunta com a organização bibliográfica.

Acabámos que verificar que a entrevista de referência é um diálogo que o bibliotecário de referência estabelece segundo uma metodologia rigorosa em que em os seus conhecimentos, aptidões e atitudes são decisivos para a obtenção de uma resposta pertinente para o utilizador. Por isso, conforme Merlo Vega (2000, p. 106-107) e Rollán Malmierca (1998, 13-14) uma entrevista de referência completa deve incluir as seguintes perguntas:

- Assunto principal da pergunta e assuntos relacionados: Qualquer entrevista de referência deve começar por delimitar exactamente aquilo que o utilizador quer. É frequente o utilizador não ter uma ideia clara do que pretende ou dificuldade em formular a sua necessidade de informação. Destacar os aspectos em que o utilizador esteja particularmente interessado e assinalar qualquer relação com outros temas ou áreas científicas para evitar ambiguidades.
- Informação que o utilizador já consultou: É importante saber quais as fontes ou recursos de informação que o utilizador já consultou para que não lhe seja dada informação redundante.
- Objectivo da pesquisa e o seu contexto: É da maior importância determinar qual é o objectivo da pergunta, para que fins necessita o utilizador da informação. Por exemplo, não é o mesmo fazer uma pesquisa para satisfazer uma curiosidade pessoal ou para realizar uma tese de doutoramento. Como este tipo de perguntas podem ser interpretadas como uma invasão de privacidade o bibliotecário de referência deverá esclarecer que o fim de tais perguntas visa apenas e exclusivamente obter respostas mais rápidas e pertinentes para o utilizador.
- Profundidade ou nível da informação: É necessário perguntar que tipo de informação vai ser útil para o utilizador para excluir desde logo aquela que por defeito ou por excesso não seja pertinente.
- Quantidade informação: É pedido ao utilizador que indique a quantidade de informação que deseja. Em determinadas ocasiões apenas são necessárias algumas referências, enquanto que noutras o utilizador pretende obter o máximo de informação sobre o assunto.
- Idiomas da informação: Nas pesquisas que o bibliotecário de referência efectua aparecem fontes e recursos de informação em diversas línguas, cabe, por isso, perguntar ao utilizador em que idiomas pretende ele a informação.
- Limites cronológicos e geográficos: De acordo com o assunto da pesquisa será útil ou não delimitar cronológica e geograficamente a informação. O utilizador pode querer informação produzida durante um determinado período e/ou num determinado país.
- Formato das respostas e modo de recepção: É importante perguntar se a resposta deve ser entregue em papel ou noutra suporte (CD, DVD). Ou, ainda, se a informação deve ser enviada por correio, fax ou correio electrónico.
- Custos: Muitas pesquisas têm custos associados, como ao recurso ao empréstimo inter-bibliotecas, a realização de fotocópias, o envio de documentação por correio, o acesso a certas bases de dados, etc., pelo que é necessário perguntar ao utilizador quanto é que está disposto a pagar para satisfazer a suas necessidades de informação.

- Tempo de resposta: A rapidez da resposta é muitas vezes um ponto determinante para o utilizador. Cabe ao bibliotecário de referência perguntar ao utilizador de quanto tempo dispõe para realizar as pesquisas e recolher a informação.

Durante a entrevista de referência o bibliotecário vai recolhendo a informação através de perguntas abertas e fechadas.

- Perguntas abertas: São utilizadas no início da entrevista de referência e permitem ao utilizador exprimir livremente as suas necessidades de informação, normalmente começam por Quem?, O quê?, Para quê?, Onde?, Quando?.
- Perguntas fechadas: Limitam as respostas a uma opção (sim ou não), (isto ou aquilo), (a, b, c ou d). São utilizadas para conduzir a entrevista de referência e também no final para rectificar e confirmar se o bibliotecário de referência compreendeu claramente o pedido do utilizador.

### **Estratégia de pesquisa e obtenção da resposta**

A estratégia de pesquisa para a obtenção da resposta pressupõe vários níveis, a saber:

- A relação de determinados critérios (o objectivo da pesquisa, a quantidade de informação pretendida, os idiomas e os limites cronológicos, etc.) com as possibilidades oferecidas pelas fontes e recursos de informação disponíveis, isto é: A pergunta pode estar fora do âmbito das competências do bibliotecário de referência, pelo que o utilizador deve ser encaminhado para outra biblioteca ou organismo.
- O nível da pergunta é incompatível com as fontes ou recursos de informação que a biblioteca possui, como na alínea anterior o utilizador deve ser encaminhado para outra biblioteca ou organismo.
- A pergunta pode ser completamente nova para o bibliotecário que não sabe nada sobre o tema apesar de estar relacionada com a com as áreas abrangidas pelo fundo documental da biblioteca.
- O nível da pergunta é de fácil resolução, não necessita que se proceda a uma entrevista de referência pelo que não é necessário recorrer a uma estratégia complexa. Incluem-se neste grupo as perguntas de informação geral e as perguntas factuais.

Uma estratégia de pesquisa poderá incluir a definição numa ou várias frases curtas o tema sobre o qual se deseja receber informação.

