



## Serviços de referência e referência virtual nas bibliotecas públicas portuguesas

Ana Sofia Mota<sup>a</sup>, Manuela Barreto Nunes<sup>b</sup>

<sup>a</sup>*CIDHEUS-UE, Portugal, asofiasmm@gmail.com*

<sup>b</sup>*Universidade Portucalense, CIDHEUS-UE/, Portugal, mnunes@upt.pt*

---

### Resumo

O serviço de referência, incorporando na sua organização, funcionamento e comunicação com o utilizador um conjunto de potencialidades disponibilizadas pela tecnologia, assume um papel fundamental na luta contra a desigualdade e o analfabetismo digital. Mediador entre informação e utilizador, contribui não só para o fomento da literacia da informação, mas também para a criação de conhecimento.

Apresentam-se os resultados parciais de uma investigação em curso sobre o serviço de referência virtual (SRV) nas bibliotecas públicas em Portugal. Partindo da análise de documentos orientadores internacionais e da observação de características estruturais da Rede Nacional de Biblioteca Públicas (RNBP), visa a concepção de soluções de desenvolvimento a aplicar a esta realidade concreta.

Inserido no paradigma crítico, o estudo aplica métodos qualitativos sustentados na teoria fundamentada e foi aplicado sobre as 201 bibliotecas da RNBP. Destas, foram objecto de análise doze bibliotecas que efectivamente prestavam SRV e entrevistados seis bibliotecários. Os resultados apontam para a inexistência generalizada do serviço e para um funcionamento incipiente na maioria dos casos em que se verifica. Conclui-se que, quando funciona eficazmente, o retorno do ponto de vista dos utilizadores é satisfatório e altamente positivo, justificando a necessidade do seu desenvolvimento e do investimento que nele é feito.

**Palavras-chave:** Bibliotecas Públicas, Serviço de Referência, Serviço de Referência Virtual.

---

### Introdução

Actualmente, as bibliotecas públicas são submetidas a grandes pressões de actualização, no sentido de corresponderem às exigências de uma sociedade em constante transformação e de reafirmarem o seu valor, enquanto espaços privilegiados de acesso à informação e ao conhecimento. Apesar da consciência da importância da inovação e da evolução, muitas bibliotecas, como tantas outras organizações, têm dificuldade em lidar ou gerir o processo de mudança, devido, sobretudo, a dificuldades na disponibilização de recursos para suportar inovações substanciais e efectivas. Existe, neste sentido, uma tensão associada à continuidade, sendo por vezes desafiante a exigência colocada aos bibliotecários, enquanto agentes activos e facilitadores da mudança num mundo em constante evolução.

Disponibilizado, actualmente, de uma forma informal, não estruturada, e num estado muito incipiente (Mota, 2009), o desenvolvimento sustentado e sistemático do Serviço de Referência (SR) nas bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) afigura-se como uma mais-valia, considerando a relevância que pode assumir no apoio prestado aos seus utilizadores, nomeadamente na luta contra a desigualdade digital, na promoção da literacia da informação e na melhoria do nível cultural e científico geral da população. Ao funcionar como mediador entre utilizador e informação, o Serviço de Referência apresenta-se como um serviço bibliotecário com um valor único no momento

actual, cuja essência reside no apoio individual e personalizado prestado ao utilizador, no sentido de lhe facilitar o acesso à informação de acordo com as suas necessidades específicas. A evolução tecnológica permite-lhe, ainda, assumir aspectos de funcionamento cada vez mais relevantes, enquanto a evolução informacional faz dele um serviço cada vez mais pertinente. Na verdade, o desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação tem levado a um esforço contínuo de adequação do SR às exigências de uma realidade automatizada, possibilitando a inserção de uma componente virtual a um serviço disponibilizado tradicionalmente de forma presencial. Com características assíncronas ou síncronas, de acordo com a tecnologia utilizada, este serviço pode, hoje em dia, ultrapassar condicionamentos espaciais e temporais e chegar a um grande número de utilizadores. O acesso à informação, a qualquer momento e em qualquer local, é, nesta dimensão, facilitado. A biblioteca, enquanto *gatekeeper* da informação, deve significar cada vez mais um espaço privilegiado de acesso livre, apoiado e de qualidade à informação, correndo, de contrário, o perigo de ser ultrapassada por inúmeros outros meios de informação e de comunicação. Estar onde os seus utilizadores estão: não será este também um dos caminhos necessários no sentido da mudança e da evolução? Como contribuir, então, para o desenvolvimento de um serviço cuja matéria-prima por excelência é a informação, incorporando potencialidades tecnológicas e permitindo um alargamento dos seus pontos de acesso?

