
Serviço de Referência em Arquivos Definitivos Alguns Aspectos Teóricos*

PEDRO PENTEADO

Quanto mais informação houver disponível, mais informação se pode originar.

M. J. MCGARRY¹

Cabe aos profissionais científicos da memória, [...] fazer da luta pela democratização da memória social, um dos imperativos da sua objectividade científica.

Jacques LE GOFF²

1. Serviço de referência: reflexões em torno de uma definição

O *Dicionário de Terminologia Arquivística*, publicado em Portugal há pouco mais de um ano, apresenta o serviço de referência como um «serviço do arquivo que tem como função orientar os utilizadores, informando-os sobre a documentação existente, sua comunicabilidade,

* Este texto é produto de uma reflexão pessoal desenvolvida desde 1990, inicialmente como um contributo para o projecto de criação do serviço de referência na Torre do Tombo e, posteriormente, em 1993, como um estudo apresentado no âmbito da disciplina Arquivologia I, no Curso de Especialização em Ciências Documentais da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

Dedico o presente artigo à memória da Dr.ª Maria José da Silva Leal, grande impulsionadora da colaboração e do diálogo entre os arquivistas e os investigadores, a quem me prendiam estreitos laços de amizade e admiração e a quem devo a descoberta da minha vocação arquivística.

acessibilidade e formas de acesso, e facultando-lhes os respectivos instrumentos de descrição documental»³. Esta definição, apesar de aceitável, enquadra-se numa concepção restrita e conservadora da referência, que não pode deixar de suscitar algumas reflexões da parte dos arquivistas, nomeadamente no que diz respeito aos arquivos definitivos.

A primeira é que ela não contempla alguns aspectos particularmente relevantes do quadro histórico da Arquivística portuguesa, caracterizado, por exemplo, por uma razoável dispersão de fundos. Neste sentido, defendemos que o serviço de referência de um arquivo definitivo ou histórico deve também prestar informações sobre a documentação existente em outros arquivos e bibliotecas, nomeadamente a que possui relação com os fundos e colecções existentes no referido arquivo. A segunda anotação é que a definição em causa não destaca suficientemente que a orientação do utilizador deve ser feita no sentido de o conduzir pela via mais rápida e eficaz para uma resolução pertinente da sua problemática de pesquisa. E neste ponto envolvemos um aspecto que frequentemente é negligenciado: a formação de utilizadores⁴.

Se insistimos nestes aspectos é porque acreditamos que a sua implementação contribui para uma maior satisfação das necessidades de informação dos utentes dos arquivos, para a melhoria da qualidade e da imagem dos serviços prestados, bem como para uma maior rentabilização dos recursos existentes⁵. Com efeito, não podemos esquecer que utilizadores devidamente orientados e formados tendem a aumentar o grau de pertinência e eficácia dos seus pedidos de leitura e a reduzir o «ruído» no circuito da comunicação do documento. Em segundo lugar, têm tendência para serem auto-suficientes, procurando o apoio do serviço com menor frequência. Como é evidente, estes factores permitem disponibilizar recursos humanos para outras tarefas como, por exemplo, no caso das actividades de referência, a resposta a pedidos indirectos, por carta ou telefone.

É evidente que o funcionamento de um serviço de referência com base nestas opções implica, entre outros, uma clara consciência de que:

- a) o desenvolvimento de um país passa pela quantidade e qualidade da informação assimilada e potencializada pelos seus investigadores;
- b) a comunicação do património arquivístico, elemento fulcral de uma correcta política cultural e educativa, é uma parte de um todo mais vasto que, em última análise, começa no próprio planeamento do sistema global de informação e da rede geral de arquivos do país, passando ainda pela inevitável gestão de arquivos;

- c) da forma como forem exercidas as tarefas de tratamento e descrição dos materiais, entre outras, depende muito a qualidade das acções de comunicação documental, nomeadamente os produtos oferecidos por um serviço de referência;
- d) os condicionalismos à divulgação dos materiais de arquivo, baseados em razões de segurança, de conservação ou ainda em motivos de ordem administrativa ou legal, devem ser criteriosamente estudados e definidos em conjunto por especialistas de várias áreas do conhecimento;
- e) é necessário uma quantidade suficiente e uma gestão equilibrada de recursos humanos, financeiros e materiais para a montagem de bons serviços de informação documental.

Mas o bom funcionamento de um serviço de referência não depende apenas da aceitação destes pressupostos e da escolha das opções anteriormente indicadas. É imprescindível que no momento da sua concepção exista um conhecimento fundamentado das necessidades dos utilizadores. Como demonstrou Nice Menezes de Figueiredo, «sistemas que não consideram os interesses dos usuários tendem a ter falta de uso ou pouco uso, não recebem qualquer cooperação por parte dos supostos usuários, ou até sofrem simples e total hostilidade»⁶. Por outro lado, ao projectar a montagem de um serviço de referência terá de haver uma definição prévia de outros aspectos importantes, como sejam, o seu âmbito e atribuições; os recursos humanos, financeiros e tecnológicos que ficarão adstritos a esta área de actividade; a localização do serviço e as condições ambientais que devem ali ser criadas de forma a permitir uma boa interacção arquivista-utilizador-documentação; os instrumentos de descrição, colecção de referência e outras fontes de informação que deverão ser disponibilizadas para a referência, bem como os métodos a usar; as formas de avaliação do serviço e ainda as acções de *marketing* e promoção. No presente artigo analisaremos apenas alguns destes aspectos. Contudo, gostaríamos de apresentar previamente alguns dados sobre as condições do aparecimento deste tipo de serviços em arquivos históricos.

2. Para uma arqueologia do serviço de referência

Uma das primeiras ideias que vale a pena reter sobre a referência é a de que a preocupação dos arquivistas com a ajuda e orientação de utilizadores de arquivo é relativamente recente. Por esse motivo, mesmo nos países mais desenvolvidos, como os Estados Unidos da América, o termo «serviço

de referência» encontra-se praticamente ausente até 1950, como o comprovam as análises de um dos seus periódicos mais credenciados: o *American Archivist*⁷. Pelo contrário, desde 1871 que a expressão *reference work* vinha sendo institucionalizada entre os bibliotecários⁸.

Com efeito, até perto de meados deste século, os arquivistas estavam mais voltados para os depósitos de arquivo e para a conservação dos fundos do que propriamente para a sua comunicação. O apoio aos utilizadores era secundarizado, feito apenas na medida das suas solicitações e das possibilidades dos técnicos. Não podemos esquecer, contudo, que os níveis de exigência de informação eram mais limitados do que na actualidade, atendendo também a que o número de utentes dos arquivos era reduzido e que o respectivo perfil era pouco diversificado.