Nessas frases curtas que representam o tema que interessa ao utilizador procuramos extrair e identificar todos os conceitos importantes e significativos eliminando todos aqueles que tenham um sentido vago ou impreciso ou que representem aspectos secundários. Poderá ser necessário ter em consideração que para o mesmo conceito pode haver outras formas de expressão, ou seja, sinónimos, variantes gramaticais, etc.



Uma vez indexada a questão será determinado o tipo de instrumentos a utilizar para a obtenção da resposta, isto é, decidimos se vamos utilizar um catálogo, um dicionário, uma enciclopédia, um motor de busca, etc.

### **Fornecimento da resposta e verificação da sua pertinência**

Nesta etapa do processo de referência é fornecida a resposta ao utilizador. As respostas consoante o tipo de perguntas podem assumir formas diferentes. Assim, a resposta a uma pergunta factual pode ser dada directamente no momento. Em contrapartida, outras perguntas exigirão que se reúna os resultados da pesquisa sob a forma de um documento que poderá conter bibliografia, sumários, endereços de sites, etc. Em ambos os casos as fontes ou recursos de informação utilizados na obtenção das respostas devem ser sempre indicados ao utilizador.

O processo de referência termina com a verificação da pertinência da resposta dada. Esta corresponde conforme Nice Menezes de Figueiredo (1996, p. 38) à pergunta de acompanhamento («follow up») que o bibliotecário deverá fazer no fim da transacção de referência perguntando ao utilizador se a resposta dada responde de facto à pergunta.

Por fim, mesmo quando o resultado da pesquisa foi nulo podemos encaminhar o utilizador para outra biblioteca ou organismo. Segundo Rollán Malmierca (1998, p. 19): «O que é incontestável é que a maioria das perguntas que as pessoas fazem têm uma resposta em alguma parte, este é o desafio que os bibliotecários de referência empenhados acham tão estimulante. Mesmo que os recursos que estão imediatamente à sua disposição não sejam suficientes, a sua sabedoria profissional e experiência deve permitir-lhes dizer quase com segurança onde se pode encontrar a informação requerida.»

### **6. Avaliação dos serviços de referência**

Todos os serviços e actividades realizadas numa biblioteca podem e devem ser avaliados, nomeadamente o serviço de referência. Entre as principais razões para que se proceda regularmente à avaliação dos serviços de referência destaco as seguintes:

- Assegurar e verificar quantitativa e qualitativamente a qualidade dos serviços prestados;
- Assegurar e verificar quantitativa e qualitativamente a satisfação dos utilizadores;
- Obter o máximo de rendimento do serviço, tanto em relação à instituição como em relação aos utilizadores;
- Justificar do ponto de vista administrativo a existência do serviço.

Para além dos elementos a analisar a biblioteca deve estabelecer claramente quem ficará incumbido de avaliar, segundo que técnicas e parâmetros e quando. Não é aconselhável que os membros da direcção façam parte das equipas de avaliação a fim de manter a imparcialidade e de reduzir a subjectividade na recolha e análise dos dados.

A avaliação do serviço de referência deve basear-se em indicadores. Conforme a Norma ISO 11620 (1999, p.227) que estabelece os indicadores de rendimento para as bibliotecas o indicador é definido como: «Expressão (que pode consistir numa série de números, símbolos ou palavras, utilizada para descrever actividades (sucesso, objectos, pessoas) em termos quantitativos e qualitativos para avaliar determinadas actividades, e o método utilizado.»

Para a avaliação dos serviços de referência recomendamos as «Guidelines for reference and information services in public libraries» da Library Association (citado por Merlo Vega, 2000, p. 117-118) e a já mencionada Norma ISO 11620. Pareceu-me também de grande utilidade o artigo de Jean-Philippe Lamy (2001, p. 82-88) em torno da avaliação de serviços de referência.

Como sabemos uma das principais funções dos serviços de referência é a de responder pertinentemente às perguntas colocadas pelos utilizadores. Os pedidos de informação podem ser avaliados quantitativamente pelo próprio serviço de referência através dos seguintes indicadores: número de perguntas recebidas, número de perguntas respondidas, número respostas consideradas pertinentes pelos utilizadores, etc. Para a anotação destes dados o serviço de referência deve elaborar um formulário interno onde anotar claramente determinados elementos do pedido (data do pedido, hora, estratégias de pesquisa, fontes e recursos utilizados, tempo de resposta) e do utilizador (nível académico e grau de satisfação quanto à pertinência da resposta).

Outro método de avaliação dos serviços é aquele que é proposto pela ISO 11620 para determinar a taxa de respostas correctas.

Este indicador é obtido através do método do teste discreto. Este método inclui a recolha de um grupo representativo de perguntas com as respostas correspondentes. As perguntas serão formuladas como perguntas reais por um grupo de utilizadores simulados que solicitará ajuda ao serviço de referência sem que este saiba que está a ser avaliado.

Para obter resultados válidos:

- As perguntas formuladas devem ser cuidadosamente escolhidas;
- Os utilizadores simulados devem ser escolhidos de modo que representem o grupo real de utilizadores;
- Os utilizadores simulados devem ser instruídos sobre o modo como se devem comportar.

