



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

**Serviços de referência: do tradicional ao digital nas bibliotecas dos  
Institutos Politécnicos públicos em Portugal**

*Alberto Gonçalves Mesquita*

FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

2010





UNIVERSIDADE DE COIMBRA

**Serviços de referência: do tradicional ao digital nas bibliotecas dos  
Institutos Politécnicos públicos em Portugal**

*Alberto Gonçalves Mesquita*

Dissertação de Mestrado em Informação, Comunicação e  
Novos Media apresentada à Faculdade de Letras da  
Universidade de Coimbra, sob a orientação da  
Professora Doutora Maria Manuel Borges

**FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

2010



## Dedicatória

*À minha esposa Maria Irene,  
às minhas filhas Bruna Alberta e Vera Lúcia*



## SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS.....	iii
RESUMO .....	v
ABSTRACT .....	vii
INTRODUÇÃO.....	1
1 Enquadramento do Ensino Superior Politécnico público em Portugal .....	9
1.1 Breve resenha histórica dos Institutos Politécnicos Superiores públicos .....	9
1.2 Enquadramento legislativo .....	11
1.3 Missão e objectivos dos Institutos Politécnicos superiores e suas escolas .....	15
2 As Bibliotecas do Ensino Superior Politécnico .....	17
2.1 Missão das bibliotecas do ensino superior Politécnico .....	19
2.2 Objectivos das bibliotecas do ensino superior Politécnico.....	20
2.3 Ética do profissional de informação .....	22
3 Serviços de referência: estado de arte.....	25
3.1 Definição de serviço de referência: abordagem teórica .....	29
3.2 Serviços de referência nas bibliotecas do Ensino Superior Politécnico público em Portugal.....	30
3.3 Análise aos paradigmas do serviço de referência.....	37
4 Serviço de referência nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal: estudo de caso .....	39
CONCLUSÃO .....	69
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ÍNDICE DE FIGURAS .....	83
ÍNDICE DE TABELAS .....	85
ANEXO A: QUESTIONÁRIO .....	87



## AGRADECIMENTOS

A incansável busca pelo conhecimento é o motor que impulsiona o desenvolvimento da humanidade nas suas mais diversas vertentes. Ao iniciar o presente trabalho, embarquei eu também numa longa viagem de conhecimento, esperando contribuir, ainda que modestamente, para que se possa dar mais um pequeno passo na grande caminhada do desenvolvimento científico.

Percorrer os trajectos por vezes tão sinuosos em que ia desembocando ao longo do meu percurso por esta aventura só foi possível com a valiosa contribuição de diversas pessoas, sem as quais não teria conseguido atingir os objectivos a que me propus. Quero, assim, expressar a todos o meu apreço e os meus sinceros agradecimentos. Contudo, não posso deixar de fazer uma referência particular àqueles que de uma forma mais directa contribuíram para a concretização deste trabalho.

À minha orientadora Professora Doutora Maria Manuel Borges, pela sua dedicada orientação e apoio, fundamentais para a conclusão deste trabalho.

A todos os colegas de mestrado, em particular à Cristiana Freitas pelas viagens em conjunto realizadas no decorrer do mestrado.

A todos os que, de uma forma directa ou indirecta, contribuíram para a realização deste trabalho.

Ainda uma palavra de reconhecimento aos meus familiares e amigos, pela sua dedicação.

Por fim, um especial agradecimento à minha esposa Maria Irene, às minha filhas, Bruna Alberta e Vera Lúcia, e aos meus sogros, Arminda e Rogério, que me acompanharam e apoiaram ao longo deste percurso, e que com o seu carinho e compreensão me ajudaram a vencer os obstáculos que se me iam atravessando no caminho. Não deixo neste momento de relembrar a memória dos meus pais.



## RESUMO

No âmbito das bibliotecas do Ensino Superior, o desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, promoveram novas formas de acesso à informação, gerando um novo paradigma. Hoje é impossível pensar-se em unidades de informação sem as associar à revolução das tecnologias, uma vez que a pesquisa da informação necessita cada vez mais de competências para acompanhar a evolução e a velocidade de actualização. É por esta razão que o serviço de referência tem sido alvo de várias metamorfoses com vista à adequação a esta nova era tecnológica e difusão do conhecimento.

Esta mudança de paradigma tem reflexos inquestionáveis no papel destes serviços, cujo serviço tradicional passa a ser igualmente disponibilizado na forma digital.

Pretende-se com este estudo traçar um diagnóstico, com recurso a um questionário enviado a todas as bibliotecas do Ensino Superior Público Politécnico em Portugal, acerca das práticas relativas aos serviços de referência, com o objectivo de caracterizar os diferentes cenários existentes e identificar a tipologia de oferta - tradicional, digital ou misto -, e o consequente impacto na comunidade académica.

Nesta investigação de carácter exploratório adoptou-se por uma abordagem de natureza quantitativa.

Partindo da análise dos inquéritos, pode afirmar-se que uma grande percentagem de bibliotecas dos Politécnicos, disponibilizam um Serviço de Referência Tradicional e que, só um pequeno número permite o acesso ao Serviço de Referência Digital. Constata-se ainda que, noutras bibliotecas, há emergência de Serviços de Referência Digital e diagnosticou-se a existência de serviços sem regras de funcionamento, dificuldades relativas ao espaço físico e recurso humanos.

Com base nos resultados obtidos pode, ainda, afirmar-se que a tendência dos serviços de referência tradicionais é para a sua disponibilização 'on-line'.

Os múltiplos desafios com que são confrontados os serviços de referência das bibliotecas dos Institutos Politécnicos, obrigam a uma visão estratégica para que a sua prestação atinja um nível de excelência, tendo como objectivo rentabilizar o investimento para que este se torne um meio de acesso à informação rápido, eficaz, e tenha impacto significativo na qualidade do ensino e da investigação promovida pela instituição.

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



## **ABSTRACT**

In the scope of Higher Education, a new paradigm has been generated, due to the development of information and communication technologies, which promoted new ways of information access. Today it is impossible to think about information units without relating them to the technological revolution, because information research needs more and more skills to keep up with evolution and updating speed. That is why the reference service has been subjected to several metamorphoses aiming for the adequacy of this knowledge diffusion and technological era.

This shift of paradigm brings unquestionable consequences to the provided services, in which the traditional service is also digitally available.

A questionnaire about reference services practices, characterizing different existing scenarios and identifying types of service – traditional, digital or both – and impact in the academic community, in order to outline a diagnosis will be sent to all Portuguese Polytechnic Public Higher Education libraries.

In this exploratory type investigation a quantitative approach has been adopted.

From the enquiries analysis, we can say that a great percentage of Polytechnics libraries provide a Traditional Reference Service, and that just a small number allows Digital Reference Service access. Other libraries have emergent adoption of Digital Reference Services and services with no functioning rules, and physical space and human resources restraints have been diagnosed.

Upon the results we can say that traditional reference services are moving towards providing on-line services.

Multiple challenges confronting Polytechnic Institutes libraries reference services force a strategic vision so that a level of excellence is attained, the main goal being making profit of the investment, so that this may become a quick and effective information access and with significant impact in teaching and investigation quality provided by the institution.

Keywords: Reference service, Polytechnic institute, Higher Education, Specialized library



## **INTRODUÇÃO**

### **MOTIVAÇÃO**

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 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.

De acordo com Mota (2010, p. 4) “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 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.” Neste âmbito compete às bibliotecas do ensino superior à semelhança do já afirmado pela autora supra relativamente às bibliotecas públicas “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”.(Mota, 2010, p. 4)

### **OBJECTIVOS**

No âmbito das bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal, propomos reflectir sobre a importância dos serviços de referência. Este estudo pretende diagnosticar a existência de serviços de referência 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 Institutos Politécnicos 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.

A presente dissertação pretende responder a algumas questões, nomeadamente:

- (i) O grau de importância de um serviço de referência para a organização.
- (ii) O seu benefício em prol do utilizador.
- (iii) Mudança(s) de comportamento do utilizador face aos conteúdos que pode encontrar com o apoio deste serviço.
- (iv) Em que contexto surgiu, isto é, se existiu formalmente desde que foi criada a biblioteca na organização ou se foi implementado com a evolução dos tempos.
- (v) Identificar os recursos humanos envolvidos neste serviço.

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*<sup>1</sup> que foi enviado a todas as instituições.

## **O MODELO DE ANÁLISE**

Este estudo teve como alvo um grupo restrito dos Institutos Politécnicos, mais precisamente os Institutos Politécnicos 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.

É nesta base que vamos inserir o estudo e investigação no tema referido considerando as bibliotecas dos Institutos Superiores Politécnicos públicos e das suas escolas, que constituirão o universo do estudo que nos propomos efectuar.

As directrizes seguidas para encontrar a amostra deste estudo, passaram primeiro por efectuar uma pesquisa no site da Direcção Geral do Ensino Superior<sup>2</sup>, identificando desta forma todos os Institutos Politécnicos 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 Instituto Politécnico.

---

<sup>1</sup> URL: <http://www.limesurvey.org/>

<sup>2</sup> Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior – *Boa informação para uma boa decisão: site oficial da DGES*. Disponível em WWW: [www.dges.mctes.pt/](http://www.dges.mctes.pt/)

Neste contexto, a partir do levantamento efectuado para aferir os Institutos Politécnicos públicos, onde recaía a investigação, foram afastados do estudo os Institutos Politécnicos públicos que se encontram integrados nas Universidades públicas em Portugal.

Os Politécnicos mencionados, num total de três Institutos Politécnicos e dez escolas, 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 bibliotecas pertencentes aos Institutos Politécnicos e 61 bibliotecas pertencentes às escolas.

Com o objectivo de efectuarmos um diagnóstico fiável, efectuou-se o levantamento dos respectivos endereços electrónicos. A partir da amostra encontrada foram identificados os endereços electrónicos e, posteriormente enviados os inquéritos elaborados para aferição dos dados que aqui se pretendem analisar, uma vez que este é método mais indicado para obter amostras de grupos numericamente pequenos, Moreira (1994). Posteriormente, será feita uma análise de conteúdo, que “oferece a possibilidade de tratar de forma metódica informações e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade” Moreira (1994, p. 81).

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”.

Elaborar um documento de carácter científico, como o que aqui se propõe, pressupõe a elaboração de uma pesquisa baseada no método de pensamento reflectivo, conforme sugere Marconi e Lakatos (2003). Este pensamento obrigatoriamente veicula para um tratamento científico de forma a descobrir as verdades parciais. Na mesma linha de pensamento Ander-Egg (1978, p. 28) afirma que a pesquisa é um

*procedimento sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos factos ou dados, relações ou leis, em qualquer campo do conhecimento.*

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.

Nas pesquisas já elaboradas através dos sites das instituições em análise são várias as que revelam nos seus regulamentos e nas suas páginas disponíveis na *Web* de apoio ao utilizador a existência de um serviço de referência, não sendo possível, unicamente por esse meio, aferir se esse serviço se enquadra num modelo tradicional ou se é oferecido por via digital.

Com as novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), temos novos recursos e meios para apoiar ou orientar o utilizador, pelo que o contacto pode assumir outras formas que ultrapassam o contacto directo, o que não significa que não seja personalizado. Propomo-nos avaliar o modo como estes serviços estão organizados e qual a influência nos utilizadores.

Um serviço de referência, seja ele tradicional ou virtual, está associado a esclarecimentos de dúvidas, orientação na pesquisa tanto na própria biblioteca como no catálogo virtual ou outras fontes de informação, isto porque os profissionais da informação devem estar cada vez mais preparados para executar as suas funções em qualquer ambiente de trabalho.

Estes profissionais que exercem a função de mediador em qualquer circunstância, no serviço de referência devem assumir o papel de um gestor do conhecimento, um especialista em informação e devem ter aptidão para recuperar, seleccionar e organizar a informação para a poder disseminar.

Numa investigação do tipo *collective case study* o investigador está pessoalmente implicado ao nível de um estudo aprofundado de casos particulares visando descobrir convergências entre os vários casos.

Yin (1994, p. 4) considera 3 fases no "método de estudo de caso" conforme a figura seguinte.

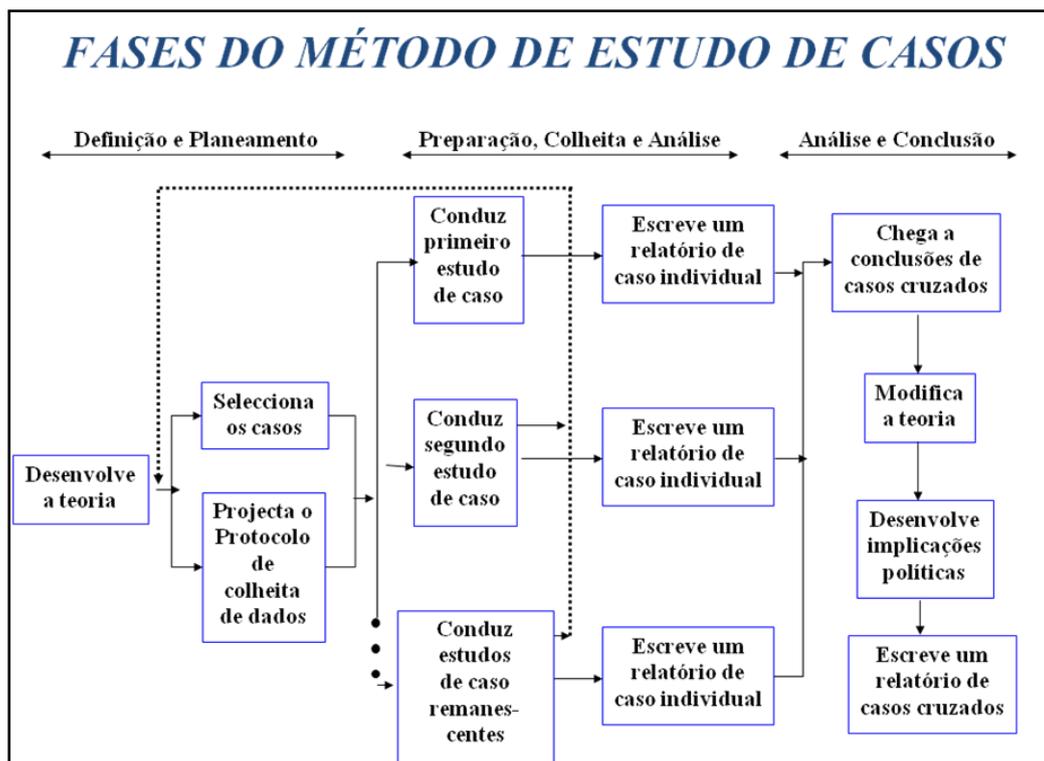


Fig. 1: A investigação do estudo de caso: desenho e métodos (Fonte: Cosmos Corporation *apud* Yin (1994, p. 49))

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.

Na elaboração deste trabalho, apostou-se num questionário estruturado<sup>3</sup> maioritariamente constituído por questões fechadas, por ser o modo que permite ao entrevistador seguir um guião previamente estabelecido. Pretende-se com este tipo de questionário que todos os inquiridos respondam a questões exactamente iguais, permitindo tal como nos diz Lodi (1974, p. 16) "que todas elas sejam comparadas com o mesmo conjunto de perguntas, e que as diferenças devem reflectir diferenças entre os respondentes e não diferenças nas perguntas".

<sup>3</sup> O inquérito estruturado realiza-se de acordo com um guião/formulário elaborado e é efectuada de preferência com pessoas seleccionadas de acordo com um plano.

Para uma boa compreensão e fundamentação do problema foi fundamental efectuar diversas pesquisas, que no entender de Cervo e Bervian (2002, p. 48), a “pesquisa bibliográfica é meio de formação por excelência e constitui o procedimento básico para os estudos monográficos, pelos quais se busca o domínio do estado da arte sobre determinado tema”.

Recorre-se à pesquisa bibliográfica com o intuito de encontrar as soluções dos problemas formulados. É a partir desta tarefa que se identificam e conhecem as contribuições culturais ou científicas do passado existentes sobre determinado assunto e se evitam duplicações de esforços e falsos “eureka”.

O recurso à pesquisa bibliográfica tem um papel preponderante na investigação, porque permite ao investigador reafirmar comportamentos e atitudes, consciencializar-se das conclusões encontradas por outros autores.

No que concerne à análise e interpretação dos dados podemos afirmar que se evidenciam relações existentes entre o fenómeno estudado e outros factores, se verificam as relações entre as variáveis de forma a ampliar os conhecimentos sobre o fenómeno.

Em suma, tal como afirmam Marconi e Lakatos (2003, p. 167) a “análise e interpretação dos dados constituem o núcleo central de uma pesquisa” e segundo Best (1972, p. 152), “representa a aplicação lógica dedutiva e indutiva do processo de investigação”.

Com o intuito de otimizar este estudo, procedeu-se à construção do Modelo de Análise, conforme a figura seguinte. Esta construção foi efectuada com base no plano de investigação assente no cruzamento de dados provenientes dos questionários efectuados por e-mail, com dados provenientes da literatura. Procurou-se diagnosticar se todas as bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos possuem serviços de referência, as que se encontram já com o serviço implementado, as que de algum modo pensaram em implementar, as que nunca por diversas razões não o fazer, e, aquelas que de alguma forma praticam algum tipo de serviço de referência.

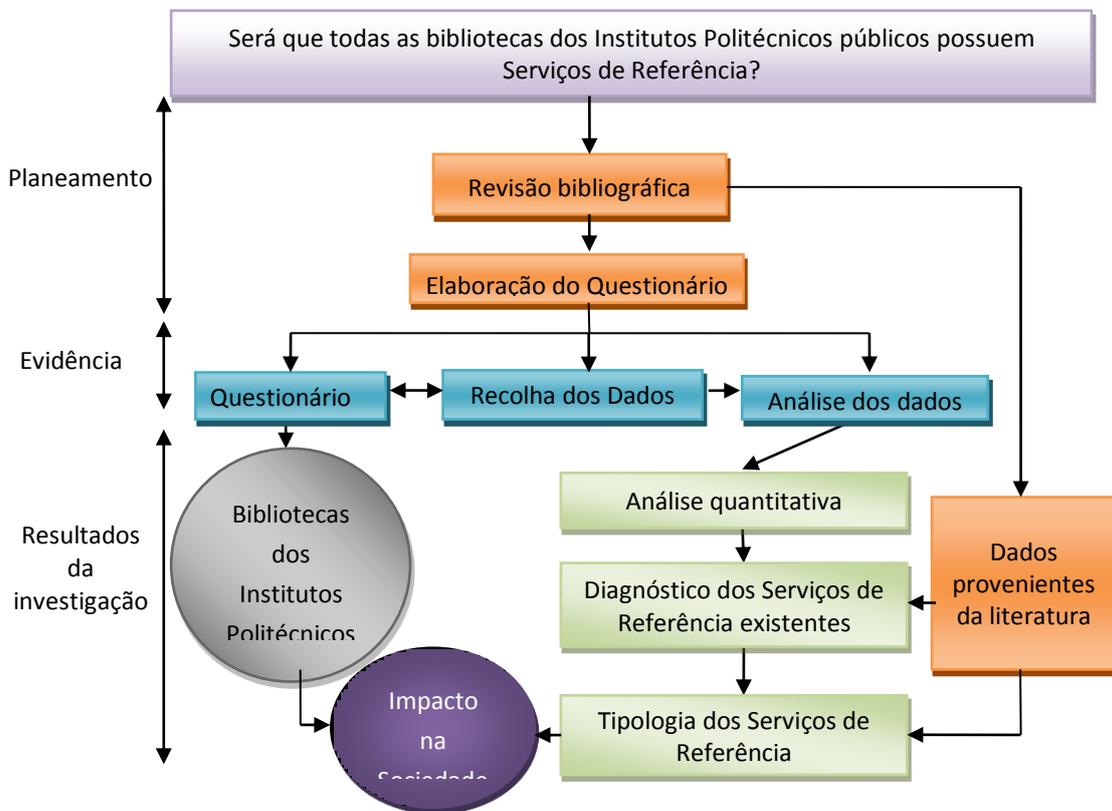


Fig. 2: Modelo de Análise

Identificado o tema a pesquisar, o primeiro passo consistirá em pensar no que há de problemático ou interessante neste tema. Loffland (1984) chama a isso justamente “nós de problemas” e sugere que o investigador comece por listar e anotar as questões que exprimem cada um desses nós.

Numa primeira fase, aquela que no Modelo de investigação se designa por fase de planeamento, foi efectuada uma revisão da literatura.

Nesta fase de revisão bibliográfica, a reunião das referências bibliográficas necessárias efectuou-se com a consulta das seguintes fontes:

- Página *Web* das diversas bibliotecas;
- Consulta de catálogos on-line;
- Pesquisas de artigos disponíveis na Internet;

Tal como já foi referido, na fase seguinte, partindo de um desconhecimento total da situação foram enviados e-mails a todas as Bibliotecas e Politécnicos que foram identificados na página da Direcção Geral do Ensino Superior.

Na fase da avaliação dos resultados da investigação e com base na análise dos dados recolhidos através dos questionários efectuados, pretendeu-se através de estudos comparativos

entre bibliotecas das escolas e dos Institutos Politécnicos, tirar conclusões que nos levem a avaliar as vantagens e a pertinência da implementação de um serviço de referência, tendo em conta os serviços que prestam à comunidade e o perfil dos seus utilizadores.

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 Institutos Politécnicos públicos em Portugal.

## **ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO**

O presente trabalho, estruturado em quatro capítulos, pretende diagnosticar se todas as bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos possuem serviços de referência e o modo como os oferecem.

A fase inicial deste trabalho, destina-se essencialmente à apresentação das considerações iniciais deste trabalho, pertinência metodologia, definição da forma como foi estratificada a amostra, objectivo e modelo de análise.

No primeiro capítulo efectua-se o enquadramento do Ensino Superior Politécnico público em Portugal, descrevendo uma breve resenha histórica e efectuando o respectivo enquadramento legislativo, missão e objectivos destes estabelecimentos do ensino superior e suas escolas integradas nos politécnicos.

O segundo capítulo, faz uma abordagem das bibliotecas do ensino superior, passando pela indicação da sua missão, objectivo e a ética do profissional da informação. Os conceitos, competências, responsabilidades e desafios de uma biblioteca do ensino superior, foram objecto de registo no presente capítulo.

No que concerne ao terceiro capítulo, este foi dedicado por excelência aos serviços de referência e seu estado de arte, apresentando uma análise aos paradigmas destes serviços. As várias definições de serviços de referência, objectivos, procedimentos e características aqui apresentadas, servem de directrizes a seguir acerca da direcção que este serviço poderá seguir para atingir a satisfação do utilizador, que frequenta as bibliotecas do Ensino Superior Politécnico, que estão aqui patentes.

A apresentação do estudo de caso é efectuada no quarto capítulo. Dentro deste capítulo faz-se alusão aos serviços de referência que estão aos dispor do utilizador nas bibliotecas do Ensino Superior Politécnico e suas escolas, os resultados provenientes da aplicação do instrumento de medida, do questionário, das respostas obtidas dos inqueridos, para avaliar o modo como são oferecidos estes serviços.

## **1 Enquadramento do Ensino Superior Politécnico público 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, p. 2492 (5), 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.

Segundo 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.

Dentro dos objectivos estabelecidos, a reflexão produzida incidiu, apenas, sobre a posição do Ensino Superior Politécnico em Portugal, em correspondência a uma coerência conceptual que as leis e a prática foram adoptando.

