

BN-Acesso – um mundo de recursos que desvenda caminhos para a descoberta da informação.

Catarina Marat-Mendes*, Maria da Luz Nogueira Rei**

* Responsável da Área de Referência da Biblioteca Nacional de Lisboa

**Chefe de Divisão de Acesso Geral da Biblioteca Nacional de Lisboa

Palavras Prévias

Introdução

Contextualização histórico-social

1. Objectivos da DAG

1.1. Porquê a designação BN-Acesso

1.1.1. Características do BN-Acesso

1.1.2. Recursos disponíveis

2. Formação. Técnicos da BN. Utilizadores

2.1. Acções de Formação. Leitores. Marketing

2.2. Avaliação. Questionário.

Conclusão. Um olhar sobre o novo serviço, um ano após a sua inauguração.

Bibliografia

Palavras Prévias

Antes de iniciarmos propriamente a comunicação, gostaríamos de partilhar convosco algumas reflexões sobre a evolução das bibliotecas, em particular sobre os serviços fornecedores de informação, onde mais se verifica o diálogo entre o utilizador e o profissional da informação.

A evolução tecnológica nas bibliotecas e a sua aplicação obedecem necessariamente às capacidades económicas e à vontade política de cada país.

Foi nos finais dos anos 80 que a Porbase - Base Nacional de Dados Bibliográficos - tornou possível a reunião das colecções de várias bibliotecas - Catálogo Colectivo das Bibliotecas Portuguesas em linha - o que contribuiu para uma mais adequada partilha de recursos humanos e materiais na gestão da informação, a nível nacional.

Hoje, uma década depois, a PORBASE ainda cumpre o seu papel de catálogo público em linha constituindo-se como que uma ponte de cooperação entre as mais de 130 bibliotecas portuguesas.

O novo Serviço BN-ACESSO inaugurado uma década mais tarde, responde não só aos objectivos de recuperação da informação nacional como abre ainda janelas para o mundo através do acesso a catálogos e bibliografias nacionais, CD-Rom's e à própria Internet.

Se a Porbase foi o reflexo do esforço e da vontade de aproximação de Portugal aos seus congéneres europeus no domínio da informação, para o que contribuiu à época o esforço, a determinação e o dinamismo da Direcção da BN, que a todos envolveu no processo de informatização, também hoje o BN-Acesso se deve ao profundo conhecimento, empenhamento e investimento dos seus dirigentes que souberam ouvir os profissionais e dar-lhes meios de resposta às exigências dos utilizadores. Para tal contribuiu a disponibilização de novos potenciais tecnológicos, aliada ao reconhecimento, por parte do poder político, da importância da informação na sociedade.

Contextualização histórico-social

A era da tecnologia coloca-nos perante a subversão da “era de Gutenberg”, que, aparentemente, sem limites, torna arcaicos os léxicos e convida-nos à reinvenção dos conceitos, através do aparecimento de um novo paradigma no âmbito da informação. Nesta linha de pensamento, estou em crer que todo o ambiente, criado pelas novas tecnologias, gera uma transformação no leitor e uma metamorfose da biblioteca, transformando-se esta nos labirintos infinitos de Babel, onde estão contidos todos os conhecimentos.

Os paradigmas em que, tradicionalmente, se movimentava a informação sofrem uma alteração devido às novas Tecnologias: À exigência do registo e do acesso directo (paradigma físico) acrescenta-se a exigência de outros conhecimentos ou saberes (paradigma cognitivo).

Os reflexos sociais desta nova exigência (paradigma cognitivo) aliada a exigências de carácter lúdico e de lazer, obriga-nos a pensar o papel das bibliotecas nesta nova dinâmica, com base na inovação.

É óbvio que a inovação representa um desenvolvimento económico e tecnológico que se vão repercutir no social, uma vez que as potencialidades disponíveis pelas tecnologias influem no grau de exigência do cidadão o qual, através dos “outputs” e “outcomes”, conduz a significativas alterações no circuito da informação.