## Métodos

A questão “como desenvolver o SR nas bibliotecas públicas em Portugal” serviu de ponto de partida a esta investigação. Investigar a aplicação das directrizes da IFLA e da RUSA-ALA ao SR das bibliotecas da RNBP, criar um modelo de desenvolvimento deste serviço, contribuindo, assim, para a sua evolução, constituem os grandes objectivos deste trabalho de investigação e a finalidade geral proposta. Nesse sentido, através da pesquisa documental e de uma análise detalhada a documentos orientadores internacionais, e da consequente observação da situação das bibliotecas da RNBP, procurou-se chegar a um conjunto de pressupostos para a concepção de um modelo de trabalho, com vista ao desenvolvimento sustentado e incremental do SR.

Tendo em conta os objectivos da investigação, e sem prejuízo dos registos quantitativos imprescindíveis, este estudo seguiu um paradigma de investigação qualitativo – compreensivo e indutivo –, com recurso a uma triangulação metodológica, e com uma orientação baseada na *grounded theory*, que visa gerar ou desenvolver uma teoria, um esquema analítico de determinada realidade ou situação particular, através de métodos de análise sistemática de dados. A *grounded theory*, ou teoria fundamentada, cuja origem está patente no trabalho de Glaser e Strauss (1967) e que visa “o desenvolvimento de teorias a partir da pesquisa baseada em dados, em vez da dedução de hipóteses analisáveis a partir de teorias existentes” (Charmaz, 2009, p. 20), vem contribuir para a questão da pertinência e da especificidade das metodologias compreensivas, defendendo que uma análise indutiva deve produzir teorias e não apenas descrever os fenómenos. Processo constante de interrogação dos dados, a *grounded theory* estabelece uma relação constante entre teoria e empiria, onde a construção de teoria se constrói “num processo evolutivo, visto que ela é o ponto de chegada do método e não o seu ponto de partida” (Guerra, 2010, p. 25). Neste sentido, a construção do conhecimento processou-se de modo indutivo, a partir do levantamento dos dados empíricos, num trabalho contínuo de construção do objecto teórico: a teoria surge a partir da recolha, análise e interpretação dos dados. No raciocínio indutivo “a lógica da investigação não é gerada *à priori* pelos quadros de análise do investigador” (Guerra, 2010, p. 22) mas antes num trabalho contínuo de construção do objecto teórico. Partiu-se, assim, da análise de dados para o desenvolvimento de uma determinada teoria.

Os dados provenientes de fontes diferentes foram recolhidos com recurso a técnicas de investigação distintas e complementares: foi seguida a triangulação de dados e a triangulação de métodos. Foram

utilizadas diferentes fontes para a recolha de dados – para a obtenção de uma perspectiva mais completa da realidade – e aplicados diferentes métodos de recolha – para a obtenção de uma compreensão mais rica dos diferentes aspectos do objecto de estudo, evitando, deste modo, eventuais limitações da aplicação de uma única técnica. Adoptam-se, pois, como principais fontes de dados, as seguintes técnicas: pesquisa documental (2013/2014); pesquisa na Internet: observação directa (Dezembro de 2013); inquérito por questionário (2014); e entrevista semiestruturada (2015).

