

Política de Gestão da Colecção de Referência*

MARIA ISABEL GOULÃO

RESUMO

O presente trabalho tem como objectivo tentar abordar questões relacionadas com a política de gestão da colecção de referência, dando especial ênfase à selecção de recursos electrónicos. É abordada a importância de uma colecção de referência, o que a caracteriza, o seu futuro e a necessidade de formulação de uma política de gestão de colecções. Refere-se a necessidade de partilha de recursos.

ABSTRACT

This is an overview on reference collection management. Some emphasis is put on the selection of electronic resources. Refers to the importance of reference collection, its characteristics, its future, the need of a collection development policy and resource sharing.

PALAVRAS-CHAVE

GESTÃO DE COLECCÕES
COLECCÃO DE REFERÊNCIA
RECURSOS ELECTRÓNICOS
PARTILHA DE RECURSOS

INTRODUÇÃO

O objectivo deste trabalho limita-se unicamente à colecção de referência para adultos e os exemplos que apresento são exclusivamente respeitantes a bibliotecas públicas. Este facto prende-se com a minha actividade profissional e as actividades que desempenho nesse âmbito.

Por opção, não aprofundi a integração da Internet na colecção de referência e ao fazê-lo, estou a limitar o alcance dos recursos electrónicos, mas concentrei o interesse e as pesquisas num determinado tipo de documentação cujas especificidades nunca tinha analisado. Por outro lado, o curso de gestão virtual de colecções a que tivemos acesso proporcionou-me parte da informação necessária e despertou-me o interesse para novas fontes de informação.

Mais tarde e no âmbito da cadeira de Gestão do Conhecimento, percebi que este tema tinha por base a necessidade de explicitar o conhecimento tácito que entretanto adquiri. Por outras palavras, dentro desse processo de conversão do conhecimento iria passar por um processo de externalização (de tácito para explícito), isto é, articular o conhecimento tácito (com carácter subjectivo) a conceitos explícitos (conhecimento objectivo), através de analogias, hipóteses e modelos.

Esta particularidade poderá ser aplicada à gestão de colecções. Segundo GORMAN, «a collection development should be regarded as a "scientific" enterprise operating in accordance with established criteria, techniques and methods». (1989)

Verificam-se profundas alterações tanto ao nível tecnológico como ao nível da própria natureza da documentação, como nos descreve o mesmo autor: «the nature of modern documentation may be characterized as unspeakably complex, diverse and amoeba-like...furthermore, disciplines are constantly changing their nature and focus as new trends rise and fall», como ao nível dos próprios utilizadores: «users change, needs change and resource availability changes».

Para Feng, referido por GORMAN, «a collection also grows in a myriad of ways. It may grow in size, it may grow in market value, and it may grow in the scope of its coverage, and it may grow in the depth of its specialization; or it may just grow, amoeba like, by means of pseudopodia – in this case, a mixture of available funds and articulate personal preferences, whether from the librarian or the user». (1979)

* Artigo produzido no âmbito do Mestrado em Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais, ISCTE.

Estes são alguns dos motivos que justificam a necessidade de uma política de desenvolvimento de colecções: «A policy statement is a kind of framework and set of parameters within which staff and users work» (IFLA *Guidelines for a collection development policy*).

De acordo com GARDNER (1981), existem inúmeras razões que levam à formulação de uma política de desenvolvimento de colecções:

- Levar o pessoal a pensar sobre os fins da biblioteca e a empenhar-se nesses mesmos fins ajuda a identificar as necessidades dos utilizadores e a estabelecer prioridades na alocação dos fundos;
- Ajudar a assegurar que a biblioteca se empenha em servir todos os sectores da comunidade;
- Ajudar a estabelecer padrões para a selecção e o desbaste de materiais;
- Informar os utilizadores, os administradores e as outras bibliotecas sobre o âmbito da colecção facilita a coordenação do desenvolvimento de colecções entre instituições;
- Ajudar a minimizar a subjectividade de quem faz a selecção e a sublinhar os desequilíbrios nos critérios de selecção;
- Servir como um instrumento de formação interna para novos técnicos;
- Ajudar a assegurar a continuidade e a fornecer um padrão e um enquadramento para facilitar a transição de um bibliotecário para o seguinte;
- Fornecer um meio de auto-avaliação do pessoal ou para avaliação externa;
- Ajudar a demonstrar que a biblioteca funciona em termos empresariais;
- Fornecer informação para apoiar a elaboração de orçamentos;
- Contribuir para a eficácia operacional em termos de decisão de rotina, o que irá ajudar o pessoal com menos experiência;
- Servir como um instrumento para lidar com reclamações no que diz respeito a inclusões e exclusões.

De acordo com as orientações da IFLA para uma política de desenvolvimento de colecções, existem quatro razões que justificam um documento escrito:

Função de Selecção

A existência de um documento escrito permite fornecer orientação ao pessoal no processo de selecção e desbaste tanto para documentos impressos e electrónicos. Inclui a selecção, a aquisição, o processamento, o armazenamento, o desbaste, a retenção, a preservação (o arquivo, no caso de recursos electrónicos), tendo

em consideração os códigos de densidade, de intensidade e os níveis da política. Permite reduzir a subjectividade na selecção e identificar as falhas na responsabilidade pela colecção. Permite, igualmente, a continuidade e a consistência na selecção e nas revisões, clarifica o objectivo e a cobertura das colecções e facilita a tomada de decisão relativamente a medidas quantitativas e qualitativas.

Função de planeamento

Permite a clarificação de prioridades, especialmente quando os recursos financeiros são limitados. Este documento é importante pois permite uma alocação racional de recursos e permite proteger os fundos da biblioteca com base numa fundamentação lógica das necessidades orçamentais. Este documento permite que outras actividades relacionadas, como a catalogação, a preservação e o armazenamento constituam uma estratégia coerente e apoiem os serviços de leitura identificando áreas que necessitam de desbaste, que melhor se ajustam ao empréstimo inter-bibliotecas ou à opção pelo acesso à Internet em detrimento da aquisição de material.

Função de Relações Públicas

Uma política formal pode ser útil perante os utilizadores, os gestores e os patrocinadores. Estes documentos definem os objectivos da organização e o seu compromisso para com a comunidade. Deveriam contar com a participação activa tanto dos utilizadores como dos gestores, facilitando uma melhor comunicação entre a biblioteca e os seus utilizadores. Serviria como uma forma de contrato entre os utilizadores e a própria instituição, definindo com clareza o que podem esperar da biblioteca tanto em termos de colecção como de serviços, permitindo de igual forma que as decisões individuais de selecção sejam justificadas numa base padronizada. Este documento é um instrumento importante pois permite deflectir as críticas ou as censuras vindas de grupos de interesse especiais e permite que gentilmente, mas com firmeza, se possam recusar doações e ofertas, documentação facciosa ou obras potencialmente ofensivas.