Este circuito torna-se, assim, num labirinto pelo qual flui a informação veiculada a saberes/conhecimentos - *o paradigma cognitivo*, o qual conduz à crescente necessidade de informação que envolve uma contínua mutação e adequação às novas realidades sociais e tecnológicas.

Introdução

Com esta comunicação pretende-se apresentar/avaliar o novo serviço BN-Acesso, *centro renovado* da anterior Área de Referência.

Este serviço inaugurado em Abril de 1997 está inserido na Divisão de Acesso Geral (DAG) criada pela nova lei orgânica da BN. Já atrás mostrámos que esta engloba quatro Áreas funcionais; no entanto, é este serviço que faz o interface entre a biblioteca e o utilizador e que decorrido quase um ano constitui a parte mais visível e inovadora da DAG.

À remodelação do espaço, equipamento informático e mobiliário junta-se a eficácia na recuperação da informação através de novos recursos tecnológicos inexistentes, até àquela data.

Não é nossa intenção fazer uma exaustiva descrição das atribuições da DAG. Todavia, abordaremos sucintamente o desempenho das outras Áreas que também participaram na globalidade dos trabalhos de implementação da Divisão. Registe-se que a equipa desenvolveu trabalho em acumulação com outras tarefas, num período superior a seis meses e que foi ainda chamada a investir com particular relevância nos seus Serviços, introduzindo-lhes alterações estruturais.

Contudo, será sobre os recursos disponíveis no BN-Acesso e suas potencialidades que incidirá esta comunicação.

A avaliação do novo Serviço é apresentada através de gráficos com base em questionários dados aos utilizadores, estatísticas de acesso aos recursos temáticos fornecidas pela Divisão de Informática e ainda pelo contacto informal com o leitor a que se juntam sugestões verbais ou escritas reportadas aos diferentes Responsáveis, sempre no sentido de melhorar a qualidade do Serviço.

Tem sido prática da equipa da DAG reunir periodicamente com os seus técnicos, de modo a que todos se mantenham envolvidos num projecto comum para melhor servir o utilizador.

1. Objectivos da DAG

A DAG referida no Art. 10 do decreto-lei n.º 89/97, criada pela Lei Orgânica da Biblioteca Nacional é bem clara nos seus objectivos:

Deve garantir o serviço de acolhimento ao leitor que inclui uma prévia entrevista de Referência à qual se seguirá ou não a emissão do cartão de acesso à leitura.

Deve orientar o utilizador nas pesquisas e fornecer-lhe as fontes de informação mais adequadas e pertinentes à área do seu interesse.

Assegurar o serviço de Empréstimo Interbibliotecas a nível nacional e internacional.

Garantir o serviço de informação bibliográfica remoto e por vezes presencial.

Propôr aquisições, de modo a manter actualizadas as colecções das obras em livre acesso, no Serviço de Acolhimento assim como dos Usuais da Área de Referência e da Sala de Leitura Geral.

Assegurar a consulta das espécies e em simultâneo atender às medidas necessárias à política de P&C das colecções do Fundo Geral.

Para uma compreensão dos objectivos citados, propomo-vos uma visita pelas diferentes áreas.

Área de Referência

A Área de Referência, parte integrante da DAG ou subsistema dentro do sistema global que é a Biblioteca Nacional contribui, tal como os outros subsistemas - Área de Empréstimo Interbibliotecas, Área de Informação Bibliográfica e Área de Leitura Geral e Depósitos - para um único objectivo, - servir o utilizador - apoiando-o nas pesquisas, fornecendo-lhe informação e orientando-o nos novos recursos, de modo a explorar as múltiplas fontes de informação.

Além de contribuir para que o leitor tenha acesso às colecções da BN, a Área de Referência permite ainda o acesso a informação remota. O acesso processa-se de dois modos: consulta das colecções da BN, informação via Porbase sobre as obras disponíveis nas bibliotecas cooperantes e ainda, com a implementação do BN-Acesso, é possível aceder-se à informação via Internet e a outros recursos tecnológicos.