O Conselho Internacional de Arquivos (CIA), fundado em 1948, desempenhou desde então um papel importante na luta pela facilitação do uso dos arquivos. O tema da liberalização do acesso a estes foi alvo de dois congressos internacionais — Washington, em 1966, e Madrid, em 1968 — e de uma conferência da Tábula Redonda dos Arquivos — Copenhaga, em 1967. Por outro lado, desde a década de 60, ocorreram mudanças importantes que obrigaram os arquivistas a redefinir a sua função e a prestar mais atenção às necessidades dos investigadores. Entre estas mudanças contam-se o acréscimo do número de leitores em vários arquivos de todo o Mundo, o alargamento do perfil de utilizadores, com a inclusão de faixas do «grande público», a extensão da curiosidade científica a novos domínios⁹. Estes dados ajudam a compreender porque é que em Portugal, e tomando como exemplo o Arquivo Nacional da Torre do Tombo, só tardiamente, já nos anos 60, os leitores passaram a dispor de uma sala para livre consulta dos instrumentos de descrição¹⁰.

O despoletar destas alterações no meio arquivístico conduziu à sua análise no âmbito da necessidade do Congresso Internacional do CIA, em Washington, em 1976, em que um dos temas de fundo intitulava-se «A revolução no acesso e a utilização dos arquivos». Contudo, este encontro foi também a prova de que a visão tradicional das funções dos arquivistas mantinha ainda grande aceitação¹¹. Mas o caminho estava aberto para o Congresso de Londres, em 1980, dedicado à problemática dos utilizadores de arquivo. E no ano seguinte, em Oslo, ocorria a 20.^a Conferência da Tábula Redonda dos Arquivos subordinada à temática da informação e da orientação dos pesquisadores. Como produto desta aproximação dos arquivistas às necessidades da «clientela» dos arquivos definitivos, nomeadamente os historiadores, ocorria em Portugal, em 1984, o «Colóquio sobre as fontes de História contemporânea portuguesa»¹².

Os anos 80 foram decisivos para colocar a importância do serviço de referência em arquivos em pé de igualdade com áreas tradicionalmente dominantes, como sejam a organização de fundos ou a sua preservação. Por este motivo, começaram a surgir cada vez mais artigos em revistas especializadas, bem como secções e capítulos especialmente dedicados à referência, em manuais de Arquivística de vários países¹³. E nos Estados Unidos, em 1984, o *Modern Archival Reader: Basic Readings in Archival Theory and Practice* consagrava um capítulo inteiro à referência como uma das funções mais importantes dos arquivos. Nesse mesmo país, em 1986, era publicado em New York a obra *Reference Services in Archives*, totalmente dedicada ao assunto. No que diz respeito a Portugal, ainda são escassos os arquivos que possuem serviços de referência e assistência aos utilizadores. Novamente a título de exemplo, refira-se que a Torre do Tombo apenas em 1993 começou a dar os primeiros passos nesta área, com o aparecimento de um serviço estruturado de orientação de leitores. Apesar dos avanços conseguidos, ainda recentemente uma utilizadora dos arquivos portugueses e brasileiros, embora com uma perspectiva algo discutível, traçava o seguinte quadro da situação:

Hoje os arquivistas estão mais virados para o interior, para a organização do acervo documental, do que para o exterior, para os usuários, na sua maioria historiadores. E estes ressentem-se de tal abandono. Exactamente quando mais requerem a ajuda dos arquivistas, dada a grande variedade de documentos utilizados e a sua dispersão arquivística, é que essa ajuda lhes é negada em nome de uma tenacidade cujos frutos eles ainda não viram nem saborearam¹⁴.

Neste enquadramento, defendemos que a estruturação de serviços de orientação e assistência a leitores em arquivos definitivos constitui hoje uma necessidade premente e um dos problemas mais actuais da Arquivística.

3. Utilizadores de arquivo e necessidades de informação

No sistema de prestação de informação e documentação em arquivos definitivos o elemento mais importante é o utilizador. O serviço de referência deve ser organizado a partir da sua caracterização, pois é ele que determina o tipo de atendimento, ajuda a definir a colecção de referência, etc. Por este motivo, um dos trabalhos prévios à instalação do serviço consiste em efectuar um estudo sobre a clientela do arquivo, que procure averiguar o seu perfil, as suas necessidades de informação e as suas expectativas em relação à referência¹⁵.

Na esmagadora maioria dos casos, nos arquivos definitivos de Portugal estes estudos são inexistentes e, por isso, os arquivistas têm de ultrapassar essa lacuna socorrendo-se de dados sobre:

- a) as fontes históricas do seu arquivo que normalmente são mais usadas, através da análise estatística de pedidos, a consulta de bibliografia (citações de estudos e teses, relatórios de pesquisa), etc.¹⁶;
- b) as fontes que permitem responder às grandes modas historiográficas do momento;
- c) os perfis de utilizadores traçados para outros arquivos de características semelhantes.

Em qualquer dos casos o problema da ausência de estudos de utilizador do arquivo persiste. Nos dados recolhidos em estudos de uso, por exemplo, apenas são reveladas as tendências do comportamento do utilizador e não as necessidades específicas de informação. É na caracterização comparativa de utilizadores é difícil superar o facto de se obter apenas quadros genéricos de informação. De qualquer forma, estes elementos são importantes para uma aproximação ao nosso objecto de estudo. Ao nível da caracterização comparativa alguns autores têm dividido os utilizadores dos arquivos históricos atendendo ao seu grau de formação e características físicas ou sociais, em:

- a) utilizadores de nível universitário;
- b) utilizadores com instrução de nível médio;
- c) utilizadores com instrução de nível elementar;
- d) utilizadores semi-alfabetizados ou não alfabetizados;
- e) utilizadores com características especiais (idosos, emigrantes, estrangeiros, etc.).

A estes grupos encontram-se associadas diferentes necessidades de auxílio que, por sua vez, correspondem a diferentes expectativas em relação ao trabalho do arquivista de referência. Dando exemplos extremos, a um estudante que prepare uma tese de mestrado terão de ser fornecidas informações bastante actualizadas, indicações sobre documentos existentes em outros arquivos e até sugestões e orientações normalizadoras para a publicação de materiais do arquivo. Enquanto isso, à clientela não alfabetizada dos arquivos definitivos, que numa boa parte das vezes pretende apenas fotocópias de documentos administrativos para resolução de questões práticas, é preciso explicar os passos mais elementares da pesquisa. E os

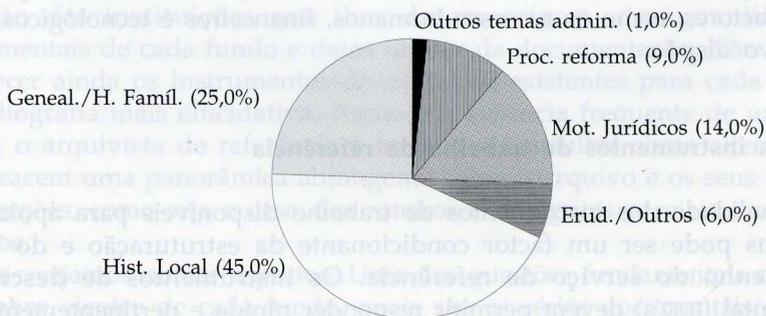
estrangeiros e os idosos exigem frequentemente uma maior atenção às suas questões, dada a dificuldade em conseguirem entender a língua, a escrita, ou mesmo, em proceder à leitura dos documentos.