### **1.1 Breve resenha histórica dos Institutos Politécnicos Superiores públicos**

A evolução do ensino superior dos Institutos Politécnicos no sistema de ensino superior, em Portugal tem sido sempre sustentada em conformidade com a lei e as suas flutuações do poder legislativo - a Lei de Bases do Sistema Educativo. 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.

A lei de Bases do Sistema Educativo acolhe essa ideia ao exprimir na alínea e) do Artigo 3º do diploma que o sistema se organiza de forma a

*Desenvolver a capacidade para o trabalho e proporcionar, com base numa sólida formação geral, uma formação específica para a ocupação de um justo lugar na vida activa que permita ao indivíduo prestar o seu contributo ao progresso da sociedade, em consonância com os seus interesses, capacidades e vocação. (Lei nº 46/86, de 14 de Outubro – Lei de bases do Ensino Superior, p. 3068)*

Com a Lei de Bases do Sistema Educativo, começa por situar-se num âmbito sistémico, e, formar-se a consistência global daquilo que se realiza em ordem ao prosseguimento das finalidades e objectivos pretendidos. O ensino superior politécnico tem, por um lado, tornado presente o património científico e cultural das gerações anteriores e, por outro lado, o enriquecimento criativo e prospectivo desse património, numa dinâmica contínua de construção de um futuro sempre renovado.

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.

A sucessiva evolução da sociedade, a um ritmo cada vez mais acelerado, gerou novos desafios ao ensino superior, agora confrontado com o alargamento e diversidade das expectativas colocadas pela sociedade, e foi um pilar determinante no esforço de democratização do ensino. 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.

Alguns factores evolutivos no ensino superior politécnico elevaram-se ou acentuaram-se na actuação global ou institucional do ensino superior, tendo a necessidade de dar resposta a uma maior, mais dispersa e mais diversificada procura, por parte dos seus utilizadores, a exaltação da necessidade qualitativa que, por inerência da sua condição, caracteriza a concepção e realização das suas vivacidades, a urgência de dar resposta à motivação individual que determina a sua procura espontânea por estas unidades de ensino, seja por desejo de valorização, apetência científica ou cultural, ou simplesmente por razões de natureza vocacional, não deixando de fora a questão como a relevância sócio-económica ou cultural de um grande número de actividades a realizar, em visão actual ou prospectiva.

Estas instituições de ensino superior são promotoras e geradora de esforços necessários a uma construção e capacidade de vencer os desafios da integração europeia e da globalização, preservando os valores históricos. Tendo em conta esta nova globalização da diversidade da procura e qualidade inerente da condição do ensino superior, estes princípios significam, por um lado, um compromisso entre o culto do saber pelo saber e as exigências do mercado de trabalho e, por outro, a intenção de encontrar no presente o impulso necessário à moldura renovada do futuro. Sempre em ambiente de alta exigência qualitativa, para que um dos tipos principais de utilizadores, os alunos, que frequentam este estabelecimento de ensino superior possam enfrentar os desafios do mercado de trabalho.

## **1.2 Enquadramento legislativo**

São vários os diplomas legais que dão vida ao desenvolvimento dos Institutos Politécnicos em Portugal nas suas actividades referente ao ensino superior, devendo-se salientar a sua evolução em relação aos diplomas que regem os Institutos Politécnicos que remontam à década de setenta. Houve a necessidade com o decorrer dos anos produzir legislação subsequente orientada para a definição de um novo modelo organizativo do ensino superior.

Os diplomas e referências mais significativas neste estudo são os seguintes:

No ano de 1973 foram publicados dois diplomas legais, sendo o primeiro a Lei nº 5/73, de 25 de Julho, e o Decreto-Lei nº 402/73, de 11 de Agosto, com base nestes dois diplomas de salientar o que refere no Capítulo I - Princípios Fundamentais - Base I, ponto 2 da Lei nº 5/73, de 25 de Julho, p. 1315:

*A educação compreende não só as actividades integradas no sistema educativo, mas quaisquer outras que contribuam para a formação dos indivíduos.*

São vários os pontos essenciais que estes diplomas legais mencionam. No mesmo ano, foi publicado o Decreto-Lei nº 402/73, de 11 de Agosto, p. 1401, reforçando as ideias principais deste novo diploma, na parte introdutória ao diploma legal, ou seja:

*O plano de expansão e diversificação do ensino superior foi definido pelo Governo para corresponder à necessidade de assegurar o desenvolvimento social e económico do País.*

Este mesmo diploma espelha a importância num futuro desenvolvimento a nível académico, em que, e de acordo com a Lei da Reforma do Sistema Educativo, neste Decreto-Lei

nº 402/73, de 11 de Agosto, p. 1402, referente ao art. 4º do Capítulo I Dos Estabelecimentos do Ensino Superior,

*o ensino superior de curta duração ministrado em universidades e institutos politécnicos se orienta de forma a dar predominância aos problemas concretos e de aplicação prática e promover o desenvolvimento experimental, tendo em conta as necessidades no domínio tecnológico e no sector dos serviços, particularmente as de carácter regional.*

Fazendo uma análise aos diplomas que saíram depois de uma fase de adaptação ao novo enquadramento legislativo, são alguns diplomas que traduzem as novas ideias e consenso do que se pretende que seja o ensino superior referente aos Institutos Politécnicos, qual o seu público-alvo e qual a sua categoria dentro do Ensino Superior. O Decreto – Lei nº 427-B/77, de 14 de Outubro, p. 2492 (5) refere na sua introdução que,

*se a reconversão dos antigos institutos e escolas de ensino médio se pode aceitar num processo evolutivo das estruturas do ensino superior em Portugal, a verdade é que ela não veio corrigir as deficiências anteriormente existentes.*

No ano seguinte foi publicado mais um diploma a Lei nº 61/78, de 28 de Julho, p. 1530, cria o ensino superior curto, sendo definido no artigo primeiro que,

*É instituído o ensino superior de curta duração tendente à formação de técnicos e de profissionais de educação de nível superior.*

No ano de 1979 foi criada a Rede do Ensino Superior Politécnico com o Decreto-Lei nº 513-T/79, de 26 de Dezembro, p. 3350 (61), exprimindo as mesmas ideias, como se pode depreender do preâmbulo deste último, quando se refere que,

*a coexistência do ensino superior politécnico, impregnado de uma tónica vincadamente profissionalizante,(...), de características mais conceptuais e teóricas, traduzindo a real diversificação do ensino superior, é o resultado de uma opção ditada por razões de eficiência e de adequação daquele sistema à estrutura sócio-económica em que se insere (...) do país.*

Como já referimos a Rede do Ensino Superior Politécnico criado pelo Decreto-Lei nº 513-T/79, de 26 de Dezembro, ratificado, com emendas, pela Lei nº 29/80, de 28 de Julho, e também alterada pelos Decretos-Leis nº 303/80, de 16 de Agosto, e 395/82, de 21 de Setembro.

São estes os diplomas legais que dão o impulso nas instalações e criação de Unidades Orgânicas nos Institutos Politécnicos, no país em diferentes áreas geográficas como mencionam os Decreto-Lei nº 513-L1/79 de 27 de Dezembro, o Decreto-Lei nº 303/80 de 16 de Agosto,

sobre a Lei nº 29/80 de 28 de Julho, ratifica, com emendas, o Decreto-lei nº 513-T/79, de 26 de Dezembro, sobre o Ensino Superior Politécnico.

Em relação ao Decreto do Governo nº 46/85 de 22 de Novembro, p. 3890, na nota introdutória é realçada a sua posição em relação às escolas a serem criadas, dentro dos Institutos Politécnicos nas diferentes áreas geográficas.

*as análises mais recentes sobre o sistema de ensino superior português e sobre a sua capacidade para responder às necessidades do mercado de trabalho [...] Promove-se igualmente a integração dos estabelecimentos de ensino politécnico de cada distrito no respectivo instituto politécnico, consolidando assim o papel destes na lógica deste subsistema de ensino.*

Como a legislação não é um processo acabado mas sim em transformação ao longo dos tempos, podemos reflectir sobre a Lei nº 46/86, de 14 de Outubro, Lei de Bases do Sistema Educativo. Esta Lei veio estabelecer, em definitivo, a natureza do Ensino Superior ao estipular, na Subsecção III, Ensino Superior, referente ao artigo décimo primeiro, que seja entendido com idêntica seriedade na sua diversidade. No mesmo Artigo, mas no ponto quatro, p. 3071, estão explícitas as pretensões do ensino politécnico:

*O ensino politécnico visa proporcionar uma sólida formação cultural e técnica de nível superior, desenvolver a capacidade de inovação e de análise crítica e ministrar conhecimentos científicos de índole teórica e prática e as suas aplicações com vista ao exercício de actividades profissionais.*

Com o ensino superior em crescimento foi legislada a Autonomia dos Politécnico nos anos de 90, sendo este diploma através da Lei nº 54/90 de 5 de Setembro – Estatuto e Autonomia dos Estabelecimentos de Ensino Superior Politécnico, p. 3582. Esta Lei veio tornar os Politécnicos mais autónomos para poder investir nas suas unidades organizacionais como na alínea d) do artigo décimo segundo refere:

*Proceder à escolha, tratamento e difusão da documentação e informação com interesse para o instituto e suas unidades orgânicas.*

No diploma supra discriminado são justificadas algumas atribuições de competências aos órgãos que compõem as Unidades Orgânicas do Ensino Superior Politécnico. Nesta perspectiva o reconhecimento de que os estabelecimentos de ensino politécnico, têm a sua própria cultura na sua ligação com a sociedade.

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, p. 9-11, 26

Considerando que este diploma rege o ensino superior na sua amplitude a nível nacional, mencionam-se neste estudo alguns pontos de reflexão deste diploma legal. Como refere o ponto primeiro do segundo artigo – Missão do Ensino Superior-:

*O ensino superior tem como objectivo a qualificação de alto nível dos portugueses, a produção e difusão do conhecimento, bem como a formação cultural, artística, tecnológica e científica dos seus estudantes, num quadro de referência internacional.*

No ponto quarto e cinco do mesmo Artigo,

*As instituições de ensino superior têm o direito e o dever de participar, isoladamente ou através das suas unidades orgânicas, em actividades de ligação à sociedade, designadamente de difusão e transferência de conhecimento, assim como de valorização económica do conhecimento científico (...) As instituições de ensino superior têm ainda o dever de contribuir para a compreensão pública das humanidades, das artes, da ciência e da tecnologia, promovendo e organizando acções de apoio à difusão da cultura humanística, artística, científica e tecnológica, e disponibilizando os recursos necessários a esses fins”.*

No que diz respeito ao artigo sete – Instituições de Ensino Politécnico –

*Os institutos politécnicos e demais instituições de ensino politécnico são instituições de alto nível orientadas para a criação, transmissão e difusão da cultura e do saber de natureza profissional, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação orientada e do desenvolvimento experimental.*

Não podemos deixar de referir também que no mesmo diploma, Capítulo II – Requisitos dos estabelecimentos, artigo quadragésimo – Requisitos gerais dos estabelecimentos de ensino superior, na alínea b) p. 26, refere que tem de,

*Dispor de instalações e recursos materiais apropriados à natureza do estabelecimento em causa, designadamente espaços lectivos, equipamentos, bibliotecas e laboratórios adequados aos ciclos de estudos que visam ministrar.*

Também no mesmo capítulo, mas no artigo quadragésimo quarto – Requisitos dos Institutos Politécnicos - na alínea a) “Integrar, pelo menos, duas escolas de áreas diferentes”. Este diploma vem referenciar também qual o grau académico que estes estabelecimentos de ensino podem atribuir aos seus alunos (utilizadores).

### 1.3 Missão e objectivos dos Institutos Politécnicos superiores e suas escolas

A missão e objectivos dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal e suas escolas, têm cada um o seu plano de estratégia e desenvolvimento regional, dependendo 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. E ainda a missão do ensino superior. Respeitante ao artigo segundo da Lei nº 62/2007, p. 9, no ponto dois:

*As instituições de ensino superior valorizam a actividade dos seus investigadores, docentes e funcionários, estimulam a formação intelectual e profissional dos seus estudantes e asseguram as condições para que todos os cidadãos devidamente habilitados possam ter acesso ao ensino e à aprendizagem ao longo da vida.*

É sem dúvida com esta Lei que os Institutos Politécnicos e suas escolas passam a dar um passo importante no seu desenvolvimento quer ao nível local quer ao nível nacional e internacional com troca de informação experiências e de conhecimentos que os seus colaboradores institucionais obtêm.

São os dois pontos do segundo artigo da Lei 62/2007, de 10 de Setembro, que explicitam a missão para os politécnicos e suas escolas: se debruçam e apoiam-se para a sua firmeza como instituição de ensino superior são:

- 1 – A formação humana, cultural científica técnica e profissional de qualidade;
- 2 – A realização da investigação necessária e adqueada à, prossecução da sua missão;
- 3 – A cooperação com a comunidade regional, particularmente no âmbito do seu tecido produtivo e empresarial, numa perspectiva de permanente diálogo e valorização recíproca;
- 4 – O intercâmbio sócio cultural, científico e técnico com instituições de ensino superior, tanto nacionais como estrangeiras,

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.

Os politécnicos formam os seus alunos com uma forte componente profissionalizante, de natureza polivalente e, simultaneamente, em ciências básicas, de forma a melhor adaptar os seus formandos às profissões, qualificação e competências, com incidência não apenas na formação profissional, mas também na formação intermédia e superior.

Assim sendo, é preciso que os Institutos Politécnicos 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 Institutos Politécnicos e suas escolas apostam nas tecnologias da informação e comunicação para o desenvolvimento dos seus utilizadores (alunos) perante uma sociedade cada vez mais competitiva.

A implantação dos Institutos Politécnicos tem como finalidade nas suas escolas, a capacidade de produção científica e tecnológica nas regiões onde se entregam, são organismos com uma elevada importância no desenvolvimento social, além de ampliar a geração de conhecimentos principalmente no sector académico, contribuindo para o desenvolvimento dos recursos humanos especializados nas várias áreas do conhecimento científico, nas diferentes regiões do país onde eles se encontram, podendo ainda, estabelecer a cooperação entre outros sectores académicos.

É inegável que, em algumas cidades e regiões, a existência de um Instituto Politécnico é quase uma questão de sobrevivência. A instituição cumpre um papel regional. No desempenho da sua produtividade na ciência, cultura e economia no país, como também na Europa, estas instituições podem estar dispersas geograficamente e isoladas no mapa territorial, mas deveram criar laços de colaboração entre si.

## 2 As Bibliotecas do Ensino Superior Politécnico

*Em nossos dias, a informação é fluído, é veículo, enfim, é fonte que todos procuram deter nas suas mãos, pois ela é base fundamental de progresso. Se não houver estruturas adequadas que a aproveitem, então ela será um pouco como as águas dos rios que durante anos se foram perdendo, sem haver alguém que as aproveitasse. Com a informação tem sucedido o mesmo*

Wilfred Ashworth

A Biblioteca de Instituto<sup>4</sup> 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<sup>5</sup> do ensino superior inserida no contexto académico tem uma missão muito particular a de apoiar e fomentar o ensino e investigação. O Instituto Politécnico 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.

A biblioteca de estabelecimento de ensino superior<sup>6</sup>, constitui-se com vários serviços essenciais de apoio e fomento ao estudo, à docência e à investigação de toda a comunidade

---

<sup>4</sup> “Aquele que serve uma academia especializada num determinado tema”. (Faria, 1999, p. 67)

<sup>5</sup> “Biblioteca quase dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular, como ciências naturais, ciências sociais, agricultura, medicina, economia, química, direito, engenharia, etc; são exemplos de biblioteca especializada as bibliotecas universitárias, de instituições científicas, de departamentos governamentais, de empresas, etc. Biblioteca que foi criada, é administrada e mantida por uma instituição oficial ou particular, que se interessa especialmente por uma determinada área do saber ou tema, com a finalidade de responder às informativas dos seus membros, pessoal ou utilizadores e atingir os objectivos da organização”. (Faria, 1999, p. 68).

“A expressão biblioteca especializada significa uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular. Semelhantes bibliotecas variam imenso no campo de conhecimento que cobrem, mas, mesmo as que são altamente especializadas, incluem sempre um certo número de obras sobre assuntos afins ou relacionados (...). Esta definição também inclui bibliotecas que são colecções de uma espécie particular de material. (...) Como avanço da ciência têm-se criado bibliotecas especializadas em informação sob novas formas”. (Ashworth, 1971, p. 1)

<sup>6</sup> “Aquele que está ao serviço dos estudantes, professores e investigadores dos estabelecimentos de ensino superior; pode também estar aberta a outro tipo de público”. (Faria, 1999, p. 67)

académica, tratando, conservando e difundindo todos os recursos bibliográficos, documentais e informativos nas diversas áreas do saber ministradas pelas Escolas do ensino superior dos Institutos Politécnicos, necessariamente para favorecer os instrumentos de pesquisa adequados.

A informação<sup>7</sup> tem sido indubitavelmente, aquele recurso tecnológico que mais tem contribuído para a melhoria de prestação dos serviços das bibliotecas, enquanto entreposto de informação.

A biblioteca constitui-se como um ponto de ligação com outros recursos informativos alheios à própria instituição, neste contexto deve-se recorrer à partilha da informação para superar a falta de documentação/informação inexistente na biblioteca.

As bibliotecas especializadas destinam-se fundamentalmente a suprir as necessidades informativas da comunidade académica no desempenho das suas actividades de ensino e investigação. No entanto, podem ampliar e diversificar as suas actividades mais tradicionais, abrindo-se à comunidade através de um desenvolvimento de actividades culturais e formativas e do conhecimento. Ashworth (1971).

Como refere Nunes (1998, p. 128) é necessário realçar o que uma biblioteca deve ser:

*Por isso as colecções das bibliotecas devem ser tanto quanto possível ricas, tanto quanto possível variadas, tanto quanto possível actualizadas – pois o conjunto de livros e outros documentos posto à disposição dos leitores é a razão de ser de uma biblioteca e o principal argumento para a sua implantação e êxito junto da comunidade que serve*

Cabe ao dinamismo da instituição alargar os seus serviços e lançar desafios aos próprios utilizadores, como pesquisas no seu catálogo, formação de utilizadores, criar hábitos de autonomia no seu aluno/utilizador na recuperação da informação tanto na sua biblioteca como nos catálogos em linha ou outro tipo de recursos de informação como, por exemplo a (B-on) “Biblioteca do conhecimento online”<sup>8</sup>

A codificação da informação em formato digital levou ao surgimento de uma nova matriz cultural. Para Lévy (2007) “a informática aumenta, diariamente, as nossas capacidades pessoal e colectiva de memória, de simulação, de raciocínio e de comunicação”. Ainda segundo

---

<sup>7</sup> Silva (1998) refere que “Várias têm sido as definições propostas para o termo informação. Delas ressaltam diversas ideias como por exemplo, a de que a informação é quase sinónimo de facto; é algo que se pode utilizar e de que, muitas vezes, se necessita; é a matéria-prima de que deriva o conhecimento; pode ser trocada com o mundo exterior e não simplesmente recebida; exerce efeito sobre o receptor; é utilizada em momentos de tomada de decisão, como um recuso importante; pode ser registada sobre diferentes suportes; etc.”. Segundo o mesmo autor “A informação distingue-se, sem se separar, quer do *conhecimento* quer da *comunicação*, constituindo não uma substância indefinida e etérea, mas sim um fenómeno (humano e social) susceptível de ser conhecido cientificamente. Mas ainda: ela não se reduz, portanto, a um facto, a uma notícia ou a um qualquer dado que, obviamente, (des)codificados humana e socialmente” (2002).

<sup>8</sup> A Biblioteca do Conhecimento Online (b-on) disponibiliza o acesso ilimitado e permanente nas instituições de investigação e do ensino superior. URL: <http://www.b-on.pt/> Consult. em 2 de Jan. 2010

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 ideia de bibliotecas virtuais<sup>9</sup> e de uma aldeia global, onde é possível comunicar, difundir e receber informação, num universo mais amplo, quer em termos geográficos quer de conteúdos de informações disponíveis, é já uma realidade e está também cada vez mais presente em nós.

## **2.1 Missão das bibliotecas do ensino superior Politécnico**

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.

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.*

---

<sup>9</sup> Segundo o glossário de termos bibliotecónicos do IPLeiria a biblioteca digital, electrónica ou virtual, sendo um “Sistema de informação distribuído garantindo a criação, o armazenamento fiável e o uso efectivo de colecções heterogéneas de documentos electrónicos (texto, gráficos, áudio, vídeo) através de redes globais de comunicação, de forma conveniente para o utilizador final. Documento electrónico.” URL: [http://www.ipleiria.pt/portal/sdoc?p\\_id=96901](http://www.ipleiria.pt/portal/sdoc?p_id=96901) Consult. em 2 de Jun. 2010.

“Nome dado a qualquer fonte ou serviço de informação acedível por meio das telecomunicações; não se trata de uma biblioteca física, com existência real, mas de uma amálgama de serviços e de fontes localizadas num conjunto de bibliotecas e outras organizações ligadas por redes. Biblioteca em realidade virtual”. (Faria, 1999, p. 70)

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.

## **2.2 Objectivos das bibliotecas do ensino superior Politécnico**

Os objectivos definidos para a biblioteca podem ser encarados como o reconhecimento da situação de mudança em que este serviço se encontra e a resposta a essa mudança. Os objectivos definidos permitem-nos saber onde queremos chegar e apoiar a tomada de decisões, bem como estabelecer os procedimentos operacionais diários.

A biblioteca presta aos seus utilizadores um conjunto de serviços que procura ir ao encontro das suas necessidades e permanentes solicitações. Esse apoio ao utilizador socorre-se de informação constante de catálogos tanto manuais como informatizados, consulta directa nas estantes, disponibiliza serviços de empréstimo domiciliário e interbibliotecas, acesso livre às bases de dados, ou apoio aos utilizadores mediante solicitação pelos mais diversos meios (Ashworth, 1971).

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 serviço de referência 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.

Uma biblioteca especializada de uma escola do ensino superior deve estar virada para o papel que elas representam e a sua prioridade deve ser focada nos utilizadores que serve: alunos, docentes e não docentes, investigadores, entre outros, que podem aceder às bibliotecas destas instituições. O papel da biblioteca é proporcionar aos utilizadores o conhecimento dos recursos existentes e de técnicas de pesquisa de informação utilizando as novas tecnologias. Prestar atenção às suas necessidades e aspirações e proceder com regularidade à avaliação de procedimentos e serviços disponibilizados. Os utilizadores podem beneficiar de apoio

personalizado para questões específicas através do serviço de referência. Segundo Nunes (1998, p. 35).

*Especial atenção deverá merecer-lhe a evolução tecnológica, a existência de novos suportes documentais, cada vez mais evoluídos, o acesso às redes de informação, para que cada biblioteca possa responder eficazmente às expectativas do público e às exigências dos seus frequentadores.*

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.

Deve implementar rotinas de comunicação e utilizar canais de comunicação disponíveis com a biblioteca (através de alertas aos utilizadores por e-mail) para transmitir informação sobre os novos recursos e serviços disponibilizados aos utilizadores. Deve também tornar o portal *Web* que sustenta toda a informação da biblioteca um meio de comunicação por excelência para utilizadores internos e externos.

A colaboração com outros sectores e serviços em que a biblioteca possa estar envolvida, podendo oferecer apoio na ligação com outros Institutos ou escolas referente ao acesso às bibliotecas de outros Politécnicos, bem como o estabelecimento de parcerias com instituições de ensino superior, uma parceria fundamental para a melhoria dos serviços prestados, para o crescimento e actualização da informação/documentação disponibilizada à comunidade académica, de que a B-on é um exemplo para actividades específicas da biblioteca.