Pretende ainda este Serviço proporcionar ao utilizador, num espaço que julgamos agradável, o meio de aceder a fontes de informação com eficácia e rapidez.

Serviço de Acolhimento/Cartão de leitor

Espaço aberto de recepção ao potencial utilizador ou a qualquer cidadão nacional ou estrangeiro que, sem se tornar leitor da biblioteca, deseja folhear as páginas de alguns jornais e revistas nacionais e estrangeiras ou qualquer monografia (enciclopédias, dicionários, romance, ficção...) em livre acesso. E porque não... para descansar, mesmo usufruir de um espaço que é a antecâmara da casa de cultura que se pretende seja a Biblioteca Nacional, abrindo-se a um público mais vasto, que não apenas o investigador/estudante.

É neste Serviço que se procede à entrevista básica de referência para se avaliar da pertinência ou não da emissão do cartão.

Caso se conclua da entrevista que estamos perante um efectivo utilizador, emite-se o cartão. Entendemos salientar a inovação registada com a aquisição de equipamento adequado à emissão do cartão, totalmente informatizado.

No entanto, não só o conforto foi tido em consideração, mas sobretudo as motivações dos utilizadores, isto é, a recuperação da informação, o acesso às colecções da BN ou o encaminhamento do leitor para outras bibliotecas mais adequadas à sua pesquisa.

Área de Informação Bibliográfica

Esta Área incluída na DAG após a nova lei orgânica, constituiu uma mais valia para o objectivo que determina a existência global da divisão - **dar acesso à informação aos utilizadores.**

A Área de Informação Bibliográfica fornece, assim, informação de teor muito diversificado a utilizadores remotos ou pontualmente presenciais. Aqueles constituem a maioria dos utentes do Serviço, uma vez que os presenciais são, na sua maior parte, atendidos na Área de Referência. As respostas aos pedidos de informação são enviadas via carta, fax, correio electrónico ou ainda esclarecidas por telefone. Este serviço é pago de acordo com a tabela e o regulamento em vigor.

Área de Empréstimo Interbibliotecas

Com o serviço prestado por esta Área, o nosso leitor tem acesso aos documentos que não integram as colecções da BN e o utilizador de outras bibliotecas - portuguesas ou estrangeiras - poderá também solicitar documentos à BN, servindo esta de intermediária, ao abrigo do regulamento de Empréstimo Interbibliotecas.

A disponibilização da informação deve ter sempre presente dois aspectos: dar acesso à informação localizada em qualquer Serviço de Documentação ou Biblioteca que participem no regulamento do Empréstimo Interbibliotecas, a nível internacional e ainda às questões de P&C das espécies tendo por vezes de solucionar os pedidos através de meios alternativos, como fotocópia directa ou através de microfilme. Este aspecto ganha relevância quando se trata de livro antigo, exemplares únicos ou obras ainda não do domínio público.

Este Serviço é mais uma contribuição para os objectivos do BN-Acesso: fornecer documentação não localizada na BN, de outro modo não se justificaria a informação disponível nos recursos existentes. De referir ainda que o serviço dispõe de regulamento próprio do qual se destaca: Empréstimo ou não da obra ao domicílio

(situação condicionada à vontade expressa da biblioteca emprestadora) e as tarifas praticadas quer pela BN quer pelas instituições que fornecem os documentos.

1.1. O porquê da designação BN - Acesso?

A própria designação *BN-Acesso* já tem implícita a filosofia do serviço e dos seus objectivos: dar acesso directo ao documento e/ou dar acesso também à fonte de informação mesmo que existente no exterior da BN.

É esta nova concepção de serviço que confere à BN uma outra responsabilidade no acesso a qualquer tipo de informação, independentemente do suporte e localização.

Face aos novos recursos tecnológicos, crescem as expectativas dos utilizadores em termos de acesso à informação. Assim, podemos constatar que progressivamente se evoluiu de *um paradigma de biblioteca de colecção para outro de biblioteca de acesso*.