Estas ponderações obrigam-nos a ter em conta outras propostas de diferenciação dos utilizadores. Uma delas foi desenvolvida em 1980 por César A. Garcia Belsunce e define três espécies de utilizadores consoante:

- possuem objectivos científicos de consulta,
- finalidades operativas e práticas de consulta, e ainda
- o grande público, que procura os arquivos apenas para fins meramente informativos ou lúdicos¹⁷.

Relativamente a estes quadros genéricos vale a pena relembrar e salientar o crescente aparecimento de um público não especializado — o chamado «grande público» — que cada vez mais procura o arquivo e, em alguns países, tende a suplantar o número de eruditos, investigadores e estudantes universitários, frequentadores tradicionais dos arquivos¹⁸. Este grupo é constituído, entre outros, por agentes culturais, profissionais da informação, pessoas que procuram averiguar a respectiva genealogia (não propriamente genealogistas profissionais), e outros investigadores amadores e/ou autodidactas¹⁹. Trata-se de um público diversificado que necessita do apoio do serviço de referência, pois uma boa parte tem pouca formação sobre as metodologias de pesquisa e sobre as potencialidades das fontes do arquivo para a resolução do seu problema. Isto reforça a nossa posição relativamente à necessidade de formação dos utilizadores,

Temas de pesquisa de particulares
Arquivos Europa Ocidental/1988



que cada vez mais é entendido também como uma responsabilidade do serviço de referência. Como já afirmámos, este deve ter como atribuição educar o utilizador no uso dos instrumentos de trabalho da referência e das formas de resolver as questões de pesquisa a partir do acervo do arquivo.

Não se pode deixar de considerar ainda as necessidades de informação dos que procuram os arquivos e a avaliação dos fundos que melhor respondem a essas carências. L. Prince, em 1980, apresentou no Congresso de Londres os resultados de um inquérito sobre os tipos de pedido de um tipo de público específico, nos arquivos da Europa Ocidental: os utilizadores particulares (membros de profissões liberais, estudantes, militares, trabalhadores manuais e outros). O resultado foi favorável às pesquisas de carácter científico, relativamente às de âmbito administrativo (motivadas por razões jurídicas, por processos de reforma e outros). Dentro das pesquisas científicas, predominaram as de Genealogia e de História Local.

Dados deste tipo podem significar para um serviço de referência que é necessário dar mais atenção às fontes para a história das famílias e das comunidades locais, através da elaboração de *dossiers* especializados que orientem os utilizadores sobre as grandes linhas de pesquisa destas temáticas, para a bibliografia específica e para os fundos e colecções com mais informação sobre os ditos assuntos²⁰. Referimo-nos, entre outros, às obras de Genealogia, Heráldica, Demografia Histórica, História Local, e à documentação proveniente dos arquivos de famílias, de câmaras e misericórdias, de instituições centrais da Igreja e do Estado, dos fundos paroquiais, dos cartórios notariais, das colecções de genealogias manuscritas, etc.

Recapitulando, o conhecimento do tipo de utilizador, dos seus temas de pesquisa e dos documentos que precisa, podem e devem condicionar a estruturação do serviço de atendimento e orientação de leitores, a par de outros factores, como os recursos humanos, financeiros e tecnológicos que o arquivo dispõe.

4. Os instrumentos de trabalho da referência

A qualidade dos instrumentos de trabalho disponíveis para apoiar as pesquisas pode ser um factor condicionante da estruturação e do bom desempenho do serviço de referência. Os instrumentos de descrição documental (IDD's) devem permitir responder rápida e pertinentemente às

dúvidas e às necessidades de informação dos utilizadores sobre os fundos documentais do arquivo, ou de outros arquivos que ajudem a compreendê-los. Devem integrar o conjunto de elementos de trabalho:

- a) os instrumentos de descrição documental dos fundos e colecções;
- b) as bases de dados automatizadas;
- c) a bibliografia e outras fontes de referência;
- d) os ficheiros especializados e *dossiers* temáticos elaborados pelo serviço.

4.1 *Os instrumentos de descrição*

Em 1992, Fernanda Ribeiro constatava, na sequência dum inquérito aos arquivos públicos portugueses apoiado pelo IPA, que em 75 por cento dos casos o inventário era o instrumento de descrição documental mais utilizado. Embora raramente cobrisse a totalidade dos fundos existentes nesses arquivos. Por outro lado, a quantidade de guias era «bastante inferior ao dos inventários e dos catálogos, o que sem dúvida, corresponde a uma prática arquivística que vigorou (e vigora ainda) nos arquivos portugueses, completamente desligada de uma planificação em termos de descrição documental». Finalmente, apenas 25 por cento dos arquivos possuíam instrumentos de pesquisa automatizada²¹.

Deste quadro destacam-se vários aspectos: antes de mais, é evidente que uma boa política arquivística, empenhada em definir níveis prioritários de descrição e conhecimento dos materiais de arquivo, não pode deixar de considerar que o primeiro IDD que um arquivo definitivo deve possuir é um guia geral actualizado. Isto é, um instrumento que faça uma exposição sistemática da história do arquivo (criação e instalação, serviços que presta, etc.), dos fundos que alberga, com a correspondente relação das instituições que lhes deram origem, dos quantitativos documentais de cada fundo e datas limites da documentação. Não deverá esquecer ainda os instrumentos de descrição existentes para cada caso e a bibliografia mais elucidativa. Assim, na ausência frequente de um guia geral, o arquivista de referência é forçado a consultar obras alternativas que tracem uma panorâmica abrangente sobre o arquivo e os seus fundos e colecções, como seja o caso dos roteiros e dos guias parciais e especializados.

Mas vejamos outros aspectos. Uma das questões fundamentais consiste em saber, dentro de cada fundo, quais são as séries documentais de que

este é composto, que período temporal abrangem e qual a quantidade de documentos que elas comportam. Compete aos inventários de arquivo fornecer, de uma forma normalizada, essas informações essenciais. Assim, podemos afirmar que quantos mais inventários possuímos, melhor conhecemos os conteúdos da documentação produzida por uma instituição. Mas, em Portugal, acontece que em muitos casos os arquivistas de referência não encontram disponíveis muito mais do que os velhos inventários, ou seja, os denominados inventários históricos, na expressão de A. Heredia Herrera. Enquanto estes não são reformulados, o arquivista não pode deixar de utilizá-los, embora alertado para as suas limitações. Por vezes, estas podem ser ultrapassadas graças a outro tipo de inventário, nomeadamente os inventários topográficos, de uso interno, que reconstituem a localização das unidades de instalação e, algumas vezes, adiantam dados descritivos do seu conteúdo.

Por estes motivos, estamos convencidos que, em muitos casos, um dos primeiros trabalhos a realizar na área da referência consiste em traçar o quadro dos inventários disponíveis, verificar as suas capacidades de descrição e analisar a necessidade de actualização, não esquecendo de registar os fundos que não os possuem. Os inventários que forem sendo renovados deverão ser retirados para os depósitos. Para uma melhor prestação do serviço, os inventários preliminares, sempre que possível, deverão dar lugar a outros, elaborados de acordo com a orgânica e o funcionamento das instituições e a sua produção documental.

