

## SERVIÇOS DE REFERÊNCIA: DO TRADICIONAL AO DIGITAL NAS BIBLIOTECAS DOS INSTITUTOS POLITÉCNICOS PÚBLICOS EM PORTUGAL

Alberto Gonçalves Mesquita

*Instituto Politécnico de Viana do Castelo (Portugal)*

### Resumo

Face ao impacto do desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação na forma como a biblioteca do Ensino Superior organiza e disponibiliza os seus serviços, o tradicional serviço de referência reinventa-se numa componente digital. Considerando as vantagens e a importância que a disponibilização deste serviço significa no contexto actual e, previsivelmente, no futuro, surge a necessidade de reflectir sobre a situação actual do serviço de referência nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos com o objectivo de contribuir para o seu conhecimento e desenvolvimento.

Na fase de comprovação empírica deste estudo foi enviado um inquérito por questionário a todas as bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos e suas escolas, procurando resposta às questões de investigação formuladas.

A investigação centrou-se nos serviços de referência que as bibliotecas do Ensino Superior Público Politécnico proporcionam, mesmo que, quase todas as instituições assumam ter um ou os dois serviços de referência activos, sendo estes identificados, muitas vezes, como tradicional ou digital. Esta mediação do profissional da informação não foi descurada no serviço referência digital.

A análise aos resultados dos inquéritos recolhidos permitiu concluir que, apesar da maioria das bibliotecas que colaboraram no preenchimento do questionário disponibilizarem o Serviço de Referência Tradicional, apenas um número mais reduzido disponibiliza o Serviço de Referência Digital.

**Palavras chave:** Serviço de referência, Instituto Politécnico, Ensino Superior, Biblioteca especializada

### Abstract

The developments of information and communication technologies shape the way libraries, and more specifically higher education libraries, are organized and provide their services. The traditional reference service is reinvented in a digital component. The awareness of the advantages and the importance of this service availability today and predictably in the future, suggest the reflection on current reference service situation in Polytechnic Institutes, and the contribution to its knowledge and development.

In the empirical part of this study a survey was sent to all Polytechnic Institute libraries and its schools.

The research is based on the reference services which Polytechnic Public Higher Education libraries provide, even if almost all institutions assume having one or two active reference services, these being identified, often, as traditional or digital. This mediation of the information professional has not been neglected in the digital reference service.

The analysis of the collected enquiries' results showed that, despite almost all the libraries which filled them have a Traditional Reference Service, only very few provide digital reference services.

**Key words:** Reference Service; Polytechnic Institute; Higher Education; Specialized Library

### Introdução

O tema de investigação sobre os “Serviços de referência: do tradicional ao digital nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal” está relacionado com um serviço que as bibliotecas do ensino superior deverão oferecer aos seus utilizadores, porque é num serviço de referência (SR) que o profissional da informação auxilia, apoia e orienta o utilizador na pesquisa da informação. Quanto mais informação estiver disponível, maior será a probabilidade de que o utilizador necessite do serviço prestado pela biblioteca na selecção de informação relevante.

Já é um facto largamente conhecido e discutido que, nas últimas décadas, se tem assistido a profundas transformações decorrentes da evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e do aparecimento da designada sociedade da informação e do conhecimento. Aliada à informação e primado do conhecimento, vive-se, actualmente, um contínuo desenvolvimento tecnológico. Surgem novas formas de coligir, pesquisar e publicar informação, novos formatos documentais e novos meios de comunicação. Cabe, assim, às bibliotecas do ensino superior a responsabilidade de recolher, organizar e tratar a informação em crescimento constante, disponibilizando o seu acesso e orientando o utilizador na procura da informação pretendida, tanto no sua própria biblioteca como através de outros recursos ao seu dispor, acompanhando a evolução da sociedade e as possibilidades introduzidas pela revolução tecnológica. É um desafio para o profissional da informação que obriga a reinventar os seus serviços de forma inovadora. Tem, ainda, a responsabilidade de apoiar os utilizadores na transformação da informação em conhecimento, ou seja, em informação útil, prática e aplicável.

## **Objectivos**

No âmbito das bibliotecas dos Institutos Politécnicos (IP) públicos em Portugal, propomo-nos reflectir sobre a importância dos SR. Este estudo pretende diagnosticar a existência de SR nestas instituições do ensino superior, a modalidade ou modalidades em que são oferecidos e o conseqüente impacto na comunidade académica.

O universo das escolas superiores integradas nos IP públicos, situados nas diferentes zonas geográficas do país, guarda nas suas bibliotecas, centros de documentação ou equivalente, todas as áreas do saber humano. Estes espaços são um meio privilegiado para a oferta deste serviço ao utilizador, por meio tradicional ou por recurso a novas ferramentas tecnológicas.

Pretendemos com este estudo analisar a gestão organizacional, os objectivos do serviço e verificar se este está ou não em conformidade com o grau de exigência do seu público-alvo. Para efectuar o diagnóstico de situação, foi elaborado um questionário disponibilizado em linha por recurso ao *LimeSurvey* que foi enviado a todas as instituições.

Este estudo teve como alvo um grupo restrito dos IP, mais precisamente os IP públicos em Portugal e suas escolas. Para tal, tomou-se como ponto de partida a Lei nº 62/2007 de 10 de Setembro, sobre o Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior.