Esta investigação partiu de um enquadramento teórico onde alguns conceitos fundamentais, como a definição de SR e das características actuais do seu funcionamento, são abordados. Foi efectuada uma análise de conteúdo às directrizes internacionais da IFLA e da ALA-RUSA, ferramentas valiosas disponíveis às várias tipologias de bibliotecas no apoio à planificação, à organização e ao funcionamento de um SR eficiente e de qualidade. Numa terceira fase, foi feita a pesquisa e a recolha de dados documentais preexistentes, posteriormente analisados. Privilegiaram-se fontes de informação que, pela sua relevância e credibilidade na área das bibliotecas, nomeadamente nas bibliotecas públicas, se apresentaram, desde logo, opções válidas. Pretendeu-se, através desta análise, verificar não só a situação da RNBP no que respeita a alguns elementos estruturais essenciais ao SR, mas também formar uma ideia, o mais objectiva possível, da tendência de mudança e desenvolvimento num período que já se prolonga por mais de 20 anos, desde a criação das primeiras bibliotecas da RNBP. Visando aspectos técnicos e materiais foram utilizadas duas técnicas. Foram observados os sítios internet da totalidade das bibliotecas da RNBP, através de grelhas de análise, com o objectivo de observar directamente a disponibilização do SR, mais concretamente do SRV, permitindo, desta forma, recolher informação de uma forma directa, sem filtros, perspectivas ou opiniões. Foram, ainda, aplicados inquéritos por questionário, dirigidos aos responsáveis das bibliotecas da RNBP, com o objectivo de avaliar a situação e os recursos existentes nas diferentes tipologias das bibliotecas, no que diz respeito aos dados essenciais para a organização e funcionamento de um SR, de acordo com o estabelecido nas directrizes internacionais da IFLA e da RUSA/ALA. A definição do campo de análise, intimamente ligada aos objectivos propostos para esta investigação, abrangeu, para estas duas técnicas, a totalidade das bibliotecas públicas portuguesas integradas na RNBP, tendo sido apurado um universo de 201 bibliotecas, de acordo com os dados disponibilizados pela RCBP em 2013. Procurou-se, com esta abrangência do universo de análise, facilitar a obtenção de um objecto teórico final sustentado por um quadro sistémico da realidade em estudo. Após a análise aos dados recolhidos, nomeadamente o estudo detalhado da prestação virtual do serviço nas doze bibliotecas que efectivamente o apresentam, e visando aspectos sociais, foram aplicadas entrevistas semiestruturadas individuais aos responsáveis de seis bibliotecas, seleccionadas segundo um método representativo, *purposeful sampling* ou *information-rich-cases* (Patton, 1990), apoiadas por um guião previamente elaborado. Realça-se o facto de que

“a questão central que se coloca na análise compreensiva não é a definição de uma imensidade de sujeitos estatisticamente «representativos», mas sim uma pequena dimensão de sujeitos «socialmente significativos» reportando-os à diversidade das culturas, opiniões, expectativas e à unidade do género humano.” (Guerra, 2010, p. 21)

Ou seja, procura-se uma representatividade social e não uma representatividade estatística, própria de métodos lógico-dedutivos em oposição aos universos de análise qualitativa. Pretendeu-se a recolha de dados sobre a viabilidade de desenvolvimento do SR na perspectiva dos técnicos das bibliotecas, com base nas suas experiências e na percepção da possibilidade de evolução e de organização de um SR actual, de acordo com os recursos de que dispõem.

A parte final deste trabalho de investigação, actualmente a ser desenvolvido, refere-se à construção de um modelo de desenvolvimento do SR, possível de aplicar à realidade das bibliotecas municipais da RNBP.