Cooperação e partilha de recursos

Isoladamente, uma biblioteca não consegue fornecer todos os serviços, motivo pelo qual se deveria associar em sistemas cooperativos, alianças e consórcios.

Deveria existir um conhecimento mútuo e um acordo que permita saber o que cada biblioteca possui na sua colecção. Um documento escrito serve por vezes como base para uma cooperação alargada e partilha de recursos tanto a nível local, regional, nacional ou mesmo internacional.

(IFLA Guidelines)

COLEÇÃO DE REFERÊNCIA

Apesar de as obras de referência terem uma longa história, a colecção de referência é uma invenção recente. Durante a Idade Média, as bibliotecas acorrentavam as suas obras valiosas às secretárias, criando um precedente na não circulação das obras. No entanto, o maior crescimento começou no século XIX e princípios do século XX, particularmente nos Estados Unidos da América, com a popularidade das bibliotecas públicas, estando assim criada a necessidade do apoio de bibliotecários e de guias do utilizador. Surgiu o catálogo, os primeiros índices de periódicos, a Classificação Decimal Dewey e os balcões de referência, adquiriram popularidade em 1893. Em meados do século XX houve um grande desenvolvimento nas universidades e uma crescente especialização do conhecimento, dando lugar a índices especializados, *abstracts* e bibliografias nacionais. Até aos anos 80, a colecção de referência continuou a aumentar os seus recursos impressos e ocasionalmente em microformas. (KATZ 1998)

No entanto, foi nos anos 60 que a NASA e a Biblioteca Nacional de Medicina criaram e desenvolveram o que viria a ser a DIALOG e a MEDLINE. Nos anos 70 e 80, as pesquisas em linha tornaram-se comuns em bibliotecas universitárias, públicas e especializadas, mas a um preço elevado. Foi em meados dos anos 80, com as bases de dados em CD-ROM, que ocorreu a primeira grande alteração. Presentemente, a Internet é o meio mais fácil de aceder remotamente a poderosas bases de dados.

As expressões "*collection management*" e "*collection development*" têm vindo a ser alvo de debate por parte dos bibliotecários. Ao falarmos de desenvolvimento, estamos a inferir que se trata de dar ênfase ao crescimento de colecções, por outro lado, os defensores da expressão "gestão de colecções" afirmam que uma boa colecção não se caracteriza pela quantidade. Como refere NOLAN, «Reference collection development, done well, requires attention to quality, not just quantity. In fact, good reference collection development

may actually require a collection to decrease in size».

Uma colecção de referência consiste numa variedade de materiais utilizados para dar apoio ao serviço de referência.

Na Biblioteca Pública de Tempe (EUA) o material de referência é definido como: «**reference materials**, whether in print or computer-based formats, are those designed by the arrangement and treatment of their subject matter to be consulted for definite items of information rather than to be read consecutively. They can provide quick, concise, and current information or they may serve as an index to other materials in the collection. Since they are typically used daily by the public and Library staff to answer specific questions, books in the reference collection are designated for use within the Library. According to their primary use, these materials may be located in Adult Reference, the Computer Access Center, or Youth Reference sections».

Na definição que nos é dada pelo *ALA Glossary of Library and Information Science*.

«Reference book

1. A book designed by the arrangement and treatment of its subject matter to be consulted for definitive items of information rather than to be read consecutively. 2 A book whose use is restricted to the library building.»

Daqui podemos inferir que se trata de um livro que não se lê sequencialmente e é de consulta local. Uma das suas características é a de fornecer pontos de acesso para informação suplementar. São utilizados frequentemente para responder a questões breves ou dar uma visão geral do assunto e permitem uma pesquisa mais rápida que outras fontes.

NOLAN apresenta-nos uma melhor definição «A reference source is a source designed for consultation rather than continuous reading, predominantly composed of ordered files arranged to facilitate rapid retrieval of pieces of information».

Não existe motivo para não considerar o recurso electrónico como obra de referência. Os recursos electrónicos mais comuns em bibliotecas são, para além do próprio catálogo, as bases de dados e as enciclopédias.

Existem bases de dados de texto integral e imagens que podem ser pesquisadas através de palavras-chave e nesse caso podem ser consideradas como obra de referência, pois trata-se de documentação com valor acrescentado.

Os utilizadores de uma colecção de referência são os utilizadores externos e os internos que apoiam nas pesquisas.

A literatura técnica distingue dois tipos de fontes; a **factual** (atlas, enciclopédias, anuários, listas telefónicas, guias, compilações de CD-ROM de carácter financeiro, etc.) e os "**apontadores**". Estes permitem orientar o utilizador para outras fontes que contêm a informação que procuram. São as chamadas "fontes bibliográficas" porque permitem citações de outras publicações, remetem-nos para outras fontes, por exemplo, os índices de periódicos (em papel ou electrónicos), bibliografias e o catálogo da biblioteca. Como é óbvio, a utilização é diferente: no primeiro caso a informação é obtida de imediato, enquanto no caso das bibliografias, o utilizador terá que localizar posteriormente a informação. Em ambos os casos, os utilizadores usam estas fontes como substitutos de outras fontes. Geralmente este tipo de documentos contém informação que foi resumida e originalmente publicada noutras fontes. O exemplo do catálogo da biblioteca é um bom exemplo, pois trata-se de uma ferramenta que permite o acesso à colecção: permite a recuperação física do documento, servindo de intermediário entre o utilizador e a documentação desejada.

O catálogo de uma biblioteca tem sofrido profundas alterações ao longo dos tempos fruto dos avanços tecnológicos. Como refere NOLAN, hoje em dia existem sistemas, como o MELVYL na Universidade da Califórnia que permite o acesso a uma enorme variedade de fontes que se encontram fisicamente localizadas fora da biblioteca, como artigos em texto integral, índices de periódicos, catálogos de várias bibliotecas americanas e até previsão meteorológica.