A Taxa de Respostas Correctas é definida pela seguinte fórmula:

$$A/B \times 100\%$$

Sendo que:

- A: é o número de perguntas respondidas correctamente;
- B: é o número total de perguntas formuladas.

Outro exemplo muito útil é a grelha dos níveis de correcção das respostas dadas elaborada pela Division of Library Development and Services do Departamento de Educação do Estado de Maryland nos E.U.A. que apresento de seguida. (Citado por Beumala et al., 1997, p. 32-33)

Quadro 4: Grelha dos níveis de correcção das respostas dadas.

|   |  |
|---|--|
| . | O bibliotecário ofereceu uma resposta completa e correcta e indicou ao utilizador de que fonte que se serviu.                      |
| . | A resposta é completa e correcta, no entanto, o bibliotecário não informou ao utilizador que fonte utilizou                        |
| . | O bibliotecário oferece ao utilizador uma obra em que se encontra a resposta que solicita, porém o utilizador tem que localizá-la. |
| . | O bibliotecário encaminha o utilizador às estantes e este tem que procurar a informação.   |
| . | O bibliotecário responde só a uma parte da pergunta do utilizador e indica a fonte donde retirou a informação.                     |
| . | O bibliotecário responde apenas a parte da pergunta do utilizador, porém não indica a fonte donde retirou a informação.            |
| . | O bibliotecário encaminha o utilizador até às estantes, porém este é incapaz de encontrar a informação.                            |
| . | O bibliotecário é incapaz de oferecer uma resposta, porém encaminha o utilizador para outro centro ou entidade.                    |
| . | O bibliotecário erra na sua resposta.  |
| . | O bibliotecário não acerta na resposta e não encaminha o utilizador para nenhum outro centro onde o possam ajudar.                 |

## 7. Os serviços de referência digitais: breve enquadramento

Segundo Márdero Arrellano (2001, p. 8): «Os serviços de referência virtual via correio electrónico surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na Internet.» Actualmente, conforme este autor, nos Estados Unidos tais serviços estão bastante desenvolvidos.

Por exemplo, «24/7 Reference» é o nome do programa informático criado e desenvolvido pela Metropolitan Cooperative Library System (Califórnia) actualmente utilizado por um grande número de bibliotecas com o objectivo de prestar serviços de referência on-line. Este sistema permite que se mantenha uma conversação com o pessoal responsável pelo serviço, que pode ir orientado o utilizador, nomeadamente mostrando numa parte do écran páginas ou documentos. Apesar de estar patrocinado por instituições bibliotecárias norte-americanas este serviço pode ser utilizado por qualquer pessoa. As bibliotecas personalizam este software e podem adaptá-lo aos seus utilizadores.

Veja-se:

<<http://questionpoint.org/>>

Em Portugal ainda não existem trabalhos desenvolvidos a este nível, no entanto, podemos referir os exemplos da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian e dos Serviços de Documentação da Universidade do Minho que para além de possuírem serviços de referência físicos formalmente constituídos, oferecem aos seus utilizadores serviços de referência on-line através de formulário.

Tem sido afirmado inúmeras vezes que a utilização das tecnologias de comunicação e informação está a obrigar as bibliotecas a repensar o seu papel na sociedade. Este lugar comum repetido até a exaustão parece, no entanto, não ter alterado as rotinas e a gestão (ou a falta dela...) de uma grande parte das bibliotecas portuguesas.

Leia-se um excerto elucidativo de um dos raros trabalhos realizados sobre a avaliação das bibliotecas universitárias portuguesas de Anabela Serrano (2003, p. 43).

«Muito pouco ou quase nada se conhece acerca da realidade dos serviços de informação do ensino superior em Portugal. O pouco que se conhece deixa entrever, numa focagem algo difusa, um panorama que se revela, desde há muito tempo, preocupante na sua imensa diversidade de realidades que pululam sem que haja um planeamento rigoroso ou a definição de princípios comuns de orientação levados a cabo, de forma coordenadora mas descentralizada e participativa, por órgãos centrais do governo português. Falta planeamento em termos de política de educação e em termos de política de informação.»

As universidades portuguesas deveriam perceber que o «serviço de referência e informação de uma biblioteca universitária é um dos mais importantes e decisivos para o futuro.» (Beumala et al., 1997, p.25)

Além disso, hoje:

«Professores, doutorandos e investigadores sabem que na biblioteca é impossível encontrar toda a informação existente sobre os seus temas de interesse. Por esse motivo, confiarão cada vez menos em encontrar aí as obras que procuram e o catálogo informatizado da sua universidade terá cada vez menos interesse para eles. Perante esta evidência é necessário apostar decididamente em poder aceder à informação mais do que em possuí-la.» (Beumala et al., 1997, p.25)

Por isso, o serviço de referência aqui proposto deve apostar em serviços on-line, sob pena de se tornar obsoleto e ineficaz logo à nascença.