Algumas séries, pela relevância dos seus conteúdos históricos, merecem um tratamento mais aprofundado, com descrições documento a documento e a conseqüente produção de um catálogo. Este, enquanto instrumento que descreve as peças documentais de uma série ou conjunto documental, apresenta frequentemente, nos arquivos definitivos portugueses, as seguintes situações:

- a) nem todos os fundos apresentam catalogação documental e, quando existe, é em séries nem sempre relevantes ou seleccionadas de acordo com as necessidades dos utilizadores;
- b) a maioria das catalogações, efectuadas em diferentes épocas e por diferentes equipas, não estão normalizadas, para além de, em muitos casos, não seguirem as metodologias de trabalho mais correctas;
- c) os dados recolhidos estão por vezes incompletos; nem sempre a documentação de uma série foi abordada de modo sistemático e
- d) a ordenação dos catálogos nem sempre assenta em critérios lógicos, bem estabelecidos.

Assim, parece-nos que todas as prioridades a este nível se devem encaixar, à semelhança do que acontece com os inventários, para o traçado da situação dos catálogos existentes. Trata-se de efectuar um balanço da existência de dados incompletos, documentação não registada, etc. Um fundo que se encontre descrito de forma insuficiente só muito dificilmente será consultável. Este é um dos motivos pelos quais é necessário avaliar a qualidade e as limitações dos IDD's existentes na referência e partir daí para formas de superação e contorno das suas deficiências. No traçado deste panorama há ainda a considerar problemas levantados por outros tipos de instrumentos de trabalho em arquivos, como guias de remessa, listas, registos de entrada, a que não iremos aqui referir-nos em particular.

Mas uma das maiores necessidades na resposta às questões colocadas pelos utilizadores, tal como tinha notado a reunião do CITRA em Oslo, é a existência de instrumentos de pesquisa temáticos, especializados em áreas relevantes para os utilizadores, como a Genealogia e a História Local, a que já nos referimos, ou ainda os novos temas historiográficos²². No fundo, com estes instrumentos procuram-se ultrapassar as limitações do método tradicional, caracterizado pela recuperação de assuntos pela proveniência institucional da documentação. Este método torna o arquivista de referência um intermediário fundamental no processo de pesquisa, dado que ele, através do seu conhecimento da estrutura administrativa dos organismos, aproxima o pedido da documentação pertinente. Contudo, o método de recuperação da informação por assuntos, que supõe indexação temática, apresenta também alguns problemas, a exemplo da falta de controlo de autoridade ao nível da constituição de índices²³. Se acrescentarmos que são poucos os instrumentos de pesquisa temáticos elaborados com alguma precisão, resta que dificilmente se pode fugir ao método tradicional, o que obriga o arquivista a possuir uma diversidade de conhecimentos temáticos especializados.

4.2 *A colecção bibliográfica de referência*

Um conjunto documental importante no serviço de referência é a bibliografia colocada à disposição deste sector de trabalho, para efeitos de consulta e procura da informação²⁴. Esta bibliografia não abrange somente aquilo que vulgarmente se designa por «obras de referência», mas também todas aquelas que possam ter grande utilização como fonte de informação. A tendência actual, contrariamente ao que se praticou até à primeira metade do século XX, consiste em disponibilizar esses livros para o apoio ao

utilizador, fazendo-os sair do anonimato dos depósitos, de onde só esporadicamente saíam para serem consultados nas salas de leitura dos arquivos. É fundamental que a escolha da bibliografia de referência seja feita criteriosamente, tendo em atenção o tipo de informações e auxílios mais procurados. Normalmente uma curta parcela da colecção resolve a maior parte dos pedidos. Remetemos aqui para o problema da urgência de uma prévia caracterização científica do utilizador e do uso dos documentos.

Apesar das opções para a constituição da colecção bibliográfica de referência se fazerem sempre tendo em conta os tipos de fundos do arquivo e de utilizadores, existem alguns aspectos que poderão ser desde já apresentados. No caso de um arquivo histórico de razoáveis dimensões e com documentação portuguesa da Idade Média aos nossos dias, por exemplo, uma hipótese de trabalho válida consiste em organizar a bibliografia abarcando algumas das seguintes áreas:

- Ciências da Informação, Biblioteconomia e Arquivística;
- Historiografia (teorias e metodologias da investigação);
- Instituições de documentação: guias, roteiros, inventários, catálogos e outros instrumentos de descrição de arquivos, bibliotecas, centros de documentação, museus, galerias de exposições);
- Fontes documentais publicadas com materiais do arquivo e de outros arquivos históricos portugueses e estrangeiros;
- História geral;
- História de épocas e/ou de países (Idade Média, Idade Moderna, Portugal, outros países);
- História local/regional;
- História das instituições;
- Outras áreas de especialização da História (História política, História diplomática, História militar, História social, História económica, História cultural, História de arte, História religiosa, etc.);
- «Ciências auxiliares» da História (Paleografia, Cronologia, Diplomática, Sigilografia, Genealogia, Heráldica, Iconografia);
- Ciências Humanas — Direito, Linguística e Literatura, Sociologia, Antropologia, Demografia, Geografia, etc.

No processo de aquisição de bibliografia para a referência deve ser dada prioridade às designadas «obras de referência», aos instrumentos de descrição de arquivo que estejam editados, bem como outras publicações sobre os arquivos definitivos que possuam relação com aquele em que trabalhamos. Os materiais seleccionados devem ser alvo de um tratamento

biblioteconómico que permita criar um catálogo das obras disponíveis na referência, ao qual deverá haver livre acesso.

4.3 Outras fontes de informação

Além das fontes de informação já enunciadas, há a considerar outras igualmente importantes para a actividade dos arquivistas de referência. Em primeiro lugar, os textos e as imagens acessíveis por meios informáticos. Depois, um conjunto de ficheiros e *dossiers* informativos especializados, geralmente elaborados pelo próprio serviço, incluindo aí o ficheiro de respostas a leitores e o ficheiro de investigadores que se disponibilizaram para apoiar a referência em determinadas temáticas. Não podemos ainda esquecer os próprios fundos dos arquivos, que poderão servir de consulta para resolver questões específicas. E, finalmente, não poderemos ignorar as fontes orais de informação dos arquivistas de referência, quer investigadores, quer os próprios colegas de arquivo, nomeadamente os responsáveis pelo tratamento de um determinado fundo ou colecção.

No que diz respeito às fontes acessíveis por meios informáticos, são-lhes reconhecidas inúmeras vantagens, como sejam:

- a) permitirem o rápido acesso à informação pretendida, através do uso de palavras-chave na pesquisa;
- b) possibilitarem actualização constante dos novos dados que vão chegando à referência;
- c) permitirem o armazenamento compacto de grandes quantidades de informação e processos de recuperação eficaz dessa mesma informação;
- d) constituírem um recurso rápido para acesso a informações existentes em bancos de dados de outras instituições de documentação;
- e) possibilitarem a fácil exportação de dados para outros computadores e sistemas, quer de outros arquivos quer dos próprios utilizadores, mediante contrapartida financeira a estudar²⁵.