## Resultados

A análise efectuada aos sítios web das 201 bibliotecas da RBNBP permitiu verificar que apenas 48 casos (24%) mencionam a disponibilização do SR, prestado maioritariamente de forma presencial (44 casos). Apenas 12 bibliotecas disponibilizam o SRV e em 8 casos se verificam os dois tipos de SR - SRP e SRV. Apesar de cerca de metade das bibliotecas observadas referirem os objectivos do SR, no que diz respeito ao seu real funcionamento a informação é bastante escassa: apenas oito bibliotecas informam o utilizador sobre o serviço prestado. Em 14 casos não foi mesmo possível a obtenção de qualquer informação. Verificou-se, também, que apenas quatro destas 48 bibliotecas disponibilizam documentação institucional, nomeadamente normas de funcionamento e políticas de funcionamento e que a maioria das bibliotecas que dizem disponibilizar um SR, não mencionam nos seus regulamentos normas relativas a este serviço, não aparecendo sequer mencionados na lista dos serviços disponibilizados.

Relativamente ao SRV foi possível recolher algumas informações, ainda que elementares. Efectuou-se uma comparação entre o acesso ao SRV disponibilizado pelas 12 bibliotecas e as linhas orientadores das directrizes da IFLA (2009) e RUSA (2003, 2004, 2010) o que permitiu verificar os seguintes aspectos:

- Em sete casos o SRV é disponibilizado através do sítio/portal web da biblioteca, três dos quais apresentam o acesso também por blogue;
- Em quatro dos casos, por não possuírem sítio web independente, este serviço é disponibilizado na página web da biblioteca, agregada ao portal do município ao qual pertencem. Uma destas bibliotecas apresenta, também, o blogue como alternativa de acesso ao serviço;
- Das 12 bibliotecas que disponibilizam o SRV, apenas dez disponibilizam um acesso directo ao SRV através da página de entrada do seu sítio/página Web ou blogue. Não se verifica a existência de uma ligação directa ao serviço nas restantes páginas na maioria dos casos, nem a utilização de imagens ou ícones exclusivos do SRV para orientarem o utilizador;
- Relativamente à existência de uma breve introdução explicativa do funcionamento do SRV na página do serviço, verifica-se que em alguns casos esta é omissa, utilizando as bibliotecas que o fazem uma ligação do tipo «Pergunte! A biblioteca responde» ou «Pergunte à biblioteca»;
- O meio de comunicação privilegiado é o correio electrónico, verificando-se, no entanto, em 7 casos a disponibilização de formulário em linha como forma alternativa de contacto;
- Não se verificam casos de aproveitamento de tecnologias de conversação em linha, aplicações IM (*Instant Messaging*), tecnologias móveis ou redes sociais para a disponibilização do SRV;
- Das bibliotecas que disponibilizam o SRV através de formulário em linha, metade não faz qualquer introdução ao serviço ou informação sobre a utilização do formulário;
- A maioria das bibliotecas observadas disponibiliza formas de contactar o SRV, nenhuma, no entanto, exclusivas deste serviço;
- O acesso a recursos informativos e de apoio ao funcionamento do SRV disponibilizados, apesar de facilmente acessíveis na página do serviço, são muito limitados;
- Apenas três bibliotecas disponibilizam recursos e fontes de informação em linha: directórios web, dossiers temático em linha e bibliotecas digitais locais;
- Quatro bibliotecas disponibilizam o documento «Como Perguntar», sobre o funcionamento do serviço;
- Apenas duas disponibilizam uma Política de Referência.

Estes valores são muito diferentes dos obtidos no inquérito por questionário. Com uma percentagem de respostas de 60%, 121 respostas obtidas, verificou-se que 110 (92%) bibliotecas,

independentemente da sua tipologia, disponibilizam o SR e 39 bibliotecas (33%) dizem disponibilizar o SRV, sendo que todas as bibliotecas que disponibilizam SRV (33%) disponibilizam simultaneamente SRP (92%). O inquérito por questionário permitiu observar o seguinte:

- Relativamente ao âmbito de funcionamento e objectivos do serviço salienta-se, como valor mais expressivo, o serviço prestado por 106 bibliotecas (96% de 110) na orientação / apoio na pesquisa e no acesso à informação. Verificam-se valores expressivos relativamente a aspectos fundamentais como acolhimento e orientação de novos utilizadores, resposta a questões factuais, complexas e bibliográficas, apoio na utilização de recursos tecnológicos, apoio na utilização dos recursos das bibliotecas. Nota-se, contudo, uma diminuição significativa no que diz respeito ao desenvolvimento de programas de promoção da literacia da informação. Outro aspecto a reter é o facto de menos de metade das bibliotecas não organizarem recursos e fontes de informação, um aspecto essencial do trabalho de referência indirecto. Finalmente, verifica-se um número diminuto no que diz respeito ao desenvolvimento de documentos normativos do funcionamento do SR;
- Relativamente ao número de bibliotecas que dispõem de recursos humanos com formação na área da Referência foi possível apurar que, nas bibliotecas com SR, 62% dos bibliotecários afirmam ter formação na área, enquanto apenas 38% dizem não ter formação. Em relação à categoria profissional dos bibliotecários com formação, 56% são técnicos superiores e 42% assistentes técnicos;
- Em relação à origem da formação adquirida os blogues e os webinários são os meios maioritariamente apontados como fonte de aquisição de conhecimentos na área específica da referência. Acções de formação contínua, workshops, conferências e seminários são referidos como sendo de alguma forma utilizados para aquisição de conhecimento. Ressalta a educação formal, com uma percentagem de apenas 27%;
- Salienta-se que o SR é disponibilizado maioritariamente nas salas de leitura das secções de adultos e das secções infanto-juvenil, com uma grande incidência no balcão de atendimento geral, presente no átrio da biblioteca;
- 15 bibliotecas referem disponibilizar um acesso directo ao SRV com recurso a um ícone ou imagem na *homepage* do sítio web da biblioteca;
- A questão relativa aos meios de comunicação utilizados pelos SRV permitiu apurar que todas as bibliotecas que dizem disponibilizar o SRV (39) utilizam o correio electrónico como meio de comunicação; apenas 10 disponibilizam um formulário em linha; 14 dizem utilizar as redes sociais; 4 o blogue; 2 dizem utilizar programas de chat; e uma diz utilizar SMS como forma de comunicação;
- Foi efectuada uma questão relativa aos recursos de informação desenvolvidos ou disponibilizados através do SR, da qual se destacam os recursos referentes ao funcionamento do SR (política de funcionamento, guia do utilizador e normas ou regulamentos) e obtidas percentagens nada significativas. Ligações para recursos em linha, bases de dados em linha, tutoriais, arquivos FAQs ou guias de assuntos tiveram uma percentagem de respostas aquém do esperado;
- No que diz respeito à divulgação do SR salientam-se, como meios mais utilizados o guia do utilizador, o sítio web da biblioteca e a sinalética da biblioteca. Os media locais são muito pouco utilizados e 23% das bibliotecas inquiridas dizem não fazer qualquer tipo de divulgação;
- 60% das bibliotecas afirmam não avaliar o SR. Quando efectuada, a avaliação incide essencialmente sobre dois pólos principais: o utilizador (necessidade de informação e satisfação) e o serviço (funcionamento e utilização). Já a colecção de referência e os recursos

de informação são pouco apontados como âmbito de avaliação. O inquérito por questionário constitui a ferramenta mais utilizada;

- Relativamente ao impacto do SR verifica-se que em relação ao SRV, das bibliotecas que afirmam disponibilizar este serviço, 26 afirmam ter algum impacto, 6 muito impacto e 17 afirmam ter pouco impacto. Em relação ao SRP é nítido o valor do impacto causado, já que 47 afirmam ter muito impacto, 46 algum impacto e apenas 11 pouco impacto;
- À razão da não disponibilização do SR os dados incidem, de uma forma geral, sobre a falta de formação na área, a escassez de recursos humanos e a falta de recursos tecnológicos. A falta de normas orientadoras é, ainda, outra das razões apontadas.

A realização de entrevistas aos responsáveis de seis das bibliotecas que se verificou prestarem um SRV, permitiu confirmar alguns dos dados anteriormente recolhidos e observar, de uma forma mais elucidativa, perspectivas e experiências de quem lida com a realidade no seu dia-a-dia.