As directrizes seguidas para encontrar a amostra deste estudo, passaram primeiro por efectuar uma pesquisa no site da Direcção Geral do Ensino Superior, identificando desta forma todos os IP públicos e respectivas escolas. Este levantamento levou-nos a pensar que o universo poderia ser constituído por 90 bibliotecas, localizadas em regiões geográficas dispersas, das quais 75 estão sediadas nas escolas superiores que integram os Politécnicos e, 15 estão situadas no próprio IP.

Neste contexto, a partir do levantamento efectuado, foram afastados do estudo os IP públicos que se encontram integrados nas universidades públicas em Portugal, sendo um total de três IP e dez escolas que estão sob jurisdição das universidades públicas, na mesma região geográfica onde estas universidades têm a sua área de intervenção no ensino superior.

Numa segunda fase, para garantir a fiabilidade do levantamento efectuado aferiu-se, através da página *Web* de cada instituição, a existência ou não de bibliotecas. Através desta verificação concluímos

que o universo era afinal, constituído por 68 bibliotecas, sendo 7 pertencentes aos IP e 61 pertencentes às escolas.

Para Quivy e Campenhoudt (1998), a análise de conteúdo vai permitir que o investigador tente construir um conhecimento a partir da informação produzida aquando da construção e desenvolvimento do discurso do locutor. Nesta perspectiva e, segundo Pais (1993, p. 83), “um dos objectivos da análise de conteúdo é justamente o de des-cobrir, des-ocultar essa “realidade” através de complexos processos de reconstrução a partir da matéria-prima informativa que as entrevistas constituem”.

A formulação de um problema é o ponto fulcral de qualquer investigação, e é uma tarefa difícil de levar a cabo. Esta tarefa é caracterizada por diferentes fases que se interligam e exigem, em primeiro lugar, uma fase de preparação, a qual garantirá a construção do objecto em estudo. Esta fase é constituída por um trabalho exploratório, a construção de um plano de pesquisa, o qual tem em conta não só o estabelecimento de objectivos claros, como também leituras prévias, reflexão sobre teorias, critérios para a escolha das técnicas de recolha, tratamento e análise dos dados.

Nesta investigação de carácter exploratório adoptou-se uma abordagem metodológica de natureza quantitativa. Com base no método apresentado por Yin (1994), a necessidade de estudar vários casos e compará-los levou a que se realizasse o estudo designado por *collective case study*, de forma a compreender melhor o fenómeno em estudo.

O recurso ao questionário efectua-se sempre que há necessidade de obter dados que não podem ser encontrados em registos e fontes documentais e que podem ser fornecidos por certas pessoas.

Pretende-se com base neste estudo e a partir do questionário efectuado, traçar um diagnóstico que nos permita caracterizar os diferentes cenários existentes nas bibliotecas das escolas de ensino superior dos IP públicos em Portugal.

### **Enquadramento e breve resenha histórica dos Institutos Politécnicos Superiores públicos em Portugal**

No ano de 1977 foi instituído oficialmente por diploma legal o ensino superior de curta duração, - “tendente à formação de técnicos especialistas e de profissionais de educação a nível superior intermédio”, como se afirma no artigo primeiro do diploma, Decreto – Lei nº 427-B/77, de 14 de Outubro, que cria este tipo de ensino, procura-se, tendo em conta o desaparecimento da formação de técnicos de nível médio, uma aproximação entre o ensino e a realidade produtiva.

Teixeira (1997, p. 10) referia que,

A modernização dos sectores produtivos, os avanços tecnológicos, as alterações profundas nas indústrias, o aparecimento de novos modelos de organização empresarial, exigem cada vez mais do ensino superior, técnicos capazes de responder a estes desafios e de se adaptarem a um mundo em constante mudança. Neste sentido, somos conscientes de que a prioridade do ensino superior é a creditação científica, pois só assim será possível proporcionar um ensino de qualidade e desenvolver a experimentação e investigação, colocando as diferentes regiões do país num patamar de perfeita igualdade e competitividade com as demais regiões da União Europeia.

A expansão do Ensino Superior Politécnico processou-se a ritmo acelerado, sem um projecto político coerente e sustentado, assumido pelas diferentes susceptibilidades políticas, antes sujeito às hesitações resultantes da alternância de governos e de responsáveis governamentais.

A evolução do ensino superior dos IP no sistema de ensino superior em Portugal tem sido sempre sustentada em conformidade com a lei e as suas flutuações do poder legislativo. Sem recusar a ideia de que a lei será sempre um referencial a ter em conta, podemos perguntar qual é o posicionamento do ensino politécnico no sistema de ensino superior, com a racionalidade organizacional deste sistema, perante a missão e as funções que lhe competem na sociedade.

O ensino superior politécnico tem como missão promover a criação, a transmissão e a difusão da cultura, da ciência e da tecnologia, de modo a contribuir para a formação humana, cultural, científica e técnica, não descurando também a promoção da investigação científica, proporcionar um ambiente de estudo e reflexão, desenvolver aplicações que favoreçam um desenvolvimento sustentado e sustentável, tendo sempre presente a fruição científica e cultural, sendo um dos principais objectivos a prestação de serviços à comunidade, numa perspectiva de valorização na sua área geográfica em que se situa.

Ao assumir-se como factor estruturante do desenvolvimento sócio-económico do país ou das regiões de influência, cabe a cada uma das entidades deste sistema adoptar uma dimensão evolutiva permanente, ajustando-se no decorrer do tempo.