Para que estas vantagens se concretizem é necessário que os trabalhos prévios do processo de automatização se baseiem em critérios válidos, ao nível de normas de descrição, de troca de dados, etc.²⁶.

Reconhecidamente, o recurso aos meios informáticos tem prestado grandes serviços no sector da referência, a partir da utilização de memórias externas ou do acesso *on line* a bases de dados que funcionam em redes

informáticas. Ao nível da informação bibliográfica, uma das bases de dados que se pode mostrar vantajosa para os arquivos históricos portugueses é, sem dúvida, a PORBASE, do Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, que se baseia na parametrização UNIMARC aplicada ao Mini-Micro CDS-ISIS da Unesco. Para além da ligação *on line*, tem a vantagem de permitir, teoricamente, no caso de arquivos com importantes fundos bibliográficos, a cooperação com a própria PORBASE, a partir de um tratamento normalizado da informação. A PORBASE, apesar de algumas limitações informáticas, constitui uma das poucas possibilidades dos arquivos definitivos com bons acervos bibliográficos renovarem os seus ficheiros mais antigos e actualizarem os seus catálogos, para além de poderem partilhar dos benefícios do acesso a uma rede nacional de informação bibliográfica.

Mais relevante se afigura a constituição de um sistema nacional de informação de arquivos assente em características informáticas. A existência de uma rede automatizada para arquivos definitivos não pode deixar de ser entendida como altamente vantajosa para o utilizador e para o arquivista. E isto apesar dos custos que envolveria, ou ainda dos problemas de controlo de todas as participações. É praticamente inegável que uma pesquisa informática, numa rede onde se incluam os arquivos públicos e privados aderentes, trará importantes visões de conjunto. Imagine-se, pois, as vantagens de reunir numa mesma pesquisa, rapidamente, o conjunto de entidades detentoras da documentação do fundo duma determinada instituição de Antigo Regime ou o conjunto das séries que lhe correspondem. Esta possibilidade é tanto mais importante quanto muita documentação de um mesmo fundo se encontra dispersa pelos vários arquivos portugueses. Por outro lado, como salientou Christopher Kitching, uma «*plus ample diffusion des informations sur le contenu des divers dépôts d'archives venant compléter les moyens traditionnels d'information (publications et instruments de recherche) ou s'y substituant. Cet avantage peut s'assortir de possibilités nouvelles d'édition de l'information dans de nouveaux instruments comme les guides thématiques*»²⁷.

5. O arquivista de referência

5.1 Contribuição para um perfil

No contexto da realidade arquivística portuguesa, o arquivista de referência é essencial para o fluxo da comunicação documental e para o sucesso daquele serviço. A sua importância no processo de referência cresce na exacta medida em que aumenta o desvio relativamente aos padrões de

tratamento e descrição documental num arquivo. E mesmo no caso de arquivos definitivos bem organizados, com bons instrumentos de descrição e com uma interessante colecção de referência, é difícil prescindir da sua intervenção²⁸. Por outro lado, a relevância dos profissionais deste sector tende a ser tanto maior quanto menor for a dependência do serviço relativamente ao equipamento tecnológico e a formas automatizadas de recuperação da informação²⁹. Todos estes dados tornam relativamente importante a escolha dos técnicos para o sector. Eis algumas das suas funções:

- a) contribuir para a selecção e desenvolvimento das fontes de informação do serviço;
- b) manter as fontes de informação devidamente organizadas, em bom estado de conservação e proceder à sua divulgação;
- c) atender, orientar e participar na formação de utilizadores;
- d) efectuar pesquisas documentais, manuais e/ou informatizadas, dentro do âmbito das suas actividades;
- e) participar na redacção de guias e outros instrumentos de descrição temáticos e especializados, compilar listagens de bibliografia e de referências de arquivo para apoio às questões mais frequentes;
- f) manter ficheiros das informações prestadas aos utilizadores;
- g) participar em actividades especiais, como sejam, encontros sobre a documentação de arquivos e a sua utilização, mostras de documentos relevantes para o processo de referência, etc.;
- h) fornecer relatórios da sua actividade e outros dados que possam ajudar a avaliar a vitalidade do serviço.

Para a concretização destas tarefas, os arquivistas de referência, normalmente com formação especializada em Biblioteconomia e Arquivística, devem possuir um conhecimento generalizado dos fundos e colecções do arquivo, bem como da forma como estes se encontram organizados. Poderá ainda mostrar-se particularmente vantajosa a posse de conhecimentos de línguas, de informática na óptica do utilizador e de técnicas de comunicação com o público. Contudo, à semelhança do que ocorre com os seus colegas bibliotecários, existe hoje uma tendência cada vez maior para exigir aos arquivistas de referência outras especializações em determinado domínio ou disciplina científica.

Isso implica um processo de formação permanente nos campos do saber que permitam melhor compreender os fundos documentais dos arquivos definitivos e as grandes linhas da pesquisa histórica. É a característica multifacetada destes profissionais, bem como a sua capacidade de resposta

às várias solicitações, que lhes grangearão a confiança dos outros arquivistas e dos utilizadores. Este facto é tanto mais importante quanto uma razoável parcela destes é constituída por investigadores especializados em determinados domínios do conhecimento histórico, de outras Ciências Sociais ou ainda do que vulgarmente se designa por Ciências Auxiliares da História. Como é evidente, o prestígio da referência passa também pela capacidade dos seus arquivistas em entender as questões colocadas por estes investigadores especializados e conseguir respostas satisfatórias para os seus problemas, normalmente de alguma complexidade.

Existem outras características pessoais que são particularmente importantes no perfil exigido a estes arquivistas. Os manuais são unânimes em considerar que devem ser corteses, interessados, inteligentes e imaginativos, perseverantes, criteriosos, precisos e eficazes no atendimento aos utilizadores. Por outro lado, devem saber constituir equipa com os seus companheiros de trabalho, promovendo reuniões de debate entre si, facilitando a utilização colectiva de ficheiros temáticos, fazendo circular a informação, etc. É que a eficácia do serviço implica muitas vezes a comunicação entre colegas, quanto mais não seja para que na ausência de um técnico com conhecimentos mais especializados em determinado assunto, outro o possa substituir com bons resultados.

Há ainda a considerar o fomento de relações com arquivistas e bibliotecários de outras instituições, sempre benéficos para a troca de informação e de documentação de trabalho, de que certamente beneficiarão também os utilizadores. Finalmente, um outro aspecto a ter em conta é o que diz respeito ao restante pessoal da referência, nomeadamente os técnicos adjuntos que completam as equipas. É necessário que estes possuam uma clara compreensão dos objectivos do serviço e saibam manejar minimamente os meios colocados à disposição do utilizador, o que naturalmente implica algum treino prévio. A sua eficácia contribuirá também para a boa imagem do serviço e da instituição.