Na opinião da generalidade dos entrevistados o SR é um serviço essencial. A tónica é colocada precisamente nas suas funções primordiais – acolher, orientar, formar e informar. Privilegiam sobretudo o seu papel enquanto serviço único no tratamento e na disponibilização de informação de qualidade. Em relação ao SRP prestado nas bibliotecas da RBNBP, este é considerado um serviço estruturante, e apesar de ser disponibilizado de uma forma informal e pouco estruturada, consideram ser de qualidade. Em relação ao SRV, embora uma mais-valia para as bibliotecas que o prestam, reconhecem, no entanto, ser dado pouco relevo ao seu desenvolvimento, não estando devidamente potenciado. Destaca-se a importância que o SRV pode assumir na disponibilização do fundo local e de fundos especiais das bibliotecas da RBNBP, pela sua especificidade. Na perspectiva dos entrevistados, a razão da falta de estruturação e de desenvolvimento do SR, particularmente do SRV, deve-se a factores de ordens diversas. Senão, vejamos:

- Carência de recursos humanos e de técnicos especializados, nomeadamente técnicos superiores, com formação em bibliotecas, no geral, e no SR, em particular;
- Existência de pessoal qualificado a exercer funções desajustadas e com essas qualificações não reconhecidas;
- Substituição de técnicos com formação na área por outros sem formação – visão puramente economicista. Grande parte dos recursos humanos apresentam um nível científico e cultural demasiado baixo para as exigências das funções e das tarefas que lhes são atribuídas;
- Situações de desmotivação, ilegalidade e injustiça;
- Falta de formação disponível na área do SR e falta de apoio na frequência de cursos de actualização de conhecimentos e competências. Centralização da oferta formativa no Porto e em Lisboa;
- Percepção de que a disponibilização de um serviço formalizado exige recursos humanos com formação, meios tecnológicos, tempo para o trabalho de organização do SR indirecto e para a manutenção do serviço, principalmente do SRV;
- Importância de ter um técnico superior dedicado ao SRV, sendo que estes, já em número reduzido, se encontram actualmente ocupados com questões administrativas e com pouca disponibilidade para desenvolverem projectos ditos inovadores;
- Preocupação com outros serviços, e com lacunas a suprir. Não é considerado prioridade;
- Desconhecimento do funcionamento de um SR formalizado e estruturado e noção bastante limitada das suas finalidades - noção muitas vezes generalizada de que este não exige uma preparação específica, sendo facilmente confundido com atendimento ao público;
- Directrizes da IFLA e da ALA/RUSA sobre o SR, porque específicas de um serviço pouco desenvolvido, são pouco conhecidas, utilizadas ou divulgadas;

- Necessidade da existência de documentos orientadores concretos, práticos e adaptados à realidade concreta das bibliotecas da RNBP;
- Urgência de dotação de equipamentos adequados à execução das funções do SR e particularmente do SRV. O desinvestimento na modernização dos equipamentos, resultantes dos cortes orçamentais, traduz-se, entre outros, por grandes carências a nível tecnológico;
- Interferência dos órgãos da tutela no trabalho das bibliotecas e a falta de autonomia para o desenvolvimento e disponibilização de conteúdos e para a utilização de meios e ferramentas de comunicação tecnológica;
- Orientação estratégica dos poderes locais: predominância, embora importante, muito limitativa, de acções de animação cultural e promoção da leitura. Bibliotecas consideradas essencialmente espaços de lazer e de tempos livres.

A importância do desenvolvimento de redes de cooperação, como forma de ultrapassar dificuldades financeiras, compensar carências, partilhar recursos, combater o isolamento ou mesmo diminuir a forte concorrência dos meios de informação tecnológicos, é encarada de forma unânime como uma solução para o desenvolvimento do SRV. É sugerida, nomeadamente, a criação de um SR cooperativo de âmbito regional, explorando o que as bibliotecas municipais têm de único, que é a especificidade do seu fundo local. São apontadas, contudo, grandes dificuldades de trabalhar cooperativamente por razões de ordem cultural, tutelar, estrutural e financeira, entre outras, que é urgente ultrapassar.