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.

### 2.3 Ética do profissional de informação

A deontologia<sup>10</sup> e ética<sup>11</sup> do profissional da informação<sup>12</sup> num serviço público<sup>13</sup>, no desempenho das suas funções num serviço de referência, perante as suas atribuições no serviço que presta aos seus utilizadores seja ele presencial ou virtual “à distância” (digital), deve ter em conta todos os procedimentos de zelo profissional, intelectual, organizativo e comportamental com as suas atitudes perante o utilizador.

Segundo Figueiredo (1988, p. 40-42)

*O zelo intelectual não se traduz só na aquisição e domínio de conhecimento científico e técnico. Impõe igualmente exigências culturais. Por cultura, entendemos aqui como domínio de muitos outros conhecimentos não directamente aplicáveis no exercício de funções, mas que o potencializam. (...) É fundamental dominar-se outras áreas do saber e do sentir (das artes, às ciências, à filosofia, aos costumes...).*

Um código de ética<sup>14</sup> profissional é a componente essencial indispensável para o exercício livre e responsável de qualquer profissão digna de confiança. Esta preocupação tem vindo a merecer crescente atenção nos últimos anos e é inseparável da qualidade dos serviços que prestam com o intuito de satisfazer necessidades humanas e produzir com eficiência.

Na perspectiva de Rasche (2005, p. 181) tratar da ética e da deontologia nas profissões ligadas à informação são essenciais ao desempenho profissional:

*A deontologia e a ética profissional servem de um lado, para controlar a acção dos membros de um grupo profissional e, de outro lado, para orientar sua conduta, (...) Algumas vezes, a deontologia aparece institucionalizada em códigos de*

---

<sup>10</sup> “Ciência ou tratado que estuda os deveres especiais de uma determinada situação, nomeadamente daqueles que dizem respeito a certas profissões”. (Grande dicionário enciclopédico. Vol. V. 2004, p. 1945)

<sup>11</sup> Parte da filosofia que trata da moral e das obrigações do homem.

“Chamada também filosofia moral, pretende investigar o ser e o sentido das normas morais, o bem moral e suas características. A tais pretendem responder numerosos e variados sistemas éticos”. (Grande dicionário enciclopédico. Vol. VI. 2004, p. 2492)

<sup>12</sup> “Expressão abrangente e pouco precisa que alberga conceitos diferentes. Tanto pode designar actividades precisas, por exemplo jornalista, como o conjunto das actividades que têm como função principal processar, ou seja, armazenar, tratar ou difundir informação”. (FARIA, 1999, p. 497)

<sup>13</sup> “Conjunto dos serviços de uma biblioteca que se dirigem directamente ao utilizador”. (FARIA, 1999, p. 557)

<sup>14</sup> O Código de ética aprovado e aplicado aos profissionais da informação, neste caso trata-se de um conjunto de regras de conduta que as três associações portuguesas, com incidência na representação dos profissionais da informação acordaram, ou seja, pela APDIS – Associação Portuguesa de Documentação e Informação na Saúde, representa os profissionais ligados à área da saúde, pela BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e documentalistas, representa os Bibliotecários e Arquivistas e na INCITE – Associação portuguesa para o Desenvolvimento da informação Científica e Técnica, representa os profissionais na área científica e técnica. URL: [http://www.apbad.pt/downloads/codigo\\_etica.pdf](http://www.apbad.pt/downloads/codigo_etica.pdf) Consult. em 12 de Jan. 2010.

*conduta, códigos de princípios, mas geralmente, nos chamados de ética profissional*

Sublinhando ainda que

*a validade da ética profissional reside no papel que a pessoa desempenha e na confiança depositada no profissional, que ganha ênfase em sociedades tecnologicamente complexas nas quais, a aplicação de conhecimento por especialistas tende a aumentar. Além disso a conduta ética profissional envolve os interesses do grupo, com base no interesse em garantir a sobrevivência de cada um, os interesses de realização pessoal obtida por meio do exercício profissional adequado, no sentido tanto de preservar, como de enobrecer a si e à profissão.*

Em síntese, o código de conduta, conforme o nome indica, é uma representação de um comportamento baseada em ideais. A sua destreza comunicativa e o domínio das competências ligadas às novas tecnologias da informação e da comunicação podem constituir meios de potencializar as suas capacidades profissionais.



### 3 Serviços de referência: estado de arte

O serviço de referência<sup>15</sup>, 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)<sup>16</sup>, 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<sup>17</sup> (serviço de referencia, 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 serviço de referência, 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.

Neste estudo tal como refere Mota (2010, p. 25) na elaboração das pesquisas efectuadas, com base nos recursos da *Web*, “foi possível aferir a quase inexistência de trabalhos de investigação na área dos serviços de referência 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 serviço de referência: “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 serviço de referência apoiado nas tecnologias de informação e num serviço colaborativo. “Pouco mais se conhece sobre a evolução e funcionamento do serviço de referência em Portugal”. Para além destes artigos, é de referir também a prova de aptidão pedagógica e capacidade científica apresentada à

---

<sup>15</sup> Segundo o glossário de termos bibliotecónicos do IPLeiria “é um serviço ou departamento ao qual cabe a tarefa de orientar o leitor no uso de uma biblioteca, arquivo ou serviço de documentação e no aproveitamento dos recursos que podem ser proporcionados pelo acervo existente no próprio local. Dessa orientação faz parte o fornecimento de informações sobre a documentação á disposição, condições de consulta, instrumentos de pesquisa, condições de obtenção de reproduções, etc”. URL: [http://www.ipleiria.pt/portal/sdoc?p\\_id=96901](http://www.ipleiria.pt/portal/sdoc?p_id=96901) consult. em 2 de Jun. 2010.

<sup>16</sup> URL: <http://www.ala.org/>

<sup>17</sup>Do índice da página da plataforma do *Library Journal*, URL: <http://www.schoollibraryjournal.com/csp/cms/sites/SLJ/Reviews/ReferenceBooks/index.csp>

Faculdade de Letras da Universidade do Porto, com o tema “O serviço de referência na biblioteca pública: características, fundamento e evolução” (Cerveira, 2006) <sup>18</sup>, na sua fundamentação refere que o serviço de referência constitui uma das funções mais importantes da biblioteca.

Há muito que os serviços de referência 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 serviço de referência formalmente constituído, existindo a figura do bibliotecário de referência e uma associação dedicada a esses profissionais<sup>19</sup>.

O desenvolvimento e o protagonismo dos serviços de referência 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.

Nos dias de hoje, as bibliotecas do ensino superior apostam num serviço de referência tanto tradicional como apoiado nas tecnologias de informação e comunicação, nomeadamente com as possibilidades que a *Web* oferece aos utilizadores e à própria instituição como forma de divulgar a informação através da biblioteca.

No entanto, este serviço continua a não ser suficientemente valorizado pelas bibliotecas do ensino superior, quer por falta de recursos quer por falta de visão de muitos profissionais de informação. Com efeito, o serviço de referência traduz toda uma filosofia centrada no atendimento e na satisfação do utilizador. Este é um serviço que, por excelência, estabelece o primeiro contacto entre a biblioteca e o utilizador, um contacto personalizado e completamente apropriado às suas necessidades.

Para a satisfação dos utilizadores, um serviço de referência não pode ser uma mera central de informação onde os profissionais de informação da biblioteca, de um modo mais ou menos informal, vão respondendo às perguntas efectuadas pelos utilizadores. Um serviço de

---

<sup>18</sup> Relatório a que se refere o nº 1, do artigo 58º, da Lei nº 19/80, de 16 de Julho (Estatuto da Carreira Docente Universitário), apresentado à Faculdade de Letras da Universidade do Porto – Licenciatura em Ciência da Informação – no âmbito das “provas de Aptidão pedagógica e Capacidade Científica”.

<sup>19</sup> URL: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/index.cfm> Consult. em 2 de Maio. 2010

referência necessita de recursos humanos, tecnológicos e financeiros, dum planeamento do serviço no apoio ao utilizador seja ele concretizado na forma tradicional ou digital, ou ambas.

Neste sentido, a criação de um serviço de referência digital, permite ao utilizador encontrar um apoio interactivo nas suas pesquisas e que inclusive possibilite a obtenção de respostas a perguntas concretas. No actual ambiente tecnológico é um imperativo dos serviços de referência estarem acessíveis por acesso remoto. Neste sentido, deve assegurar-se que os utilizadores que usam os serviços de referência da biblioteca em situação remota tenham os mesmos direitos daqueles que se deslocam até à biblioteca fisicamente, mas não só, o que implica uma concepção do site *Web* como um ambiente informacional interactivo.<sup>20</sup>

Nestes estabelecimentos de ensino existe um contínuo crescimento de utilizadores que utilizam a *Web* de acordo com as suas necessidades, sendo a procura da informação, uma das mais prioritárias. Segundo Moro e Estabel (2004), a procura da informação que se verificava directamente em fontes impressas, sendo nos dias de hoje para o meio digital, a *Web* o veículo privilegiado na procura da informação. O desenvolvimento tecnológico e o uso destas ferramentas fazem cada vez mais parte do comportamento informacional do estudante, por ser capaz de acompanhar em tempo real o desenvolvimento científico, onde quer que esteja a ser armazenado no repositório num planeta cada vez mais global.

Para as bibliotecas do ensino superior, um ambiente virtual significa uma dimensão mais alargada o serviço de referência, 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.

Na opinião de Carvalho e Lucas (2005, p. 7)

*a forma tradicional de disponibilizar produtos e serviços de referencia e informação ainda é largamente difundida, no entanto buscar formas virtuais para melhor atender as necessidades de informação do usuário, ainda é a forma dinamicamente mais efectiva de disponibilizar informação*

Nesta perspectiva, a biblioteca e o profissional da informação que esteve sempre ao dispor do seu utilizador neste espaço onde se encontram os documentos em suporte analógico está com a evolução tecnológica ao dispor de todos aqueles que, de qualquer ponto do globo, precisam para satisfazer as necessidades bibliográficas.

---

<sup>20</sup> De acordo com RADER, Hannelone B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia. Anales de documentación. Nº 3. p. 214. "los servicios de referencia aportan un toque humano a la orientación de los usuarios de información en el entorno digital, mientras que la alfabetización informacional (...) es lo que permitirá de manera más fundamental un aprendizaje de por vida y un uso eficaz da información"

As transformações ocorridas na sociedade trouxeram novas actividades às bibliotecas dos politécnicos, e é necessário que essas actividades sejam direccionadas aos seus utilizadores e respondam a toda comunidade académica na sua busca da informação. O desenvolvimento das tecnologias de informação tanto podem isolar como unir os utilizadores das bibliotecas. Tão importante quanto o componente bibliográfico, do serviço de referência é a parte humana. Na opinião de Levy (2000, p. 45).

*Das bibliotecas à World Wide Web, captamos o desenvolvimento da percepção, da memória da comunicação, da conexão em geral como um único movimento orgânico que tende para o desenvolvimento de uma inteligência colectiva da humanidade. Toda a história dos meios de comunicação concorre para pôr em colaboração as consciências*

Nesta perspectiva de comunicação, o acerto tónico vai para a interligação entre os organismos e instituições para uma melhor cooperação entre serviços de referência e informação instalados na biblioteca.

Na opinião de Lima [et. al.] (2008, p. 6) entende que:

*A interação entre bibliotecário/usuário é uma competência que todo profissional da informação das Instituições de Ensino Superior precisam desenvolver, independentemente do setor que esteja, pois a mesma contribui para o diagnóstico dos serviços oferecidos. Quando o profissional da informação tem conhecimento e acompanha as necessidades informacionais dos usuários ele deixa de ser o intermediador passivo para tornar-se ativo. Muitos problemas advindos do processamento técnico, armazenamento e disseminação da informação dos documentos podem ser solucionados apenas com a observação e o diálogo com quem utiliza os serviços.*

A interacção acontece diariamente com os utilizadores e em diversas formas dentro da biblioteca. Os utilizadores vão directamente buscar os documentos pretendidos ao seu local nas estantes, ter com o profissional da informação para o ajudar nas suas pesquisas ou até aos computadores disponíveis para o próprio utilizador fazer as suas pesquisas. Numa biblioteca tradicional o seu acervo é constituído maioritariamente em suporte analógico, a troca de comunicação e de informação baseia-se na oralidade entre os intervenientes, com o acervo digital este é disponibilizado via *Web*.

Cada vez mais coexistem vários tipos de comunicação numa mesma biblioteca, favorecendo a troca de informação e favorecendo os utilizadores.

### 3.1 Definição de serviço de referência: abordagem teórica

O serviço de referência tem por missão auxiliar o utilizador nas suas necessidades informacionais. Cabe ao profissional da informação a tarefa de orientar quanto ao uso do acervo e dos recursos disponíveis nas bibliotecas do ensino superior.

O serviço de referência tradicional e a sua transição para um serviço de referência digital, na perspectiva de Mota (2010, p. 18) “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 bibliotecas e utilizadores frente a frente, normalmente denominado serviço de referência tradicional ou presencial, segue-se a disponibilização deste serviço com recurso a novas tecnologias e meios de comunicação”. Face ao exposto “assiste-se ao desenvolvimento da sociedade da informação e à expansão das novas tecnologias da informação e da comunicação”, Mota (2010, p 19). “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”. Mota (2010, p 19)

Num serviço de referência, o principal procedimento é de comunicação e satisfação da necessidade de informação de um utilizador, seja através do acervo da própria biblioteca ou através das fontes de informação disponíveis via *Web*.

O serviço de referência 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 serviço de referência facilita o acesso à informação, e, especialmente ajuda o utilizador a localizar a informação procurada. Este serviço, tradicionalmente definido como aquele que relaciona o utilizador e o profissional da informação, é aquele onde o profissional da informação tem como a satisfazer necessidade de informação com os recursos ou fontes disponíveis na biblioteca. (Mesquita, 2009)

Das várias componentes do serviço de referência, destacam o contacto pessoal, a relação humana entre o profissional da informação e o leitor/utilizador como as mais importantes. As definições do serviço enfatizam a importância da proximidade entre o utilizador e o profissional da informação no momento do atendimento.

Um serviço de referência têm uma importância muito forte numa biblioteca. Com as tecnologias da informação surgem os serviços de referência digital, os quais vêm incorporando as práticas tradicionais com os recursos electrónicos existentes, criando novos produtos e serviços, desenvolvendo e disponibilizando em ambiente virtual para o apoio ao utilizador. Estes serviços de referência digital estão a desenvolver também os serviços de referência tradicionalmente oferecidos pelas bibliotecas.

### **3.2 Serviços de referência nas bibliotecas do Ensino Superior Politécnico público em Portugal**

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. Caso não tenham nenhum documento têm, pelo menos, de informar o utilizador, sobre quais as suas regalias e deveres perante um serviço deste tipo.

Com base no que foi anteriormente referido, um serviço de referência terá de adequar os seus serviços ao público que pretende servir, dentro ou fora da instituição, sendo os seus utilizadores a escolher a forma como solicitar a informação aos serviços de referência.

Dependendo da interactividade da biblioteca, o serviço de referência tanto, tradicional como digital, tem algo em comum o atendimento ao utilizador, o contacto directo com o leitor, é o alvo do trabalho do profissional da informação. Trata-se de um atendimento directo e pessoal dentro do próprio espaço da biblioteca, a utilizadores que procuram a informação para qualquer finalidade, tornado a informação tão acessível quanto seja possível.

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 serviço de referência 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.

Um aspecto importante num serviço de referência é o factor humano na relação entre o profissional da informação e o utilizador, durante a entrevista entre ambos o profissional da informação deve perceber o interesse do utilizador e este breve contacto deve tranquilizar ambos para uma melhor interacção na procura da informação desejada.

Quanto aos docentes e investigadores as suas perguntas e pesquisas necessitarão de um trabalho mais demorado e complexo da parte do serviço de referência. Estes utilizadores têm um grau de exigência mais elevado, necessitam que a informação seja exaustiva e mais específica do que aquela que é fornecido aos alunos de um primeiro ciclo do ensino superior.

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 onde a informação é vista como um incisivo vector de desenvolvimento.

No livro 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; 113).

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 interbibliotecas, 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, auxiliar o utilizador a eleger documentos do seu interesse.

As inovações tecnológicas aliadas à procura de informação em tempo real, acabam por introduzir profundas alterações nos prestadores destes serviços num mundo globalizado, elas têm como desafio criar novas práticas, fundamentadas nas já existentes, e redefinir o seu papel na era digital, reafirmando a sua importância e a dos profissionais de informação que nelas trabalham. Os serviços de referência digital, vieram completar o serviço de referência tradicional, e têm como objectivo prestar apoio ao utilizador por via remota, na procura da informação.

Com os recursos oferecidos pelas novas tecnologias de informação e comunicação, o serviço de referência tradicional pode ser ampliado para o serviço de referência 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. Os novos recursos tecnológicos introduziram na sociedade uma nova forma de se comunicar e procurar a informação, não existindo barreiras entre o utilizador e a biblioteca ou outra fonte de informação.

Para Mota (2010, p. 21) “são imensos os termos encontrados na literatura consultada para designar o serviço de referência digital, serviço de referência 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<sup>21</sup> (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 serviço de referência. 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.

Na opinião de Mangas (2007, p. 8)

*O sucesso de um serviço de referência dependerá em grande medida das competências técnicas e das qualidades humanas do bibliotecário responsáveis por esse serviço. Nos últimos anos as bibliotecas em geral e os serviços de referência em particular têm-se confrontando 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.*

Na opinião do mesmo autor, o serviço de referência 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”, por Lévy (1994), 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

---

<sup>21</sup> URL: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>

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”

Com a mudança dos serviços que se prestam numa biblioteca do ensino superior, o profissional da informação deixa de ser o protector do acervo bibliográfico dentro do seu espaço físico e com os serviços de referência, fazendo o mais importante em prol do utilizador, a disseminação da informação. Orienta o utilizador quando este utiliza as tecnologias de informação, num processo da procura de informação. Com esta postura, o profissional da informação torna-se o intermediário da informação entre o utilizador a localização da imensidão de informação num mundo globalizado.

Na óptica da globalização a comunicação e o sistema de informação, Alves e Faqueti (2002, p. 13) defendem que:

*Quando o sistema de informação está focado no usuário, ou seja, quer saber como eles constróem o seu conhecimento, como procuram, como usam, como divulgam, e, como acessam a informação, os serviços em geral e o serviço de referência em especial são criados e/ou modificados de modo a atender às reais necessidades e legítimas demandas deles.*

A afirmação da *Web* e a evolução dos meios tecnológicos promovem uma mudança nas bibliotecas das instituições de ensino, especialmente nos serviços de referência, que se obrigaram a ultrapassar as barreiras arquitectónicas da biblioteca.

Na opinião de Carvalho e Lucas (2005, p. 4)

*Com as redes de computadores e a dinâmica troca de informações que elas proporcionam, sentiu-se necessidade de pensar e adaptar serviços antes prestados na forma presencial, aqui chamados tradicional, para a forma virtual.*

O profissional da informação desde sempre acompanhou as tecnologias e promoveu com qualidade o serviço de referência, seja ele tradicional ou digital, uma vez que utiliza sempre formas de pesquisa para a localização da informação.

Mangas (2007) menciona e explica aquelas que ele julga serem as principais funções que um serviço de referência precisa desempenhar para responder ao utilizador que solicita este serviço: acolher, informar, formar e orientar. Com base nestes quatro conceitos, é importante acolher, receber bem o utilizador associando simpatia e profissionalismo, já que a qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores. É importante informar, resolver e questionar o utilizador do que necessita. É importante formar, ensinar o utilizador a utilizar os recursos da biblioteca. Para finalizar, é importante orientar, tanto para a localização de um documento no interior da biblioteca como para uma pesquisa bibliográfica em base de dados de outras bibliotecas ou recorrer a outras fontes electrónicas.

Apresenta-se de seguida um quadro onde se sistematizam as principais funções que um serviço de referência deve desempenhar em função do seu público-alvo. Baseado parcialmente no trabalho de Mangas (2007, p. 4), construiu-se a tabela seguinte com vista a resumir as funções principais deste tipo de serviço.

Tabela 1: As funções do serviço de referência

Funções	Descrição	Exemplos
<b>ACOLHER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores, apresentando a biblioteca e os serviços, transmitindo orientações básicas e informações consideradas pertinentes de forma a viabilizar a utilização mais correcta e eficaz dos recursos existentes.</li> <li>• As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contacto.</li> <li>• A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço.</li> <li>• O serviço de referência é o serviço por excelência que faz a ponte entre a biblioteca e o utilizador a quem serve.</li> <li>• Cabe ao profissional da informação, que está no serviço de referência desempenhar o papel de relações públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos utilizadores que pela primeira vez ou não ocorram à biblioteca à procura de ajuda, ou através dos serviços “on-line”.</li> </ul>
<b>INFORMAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder às perguntas e às pesquisas dos utilizadores.</li> <li>• Fornecer ao utilizador a localização ou fonte da informação que necessita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perguntas de resposta rápida, pedidos de bibliografia, obtenção de documentação e de recursos de informação fora e dentro da biblioteca.</li> </ul>

<b>FORMAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensinar os utilizadores na utilização dos serviços e dos recursos que a biblioteca dispõe.</li> <li>• Dotar o utilizador de competências na utilização da colecção de referência e de recursos adequados, no desenvolvimento de técnicas de pesquisa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acções de formação individuais ou em grupo dirigidas aos utilizadores.</li> <li>• Como utilizar o catálogo informatizado, como pesquisar e recuperar informação através de um motor de busca, como usar uma base de dados, entre outros.</li> </ul>
<b>ORIENTAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A orientação pode ser pensada a dois níveis: como orientação dentro do espaço físico da biblioteca e como orientação bibliográfica, informando-o dos recursos e fontes de informação disponíveis e facilitando-lhe o acesso à informação.</li> <li>• Ajudar os utilizadores dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades.</li> <li>• Aconselhar os utilizadores na selecção de uma obra, fonte ou recurso de informação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sempre que é pedida ajuda na localização de um documento ou aconselhamento, orientação bibliográfica seja presencial ou virtual.</li> </ul>

Um serviço de referência acolhe o utilizador prestando uma ou várias funções descritas. Em alguns casos, cabe-lhe dar uma resposta personalizada às perguntas dos utilizadores que necessitam de informação relacionada com a sua área de investigação ou de estudo. Noutros terá de prestar auxílio a todos aqueles que por qualquer motivo não podem deslocar-se à biblioteca e que precisam de informação pertinente. Qualquer que seja o apoio prestado aos utilizadores que por alguma razão usaram os serviços de referência para obter a informação pretendida ou saber como a localizar para a sua investigação/estudo, a verdade é que a imagem do modo como este serviço é desempenhado é crucial para a avaliação e uso futuro dos serviços.

As bibliotecas de ensino superior devem possuir o seu acervo em função às suas áreas de estudo que oferecem aos seus alunos/utilizadores, podendo também obter outros documentos de carácter geral, dando sempre uma prioridade na continuidade na actualização do seu fundo bibliográfico de acordo com as suas características e a comunidade que serve, devendo ser como um objectivo prioritário para a instituição académica.