5.2 Métodos e técnicas de referência

No ponto anterior constatámos que uma das exigências feita ao arquivista de referência é que este possua conhecimentos científicos actualizados. Para alguns autores, como Foskett, a principal qualificação no serviço de referência é a experiência dos profissionais da documentação. Mas esta constitui apenas uma parcela da habilidade técnica que o arquivista deve possuir para responder às questões colocadas pelos utilizadores³⁰. Não

poderemos esquecer que ao longo de várias décadas foram desenvolvidos esforços de normalização de procedimentos e um conjunto de técnicas e métodos, associados à teoria da informação e da comunicação, que permitiram tornar o processo de referência cada vez mais seguro e eficaz.

A comunicação entre o utilizador e o arquivista, no processo de referência supõe, em primeiro lugar, a superação de eventuais barreiras existentes entre ambos. O utilizador colocará com maior facilidade o seu problema de pesquisa se sentir confiança na capacidade de auxílio das pessoas que se encontram à frente do serviço e o interesse destas na respectiva resolução. Por outro lado, a existência de condições estáveis e convidativas para desenvolver a entrevista de referência pode igualmente servir como factor motivador de um primeiro contacto. Compreende-se pois a importância do equipamento e da escolha do local para montar este tipo de serviços.

Quanto ao processo de referência, este pode ser dividido em cinco fases. A primeira inicia-se a partir do momento em que a questão do utilizador é colocada e nela o arquivista procura identificar ou reconhecer o fulcro do problema exposto, bem como avaliar a necessidade de informação do seu interlocutor. É uma fase que exige ao técnico uma grande capacidade de concentração, em que este procura anotar, sempre que se justifica, os dados mais relevantes da exposição do emissor, e intervém apenas quando ele não é suficientemente explícito³¹. É necessário sublinhar que da quantidade e da qualidade da informação prestada pelo utilizador depende a resposta final. É, por isso, frequentemente necessário esclarecer melhor a questão de referência e desmontar a sua complexidade a partir de uma nova fase do processo, na qual se desenrola uma entrevista relativamente pormenorizada. Contudo, tal facto depende do tipo de interrogação apresentada. Poderemos considerar quatro tipologias principais:

- a) questões que procuram averiguar qual a documentação que permite abordar e resolver um assunto ou problema de base;
- b) questões que procuram definir concretamente quais os fundos, séries ou documentos importantes para uma pesquisa;
- c) questões que se resumem à identificação de um dado preciso (factos, biografias, topónimos, etc.);
- d) questões relativas à procura de uma obra ou da produção de um autor, em texto manuscrito ou impresso³².

No primeiro caso, por exemplo, a resposta é complexa e quase sempre tem de se fazer acompanhar por uma entrevista mais extensa, que procure definir concretamente os limites da investigação, e por um levantamento

das fontes (bibliografias, fundos, séries e documentos de arquivo) que permitem responder aos grandes tópicos da pesquisa. O segundo caso requer conhecimentos das obras de referência e os dois últimos permitem enviar directamente o utilizador para os IDD's e catálogos bibliográficos disponíveis, desde que estes sejam correctamente informados da forma de trabalhar com eles.

A entrevista encerra-se, normalmente, no momento em que o técnico apura exactamente o que o utilizador pretende conhecer, com que finalidade (informações para fundamentação de estudos, para mera citação, para compilações de dados, etc.), o que é que ele já conhece do assunto, qual a quantidade de informação pretendida e sobre que forma ele deseja essa informação. Para o efeito, compete ao arquivista colocar as interrogações que julgue imprescindíveis e dirigir a entrevista, de forma a traçar claramente o objectivo da pesquisa, partindo dos dados conhecidos para os desconhecidos, dos teóricos para os práticos. Acontece frequentemente que, para cumprir este objectivo, o arquivista vê-se obrigado a ajudar a definir os conceitos, temas e problemas da investigação do utilizador. Defendemos que, se se justificar, ele deve ainda completar a sua prestação nesta fase com a indicação de princípios metodológicos de trabalho básicos e das fontes documentais que possam integrar-se no âmbito da pesquisa do seu interlocutor. No fundo, trata-se de potencializar o uso da documentação de arquivo.

Na terceira fase, uma das mais importantes do processo, o arquivista, após reelaborar as questões colocadas, procura sistematizá-las de forma a definir os prováveis fundos, colecções e documentos cuja consulta poderá satisfazer a necessidade de informação existente. Para elaborar o seu plano de acção na busca dos dados requeridos, o arquivista exercita os seus conhecimentos dos instrumentos de referência que deverão ser manuseados para solucionar cada caso apresentado.

A fase que se segue é a de consulta das fontes de informação. É aqui que, segundo Foscett, o profissional da documentação deve usar de muito método e flexibilidade para procurar outras vias de pesquisa para além das planeadas, se tal se justificar. Neste processo de busca da informação, o arquivista recorre aos instrumentos de trabalho enunciados já no ponto 4, bem como aos próprios fundos do seu arquivo, quando tal se justifica. Quando não consegue a informação no interior do arquivo, procura obtê-la do exterior, partindo do princípio que um esforço na procura de uma resposta às necessidades do visitante do arquivo, regra geral dá uma imagem positiva do serviço, fundamental para a justificação da sua actividade.

O passo seguinte consiste em definir em que moldes é fornecida a resposta ao utilizador. Qualquer que seja a opção, deve-se apontar mais para a qualidade das informações a prestar (pertinência dos dados) do que para a quantidade. As questões impossíveis de um atendimento imediato, caso o utilizador manifeste interesse, podem dar origem ao preenchimento de um formulário expositivo do problema de pesquisa, ao qual o arquivo procurará dar resposta num determinado prazo.

Nas respostas escritas é habitual apresentarem-se os dados de forma lógica e clara, ficando sempre o serviço com uma cópia em ficheiro. No texto, deverão figurar a extensão da consulta, o período abrangido, as fontes e a bibliografia consultada. Mesmo que a resposta seja negativa, ela deve dar conta dos caminhos que foram percorridos pelo arquivista na perseguição da informação. É também procedimento corrente fazer o registo dos passos que forneceram dados para responder às questões temáticas e aos grandes problemas de pesquisa. Esse levantamento pode vir a ser aproveitado em futuras ocasiões e até dar origem a um folheto a distribuir, mais tarde, a eventuais leitores interessados.

Por último, lembramos que a questão de referência pode ser colocada também de modo não presencial. Neste caso encontra-se a questão colocada por meio de telefone e de carta. Nem todas as instituições prestam este tipo de serviços. Contudo vale a pena ter em atenção que, em alguns casos conhecidos, as consultas pelo telefone, por exemplo, completam ou são completadas pelas consultas presenciais, o que dá uma ideia da capacidade de extensão do arquivo através destes meios³³.