Não devemos assumir que quanto maior é uma colecção, melhor serve os seus utilizadores. O objectivo principal de uma colecção de referência é fornecer substitutos que facilitem as pesquisas ao utilizador. Não nos devemos esquecer das cinco leis de Ranganthan citado no Glossário da Auburn University Libraries:

1. Books are for use
2. Every reader his book
3. Every book its reader
4. Save the time of the reader
5. A library is a growing organism

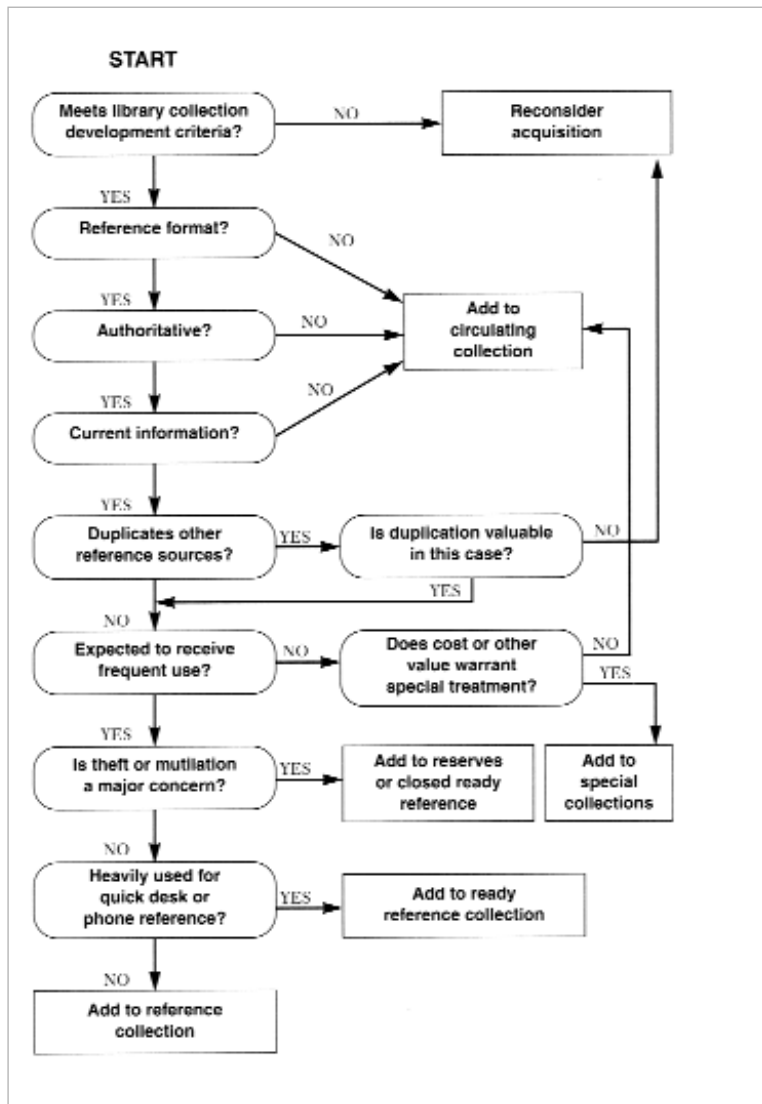
O importante é seleccionar fontes que permitam ao leitor encontrar a informação que necessita ou poder localizá-la. O objectivo dos bibliotecários de referência deveria ser a criação de uma colecção de referência que incluísse um número apropriado de fontes que pudessem cobrir as necessidades da maioria dos seus utilizadores, permitindo encontrar rapidamente um dado simples ou uma lista de referências de outras fontes que contenham os dados desejados. Uma colecção que seja demasiado grande poderá perder os seus utilizadores dentro da sua complexidade e uma pequena colecção leva a frequentes falhas nas necessidades de pesquisa dos utilizadores. NOLAN refere que existem estudos sobre a circulação das colecções em que os volumes são retirados por estarem desactualizados ou em mau estado e raramente usados, e que posteriormente as colecções demonstraram vir a ser muito mais usadas apesar do menor número de títulos. O mesmo acontece com os utilizadores que se confrontam com prateleiras com livros que obscurecem os títulos mais úteis na colecção. Nas colecções de referência, os utilizadores não pesquisam nessas estantes e voltam aos títulos que conhecem mesmo que esses livros em mau estado sejam os mais apropriados às suas pesquisas.

Tomemos o exemplo das livrarias modernas que encorajam as compras com atraentes montras e uma disposição estética das suas obras, mostrando os livros sem os esconder. Também os supermercados souberam atrair os compradores com sugestivas exposições de livros.

O quadro seguinte fornece uma estrutura de decisão que permite determinar se uma fonte deverá ser acrescentada à colecção (NOLAN).

Mas afinal o deverá pertencer a uma colecção de referência? Quando os títulos são avaliados pela sua utilização numa colecção de referência, serão naturalmente analisados de acordo com os vários critérios que melhor se adequam ao tipo de fonte e à sua qualidade, nomeadamente, estrutura da organização, frequência de utilização (o mais discutido e discutível), autoridade, actualidade, variedade de perspectivas e multiplicidade na cobertura; «all new sources must be better (under one of the criteria...) than the existing titles already in the collection» segundo Mathews e Tyckoson citados por NOLAN.

O ideal numa biblioteca seria a existência de uma colecção de referência de rápido acesso localizada por detrás ou próxima do balcão de referência (*ready reference*). Segundo NOLAN, esta colecção é constituída por uma



pequena coleção a que o bibliotecário de referência poderá aceder rapidamente e serve de ponto de partida para a pesquisa. É bastante útil para responder a questões colocadas por telefone. Permite também, por questões de segurança, a colocação nessa área, de documentação que pela sua importância e fragilidade necessitam de uma maior vigilância. O empréstimo poderá ser efectuado mediante o pedido temporário de um cartão de identificação. Por último, é necessário não iludir o problema de que este tipo de coleção existe para evitar a tendência para o "mínimo esforço" por parte do bibliotecário.

Como é óbvio, a existência deste tipo de coleção cria alguns problemas como a fragmentação da coleção, o recurso exclusivo a esta documentação por parte do bibliotecário, uma vigilância inferior à actualização das outras fontes, entre outras questões.

Apesar da crescente tendência para aceder remotamente a bases de dados de referência, temos que continuar a pensar que o seu preço é ainda considerável e que a maior parte das bibliotecas continua a utilizar versões impressas de obras de referência.

No que diz respeito à restante coleção de referência, não existe "o melhor modo" para arrumação das obras. Muitas bibliotecas têm áreas diferentes para cada uma das coleções (atlas, "ready reference" enciclopédias, etc.). Outras preferem agrupar as obras por assuntos, juntamente com as obras para empréstimo. No entanto, NOLAN refere que «librarians see more confusion in finding sources as the number of sublocations expands». O ideal seria que a sua localização estivesse referida no catálogo juntamente com a cota, não esquecendo a importância de uma boa sinalética.