Como tem sido insistentemente referido as bibliotecas de ensino superior têm como objectivo apoiar os seus utilizadores – alunos, docentes e funcionários –, na difusão da informação e do conhecimento, a promoção do seu acervo com vista apoiar todos os utilizadores do estabelecimento de ensino nas suas pesquisas e nos documentos existentes na sua biblioteca para apoio no desenvolvimento intelectual e científico referente aos trabalhos académicos, de investigação ou outros.

Os profissionais da informação devem saber responder aos desafios que lhes são colocados, não só pelos utilizadores internos, mas também pelos externos, instituições e organizações em que se encontram inseridos, para que os recursos aplicados sejam cada vez mais, uma fonte de conhecimento, desenvolvimento e de exercício no apoio do cidadão em prol da cidadania.

Segundo Macieira e Paiva (2007, p. 1),

*As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) favoreceram o surgimento de um novo modelo de Serviço de referência, onde o usuário que possui um computador conectado à rede pode realizar sua pesquisa de sua casa, com rapidez e eficiência.*

Na opinião de Silva e Beuttenmüller (2005), com o uso das tecnologias da informação o serviço de referência passa por um novo momento. O surgimento da internet e o avanço das tecnologias da informação e comunicação originaram um serviço de referência capaz de ultrapassar as paredes da biblioteca:

*No século XXI o que vem ocorrendo é o facto das tecnologias de informação estarem facilitando a criação de” bibliotecas sem paredes para livros sem páginas”. As formas e os suportes delas decorrentes estão redefinidos os paradigmas actuais sobre informação e comunicação, fazendo surgir, paralelo à biblioteca tradicional, a biblioteca não física.*

O processo tecnológico de gestão da informação e do conhecimento, implica que os profissionais da informação estejam envolvidos num processo de interacção com o utilizador e os meios de informação. Esta é a forma que permite que as tecnologias sejam rentabilizadas na disseminação da informação, através dos serviços de referência de cada instituição, para disponibilizar e difundir ao mais longe possível a informação, proporcionar a sua utilização dos serviços de referência por todos os que tem direito de aceder aos recursos mais necessários e fundamental para o exercício de qualquer actividade humana. Para Macieira e Paiva (2007, p. 2) “trata-se de um serviço de carácter intensamente pessoal, pois envolve a comunicação directa entre o bibliotecário e o usuário”.

Os procedimentos crescentes da virtualização e da comunicação afectam a sociedade como um todo. No serviço de referência essas mudanças ocorrem nas formas de armazenamento, processamento e na recuperação da informação.

### 3.3 Análise aos paradigmas do serviço de referência

O serviço de referência 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 serviços de referência e pela formação de recursos humanos, apoio na pesquisa, desenvolvimento e inovação.

A forma tradicional de disponibilizar produtos e serviços de referência e informação ainda é largamente disseminada; no entanto procurar nos suportes virtuais para satisfazer e entender as necessidades de informação que o utilizador necessita, é uma das formas dinâmicas e mais actuais e disponibilizar informação. Segundo Rezende (2004), guardar não significa dispor, quando se pretende guardar a informação em diversos tipos de suporte, tem um custo geralmente associado, na criação de sistemas ou suportes que pretendem serem definitivos. Esta é justamente uma das vantagens competitivas do serviço de referência virtual. As fontes de informação virtuais actualizam-se rapidamente, a recuperação da informação por parte dos utilizadores e dos profissionais da informação torna-se optimizada e precisa.

A ligação das bibliotecas com as tecnologias de informação atravessa uma importante fase de mudança. As tecnologias de informação têm uma importância elevada pelo que cada instituição aposta forte nas transformações da informação e do panorama tecnológico interno, duas faces da realidade incontornável que é a *Web*. A interoperabilidade, é um dos aspectos fundamentais, técnico e estratégico, transversal à diversidade das questões relacionadas com a integração de recursos e serviços em rede.

A internet oferece algumas das formas mais flexíveis e universais de difundir informação. Os serviços de referência na biblioteca constituem uma das vias ou alternativas que o utilizador encontra para obter ajuda para a informação pretendida.

O serviço de referência digital é considerado como um prolongamento do serviço de referência tradicional “presencial”, mas ele pode ser concebido como um serviço à parte e autónomo, mesmo que não exista nenhum serviço de referência 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 chare par dès professionnels qualifiés, requête amenant une réponse rapide, pertinente et de qualité”*<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> “oferece um ponto de acesso único em linha que o utilizador pode imediatamente identificar, ao qual ele dirige uma solicitação que é atendida por profissionais qualificados, solicitação que exige uma resposta rápida, pertinente e de qualidade.”

Os serviços de referência 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<sup>23</sup> (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”.

---

<sup>23</sup> PORTUGAL. Ministério da Educação. Ministério do trabalho e da Solidariedade (1998) – Carta magna : educação e formação ao longo da vida. Lisboa: CICT – MTS, p. 19

#### **4 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 serviço de referência 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 serviço de referência 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.

O desenvolvimento tecnológico, trouxe profundas alterações e a construção de uma realidade que impôs à biblioteca do ensino superior, enquanto instituição promotora de informação e conhecimento, o desenvolvimento de novos recursos, novas formas de organização, acesso à informação, comunicação e serviços.

Esta investigação procura compreender como as bibliotecas do ensino superior politécnico público a responder à realidade de uma sociedade estudantil que cada vez mais utiliza as novas tecnologias para satisfazer as suas necessidades. De referir que o serviço de referência tradicional ou presencial, refere-se ao serviço disponibilizado presencialmente, ou seja, no qual o profissional da informação e o utilizador partilham o mesmo espaço físico no decorrer da entrevista de referência. O serviço de referência digital é outra forma de disponibilizar o mesmo serviço, através das tecnologias de forma síncrona ou assíncrona mas que, em todos os casos, procura responder ao utilizador a informação solicitada.

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

Para identificar a população deste estudo efectuou-se, em primeiro lugar, uma pesquisa na página oficial do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior<sup>24</sup> e no *site* da Direcção

---

<sup>24</sup> URL: <http://www.mctes.pt/?idc=2>

Geral do Ensino Superior<sup>25</sup>, identificando, desta forma, todos os Institutos Politécnicos públicos e respectivas escolas. Este levantamento permitiu-nos aceder ao 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 Instituto Politécnico.

Tabela 2: Instituto Politécnico público e o número de escolas associadas

<b>IPs públicos</b>	<b>Nº de escolas</b>
Instituto Politécnico de Beja	4
Instituto Politécnico de Bragança	5
Instituto Politécnico de Castelo Branco	6
Instituto Politécnico do Cavado e Ave	2
Instituto Politécnico de Coimbra	6
Instituto Politécnico da Guarda	4
Instituto Politécnico de Leiria	5
Instituto Politécnico de Lisboa	8
Instituto Politécnico de Portalegre	4
Instituto Politécnico do Porto	7
Instituto Politécnico de Santarém	5
Instituto Politécnico de Setúbal	5
Instituto Politécnico de Tomar	3
Instituto Politécnico de Viana do Castelo	5
Instituto Politécnico de Viseu	6

Conforme demonstra a tabela seguinte e já tem vindo a ser mencionado ao longo deste trabalho, com base no levantamento efectuado para aferir os Institutos Politécnicos públicos, onde recaía a investigação, foram retirados do presente estudo os Institutos Politécnicos públicos integrados nas Universidades públicas em Portugal.

<sup>25</sup>URL:

<http://www.dges.mctes.pt/DGES/Templates/ArtigoGenerico.aspx?NRMODE=Published&NRORIGINALURL=%2fDGES%2ft%2fEstudantes%2fRede%2fEnsino%2520Superior%2fEstabelecimentos%2fRede%2520P%25C3%25BAblica%2f&NRNODEGUID=%7bF4213181-E841-4148-B354-921BBADF686E%7d&NRCACHEHINT=NoModifyGuest#politec>

Tabela 3: Instituto Politécnico público sob jurisdição da Universidade

IPs públicos	Nº de escolas	Universidade
Instituto Politécnico de Aveiro	4	Universidade de Aveiro
Instituto Politécnico do Algarve	4	Universidade do Algarve
Instituto Politécnico dos Açores	2	Universidade dos Açores

Com base na verificação efectuada, realçamos o facto dos Politécnicos que nela constam, num total de três Institutos Politécnicos e dez escolas, estarem sob jurisdição das Universidades públicas, na mesma região geográfica onde estas Universidades têm a sua área de intervenção no ensino superior.

### LOCALIZAÇÃO DOS INSTITUTOS POLITÉCNICOS DO ENSINO SUPERIOR E SUAS UNIDADES ORGÂNICAS

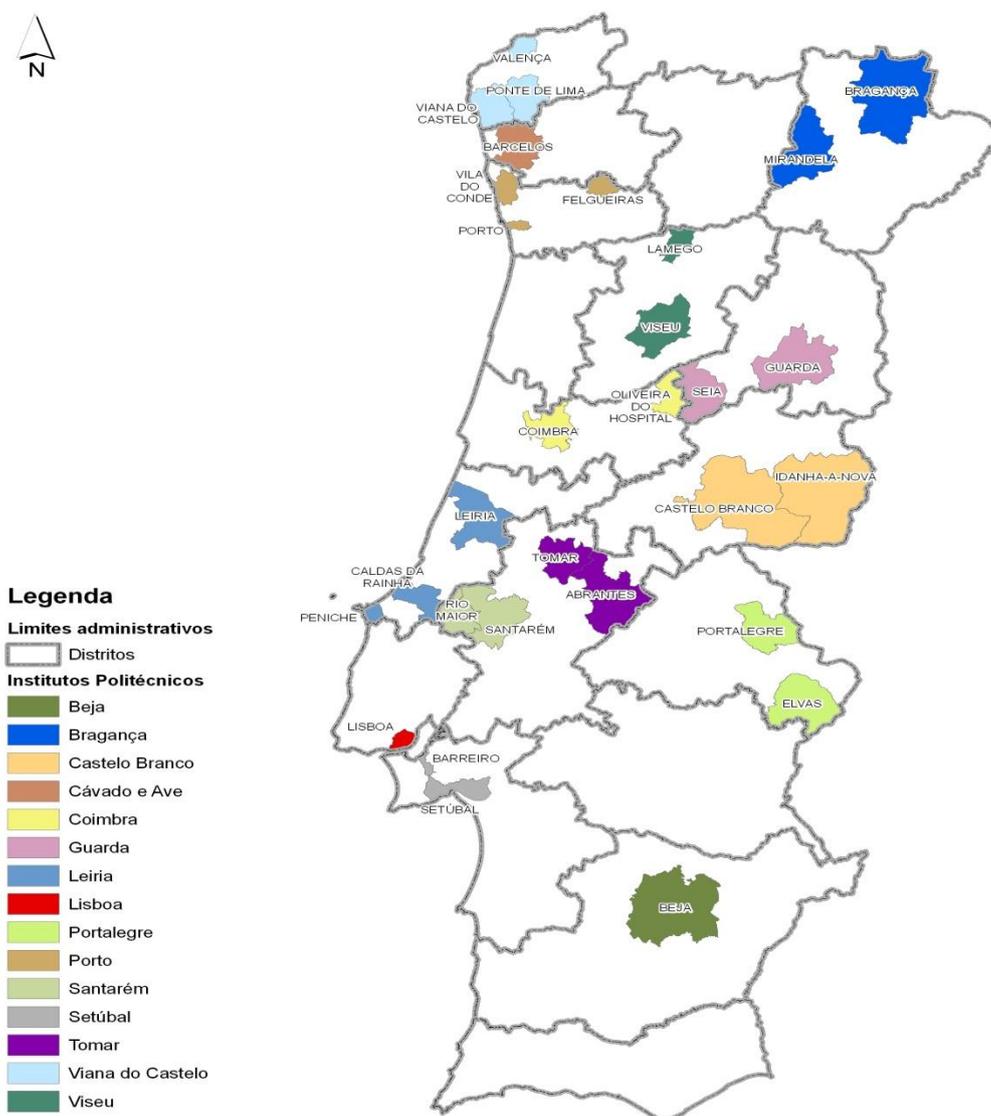


Fig. 3: Localização dos Institutos Politécnicos públicos e suas escolas

Numa segunda fase, e para garantir a fiabilidade dos dados previamente recolhidos, confrontaram-se estes com os existentes nas páginas *Web* de cada instituição, aferindo desta forma a existência ou não de bibliotecas. Através desta verificação concluímos que o universo constituído por 68 bibliotecas se fragmenta em 7 bibliotecas localizadas e pertencentes aos Institutos Politécnicos 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 como mostra a figura antecedente.

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*.

Tabela 4: Estatística do questionário no *LimeSurvey*

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 %

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*<sup>26</sup> para tratamento dos dados quantitativos; no que concerne às perguntas abertas do questionário, procedeu-se à análise síntese de conteúdos. Para comparação dos resultados, os totais por pergunta são representados em forma de gráfico.

O questionário é composto por 24 perguntas, sendo umas fechadas e outras semi-fechadas. A última questão é aberta, permitindo desta forma que o inquirido possa contribuir com a sua opinião.

<sup>26</sup> A selecção do *software* mais adequado para tratamento e apresentação dos dados prendeu-se com os objectivos que se pretendiam apurar em cada questão e a forma mais interessante e sucinta para a apresentação dos resultados.

Com a primeira pergunta formulada, pretendia-se averiguar se a biblioteca tinha um serviço de referência formalmente implementado.

**Questão nº 1:** A biblioteca tem um serviço de referência formalmente implementado?

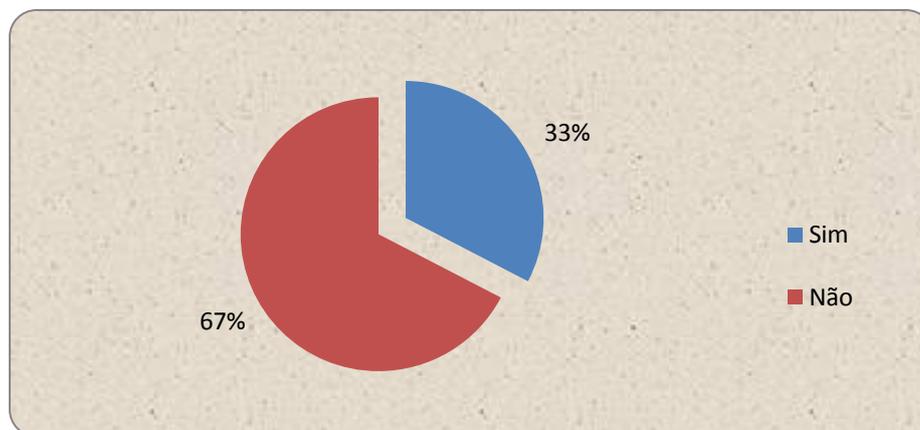


Fig. 4: A biblioteca tem um serviço de referência formalmente implementado. (N=49)

Na sequência da análise do gráfico supra, podemos concluir que dos inquiridos apenas 33% afirmam possuir um serviço de referência formalmente implementado na biblioteca. Os restantes 67% afirmam não possuir serviço de referência formalmente implementado.

Após uma análise comparativa de todas as respostas dadas, por cada inquirido, cumpre salientar que destes 33 inquiridos (67% da amostra), e apesar do que afirmam, alguns acabaram por assumir, ao longo do questionário, que estes serviços de apoio ao utilizador estão em fase de implementação e outros o prestam de forma avulsa.

A questão seguinte destina-se a apurar o tipo de apoio que é dado aos utilizadores quando este serviço não existe formalmente.

**Questão nº 2:** Caso a biblioteca não possui um serviço de referência formalmente implementado, de que forma os funcionários da biblioteca prestam apoio aos seus utilizadores?

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.



Fig. 5: Caso a biblioteca não possui um serviço de referência formalmente implementado, de que forma os funcionários da biblioteca prestam apoio aos seus utilizadores.

**Legenda:**

- P 1 = Efectua apoio pontual ao utilizador no seu posto de trabalho.
- P 2 = Indica ao utilizador a localização do documento.
- P 3 = Tratando-se de um documento que não existe na sua biblioteca, tenta localizá-lo noutra biblioteca para satisfazer a necessidade do utilizador.
- P 4 = Direciona-o para outra biblioteca caso seja necessário.
- P 5 = Na biblioteca existe pelo menos um posto de pesquisa para apoio ao utilizador.
- P 6 = Ajuda/ensina o utilizador na elaboração das suas pesquisas.
- P 7 = Dá informações pelo telefone ou e-mail a qualquer utilizador que utilize estes meios.
- P 8 = Desloca-se com o utilizador às estantes para o ajudar na sua pesquisa.
- P 9 = Outro

A observação atenta do registo das respostas dos inquiridos na Fig. 5, 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, destacamos as respostas dadas à opção P8 (Desloca-se com o utilizador às estantes para o ajudar na sua pesquisa), em que 32 (14%) instituições encontraram, como melhor solução para prestar este serviço, a prática de um atendimento personalizado em que o funcionário acaba por se deslocar às estantes na companhia do utilizador.

Seguidamente realçamos o total de 31 (13%) respostas obtidas respectivamente para as opções P2, P6 e P7, onde a componente ‘ajuda ao utilizador’ é notória, uma vez que também aqui se pratica ajuda ao utilizador para localizar o documento sem descurar a importância da formação dos seus utilizadores no uso das novas tecnologias, aquando da elaboração das pesquisas e com o mesmo grau de relevo a prática do profissional de informação quando este dá informações via telefone ou e-mail a qualquer utilizador que necessite de recorrer a estes recursos.

O apoio pontual ao utilizador no seu posto de trabalho, conforme comprovam as 30 (13%) respostas obtidas à opção P1, é a terceira solução mais praticada e consiste basicamente na prestação deste serviço a partir do posto de trabalho do profissional de informação em que este efectua a pesquisa solicitada pelo utilizador.

Do total de respostas registadas, 29 (12%) inquiridos afirmam, na opção P5, que na sua biblioteca existe pelo menos um posto de pesquisa para apoio ao utilizador.

As opções P3 e P4, respectivamente com 24 e 23 respostas, permitem-nos afirmar que do total de inquiridos que não possuem um serviço de referência, apenas 24 (10%) recorrem à localização do documento solicitado, noutra biblioteca para satisfação do utilizador e, 23 (10%) direcciona-os para outras bibliotecas.

A opção P9, permite uma resposta aberta para a qual obtivemos respostas de 4 (2%) inquiridos. Dois afirmam, realizar pesquisas específicas, nomeadamente na B-on e, Biomed, entre outras, a pedido dos utilizadores. Outro recorre ao recurso do serviço de empréstimo interbibliotecas, e por último temos a prática de formação de utilizadores.

A questão seguinte destinou-se a apurar se os serviços, apesar de não terem um serviço de referência formalmente instituído na Biblioteca, algum dia tinham pensado em fazê-lo.

**Questão n° 3:** Se respondeu não à questão n° 1, alguma vez pensou em implementar um serviço de referência na biblioteca?

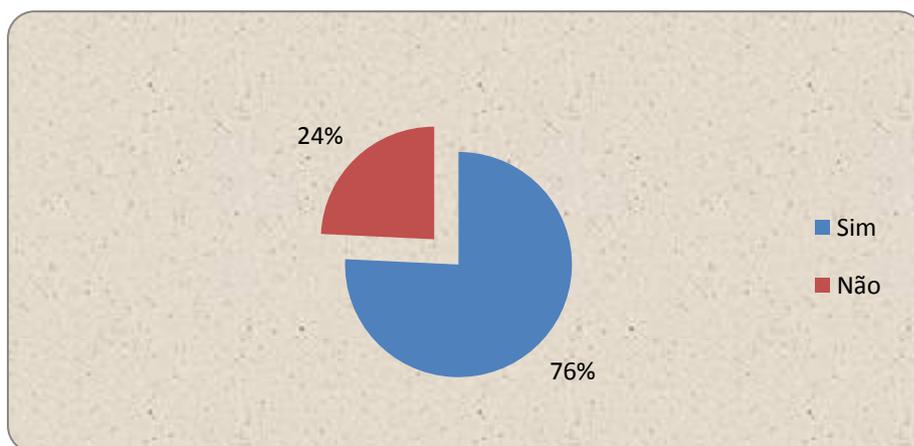


Fig. 6: Se respondeu não à questão n° 1, alguma vez pensou em implementar um serviço de referência na biblioteca. (N=33)

Dos 49 inquiridos, 33 afirmam não ter um serviço de referência formalmente implementado.

Para análise desta resposta, consideramos que as 33 respostas obtidas correspondem à nossa amostra de estudo, ou seja a 100%, pelo que em função da figura anterior podemos

afirmar que 76% dos inquiridos, que equivalem a 25 instituições, já colocaram hipótese de implementar um serviço de referência.

Dos 100%, aqui considerados, apenas 24 %, ou seja, 8 instituições, nunca pensaram ou tentaram implementar um serviço de referência na biblioteca.

Na questão seguinte, procurámos apurar os motivos que conduziram à desistência na implementação do serviço.

**Questão nº 4:** Se respondeu sim à questão anterior, qual foi o(s) motivo(s) que levou à desistência da implementação de um serviço de referência?

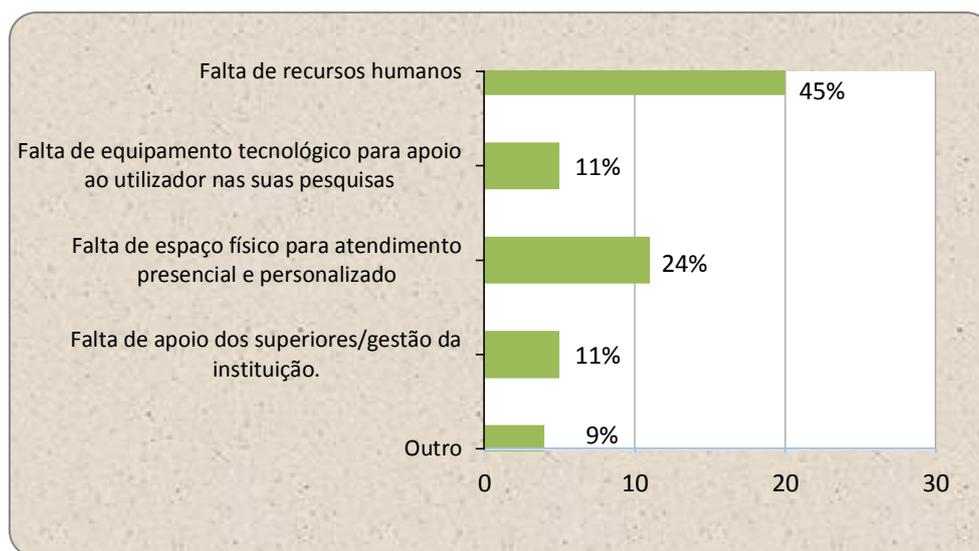


Fig. 7: Se respondeu sim à questão anterior, qual foi o(s) motivo(s) que levou à desistência da implementação de um serviço de referência. (N=25)

Os 25 inquiridos que responderam sim à questão número 3, confrontados com esta pergunta, salientaram como principais motivos que levaram à desistência de implementar um serviço de referência a falta de recursos humanos com 20 (45%) respostas, seguida da falta de espaço físico com 11 (24%) respostas, a falta de equipamento tecnológico e a falta de apoio dos superiores são também obstáculos apontado por 5 (11%) inquiridos.

Em relação à pergunta aberta, obtivemos a resposta de 4 (9%) inquiridos, dos quais 2 apontam como factores influentes na não concretização da implementação de um serviço de referência a falta de recursos financeiros, 1 a falta de actualização de hardware e, por último 1 inquirido menciona que está na fase da sua implementação.