A este propósito Merlo Vega & Sorli Rojo (2003, p.91) são muito claros:

«Os serviços de referência evoluíram significativamente desde que a Internet começou a desenvolver-se e a difundir-se por todas as camadas da sociedade. A grande mina de recursos que compõem a WWW e o resto dos serviços telemáticos oferecidos na Internet obrigarão os bibliotecários de referência a mudar os métodos que empregavam para resolver as questões colocadas pelos utilizadores destes serviços, beneficiando do ingente volume de informação disponível na Internet, o que fez que esta rede seja neste momento a principal fonte empregue para localizar a informação requerida pelos utilizadores.»

## 8. Recomendações da IFLA para o planeamento de um serviço de referência digital

Os termos de «referência digital», «referência virtual», «referência on-line», «serviços de referência na Internet», «referência permanente» ou «referência em tempo real» são sinónimos e definem a mesma realidade.

Para o planeamento de um serviço de referência digital serão utilizadas com as devidas adaptações as «Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital» emanadas pela «Secção de Referência» da IFLA e disponíveis em:

<<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>>

Existem, no entanto, outras linhas orientadoras que naturalmente deverão ser consultadas e que se encontram igualmente disponíveis on-line. Vejam-se as:

---

Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services

<<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>>

---

Guidelines for information services

<<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm>>

---

### O formulário digital

Um serviço de referência digital deverá disponibilizar um formulário para a colocação de perguntas na sua página web. Para além dos aspectos técnicos e visuais desse formulário deverão constar obrigatoriamente os seguintes campos:

- Nome: De preenchimento obrigatório;
- Endereço electrónico: De preenchimento obrigatório;
- Nº de leitor: De preenchimento obrigatório;
- A pergunta: De preenchimento obrigatório, deve ser o mais objectiva possível, o utilizador deve indicar o que pretende exactamente;
- Qual o objectivo da informação: De preenchimento obrigatório, em que o utilizador indicará para que fins necessita da informação, que documentos ou recursos de informação já consultou, se tem preferência por algum idioma, etc.

### Recomendações formais relativas ao conteúdo das respostas

As respostas por escrito utilizando o correio electrónico às perguntas colocadas através do formulário digital ou do correio electrónico deverão obedecer às seguintes regras (quando necessário estas regras poderão ser aplicadas às respostas enviadas por correio):

- O serviço deverá ser informativo e fomentar a capacidade do utilizador em pesquisar.
- Manter a objectividade e não emitir juízos de valor sobre a questão ou a natureza da pergunta.

- Utilizar uma resposta bem estruturada com princípio, meio e fim.
- Encabeçamento: Saudação, que inclua o agradecimento por utilizar o serviço e que mencione directamente o assunto da pergunta. Exemplo: «Caro utilizador obrigado por usar o nosso serviço»; «Pode encontrar informação sobre X em Y; Para saber mais sobre X recomendamos-lhe Y.».
- Corpo: Mencione as fontes e os recursos de informação na íntegra e descreva-os segundo as normas bibliográficas portuguesas. Explique como encontrou a informação e indique a sua localização em caso de não ser evidente.
- Assinatura: Deverá fazer parte de toda a conclusão da resposta por escrito. O bibliotecário de referência responsável pela resposta deverá identificar-se de modo inequívoco. Da conclusão deve constar também uma fórmula de despedida que convide o utilizador a utilizar novamente o serviço sempre que necessário. Exemplos de despedida: «Esperamos que a informação por nós encontrada tenha respondido à sua pergunta. Sempre que necessário entre em contacto connosco.»; «Esperamos ter respondido à sua pergunta. Se deseja mais alguma informação não hesite em voltar a contactar-nos. Ajudá-lo-emos com muito gosto.».
- Evitar a utilização de siglas, acrónimos ou abreviaturas.
- Escrever com clareza todas respostas e relacioná-las com o tipo de pergunta (se é factual ou de investigação).
- Oferecer respostas rigorosas: confrontar e avaliar as fontes.
- Verificar a ortografia e os URL's utilizados na resposta.
- Seleccionar e citar apenas documentação e recursos de informação na Internet com autoridade.
- Utilizar critérios biblioteconómicos para a avaliação de documentos impressos: autor, título, edição, data de publicação, público-alvo, prestígio, estilo, etc. Utilizar os mesmos critérios para as publicações periódicas.
- Utilizar critérios específicos para a avaliação de sites e recursos de informação na Internet.

Os critérios que se seguem para a avaliação e selecção de sites foram definidos a partir dos textos de Elisabeth Noël (2001) e Olívia Pestana (2001).

- Aspectos técnicos: Conjunto de atributos que evidenciam as propriedades e as funcionalidades do site: verificar se o site possui um motor de pesquisa interno que permita encontrar nele facilmente a informação, se a utilização de elementos multimédia são um complemento, ou estão em excesso ou ausentes, se a ligação ao site é rápida ou lenta, se é necessário possuir software específico para navegar no site, se a qualidade das imagens é boa e os textos são legíveis;
- Finalidade e audiência: Deve-se determinar se estão mencionados no site a finalidade e o público a que se destina. Esta informação pode ser muito útil já que clarifica se vai ou não encontrar a informação que procura;