POLÍTICA DE GESTÃO DE UMA COLEÇÃO DE REFERÊNCIA

Existem provavelmente poucas bibliotecas que não possuem algum tipo de política de gestão para as suas coleções, mesmo que não possuam nenhum documento escrito para o efeito. No entanto, poucas terão uma política institucionalizada para as fontes de referência. Apesar de existirem algumas críticas relativamente à criação de uma política de gestão de coleções de referência separada da restante, creio que esse documento permite fornecer um consenso entre o pessoal relativamente aos objectivos da coleção de referência e às formas como esses objectivos poderão ser atingidos. Trata-se de algo tangível que servirá de referência quando surgirem problemas ou quando a coleção for avaliada. Uma política para este género de documentação é importante devido à natureza particular da coleção. Uma coleção de referência é uma ferramenta de trabalho tanto para os técnicos como para os utilizadores e poderá existir um melhor serviço se existirem determinados recursos ou se outros forem excluídos. Essa falta de atenção pode levar a que uma coleção se encontre desactualizada, o que se irá reflectir em toda a biblioteca.

NOLAN sugere que «at a minimum, librarians should include a special section in their overall library collection development policies indication the types of materials that the reference collection should contain, the criteria used to determine when items belong in reference, and how the collection will be managed and assessed».

A **Memorial Hall Library** divulga a sua política dos serviços de referência assim como a lista actualizada dos títulos com que vai actualizando a sua colecção:

«Mission of Reference Department. It is the objective of the Reference Department to effectively meet the goals of the library's mission statement by bringing the library's resources and the community together through a variety of services. Whatever the question or information need, the staff will search the library's collection of books, periodicals, the Internet, online databases, microfilm, microfiche and pamphlets to find the answer. The staff is trained to utilize print, technology and the Internet to the fullest possible extent to carry out this mission. If an answer cannot be found in the library's local or remote collection, the staff will contact other libraries, agencies and resources to meet the user's information needs.»

NOLAN sugere os seguintes elementos que deverão fazer parte de uma política de gestão da colecção de referência:

Introdução com a indicação das funções que deve desempenhar em função da biblioteca, o que deverá conter, a cobertura, a exaustividade, os aspectos quantitativos e quais as fontes electrónicas que poderão oferecer.

A responsabilidade pela selecção.

Critérios de selecção. Poderão ser feitas referências às excepções aplicadas à colecção em geral mas incluídas na colecção de referência, como por exemplo, número de cópias e línguas estrangeiras.

Políticas especiais para determinados materiais ou processos, por exemplo, distribuição de exemplares pelos vários pólos ou dentro da própria colecção, decisões relativamente à "consulta local", à avaliação e ao desbaste da colecção.

Orçamento. Considerando que se trata de materiais dispendiosos, uma política deverá descrever o modo como os fundos são obtidos para as fontes de referência e deverá indicar quais as partes do orçamento utilizadas para esta colecção assim como o pessoal responsável pela sua aquisição.

Relações externas. Deverá ser referida a posição da biblioteca no que diz respeito à cooperação com outras instituições para apoio na colecção de

referência. Poderá incluir um consórcio para a aquisição partilhada de recursos electrónicos, ou um acordo cooperativo com o qual uma biblioteca possa adquirir ou manter documentação numa área em particular. Poderá também referir a existência de um acordo cooperativo no qual a biblioteca se comprometa a fornecer informação quando a outra biblioteca local não o possa fazer.

A **Morton Grove Public Library** apresenta uma bem desenvolvida política para colecções de referência que inclui **objectivos, plano de selecção, conservação e desbaste e plano de desenvolvimento.**

«There are a number of areas in Reference that receive special emphasis. The department has a small, but effective business collection that serves both business professionals, individual investors, job seekers, and individuals seeking one-time, business-related information. It includes many national business directories, Standard & Poor's and Moody's investment services, Dun & Bradstreet directories, corporate annual reports, on-line database searching, and a number of well known financial and investment publications.

The Reference Department has access to an even wider range of resources through in-library access to OCLC's FirstSearch, through other databases offered locally and state-wide, and through interlibrary loan, utilizing the North Suburban Library System's LIAISON database. Through union lists, indexes, and online searching of databases, the Library currently provides information to its patrons that may at one time have been beyond its scope.»

DILEMA: RECURSOS ELECTRÓNICOS OU MATERIAIS IMPRESSOS

Hoje em dia os bibliotecários enfrentam o dilema entre optar por materiais impressos ou em formato electrónico, confrontados com o aumento dos custos com documentação e a diminuição dos orçamentos. Lidamos cada vez mais com recursos electrónicos: o número de CD-ROM tem aumentado, poderosas bases de dados podem ser instaladas em servidores locais, o *webopac* e também a Internet como meio de aceder gratuitamente a bases de dados ou mediante assinatura.

Existem diferenças entre ambos os suportes e cada um deles tem as suas vantagens e desvantagens. Apesar de poderem ser aplicados os tradicionais critérios de selecção nos recursos electrónicos (cobertura, autoridade, audiência,

etc.), existem problemas adicionais que se prendem com a tecnologia, o modo de acesso, as alterações no serviço prestado, a forma de arquivo, entre outras.

O responsável pela selecção não pode exclusivamente olhar para o conteúdo de um produto electrónico. Tem que avaliar a interface entre o utilizador e o programa, o tipo de plataforma exigida para aceder à fonte e os custos adicionais.

Diferenças entre recursos impressos e electrónicos

Presentemente nas bibliotecas podemos encontrar recursos electrónicos como os CD-ROM, as bases de dados por acesso local ou remoto, os serviços em linha, os periódicos electrónicos e a Internet.

Os documentos impressos estão localizados numa biblioteca específica, só podem ser acedidos por uma pessoa de cada vez, não são excessivamente caros, podem ser consultados gratuitamente e não necessitam de equipamento especial para os aceder. São objectos tangíveis e o seu conteúdo é estático. Ao referirem-se a documentos impressos, os bibliotecários têm sobre eles um sentido de propriedade, atribuindo a esse facto algum prestígio daí decorrente, principalmente em bibliotecas universitárias. Por oposição a este tipo de documentos, os recursos electrónicos podem estar disponíveis em múltiplas bibliotecas ao mesmo tempo e serem acedidos em simultâneo por muitos utilizadores. São geralmente caros e necessitam de assinatura ou subscrição. A sua natureza é fluída, o seu conteúdo volátil, podendo mesmo ser alterados sem aviso prévio. A maior parte são obtidos mediante uma assinatura, não são adquiridos. Não chegam às bibliotecas em caixas mas sim através de cabos e modems. Por vezes são oferecidos numa combinação com outros recursos electrónicos: o acesso ao recurso A pode exigir que a biblioteca adquira o recurso B, C e D. Ou então, pode acontecer que o recurso A esteja disponível tanto através de CD-ROM como pela Internet mas o seu conteúdo pode variar.

Em vez de propriedade, os bibliotecários descrevem a posse destes recursos em termos de acesso e utilização. A maior parte das bases de dados em texto integral e enciclopédias em linha são "adquiridas" mediante uma licença por determinado período de tempo. Este facto cria alguns problemas relacionados com o pagamento pois são adquiridos bens não tangíveis fisicamente. Outro problema importante está relacionado com a forma como a informação

deverá ser arquivada, uma vez que a biblioteca não detém a propriedade dessa informação.