**Questão nº 5:** Assinale o tipo de serviço de referência que tem a sua organização?

Concentrando-nos, agora, na identificação do tipo de serviço de referência oferecido, obtivemos os dados a seguir sumariados.

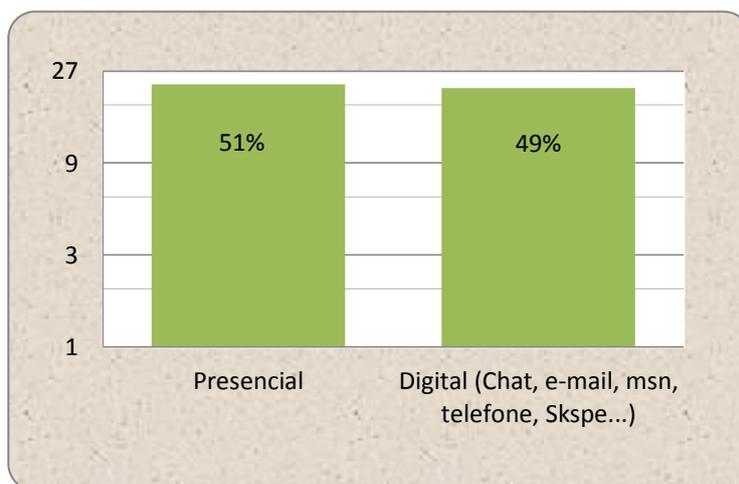


Fig. 8: Assinale o tipo de serviço de referência que tem a sua organização.

A partir da Fig. 8, constatámos que o número de instituições que disponibiliza um serviço de referência presencial 23 (51%) e o número de instituições que disponibiliza um serviço de referência digital 22 (49%) são equivalentes, diferindo apenas numa instituição, pelo que esta diferença não é significativa.

De salientar, que o número de respostas obtidas na primeira questão entra em contradição com o número de respostas aqui recolhidas.

Estes valores obrigaram-nos a efectuar uma reflexão mais profunda de forma a entender o porquê. Após esta reflexão julgamos que este factor se deva ao facto de os inquiridos à medida que foram dando as suas respostas ao questionário, foram assumindo que embora não tivessem o serviço de referência formalmente implementado, de alguma forma o disponibilizam aos seus utilizadores.

**Questão n° 6:** No serviço de referência tradicional tem algum espaço físico para o apoio aos utilizadores?

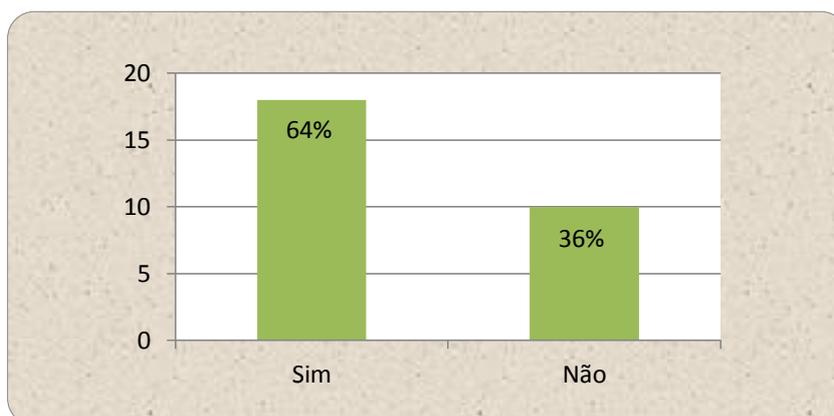


Fig. 9: No serviço de referência tradicional tem algum espaço físico para o apoio aos utilizadores. (N=28)

Das 28 respostas obtidas, verificámos que 18 (64%) dos inquiridos possuem um espaço próprio onde se pode aceder ao serviço de referência tradicional (presencial) da biblioteca e onde o profissional de informação tem como principal missão prestar apoio ao utilizador. Os restantes inquiridos, num total de 10 (36%), afirmam que a biblioteca não possui um espaço próprio para os utilizadores poderem aceder ao serviço de referência, o que não implica que não se efectue o apoio ao utilizador.

**Questão n° 7:** A biblioteca tem um local onde os utilizadores possam fazer as suas pesquisas após orientação dos funcionários afectos ao serviço de referência?

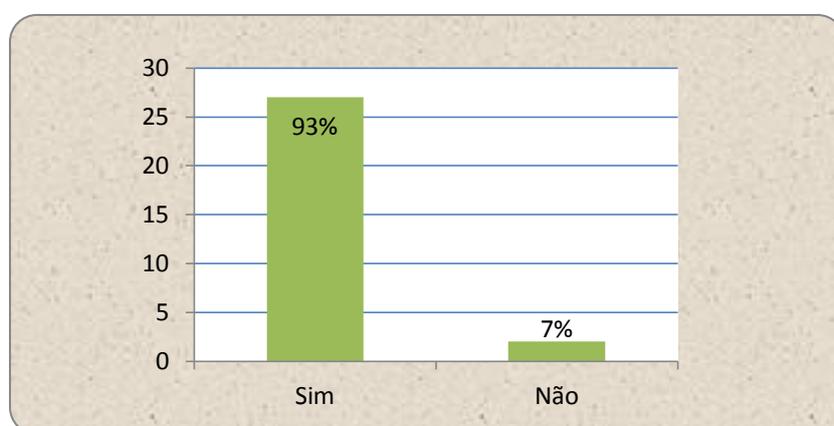


Fig. 10: A biblioteca tem um local onde os utilizadores possam fazer as suas pesquisas após orientação dos funcionários afectos ao serviço de referência. (N=29)

Conforme constatamos na Fig. 10, das 29 respostas obtidas relativamente a esta questão praticamente todas as bibliotecas dispõem de um local onde os seus utilizadores podem efectuar

as suas pesquisas após orientação dos funcionários afectos ao serviço de referência (93%). Apenas 2 (7%) inquiridos afirmam que a sua biblioteca não disponibiliza um espaço adequado para a execução de pesquisas orientadas previamente pelos funcionários dos serviços de referências.

Em suma, a existências, destas duas respostas em termos globais não tem relevância.

**Questão n° 8:** Quantos postos de pesquisa têm ao dispor dos utilizadores?

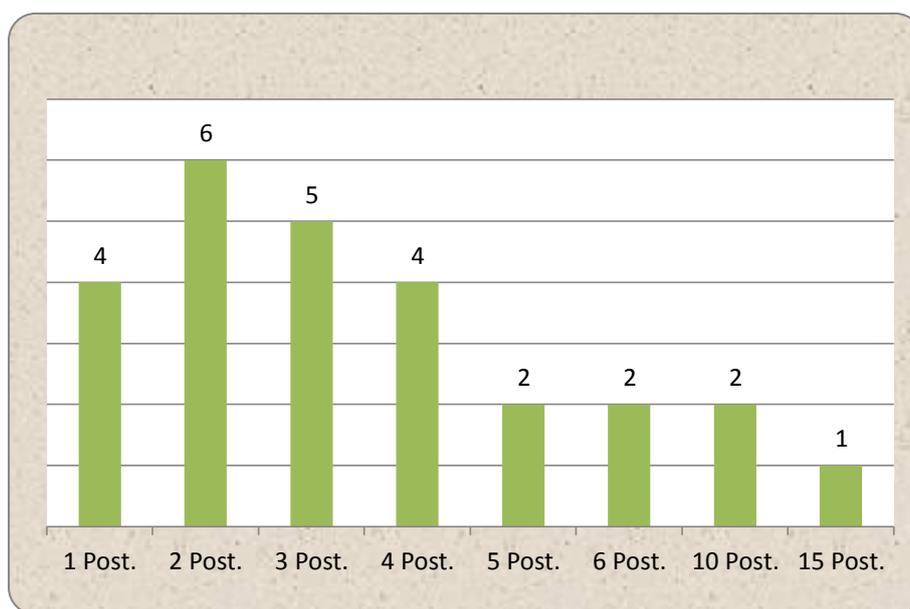


Fig. 11: Quantos postos de pesquisa têm ao dispor dos utilizadores. (N=26)

Dos 49 inquiridos validados, relativamente a esta questão obtivemos 26 respostas. Perante estes resultados podemos afirmar, desde já, que todas as bibliotecas possuem pelo menos um posto de pesquisa para os seus utilizadores. A prová-lo está a resposta de 4 inquiridos, que afirmam ter 1 posto de pesquisa e todos os outros tem um número de postos de pesquisa superiores a 1.

O número de postos disponibilizados, segundo estas 26 respostas, oscila entre 1 posto e 15 postos por biblioteca.

**Questão n° 9:** Que tipologia de recursos humanos tem agregado ao serviço de referência?

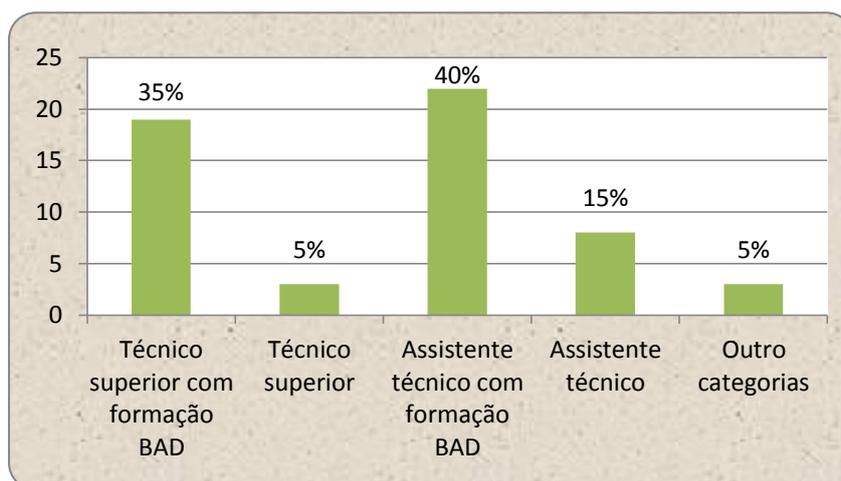


Fig. 12: Que tipologia de recursos humanos tem agregado ao serviço de referência.

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 serviços de referência, técnicos superiores (35%) e os assistentes técnicos (40%), têm competências no âmbito da área da ciência da informação.

Da figura acima, face aos resultados, depreende-se a existência clara do domínio dos profissionais da informação com formação específica.

Porém, também podemos constatar que os serviços de referência são assegurados na sua maioria por assistentes técnicos com formação BAD, seguidos dos técnicos superiores igualmente com formação BAD.

Verifica-se também que o recurso a outros profissionais, nomeadamente técnicos superiores sem formação BAD (5%), assistentes técnicos (15%) e outras categorias (5%), é diminuta. As outras categorias aqui mencionadas são 2 Assistentes operacionais e 1 Assistente Administrativo.

**Questão n° 10:** O serviço de referência tradicional e o digital são assegurados pelos mesmos funcionários?

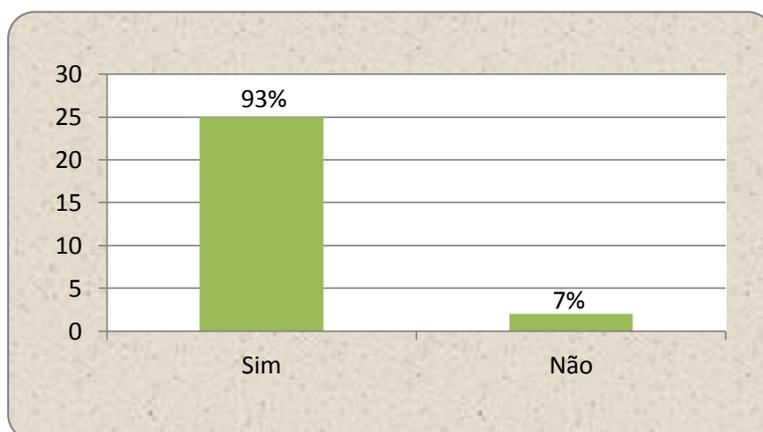


Fig. 13: O serviço de referência tradicional e o digital são assegurados pelos mesmos funcionários. (N=27)

Das respostas dadas a esta pergunta, conforme nos mostra a figura supra, aferimos que das 27 respostas, 25 (93%) afirmam que os funcionários que asseguram o serviço de referência tradicional são os mesmos que asseguram o serviço de referência digital. Só 2 (7%) inquiridos alegam que não são os mesmos funcionários que seguram o apoio no serviço de referência. Estamos aqui perante uma situação em que existe uma minoria que tem profissionais de informação afectos em regime de exclusividade a um ou outro tipo de serviço de referência.

**Questão n° 11:** Quantos funcionários são no serviço de referência tradicional (presencial) de acordo com a sua tipologia?

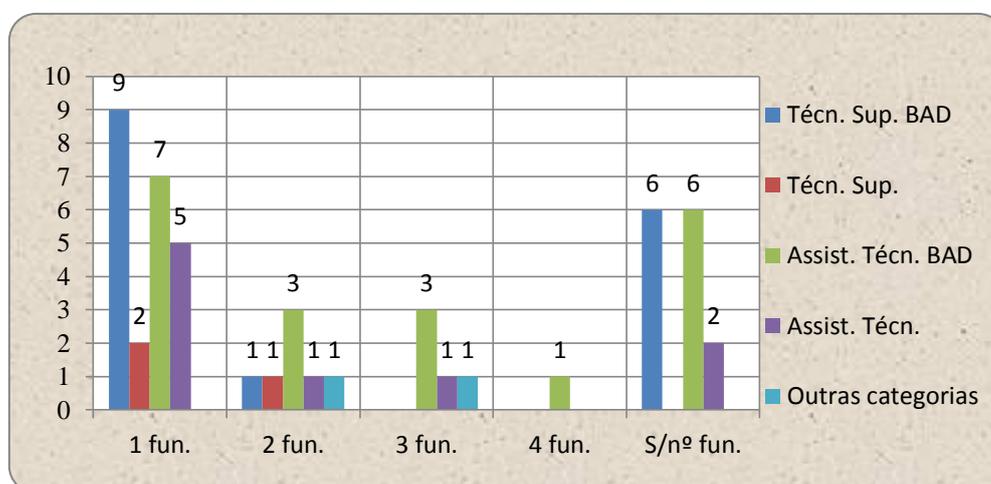


Fig. 14: Quantos funcionários são no serviço de referência tradicional (presencial) de acordo com a sua tipologia. (50 funcionários)

Segundo o diagnóstico efectuado, no âmbito desta resposta, existem 9 instituições cujo serviço é assegurado por 1 técnico superior com formação BAD, 2 instituições com o serviço assegurado por 1 técnico superior sem formação BAD, 7 cujos funcionários são assistentes técnicos com formação BAD e 5 assistentes técnicos sem formação BAD.

Das instituições que nos afirmam ter 2 funcionários a assegurar o serviço, devemos realçar que 4 das instituições garantem a prestação destes serviços: uma fá-lo com 2 técnicos superiores com formação BAD, outra com 2 técnicos superiores sem formação BAD, outra com 2 assistentes técnicos sem formação BAD e outra com 2 assistentes administrativos. Neste grupo, de 2 funcionários a garantirem este serviço, temos de destacar os assistentes técnicos com formação BAD, uma vez que estes são os profissionais da informação que garantem a prestação deste serviço num maior número de instituições, totalizando neste caso concreto 3 instituições.

Num outro grupo temos o serviço garantido por 3 profissionais da informação, sendo distribuídos da seguinte forma: 3 instituições com 3 assistentes técnicos com formação BAD, 2 com assistentes técnicos sem formação BAD e outros 2 com assistentes operacionais.

Com 4 funcionários, apenas temos o registo de 1 instituição, cuja categoria do funcionário é assistente técnica com formação BAD.

Finalmente, temos o grupo daqueles que demos indicação sem número de funcionários que garantem a prestação do serviço de referência, muito embora consigamos saber que do total de 15 instituições aqui diagnosticadas, em 6 instituições o serviço é efectuado por técnicos superiores com formação BAD, outras 6 por assistentes técnicos com formação BAD e 2 por assistentes técnicos.

**Questão nº 12:** Qual o período do dia ou o número de horas/dia que os funcionários estão vinculados ao serviço de referência tradicional (presencial)?<sup>27</sup>

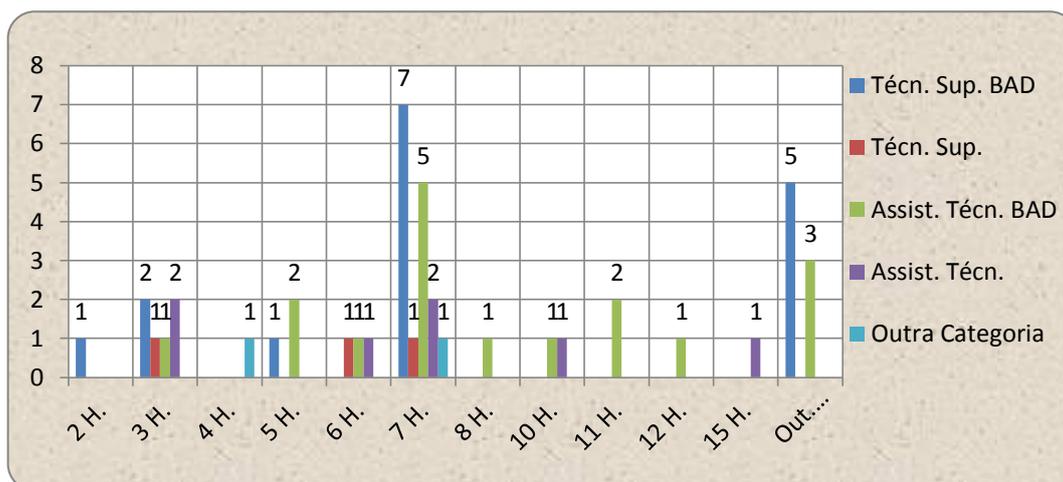


Fig. 15: Qual o período do dia ou o número de horas/dia que os funcionários estão vinculados ao serviço de referência tradicional (presencial).

Para uma melhor leitura dos dados recolhidos, relativamente a esta resposta, transformamos as respostas sempre em números de horas independentemente de se tratar do período da manhã, tarde ou noite.

De acordo com as respostas obtidas pelos inquiridos, em relação aos recursos humanos vinculados pela instituição ao serviço de referência tradicional, é de salientar que predomina os que tem formação BAD, tanto a nível de técnicos superiores como de assistentes técnicos, o número de horas mais baixo registado é de 2 horas, e são efectuadas por um técnico superior BAD. O número de horas que as instituições exercem neste serviço varia entre 2 e 15 horas. É de referir que existem inquiridos que mencionaram que tem técnicos superiores e assistentes técnicos, ambos com formação BAD, mas não mencionaram quantas horas estão ao dispor dos utilizadores no serviço de referência. Nestes casos, temos situações de solicitações pontuais ou de prestação de serviço de 2 dias por semana que totalizam 14 horas semanais.

A prestação deste serviço por um período de 7 horas é sem dúvida o que se verifica num maior número de instituições. Porém há o registo de uma instituição em que o serviço de referência se encontra activo 15 horas/dia, cuja justificação se pode encontrar na provável oferta do serviço por mais do que um técnico.

No que respeita à situação de “Outro”, foi declarada a existência de outras categorias, sendo elas assistentes administrativos e assistentes operacional.

<sup>27</sup> Para uma melhor apreciação/análise e comparação dos dados recolhidos referentes à questão levantada “qual o período do dia em que os profissional da informação estão vinculados ao serviço”, os dados obtidos foram transformados em número de horas/dia. Não foi pertinente, face aos resultados obtidos utilizar na apresentação dos resultados, o período do dia em que o serviço era prestado.

**Questão nº 13:** Quantos funcionários são no serviço de referência digital (on-line) de acordo com a sua tipologia?

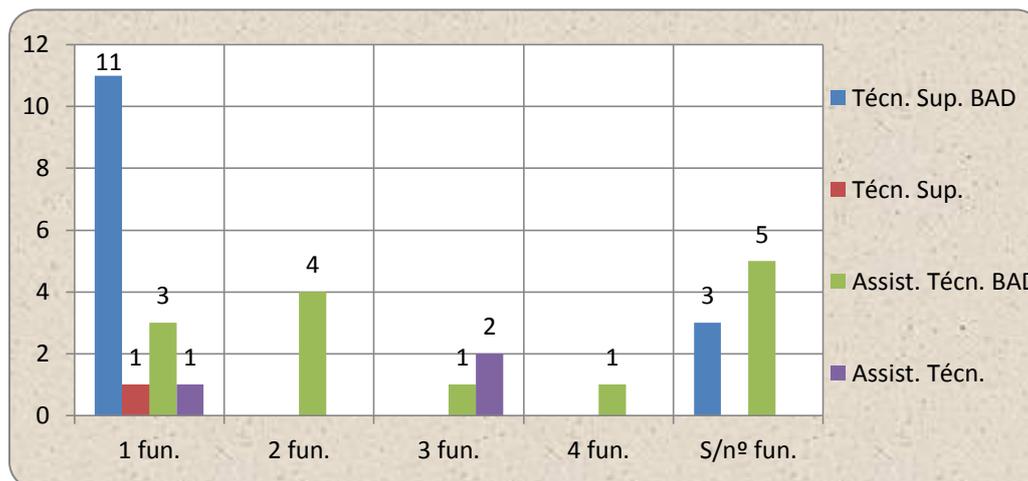


Fig. 16: Funcionários no serviço de referência digital (on-line) de acordo com a sua tipologia. (32 funcionários)

Da análise da figura supra, constatámos que existem dezasseis instituições cujo serviço é assegurado por um só funcionário. Nestas circunstâncias temos onze instituições cujo serviço é prestado por um técnico superior com formação BAD, um em que o serviço é garantido por um técnico superior sem formação BAD, três por assistentes técnicos com formação BAD e um por um assistente técnico sem formação BAD.

Das quatro instituições que afirmam ter dois funcionários a assegurar o serviço, devemos realçar que a prestação deste serviço, está a cargo de assistentes técnicos com formação BAD.

Num terceiro grupo temos o serviço garantido por três profissionais da informação, sendo distribuídos da seguinte forma: uma instituição com três assistentes técnicos com formação BAD, dois com assistentes técnicos sem formação BAD.

Com quatro funcionários, apenas temos o registo de uma instituição, cuja categoria do funcionário é assistente técnico com formação BAD.

Finalmente temos o grupo daqueles que demos indicação sem número de funcionários que garantem a prestação do serviço de referência, muito embora consigamos saber que do total de oito instituições aqui diagnosticadas, em três instituições o serviço é efectuado por técnicos superiores com formação BAD, outras cinco por assistentes técnicos com formação BAD.

Da comparação das questões nº 11 e 13, quando se pretendeu aferir quantos recursos humanos as bibliotecas dispunham para o apoio ao utilizador nos dois tipos de serviço de referência e, qual a tipologia profissional dos recursos humanos que os asseguram,

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 serviço de referência tradicional com um total de 50 profissionais. Destes, 36 (72%) tem formação em Ciência da Informação. No serviço de referência 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.