- **Autoria:** Informação acerca de quem está por detrás da criação e manutenção do site, bem como determinar a autoria dos textos que são apresentados, se é um especialista, uma organização ou uma instituição;
- **Cobertura:** Verificar se a informação está na íntegra, se é um resumo ou uma versão de uma outra fonte, qual os assuntos e os recursos de informação que são abrangidos, se são indicados outros links;
- **Exactidão:** Verificar se a informação factual que é apresentada é exacta ou tendenciosa, já que a motivação dos indivíduos ou das organizações que estão envolvidos na produção do site e das fontes pode determinar o seu conteúdo;
- **Acesso:** Conjunto de indicações que permitem o acesso ao autor e/ou aos responsáveis pelo site;
- **Actualização:** Indicação da data da última revisão do site, é importante saber se é um recurso estático ou se é sujeito a actualizações regulares;
- **Comparação com outras fontes:** Confrontar os recursos de informação com outras fontes de informação existentes, a fim de verificar a originalidade ou a fidelidade face aos textos impressos que são utilizados.

## 9. Directório selectivo de serviços de referência digitais

Neste momento existem inúmeras bibliotecas que possuem serviços de referência digitais. Muitas delas limitam o acesso a determinados utilizadores. Todavia, alguns países estão a desenvolver iniciativas nacionais para levar a cabo a implementação de serviços de referência digitais que possam responder a qualquer pergunta colocada pelos seus cidadãos ou quaisquer outras pessoas que queiram obter informações sobre esses mesmos países.

Muitos destes serviços podem ser localizados através de alguns directórios dos quais destaco os seguintes:

---

|   |
|---|
| <b>Alcove 9</b><br><a href="http://www.loc.gov/rr/main/alcove9/">http://www.loc.gov/rr/main/alcove9/</a>  |
| <b>Biblioteca de Referencia en Línea</b><br><a href="http://www.uned.es/biblioteca/referencia/PAGINAINICIO.HTML">http://www.uned.es/biblioteca/referencia/PAGINAINICIO.HTML</a> |
| <b>Internet Library for Librarians</b><br><a href="http://www.itcompany.com/info retriever/">http://www.itcompany.com/info retriever/</a>                                       |
| <b>Librarians' Internet Index</b><br><a href="http://lii.org/pub/topic/reference">http://lii.org/pub/topic/reference</a>  |
| <b>Library Spot</b><br><a href="http://www.libraryspot.com">http://www.libraryspot.com</a>  |
| <b>My Virtual Reference Desk</b><br><a href="http://www.refdesk.com">http://www.refdesk.com</a>   |
| <b>The Internet Public Library / Ready Reference</b><br><a href="http://www.ipl.org/div/subject/browse/ref00.00.00">http://www.ipl.org/div/subject/browse/ref00.00.00</a>       |
| <b>Virtual Reference Shelf</b><br><a href="http://www.loc.gov/rr/askalib/virtualref.html">http://www.loc.gov/rr/askalib/virtualref.html</a>                                     |

---

Para esta selecção considerei determinados critérios, a saber:

- Apenas se seleccionaram serviços que permitam a qualquer pessoa ligada à Internet utilizá-los, independentemente do lugar onde vive e da instituição a que pertença;
- Os serviços aqui apresentados são atendidos por pessoas, isto é, existe uma equipa que recebe os pedidos e se encarrega encontrar a resposta às perguntas;
- Apenas se consideraram os serviços que utilizam formulário digital ou chat, e não aqueles que indicam apenas um endereço electrónico, por se entender que a oferta de tais canais supõe a constituição de um serviço de referência digital planificado e organizado;
- Não foram considerados os serviços que dão apoio especializado numa determinada área;
- Finalmente, apenas se consideraram os serviços destinados a adultos.

A partir destes critérios procedemos a um levantamento de serviços de referência digitais sejam eles públicos ou privados. Da identificação do serviço constarão os seguintes elementos: nome do serviço, URL, país a partir do qual os serviços são prestados e o canal utilizado para prestar esses mesmos serviços (formulário, chat, fórum, SMS).

---

|  |
|--|
| <b>Deutsche Internebibliothek</b> (Consórcio de bibliotecas públicas)<br><a href="http://www.internetbibliothek.de">http://www.internetbibliothek.de</a><br>Alemania<br>Formulario   |
| <b>AskNow!</b> (Consórcio da Biblioteca Nacional e bibliotecas do estado)<br>< <a href="http://www.asknow.gov.au/public/index.html">http://www.asknow.gov.au/public/index.html</a> ><br>Austrália<br>Chat  |
| <b>Ask a Librarian</b> (Toronto Public Library)<br>< <a href="http://www.tpl.toronto.on.ca/ask_index.jsp">http://www.tpl.toronto.on.ca/ask_index.jsp</a> ><br>Canadá<br>Formulário/Chat  |
| Services de référence sur place et à distance (Bibliothèque Nationale du Québec)<br>< <a href="http://www.banq.qc.ca/portal/dt/services/reference/reference.jsp">http://www.banq.qc.ca/portal/dt/services/reference/reference.jsp</a> ><br>Canadá (Quebec)<br>Formulário |
| <b>Biblioteksvagten.dk</b> (The Danish National Library Authority)<br>< <a href="http://www.biblioteksvagten.dk/">http://www.biblioteksvagten.dk/</a> ><br>Dinamarca<br>Formulário/Chat  |
| <b>Vprasaj knjiznicarja</b> (Consórcio de bibliotecas públicas, universitárias e de entidades privadas)<br><a href="http://home.izum.si/izum/qp/default.htm">http://home.izum.si/izum/qp/default.htm</a><br>Eslovénia<br>Formulario/Chat                                 |
| <b>Pregunte: las bibliotecas responden</b> (Consórcio de bibliotecas públicas)   |