Existe uma questão curiosa com a qual é necessário lidar e que se prende com as assinaturas. Muitos produtores de bases de dados criam indexes electrónicos que permitem aceder a informação relativa a determinado número de anos. As bibliotecas podem ter os últimos cinco anos em CD-ROM mas quando surge a actualização seguinte, o ano mais recente faz desaparecer o primeiro ano. Tudo isto tem que ser cuidadosamente avaliado antes de se proceder à subscrição de produtos electrónicos e antes de se cancelar a compra das versões impressas dos mesmos produtos.

Vantagens e desvantagens em cada um dos formatos

É mais fácil optar por um destes formatos quando eles coexistem. No entanto, existem algumas vantagens sobre os documentos electrónicos. Em primeiro lugar, podemos referir que o recurso electrónico é mais fácil de utilizar pois existem, na maior parte dos produtos, possibilidades de pesquisar no seu interior. Por outro lado, temos que referir a rapidez, a conveniência e a facilidade na sua utilização, a exaustividade e a actualidade. Não se podem desprezar as questões relacionadas com o espaço físico, com a redução do material impresso em detrimento do acesso a bases de dados em texto integral e o decréscimo nos custos operacionais associados com encomendas, catalogação, espaço nas estantes e encadernação. Por outro lado, os produtos electrónicos não são danificáveis, não são objecto de furto e decididamente não estão mal arrumados nas estantes. Têm também a vantagem de permitirem o múltiplo acesso apesar de existirem algumas limitações. Outra particularidade dos documentos electrónicos é o facto de permitirem a preservação e a conservação de documentos antigos.

No entanto, os documentos impressos têm a vantagem de serem acedidos de imediato e de serem tangíveis, a não ser que estejam para empréstimo, desaparecidos ou mal arrumados. Não estão sujeitos a problemas relacionados com a tecnologia e podem ser objecto de empréstimo inter-bibliotecas. Podem ser partilhados por pessoas exterior à biblioteca, por oposição a alguns documentos electrónicos, cujo acesso tem limitações e restrições. Uma outra vantagem apontada aos documentos impressos prende-se com o facto de o livro ser o repositório de todo o conhecimento e depósito da cultura da Humanidade.

Existem críticos que reclamam que os recursos electrónicos permitem o enriquecimento de muitas áreas mas não proporcionam a profundidade de pontos de vista que os documentos impressos permitem.

Diferenças no preço

Podemos pensar que os produtos electrónicos podem ser mais baratos que as suas versões impressas visto que as despesas com papel, impressão, encadernação e expedição seriam substituídas por uma distribuição digital, mais económica. De facto, um CD-ROM é mais económico que fazer inúmeras cópias de uma enciclopédia. No entanto, isso nem sempre acontece pois quando as bibliotecas têm um produto em linha disponível a múltiplos utilizadores, o custo para este produto electrónico pode exceder o valor correspondente ao seu correspondente à sua versão impressa. O que acontece é que o preço para estes documentos electrónicos é muito instável, podendo alterar-se rapidamente quando os produtores comparam os seus preços com os da concorrência. No entanto, existem algumas opções relativamente ao valor cobrado: o preço de alguns produtos electrónicos de referência depende do número de estudantes em *full-time-equivalent* (FTE) ou de outros utilizadores que uma instituição possua; outros baseiam-se no orçamento para aquisições ou no número de utilizadores que simultaneamente podem aceder ao produto ou podem fazer depender o preço da localização (*workstation* local, no mesmo edifício, distribuído pelos vários edifícios).

Os custos podem ser racionalizados mediante a partilha de recursos ou compras através de consórcios, pois os produtores poderão conceder descontos a grupos de bibliotecas com a finalidade de alargar o seu mercado.

Responsabilidade pela selecção: competências específicas

Independentemente dos materiais com que lida, um bibliotecário de referência tem que ter particularidades muito específicas tanto pelo seu carácter como pelas funções que desempenha. Por isso, não posso deixar de citar KATZ quando se refere ao bibliotecário de referência: «Reference librarians must be able to relate immediately to people, to make them feel comfortable in their inquiry and lead them deeper into the collection than they had expected to go (but not too deeply). They must have keen, perceptive intellects, which must be kept sharply honed. They must have imagination to develop effective

reference strategies. They must know languages, the larger the library the more languages. They must have thorough knowledge of strengths in the library's collection». (KATZ 1984)

Dada a natureza dos documentos electrónicos, os bibliotecários responsáveis pela selecção terão que possuir determinadas competências do ponto de vista tecnológico, sendo necessário que as bibliotecas proporcionem formação na área da informática. Este problema coloca-se principalmente a bibliotecas pequenas onde não existem profissionais com conhecimentos ou formação para lidar com esta tecnologia.

A opção por recursos electrónicos envolve algumas alterações nos serviços prestados, principalmente na área da referência e também os inevitáveis problemas no *hardware* e no *software*.

Será conveniente, antes de avançarmos para a opção por documentos electrónicos, avaliar o impacto que poderá causar à instituição esta alteração nos produtos e nos serviços prestados.

Como referi anteriormente, uma alternativa para a redução de custos é a partilha de recursos. No entanto, para tal, as bibliotecas envolvidas terão que acordar entre si os títulos a comprar, o que retira alguma capacidade de decisão ao pessoal responsável pela selecção local, passando a responsabilidade para o grupo de decisão do consórcio. Desta forma, podemos concluir que partilhar recursos implica uma deslocação de responsabilidades e de decisões, que deixarão de ter carácter local e individual, para passarem a ser acometidas a um grupo, isto é, com carácter regional.

A partilha de recursos pode ser definida como «Expressão que se refere a várias organizações e actividades compartilhadas por um conjunto de bibliotecas com o objectivo de melhorar os serviços e de reduzir custos. A utilização compartilhada dos recursos pode estabelecer-se por um acordo, informalmente ou por um contrato que se pode realizar de forma local, nacional ou internacional. Os recursos compartilhados podem ser colecções, informação bibliográfica, actividades de planificação, etc. As organizações oficiais que estabelecem o uso compartilhado de recursos podem ser bibliotecas públicas, sistemas cooperativos, consórcios, redes, etc.» (SANTO DOMINGO 1998).

Esta definição assenta numa interoperabilidade entre os sistemas que lhes permite partilhas de recursos e serviços.

É uma solução aberta para consórcios e sistemas de bibliotecas. A cooperação é um dos serviços que este sistema permite.

Seria interessante avaliar da possibilidade de implementar uma estrutura semelhante em Portugal.