**Questão nº 14:** Qual o período do dia ou o número de horas/dia que os funcionários estão vinculados ao serviço de referência digital (on-line)?<sup>28</sup>

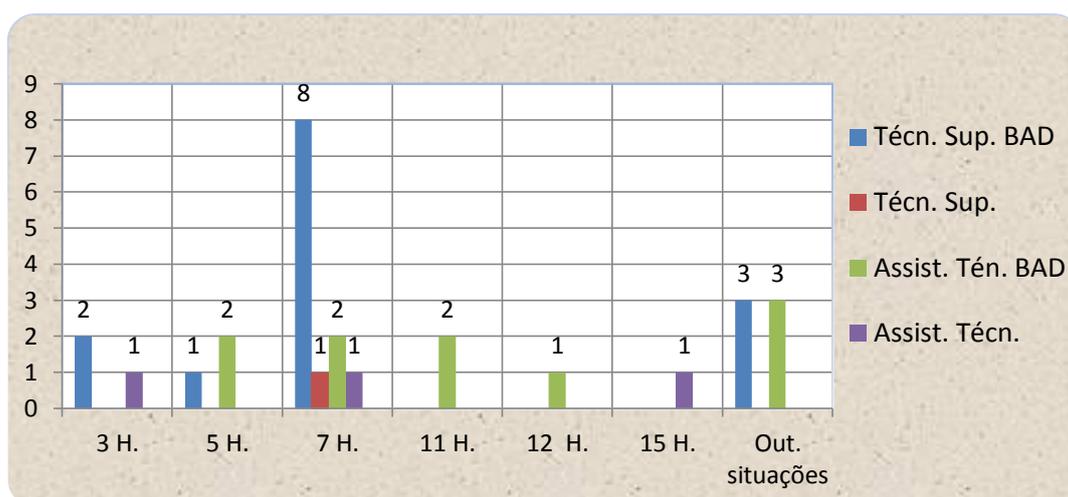


Fig. 17: Qual o número de horas/dia que os funcionários estão vinculados ao serviço de referência digital (on line).

À semelhança do critério adoptado na questão 12, transformámos as respostas sempre em números de horas independentemente de se tratar do período da manhã, tarde ou noite.

De acordo com as respostas obtidas pelos inquiridos, em relação aos recursos humanos vinculados pela instituição ao serviço de referência digital, é de salientar que predomina os que tem formação BAD, tanto a nível de técnicos superiores como de assistentes técnicos. O número de horas mais baixo registado é de 3 horas e é efectuado por dois técnicos superiores BAD. O número de horas que as instituições investem neste serviço varia entre as 2 e 15 horas. De referir que existem inquiridos que mencionaram que tem técnicos superiores e assistentes técnicos

<sup>28</sup> Para uma melhor apreciação/análise e comparação dos dados recolhidos referentes à questão levantada “qual o período do dia em que os profissional da informação estão vinculados ao serviço”, os dados obtidos foram transformados em número de horas/dia. Não foi pertinente, face aos resultados obtidos utilizar na apresentação dos resultados, o período do dia em que o serviço era prestado.

ambos com formação BAD, mas não mencionaram quantas horas estão ao dispor dos utilizadores no serviço de referência.

A prestação deste serviço por um período de 7 horas é sem dúvida o que se verifica num maior número de instituições. À semelhança da questão n.º 12, também aqui se verifica a ocorrência de uma instituição em que o serviço de referência se encontra activo 15 horas/dia. Esta informação já foi alvo de análise na primeira pesquisa efectuada às bibliotecas do ensino superior que possuíam o serviço de referência.

No que respeita ao número de horas que estes profissionais da informação estão ao dispor dos utilizadores, tendo em conta a comparação das questões n.º 12 e 14, conseguimos aferir que no serviço de referência 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 serviço de referência 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 serviço de referência digital.

**Questão n.º 15:** O serviço de referência que presta na biblioteca é de carácter interno, ou seja, só para utilizadores com vínculo na instituição? (ex: Alunos, Docentes e Funcionários)

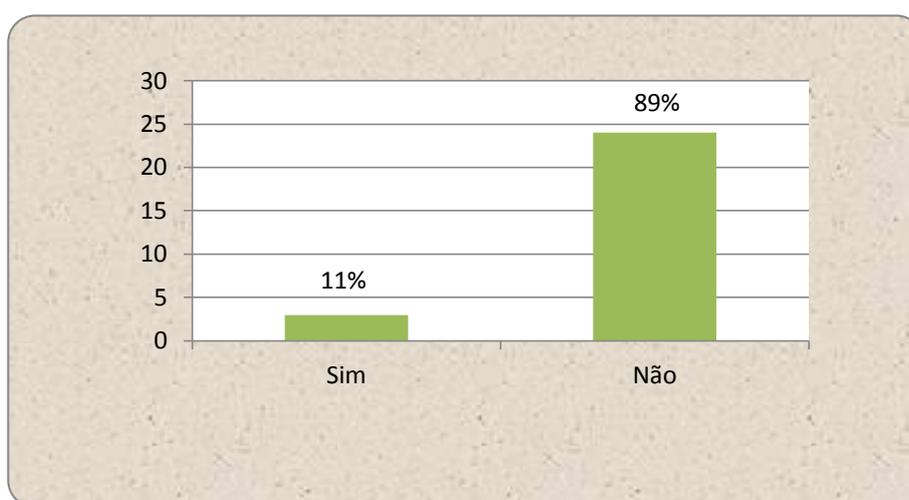


Fig. 18: Caracterização dos utilizadores do serviço de referência. (N=27)

Em função dos dados que constam na figura supra, podemos afirmar que das 27 respostas obtidas relativamente a esta questão, 24 (89%) instituições não prestam um serviço de referência de carácter interno, ou seja apenas para utilizadores vinculados à instituição (ex:

alunos, docentes e funcionários) e que, apenas 3 (11%) prestam este serviço com carácter interno. De sublinhar que este último dado não tem relevância no contexto global.

**Questão n° 16:** Qual o tipo de utilizador que mais procura este serviço?

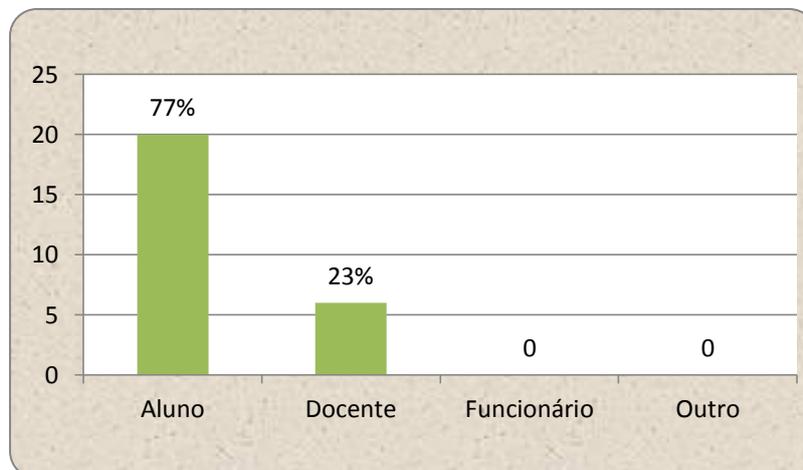


Fig. 19: Qual o tipo de utilizadores que mais procura este serviço. (N=26)

Para as instituições que responderam a esta questão, o serviço de referência é procurado essencialmente por docentes e discentes, sendo entre eles os discentes quem mais solicita o serviço.

Segundo registo efectuado na figura, das 26 respostas recolhidas, 20 (77%) correspondem a alunos que procuram o serviço de referência e 6 (23%) são docentes que necessitam do mesmo serviço.

**Questão n° 17:** Sendo o serviço de referência uma mais-valia para qualquer biblioteca, qual destes serviços é o mais solicitado?

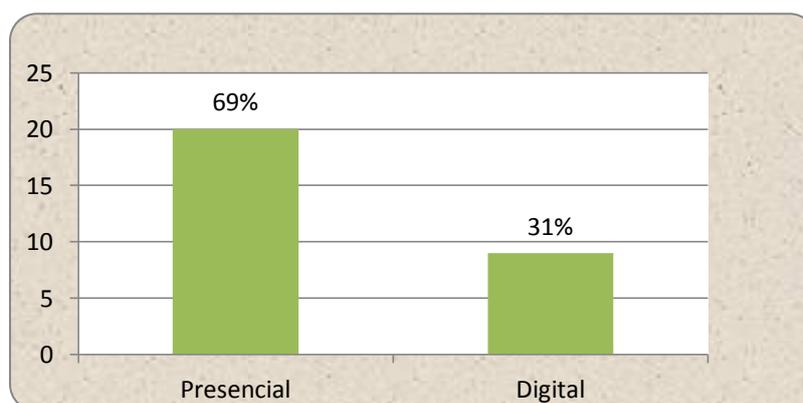


Fig. 20: Tipologia de serviços mais solicitada. (N=29)

O serviço de referência nas bibliotecas do ensino superior é sem dúvida uma das mais-valias para dar a conhecer e divulgar o seu acervo.

Segundo a figura acima, o serviço de referência tradicional (presencial) é solicitado com uma frequência significativa, relativamente à procura do serviço de referência digital.

Da análise da figura, constatámos que das 29 respostas recolhidas, 20 (69%) correspondem à procura do serviço de referência tradicional (presencial) e 9 (31%) correspondem à procura do serviço de referência digital.

**Questão n° 18:** Tendo a biblioteca um serviço de referência digital, qual é a forma mais usada pelos utilizadores?

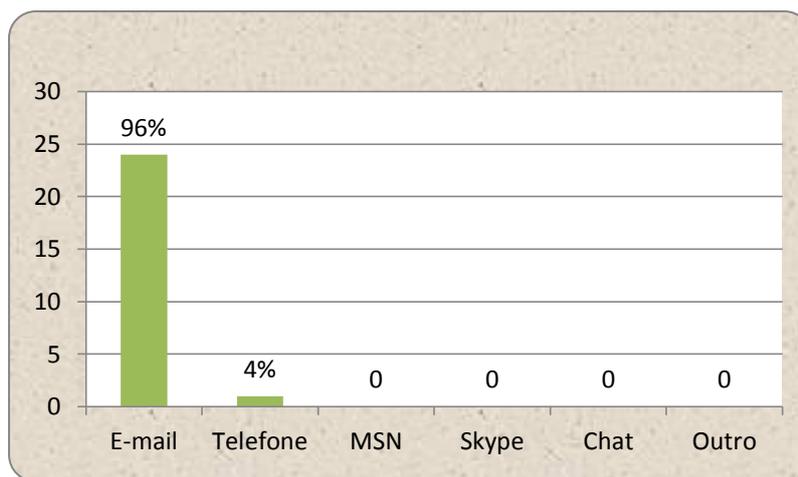


Fig. 21: Tipologia do serviço digital usada pelos utilizadores. (N=25)

As novas tecnologias, vieram revolucionar fortemente a forma e o acesso à informação. No âmbito desta questão, verificámos que o e-mail é sem dúvida a forma de contacto mais procurado pelos utilizadores para solicitar a prestação do serviço de referência.

Dos dados colhidos, verificamos que das 25 respostas apenas 1 (4%) solicita este serviço via telefone, todos os outros num total de 24 (96%) fazem-no por e-mail.

**Questão n° 19:** Quais os meios de divulgação que a instituição utiliza para este serviço?

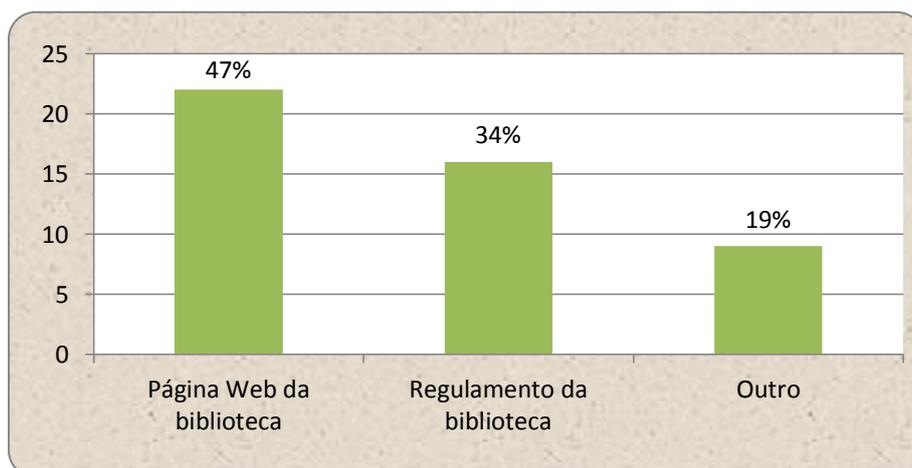


Fig. 22: Meios de divulgação utilizados. (N=47)

Sendo o serviço de referência um dos serviços mais importante a prestar aos seus utilizadores e que, qualquer biblioteca deve ter, será conveniente efectuar uma boa divulgação deste através das páginas *Web* da instituição, regulamento da biblioteca, entre outros documentos e em vários tipos de suporte.

Segundo os resultados que a figura nos mostra, de entre 47 respostas, o meio de divulgação mais utilizado são as páginas *Web* da biblioteca, com 22 (47%) respostas, seguida da divulgação através do regulamento, com 16 (34%) respostas. O e-mail, a informação presencial, folhetos informativos, sessões de esclarecimento e a acções de formação, são outros meios de divulgação utilizados, referidos na coluna que acumula 9 (19%) respostas, em que 3 apostam no e-mail, 2 na informação presencial, 2 folhetos informativos e 2 em, sessões de esclarecimento e a acções de formação.

**Questão n° 20:** No caso da instituição ter regras definidas para o uso do serviço de referência, indique o ou os locais onde podem ser consultadas?

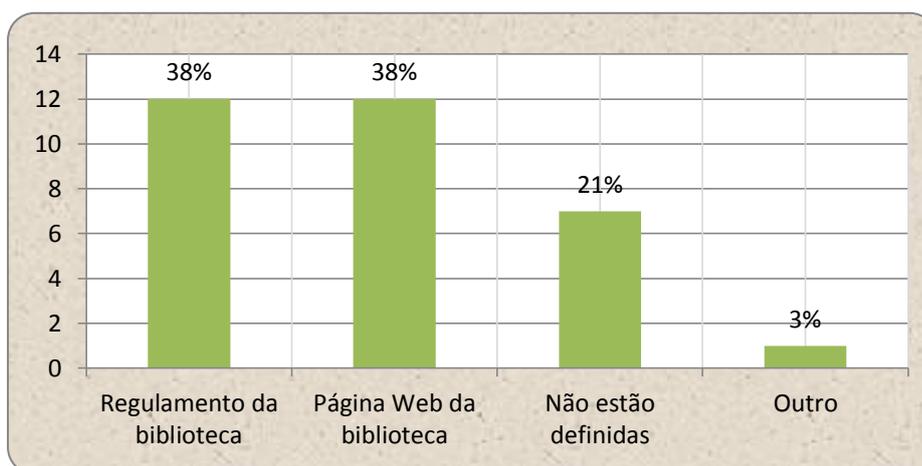


Fig. 23: Meio de divulgação das regras do serviço de referência. (N=32)

Os serviços de referência em regra definem o que podem e devem oferecer aos seus utilizadores, sendo esta a forma de defesa dos profissionais da informação em eventuais situações mais desagradáveis.

Da observação da figura supra, verificámos que das 32 respostas a esta questão, só 25 referem possuir regras definidas para o uso do serviço de referência.

Destas 32 respostas, 12 (38%) disponibilizam o documento supramencionado no regulamento da biblioteca, outros 12 (38%) na página *Web* da biblioteca, 7 (21%) não definem as regras de funcionamento do serviço de referência e finalmente temos um que utiliza a base de dados interna para divulgar as regras internas deste serviço.

**Questão n° 21:** indique, por favor, se concorda ou discorda com as afirmações que se seguem relativamente a um serviço de referência digital.

Na elaboração destas perguntas do questionário utilizou-se a escala de *Likert*<sup>29</sup> com 5 pontos (sendo 1 discordo completamente e 5 concordo completamente). As 9 questões seguintes obedecem à opinião do inquirido através da escala estabelecida, conforme demonstra a tabela seguinte.

<sup>29</sup> Na escala de *Likert*, solicita-se aos inquiridos que indiquem seu grau de concordância ou discordância com afirmações relativas à afirmação que está sendo medida. Atribuí-se valores numéricos e/ou sinais às respostas para reflectir a força e a direcção da reacção dos inquiridos. As afirmações de concordância devem receber valores positivos enquanto as afirmações das quais discordam devem receber valores negativos.

Tabela 5: Concorda ou discorda com as afirmações que se seguem relativamente a um serviço de referência digital. (1= discordo completamente... 5 = concordo completamente)								
	Frequência N	Média	Desvio padrão	1 N (%)	2 N (%)	3 N (%)	4 N (%)	5 N (%)
Facilidade de interagir com o utilizador	28	4,46	,744	0 (0%)	0 (0%)	4 (14%)	7 (25%)	<b>17</b> <b>(61%)</b>
Rapidez na resposta	28	4,46	,881	0 (0%)	1 (4%)	4 (14%)	4 (14%)	<b>19</b> <b>(68%)</b>
Menos recursos humanos	28	3,07	1,052	1 (4%)	7 (25%)	<b>13</b> <b>(46%)</b>	3 (11%)	4 (14%)
A recuperação da informação torna-se mais rápida	28	4,07	,900	0 (0%)	1 (4%)	7 (25%)	9 (32%)	<b>11</b> <b>(39%)</b>
Este serviço pode ir além do horário de funcionamento da biblioteca	28	3,79	1,197	2 (7%)	2 (7%)	5 (18%)	<b>10</b> <b>(36%)</b>	9 (32%)
Dificuldade de identificar o perfil do utilizador	27	2,93	1,412	6 (22%)	5 (18%)	5 (18%)	<b>7</b> <b>(27%)</b>	4 (15%)
Avaliar a satisfação do utilizador	28	3,36	1,193	3 (11%)	3 (11%)	7 (25%)	<b>11</b> <b>(39%)</b>	4 (14%)
Falta de uma entrevista pessoal com utilizador	27	3,22	1,050	2 (7%)	3 (11%)	<b>12</b> <b>(45%)</b>	7 (26%)	3 (11%)
Falta de conhecimento deste serviço de referência por parte do utilizador	27	3,37	,967	2 (7%)	1 (4%)	<b>11</b> <b>(41%)</b>	<b>11</b> <b>(41%)</b>	2 (7%)

Partindo dos resultados representados na tabela acima referente à questão “Facilidade de interagir com o utilizador”, verificamos que 17 (61%) respostas concordam completamente com o facto de existir facilidade de interacção com o utilizador, que 7 (25%) concordam e 4 (14%) tomam uma posição neutra. Segundo os dados registados na tabela, a maioria posiciona-se na parte positiva da escala fornecida, obtendo a média de 4,46 e um desvio-padrão de 0,744.

De acordo com os resultados sobre a questão “Rapidez na resposta” representados na tabela, verificamos que 19 (68%) respostas, concordam completamente com o facto de um serviço de referência digital permitir uma maior rapidez na resposta, 4 (14%) concordam, 4 (14%) tomam uma posição neutra e 1 (4%) discorda que serviço de referência digital possibilite uma maior rapidez na resposta, com uma média de 4,46 e um desvio-padrão de 0,881.

Relativamente à questão “Menos recursos humanos” num serviço de referência digital, constatámos que 4 (14%) respostas, concordam completamente com o facto do serviço de referência digital permitir reduzir os recursos humanos, 3 (11%) concordam, 13 (46%) tomam uma posição neutra, 7 (25%) discordam e 1 (4%) discorda completamente desta opinião, com uma média de 3,07 e um desvio-padrão de 1,052.

Das 28 respostas, à questão “A recuperação da informação torna-se mais rápida”, aqui registadas, 11 (39%) concordam completamente com o facto da recuperação da informação tornar-se mais rápida, 9 (32%) concordam, 7 (25%) tomam uma posição neutra e 1 (4%) discorda desta opinião, com uma média de 4,07 e um desvio-padrão de 0,900.

Os inquiridos, que deram respostas, quando confrontados com a questão “Este serviço pode ir além do horário de funcionamento da biblioteca”, tomaram diferentes posições muito embora a opinião seja maioritariamente positiva. Assim sendo, constatámos que 9 (32%) respostas, concordam completamente com o facto deste serviço poder ir além do horário de funcionamento da biblioteca, 10 (36%) concordam, 5 (18%) tomam uma posição neutra, 2 (7%) discordam e 2 (7%) discorda completamente desta opinião, com uma média de 3,79 e um desvio-padrão de 1,197.

As respostas registadas na supra, relativas à questão “Dificuldade de identificar o perfil do utilizador”, mostram-nos que 4 (15%) respostas, concordam completamente com o facto de que com a prática deste serviço surgir dificuldades na identificação do perfil do utilizador, 7 (27%) concordam, 5 (18%) tomam uma posição neutra, 5 (18%) discordam e 6 (22%) discordam completamente desta opinião, com uma média de 2,93 e um desvio-padrão de 1,412.

“Avaliar a satisfação do utilizador” é uma preocupação de todos os profissionais da informação. Dos inquiridos que responderam a esta pergunta 4 (14%) respostas, concordam completamente com o facto existir uma avaliação da satisfação do utilizador, 11 (39%) concordam, 7 (25%) tomam uma posição neutra, 3 (11%) discordam e 3 (11%) discordam completamente desta opinião, com uma média de 3,36 e um desvio-padrão de 1,193.

Da análise dos resultados desta questão sobre a “Falta de uma entrevista pessoal com utilizador”, podemos realçar o facto de 3 (11%) respostas, concordam completamente com o facto de haver falta de uma entrevista pessoal com o utilizador, 7 (26%) concordam, 12 (45%) tomam uma posição neutra, 3 (11%) discordam e 2 (7%) discordam completamente desta opinião, com uma média de 3,22 e um desvio-padrão de 1,050.

Com base na figura supra, podemos realçar o facto de 2 (7%) respostas, concordarem completamente com o facto de haver “Falta de conhecimento deste serviço por parte do utilizador”, 11 (41%) concordam, 11 (41%) tomam uma posição neutra, 1 (4%) discordam e 2 (7%) discordam completamente desta opinião, com uma média de 3,37 e um desvio-padrão de 0,967.

**Questão nº 22:** A biblioteca tem um serviço de referência digital cooperativo com outras instituições?

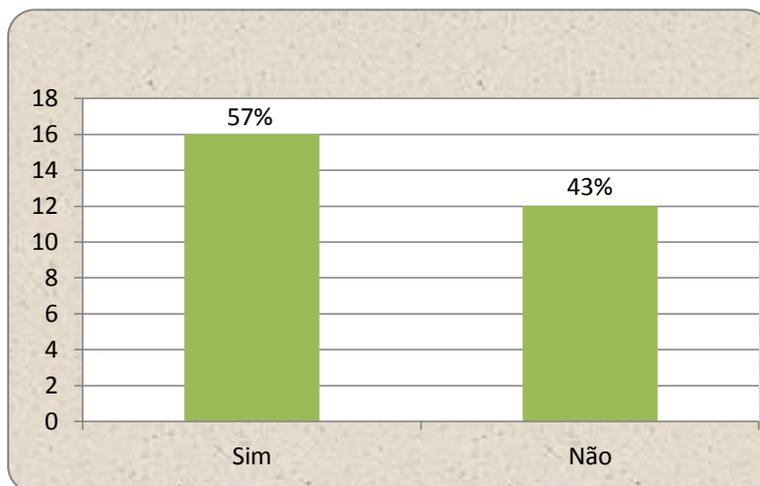


Fig. 24: A biblioteca tem um serviço de referência digital cooperativo com outras instituições. (N=28)

Pretendemos com esta questão diagnosticar a existência, ou não, de um serviço de referência digital cooperativo com outras instituições.