Nota final

Ao longo deste artigo procurámos apresentar algumas linhas mestras da estruturação e do funcionamento da referência em arquivos definitivos de média e grande dimensão, tendo sempre presente os modelos dos países com sistemas de informação mais desenvolvidos, mas também a realidade arquivística nacional. Assim, acabámos por não resistir à tentação de, paralelamente às teorizações, apresentar alguns aspectos da prática do serviço, embora sem exemplificar excessivamente. Os dados que reunimos permitem alguma reflexão sobre a temática, bem como afirmar o contributo do serviço de referência em arquivos históricos para o aumento de conhecimento sobre o passado e a identidade de um povo. Trata-se de um serviço tanto mais importante quanto os arquivos têm vindo a abranger novos públicos e a alargar áreas de intervenção cultural, numa linha de democra-

tização do saber. Esperamos vivamente que o futuro possa permitir algum debate sobre esta temática. Bem entendido, um debate entre os arquivistas, mas também entre estes e os frequentadores dos arquivos históricos portugueses.

Notas

¹ *Da documentação à informação: um contexto em evolução*. Lisboa: Presença, 1984, p. 84.

² «Memória». In: *Enciclopédia Einaudi*. Lisboa: INCM, 1984, vol. 1, p. 47.

³ Ivone ALVES e outros, *Dicionário de terminologia arquivística*. Lisboa: IBL, 1993, p. 90. A definição vai ao encontro daquela apresentada no *Dictionary of archival terminology*. Londres: CIA, 1984 («Reference Service»).

⁴ Sobre este problema, cf. a obra de A. J. EVANS e outros, *Formation des utilisateurs de l'information scientifique et technique. Guide de l'Unisist pour les enseignants*. Paris: UNESCO, 1977. Para o caso concreto da formação dos utilizadores de arquivos em França, Jean FAVIER (dir.), *La pratique archivistique française*. Paris: Archives Nationales, 1993, p. 389-391.

⁵ O problema da qualidade em serviços de informação tem sido estudado de forma inteligente por Éric Sutter. Para este autor, «La qualité, dans le domaine de l'information et de la documentation, c'est faire en sorte que le client-utilisateur soit satisfait non seulement en termes de contenu de l'information fournie mais aussi en termes de présentation et de service associé à cette fourniture». (*Services d'information et qualité. Comment satisfaire les utilisateurs*. Paris: ADBF, 1992, p. 29).

⁶ Nice Menezes de FIGUEIREDO, *Metodologias para a promoção do uso da informação*. S. Paulo: Nobel, 1991, p. 24.

⁷ Lucille WHALEN, «The reference process in archives: an introduction». In: *References services in archives*. New York: The Haworth Press, 1986, p. 1.

⁸ Myriam Gusmão de MARTINS e outro, *Serviço de referência e assistência aos leitores*. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1972, p. 9-10.

⁹ *Actes de la Vingtième Conférence Internationale de la Table Ronde des Archives*. Oslo, 1982, p. 19 e Antónia HEREDIA HERRERA, *Arquivística general. Teoría y práctica*. 3.ª ed. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1988, p. 374-375.

¹⁰ Joel SERRÃO (coord.), *Roteiro de fontes da História portuguesa contemporânea*. Lisboa: INIC, 1984, vol. 1, p. 27. O esforço de organização da sala dos índices do ANTT deveu-se à Dr.ª Maria José da Silva Leal. Até à década de 1960, os instrumentos de descrição eram concedidos mediante o pedido específico dos leitores. Recordamos que estes possuíam algumas obras fundamentais para apoio à pesquisa, como a de Pedro de AZEVEDO e António BALÃO, *O Arquivo da Torre do Tombo. Sua história, corpos que o compõem e organização*. 2.ª ed., fac-similada. (Lisboa: ANTT-Horizonte, 1989), a de A. Mesquita de FIGUEIREDO, *Arquivo Nacional da Torre do Tombo. Roteiro prático* [...], (Lisboa, 1922) e a de João Martins da Silva MARQUES, *Ensaio de Manual de Heurística e Arquivologia. Index Indicium*. (Lisboa, 1935).

¹¹ Cf., por exemplo, a intervenção de Hilda COPPEJANS-DESMEDT, da Bélgica («Le rôle des archivistes comme auxiliaires des recherches du public». *Archivum. Revue internationale des archives*. Vol. XXVI, Paris, 1979, p. 158).

¹² Maria José da Silva LEAL e Miriam H. PEREIRA (coord.), *Arquivo e Historiografia. Colóquio sobre as fontes de História contemporânea portuguesas*. Lisboa: INCM, [1988].

¹³ Cf., por exemplo, CENTRE CANADIEN D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION EN ARCHIVISTIQUE, *Bibliographie en Archivistique 1986-1988*. Ottawa: Archives Nationales du Canada, 1991, p. 51-52; Ann PEDERSON (ed.), *Keeping archives*. Sydney: Australian Society of Archivists Incorporated, 1987, p. 189-218 (texto de Sandra Hinchey e Sigrid McCausland). A 2.^a edição, de 1993, substancialmente modificada, dirigida por Judith Ellis, possui igualmente um capítulo sobre a temática, da autoria de Sigrid McCausland, com indicações bibliográficas muito recentes.

¹⁴ Maria Beatriz Nizza da SILVA, «O historiador e os arquivos portugueses e brasileiros» In: *V Congresso de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* (Actas – Arquivos). Texto da comunicação, em suporte informático, distribuída durante o referido Congresso, realizado pela BAD em Lisboa, em Janeiro de 1994.

¹⁵ Cf. UNISIST, *Principes directeurs des études sur les utilisateurs de l'Information (Version pilote)*. Paris: UNESCO, 1981; Michael COOK, «User services», *Management of informations of archives*. Aldershot: Gower, cop. 1986, p. 181-218.; BUREAU CANADIEN DES ARCHIVISTES, *L'indexation par sujet en Archivistique*. Ottawa: BCA, 1992, p. 9-23. No conjunto da restante bibliografia sobre o assunto, algumas sugestões interessantes em Nice Menezes de FIGUEIREDO, *op. cit.*, p. 23-24 e Francisco J. BERNÁL CRUZ e Roberto COLL-VINENT, «Apêndice III — Directrices para los estudios de usuarios». *Curso de documentación*. Madrid: Dossat, 1990, p. 471-477. Um ensaio de realização deste tipo de estudos para um arquivo português encontra-se no trabalho de Pedro PENTEADO e Leonarda GALHANAS, *Arquivo Nacional da Torre do Tombo. Projecto para estudo de utilizador*. Lisboa, 1990 (trabalho policopiado, apresentado no Curso de Ciências Documentais da FLL/Teoria e Sociologia da Informação).

¹⁶ Sobre a realização de estatísticas de utilização dos serviços de arquivo por intermédio de meios informáticos, cf. Jean FAVIER (dir.), *op. cit.*, p. 397.

¹⁷ César A. GARCIA BELSUNCE, «El uso práctico de los archivos». *Archivum. Revue internationale des archives*. (Actes du 9.^e Congrès International des Archives). Vol. XXIX, Paris, 1982, p. 77-86.