Critérios de selecção para produtos electrónicos

Os principais critérios de selecção para colecções de referência incluem:

Cobertura

Exaustividade

Audiência

Autoridade

Disposição ou design (mais usado para recursos electrónicos)

Referências bibliográficas

Ilustrações

Durabilidade

Indexação

Formato

Custo

A maioria destes critérios tradicionais de selecção para os documentos impressos poderá ser aplicada a recursos electrónicos. No entanto e devido à natureza do seu *medium*, existem diferenças adicionais que importa referir.

A lista de características referidas no quadro seguinte possibilita a avaliação de produtos por comparação entre os mesmos. Como é óbvio, a aplicação deste quadro varia de biblioteca para biblioteca conforme as suas especificidades.

Por opção, decidi não aprofundar todas as particularidades apresentadas no quadro referido (conteúdo, interface, facilidades no *output*, *hardware*, *software*, custos e assuntos relacionados com vendedores e editores). Farei uma abordagem mais geral aos pormenores técnicos e irei focar com maior profundidade os critérios relativos ao conteúdo, ao custo e à autoridade

A **Neill Public Library** inclui na sua política de gestão para colecções de referência critérios adicionais para formatos novos e emergentes (electrónicos):

- impact on equipment, staff, storage and space
- demand for format in community
- durability of format for library use

- suitability for direct public access
- availability of adequate startup and continuing funding
- capability for networked distribution
- acceptable response time
- timeliness in updating information
- logical operation and ease of use for public and staff
- technical quality of production or reproduction
- capability for information to be downloaded
- reduction/replacement of in print or other format materials

Conteúdo

Este aspecto é o mais importante a ter em conta quando nos confrontamos com a opção entre documentos impressos e electrónicos. Podemos aplicar os critérios tradicionais de selecção para documentos impressos, como a cobertura, a audiência, a qualidade, a autoridade, a exactidão e a actualidade.

Podem ser formuladas as seguintes questões:

A versão electrónica tem informação retrospectiva? A maioria das fontes electrónicas não inclui informação anterior aos anos 70 e 80.

Consegue ser melhor do que os documentos impressos?

Que tipo de informação é perdida ao optarmos pelos recursos electrónicos em detrimento dos impressos?

É mais completa do que a versão em papel? Algumas fontes electrónicas não incluem informação com a mesma profundidade do que a impressa.

Por exemplo, a informação geográfica pode não estar incluída em CD-ROM devido a problemas de espaço.

A versão electrónica traz algum valor acrescentado que não exista na versão impressa? Por exemplo, a maioria dos recursos electrónicos oferece múltiplos pontos de acesso à informação, o que não é possível com recursos impressos, e possibilitam igualmente o texto integral.

Com que regularidade é actualizada a informação? Geralmente a informação em suporte electrónico é actualizada com maior regularidade do que a versão impressa, mas nem sempre isso acontece com os CD-ROM.

Qual o assunto coberto e de que forma efectua a cobertura do assunto tratado? Muitas vezes é difícil durante uma sessão de pesquisa descobrir a informação necessária à sua identificação. Deve-se, igualmente verificar se a versão electrónica contém a totalidade da informação contida na versão em papel.

	Product 1	Product 2
Contents		
Scope	_____	_____
Comprehensiveness	_____	_____
Currency/update frequency	_____	_____
Full text options	_____	_____
Years of coverage	_____	_____
Archiving/backfiles	_____	_____
Quality of indexing	_____	_____
Abstracts	_____	_____
Connect to local holdings	_____	_____
Stability	_____	_____
Ownership	_____	_____
Reviews available	_____	_____
Interface		
Search engine (local or proprietary)	_____	_____
Search modes	_____	_____
Search languages and methods	_____	_____
Search construction assistance	_____	_____
Online help	_____	_____
Documentation	_____	_____
Error handling	_____	_____
Consistency of interface	_____	_____
Overall speed of search	_____	_____
Ease of use	_____	_____
Output Features		
Clear screen displays	_____	_____
User-changeable displays	_____	_____
General printing capabilities	_____	_____
Print marked records only	_____	_____
Downloading options	_____	_____
Document delivery options	_____	_____
Hardware		
Server processor required	_____	_____
Server storage required	_____	_____
Other server requirements	_____	_____
Client workstation processor required	_____	_____
Client workstation peripherals required	_____	_____

continued

	Product 1	Product 2
Hardware (cont.)		
Communication access method	_____	_____
Communication access reliability	_____	_____
Software		
Server software platform(s)	_____	_____
Client software platform(s)	_____	_____
Networkable	_____	_____
Maximum number of simultaneous users	_____	_____
Z39.50 support	_____	_____
Required downtime to upgrade data	_____	_____
Ease of installation	_____	_____
Well-behaved software	_____	_____
Other software required	_____	_____
User authentication provided	_____	_____
Costs		
First year product price, desired configuration	_____	_____
Ongoing product price, desired configuration	_____	_____
Server	_____	_____
Workstations	_____	_____
Network hardware and software	_____	_____
Printing	_____	_____
Other hardware	_____	_____
Other software	_____	_____
Programmer staff	_____	_____
Staff maintenance time	_____	_____
Hardware/software maintenance	_____	_____
Equipment replacement	_____	_____
Savings if print version canceled	_____	_____
Vendor/Publisher Issues		
Vendor financial stability	_____	_____
Technical support	_____	_____
Data collection for use analysis provided	_____	_____
Perceived ease of working with vendor	_____	_____

Para verificar a exaustividade (*comprehensiveness*) deve verificar-se se a informação mencionada pela cobertura é de facto tratada com profundidade no produto.

No caso de ser possível obter a informação em texto integral, é necessário verificar sob que formas está disponível e se a sua cobertura é total.

Muitos vendedores fornecem unicamente texto em ACII, outros fornecem texto em ASCII com imagens separadas e outros, ainda, fornecem alguns artigos como páginas digitalizadas. Cada uma destas particularidades implica custos, velocidade de acesso e facilidades de utilização diferentes.

No caso de o produto ser regularmente actualizado, a quantos anos remonta a informação? Para a informação estatística este critério é importante.

No que diz respeito aos anos de cobertura, o que acontece com a informação mais antiga ao ser adicionada nova informação? O produto permite o arquivo da informação mais antiga?

O produtor fornece uma boa indexação?

O produto fornece *abstracts* dos seus dados? É um aspecto importante pois os *abstracts* fornecem palavras-chave de grande utilidade para os utilizadores. É possível a ligação aos equipamentos locais, permitindo ao utilizador pesquisar facilmente no catálogo da biblioteca o livro ou o artigo que encontrou?

Qual a estabilidade com que o produtor disponibiliza os mesmos assuntos e títulos?

A biblioteca é proprietária da informação que comprou ou trata-se unicamente de uma subscrição?