Para melhor referenciar o ensino superior em Portugal foi legislado no ano de 2007 um diploma que estabelece o – Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior – este diploma é a Lei nº 62/2007, de 10 de Setembro.

### **Missão e objectivos dos Institutos Politécnicos superiores e suas bibliotecas**

A missão e objectivos dos IP públicos em Portugal e suas escolas revelam estratégias diferenciadas, que dependem da sua localização geográfica no território, ou seja, são estabelecimento de ensino, investigação com uma componente muito forte de orientação para o desenvolvimento da região. O Instituto tem obrigação de ser um pilar na dinâmica regional, o que implica conjugação de esforços com as múltiplas entidades da própria região, bem como relação estreita com as respectivas actividades económicas, culturais e sociais.

Uma das mais-valias dos Politécnicos revela-se pelos

acordos, convénios e protocolos e cooperação com instituições congéneres e, bem assim, com estabelecimentos de ensino superior universitário ou com outros organismos públicos ou privados, nacionais estrangeiros ou internacionais, podendo ainda criar ou participar em pessoas colectivas, de natureza pública ou privada. IPVC, (1999, p. 8)

A localização geográfica dos politécnicos e suas escolas devem evoluir em função de variáveis condições de atracção local, emergência de novas actividades ainda não previsíveis para colmatar e suprir lacunas na empregabilidade na região ou não perante as necessidades das organizações, sejam elas públicas ou privadas.

Assim sendo, é preciso que os IP com a sua qualidade sejam capazes de “criar nos estudantes hábitos de raciocínio e de trabalho, bom senso, gosto pelo estudo e imaginação científica e técnica, para além de capacidade de trabalho colectivamente, desenvolvendo valores éticos, bem como desenvolvendo capacidades pessoais e intuitivas e sentido crítico perante o fluxo de informações”. IPVC, (1999, p. 26-27).

Não podendo deixar de referir que, cada vez mais, os IP e suas escolas apostam nas TIC para o desenvolvimento dos seus utilizadores (alunos) perante uma sociedade cada vez mais competitiva.

A Biblioteca de Instituto tradicional, no início da sua actividade como instituição do Ensino Superior, possuía apenas documentos impressos (monografias, periódicos, material - não livro, entre outro...) como materiais disponíveis para apoio às necessidades de informação dos seus utilizadores. Com o aumento do número de alunos e o decorrer dos anos, novos documentos com outras características vieram juntar-se aos tradicionais com a finalidade de satisfazer as necessidades de informação sobretudo dos corpos docente e discente.

A biblioteca especializada do ensino superior inserida no contexto académico tem uma missão muito particular a de apoiar e fomentar o ensino e investigação. O IP do ensino superior é uma organização social que interage com o meio ambiente interno e externo, de forma dinâmica, no tempo e no espaço. Para que a evolução do conhecimento seja cíclica, é necessário promover o acesso, dinamizar, socializar e divulgar esta produção, bem como veicular meios de pesquisa que promovam e facilitem o acesso à informação, nas diversas áreas do conhecimento humano. Para fomento ao estudo, à docência e

à investigação de toda a comunidade académica, tratando, conservando e difundindo todos os recursos bibliográficos, documentais e informativos nas diversas áreas do saber ministradas pelas Escolas dos IP.

A informação em formato digital levou ao surgimento de uma nova matriz cultural. Para Lévy (2002) "a informática aumenta, diariamente, as nossas capacidades pessoal e colectiva de memória, de simulação, de raciocínio e de comunicação". Ainda segundo o mesmo autor, "a maioria da memória cultural, de curto ou longo prazo (da mídia às bibliotecas) é digitalizada ou em vias de digitalização, qualquer que seja sua especialização (científica, artística ou outra) e qualquer que seja a forma sob a qual esta informação simbólica é representada (textos, imagens, sons ou programas). A digitalização permite uma potência quantitativa de tratamento e uma sofisticação de transformação e de análise automática em uma escala ainda desconhecida há meio século." Por outro lado, a resolução dos problemas relacionados com a constituição e distribuição das colecções das bibliotecas digitais não pode ser feita apenas com base em critérios de optimização de tráfego e recursos computacionais. Os profissionais da informação têm uma longa experiência acumulada nas tarefas de avaliação e selecção de documentos e fontes de informação.

A biblioteca tem como missão adquirir, disponibilizar e difundir toda a documentação e recursos de informação de natureza pedagógica de qualidade, impressos e electrónicos, a docentes, alunos, investigadores e funcionários que sirvam de apoio às suas actividades académicas, científicas e funcionais, que contribuam para aprendizagem ao longo da vida, a literacia da informação e a liberdade intelectual. A biblioteca deve assim, disponibilizar serviços de informação à comunidade académica, contribuindo para a aprendizagem e para o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus utilizadores. Assim sendo na perspectiva de Nunes (1998, p. 35) "A biblioteca é um ser vivo que deve crescer e evoluir, mas que também pode morrer à míngua de recursos. A constante actualização das suas colecções é o primeiro e o principal alvo a atingir para que a biblioteca cumpra eficazmente as missões para que foi criada.". A biblioteca deve pois, proporcionar aos utilizadores os meios necessários ao processo de transformação da informação em conhecimento. Dependendo da sua área geográfica tem como missão o desenvolvimento regional e local e contribuir actividade para uma cidadania plena e responsável.