|   |
|---|
| <p>&lt;<a href="http://www.pregunte.org/pregunte/pub01.shtml">http://www.pregunte.org/pregunte/pub01.shtml</a>&gt;<br/>Espanha<br/>Formulário</p>   |
| <hr/> <p><b>24/7 Reference service</b> (Consórcio de bibliotecas)<br/>&lt;<a href="http://questionpoint.org/">http://questionpoint.org/</a>&gt;<br/>E.U.A.<br/>Chat</p>   |
| <hr/> <p><b>Ask a librarian</b> (Library of Congress)<br/>&lt;<a href="http://www.loc.gov/rr/askalib/">http://www.loc.gov/rr/askalib/</a>&gt;<br/>E.U.A.<br/>Formulário/Chat</p>  |
| <hr/> <p><b>Ask a question</b> (Internet Public Library)<br/>&lt;<a href="http://ipl.si.umich.edu/div/askus/">http://ipl.si.umich.edu/div/askus/</a>&gt;<br/>E.U.A.<br/>Formulário</p>                                  |
| <hr/> <p><b>Refdesk</b> (Iniciativa particular)<br/>&lt;<a href="http://www.refdesk.com/cgi-bin/feedback.cgi">http://www.refdesk.com/cgi-bin/feedback.cgi</a>&gt;<br/>E.U.A.<br/>Formulário</p>                         |
| <hr/> <p><b>¡Información en Vivo!</b> (The New York Public Library)<br/>&lt;<a href="http://www.nypl.org/branch/questions/index2.html">http://www.nypl.org/branch/questions/index2.html</a>&gt;<br/>E.U.A.<br/>Chat</p> |
| <hr/> <p><b>Ask a librarian</b> (Libraries.fi)<br/>&lt;<a href="http://www.libraries.fi/en-GB/ask_librarian">http://www.libraries.fi/en-GB/ask_librarian</a>&gt;<br/>Finlândia<br/>Formulário</p>                       |
| <hr/> <p><b>BiblioSés@me</b> (Bibliothèque Publique d'Information)<br/><a href="http://www.bpi.fr">http://www.bpi.fr</a><br/>Formulario/Chat<br/>França</p>   |
| <hr/> <p>Le guichet du savoir ((Bibliothèque Municipale de Lyon)<br/><a href="http://www.guichetdusavoir.org">http://www.guichetdusavoir.org</a><br/>Fórum<br/>França</p>   |
| <hr/> <p><b>LinInfo</b> (Consórcio de bibliotecas e de especialistas)<br/><a href="http://libinfo.oszk.hu">http://libinfo.oszk.hu</a><br/>Formulario<br/>Hungria</p>  |
| <hr/> <p><b>Biblioteksvar</b> (Consórcio de bibliotecas)<br/><a href="http://biblioteksvar.no">http://biblioteksvar.no</a><br/>Formulario/Chat/SMS<br/>Noruega</p>  |
| <hr/> <p><b>Al@din</b> (Consórcio de bibliotecas)<br/><a href="http://aladin.bibliotheek.nl">http://aladin.bibliotheek.nl</a><br/>Formulário<br/>Holanda</p>  |
| <hr/> <p><b>Enquire</b> (Consórcio de bibliotecas)</p>  |

---

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk>

Chat

Reino Unido

---

**E-referens i Sverige** (Consórcio de bibliotecas)

<http://www.eref.se>

Formulario / Chat

Suécia

---

## **Bibliografia geral**

Dicionário da língua portuguesa contemporânea: da Academia das Ciências de Lisboa. (2001). [Lisboa]: Academia de Ciências : Verbo

ISO 11620. Primeira parte. (1999) Revista española de documentación científica. Vol. 22, 2 (Abril-Jun.)

ISO 11620. Segunda parte. (1999) Revista española de documentación científica. Vol. 22, 3 (Julio-Sept.)

MARTÍN VEGA, Artur (1997). La colección de referencia. Boletín de la asociación andaluza de bibliotecários, 48 (Set.) 49-85

NOËL, Elisabeth (2001). Sélectionner des sites Internet. [Versão electrónica]. Bulletin des bibliothèques de France, tomo 46, 1.

Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de

[http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2001/01/document.xsp?id=bbf-2001-01-0096-001/2001/01/fam-  
apropos/outil&nDoc=4&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=](http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2001/01/document.xsp?id=bbf-2001-01-0096-001/2001/01/fam-<br/>apropos/outil&nDoc=4&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=)

Norma portuguesa NP ISO 11620 2004 : informação e documentação, indicadores de desempenho de bibliotecas. Lisboa: Instituto Português da Qualidade

Norma portuguesa NP ISO 11620 2004/A1 2006 : informação e documentação, indicadores de desempenho de bibliotecas. Lisboa: Instituto Português da Qualidade

PESTANA, Olívia (2001). Elementos para uma avaliação de fontes de informação na Internet. Avaliação de serviços de informação do ensino superior. PÁGINAS a & b, 6.