Para que tal seja uma realidade, contamos com a existência de vários fornecedores, tais como:

- Bases de dados de texto integral através da Electric Library, que fornece acesso a informação sobre publicações periódicas. Este serviço só é possível mediante uma taxa fixa de utilização, independentemente do número de textos obtidos.
- É através da *Uncover* que recebemos a maior parte das publicações periódicas científicas em língua inglesa. A entrega é feita por *fax*, e futuramente por rede aguardando-se a instalação de um software adequado ao novo sistema, adquirido pela BN.
- Para a língua Francesa, o fornecedor preferencial será o INIST, cujos catálogos estão disponíveis em CD-Rom.

1.1.1. Características do BN - Acesso

O Serviço *BN - Acesso* apresenta um interface de pesquisa gráfico, inovador e amigável - o designado sistema Sirius *versus* o interface da Porbase que, devido à já longa vida do sistema GEAC, é ainda por caracteres.

A vantagem do sistema Sirius reside na possibilidade de alterar as modalidades de pesquisa, tal como o tem demonstrado a prática destes meses de exploração do novo Serviço.

Na realidade, é do diálogo entre bibliotecários e informáticos que surgem as alterações no sistema, adaptando-se este, cada vez mais, às exigências do utilizador o que nos dá,

em termos profissionais, motivação e é, ao mesmo tempo, um desafio diário para prosseguirmos numa crescente linha de inovação. De facto, o sistema permite adaptações e alterações do interface, o que o torna flexível às exigências do utilizador.

No entanto, é de salientar que o interface de cada um destes, Porbase/Sirius, tem a sua própria filosofia, não se substituindo um ao outro.

Temos de admitir que a pesquisa feita nos terminais da Porbase continua a ser a mais fiável e procurada, uma vez que a disponibilização dos registos no BN-Acesso se deve à exportação dos registos do Geac para o Sirius e esta exportação apresenta uma taxa de desfaseamento que, no início pensámos ser da ordem dos 10.000 registos, actualizáveis semanalmente, mas não se verifica por razões de ordem técnica uma vez que a exportação não acompanha o ritmo de criação de registos na Porbase.

1.1.2. Recursos disponíveis

O Sirius possibilita ao utilizador aceder a:

- Porbase (cerca de 960000 registos)
- Catálogos e Bibliografias Nacionais.
- Empréstimo interbibliotecas. (Com a aquisição do novo sistema pela BN, cuja implementação se prevê no primeiro trimestre de 1999, ficou suspensa a disponibilização do formulário em linha)
- Informação sobre a BN.
- Recursos Temáticos - base de dados em CD-Roms (ver anexo da lista dos CD's).
- Outras bibliotecas Nacionais e Estrangeiras.
- Apoio ao leitor.
- Obras em livre Acesso (no Serviço de Acolhimento)

Pelo exposto se pode concluir da variedade de recursos disponíveis hoje, em comparação com as possibilidades oferecidas pela Porbase. Embora esta nos garanta a recuperação da Bibliografia Nacional Portuguesa, com o BN-Acesso o utilizador passou a beneficiar do acesso a informação remota, quer através de duas torres de CD-Roms, quer via Internet.

2. Formação: Técnicos Superiores. Técnicos BD. Leitores

Todo o trabalho que seguidamente referimos só foi possível porque os técnicos superiores da DAG contaram com o incedível apoio do Prof. Ramos de Carvalho da Universidade de Coimbra a quem se deve a concepção do BN-Acesso. A importância de que se reveste este serviço fica a dever-lhe a capacidade de transmitir, de forma

simples e objectiva, a filosofia implícita na sua criação. Foi devido a um diálogo aberto e flexível, que envolveu também os técnicos da Divisão de Informática, que surgiu a versão final do interface de pesquisa, adaptado às necessidades dos utilizadores.