A forma tradicional de disponibilizar produtos e serviços de referência ainda é um serviço relativamente incipiente em algumas instituições ao qual se vem adicionar agora a pesquisa de forma virtual para melhor atender às necessidades de informação do nosso utilizador. O apoio tem de ser dinamicamente mais afecto para disponibilizar informação. Para Rezende (1997), guardar não significa dispor quando se necessita, e, guardar tem um certo custo geralmente subestimado quando da criação de sistemas que pretendem ser efectivos. Esta é justamente uma das vantagens competitivas do SR virtual, pois as fontes de informação virtuais actualizam-se rapidamente, a recuperação da informação por parte dos utilizadores e dos profissionais da informação torna-se mais eficaz e rápida desde que tenham acesso aos recursos apropriados.

A biblioteca deve proporcionar serviços e recursos documentais de elevada qualidade. Nesse sentido é importante organizar manuais de procedimentos, gerir de forma eficiente e criteriosa os recursos materiais e financeiros existentes e paralelamente motivar os funcionários para um bom desempenho profissional, apelar à tomada de consciência do seu papel de responsabilidade em relação às actividades académicas e de investigação desenvolvidas na biblioteca, envolvê-los nas actividades e iniciativas levadas a cabo pelo serviço, promover a formação e actualização profissional.

Cada vez mais nas bibliotecas do ensino superior se procura incentivar e melhorar a utilização das colecções e todos os outros documentos da biblioteca, com a finalidade de servir ou atrair o maior número de utilizadores. A imagem que cada utilizador forma da sua biblioteca ou serviços que nela procura da utilização que dela faz, dependem essencialmente da qualidade dos serviços e das respostas que a biblioteca presta independentemente do apoio e busca de recursos informativos que o profissional da informação se apoia para melhor servir o seu utilizador.

## **Serviços de referência: estado de arte, abordagem teórica e análise aos paradigmas**

O SR, tal como é compreendido presentemente, nasce nos finais do séc. XIX, e generaliza-se durante o séc. XX nos países anglo-saxónicos.

Segundo Pimenta (2002, p. 127-128)

as origens do serviço de referência datam de 1876 quando, na primeira conferência da ALA (American Library Association), é lançada por Samuel Sweet Green, bibliotecário da biblioteca pública de Worcester, Massachussets (EUA), a primeira proposta de se estruturar e executar um programa de assistência pessoal aos leitores das bibliotecas. Somente mais tarde, em 1891, é que a expressão *reference work* (serviço de referência, conforme baptizado na língua portuguesa) é registrada, pela primeira vez. *Aí, sim*, o termo emerge com a ideia que hoje se tem dele.

Na opinião do mesmo autor, as mudanças mais expressivas no âmbito do SR, devem-se ao desenvolvimento da própria opinião e de correctas actividades específicas e relacionadas, bem como às alterações do perfil dos profissionais de informação e suas faculdades, mediante as modificações ambientais e tecnológicas, num mundo em ágil na transformação.

Na elaboração de uma pesquisa, com base nos recursos da *Web*, foi possível aferir a quase inexistência de trabalhos de investigação na área dos SR elaborados em Portugal. Destacam-se três artigos: "Como planificar e gerir um serviço de referência" (Mangas, 2007), que aborda diversos aspectos relacionados com a planificação, gestão e funcionamento de um SR. "Política de gestão da colecção de referência" (Goulão, 2003), que refere aspectos relativos à colecção de referência, e "High tech/high touch: serviço de referência e mediação humana" (Ferreira, 2004), que aborda a questão da mediação humana num SR apoiado nas tecnologias de informação e num serviço colaborativo. Pouco mais se conhece sobre a evolução e funcionamento do SR em Portugal. Para além destes artigos, é de referir também a prova de aptidão pedagógica e capacidade científica apresentada à Faculdade de Letras da Universidade do Porto, com o tema "O serviço de referência na biblioteca pública: características, fundamento e evolução" (Cerveira, 2006), na sua fundamentação refere que o SR constitui uma das funções mais importantes da biblioteca. No ano de 2010 foi defendida uma dissertação de Mestrado na Faculdade de Filosofia da Universidade Católica de Braga, intitulada "O serviço de referência nas bibliotecas públicas em Portugal: caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento" (Mota, 2009), na sua investigação quis aferir a importância de um SR na Rede Nacional de Biblioteca Pública ao serviço do cidadão e qual o apoio que estas davam ao seu utilizador.

Há muito que os SR nas bibliotecas norte-americanas e em muitos países anglo-saxónicos são considerados um dos principais serviços que uma biblioteca deve oferecer. Nos E.U.A. a maior parte das bibliotecas possui um SR formalmente constituído, existindo a figura do bibliotecário de referência e uma associação dedicada a esses profissionais.

O desenvolvimento e o protagonismo dos SR devem-se, no entender de Rollán Malmierca (1998), ao aparecimento de determinados elementos que passaram a estar subjacentes à missão das bibliotecas: saber ajudar os estudantes, desenvolver o papel da biblioteca como instituição educativa, ajudar os leitores a fazer a melhor selecção no universo da informação recolhida e, justificar a existência da biblioteca demonstrando o seu valor no apoio bibliográfico aos seus utilizadores. Estes elementos vão ao encontro dos ideais que consideram que a biblioteca deve prestar um serviço à comunidade académica, disponibilizando, para tal, os recursos de informação que possui, bem como ajudando os utilizadores a localizar e a utilizar esses mesmos recursos.