## **Discussão**

Os dados analisados são, em geral, pessimistas e negativos, revelando uma grande estagnação, senão retrocesso, em factores decisivos para o bom funcionamento e desenvolvimento da estrutura organizacional, especialmente para o desenvolvimento do SR. Quando comparados com os resultados alcançados na investigação anterior (Mota, 2009) sobressai a semelhança dos dados obtidos nos dois estudos, parecendo confirmar a pouca alteração ou evolução na disponibilização deste serviço. Relativamente à disponibilização do SR, presencial e virtual, é interessante verificar as discrepâncias existentes nos dados obtidos nas diferentes técnicas de recolha de informação, que permite concluir que este serviço é disponibilizado de uma maneira informal, sem estruturação nem organização formal, maioritariamente no balcão de atendimento geral. O SRV, quase inexistente na observação efectuada aos sítios internet, é referido nos inquéritos e entrevistas como disponibilizado por correio electrónico, normalmente com bastante impacto. São poucos os recursos e ferramentas tecnológicas ao dispor deste serviço, observando-se a necessidade da sua actualização. Relativamente ao âmbito de funcionamento e objectivos do SR salienta-se a orientação e apoio na pesquisa e no acesso à informação. Verifica-se, no entanto, uma certa confusão relativamente à questão do que é, na verdade, do âmbito da referência, muitas vezes confundido, de uma forma limitada, com o serviço de atendimento e orientação ao leitor. Levanta-se aqui, também a noção da necessidade premente de desmistificar conceitos e divulgar serviços, já que a finalidade e as vantagens de um SR são, com toda a certeza, desconhecidas da maioria dos utilizadores. Perdem-se, assim, os benefícios que este serviço poderia trazer à biblioteca e aos seus utilizadores. Por questões que se prendem com a escassez de recursos humanos, questões técnicas ou, mesmo, falta de autonomia das bibliotecas, mais de metade das bibliotecas não organizam recursos de informação em linha ou documentos de funcionamento do SR, um aspecto essencial do trabalho de referência indirecto. Maior conhecimento das directrizes internacionais sobre o SR e a sua integração nos regulamentos das bibliotecas ou nos documentos da referência poderia contribuir para um serviço de maior qualidade. Relativamente à razão da não disponibilização do SR, os dados incidem sobre a falta de formação na área, enquanto a falta de recursos humanos e tecnológicos são também outras das razões apontadas. A introdução do estudo do SR nos currículos académicos, apoio e incentivos à frequência de formação contínua, maior oferta de

formação à distância e acções de intercâmbio contribuiriam para um melhor conhecimento e funcionamento do SR. Seria também urgente um reajustamento de tarefas e funções. A dependência hierárquica e financeira da tutela das respectivas câmaras municipais interfere, muitas vezes negativamente, com as funções específicas e especializadas das bibliotecas, desviando o esforço das actividades destas segundo critérios espúrios, ultrapassando assim, a letra e o espírito dos protocolos de cooperação com a tutela normal da cultura e limitando a actividade motivada e criativa do colectivo bibliotecário.

Ressalta ainda destes resultados uma evidente contradição entre os dados recolhidos através da observação e as declarações dos bibliotecários, que consideram, certamente com sinceridade, que as bibliotecas que gerem prestam um serviço que, a existir, o é apenas de forma muito diluída e não sistematizada; na verdade, fica demonstrado que praticamente não tiveram formação de base neste campo específico, e que assumem dever existir o serviço talvez por princípio profissional, sem no entanto serem capazes de o concretizar, ou mesmo de o conceptualizar. Infere-se destas constatações que o SR, virtual ou presencial, não é considerado prioritário nem estratégico para o desempenho dos serviços das bibliotecas públicas estudadas, muito embora os estudos internacionais e a prática desenvolvida pela RUSA e a IFLA demonstrem o contrário, e que o desenvolvimento deste tipo de serviços contribui para a eficácia e o impacto social das bibliotecas públicas.