Face à instalação do novo Serviço, com múltiplos recursos tecnológicos, o que permitiu uma pesquisa em moldes totalmente novos, a DAG deu início a um programa de formação interna/externa. Este, numa primeira fase, obedeceu às seguintes prioridades: todos os técnicos superiores e adjuntos da DAG que, dada a escassez de recursos humanos, obriga à rotatividade dos mesmos no atendimento ao utilizador, seguindo-se os bibliotecários que integram a escala de serviço de sábados. As acções de formação foram ainda divulgadas pelos restantes serviços da BN, extensíveis a todos os funcionários, independentemente das categorias, tendo participado somente aqueles cujas rotinas o permitiram.

Esta iniciativa foi entusiasticamente aceite por todos os técnicos, conscientes da imprescindível necessidade de aprendizagem sobre as possibilidades de pesquisa nos novos recursos, o que resultou numa melhoria no atendimento ao utilizador e na valorização profissional dos funcionários envolvidos.

Houve pois que adoptar padrões de gestão, por parte da equipa da AR, de modo a que a inovação introduzida minorasse as consequências inevitáveis num período de transição em que as alterações levam tempo a reflectir-se na estrutura do sistema e no nível da competência técnica dos funcionários.

Com o tempo, a familiarização resultante da exploração dos novos recursos tem conduzido os técnicos a níveis de motivação elevados, o que os torna flexíveis e actuantes na estrutura do novo serviço.

Poder-se-á afirmar que nos é possível definir hoje, padrões de gestão diferentes, de acordo com o grau de especialização dos técnicos no novo serviço.

A segunda fase das acções de Formação, programadas ainda em Dezembro, incidiu nos leitores, tendo tido início a 14 de Janeiro mantendo-se ao ritmo de duas sessões/mês até haver inscrições.

Os grupos constituídos por cerca de 10 leitores, previamente inscritos, têm manifestado grande receptividade e interesse nestas acções.

Daqui se conclui da importância do papel formador das bibliotecas e em especial das bibliotecas cuja reengenharia se tem vindo a adaptar à evolução tecnológica e às exigências do utilizador, como é o caso da BN.

Esta atribuição enquadra-se no ambiente actual das mudanças tecnológicas, das restrições económicas e dos escassos recursos humanos, aliado ainda à necessidade de autonomia e de independência do leitor.

Sendo objectivo da DAG dar acesso à informação, estas Acções procuram sensibilizar os leitores para os recursos existentes no novo serviço BN-Acesso e sobre as alternativas possíveis para obtenção de documentos não existentes localmente.

Com estas acções, tem-se dado ênfase ao aspecto do Empréstimo Interbibliotecas dando a conhecer ao leitor os custos, tempo limite de empréstimo e outras exigências da biblioteca ou do fornecedor do documento porque a eficácia deste serviço determina a eficácia de todo o sistema, ou seja, do novo Serviço BN-Acesso, uma vez que a obtenção de toda a informação bibliográfica contida nas bibliografias e catálogos e outros recursos temáticos tornar-se-ia inútil se os documentos não pudessem ser obtidos com rapidez e eficácia.

2.1. Acções de Formação. Leitores. Marketing

Estas acções servem também para fazer marketing do próprio serviço porque uma vez implementado o BN-Acesso, há que divulgá-lo e torná-lo conhecido junto dos utilizadores reais e potenciais. Fazer então *marketing* em bibliotecas, e em especial ao novo serviço BN-Acesso porquê? Porque segundo Kotler²³, as bibliotecas pertencem a um sector da comunidade, definido como 3º sector da sociedade, ou seja, são instituições com fins lucrativos, por um lado, e que sofrem cortes orçamentais por parte dos governos e dos órgãos de tutela, por outro. Desta maneira, as bibliotecas vêm-se ameaçadas por graves cortes financeiros e tendo que fazer face a estas dificuldades têm aprendido, por elas próprias, a rentabilizar os recursos existentes para sua própria sobrevivência.