Para as bibliotecas do ensino superior, um ambiente virtual significa uma dimensão mais alargada o SR, pois deixam de ter somente um espaço físico, limitado por paredes, e abrem-se para um novo espaço, o ciberespaço. O acesso à informação, através da informação de redes de computadores e da *Web*, é uma realidade presente no quotidiano da maioria das bibliotecas destes estabelecimentos de ensino.

O SR tradicional e a sua transição para um SR digital, passam por etapas sucessivas, evoluindo ao mesmo ritmo do desenvolvimento da sociedade, do crescimento da informação e, sobretudo, da evolução tecnológica verificada ao longo da segunda metade do século XX. Neste sentido, a um serviço definido pela coexistência física, encontrando-se os profissionais da informação e os utilizadores frente a frente, normalmente denominado SR tradicional ou presencial, segue-se a disponibilização deste serviço com recurso a novas tecnologias e meios de comunicação. Assiste-se ao desenvolvimento da sociedade da informação e à expansão das novas TIC. Estas novas tecnologias vêm possibilitar que as bibliotecas saiam do seu espaço físico para um espaço virtual, a denominada "biblioteca sem paredes", permitindo a criação de novos serviços e a recriação de alguns dos seus serviços tradicionais, chegando cada vez mais longe e a mais utilizadores.

O SR de uma biblioteca é um dos serviços com uma actividade próxima em prol do utilizador e é neste serviço que o utilizador procura apoio para as suas inquietações referentes à busca de informação. Para isso, solicita o apoio ao profissional da informação, seja esse apoio na forma presencial seja através das tecnologias que tem ao seu dispor e que a biblioteca oferece, dependendo de instituição para instituição.

Um dos aspectos essenciais na constituição de um SR é a definição dos seus objectivos. Qualquer SR deverá definir os seus objectivos, ou seja, cabe ao SR indicar o que propõe oferecer (serviços e produtos), a quem e em que condições num documento ao qual os utilizadores deverão ter acesso. Caso não tenham nenhum documento têm, pelo menos, de informar o utilizador, sobre quais as suas regalias e deveres perante um serviço deste tipo.

Como é sabido, o público de uma biblioteca de ensino superior não coincide com o público de uma biblioteca pública. Cada grupo de utilizadores tem necessidades de informação específicas, o que implica um fundo documental que responda a essas mesmas necessidades com serviços apropriados. Por isso, um SR deverá também ser organizado em função dos utilizadores reais a quem a biblioteca serve.

Numa biblioteca de ensino superior 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.

Com os recursos oferecidos pelas novas TIC, o SR tradicional pode ser ampliado para o SR digital, atendendo a uma nova demanda. Algumas ferramentas já estão ao serviço das bibliotecas, são ferramentas que agilizam a comunicação, disponibilizando os serviços como atractivos e que podem conquistar novos utilizadores. Estes recursos devem ser aproveitados para que os profissionais da informação divulguem o seu serviço e se aproximem do utilizador.

São imensos os termos encontrados na literatura consultada para designar o SR digital, SR disponibilizado por via electrónica: referência virtual, referência digital, referência electrónica, referência remota e referência em tempo real mas todos se referem à mesma realidade: "virtual reference, digital reference, e-reference, Internet information services, live reference and real-time reference are used interchangeably to describe reference services that utilize computer technology in some way ..." IFLA (2008).

Os utilizadores devem procurar utilizar os recursos disponíveis pelas bibliotecas e sem medo de interagir, sendo a maneira de saber as vantagens e desvantagens de um SR. Por outro lado, Mesquita (2010) defende que acolher, orientar, formar e informar são os aspectos que devem estar na base dos serviços dedicados aos utilizadores numa biblioteca.

Na opinião de Mangas (2007), o SR facilita o acesso à informação e orienta de forma personalizada. Os profissionais da informação responsáveis pelo serviço precisam ter, além de conhecimento técnico, habilidades de relacionamento, visto que a secção de referência é o local em que o leitor/utilizador vai à biblioteca para satisfazer as suas necessidades de bibliografia a consultar ou solicitar o auxílio de pessoal especializado para o ajudar nas suas pesquisas.

As designadas “tecnologias da informação” podem ser as ferramentas que reúnem as condições necessárias ao desenvolvimento actual. A informação, que circula livremente pelas redes, permite o diálogo e a troca a um nível até aqui inimaginável e em condições semelhantes àquelas que marcam a oralidade. Ao congregar elementos até aqui forçosamente separados (múltiplos catálogos, bases de dados, entre outros), a nova biblioteca reúne e reforça o sentido de homogeneidade num universo manifestamente heterogéneo. (Borges, 2002).

Na opinião de Borges (2002), “A biblioteca digital não vale em exclusivo, definitivamente pela tecnologia e pelos recursos de informação, tal como acontece numa biblioteca tradicional. (...) A biblioteca digital supõe um passo mais sobre a biblioteca tradicional, pois as suas colecções encontram-se no formato digital, do mesmo modo que o seu acesso, que também se baseia na tecnologia digital”. A afirmação da *Web* e a evolução dos meios tecnológicos promovem uma mudança nas bibliotecas das instituições de ensino, especialmente nos SR, que se obrigaram a ultrapassar as barreiras arquitectónicas da biblioteca.