A análise dos dados que constam na figura permite-nos confirmar que existem 16 (57%) bibliotecas que praticam um serviço de referência digital cooperativo com outras instituições. As restantes 12 (43%) bibliotecas não praticam um serviço de referência digital cooperativo.

**Questão nº 23:** Na sua opinião há vantagens em ter um serviço de referência de carácter cooperativo entre instituições do ensino superior, com as mesmas características e objectivos?

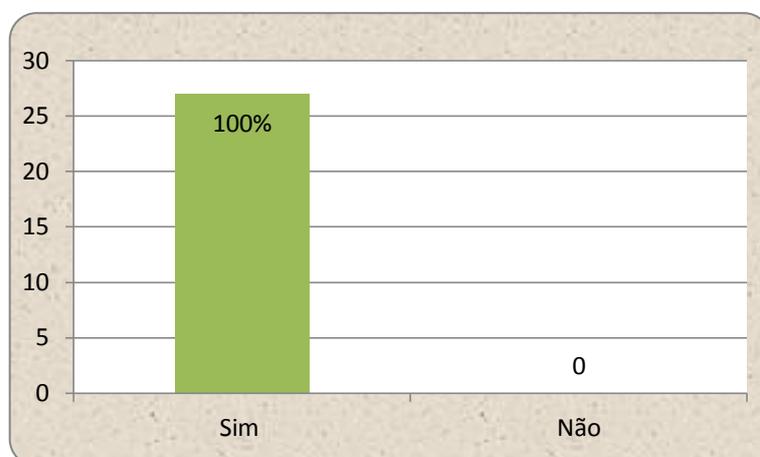


Fig. 25: Na sua opinião há vantagens em ter um serviço de referência de carácter cooperativo entre instituições do ensino superior, com as mesmas características e objectivos. (N=27)

Relativamente à opinião se há vantagens em ter um serviço de referência de carácter cooperativo entre instituições do ensino superior, com as mesmas características e objectivos, obtivemos 27 (100%) respostas unânimes.

## CONCLUSÕES FINAIS

No sentido de permitir aos inquiridos dar o seu contributo neste estudo, foi-lhes dada a possibilidade de adicionarem um comentário final. Os comentários que nos pareceram mais relevantes são comentados a seguir.

Alguns dos inquiridos consideram que o serviço de referência é o serviço mais importante numa biblioteca. Outros mencionam o facto de ser sempre importante obter informação sobre os serviços de referência dos centros de informação directamente com os técnicos que trabalham diariamente com esta realidade.

A partilha de conhecimento dos fundos das diferentes bibliotecas, a inter-ajuda nas pesquisas informação, é igualmente referida pelos inquiridos.

Ainda segundo estes, o serviço de referência não se limita ao espaço institucional, os serviços são procurados por outras instituições de ensino superior, através dos serviços disponibilizados pela Biblioteca na *Web*.

Actualmente devido às exigências da sociedade da informação e do perfil dos utilizadores cada vez mais exigentes, o serviço de referência nas bibliotecas de ensino superior é uma mais-valia para qualidade dos serviços prestados e para a difusão selectiva da informação.

A dificuldade de autonomizar o serviço de referência, tradicional e virtual, por falta de recursos humanos e sobretudo a falta de interesse por parte dos gestores de topo, é outra 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 serviços de referência nas bibliotecas do ensino superior politécnico, sua utilização, de acordo com a realidade de cada uma que amavelmente contribuiu para este estudo

No âmbito deste trabalho, fazer uma análise *SWOT*<sup>30</sup> permite-nos visualizar de forma sucinta alguns pontos fortes ou fracos, ameaças ou oportunidades que o serviço de referência nestas instituições possa suscitar. Estes elementos, apresentados através de uma tabela estruturada, permitem-nos efectuar uma reflexão sobre as dificuldades que ao longo do tempo algumas destas bibliotecas foram encontrando, muitas delas por ainda não encarem este serviço

---

<sup>30</sup> Documento onde se fará uma análise do contexto, isto é, onde se efectuará um levantamento das Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças relativamente ao levantamento dos dados referentes às respostas do questionário pelos inquiridos.

como sendo um dos serviços mais importantes para o seu utilizador, até mesmo na óptica da divulgação do seu acervo.

A análise desta tabela permite de forma mais eficiente e eficaz, detectar e satisfazer as existências crescentes de conhecimento impostas pelas rápidas mudanças inerentes à globalização do saber e da informação.

Na opinião de McGarry (1984, p. 79)

*À medida que se foram desenvolvendo novos meios de armazenamento, estes eventualmente contribuiram para a multiplicação de dados e maior disponibilidade de informação registada. Completa-se mais um ciclo da espiral. Quanto mais informação houver disponível, mais informação se pode originar. Este aumento leva, por sua vez, a uma necessidade crescente de adaptar-se e encarar novos meios de ganhar acesso ao crescente volume de informação assim criado. A informação é exactamente o contrário da desordem, pelo que para ser utilizada da forma mais económica e proveitosa deverá ser organizada, trocada e partilhada.*

Face à citação supra somos levados a partilhar a mesma opinião de McGarry quando este se refere às funções e missões da biblioteca, ao armazenamento e difusão do seu acervo documental, estes serviços de referência é sem dúvida um meio de fazer a difusão selectiva da informação e de prestar o apoio personalizado ao seu utilizador, contribuindo desta forma para a disseminação da informação.

Para que este serviço seja prestado com o mínimo de qualidade basta o profissional da informação apoiar-se nos recursos existentes da sua própria biblioteca, o que implica um conhecimento do fundo documental e uma actualização constante dos seus conhecimentos. Neste contexto o utilizador procura a resposta mais rápida e correcta do profissional da informação.

A organização, e, conseqüentemente, a biblioteca, precisa poder levar a informação a todos os domínios. Quanto mais informação estiver disponível, maior será a probabilidade de se cruzar e gerar em conhecimento.

Segundo Antunes (2006, p. 50) “actualmente, o volume de informação aumenta a grande velocidade, pelo que se regista uma certa dificuldade em organizar e em disponibilizar toda a informação”. Com toda a informação em crescimento torna-se necessário a sua organização para uma eficiente difusão em cada área do conhecimento e pelo maior número de utilizadores.

Tabela 6: Análise *SWOT* aos serviços de referência

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação do acervo documental.</li> <li>• Apoio personalizado do profissional da informação.</li> <li>• Profissionais da informação com formação específica no apoio ao utilizador.</li> <li>• Importância da interacção entre o utilizador e o profissional da informação.</li> <li>• Promoção dos serviços através de meios de divulgação.</li> <li>• Deslocação ao interior da biblioteca apoiando o utilizador na localização do documento.</li> <li>• Empréstimo interbiblioteca.</li> <li>• No serviço referência digital rapidez na resposta.</li> <li>• Recuperação da informação com rapidez.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de espaço físico próprio.</li> <li>• Falta de iniciativa por parte dos profissionais da informação para a sua implementação.</li> <li>• Falta de incentivo do gestor ou responsável pela biblioteca.</li> <li>• Falta de verba.</li> <li>• Falta de formação de utilizadores para efectuar as suas pesquisas com iniciativa individual.</li> <li>• Falta de recursos humanos.</li> <li>• Falta de regras de funcionamento por parte da biblioteca.</li> <li>• No serviço de referência digital falta de interacção com o utilizador.</li> </ul>
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar partilha de informação através de uma rede cooperativa entre bibliotecas.</li> <li>• Utilização de novas ferramentas tecnológicas, nomeadamente a <i>Web 2.0</i> e a difusão de conteúdos de informação.</li> <li>• Preservação e divulgação do acervo documental.</li> <li>• Implementação de um serviço de referência.</li> <li>• Colocar mais postos de pesquisa para apoio ao utilizador fazer as suas pesquisas.</li> <li>• Abrir os serviços de referência ao exterior.</li> <li>• Introduzir aplicações tecnológicas de interacção com o utilizador no serviço de referência digital.</li> <li>• Alargar o horário de atendimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rápida obsolescência do equipamento informático e suas tecnologias.</li> <li>• Falta de actualização de <i>Software</i>.</li> <li>• Impossibilidade de acesso ao serviço on-line pelo utilizador.</li> <li>• Instrumentalização da política da biblioteca.</li> <li>• Falta de meios tecnológicos para o utilizador fazer as suas pesquisas.</li> <li>• Pontos de acesso à Internet.</li> <li>• Falta do catálogo da biblioteca não se encontrar disponível on-line.</li> <li>• Definição de política de informação que disponibiliza ao utilizador.</li> </ul>

Após o levantamento dos dados referidos pelos inquiridos e feita a análise *SWOT* pretende-se dar uma visão global das mais-valias que estes serviços de referência acarretam para as bibliotecas que prestam o apoio e o desenvolvem ao encontro da divulgação e satisfação com um único objectivo que é a satisfação do seu utilizador na busca da informação. Não se pode desagregar os utilizadores que preferem efectuar por sua conta a busca da informação na biblioteca, enquanto outros, quando se torna mais difícil aceder à informação pretendida, solicitam apoio ao profissional da informação.

Quando se fala de uma ameaça para a definição de uma política de informação para disponibilizar ao utilizador, o profissional da informação tem que estar salvaguardado por um documento onde estejam definidas as políticas de não fornecimento de respostas por escrito em matérias especializadas, específicas e fora das áreas das suas atribuições e competências, informações que devem ser fornecidas em locais próprios. (ex. informação sobre advocacia).



## CONCLUSÃO

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

Tentou-se fazer uma abordagem com o questionário a todos os aspectos envolvidos num serviço de referência, 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 às políticas de um serviço de referência, a sua promoção e marketing do serviço por parte da instituição.

Tudo indica que a tendência dos serviços referência tradicionais é para a sua disponibilização on-line. Esta tendência é desejável e parece irreversível. Face aos serviços de referência 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.

O serviço de referência ganha um protagonismo nestas bibliotecas que, por vezes, são um dos principais serviços que elas prestam ao utilizador num mundo globalizado e cheio de ruído. Hoje o serviço de referência é, sem dúvida, um instrumento de comunicação e aproximação entre as necessidades de informação do utilizador e a biblioteca. Por isso, um serviço de referência no âmbito da biblioteca do ensino superior pode constituir um factor decisivo para a projecção e utilidade das bibliotecas.

Referente ao profissional da informação e a sua ética e deontologia como profissional, não são as tecnologias com que ele trabalha que atentam contra a privacidade pessoal, mas o acumular da informação sobre a mesma pessoa proveniente de solicitações diferentes que pode revelar dados muito significativos capazes de definir indivíduos face a um critério social, moral, político ou até mesmo no âmbito religioso. Neste mesmo sentido, os profissionais da informação devem usar os princípios da liberdade e da responsabilidade e os princípios éticos tradicionais como orientação. O direito dos utilizadores à sua privacidade e o dever de garantir a confidencialidade por parte dos profissionais da informação estão relacionados com a competência de restrição de acesso a informações consideradas pessoais.

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.

A tecnologia aliada a uma crescente demanda por informação em tempo real tem introduzido profundas alterações nas organizações, entre elas, as bibliotecas dos Institutos Politécnicos. Como prestadoras de serviços informacionais num mundo cada vez mais globalizado, elas têm como desafio criar novas práticas nos seus utilizadores, fundamentais nas já existentes, e redefinir o seu papel na era digital, reafirmando a sua importância e a dos profissionais de informação que nelas trabalham. Neste contexto, após a análise das respostas dadas pelos inquiridos que, apesar de assumirem que a instituição não tem um serviço de referência formalmente implementado, podemos concluir, mediante as respostas obtidas na questão dois, que assumem peremptoriamente que apoiam e colaboram com o utilizador que solicita ajuda ou orientação nas suas pesquisas. A comprovar estão as respostas, obtidas de 30 bibliotecas, em cinco questões fundamentais para analisar até que ponto os profissionais da informação ajudam o utilizador na busca da informação do próprio acervo documental da biblioteca ou na pesquisa nas bases de dados de outras instituições ou nas fontes de informação disponíveis na *Web*.

Quando se questiona o motivo que leva a biblioteca a não possuir um serviço de referência, são relevantes pelo menos duas respostas referenciadas pelos inquiridos das várias opções que compunham esta pergunta, as respostas mais assinaladas são a falta de recursos humanos e a falta de um espaço físico para o atendimento personalizado. Com estas duas afirmações efectuadas pelos inquiridos, podemos concluir que sem profissionais da informação e sem espaço físico para que estes possam desempenhar as suas funções como mediadores da informação com os utilizadores, sendo estes factores de grande relevância para um bom desempenho das bibliotecas, não estão reunidas condições para a eventual implementação deste serviço o qual deverá ter em conta o seu público-alvo que está por inerência bem definido.

Na questão levantada aos inquiridos para aferir quais das bibliotecas do ensino superior politécnico têm este serviço ao dispor dos seus utilizadores, e respectiva tipologia, a resposta referencia a existência dos dois serviços de referência, tanto o presencial como o digital. Apenas uma biblioteca só tem o serviço de referência presencial. Neste contexto, e tendo as bibliotecas dos Politécnicos um serviço de referência presencial, tentou-se averiguar se todas tinham um espaço físico para o apoio personalizado com o utilizador. Dos dados recolhidos só 64% afirma ter esse espaço próprio e ao apoio do utilizador no seu contacto directo com o profissional da informação.

Para podermos ter uma noção mais concreta dos espaços físicos que as bibliotecas dos Politécnicos possuíam, solicitámos aos inquiridos que afirmassem ou não se o utilizador tinha

um espaço próprio para fazer as suas próprias pesquisas. A resposta foi positiva, uma vez que a % de instituições que disseram que sim ultrapassou os 90 %. No âmbito desta mesma investigação, questionou-se quantos postos de pesquisa tinham disponíveis para uso do utilizador nas suas bibliotecas. Estes dados foram analisados e comparados permitindo, nesta perspectiva, concluir a partir das respostas aferidas que mais de 73% das bibliotecas tem de um até quatro postos de pesquisa, enquanto as restantes bibliotecas 27% afirmam ter de cinco até quinze postos de pesquisa. Com este panorama, podemos afirmar que a importância dada pelas bibliotecas ao facto de terem postos de pesquisa disponíveis para uso dos utilizadores num serviço de referência é sem dúvida uma mais-valia não só para o desenvolvimento intelectual do utilizador como também ao nível do científico-técnico depois do apoio do profissional da informação.

No que concerne à tipologia dos profissionais da informação, em relação ao seu grau profissional nas carreiras vinculadas com as instituições, a partir das respostas dadas à questão estruturada para o efeito, podemos concluir que sempre que possível a aposta das organizações vai no sentido de ter nos seus quadros recursos humanos com habilitações académicas e profissionais em ciência da informação. Esta realidade pode vir a mudar com o novo regime de contratação e com o novo regime de carreiras da função pública. Mas não podemos deixar de referir que cada vez mais nos novos modelos curriculares académicos existe uma aposta de formação superior direccionada para as várias áreas das ciências da informação.

Quanto à probabilidade das bibliotecas terem recursos humanos diferenciados para cada tipo de serviços de referência que a biblioteca oferece, neste cenário estas funções recaem nos mesmos profissionais que asseguram os dois tipos de serviços de referência, ou seja, tanto o tradicional como o digital, sendo só destacadas duas bibliotecas que têm recursos humanos diferentes no apoio ao utilizador nos dois tipos de serviço de referência.

No mesmo encadeamento da investigação, quando se pretendeu aferir quantos recursos humanos as bibliotecas dispunham para o apoio ao utilizador nos dois tipos de serviço de referência, qual a sua tipologia profissional dos recursos humanos, podemos concluir que a aposta pela biblioteca dos profissionais é maioritariamente com formação em ciência da informação, mas no que respeita ao número de funcionários que estão ao dispor dos utilizadores a relevância vai para o serviço de referência tradicional com um total de 50 profissionais. No serviço de referência digital este número desce para 32 profissionais.

Relativamente ao número de horas que estes profissionais estão ao dispor dos utilizadores, conseguimos apurar que no serviço de referência tradicional as horas afectas são num total aproximado de 300 horas/dia no total de todas as biblioteca que responderam ao questionário; o número de horas nas mesmas bibliotecas e referente ao serviço de referência

digital baixa para uma aproximação de 200 horas/dia também em todas as bibliotecas que responderam ao questionário.

Podemos também concluir que, depois da análise dos questionários, o serviço de referência mais procurado pelos utilizadores é o tradicional. Isto deve-se ao facto de ser um serviço prestado por bibliotecas de ensino superior politécnico, muito direccionado a um público-alvo muito específico, ou seja, 77% destes serviços são prestados apenas a alunos que utilizam o apoio dos profissionais da informação, mas de uma forma muito tradicional que chega a 69% do serviço.

Neste contexto, surge o serviço de referência digital com 31 % como complemento ao serviço de referência tradicional, sendo o seu principal objectivo o de prestar apoio ao utilizador de forma remota.

Face a tudo que temos vindo a expor de forma conclusiva, podemos ainda concluir que a necessidade de recorrer à pesquisa da informação não tem hora e que por vezes, devidos a constrangimentos das mais variadas ordens, tais como recursos humanos que estão vinculados a estes serviços, existem instituições em que o máximo de horas devotadas ao serviço de referência digital é de três horas dia; o caso de excepção é uma biblioteca que presta este serviço aos seus utilizadores durante 15 horas/dia nos dois tipos de serviço de referência mencionados nos parágrafos anteriores.

Com base na recolha das respostas relativas à questão 21, somos levados a afirmar que as competências adquiridas pelos profissionais da informação em termos de capacidade de comunicação interpessoal e escrita, a habilidade de pesquisa em base de dados e na *Web*, o conhecimento dos recursos de referência disponíveis intra e extra biblioteca e a familiaridade com o software adoptado, são factores relevantes para o sucesso da disponibilização de um bom serviço de referência, permitindo desta forma um elevado nível de satisfação do utilizador.

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.

No decorrer desta investigação, tal como no estudo efectuado por Mota (2010) “foram diagnosticados serviços de referência que se encontravam na fase inicial em algumas instituições, e tal como refere Mota (2010, p. 85-86)

*serviços que não respondem às exigências actuais nos quais as bibliotecas devem ter à sua disposição um vasto conjunto de recursos, fontes de informação e meios tecnológicos para satisfazer os seus objectivos, isto é, apoiar o utilizador a colmatar as suas necessidades de informação. O serviço de referência requer para o seu funcionamento um conjunto de requisitos diversos, desde a sua planificação e implementação até ao seu funcionamento: fontes de informação, recursos tecnológicos, recursos humanos, infra-estruturas e organização são alguns dos aspectos a ter em consideração na disponibilização de um serviço de referência eficiente e de qualidade, que cumpre os seus objectivos*

Com este trabalho pretende-se contribuir para o conhecimento de uma matéria relativa desconhecida em Portugal, e obter um mapa sobre um serviço que, fundamental em qualquer biblioteca, é um serviço-chave numa biblioteca do ensino superior. Seria interessante avançar com estudos idênticos relativamente ao ensino superior universitário e fazer a respectiva comparação. Deixamos aqui esse desafio e também a expressão de convicção de necessidade de dotar os serviços dos meios necessários do cumprimento de sua missão.



## 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

ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgatter (2002) – *Mudança no serviço de referencia, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias*. [em linha]. Recife: UFPE2. [Consult. a 12 Dez. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>.

ANDER-EGG, Ezequiel (1978) – *Introducción a las técnicas de investigación social: para trabajadores sociales*. Buenos Aires : Humanitas.

ANTUNES, Maria da Luz M. (2006) – *Serviços de referência na área da saúde em contexto universitário: o papel de mediador do bibliotecário de referência*. Lisboa: Edição da Autora. Tese de Mestrado apresentada na Universidade Autónoma de Lisboa.

ASHWORTH, Wilfred (1971) – *Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos*. Lisboa : Fundação Calouste Gulbenkian.

BEST, J. W. (1972) – *Como investigar en educación*. 2ª ed. Madrid: Morata.

BETH GARNSEY, A.; POWEL RONALD, R. (2003) – Los servicios de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. [em linha]. Nº 71, (Junio 2003), p. 57-76. [Consult. a 12 Dez. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.aab.es/pdfs/baab71/71ref.pdf>>.

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. a 12 Jan. 2010]. Disponível em WWW : <URL: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/2936.pdf>>.

BUCKLAND, Michel K. (2008) – Reference library service in the digital environment. [em linha]. *Library & Information Science Research*. N ° 30 (2008), p. 81-85 [Consult. a 3 de Dez. de 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://people.ischool.berkeley.edu/~buckland/libref.pdf>>.

CALENGE, Bertrand (1996) – *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publiques dans les bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine de Oliveira (2005) – Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao on-line. [em linha]. Proceedings CINFORM - *Encontro Nacional de Ciência da Informação VI*, Salvador, [Consult. a 13 de Maio 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://dici.ibict.br/archive/00000529/01/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>>.

CARVALHO, Margarida Mello (1998) – O acesso à informação da problemática do saber ao conhecer. Congresso Nacional de Bibliotecários, arquivistas e Documentalistas, 6, Aveiro, 6-7-8 de Maio – *Bibliotecas e arquivos na sociedade da informação estratégias para o Séc. XXI*. Aveiro: BAD. (Sessões de biblioteca, 7 de Maio)

CASTRO, Maria Ernestina de (1998) – O profissional da informação: contributos para a identidade e missão. Congresso Nacional de Bibliotecários, arquivistas e Documentalistas, 6, Aveiro, 6-7-8 de Maio – *Bibliotecas e arquivos na sociedade da informação estratégias para o Séc. XXI*. Aveiro: BAD. (Sessões de biblioteca, 8 de Maio)

CERVEIRA, Maria Elisa Ramos de Moraes (2006) – *O serviço de referência na biblioteca pública: características, funcionamento e evolução*. Porto: Faculdade de Letras. Trabalho de síntese apresentado à Faculdade de Letras como prova de capacidade científica.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino (2002) – *Metodologia científica*. 5ª ed. São Paulo : Prentice Hall.

*CÓDIGO DE ÉTICA*. [em linha]. [Consult. a 20 de Maio, 2010]. Disponível em WWW: <URL: [http://www.apbad.pt/downloads/codigo\\_etica.pdf](http://www.apbad.pt/downloads/codigo_etica.pdf)>.

CONGRESSO ENSINO SUPERIOR POLITÉCNICO. 2º, Castelo Branco, 1993. – *Actas*. Castelo Branco, Instituto Politécnico; 1993.

CORDÓN GARCÍA, José António (1998) – Servicios de información y referencia. In ORERA, Luísa Orera (ed.) – *Manual de biblioteconomia*. 2ª reimp. Madrid : Editorial Sínteses.

CORREIA, Ana Maria Ramalho; BARRULHAS, Maria Joaquina (1993) – O futuro do profissional: bibliotecário: documentalista: information scientist: gestor de informação: evolução ou medo?. *Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação*. Nº 3 (1993), p. 153-166

COSTA, Rogério (2005) – *Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligências colectivas*. [em linha]. 2005. [Consult. a 3 de Dez. de 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a03.pdf>>.

Decreto do Governo nº 46/85. *D. R. I Série*. 269 (22 de Novembro de 1985) 3890-3891. [em linha]. [Consult. a 10 Jul. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1sdip/1985/11/26900/38903891.pdf>>.

Decreto-Lei nº 402/73. *D. R. I Série*. 188 (11 de Agosto de 1973) 1401-1406. [em linha]. [Consult. a 10 Jul. 2010]. Disponível em WWW: <URL: [http://www.academicos.ubi.pt/home/ubi/documentos/pdf1s\\_1973\\_08\\_18800\\_14011406.pdf](http://www.academicos.ubi.pt/home/ubi/documentos/pdf1s_1973_08_18800_14011406.pdf)>.