Existem disponíveis críticas ao produto? Estes documentos permitem analisar experiências anteriores com o produto realizadas por vários utilizadores (NOLAN 1999)

Autoridade

Podemos aplicar aos documentos electrónicos os critérios tradicionais de selecção que aplicamos a documentos impressos, nomeadamente a autoridade da fonte da informação, do autor e do editor.

No entanto, no ambiente electrónico, a ideia de autoridade traz consigo um significado totalmente novo. Todos os envolvidos no processo criativo, incluindo o autor do *software* de pesquisa, o *designer* da base de dados e o criador da *homepage* têm que ser examinados. Na sua generalidade, os *sites* produzidos por instituições académicas ou governamentais são de indiscutível autoridade nas áreas que dominam. Outro aspecto a ter em conta é a qualidade e o volume

de vendas do produtor, assim como a sua estabilidade. A título de exemplo podemos referir empresas reputadas como a UMI, SilverPlatter e a EBSCO, não só pela qualidade do seus conteúdos mas também pela confiança no *software*, facilidade de acesso, apoio ao cliente etc. (KATZ 2000)

Custo

Os recursos electrónicos são, na maioria dos casos, mais caros do que a sua versão em papel e comportam complexas estruturas de preço. Muitas vezes alguns produtores oferecem descontos importantes às versões electrónicas se a biblioteca continuar com a assinatura em papel.

Terão que ser avaliados os custos com os investimentos iniciais e de continuidade relativamente ao equipamento, ao *hardware*, ao *software* e às telecomunicações.

Terá também que se ter em consideração que as tecnologias se desactualizam muito rapidamente, que o produto pode vir a ser representado por outro vendedor ou que simplesmente o vendedor pode sair do mercado.

Além dos custos com recursos electrónicos, o responsável pela selecção deverá também saber avaliar as estruturas dos preços, as subscrições e os contratos das licenças, pois o preço é estabelecido mediante vários factores.

Como já referi anteriormente, enquanto os documentos impressos são propriedade da biblioteca, quando se trata de recursos electrónicos existe uma licença de utilização por determinado período de tempo.

Além dos computadores e de outro *hardware* necessário, os recursos electrónicos estão sujeitos a problemas no sistema, percas de informação por falhas eléctricas, erros por parte dos utilizadores que levam tempo a reparar, *hackers*, vírus, e custos com a manutenção e as medidas de segurança.

Podem ser formuladas as seguintes questões:

Quanto custa a actualização do produto?

Que tipo de contrato/licença iremos fazer? O preço será em função da sua instalação num computador, em vários computadores ou numa rede local? (A composição do preço varia significativamente dependendo do tipo de licença: para um computador será bastante mais razoável do que para uma rede local.)

Qual o valor do investimento inicial em telecomunicações?

Qual será a nossa atitude em relação às impressões? Deverão os utilizadores pagar as impressões?

A título de exemplo, incluo o teor de parte de uma política de gestão de colecções na área de referência na **Tempe Public Library**:

«In selecting for the reference collections, the primary criteria are the Library's users' information needs and the format in which it is available. Computer-based reference resources may be preferred over print publications in some instances. These decisions will be based upon cost, content, currency, and ease of use. In addition to the general selection criteria mentioned above, the following must be considered in acquiring materials for the reference collections: favorable reviews or inclusion in basic reference collection guides; reputation of the author or publisher; currency of information; cost; and the expense of ongoing maintenance, especially in the case of serial publications that will require frequent updating.

Duplicate copies of reference materials may be purchased for the circulating collection if the price is not prohibitive. To a very limited extent, items not falling strictly within the reference format, but in high demand by library users, may be included in the reference collection to allow maximum use, for example, civil service examination review texts, business plans, resumes, etc. in order to insure their availability in the library at all times.»

A **Christchurch City Libraries** (Nova Zelândia) apresenta no seu site uma desenvolvida política de gestão de colecções, dando especial ênfase à colecção de referência

«Reference books provide current information covering all subject fields and are always available for customer use.

- any item in the collection may be designated reference
- expensive or high demand titles may be made reference to ensure that a copy will always be available for consultation
- some annual publications, e.g. the New Zealand official yearbook, are purchased each year on standing order to ensure currency of information
- the Library aims to hold copies of all major New Zealand reference books
- in some libraries reference books are gathered together in one place, but in others, such as the Central Library, they may be located in the associated subject area and identified as reference
- some heavily used reference books are kept at reference desks for security and quick access
- new reference titles are added each year, including new editions of existing titles

- when a reference book is superseded by a new edition, the previous edition may be made available for loan if it still contains useful material

In addition to books, electronic information retrieval is an essential part of the service. The Library has a commitment to providing the best on-line information resources within the constraints of its budget.»

PROBLEMAS ADICIONAIS

Tecnologia disponível na biblioteca

Existem algumas exigências a nível tecnológico para a instalação de recursos electrónicos como *hardware* e *software* específicos e as telecomunicações. É aconselhável a colaboração de pessoal especializado e as decisões que venham a ser tomadas têm de estar de acordo com os objectivos técnicos da instituição. Lidar com protocolos de pesquisa como o Z39.50, decidir qual a plataforma de *hardware* em que vão correr as aplicações, que tipo de servidor utilizar e quais as telecomunicações apropriadas são assuntos de carácter especializado que exigem a intervenção de pessoal com experiência na área.

Acesso ao documento

Uma biblioteca ao comprar bases de dados de *abstracts* e ao fornecer este serviço deverá possibilitar o acesso ao documento integral mesmo que ele não faça parte da colecção local? Para tal, necessitará de recorrer ao empréstimo inter-bibliotecas ou ao serviço de fornecimento de documentação. Esta é outras das questões que devem ser levantadas ao adquirir recursos electrónicos.

Alterações na organização e nos serviços

Como já referi anteriormente, o maior impacto aquando da implementação destes recursos electrónicos é no serviço de referência e também no empréstimo inter-bibliotecas. Há a necessidade de alocar um maior número de recursos humanos ao serviço de referência, não só para dar apoio na pesquisa como para responder a questões relacionadas com a utilização do equipamento assim como para resolver problemas inerentes à sua utilização. Estes novos recursos fazem aumentar exponencialmente estes serviços, fazendo também aumentar

o nível de formação técnica e competências necessárias para lidar tanto com a informação como com os equipamentos. No que diz respeito ao empréstimo inter-bibliotecas, o número de empréstimos irá aumentar fortemente, o que leva a um maior número de pessoal a desempenhar essas funções.

Problemas relacionados com o arquivo da informação

A maioria dos produtores de recursos electrónicos assegura só um limitado número de informação acessível. No caso da instituição ter terminado a compra da versão impressa, existe o problema de aceder a informação retrospectiva.