O SR desenvolve actividade de pesquisa, desenvolvimento tecnológico, inovação, produção, ensino. Ou seja, desde a pesquisa básica até a transformação dos conhecimentos científicos em produtos, passando pela prestação de SR e pela formação de recursos humanos, apoio na pesquisa, desenvolvimento e inovação.

O SR digital é considerado como um prolongamento do SR tradicional “presencial”, mas ele pode ser concebido como um serviço à parte e autónomo, mesmo que não exista nenhum SR presencial na organização.

Para Jean-Philippe Accart (2008, p. 162), um serviço de referência digital

il offre un point d'accès unique en ligne que l'utilisateur peut immédiatement identifier, auprès duquel il dépose une requête prise en charge par des professionnels qualifiés, requête amenant une réponse rapide, pertinente et de qualité

Os SR de carácter cooperativo são, sem dúvida uma mais-valia para as instituições / organismos pela sua cobertura nas áreas do saber, estando sempre disponíveis a colaborar com aqueles que precisam deste serviço. Numa cooperação interactiva, como refere Simão (1998, p. 19) “A sociedade da informação desenha-se como uma sociedade interactiva e de cooperação múltipla em todos os domínios. [...] pela comunicação da cooperação com o cidadão, em termos de informação científica, cultural, social e política”.

### **Serviço de referência nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal: estudo de caso**

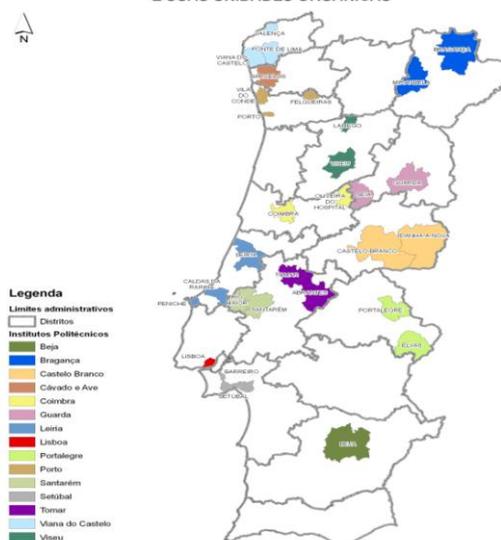
Com o crescimento contínuo da informação, disponível, formato analógico como digital, o desenvolvimento da tecnologia e o aumento de utilizadores, torna-se necessário que o SR aumente o seu âmbito de funcionamento utilizando novas formas de pesquisa, comunicação e disponibilização de informação, para poder acompanhar a evolução e dar resposta às necessidades de todos os utilizadores. O desenvolvimento tecnológico e o aparecimento da *World Wide Web* abrem novos horizontes e desafios conferindo novas possibilidades a este serviço ao colocar ao seu dispor técnicas que lhe permitem dar resposta às exigências de uma nova sociedade.

O SR nas bibliotecas do ensino superior está, assim, em evolução pela introdução e adaptação de novas tecnologias na oferta deste serviço. Na realidade, no contexto actual, o profissional da informação é obrigado a lidar com transformações sucessivas, tendo que se adaptar constantemente a novas formas de gestão, a evoluções tecnológicas, a alterações nas necessidades dos utilizadores e à alteração e expansão das suas próprias funções.

Para efectuar o diagnóstico o questionário foi dirigido a todas as bibliotecas dos IP públicos e suas escolas utilizando uma ferramenta para inquiridos em linha, o *LimeSurvey*. O número de respostas válidas foi de 49, o que equivale a 72% dos inquiridos.

A população deste estudo, os IP públicos e respectivas escolas. Corresponde a um universo constituído por 90 bibliotecas, localizadas em regiões geográficas dispersas, das quais 75 estão sediadas nas escolas superiores que integram os Politécnicos e 15 estão situadas no próprio IP. Foram retirados do presente estudo os IP públicos integrados nas Universidades públicas em Portugal. Para garantir a fiabilidade dos dados previamente recolhidos, concluímos que o universo constituído por 68 bibliotecas se fragmenta em 7 bibliotecas localizadas e pertencentes aos IP e 61 bibliotecas localizadas e pertencentes às escolas. Como já referido, anteriormente, a localização destes Institutos e suas escolas encontram-se geograficamente dispersas por várias regiões do país.

LOCALIZAÇÃO DOS INSTITUTOS POLITÉCNICOS DO ENSINO SUPERIOR E SUAS UNIDADES ORGÂNICAS



**Tabela 4: Estatísticas do questionário**

Estatísticas do questionário	
Número de inquiridos	68
Número de registos do questionário	63
Número de registos abandonados	12
Número de registos incompletos	2
Número de registos válidos	49
Tempo médio para completar o questionário	8 minutos
% Respostas válidas	72,06 %

O questionário foi disponibilizado em linha entre o dia 15 de Abril e o dia 31 de Maio de 2010, com uma percentagem de respostas consideráveis validas de 72% que corresponde a 49 questionários correctamente preenchidos. Como demonstra a tabela seguinte da estatística dos dados recolhidos da plataforma do *LimeSurvey*.

A análise dos dados foi realizado, usando, numa primeira fase as ferramentas disponíveis no *LimeSurvey*, e, numa segunda fase, o *software* de tratamento estatístico de dados *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*, bem como o *Office-Excel da Microsoft* para tratamento dos dados quantitativos; no que concerne às perguntas abertas do questionário, procedeu-se à análise síntese de conteúdos.