Decreto-Lei nº 427-B/77. *D. R. I Série*. 238 (14 de Outubro de 1977) 2492(5) – 2492(6). [em linha]. [Consult. a 10 Jul. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdfgratis/1977/10/23802.pdf>>.

Decreto-Lei nº 513-T/79. *D. R. I Série*. 296 (26 de Dezembro de 1979) 3350(60) – 3350(64). [em linha]. [Consult. a 10 Jul. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1sdip/1979/12/29603/00600064.pdf>>.

*DICIONÁRIO DA LÍNGUA PORTUGUESA CONTEMPORÂNEA: DA ACADEMIA DAS CIÊNCIAS DE LISBOA*. [Lisboa] : Academia de Ciências: Verbo, cop. 2001. Vol. 1: A-F. - LXIII, 1846 p. Vol. 2: G-Z. - [1847] - 3809 p.

FARIA, Maria Isabel; PERICÃO, Maria da Graça (1999) – *Novo dicionário do livro da escrita ao multimédia*. Lisboa: Círculo de Leitores. ISBN 972-42-1985-2

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos (2004) – *High tech/high touch : serviço de referência e mediação humana*. [em linha]. 2004. [consulta a 15 de Maio de 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf>>.

FIGUEIREDO, João (1989) – *Deontologia e ética do serviço público: contributos para uma sistematização da ética profissional dos funcionários*. Lisboa: Secretaria para a Modernização Administrativa.

FIGUEIREDO, Nice Menezes (1996) – *Textos avançados em referência & informação*. São Paulo : Editora Polis : Associação Paulista de Bibliotecários.

FORTIN, Marie-Fabienne; COTÉ, José; FILION, Françoise (2009) – *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures: Lusodidactica. ISBN: 978-989-807-18-5

FUENTES ROMERO, Juan José (2005) – *La sección de temas locales en la biblioteca*. Gijón: Trea.

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.

GOULÃO, Maria Isabel (2003) – *Política de gestão da colecção de referência*. [em linha]. 2003. [Consult. a 25 de Maio de 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/385/38500707.pdf>>.

GRANDE DICIONÁRIO ENCICLOPÉDICO (2004). Alfragide : Clube Internacional do Livro. Vol. V.

GRANDE DICIONÁRIO ENCICLOPÉDICO (2004). Alfragide : Clube Internacional do Livro. Vol. VI.

GROGAN, Denis (2001) – *A prática do serviço de referência*. trad. de António Agenor Briquet de Lemos. 1ª reimp. Brasília: Briquet de Lemos.

HARPER, F. Maxwell [et al] (2008) - Predictors of Answer Quality in Online Q&A Sites. [em linha]. 2008. [Consult. a 25 de Maio de 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.socialbuzz.com/files/YouGetWhatYouPayForSTUDY.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. a 2 de Mar. de 2010]. 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. a 1 Nov. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>>.

JARDIM, José Maria – *As novas tecnologias da informação e o futuro dos arquivos*. [em linha]. [Consult. a 3 de Dez. de 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cpdoc.fgv.br/revista/arq/107.pdf>>.

LAMY, Jean-Philippe (2001) – Évaluer un service de référence: quelques outils. *Bulletin des bibliothèques de France*. [em linha]. Paris. T. 46. Nº4. (2001), p. 82-88. [Consult. a 1 Jan. de 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-04-0082-001>>.

Lei nº 46/86. *D. R. I Série*. 237 (14 de Outubro de 1986) 3067 - 3081. [em linha]. [Consult. a 10 Jul. de 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/283BAF87-01C8-4EF4-A169-694533E63B0D/612/LeideBases4686.pdf>>.

Lei nº 54/90. *D. R. I Série*. 205 (5 de Setembro de 1990) 3580-3589. [em linha]. [Consult. a 10 Jul. de 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/3FFCD411-28F2-434C-9CFF-BEDC8A67E100/465/Lei5490.pdf>>.

Lei nº 61/78. *D. R. I Série*, 172 (28 de Julho de 1978) 1530-1531. [em linha]. [Consult. a 10 Jul. de 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1sdip/1978/07/17200/15301531.pdf>>.

*Lei nº 62/2007 de 10 de Setembro: regime jurídico das instituições de ensino superior*. (2008). Lisboa: CCISP. ISBN 978-972-98935-2-0

Lei nº5/73. *D. R. I Série*. 173 (25 de Julho de 1973) 1315-1321.

LÉVY, Pierre (1994) – *A inteligência colectiva: por uma antropologia do ciberespaço*. Lisboa: Instituto Piaget.

LÉVY, Pierre (1994) – *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era informática*. Lisboa: Instituto Piaget.

LEVY, Pierre (2000) – *Filosofia world: o mercado, o ciberespaço, a consciência*. Lisboa: Instituto Piaget.

LÉVY, Pierre (2002) – A emergência do cyberspace e as mutações culturais. *Primeira Versão*. Ano I, Nº 47 - Volume III. Porto Velho, Abril/2002. [em linha]. [Consult. a 10 de Maio de 2010]. Disponível na WWW: <URL: [http://www.primeiraversao.unir.br/artigos\\_volumes/numero047Levy.pdf](http://www.primeiraversao.unir.br/artigos_volumes/numero047Levy.pdf)>.

LIMA, E. S. [et. al] (2008) – *Competências e habilidades dos bibliotecários do centro de ciências biológicas da UFPE*. São Paulo: CRUESP, 2008 [em linha]. [Consult. a 10 Dez. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3558.pdf>>.

LODI, João Bosco (1974) – *A entrevista: teoria e prática*. 2ª ed. São Paulo : Pioneira.

LOFFLAND, J. (1984) – *Analysing Social Settings: a guide to qualitative observation and analysis*. Belmont, CA.: Wadsworth.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra (2007) – O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. [em linha]. *Biblionline*, João Pessoa, v. 3, nº 1. 2007. [Consult. a 15 Nov. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewfile/1497/1158>>.

MALCATA, F. Xavier (2001) – *A universidade e a empresa: exercício de diagnóstico e prospectivas*. Cascais: Principia. ISBN 972-8500-53-X

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho (2007) – Como planificar e gerir um serviço de referência. *Biblios*. [Em linha]. Nº 28, (2007). [Consult. 1 Nov. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.revistabiblios.com/ojs/index.php/biblios/article/view/6/10>>.

MARCONI, Mariana de Andrade; LAKATOS, Eva Maria (2003) – *Fundamentos de trabalho científico*. 5ª ed. São Paulo : Atlas.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel (2001) – Serviços de referência virtual. *Ciência da informação*. [em linha]. Brasília. Vol. 30, nº2, (Maio-Ago. 2001), p. 7-15. [Consult. a 15 Nov. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.ibict.br/>>.

MARTÍN VEGA, Artur (1997) – La colección de referencia. *Boletín de la asociación andaluza de bibliotecários*. Nº 48, (Set. 1997), p. 49-85.

MARTÍN VEGA, Artur (2004) – El servicio de referencia comunitaria. JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN, 6, Valencia, 29-31 Jul. 2004 – *Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. [em linha]. Valencia: FESABID, 1998. [Consult. a 15 Jan. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://fesabid98.florida-uni.es/acep.htm>>.

MATOS, Márcia Melo de Matos (2003) – Serviços de referência on-line. *Sociedad de la información*. [em linha]. Nº 8, (2003). [Consult. a 15 Mai. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.sociedadelainformacion.com/>>.

McGARRY, K. J. (1984) – *Da documentação à informação: um contexto em evolução*. Lisboa: Editorial Presença.

MERLO VEGA, José Antonio (2000) – El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*. [em linha]. Múrcia. Vol. 3, (2000), p. 93-126. [Consult. a 15 Out. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/ad0300.html>>.

MERLO VEGA, José Antonio; SORLI ROJO, Ángela (2003) – Pregunte a un bibliotecario: servicios en línea. *Revista Española de Documentación Científica*. Vol. 26, nº 1, (Ene-Marzo, 2003).

MESQUITA, Alberto Gonçalves (2009) – Serviços de referência: do tradicional ao digital nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal. In BORGES, Maria Manuel; SANZ CASADO, Elías, coord. – “*A Ciência da Informação criadora do conhecimento: actas do IV Encontro Ibérico EDIBCIC 2009, Coimbra, 18 a 20 de Novembro*”. Coimbra: Imprensa da Universidade. (Documentos). ISBN 978-989-26-0014-7. Vol. II, p. 461- 463.

MOREIRA, Carlos Diogo (1996) – *Planeamento e estratégias da investigação social*. Lisboa: Ministério da Cultura.

MORENO TORRES, Rosário (1991) – El bibliotecario de referencia: tecnicas y entorno espacial. *Revista Española de Documentación Científica*. Vol. 14, nº 3, (Jul.-Set. 1991).

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil (2004) – A pesquisa escolar propiciando a integração dos atores – alunos, educadores e bibliotecário – irradiando o benefício colectivo e a cidadania em um ambiente de aprendizagem mediado por computador. [em linha]. *Revista Novas Tecnologias na Educação*. Porto Alegre V. 2 nº 1, Março 2004 [Consult. a 5 de Jun. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/17281/000578889.pdf?sequence=1>>.

MOTA, Ana Sofia de Sousa Machado (2009) – *O serviços de referência nas bibliotecas públicas em Portugal: caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento*. Braga: Edição da Autora. Tese de Mestrado apresentada na Faculdade de Filosofia da Universidade Católica Portuguesa.

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

OCHÔA, Paula (1999) – A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise. *Liberpolis: Revista das bibliotecas Públicas*. Nº 2. p. 47-58

PAIS, José M. (1993) – *Culturas juvenis*. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda.

PIMENTA, Francisco José Paoliello – *O conceito de virtualização de Pierre Lévy: a sua aplicação em hipermídia*. [em linha]. [Consult. a 3 de Dez. de 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.facom.ufjf.br/lumina/R6-Francisco.pdf>>.

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.

POMERANTZ, Jeffrey [et al] (2004) - The Current State of Digital Reference: Validation of a General Digital Reference Model through a Survey of Digital Reference Services. [em linha]. *Information Processing & Management*. Nº 40 (2), p. 347-363. [Consult. a 1 Out. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.ils.unc.edu/~jpom/pubs/Preprint-IPM-2004.pdf>>.

PORTUGAL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior – *Boa informação para uma boa decisão: site oficial da DGES*. [em linha]. [Consult. a 1 Out. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt>>.

PORTUGAL. Ministério da Educação. Ministério do trabalho e da Solidariedade (1998) – *Carta magna : educação e formação ao longo da vida*. Lisboa: CICT – MTS, p. 19

PORTUGAL. Presidência do Conselho de Ministros – *Os direitos do cidadão face à administração pública*. Lisboa. Secretaria para a Modernização Administrativa. 1996.

QUIVY, Raimond; CAMPENHOUDT, Luc Van (1998) – *Manual de investigação em ciências sociais: trajectos*, 2ª ed. Lisboa: Gradiva.

RADER, Hannelone B. Rader (2000) – Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia.[on line]. *Anales de documentación*. 2000. Nº 3. p. 209-216. [Consult. a 12 Dez. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bvsde.paho.org/bvsair/fulltext/referencia/alfabrefe.pdf>>.

RASCHE, Francisca (2006) – Ética e deontologia : o papel das associações profissionais p. 175-188. [em linha]. *Revista ACB*. 10, jan. 2006. [Consult. a 27 Mai. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/426>>.

REZENDE, Yara (1997) – *Natura cosméticos: quando é virtuoso ser virtual*. Ciência da Informação. [em linha]. *Brasília, DF*, Brasil, 26, ago. 1997. [Consult. a 27 Mai. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/394/354>>.

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*. Málaga. Nº51, (Jun. 98).

ROSSEAU, Jean-Yves, COUTURE, Carol (1998) – *Os fundamentos da disciplina arquivística*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.

RUIZ FELIPE, José Angel (2002) – Servicios de referencia en línea. *Sociedad de la información*. [em linha]. Nº 1, (Set. 2002). [Consult. a 15 Mai. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.sociedadelainformacion.com>>.

SCHWEITZER, Fernanda [et al] (2007). Análise dos serviços de referência : “research help now” e “askaway”. [em linha]. *Revista Ponto de Acesso*, 1, 2, 37-38. [Consult. a 16 Jul., 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1563/1811>>.

SHACHAF, Pnina; HOROWITZ, Sarah M. (2008) – Virtual reference service evaluation: Adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines. [em linha]. *Library & Information Science Research*. Nº 30 (2008), p. 122-137 [Consult. a 3 de Dez. de 2009]. Disponível em WWW: <URL: <https://scholarworks.iu.edu/dspace/bitstream/handle/2022/3702/virtualReferenceServiceEvaluation.pdf;jsessionid=91102045ECCC65E348B81ADCD2EAAC5A?sequence=1>>.

SILVA, A. K. A.; BEUTTENMÜLLER, Z. F. (2005) – O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. [em linha]. *Bibli: Rev. Eletrônica de Bibl.CI. Informação, Florianópolis*, nº 20, p. 75-91, 2005, [Consult. a 15 de Maio de 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/147/14702006.pdf>>.

SILVA, Armando Malheiro da [et al.] (2002) – *Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Edições Afrontamento.

SILVA, Gabriela Lopes da (1993) – Fontes de informação. “*Cadernos de biblioteconomia, arquivística e documentação*”. Lisboa: BAD, 3 (1993), p. 27-34.

SILVA, Patrícia Maria (2007) – *Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação*. [em linha]. [Consult. a 4 de Maio de 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=114>>.

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

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 Bibliothé-Quaires.

TALAVERA IBARRA, Ana María (2000) – El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. *Biblios* [em linha]. Lima. Nº3, (Jan.-Mar. 2000).

[Consult. a 1 Jun. 2010]. Disponível em WWW: <URL: [http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=283510&orden=0](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=283510&orden=0)>.

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.

VERY-JOVILET, Corine (dir.) (1996) – *Créer et gérer un service de référence*. Villeurbanne: Institut de Formation des Bibliothécaires.

YIN, Robert K. (1994) – *Case study research: design and methods*. 2ª ed. London: Sage. ISBN 0-8039-5663-0.

## ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1: A investigação do estudo de caso: desenho e métodos (Fonte: Cosmos Corporation <i>apud</i> Yin (1994, p. 49).....	5
Fig. 2: Modelo de Análise .....	7
Fig. 3: Localização dos Institutos Politécnicos públicos e suas escolas.....	41
Fig. 4: A biblioteca tem um serviço de referência formalmente implementado. (N=49).....	43
Fig. 5: Caso a biblioteca não possui um serviço de referência formalmente implementado, de que forma os funcionários da biblioteca prestam apoio aos seus utilizadores.....	44
Fig. 6: Se respondeu não à questão nº 1, alguma vez pensou em implementar um serviço de referência na biblioteca. (N=33).....	45
Fig. 7: Se respondeu sim à questão anterior, qual foi o(s) motivo(s) que levou à desistência da implementação de um serviço de referência. (N=25) .....	46
Fig. 8: Assinale o tipo de serviço de referência que tem a sua organização.....	47
Fig. 9: No serviço de referência tradicional tem algum espaço físico para o apoio aos utilizadores. (N=28) .....	48
Fig. 10: A biblioteca tem um local onde os utilizadores possam fazer as suas pesquisas após orientação dos funcionários afectos ao serviço de referência. (N=29).....	48
Fig. 11: Quantos postos de pesquisa têm ao dispor dos utilizadores. (N=26).....	49
Fig. 12: Que tipologia de recursos humanos tem agregado ao serviço de referência. ....	50
Fig. 13: O serviço de referência tradicional e o digital são assegurados pelos mesmos funcionários. (N=27).....	51
Fig. 14: Quantos funcionários são no serviço de referência tradicional (presencial) de acordo com a sua tipologia. (50 funcionários) .....	51
Fig. 15: Qual o período do dia ou o número de horas/dia que os funcionários estão vinculados ao serviço de referência tradicional (presencial).....	53
Fig. 16: Funcionários no serviço de referência digital (on-line) de acordo com a sua tipologia. (32 funcionários) .....	54
Fig. 17: Qual o número de horas/dia que os funcionários estão vinculados ao serviço de referência digital (on line). .....	55
Fig. 18: Caracterização dos utilizadores do serviço de referência. (N=27).....	56

Fig. 19: Qual o tipo de utilizadores que mais procura este serviço. (N=26) .....	57
Fig. 20: Tipologia de serviços mais solicitada. (N=29) .....	57
Fig. 21: Tipologia do serviço digital usada pelos utilizadores. (N=25) .....	58
Fig. 22: Meios de divulgação utilizados. (N=47) .....	59
Fig. 23: Meio de divulgação das regras do serviço de referência. (N=32) .....	60
Fig. 24: A biblioteca tem um serviço de referência digital cooperativo com outras instituições. (N=28).....	63
Fig. 25: Na sua opinião há vantagens em ter um serviço de referência de carácter cooperativo entre instituições do ensino superior, com as mesmas características e objectivos. (N=27) .....	63

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: As funções do serviço de referência .....	34
Tabela 2: Instituto Politécnico público e o número de escolas associadas .....	40
Tabela 3: Instituto Politécnico público sob jurisdição da Universidade .....	41
Tabela 4: Estatística do questionário no <i>LimeSurvey</i> .....	42
Tabela 5: Concorda ou discorda com as afirmações que se seguem relativamente a um serviço de referência digital. (1= discordo completamente... 5 = concordo completamente) .....	61
Tabela 6: Análise <i>SWOT</i> aos serviços de referência.....	66



## ANEXO A: QUESTIONÁRIO

### *Serviço de referência nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos e suas escolas*

Questionário dirigido a todas as bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos e suas escolas.

#### **1 – A biblioteca tem um serviço de referência formalmente implementado?**

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

Nota: Se respondeu **sim**, passe para a **questão n° 5**

#### **2 – Caso a biblioteca não possui um serviço de referência formalmente implementado, de que forma os funcionários da biblioteca prestam apoio aos seus utilizadores?**

Por favor, selecione todas as que se aplicam:

Efectua apoio pontual ao utilizador no seu posto de trabalho.

Indica ao utilizador a localização do documento.

Tratando-se de um documento que não existe na sua biblioteca, tenta localizá-lo noutra biblioteca para satisfazer a necessidade do utilizador.

Direciona-o para outra biblioteca caso seja necessário.

Na biblioteca existe pelo menos um posto de pesquisa para apoio ao utilizador.

Ajuda/ensina o utilizador na elaboração das suas pesquisas.

Dá informações pelo telefone ou e-mail a qualquer utilizador que utilize estes meios.

Desloca-se com o utilizador às estantes para o ajudar na sua pesquisa.

Outro

#### **3 – Se respondeu não à questão n° 1, alguma vez pensou em implementar um serviço de referência na biblioteca?**

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

Nota: Se a resposta for **não**, muito obrigado pela sua colaboração, dê por terminado este questionário.

**4 – Se respondeu sim à questão anterior, qual foi o(s) motivo(s) que levou à desistência da implementação de um serviço de referência?**

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Falta de recursos humanos.
- Falta de equipamento tecnológico para apoio ao utilizador nas suas pesquisas.
- Falta de espaço físico para atendimento presencial e personalizado.
- Falta de apoio dos superiores/gestão da instituição.
- Outro

Nota: Muito obrigada pela sua colaboração, dê por terminado este questionário.

**5 – Assinale o tipo de serviço de referência que tem a sua organização?**

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Presencial.
- Digital (Chat, e-mail, msn, telefone, skype...).

**6 – No serviço de referência tradicional tem algum espaço físico para o apoio aos utilizadores?**

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
- Não

**7 – A biblioteca tem um local onde os utilizadores possam fazer as suas pesquisas após orientação dos funcionários afectos ao serviço de referência?**

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
- Não

**8 – Quantos postos de pesquisa têm ao dispor dos utilizadores?**

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**9 – Que tipologia de recursos humanos tem agregado ao serviço de referência?**

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Técnico superior com formação BAD
- Técnico superior
- Assistente técnico com formação BAD

- Assistente técnico
- Outro

**10 – O serviço de referência tradicional e o digital são assegurados pelos mesmos funcionários?**

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
- Não

**11 – Quantos funcionários são no serviço de referência tradicional (presencial) de acordo com a sua tipologia?**

Por favor, seleccione todas as que se aplicam e forneça um comentário:

- Técnico superior com formação BAD
- Técnico superior
- Assistente técnico com formação BAD
- Assistente técnico
- Outro

**12 – Qual o período do dia ou o número de horas/dia que os funcionários estão vinculados ao serviço de referência tradicional (presencial)?**

Por favor, seleccione todas as que se aplicam e forneça um comentário:

- Técnico superior com formação BAD
- Técnico superior
- Assistente técnico com formação BAD
- Assistente técnico
- Outro

**13 – Quantos funcionários são no serviço de referência digital (on-line) de acordo com a sua tipologia?**

Por favor, seleccione todas as que se aplicam e forneça um comentário:

- Técnico superior com formação BAD
- Técnico superior
- Assistente técnico com formação BAD
- Assistente técnico
- Outro

**14 – Qual o período do dia ou o número de horas/dia que os funcionários estão vinculados ao serviço de referência digital (on-line)?**

Por favor, selecione todas as que se aplicam e forneça um comentário:

- |  |                      |
|--|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Técnico superior com formação BAD   | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Técnico superior                    | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Assistente técnico com formação BAD | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Assistente técnico                  | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Outro                               | <input type="text"/> |

**15 – O serviço de referência que presta na biblioteca é de carácter interno, ou seja, só para utilizadores com vínculo na instituição? (ex: Alunos, Docentes e Funcionários)**

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Sim  
 Não

**16 – Qual o tipo de utilizadores que mais procura este serviço?**

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Aluno  
 Docente  
 Funcionário  
 Outro

**17 – Sendo o serviço de referência uma mais-valia para qualquer biblioteca, qual destes serviços é o mais solicitado?**

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Presencial  
 Digital

**18 – Tendo a biblioteca um serviço de referência digital, qual é a forma mais usada pelos utilizadores?**

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- E-mail  
 Telefone  
 MSN  
 Skype

- Chat
- Outro

**19 – Quais os meios de divulgação que a instituição utiliza para este serviço?**

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Página Web da biblioteca
- Regulamento da biblioteca
- Outro

**20 – No caso da instituição ter regras definidas para o uso do serviço de referência, indique o ou os locais onde podem ser consultadas?**

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Página Web da biblioteca
- Regulamento da biblioteca
- Não estão definidas
- Outro

**21 – Indique, por favor, se concorda ou discorda com as afirmações que se seguem relativamente a um serviço de referência digital. (1= discordo completamente... 5 = concordo completamente)**

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5
Facilidade de interagir com o utilizador					
Rapidez na resposta					
Menos recursos humanos					
A recuperação da informação torna-se mais rápida					
Este serviço pode ir além do horário de funcionamento da biblioteca					
Dificuldade de identificar o perfil do utilizador					
Avaliar a satisfação do utilizador					
Falta de uma entrevista pessoal com utilizador					
Falta de conhecimento deste serviço de referência por parte do utilizador					

**22 – A biblioteca tem um serviço de referência digital cooperativo com outras instituições?**

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

**23 – Na sua opinião há vantagens em ter um serviço de referência de carácter cooperativo entre instituições do ensino superior, com as mesmas características e objectivos?**

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

**24 – Dê o seu contributo com o seu comentário.**

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Grato pela sua colaboração.