Como o têm conseguido? Seguindo o exemplo das organizações privadas - tornando-se conhecidas e anunciando os seus produtos e serviços porque todas as instituições dependentes do "social" - hospitais, museus, escolas, bibliotecas etc. - e trabalhando para a comunidade, enfrentam as mesmas dificuldades de gestão financeira.

Com uma mudança de atitude em relação ao *marketing*, as bibliotecas descobrem por si próprias que a divulgação dos seus serviços e produtos melhora a sua imagem e aumenta o número de utilizadores.

Tal como outras organizações ou empresas, as bibliotecas são grupos de pessoas, materiais e serviços que têm um objectivo a atingir e para poderem sobreviver (devido à falta de apoios e cortes financeiros) precisam de atrair fontes, recriá-las e, conseqüentemente, devem convertê-las em produtos/serviços e ideias e depois distribuí-los a um receptor - o público.

Ainda, segundo Kotler²⁴, o marketing pode ser encarado como um processo de troca e um meio de aproximação entre a biblioteca e a comunidade.

Para que a troca se torne efectiva é necessário ainda, segundo Kotler, que sejam satisfeitas 5 condições:

1. A existência de duas partes.

²³ Kotler, P. - Strategies for introducing marketing into non-profit organizations. In: Journal of Marketing, 43 (37), Jan. 1979

²⁴ Kotler, P. - *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. 6th ed.. Englewood: Prentice Hall, 1988.

2. Cada uma das partes deve possuir qualquer coisa de valor para a outra parte.
3. Cada uma das partes deve ser capaz de dialogar e entregar o produto.
4. Cada parte deve ser livre de aceitar ou rejeitar o que lhe é apresentado.
5. Cada uma das partes deve acreditar que é apropriado ou desejável negociar com a outra parte.

Se este binómio - biblioteca/sociedade - for bem sucedido com a troca, a relação atinge um grau de equidade e equilíbrio e ambos perceberão que beneficiam com a troca de bens e serviços.

Crompton e Lamb²⁵ são da opinião que “Citizens don’t buy programs or services. They buy the expectation of benefits” (p. 10), sendo esta percepção de mútuo benefício o que contribui para a relação contínua do binómio apontado.

Assim, para Crystal Condons²⁶ “Libraries need to change from product oriented to consumer oriented institutions. They must determine what consumer needs they are trying to fulfil, and, instead of concentrating on the raw materials they should become increasingly involved with client satisfaction with its methodical approach, marketing can help libraries to achieve a new position in the information industry”.

2.2. Avaliação do BN-Acesso. Questionário

Dos questionários fornecidos aos utilizadores, de que se mostra a matriz podemos concluir o seguinte:

No período de 09-23 de Março foram distribuídos questionários, aleatoriamente, tendo-nos sido apenas devolvidos 20, amostra sobre a qual trabalhámos.

Perfil:

10 investigadores

7 professores

3 estudantes

Índice de Frequência

Diária 80%

Semanal 20%

Que pensa do novo espaço BN- Acesso?

²⁵ Crompton, J. L. and Lamb, C. W., Jr. - *Marketing government and social services*. New York: John Wiley & Sons, 1986.

²⁶ Condons, Crystal - Non-Profit marketing - libraries'future? In: *Aslib Proceedings*. v. 35, nº 10, 1983.

Funcional 100%

Inovador 100%

Apreciação dos novos recursos disponíveis:

Bibliografias e Catálogos Nacionais 100%

CD-Rom's 80%

Internet 60%

Apoio/atendimento ao utilizador

Muito Bom 30%

Bom 70%

Comparação entre o serviço prestado pela Área de Referência (anterior a Abril de 1997) e o BN-Acesso

Muito melhor 90%

Melhor 10%

Sugestões/Observações

- A inovação verificada na Área de Referência deve ser extensiva à Sala de Leitura Geral.
- Possibilidade de se fazerem impressões a partir dos terminais Geac.
- Indicação da cota na descrição completa.
- Preenchimento das senhas de leitura via computador.