O questionário continha 24 questões, sendo umas fechadas e outras semi-fechadas. A última questão foi deixada aberta para permitir que o inquirido pudesse contribuir com a sua opinião.

Com a primeira questão formulada, pretendia-se averiguar se a biblioteca tinha um SR formalmente implementado. Na sequência das respostas (n=49), podemos concluir que dos inquiridos apenas 33% afirmam possuir um SR formalmente implementado na biblioteca. Os restantes 67% afirmam não possuir SR formalmente implementado.

Na segunda questão, destina-se a apurar o tipo de apoio que é dado aos utilizadores quando este serviço não existe formalmente. Com esta questão pretendeu-se apurar até que ponto os profissionais da informação estão integrados nas bibliotecas e, qual é o seu papel como mediador da informação dentro da sua organização institucional face ao seu utilizador, no apoio das suas dúvidas e pesquisas.

A observação atenta do registo das respostas dos inquiridos, permite-nos afirmar que mesmo que não tenham um serviço de referência implementado na biblioteca, foram encontradas várias soluções para satisfazer o pedido dos seus utilizadores, dando apoio aos mesmos de diversas formas. Como exemplo desta situação, o profissional da informação desloca-se com o utilizador às estantes para o ajudar na sua pesquisa, em que 32 (14%) das 49 instituições encontraram, como melhor solução para prestar este apoio no SR.

Na nona questão, questionou-se que tipologia de recursos humanos tem agregado ao SR? Pretendeu-se com esta questão, diagnosticar, no que se refere à tipologia dos recursos humanos dos profissionais da informação, se os funcionários que asseguram os SR, técnicos superiores (35%) e os assistentes técnicos (40%), têm competências no âmbito da área da Ciência da Informação. Porém, também podemos afirmar que os SR são assegurados na sua maioria por assistentes técnicos com formação BAD, seguidos dos técnicos superiores igualmente com formação BAD.

Nas questões relacionadas com os recursos humanos ao SR que as bibliotecas dispunham para o apoio ao utilizador nos dois tipos de SR e, qual a sua tipologia profissional, diagnosticámos que a aposta da biblioteca é maioritariamente naqueles que têm formação em Ciência da Informação, mas no que respeita ao número de funcionários que estão ao dispor dos utilizadores, a relevância vai para o SR tradicional com um total de 50 profissionais. Destes, 36 (72%) tem formação em Ciência da Informação. No SR digital este número desce para um total de 32 profissionais, dos quais 25 (78%) tem formação em Ciência da Informação. Em ambos os casos, a maioria tem formação na área de Ciência da Informação.

Nas questões relacionadas com o número de horas que o profissional da informação estava ao dispor dos utilizadores, foi sem dúvida que se verificou no maior número de instituições é por um período de 7 horas/dia. No mesmo seguimento de comparação das questões relacionadas com o número de horas, conseguimos aferir que no SR tradicional o número de horas que os profissionais da informação estão ao dispor do utilizador, perfaz um total aproximado de 300 horas/dia. Esta afirmação baseia-se no total do somatório das horas de todas as bibliotecas que responderam ao questionário. Por sua vez, o número de horas nas mesmas bibliotecas, que o profissional da informação está ao dispor do utilizador, agora referente ao SR digital, baixa para 200 horas/dia. Logo a diferença verificada é de cerca de 100 horas/dia, em que as instituições não apostam na disponibilização dos seus profissionais da informação para o apoio do utilizador no SR digital.

A dificuldade de autonomizar o SR, tradicional e virtual, falta de recursos humanos e sobretudo a falta de interesse por parte dos gestores de topo, evidência apontada como sendo uma barreira à implementação do referido serviço.

A elaboração do questionário e a sua análise dos dados, levou a uma avaliação sobre os SR nas bibliotecas do ensino superior politécnico, sua utilização, de acordo com a realidade de cada uma que amavelmente contribuiu para este estudo.

## **Conclusão**

O objectivo principal desta investigação foi o de avaliar de forma mais detalhada como pode ser de grande importância um SR tradicional ou digital numa biblioteca do ensino superior, mais precisamente numa biblioteca de um IP.

Tentou-se fazer uma abordagem com o questionário a todos os aspectos envolvidos num SR, desde os aspectos mais teóricos, passando pelos aspectos tecnológicos, humanos e financeiros. No entanto, também foram abordados outros aspectos – a definição de uma política de referência e se existiam procedimentos em relação a um SR, a sua promoção e marketing do serviço por parte da instituição.

Tudo indica que a tendência dos SR tradicionais é para a sua disponibilização on-line. Esta tendência é desejável e parece irreversível. Face aos SR on-line já criados ou em fase de implementação e à criação de consórcios ou serviços cooperativos deste tipo, o que podemos verificar é uma inclusão das bibliotecas na actual digitalização do mundo.

As escolas do ensino superior têm como principal função dar formação aos seus utilizadores, e é por causa destes que a biblioteca existe e é em função deles que sobrevivem. Neste contexto os profissionais da informação devem conhecê-los, envolvê-los e atendê-los bem, de modo a contribuir para o reconhecimento do acervo documental da informação disponível e dos seus profissionais. Este espaço

físico que é a biblioteca, visa contribuir para a promoção do ensino superior, disponibilizando a informação científico-técnica em todas as áreas do conhecimento.