SERRANO, Anabela (2003). Avaliação de serviços de informação do ensino superior. PÁGINAS a & b, 12.

SORLI ROJO, Ángela & MERLO VEGA, José António (2001). Directorios de editoriales en internet. [Versão electrónica]. Revista española de documentación científica, vol.24, 2 (Abril-Junio).

Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de

<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/edito.htm>

SORLI ROJO, Ángela & MERLO VEGA, José António (2002). Bases de datos y recursos en Internet de tesis doctorales. [Versão electrónica]. Revista española de documentación científica, vol. 25, 1 (Enero-Marzo).

Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/tesis.htm>

SORLI ROJO, Ángela & MERLO VEGA, José António (2003). Weblogs: un recurso para los profesionales de la información. [Versão electrónica]. Revista española de documentación científica, vol. 26, 2 (Abril-Junio). Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/weblogs.htm>

### **Bibliografia específica sobre serviços de referência**

ACEBES JIMÉNEZ, Ricardo (2001). El servicio de información hacia un modelo integral. In WALS, José António Magán (coor.). Temas de biblioteconomía universitaria y general. Madrid: Editorial Complutense

ALVES, Maria Bernardete Martins & FAQUETI, Marouva Fallgatter (2002). Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. [Versão electrónica]. In SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 21-25 Out.

Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>

AYUSO GARCÍA, Maria Dolores (2002). Evaluación de fuentes de información para servicios de referencia en Internet: una propuesta a partir de «Pregunte las bibliotecas responden». [Versão electrónica]. In CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PUBLICAS, 1, Valencia, 29-31 Out. La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Información y Publicaciones.

Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de

BARROCHE, Marie-Claude (1992). Les services de référence: deux journées de réflexion. Bulletin d'informations de l'association des bibliothécaires français. 154, (1º trim. 1992).

BEUMALA, Angel et al. (1997). Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual. [Versão electrónica]. Revista española de documentación científica, vol. 1, 1, (Enero-Marzo).

Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
[http://biblioteca.upc.es/bib240/informacions\\_generals/publicacions/serviciosinfo.pdf](http://biblioteca.upc.es/bib240/informacions_generals/publicacions/serviciosinfo.pdf)

Bulletin des bibliothèques de France (2003). [Versão electrónica]. Tomo 48, 4. Contém dossier: Les services à distance.

Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2003/04/sommaire.jsp>

- CALENGE, Bertrand (1996). Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publiques dans les bibliothèques. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie
- CORDÓN GARCÍA, José António (1998). Servicios de información y referencia. In ORERA, Luísa Orera (ed.). Manual de biblioteconomía. Madrid: Editorial Síntesis
- DINCLAUX, Marie; VOSGIN, Jean-Pierre (dir.) (2000). Actualité, informations, services de référence en bibliothèques : journée «profession : bibliothécaire» du 7 avril 1998. Bordeaux: Presses Universitaires de Bordeaux (Lecteurs-Bibliothèques-Usages nouveaux)
- FACHIN, Gleisy Regina Bóries (2000). Biblioteca virtual: serviço de informação on-line. [Versão electrónica]. In CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, Porto Alegre. Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de <http://dici.ibict.br/archive/00000731/01/T076.pdf>
- FEDERICO ARREBOLA, J. (1994) - Difusión de la información en la biblioteca: el servicio de información y referencia. Educación y biblioteca. Madrid. N°50, (Out. 1994), p. 20-23.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes (1996). Textos avançados em referência & informação. São Paulo: Editora Polis : Associação paulista de bibliotecários (Coleção Palavra-Chave).
- GARNSEY, Beth; A. & POWELL, Ronald R. (2003). Los servicios de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública. [Versão electrónica]. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 71 (Jun.). Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de <http://www.aab.es/pdfs/baab71/71ref.pdf>.
- GIRARD, Alain (1996). Le service de référence: un espace, une organization In VERRY-JOVILET, Corine (dir.). Créer et gérer un service de référence. Villeurbanne: Institut de formation des bibliothécaires (Collection La boîte à outils, 5)
- GROGAN, Denis (2001). A prática do serviço de referência. Brasília: Briquet de Lemos
- GUIJARRO, Mercedes, MERCEDES, Velez & SOLEDAD, Carrillo (2003). El servicio de referencia en bibliotecas digitales. La Experiencia de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. [Versão electrónica]. In JORNADAS DE BIBLIOTECAS DIGITALES, 4, Alicante, 10-12 Nov. Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de [http://imhotep.unizar.es/jbidi/jbidi2003/08\\_2003.pdf](http://imhotep.unizar.es/jbidi/jbidi2003/08_2003.pdf)
- IFLA. Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