CONCLUSÃO

Como qualquer trabalho que se conclui, fica-se com a sensação que muito ficou por dizer. No entanto, fica-se também com a certeza que, para além do investimento pessoal, foi gratificante e motivador. Primeiro porque me permitiu aprofundar este tema, depois porque obtive conhecimentos que me serão úteis na minha vida profissional. Para quem, como no meu caso, se estava a confrontar pela primeira vez com a problemática da gestão de colecções, havia todo um universo de opções em que podia ter investido. Aprendi com autores que muito têm a ensinar e tomei contacto com uma matéria de que aprendi a gostar.

O que me pareceu determinante neste tema foi que **«it is the information that determines the format not the reverse»** (ASTON 1996) e cada um dos formatos tem as suas vantagens e desvantagens.

Tive a oportunidade de "discutir" com alguns colegas estrangeiros através de uma lista de discussão dedicada exclusivamente à gestão de colecções, alguma desta problemática o que me permitiu concluir que não existe consenso em alguns pontos referidos no meu trabalho. Acede-se a esta lista usando os comandos: subscribe COLLDV-L <your name> to listproc@vm.usc.edu .

Na minha opinião, é necessário haver uma política de gestão de colecções que inclua estes recursos, não só porque fornece orientação na selecção da documentação, como também assegura que uma colecção deste tipo vá ao encontro da missão e objectivos da instituição.

As próprias fontes de referência existentes nas bibliotecas estão agora em competição

com outros recursos, tanto gratuitos como pagos, disponíveis na Internet. De facto, a quantidade de informação útil disponível na Internet cresceu exponencialmente em poucos anos, o que não quer dizer que a percentagem de informação útil na Internet também tenha aumentado. As preocupações do bibliotecário de referência presentemente são duplas: será que os recursos electrónicos irão afastar as fontes impressas e será que a Internet se irá transformar na ferramenta de referência mais escolhida pelos utilizadores em detrimento da biblioteca?

Na minha opinião creio que o papel de um serviço de referência irá sofrer uma grande transformação, assim como as competências exigidas aos bibliotecários. Num artigo recente a que tive acesso era referido que «The technology revolution has changed the way librarians work. Today, they're hired as high-tech wizards to navigate the Internet, establish Intranets, search databases and classify information. As information becomes more accessible to employees, the need for computer-savvy special librarians with stellar research skills is growing rapidly, say recruiters.» (RURAK).

Os bibliotecários surgem como «*Knowledge managers, information specialists, chief answerists, knowledge navigators. They're more commonly known as librarians*» (FRANCOIS).

De facto, os bibliotecários podem desempenhar um importante papel, aproveitando os seus talentos para seleccionar e orientar os utilizadores nas suas pesquisas. No meio do caos que é a Web, com informação de boa e de má qualidade, o bibliotecário de referência domina os mecanismos que lhe permitem distinguir a autoridade, a pertinência e a actualidade das fontes.

Podemos pensar que a versão impressa da documentação está a chegar ao fim. Mas não penso que assim seja: continuam a vender-se livros e revistas, as enciclopédias em papel continuam a ser produzidas juntamente com o CR-ROM e por acesso remoto.

O que se passa é que há determinado tipo de documentação (como índices) que são mais fáceis de utilizar em formato electrónico, mas continua a haver documentação que é de mais fácil consulta e leitura em versão impressa. Assim como existem milhares de títulos pertencentes à colecção de referência que não estão acessíveis em formato electrónico nem se prevê que isso aconteça num futuro próximo.

Creio que as colecções de referência continuarão a necessitar da associação de vários suportes: electrónico, impresso, por vezes microforma e até audiovisual.

E penso que será aqui que irá residir a tarefa dos responsáveis pela selecção da colecção de referência: encontrar a combinação ideal destes tipos de recursos para fornecer um melhor serviço aos seus utilizadores, ao menor custo possível para a biblioteca.

BIBLIOGRAFIA

- ASTON, Jennifer – "The selection dilemma" – *Law Librarian* 27(1996): 238-41
- Christchurch City Libraries. <http://library.christchurch.org.nz/Policy/CollectionDevelopment/> . Acedido em 2001-11-23
- Collection Development Training for Arizona Public Libraries. Disponível em <http://lib.az.us/cd/index.htm> . Acedido em 2001-11-29
- FRANCOIS, Valerie Gray – *Career Journal from The Wall Street Journal*. Disponível em <http://www.careerjournal.com/salaries/industries/librarians/19990928-francois.html> . Acedido em 2001-12-02
- GORMAN, G. E., HOWES, B. R. – *Collection Development Collection*. London: Bowker-Saur, 1989.
- HEARTSILL, Young, ed. – *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: American Library Association, ISBN 0.40830-100-71983
- IFLA Guidelines for a Collection Development Policy. Disponível em <http://ifla.inist.fr/VII/s14/sae.htm> . Acedido em 2001-09-19
- KATZ, Bill – *Cuneiform to computer: a history of reference sources*. Lanham: Scarecrow, 1998, p. 1-5
- KATZ, Bill, ed. – *New technologies and reference services*. New York: The Haworth Information Press, 2000, ISBN 0-789-1180
- KATZ, Bill; FRALEY, Ruth A. (ed.) – *Evaluation of reference services*. New York: The Haworth Press, 1984. ISBN 0-86656-377-6
- Library and Archives Terminology (Auburn University Libraries). <http://www.lib.auburn.edu/madd/docs/glossary/#R>
- Memorial Hall Library. Disponível em <http://www.mhl.org/policies/reference.htm#Purpose%20of> . Acedido em 2001-11-23
- Moellering Mentor – An Informational Newsletter of Library Resources and Events*. Disponível em <http://www.valpo.edu/library/mentor/winter99/>
- Morton Grove Public Library. Disponível em: <http://www.webrary.org/inside/colldevadultref.html> . Acedido em 2001-11-22.
- Neill Public Library. Disponível em: <http://www.neill-lib.org/colldev.htm#emerging> . Acedido em 2001-11-22
- NOLAN, Christopher – *Managing the reference collection*. Chicago: American Library Association, 1999. ISBN 0-8389-0748-2
- RURAK, Maura – "Explodes for Librarians With High-Tech Research Skills". *Career journal from The Wall Street Journal*. Disponível na Internet em <http://www.careerjournal.com/salaries/industries/librarians/19980825-rurak.html> Acedido em 2001-12-02
- SANTO DOMINGO, Marta Torres. "Los Consorcios, forma de organización bibliotecaria en el siglo XXI. Una aproximación desde la perspectiva española". In *Consortio de Bibliotecas*. Cádiz, 24-26 Set. 1998
- Tempe Public Library. <http://www.tempe.gov/library/admin/colldev.htm> . Acedido em 2001-11-11