Daí o propósito desta investigação: tendo em vista que a sua finalidade será a criação de um modelo de desenvolvimento do SR nas bibliotecas da RNBP, tendo por base não só os modelos internacionais pré-existentes, mas atendendo ao estudo de campo realizado e aos dados recolhidos sobre a situação funcional, estrutural e organizacional das bibliotecas, adoptou-se o critério sequencial para a sua elaboração, que em breve poderá ser apresentada publicamente:

1. Definir a estratégia (finalidade, objectivo) adoptada, criando níveis de prestação de SR, tendo em conta a actuação actual das bibliotecas da rede, isto é, estabelecendo uma finalidade específica e explícita para esse nível;
2. Procurar avaliar os factores estruturais, críticos ou essenciais, ao sucesso da finalidade estratégica;
3. Introduzir, em cada nível os factores estruturais incrementais absolutamente imprescindíveis ao sucesso da estratégia definida.

## **Conclusões**

As bibliotecas da RNBP encontram-se, actualmente, em diferentes estados de desenvolvimento e, de uma forma geral, são detentoras de poucos recursos. Há uma predominância de serviços e de acções de características mais tradicionais, nomeadamente de animação da leitura, que nos remete para um cenário e conceito de biblioteca pública já ultrapassado e bastante limitado nas suas opções, com uma componente tecnológica subaproveitada. Com vista a ocupar o seu lugar no contexto actual, ou mesmo sobreviver, a biblioteca pública deve obrigatoriamente assumir o seu papel enquanto entidade promotora da integração social, da literacia da informação, da utilização tecnológica, da informação e do conhecimento. Afigura-se imperativa uma mudança: enriquecer a sua esfera tradicional através da criação ou reinvenção de serviços, de um planeamento estratégico eficiente e reflectido, apostando na valorização tecnológica e nas expectativas e necessidades de informação e de formação dos seus utilizadores, sem descurar naturalmente os aspectos culturais. Salienta-se, aqui, a necessidade veemente de capacidade de adaptação à mudança, factor primordial para o desenvolvimento e a afirmação futura das bibliotecas. É fundamental a consciência da importância do trabalho em grupo e da cooperação, nomeadamente em rede, que possibilitaria a partilha de conhecimento, de recursos e de experiências. É essencial o reforço das actuais redes e parcerias e a promoção da colaboração. A construção de uma rede de facto.



## Referências Bibliográficas

Charmaz, Kathy (2009) – *A construção da teoria fundamentada. Guia prático para análise qualitativa*. Tradução Joice Elias Costa. Porto Alegre: Artmed. ISBN 978-85-363-1999-5

Glaser, Barney G. e Strauss, Anselm L. (1967) - *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.

Guerra, Isabel Carvalho (2010) – *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo. Sentidos e formas de uso*. Parede: Príncipia Editora. ISBN 978-972-8816-1

International Federation of Library Associations and Institutions (2009). *IFLA Digital reference guidelines*. Recuperado em 2010, 20 Setembro, de <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>

Mota, Ana Sofia de Sousa Machado (2009) - *O Serviço de Referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal: caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento*: Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Filosofia, Braga. 160 p. Tese de Mestrado.

Patton, Michael Quinn (1990) - *Qualitative evaluation and research methods*. 2ª ed. Londres: Sage Publications

Reference and User Services Association, American Library Association (2003) - Professional Competencies for Reference and User Services Librarians. [Consult. 20 Jan. 2012]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/professional.htm>

Reference and User Services Association, American Library Association (2004) - Guidelines for behavioral performance of reference and information services providers. [Consult. 20 Jan. 2012]. Disponível na Internet: <URL <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/guidelinesbehavioral.htm>

Reference and User Services Association, American Library Association (2006) - Guidelines for Cooperative Reference Services. [Consult. 20 Jan. 2012]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative>

Reference and User Services Association, American Library Association (2010) - Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Service. [Consult. 20 Jan. 2012]. Disponível na Internet: <URL <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>