O profissional da informação deve também estar atento às mudanças comportamentais dos seus utilizadores e às respectivas buscas da informação, pois a base do trabalho é a pesquisa da informação para a satisfação do utilizador, não o serviço em si. Para isso, é imprescindível que o profissional tenha qualificação técnica, aprimorada através de educação contínua, para exercer da melhor forma e com os melhores recursos à sua disposição, a sua função os profissionais da informação devem estar cada vez mais motivados a inovar e a mudar a forma de trabalhar, tendo como principal objectivo a disseminação da informação e o atendimento do utilizador, pensando na biblioteca não apenas como local onde se regista e armazena a informação, mas como um local onde se dissemina a informação de forma personalizada.

Nos dias de hoje, não podemos pensar em unidades de informação sem as associarmos à revolução da tecnologia, pois a pesquisa da informação a cada dia que passa necessita de mais competências para acompanhar o seu crescimento e a sua velocidade de actualização. É por esta razão que o serviço de referência vem passando por uma série de transformações para se adequar a esta nova era tecnológica e de difusão do conhecimento.

### Referências bibliográficas

- ACCART, Jean-Philippe (2008) – *Les services de reference: du présentiel au virtuel*. Paris: Cercle de La Librairie. ISBN 978-2-7654-0969-4.
- BORGES, Maria Manuel (2002) – *De Alexandria a Xanadu*. Coimbra : Quarteto. ISBN 972-8535-80-5.
- BORGES, Maria Manuel (2003) – *Biblioteca digital: materialização e utopia*. [em linha]. [Consult. 12 Maio 2011]. Disponível em WWW : <URL : <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/2936.pdf>>.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino (2002) – *Metodologia científica*. 5ª ed. São Paulo : Prentice Hall.
- Decreto-Lei nº 427-B/77. *D. R. I Série*. 238 (14 de Outubro de 1977) 2492(5) – 2492(6). [em linha]. [Consult. 10 Abr. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1sdip/1977/10/23802/00050006.pdf>>.
- INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO (1999) – *Plano de desenvolvimento estratégico: 2000-2004*. Viana do Castelo: IPVC.
- INTERNACIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. IFLA (2002) – *Digital reference guidelines*. [em linha]. 2002. [Consult. 2 de Maio 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm#resources>>.
- INTERNACIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS IFLA - *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*. [Em linha]. [Consult. 1 Maio 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>>.
- Lei nº 62/2007 de 10 de Setembro: regime jurídico das instituições de ensino superior*. (2008). Lisboa: CCISP. ISBN 978-972-98935-2-0.
- LÉVY, Pierre (1994) – *A inteligência colectiva: por uma antropologia do ciberespaço*. Lisboa: Instituto Piaget.
- LÉVY, Pierre (2002) – *A emergência do cyberspace e as mutações culturais*. [em linha]. [Consult. 10 de Maio 2011]. Disponível na WWW: <URL: <http://www.dhnet.org.br/direitos/direitosglobais/paradigmas/pierrelevy/emerg.html>>.
- LOFFLAND, J. (1984) – *Analysing Social Settings: a guide to qualitative observation and analysis*. Belmont, CA.: Wadsworth.
- MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho (2007) – *Como planificar e gerir um serviço de referência*. *Biblios*. [Em linha]. Nº 28, (2007). [Consult. 1 Abr. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n28/a02n28.pdf>>.

- MESQUITA, Alberto Gonçalves (2010) - *Serviços de referência: do tradicional ao digital nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal*. [em linha]. Coimbra: [s.n.], 2011. [Consult. 3 Maio 2011]. Dissertação de mestrado. Disponível em WWW: <URL: <https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/handle/10316/14812>>
- NUNES, Henrique Barreto (1998) – *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal*. 2ª ed. Braga: Imobiliária Teixeira e Filhos, Lda. ISBN 972-8026-23-4.
- PAIS, José M. (1993) – *Culturas juvenis*. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda.
- PIMENTA, Márcia Teresa da Rocha (2002) – *O profissional da informação e as novas mediações no atendimento ao cliente*. In. CASTRO, César Augusto, org. – *Ciências da informação e biblioteconomia: múltiplos discursos*. São Luís: EDFAMA; EDUFMA.
- QUIVY, Raimond; CAMPENHOUDT, Luc Van (1998) – *Manual de investigação em ciências sociais: trajectos*, 2ª ed. Lisboa: Gradiva.
- REZENDE, Yara (1997) – *Natura cosméticos: quando é virtuoso ser virtual*. *Ciência da Informação*. [em linha]. Brasília, DF, Brasil, 26, ago. 1997. [Consult. 17 Maio 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/394/354>>.
- ROLLÁN MALMIERCA, Agustina (1998) – *El servicio de referencia y el bibliotecario referencista*. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Málaga. Nº51, (Jun. 98).
- SIMÃO, José Veiga; COSTA, António de Almeida (2000) – *O ensino superior politécnico em Portugal*. Braga, Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos. ISBN – 972-95020-3-X.
- TEIXEIRA, Alfredo Jorge Costa (1997) – *Que ensino superior para o século XXI?: não tenhamos medo de ver o país povoado de doutores*. In *Anuário da Educação: 97/98*. Senhora da Hora: EuroStandarte.
- YIN, Robert K. (1994) – *Case study research: design and methods*. 2ª ed. London: Sage. ISBN 0-8039-5663-0.