- KOENIG, Marie-Hélène & CHOQUET, Marie-Christine (1995). De l'être au paraître et du paraître à l'être: quand les bibliothécaires se forment à l'accueil. [Versão electrónica]. Bulletin des bibliothèques de France, tomo 40, 1.  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1995/01/document.xsp?id=bbf-1995-01-0035-005/1995/01/fam-dossier/dossier&nDoc=2&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>
- LAMY, Jean-Philippe (1998). L'entretien de référence: une notion à introduire dans un enseignement rénové. [Versão electrónica]. Bulletin des bibliothèques de France, tomo 43, 6.  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1998/06/document.xsp?id=bbf-1998-06-0052-007/1998/06/fam-apropos/apropos&nDoc=3&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>
- LAMY, Jean-Philippe (2001). Évaluer un service de reference: quelques outils. [Versão electrónica]. Bulletin des bibliothèques de France, tomo 46, 4.  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2001/04/document.xsp?id=bbf-2001-04-0082-001/2001/04/fam-apropos/outil&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>
- MALATO, Maria Manuel (1994). O papel da entrevista da referência na formação dos utilizadores. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 5. Multiculturalismo : comunicações. Lisboa: BAD.
- MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel (2001). Serviços de referência virtual. Ciência da informação, vol. 30, 2, (Maio-Ago).  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=214&layout=abstract>
- MARTIN RAMOS; Ignacio (1998). Servicios de información universitarios. Situación actual y tendencias para la elaboración de un modelo aplicable a estos centros y al tratamiento de este tipo de información» [Versão electrónica]. In JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN, 6, Valencia, 29-31 Out. Los sistemas de información al servicio de la sociedad. Valencia: FESABID.  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://fesabid98.florida-uni.es/acep.htm>
- MARTÍN VEGA, Arturo (1998). El servicio de referencia comunitaria. [Versão electrónica]. In JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN, 6, Valencia, 29-31 Jul. Los sistemas de información al servicio de la sociedad. Valencia: FESABID.  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://fesabid98.florida-uni.es/acep.htm>

- MATOS, Márcia Melo de Matos (2004). Serviços de referência on-line. Sociedad de la información, 8.  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://www.sociedadelainformacion.com/>
- MELLO, Rachel Fullin et al. (2002). Educação do usuário à distância.  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://libdigi.unicamp.br/document/?view=1121>
- MERLO VEGA, José António & SORLI ROJO, Ângela. (1999). Directorios de fuentes de información y referencia en Internet. Revista española de documentación científica, vol. 22, 3 (Jul.-Set.)
- MERLO VEGA, José Antonio (2000). El servicio bibliotecario de referencia. [Versão electrónica]. Anales de documentación, vol. 3.  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/ad0300.html>
- MERLO VEGA, José António & SORLI ROJO, Ângela (2003). Pregunte a un bibliotecario: servicios en línea. Revista española de documentación científica, vol. 26, 1 (Enero-Marzo)
- MORENO TORRES, Rosário (1991). El bibliotecario de referencia: tecnicas y entorno espacial. Revista española de documentación científica, vol. 14, 3 (Jul.-Set.)
- OCHÔA, Paula (1999). A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise. Liberpolis : revista das bibliotecas públicas, 2
- RADER, Hannelore B. (2000). Alfabización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. [Versão electrónica]. Anales de documentación, vol. 3  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/ad0300.html>
- ROLLÁN MALMIERCA, Agustina (1994). Planificación de un servicio bibliográfico de referencia para la Facultad de Traducción y Documentación. Facultad de Traducción y Documentación. Salamanca: Universidad de Salamanca. Tese.
- ROLLÁN MALMIERCA, Agustina (1998). El servicio de referencia y el bibliotecário referencista. Boletín de la asociación andaluza de bibliotecários, 51 (Jun.)
- RUIZ FELIPE, José Angel (2001). Servicios de referencia en línea. Sociedad de la información, 1  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://www.sociedadelainformacion.com>
- SÁNCHEZ REMÓN, Dinorah (2003). La sala de referencia de la Biblioteca Virtual en Salud de Cuba. In 8ª JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN. Barcelona: FESABID

- SÁNCHEZ REMÓN, Dinorah (2003). El servicio de referencia virtual en la gestión de información. [Versão electrónica]. Acimed: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud, vol. 11, 2 (Mar.-Abr.)  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_2\\_03/aci040203.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm)
- STRA, Claire (1996). Service ou fonction de référence? In VERRY-JOVILET, Corine (dir.) - Créer et gérer un service de référence. Villeurbanne: Institut de formation des bibliothécaires (Collection La boîte à outils, 5)
- TALAVERA IBARRA, Ana María (2000). El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. Biblios, 3 (Jan.-Mar.)  
Recuperado em 21 de Janeiro de 2007 de  
<http://www.bibliosperu.com/sitio.shtml?apc=Aae1-&x=320>
- VERRY-JOVILET, Corine (dir.) (1996). Créer et gérer un service de référence. Villeurbanne: Institut de formation des bibliothécaires (Collection La boîte à outils, 5)

#### **Dados do autor**

---

##### **Sérgio Filipe Agostinho Mangas**

Licenciado em Filosofia pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

Pós-graduação em Ciências Documentais pela Universidade Autónoma de Lisboa.

Actualmente Bibliotecário responsável pela Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos, centro de Portugal.