¹⁸ Claire BERCHE, «L'utilisation des archives par le grand public». *Archivum. Revue internationale des archives*. (Actes du 9.^e Congrès International des Archives). Vol. XXIX, Paris, 1982, p. 113-123.

¹⁹ V. V. KHMELEVA, «Les moyens d'information et les archives». *Archivum. Revue internationale des archives*. (Actes du 9.^e Congrès International des Archives). Vol. XXIX, Paris, 1982, p. 129-134; Mme. L. PRINCE, *Les archives et le citoyen*. Londres: CIA, 1980 (separata). A importância dos utilizadores de arquivos interessados na pesquisa genealógica encontra reflexo no número da revista *Archivum* que o CIA dedicou recentemente a esta temática (*Archivum. Revue internationale des archives*: Les archives et les sciences généalogiques. Vol. XXXVII, Paris, 1992).

²⁰ Em França, os Arquivos Nacionais editaram há mais de 10 anos um guia de investigação de História das famílias (Gilda BERNARD, *Guide des recherches sur l'Histoire des familles*. Paris: Archives Nationales, 1981). Os arquivos têm sido, no entanto, menos interventivos, no que diz respeito à História local e regional. Contudo, as várias obras que têm sido publicadas, procuram fornecer referências de fundos de arquivos, (cf. Jean TULARD e outro, *Histoire locale et régionale en France*, Paris: PUF, 1992) ou de tipos de documentação mais importantes e da forma de os explorar (Alain CROIX e outros, *Guide de l'Histoire locale. Faisons notre Histoire*. Paris: Seuil, 1990). No nosso país, deve-se à Associação Portuguesa de Genealogia um importante esforço de conhecimento e difusão dos fundos mais relevantes para a História das famílias, nomeadamente através da sua revista (cf. por exemplo, o trabalho de Augusto Ferreira do AMARAL, «Fontes da Genealogia em Portugal», *Raízes e Memórias*, Lisboa, n.º 9, Outubro 1993, p. 55-104). No que diz respeito à globalização de fontes para a História local e regional, continuamos apenas a dispor do estudo de Jorge de Alarcão, *Introdução ao estudo da História e do património locais*. Coimbra, 1982.

²¹ Fernanda RIBEIRO, «O acesso à informação nos arquivos públicos portugueses». In: [Actas do] IV Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Braga: BAD, 1992, p. 142-143.

²² *Actes de la vingtième Conférence* [...], p. 31-32.

²³ *L'indexation par sujet* [...], p. 34, 43-44 e 50. Cf. ainda Elisabeth BLACK, *Le contrôle d'autorité. Un manuel destiné aux archivistes*. Ottawa: BCA, 1991 e, para o caso do controlo de autoridade por nomes próprios, Louise GAGNON-ARGUIN, *Une introduction au contrôle d'autorité pour le traitement des noms propres en archivistique*. Ottawa: BCA, 1989. Em Portugal, deve-se a Fernanda RIBEIRO o melhor trabalho sobre o assunto (*Indexação e controlo de autoridade em arquivos*. Porto, 1992. Dissertação de provas de aptidão pedagógica).

²⁴ Sobre a biblioteca de referência, Judith ELLIS (ed.), *Keeping archives*. 2.^a ed. Victoria: Thorpe, 1993, p. 295.

²⁵ O problema da rentabilização económica de serviços de arquivo não tem sido muito debatido entre os arquivistas. Em compensação, tem sido alvo de vários estudos no campo da Museologia e da valorização do património arquitectónico, bem como entre os profissionais de bibliotecas e centros de documentação (cf., entre outros, Xavier GREFFE, *La valeur économique du patrimoine*. Paris: Anthropos, 1990; Jacques CHABRILLAT, «Dix années de gestion des entreprises culturelles. Un bilan au service des bibliothèques». *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris, t. 39, n.º 3, 1994, p. 13-19; Philippe GAUDRAT, *Commercialisation des données publiques*. Paris: La Documentation Française, 1991).

²⁶ Christopher KITCHING, *L'informatique au service des instruments de recherche dans les archives: une étude RAMP*. Paris: UNESCO, 1991, p. 25-34 (PGI-91/WS/16).

²⁷ Christopher KITCHING, *op. cit.*, p. 36.

²⁸ Cf. desenvolvimentos sobre esta matéria no estudo de Marc HILLER, «L'archiviste de référence: instrument de recherche ultime?». In: Carol COUTURE (org.), *Reflexions archivistiques*. Montréal: Université de Montréal, 1987, p. 11-24. Para Hugh A. TAYLOR, os arquivistas continuam a ser o principal meio de acesso temático à informação, devido à predominância de formas clássicas de organização dos fundos (*Les services d'archive et la notion d'utilisateur: une étude du RAMP*. Paris: UNESCO, 1984 (PGI-84/WS/5)).

²⁹ Éric SUTTER, *op. cit.*, p. 27.

³⁰ Nice Menezes de FIGUEIREDO, *op. cit.*, p. 48. Charles FOSKETT, *A abordagem temática da informação*. S. Paulo: Polígono, 1973.

³¹ O arquivista de referência vê-se quotidianamente obrigado a lutar contra as consequências do stress a que está votado, nomeadamente a dificuldade de concentração e a irritabilidade (cf. Judith ELLIS (ed.), *op. cit.*, p. 302-303).

³² Sobre os problemas que implica a consulta de outros tipos de documentos, nomeadamente arquivos electrónicos, e o posicionamento a adoptar pelo arquivista de referência, cf. Judith ELLIS (ed.), *op. cit.*, p. 303-304; Margaret HEDSTROM, *Archivos y manuscritos. Los documentos en soporte informático*. Coblenza: CIA, 1988, p. 119-123.

³³ Sobre a importância dos pedidos de informação e documentação por telefone, *L'indexation par sujet* [...], p. 18.

RESUMO O autor parte de uma concepção liberal do serviço de referência para estabelecer alguns aspectos essenciais para a sua implementação e fun-

cionamento em arquivos históricos de média e grande dimensão, tendo em conta as especificidades do contexto português. Neste sentido procura-se, entre outros, estudar quais as necessidades de informação dos utilizadores, de que forma os instrumentos de trabalho disponíveis nos arquivos poderão responder às suas questões, qual o papel dos arquivistas no processo de referência e as técnicas e metodologias que deverão empregar para satisfazer os utilizadores e produzir um serviço de qualidade.

ABSTRACT *L'auteur part d'une conception libéral de la référence pour établir quelques aspects essentiels visant son execution et fonctionnement en archives historiques ayant une moyenne ou grande dimension, tenant compte des spécificités du context portugais. Dans ce sens on essaie d'étudier, parmi d'autres, quels sont les besoins d'information des utilisateurs, comment les instruments de recherche disponibles aux archives pourront répondre à leurs questions, quel est le rôle des archivistes dans le procès de la référence et quelles sont les techniques et méthodologies qu'ils devront employer pour satisfaire les utilisateurs et produire un service de qualité.*

ENDEREÇO Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, Divisão de Comunicação. Alameda da Universidade, 1600 Lisboa.
ADDRESS