Conclusão

Dos dados recolhidos, constatamos que a melhoria do serviço prestado é reconhecida pela maioria dos inquiridos.

Quanto às sugestões, pensamos que até ao final do ano, poderemos implementar algumas delas através do novo sistema informático adquirido pela BN, o que possibilitará a requisição directa no terminal, impressões, utilização de correio

electrónico e pedido de Empréstimo Interbibliotecas gerido pelo próprio utilizador. Também o mobiliário será restaurado e pretende-se ainda disponibilizar gradualmente nas mesas da Sala de Leitura Geral terminais para consulta e trabalho.

Conclusão - Um olhar sobre o novo serviço, um ano após a sua inauguração

A Área de Referência da BN, com os recursos existentes até Abril de 1997, tentava responder, da melhor forma, às necessidades do utilizador.

Esses recursos eram os catálogos manuais, obras de referência, 12 terminais Geac, CD-Roms a instalar em monoposto e esporádica recuperação da informação através da Internet no período que antecedeu a 23 de Abril de 1997, data da inauguração do BN-Acesso.

Mas as tecnologias avançam e as exigências dos utilizadores também. Por isso, o novo serviço através do BN-Acesso tenta satisfazer as necessidades e exigências dos leitores, ao mesmo tempo que lhes disponibiliza gratuitamente o máximo de informação a partir dos apontadores preestabelecidos.

Quanto aos recursos humanos, antes de Abril de 1997, eram em maior número do que hoje, e o serviço não tinha as atribuições e exigências que hoje tem.

Se as atribuições da Área de Referência são mais abrangentes hoje, no que se refere aos recursos para pesquisa, e as exigências dos leitores também são proporcionais aos recursos existentes, então o número de técnicos deve ser superior também. Mas, actualmente, conta a Área de Referência com a Responsável de Área e duas técnicas a tempo inteiro.

Neste olhar retrospectivo sobre a Área de Referência, desde o princípio do ano passado até hoje, concluímos que os recursos disponibilizados correspondem ao avanço das tecnologias mas que os recursos humanos estão muito aquém dessas exigências a nível quantitativo.

O serviço prestado na Área de Referência, assim como em qualquer outra Área da Divisão, só pode ser de qualidade se o número de funcionários for suficiente e estes tiverem tempo disponível para aprenderem a explorar todos os recursos existentes.

As acções de formação já levadas a cabo pela Área têm contribuído para uma melhor qualidade dos serviços prestados. Mas, mesmo assim, a formação deve prosseguir visto que numa Área de Referência a aprendizagem é contínua, podendo

mesmo afirmar-se que o bibliotecário de Referência aprende para ensinar e ensina para aprender.

A vontade política, o profundo conhecimento das necessidades do investigador, por parte dos profissionais da informação e as potencialidades das novas tecnologias não podem ser suprimidas pelas dificuldades de admissão de pessoal especializado.

É este o alerta que aqui deixamos, se queremos continuar a inovação já iniciada e a rentabilizar os recursos existentes.

Bibliografia:

- Condons, Crystal – *Nonprofit marketing – librerie's future?* In: *Aslib Proceedings*. v. 35, n° 10, 1983.
- Crompton, J. L. and Lamb, C. W., Jr. – *Marketing government and social services*. New York: John Wiley & Sons, 1986.
- Kotler, P. – *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. 6th ed. Englewood: Prentice Hall, 1988.
- Kotler, P. – *Strategies for introducing marketing into nonprofit organizations*. In: *Journal of Marketing*, 43 (37), Jan. 1979.
- Kotler, P. and Andresen, A. R. – *Strategies marketing for nonprofit organizations*. 3rd ed. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall, 1987.
- James, Sylvia R. H. – *Introduction to policies on marketing library and information services*. Paris: Unesco, 1993.
- Santos, Eugénia Manuela Oliveira – *CD-Rom em Bibliotecas e Serviços de Informação*. In: *Cadernos BAD* (3) 1995, p. 45-51.

